

CONFERENCE - VIOLENCES EXTERNES DANS LES INFRASTRUCTURES SPORTIVES

Le cas de la ville de Saint-Cloud

Sophie Chevreul, Directrice des Ressources Humaines

Amandine Leroy, Responsable Emploi Compétences

MC - Conseiller de prévention





GENESE

Saint-Cloud en quelques chiffres

Saint-Cloud en quelques chiffres :

- Nombre d'habitants : 29 727
- Superficie : 756 hectares
- Age moyen : 40 ans
- Pop active : 48.6%
- Taux chômage : 3.8%
- Densité : 3 932 hab./km²
- Revenu moyen : 39 760 €/an





GENESE



Saint-Cloud en quelques chiffres

Les activités sportives :

- Activités terrestres
- Activités aquatiques
- L'Union Associative et Sportive 14 activités sportives (4 000 adhérents)
- 12 associations : Athlétisme, Escalade, Football, Golf, Plongée, etc.

Les structures :

- 5 gymnases
- 12 terrains de tennis
- 2 stades de football
- 1 piscine
- 1 skate parc
- 1 terrain de Beach-volley
- 1 Dojo



GENESE

Contexte : Politique de santé et de sécurité au travail signé par Monsieur le Maire en 2018 visant à promouvoir la santé et la sécurité au travail.

**La
politique
de santé
et
sécurité
au travail**



Les enjeux :

- ✓ HUMAIN
- ✓ SOCIAL
- ✓ ECONOMIQUE
- ✓ JURIDIQUE

Objectifs :

- ✓ Améliorer les conditions de travail des agents

Les moyens :

- ✓ Mettre en place un ensemble de mesures destinées à éviter la survenance de l'événement



GENESE

**Février
2023**

Agression
physique
d'un agent
du pôle
sportif

- Un individu s'introduit sur le stade malgré la fermeture des lieux pour jouer seul sur le stade de football du site « les coteaux ».
- Le gardien va à sa rencontre pour lui demander de sortir.
- L'individu ne veut pas sortir. La situation dégénère. L'individu l'assaille de coups.
- Le gardien compose plusieurs numéros avant d'arriver à joindre une tierce personne.
- Les sapeurs-pompiers, la direction de la mairie, la police nationale et la police municipale arrivent sur place.
- L'individu s'est échappé. Le gardien est pris en charge par les secours et transporté à l'hôpital pour des examens approfondis.



GENESE

**Février
2023**

Agression
physique
d'un agent
du pôle
sportif

**Nature : Fracture,
hématomes, contusions
et choc psychologique**



**Sièges des blessures:
Crâne – visage**

Durée de l'AT: 89 jours



GENESE

**Février
2023**

« Stade
Martine
Tacconi »

