

FICHE REFLEXE APPEL GENDARMERIE → 17

**Comment agir en situation d'atteinte aux personnes
(soi, un collègue ou un usager)**

Quel comportement adopter ?

- 1) Restez courtois en toutes circonstances, utilisez les barrières matérielles (dissuasives)
- 2) **Lors d'un conflit, ne vous interposez pas avec l'usager du service public : avertir immédiatement votre hiérarchie !**
- 3) *Restez calme, rappelez-lui que vous n'appliquez que strictement les mesures qui vous ont été données (mesures règlementaires, consignes internes...)*

Dans quels cas appeler la Gendarmerie ?

- Dans le cas où votre responsable n'est pas en mesure de gérer le conflit non plus / pas d'autre solution
 - **Usager très violent dans ses propos qui ne souhaite pas partir, qui insiste / qui tenterait de nuire à votre intégrité physique (agression physique)**
- ➔ **Une personne qui n'est pas gérable et qui est dangereuse dans ces propos / dans son comportement pour vous**

Comment appeler la Gendarmerie ?

Composer directement le numéro d'urgence : 17 sur le clavier de votre téléphone et appeler.

➤ **Que faut-il dire au service de secours ?**

Le message d'alerte doit être aussi précis que possible.

Il ne faut jamais oublier que le service de secours n'a absolument aucune idée de ce qui se passe près de vous.

Les moyens de secours qui seront envoyés dépendent donc de ce que vous allez dire.

⇒ **Pour se faire entendre, il est important de parler clairement et calmement.**

- JE SUIS
- JE VOIS

⇒ **Donnez la nature de l'incident :**

*Expliquez s'il s'agit d'une agression verbale, physique...
Décrivez précisément la situation.*

- JE FAIS
- JE DEMANDE

→ **Précisez s'il y a des risques persistants**

Par exemple un risque d'agression toujours présent.

Ne raccrochez pas le premier

→ **Attendez les instructions du service de Gendarmerie.**

Et après ?

Doubler par un appel téléphonique :

- DGS
- DRH

- Lorsque l'agent est victime d'une agression verbale / physique, seul l'agent concerné peut porter plainte.

Suite à cette information, la direction générale pourra mobiliser directement l'Elu ayant reçu délégation pour déposer une main courante au nom de la collectivité.

Les services de la Direction Générale informeront le responsable du service de la suite donnée à l'affaire.