

Guide méthodologique en matière de

**PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET
ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS CONFRONTÉS À
DES SITUATIONS DIFFICILES AVEC DES ÉLÈVES À
BESOINS ÉDUCATIFS PARTICULIERS OU À
COMPORTEMENT PERTURBATEUR**



SOMMAIRE

L'état des lieux	4
Les obligations de l'employeur	4
Les mesures de prévention	5
Que faire ?	6
Les registres santé et sécurité au travail.....	6
Le danger grave et imminent	7
La procédure d'alerte	7
La déclaration d'accident de service	8
La demande de protection fonctionnelle.....	8
Le dépôt de plainte	8
2EME PARTIE > DEMARCHE DE PREVENTION ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS	9
1. Anticiper	9
2. Réagir.....	9
3. Soutenir	9
3ème PARTIE > LA PROTECTION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS : FICHES PRATIQUES	11
La protection fonctionnelle.....	11
Les conditions de mise en œuvre de la protection fonctionnelle dans le cadre des violences et incivilités au travail.....	11
La procédure à suivre par l'agent pour demander le bénéfice de la protection fonctionnelle.....	12
L'octroi ou le refus de la protection fonctionnelle.....	12
La déclaration de l'accident de service ou du travail résultant d'un acte ou d'une situation de violence	14
Les violences et les incivilités au travail	16
4EME PARTIE > PROTOCOLE DE PREVENTION DES RISQUES ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS	20
1. La situation de crise - <i>1^{er} degré</i>	21
2. La gestion des situations traumatisantes.....	21
.....	Erreur ! Signet non défini.
Être confronté à des situations difficiles.....	24
Document 2D	24
3. La situation de crise – <i>2nd degré</i>	25
4. La gestion des situations traumatisantes.....	25
Annexe 2 La protection fonctionnelle (article 11 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983)	29

Introduction

Certains comportements d'élèves à besoins éducatifs particuliers ou perturbateurs peuvent générer des situations de tension au travail et aboutir à des difficultés professionnelles pour les personnels qui y sont confrontés.

Les personnels ne doivent pas se sentir culpabilisés et ne doivent pas avoir le sentiment qu'ils sont seuls à gérer la situation.

Les représentants du personnel du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail départemental du Bas-Rhin ont souhaité la rédaction d'un protocole opérationnel assurant la prise en charge des enfants présentant des besoins éducatifs particuliers ou des comportements perturbateurs.

Le présent document, s'inspire largement du guide ministériel en l'adaptant au département du Bas-Rhin

Il s'adresse à la fois à l'ensemble des acteurs concernés par les situations difficiles générées par l'accueil d'élèves à besoins éducatifs particuliers ou perturbateurs.

•

1ère PARTIE > DE L'ETAT DES LIEUX A LA RECONNAISSANCE ET A LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

L'état des lieux

Les personnels, qu'ils soient ou non enseignants, sont parfois confrontés à des difficultés liées à l'accueil d'élèves turbulents, voire violents, et sont, de ce fait, confrontés régulièrement à des violences physiques et/ou verbales. Les violences et incivilités au travail peuvent entraîner une souffrance au travail ou une altération de la santé physique ou mentale.

Tous les personnels en exercice dans les services ou établissements relevant du ministère de l'éducation nationale, quelque soient leur activité et leur niveau hiérarchique, peuvent se trouver confrontés à des phénomènes de violences ou d'incivilités au cours de leur carrière professionnelle.

Ces difficultés constituent des risques professionnels.

Les acteurs

Les acteurs peuvent en effet être «visibles » (il s'agira des enseignants, des directeurs d'école ou chefs d'établissement, des accompagnants, de l'ensemble des personnels de la circonscription ou de la vie scolaire) ou « invisibles », c'est-à-dire pouvant témoigner d'une situation, avoir été consultés ou alertés sur une situation ou la faire remonter (IEN, IA-IPR, enseignants RASED, enseignants référents, psychologues scolaires, infirmiers et médecins scolaires, secrétaires et membres des CHSCT, conseillers et assistants de prévention).