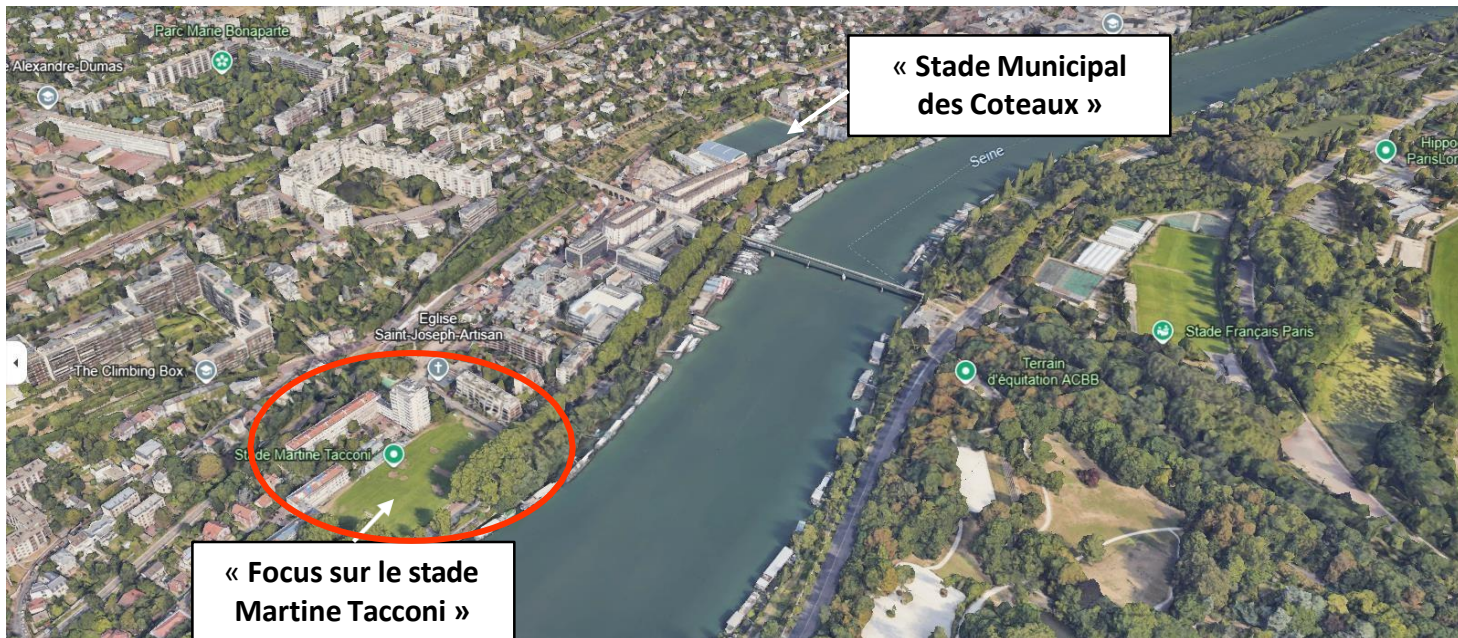


Illustration géographique



GENESE

**Février
2023**

« Stade
Martine
Tacconi »



Illustration géographique



GENESE

**Février
2023**

« Stade
Martine
Tacconi »



Illustration géographique



GENESE

**Février
2023**

« Stade
Martine
Tacconi »



Illustration géographique



GENESE

Fin février

Enquête
de la
F3SCT sur
l'AT

L'agression de l'agent déclenche un protocole en lien avec la gestion de l'accident de travail :

- Enquête de la formation spécialisée en matière de santé, sécurité et conditions de travail (F3SCT).
- Analyse et arbre des causes.
- Plan d'actions (préconisations, conduites à tenir).
- Amélioration des procédures existantes.
- Demande de la ville pour être accompagnée par le chargé de la mission conseil du CIG.

Objectif principal: prendre la juste mesure du risque d'agression au sein du pôle sportif et travailler sur les préconisations, procédures, leviers etc...



DEMARCHE ET CHOIX DES MESURES DE PRÉVENTION



Mesures Immédiates

Des mesures immédiates sont mises en œuvre :

- Mise en sécurité.
- Consignes strictes données sur les autres sites et au gardien remplaçant le jour de l'agression.
 - Rester en retrait dans le bureau gardien
 - Accueil restreint
 - Appel de la direction d'astreinte si difficulté quelconque
- Réflexion collective de l'équipe de direction sur la procédure de retrait.
- Surveillance via des rondes par la Police Municipale et la direction du Pôle sportif.
 - Individu non interpellé qui pourrait se présenter de nouveau



Mesures à moyen termes

DEMARCHE ET CHOIX DES MESURES DE PRÉVENTION



- Analyse de l'AT (F3SCT) le 24 février 2023 en présence d'un élu, la conseillère de prévention, le préventeur, un membre des instances représentatives du personnel, le N+1 de l'agent agressé.
- Information de la médecine du travail pour accompagnement médical et psychologique.
- Demande de protection fonctionnelle de l'agent au Maire.
- Demande d'accompagnement auprès du CIG.
- Mise en place d'une réunion avec l'ensemble des gardiens pour évoquer les faits.
 - A permis d'exprimer leurs ressentis, leurs retours d'expériences sur le terrain et les pistes d'actions



L'analyse de l'AT

DEMARCHE ET CHOIX DES MESURES DE PRÉVENTION



L'analyse de l'arbre des causes a abouti sur les préconisations suivantes :

- Réunir les agents d'accueil des sites sportifs afin d'aborder l'accident et les mesures à mettre en place (débriefing et verbalisation des faits = réduction du stress).
- Renforcer la sécurité des accès (rehausse des portails, picots, etc.).
- Doubler les agents (à la demande des instances représentatives du personnel).
- Former les agents à l'accueil du public difficile.
- Installation d'un système de vidéo surveillance (report au centre de supervision urbain de la Police Municipale).
- Faire concorder les horaires d'ouverture/fermeture aux horaires de travail de la PM
- Etudier un système de PTI (Protection du travailleur isolé).
- Formaliser une nouvelle procédure suite à la rencontre avec les agents (procédure existante sous développée).



DEMARCHE ET CHOIX DES MESURES DE PRÉVENTION



Accompagnement du CIG

La demande d'accompagnement CIG et les travaux réalisés:

- Un travail de concertation avec Fantaha Ouattara, le chargé de mission conseil CIG, la DRH, la responsable de service et l'assistant de prévention.
- Mise en place de 2 ateliers de travail avec le CIG, gardien et N+1:
 - Analyse des situations sur des sites différents, élaboration de la procédure par les agents.

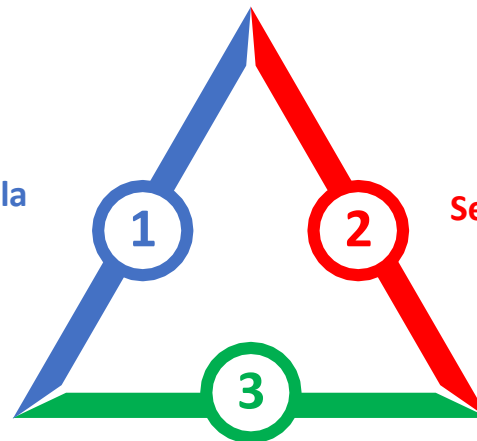


DEMARCHE ET CHOIX DES MESURES DE PRÉVENTION



**Présentation
nouvelle
procédure
agents**

**Présentation et diffusion de la
procédure aux agents en
réunion de service**



**Sensibilisation à la gestion du
conflit**

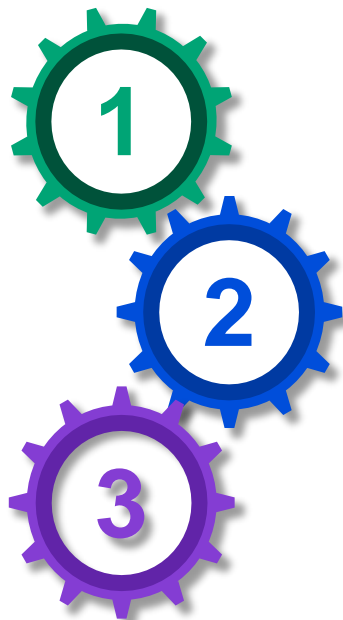
**Et présentation de la conduite à
tenir face à une personne
agressive (commune à tous les
services de la ville)**



DEMARCHE ET CHOIX DES MESURES DE PRÉVENTION



**Les cycles
de
formation
accueil**



Formation à la gestion de public agressif:

- 4 agents formés en INTER au CNFPT en priorité ceux sur les stades (sites les plus sujets aux violences externes)
- Puis 2 sessions dispensées en INTRA sur la gestion d'un public agressif pour les personnels en situation d'accueil