Les difficultés

Les difficultés rencontrées s'avèrent très diversifiées et sont par exemple :

- sorties de classe et déplacements dans l'école sans autorisation ;
- violences verbales envers les personnels et les autres élèves ;
- violences physiques envers les personnels et les autres élèves, coups, morsures, griffures, crachats ;
- menaces envers les personnels et les autres élèves ;
- jets d'objets sur les personnels et les autres élèves, dégradations du mobilier ;
- gestes déplacés ;
- crises de nerfs, cris, hurlements ;
- refus de toute autorité ;
- violences envers l'enfant lui-même, automutilation.

Les personnels concernés se sentent en danger mais craignent également pour la sécurité des autres élèves et de l'enfant lui-même. Ils se retrouvent dans l'incapacité de fait, de s'occuper des autres élèves.

Ces situations sont à l'origine de troubles divers : fatigue, épuisement, pleurs, stress, angoisse, peur de venir travailler. Elles entraînent souvent des arrêts maladie des personnels concernés. Les personnels se sentent décredibilisés vis-à-vis des autres élèves, se sentent remis en question par les parents d'élèves, ont l'impression d'être seuls, isolés, et de ne pas y arriver.

Les témoignages figurant en annexe du présent guide en constituent une illustration.

Les échanges intervenus au sein du groupe de travail ont mis en lumière l'intérêt de partager une analyse sur ces situations et d'identifier les outils ou les initiatives propres à aider à l'émergence de solutions.

Les obligations de l'employeur

On rappellera ici les obligations de l'employeur de procéder à une évaluation des risques professionnels, afin d'être ensuite en capacité de prendre des mesures de prévention des risques professionnels.

Les employeurs de la fonction publique sont en effet soumis, en matière de santé et de sécurité au travail, aux mêmes exigences que tous les employeurs, en vertu des normes définies au niveau européen (notamment directive-cadre européenne 89/391/CEE), et également, sauf dispositions spécifiques, à leurs mesures de transposition inscrites en droit français dans la quatrième partie du code du travail. En effet, l'article L4121-1 du code du travail précise que l'employeur « prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :

1° Des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ;

2° Des actions d'information et de formation ;

3° La mise en place d'une organisation et des moyens adaptés. L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. »

La responsabilité des chefs de service en matière de sécurité et de protection de la santé des agents placés sous leur autorité est prévue par l'article 2-1 du décret n°82-453 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique. Les chefs de service sont chargés de veiller à la sécurité et à la protection de la santé des agents placés sous leur autorité, dans la limite de leurs attributions et dans le cadre des délégations qui leur sont consenties. Ces chefs de services sont les autorités administratives ayant compétence pour prendre les mesures ¹ nécessaires au bon fonctionnement de l'administration placée sous leur autorité (directeur d'administration centrale, directeur de service déconcentré, etc...).

Les mesures de prévention

En matière de politiques de prévention, on distingue trois niveaux différents :

- la prévention primaire a pour finalité d'éliminer les risques à la source. Faute de pouvoir les supprimer, comme le préconise en priorité le code du travail, il faut chercher à les réduire. Cela nécessite de rechercher et d'identifier des causes en lien avec le travail et son organisation. L'analyse de ces facteurs de risques conduit à explorer le fonctionnement interne : l'activité de travail, les modalités d'organisation et les contraintes générées, les impacts de la politique des ressources humaines, les relations de travail, la nature des relations sociales, l'histoire de l'entreprise, les types de changements et leurs modalités d'accompagnement.

Exemples : réduire les risques d'agressivité en améliorant l'organisation de l'accueil et des relations avec du public, anticipation d'une fusion, création d'un observatoire du stress, définition et suivi d'indicateurs d'alerte.

- la prévention secondaire a pour but de protéger les agents en les aidant à faire face à l'exposition aux risques.

Exemples : formation à la gestion des situations conflictuelles, des conflits, information sur les droits en matière de soutien de l'administration en cas d'agression ou de menace, stages de gestion du stress.

- la prévention tertiaire (qui est en fait un niveau curatif) permet d'agir pour réduire les troubles dus à des risques qui n'ont pas été évités. Cela concerne la prise en charge individuelle ou collective d'agents en situation de souffrance au travail.

Exemples : assistance psychologique consécutive au décès en service d'un collègue, cellule d'écoute.