Projet DATI

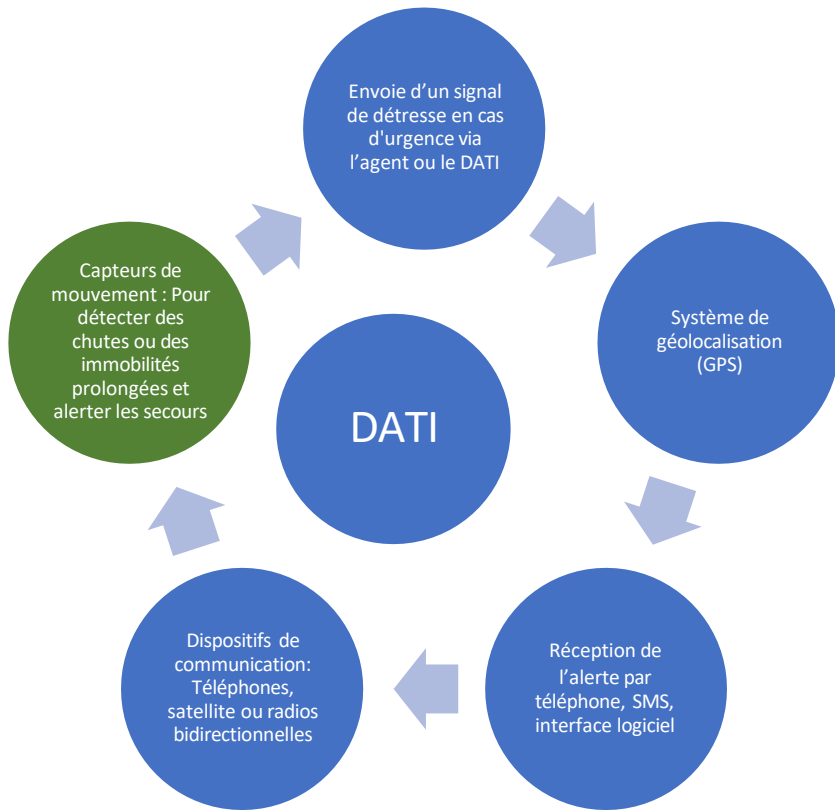
DEMARCHE ET CHOIX DES MESURES DE PRÉVENTION





LA TECHNOLOGIE D'UN DATI

**Le DATI
activé
alerte des
numéros
de
téléphone
pré-
enregistrés
et effectue
des appels
en
cascade.**



LE DISPOSITIF DÉTECTE UNE SITUATION DE DÉTRESSE SELON 2 CAS DE FIGURE

**1) Automatiquement
en cas de malaise,
chute, posture
anormale...**



**2) Par un appui
volontaire sur le
bouton SOS.**



**Possibilité d'échanger avec l'agent ou
d'effectuer une écoute discrète.**



TEST DU PRODUIT N°1

Technologie de chez l'entreprise 1

Projet DATI



Produit n°1 retenu pour
la phase test (lien vidéo
disponible en commentaire)



Bouton ON/OFF

Microphone

Bouton SOS
et voyant d'état

LED blanches

Connecteur
de charge

Haut-parleur



TEST DU PRODUIT N°2

Technologie de chez l'entreprise 2

Projet DATI





TEST DU PRODUIT N°2

**Impact
financier
d'un DATI**

Entreprise n°1

DATI : 450 €

15 à 30 € / mois (durée d'engagement minimale de 12 mois minimum).

Impact financier entre 630 à 810 € / DATI



Entreprise n°2

SMARTPHONE à l'achat ≈ 250 €

Bouton d'alarme ≈ 35 €

15 à 30 € / mois (durée d'engagement minimale de 12 mois min).

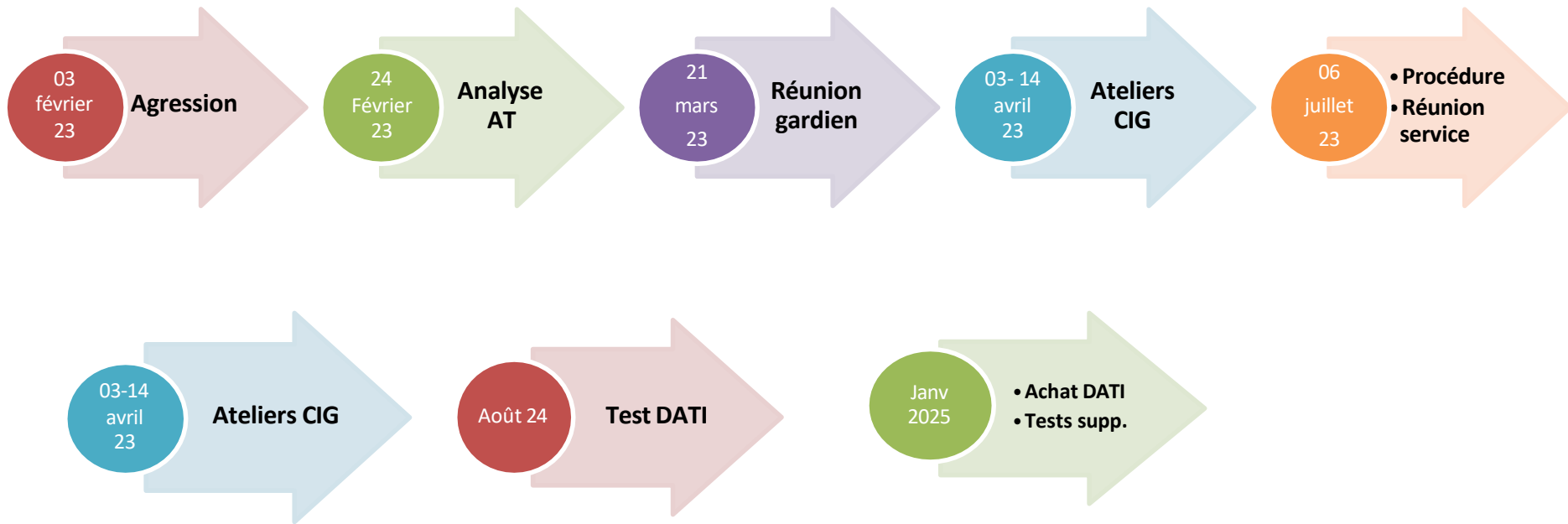
Impact financier entre 465 à 645 € / DATI



Produit n°1 : <https://www.youtube.com/watch?v=UCZHZulw0Wg>

Produit n°2 : <https://www.youtube.com/watch?v=04YF-dXU3hA>

CHRONOLOGIE





DEMARCHE ET CHOIX DES MESURES DE PRÉVENTION

Les freins projet

Les problématiques du projet :

- Le facteur humain :
 - Départ du préventeur et charge de travail quotidienne dans les services.
 - Disponibilité des agents, N+1 etc.

- Frein financier :
 - Recrutement personnel supplémentaire en termes d'investissement.
 - Coût du produit



DEMARCHE ET CHOIX DES MESURES DE PRÉVENTION

Les freins
et leviers
quant au
choix de la
solution

Freins humains :

- DATI : La crainte d'être géolocalisée en permanence.
- La résistance au changement. (Ça ne sert à rien, ces technologies ne sont pas fiables. Nous avons toujours travaillé ainsi, etc.).

Les leviers pour accepter le projet :

- L'utilisation des interfaces logiciels ne permet pas la géolocalisation des agents sauf si elle est impulsée par le DATI ou l'agent.
- Le RGPD interdit ce type de pratique sous peine de sanctions.



DEMARCHE ET CHOIX DES MESURES DE PRÉVENTION

Les indicateurs

Qualitatif:

- Nb de fiches de signalements lors d'une exposition à des RPS (statistiques).
- Nb d'accidents de travail (AT).
- Nb jours d'arrêts travail.
- Autre indicateurs, etc.

Quantitatif:

- Nature des atteintes physiques/psychologiques.
- Questionnaire de retour d'expérience des agents sur la solution DATI.



Les
associations

DEMARCHE ET CHOIX DES MESURES DE PRÉVENTION

- Convention de mise à disposition.
- Visite de sécurité en début d'année : rappel les fonctions de chacun, incendie, agressions, etc.
- Connaissance du protocole, affichage sur les sites, etc.
- Interlocuteur privilégié envers les association afin de les avertir d'une situation particulière par le gardien.



RESULTAT DES MESURES DE PREVENTION

Les
résultats

- Besoin de plus de recul.
- Pour recueil qualitatif du ressenti auprès des gardiens. (essai de 30 jours et de 15 jours pour les 2 technologies testées).
- Pas de nouvelle agressions ou d'AT.
- Les gardiens se sentent tout de même plus armés pour gérer des situations de tension. Utilisation des bonnes tournures de phrases, vocabulaire, ton, distanciation, gestuelle, etc.



PERSPECTIVES ET FUTURS PROJETS

Les projets futurs

Pour continuer à améliorer la sécurité des gardiens:

- Déploiement de la vidéo surveillance via un plan pluriannuel d'investissement. (Priorité Structure sportives et écoles)
- Report de la vidéo surveillance sur le PC gardien (formation nécessaire, habilitation, RGPD, etc.)
- Identifier la meilleure des technologies des DATI avant un investissement (impact financier).
- Test à déployer auprès de tous les gardiens.
- Poursuivre la formation des agents sur la gestion de ces situations.



LES OUTILS

L'intranet permet de communiquer des informations, procédures, conduites à tenir, etc.

La communication via l'intranet en santé et sécurité au travail.