La prévention primaire est absolument essentielle et doit être clairement privilégiée du point de vue des principes de prévention tels qu'ils figurent dans le code du travail.

L'ensemble des mesures de prévention primaire peuvent être classées selon les quatre axes de travail suivants :

¹ CE Section 7 février 1936 - JAMART - GAJA p : 305.

- l'organisation du travail et des processus ;
- la gestion des ressources humaines ;
- le management ;
- la conduite du changement.

Par actions sur l'organisation du travail ou des processus, on entend tout ce qui relève :

- du contexte de travail : organisation des locaux, conditions d'exercice de l'activité (pression des usagers, pression de l'urgence, etc.) ;
- du contenu du travail : intérêt du travail, capacité à faire du travail de qualité, capacité à respecter les valeurs du service public, organisation de l'entraide et du renfort ;
- de la cohérence organisationnelle globale d'un service ou d'une entité de travail : adéquation besoins des publics et effectifs disponibles, pics d'activité, capacité à prendre en charge des situations variées.

Par actions sur la gestion des ressources humaines, on entend tout ce qui relève :

- de la politique RH à moyen/long terme : recrutement, développement des compétences, évolution des missions, avancement, politique de formation, rémunérations ;
- de la gestion à plus court terme des ressources humaines : entretiens d'évaluation, accompagnement personnalisé des agents, etc.

Par actions sur le management, on entend ce que l'entité demande à l'ensemble de ses cadres et les moyens qu'elle engage pour les soutenir :

- travailler sur les outils de pilotage d'une entité ou d'une activité par exemple en équilibrant ce qui relève du management du « combien » et du management du « comment » ;
- renforcer les processus de retours d'expérience au sein d'une équipe ;
- organiser des démarches d'échanges et de partage de bonnes pratiques entre managers.

Par actions sur la conduite du changement, on entend toutes les études et mesures anticipatrices envisagées en amont d'un changement :

- diagnostic des forces et faiblesses ;
- aménagement des locaux ;
- préparation des réorganisations ou fusions, fermetures de services ou d'entités ;
- anticipation des ruptures technologiques.

Que faire ?

Lorsque l'on est confronté à des comportements perturbateurs, il est primordial d'agir rapidement en évoquant la situation sur le lieu de travail, en prenant conseil auprès de personnels spécialisés, en informant le directeur de l'école ou le chef d'établissement. Il est indispensable de ne pas rester isolé.

Les difficultés liées à la prise en charge d'élèves à besoins éducatifs particuliers ou perturbateurs doivent également faire l'objet d'un signalement sur le registre santé et sécurité au travail et/ou sur le registre pour danger grave et imminent, selon le cas.

Les registres santé et sécurité au travail

Les incidents liés à la prise en charge d'enfants à besoins éducatifs particuliers ou perturbateurs devront faire systématiquement l'objet d'un **signalement** dans les registres santé et sécurité au travail, afin de rendre visibles ces situations et de les faire reconnaître.

Il est souhaitable à cet égard d'informer et d'alerter le CHSCT compétent, en contactant le secrétaire ou un membre de cette instance. L'intervention du CHSCT permet en effet d'apporter de manière concertée des solutions concrètes à ces situations et de programmer des actions de prévention permettant d'éviter la survenue de situations similaires.

Le danger grave et imminent

Lorsqu'un agent se trouve dans une situation dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle représente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, c'est-à-dire une situation de fait, de nature à provoquer un dommage à son intégrité physique, il a le droit de se retirer de son poste de travail sans encourir de sanction ni de retenue de traitement ou de salaire.

L'article 5-6 du décret n°82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique définit les modalités d'exercice du droit de retrait.