Diapositive 1

The screenshot shows the ClIC Saint-Cloud intranet interface. The top navigation bar includes a search box and menu items: 'Notre organisation', 'Ressources humaines', 'Dialogue social', 'Action sociale', 'Communication', and 'Système d'information'. The main content area is titled 'La politique de prévention' and contains the following text:

La politique de prévention

La Ville de Saint-Cloud a mis en place une politique volontariste de santé et sécurité au travail. La prévention des risques professionnels est en effet un levier majeur en faveur de la qualité de vie au travail, incluant notamment la promotion de la sécurité, la réduction des accidents de service et l'amélioration des conditions de travail.

Le pilotage de cette démarche a été confié à la Directrice générale des services, conseillère de prévention, sous l'autorité du Maire. La rubrique « Santé et sécurité au travail » reprend l'ensemble des documents relatifs à la prévention des risques professionnels.

Contact : **Nathalie Bernard**, Directrice générale des services 01 47 71 53 53.

Les acteurs de la prévention

Retrouver dans cet encart la liste des acteurs de prévention de la collectivité : conseiller prévention, assistant de prévention et médecine du travail.

- [Assistant de prévention](#)
- [Médecine du travail](#)

À noter que l'ACFI, agent chargé de la mission d'inspection, est rattaché au Centre interdépartemental de gestion de la Petite couronne.

Le document unique

Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) est obligatoire dans toutes les administrations (ou entreprises).

L'employeur doit y consigner le résultat de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité auxquels peuvent être exposés les agents. Ce document, réalisé via l'appli Neeria (accessible via le lien ci-dessous), est disponible en RH ou auprès des assistants de prévention et est mis à jour annuellement par les assistants de prévention et les supérieurs hiérarchiques. Il permet de déterminer un plan annuel de prévention.

- [Indicateur final DU](#)
- [Formation à l'utilisation de l'appli Neeria](#)



LES OUTILS

L'intranet permet de communiquer des informations, procédures, conduites à tenir, etc.

La communication via l'intranet en santé et sécurité au travail.

Diapositive 2

The screenshot shows the CLiC Saint-Cloud intranet interface. The main content area is titled "Les protocoles de prévention des risques professionnels". Below the title, there is a paragraph explaining that these protocols are for the members of a specialized training. A list of links follows, including "Le droit de retrait", "Ergonomie : travailler sur ordinateur", "Alcool", "Canicule", and "Chargement et déchargement". To the right, there is a section titled "Les conduites à tenir" which is circled in red. This section contains a list of safety procedures such as "Conduite à tenir en cas d'exposition à des liquides biologiques" and "Conduite à tenir face à une personne agressive". The top navigation bar includes "Rechercher sur ce site" and various menu items like "Notre organisation", "Ressources humaines", etc.

Rechercher sur ce site

CLiC Saint-Cloud Notre organisation Ressources humaines Dialogue social Action sociale Communication Système d'information

A Lecteur immersif Partager

Les protocoles de prévention des risques professionnels

Différents protocoles, présentés pour avis aux membres de la formation spécialisée, ont été élaborés dans le cadre de la gestion des risques professionnels.

- [Le droit de retrait](#)
- [Ergonomie : travailler sur ordinateur](#)
- **Alcool**
 - [Procédure](#)
 - [Note interne n°2018-08](#)
- **Canicule**
 - [Plan de prévention canicule \(mai 2024\)](#)
 - [Recommandations](#)
 - [Modèles de mail](#)
- **Chargement et déchargement**
 - [Protocole de sécurité à compléter \(2018\)](#)
 - [Fiche d'informations complémentaires](#)

Entreprises extérieures
[Consignes de sécurité](#)
[Convocation inspection commune](#)
[Fiche prêt de matériel](#)
[Registre des entrées et des sorties](#)
[Livret d'informations sur les consignes générales de sécurité](#)
[Information au CHST](#)

Liste des chefs d'établissements
[Liste des travaux à suivi médical renforcé](#)
[Plan de prévention](#)

- **Froid et neige**
 - [Plan de prévention froid](#)
 - [Plan de prévention neige](#)
- **Trousse de premiers secours**
 - [Composition de la trousse](#)
 - [Localisation des trousses de secours](#)
- **Règlementation tabac et vapotage**
 - [Interdiction de fumer](#)
 - [Interdiction de vapoter](#)

Les conduites à tenir

- [Conduite à tenir en cas d'exposition à des liquides biologiques](#)
- [Conduite à tenir face à une personne agressive](#)
- [Conduite à tenir d'utilisation en sécurité des matériels électrique](#)
- [Conduite à tenir en cas de contact avec des chenilles processionnaires](#)



LES OUTILS

Premiers secours en cas d'exposition à des liquides biologiques

- Les liquides biologiques sont produits par le corps humain (sang, salive, larmes, lymphe, urine, etc).