La notion de danger grave et imminent se définit ainsi :

- Le danger en cause doit être grave et susceptible de produire un accident ou une maladie entraînant la mort ou paraissant devoir entraîner une incapacité permanente ou temporaire prolongée.
- Le caractère imminent du danger implique la survenance d'un événement dans un avenir proche quasi immédiat susceptible de provoquer une atteinte sérieuse à l'intégrité physique de la personne dans un délai très rapproché.
- Le droit de retrait doit s'exercer de telle manière qu'il ne puisse créer pour autrui une nouvelle situation de danger grave et imminent.
- Le droit de retrait est un droit individuel qui ne doit pas être utilisé comme une réponse collective à une situation professionnelle particulière, ni pour faire valoir des revendications collectives. Il se distingue du droit de grève qui ne peut s'exercer qu'après dépôt d'un préavis.
- Si le danger grave et imminent est avéré, ou s'il est prouvé que l'agent a, de bonne foi, eu un motif de penser raisonnablement qu'il était en présence d'une menace grave et imminente pour sa vie ou sa santé, l'exercice du droit de retrait est justifié et la rémunération est maintenue. Dans le cas contraire, si l'administration considère que l'agent use de manière abusive de son droit de retrait, elle doit le mettre en demeure par écrit de reprendre son travail. Il est considéré que l'agent s'est soustrait à ses obligations de travail et il s'expose à des retenues sur salaire pour service non fait.

L'appréciation du motif raisonnable qu'a un agent de penser qu'il se trouve dans une situation de danger grave et imminent nécessite toujours un examen au cas par cas. Cette appréciation se distingue d'ailleurs de la question de savoir si le risque existait réellement.

Face à des menaces ou à un risque d'agression, la jurisprudence admet la légitimité du droit de retrait lorsque le salarié est confronté à un risque particulier pour sa vie ou sa santé lié à sa situation de travail.

C'est pourquoi, lorsque des **agressions ou violences** sont commises sur des personnels dans un établissement, une école ou un service, il est important, dans ces types de situations pouvant parfois devenir conflictuelles et pouvant favoriser l'apparition de risques psychosociaux, que soient mises en œuvre, au niveau hiérarchique compétent, les procédures d'enquête et d'information ou de consultation du CHSCT, et les mesures d'accompagnement des agents confrontés à de telles situations.

Au-delà de son caractère obligatoire, l'inscription des agressions ou violences dans le registre spécial de signalement d'un danger grave et imminent, tenu au bureau du chef de service ou d'établissement, permet le repérage de situations à risque par le CHSCT. Elle contribue également à répertorier et évaluer les risques psychosociaux qui doivent être transcrits dans le DUERP.

La procédure d'alerte

L'agent alerte immédiatement, y compris verbalement, son chef d'établissement ou son chef de service, de toute situation présentant un danger grave et imminent. Celui-ci doit mettre tout en œuvre pour faire cesser les troubles par tous les moyens. Il est opportun qu'un membre du comité hygiène et sécurité et des conditions de travail (CHSCT) compétent soit informé de la situation. Dans le 1^{er} degré, il est nécessaire d'informer le DASEN mais également l'IEN.

De même un membre du CHSCT qui constate un danger grave et imminent, notamment par l'intermédiaire d'un fonctionnaire ou d'un agent qui a fait usage du droit de retrait, en avise immédiatement le chef de service ou le chef d'établissement dans un EPLE.

Le signalement doit être par la suite inscrit de façon formalisée dans le registre spécial tenu sous la responsabilité du chef de service ou d'établissement.

Le chef de service doit faire cesser la situation de danger grave et imminent et en informer le CHSCT compétent. Dans les EPLE et les écoles, le chef d'établissement ou le directeur d'école, en fonction de la situation fera les premières constatations et prendra les mesures de première urgence tout en avisant sa hiérarchie, recteur d'académie ou DASEN.

Lorsque la situation est normalisée, c'est-à-dire lorsque des mesures ont été prises pour faire disparaître le danger, l'agent doit reprendre son travail sans attendre l'ordre préalable de son chef de service ou du chef d'établissement. Il est conseillé aux chefs d'établissement d'informer les agents par tout moyen de la disparition du danger.

La déclaration d'accident de service

Se référer à la fiche pratique en troisième partie

La demande de protection fonctionnelle

Se référer à la fiche pratique en troisième partie

Le dépôt de plainte

Se référer à la fiche consacrée à la demande de protection fonctionnelle en troisième partie

2EME PARTIE > DEMARCHE DE PREVENTION ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS

De nombreuses actions de prévention et d'accompagnement des personnels, qui ont démontré leur efficacité, ont déjà été mises en œuvre dans certaines académies ou certains départements. C'est la raison pour laquelle sont présentées dans ce guide quelques démarches d'accompagnement des personnels.