Effraction cutanée

- Laissez saigner la plaie.
- Ne pincez pas et ne frottez pas la lésion.
- Lavez la plaie immédiatement au savon ou avec une solution douce qui n'irrite pas la peau.
- En l'absence d'eau courante, lavez la plaie avec un gel ou une solution nettoyante pour les mains.
- N'utilisez pas de solutions fortes (eau de javel, iode ou produits à base d'alcool) car elles risquent d'irriter la plaie et d'aggraver la blessure.

Projection de liquides biologiques sur la peau intacte

- Lavez immédiatement la surface de peau souillée sous l'eau courante.
- En l'absence d'eau courante, lavez la surface souillée avec un gel ou une solution nettoyante pour les mains.
- N'utilisez pas d'antiseptiques à base d'alcool.

Projection dans les yeux

- Irriguez immédiatement l'oeil touché avec de l'eau ou un **soluté physiologique (rince oeil)**.
- Asseyez-vous, penchez la tête en arrière et demandez à quelqu'un de verser lentement de l'eau ou un soluté physiologique sur l'oeil, en soulevant et en abaissant doucement la paupière pour bien nettoyer l'oeil.
- Si vous portez des lentilles de contact, ne les retirez pas pour nettoyer l'oeil, car elles forment une barrière protectrice. Retirez-les une fois l'oeil lavé.
- N'appliquez pas de savon ni de désinfectant sur l'oeil.

Projection dans la bouche

- Crachez immédiatement.
- Rincez-vous soigneusement la bouche avec de l'eau ou un soluté physiologique et crachez de nouveau. Répétez l'opération plusieurs fois.
- N'utilisez pas de savon ni de désinfectant dans la bouche.

Dans tous les cas de figures, il est conseillé d'appeler le 15 ou de s'orienter vers les urgences.

- Dans les 24 heures :
 - Informer votre hiérarchie
 - Déclarer l'accident du travail
 - Suivre les recommandations du médecin pour votre suivi clinique et sérologique.

Veillez prendre contact avec le préventeur afin d'avoir des retours d'expérience ou des suggestions d'améliorations de cette conduite à tenir.

Conduite à tenir
en cas
d'exposition à
des liquides
biologique





LES OUTII

En cas de violence externes des adhérents

Pôle sportif
01 47 71 54 33

Astreinte
06 98 67 30 08

1 L'agent se met en sécurité et alerte son collègue.

2 L'agent évalue la possibilité d'aborder ou non les personnes.

3 L'agent interpelle à distance les personnes.

En cas de refus ou en cas de difficulté à faire cesser l'infraction. Si l'agent constate qu'il y a un risque pour lui d'intervenir, il procède comme suit.

4 L'agent alerte les entraîneurs, encadrants pour résoudre au plus vite la situation conflictuelle.

5 L'agent se met en sécurité et alerte le responsable direct ou l'un des cadres du pôle sportif. (Pôle sportif ou Astreinte)

Toujours faire remonter à la direction du pôle sportif les situations conflictuelles constatées, lors des points hebdomadaires notamment.

6 Le responsable direct ou l'un des cadres du pôle sportif :
- donne les consignes à suivre à l'agent,
- se rend sur le site sportif pour constater l'infraction,
- informe le directeur du pôle sportif.

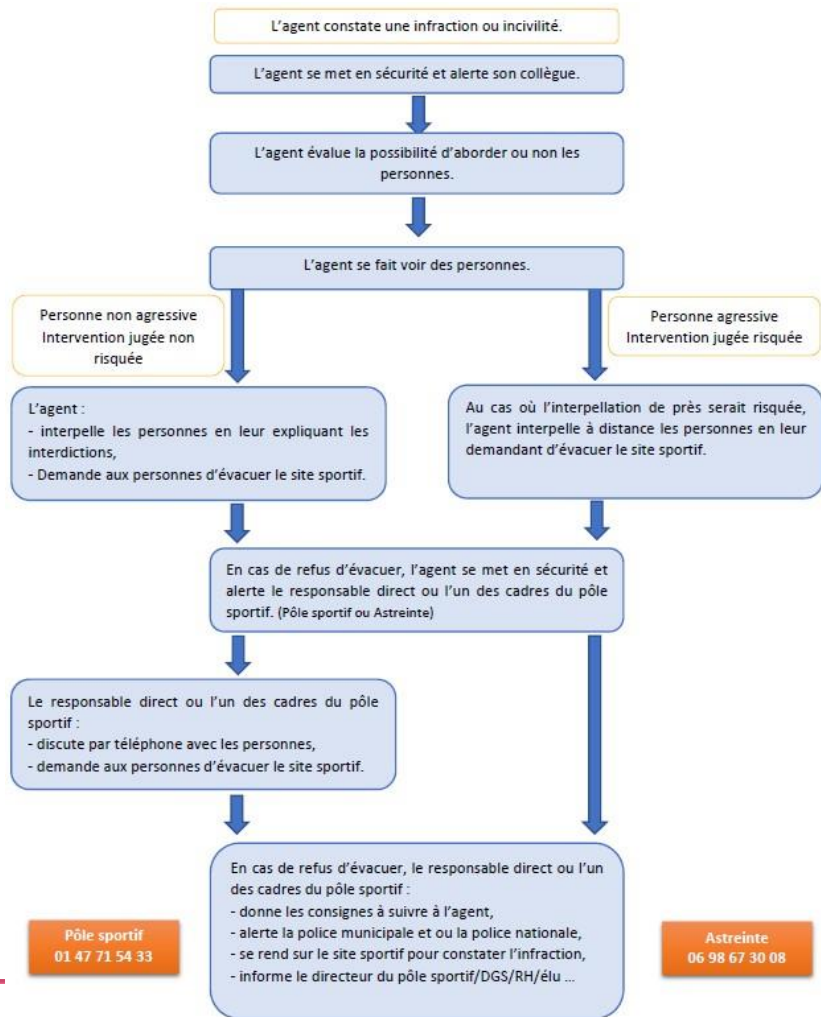
7 Le directeur du pôle sportif recueille le témoignage de l'agent, informe la DRH, le DGS, l'Autorité territoriale.

8 L'Autorité territoriale décide de la sanction : avertissement, suspension temporaire ou définitive, demande de remboursement des dégâts matériels.



LES OUTILS

En cas de violence externes des non-adhérents





Protocole post-agression

LES OUTILS

L'agent est victime de violence

1 L'agent se met en sécurité et alerte son collègue.

2 L'agent se met en sécurité et alerte le responsable direct ou l'un des cadres du pôle sportif. (Pôle sportif ou Astreinte)

3 Le responsable direct ou l'un des cadres du pôle sportif :
- donne les consignes à suivre à l'agent,
- alerte la police municipale et ou la police nationale, les services d'urgence,
- se rend sur le site sportif,
- informe le directeur du pôle sportif.

4 Le directeur du pôle sportif :
- recueille le témoignage de l'agent,
- informe la DRH, le DGS, l'Autorité territoriale,
- prend des mesures pour sécuriser le poste de travail,
- envoi un courrier à l'agresseur accompagné du dépôt de plainte.

5 La formation spécialisée est informée. Laquelle peut réaliser une enquête pour accident de service et proposer des mesures correctives.

6 Au besoin, la collectivité met à disposition des accompagnements :
- Suivi médical (médecin du travail ou infirmier)
- Suivi psychologique.

Pôle sportif
01 47 71 54 33

Astreinte
06 98 67 30 08

En fonction de son état l'agent fait sa déclaration d'accident de service auprès du responsable de service. La déclaration est remise aux services de la DRH.

S'il le souhaite et en fonction de son état l'agent fait un dépôt de plainte. La plainte doit être déposée en son nom.

Demande de la protection fonctionnelle auprès des services de la DRH.

Veiller à renseigner dans le registre de santé sécurité au travail les incivilités rencontrées par les agents

MERCI !

Des questions ?

a.leroy@saintcloud.fr

s.chevreul@saintcloud.fr

01 47 71 53 04