Dans tous les cas, la formalisation d'une procédure adaptée au traitement de ces situations et de ce type de risques professionnels apparaît indispensable.

La prévention passe par une évaluation des risques, par la correction des dysfonctionnements et par l'accompagnement des personnels en difficulté.

1. Anticiper

Pour améliorer la prise en charge des situations de travail présentant des risques de violence ou d'incivilité, il est nécessaire d'engager une réflexion collective, pouvant se dérouler dans le cadre des réunions institutionnelles (par exemple le conseil des maîtres dans le premier degré ou le CESC dans le second degré) ou bien à l'occasion des réunions de travail autour du document unique d'évaluation des risques professionnels².

L'objectif de cette réflexion est d'identifier des actions de prévention adaptées au contexte de l'école ou de l'établissement, qui peuvent porter sur :

- l'adaptation des procédures de prise en charge des situations : prise en charge des élèves, communication avec la famille, actions éducatives, ...
- l'information ou la formation des élèves : règles de vie au sein de l'école ou de l'établissement, médiation scolaire, gestion des émotions, ...
- la formation des personnels : psychologie, échange de pratique, ...
- la formation des directeurs d'école, de l'équipe de circonscription ou de direction : évaluation des conséquences des violences et des incivilités sur les personnels, conduite à tenir, acteurs relais, ...

2. Réagir

En cas de situation de violence ou d'incivilité, il est important d'informer rapidement le directeur d'école, l'IEN de la circonscription ou le chef d'établissement qui prendra les mesures adaptées, vis-à-vis de l'élève et de sa famille, et qui fera, si nécessaire, un **signalement** aux autorités académiques.

Les incidents liés à la prise en charge d'enfants à besoins éducatifs particuliers ou perturbateurs pourront également faire l'objet d'un **signalement** dans les registres santé et sécurité au travail, selon les procédures académiques.

3. Soutenir

Les conséquences d'une situation de violence ou d'incivilité ne sont pas proportionnelles à la gravité de la situation mais dépendent de nombreux autres facteurs, comme la récurrence des situations, le comportement du collectif de travail, le soutien de la hiérarchie, la réaction des élèves et des parents d'élèves, ...

Le soutien est apporté dans un premier temps par le directeur d'école, l'IEN de la circonscription ou un membre de l'équipe de direction, qui pourra orienter l'agent vers un acteur de prévention (psychologue, médecin de prévention, ...).

² [Guide méthodologique de réalisation du DUERP](#) en ligne sur le site ministériel.

Les diverses expériences mises en place permettent d'identifier quelques points communs :

- mise en place d'un groupe de travail départemental ou académique spécifique ;
- création d'un pôle ressource dédié, de circonscription ou départemental ;
- la mise en place d'un protocole départemental ou académique d'accompagnement des personnels enseignants concernés : c'est la raison pour laquelle sont présentés en quatrième partie trois exemples de protocoles départementaux et un exemple de protocole académique ;
- mise en place de formations au niveau départemental ou académique : création d'un poste de coordonnateur des formations départementales ou académiques pour l'école inclusive. La mise en place de formations des personnels à l'accueil des enfants à besoins éducatifs particuliers ou perturbateurs, dans le cadre de la formation continue, est en effet indispensable. Au-delà de l'information concernant les risques, elles doivent également prendre en compte la manière de les prévenir.

Il existe dans tous les cas une hiérarchisation des situations, des acteurs mais aussi des actions engagées. Par exemple, il existe trois niveaux de réponse dans l'enseignement du premier degré : l'école, via le conseil des maîtres/cycle, la circonscription, via le pôle ressources de la circonscription, puis la DSDEN.

La solution pourra passer dans un premier temps par la mise en place d'un PAI (projet d'accueil individualisé), d'un PAS (projet d'aide spécialisée), d'un PPRE (programme personnalisé de réussite éducative) ou d'un PPS (projet personnalisé de scolarisation), selon le cas. Le portail national d'informations et de ressources Eduscol pourra être utilement consulté à cet effet.

Dans tous les cas, c'est par une approche pluridisciplinaire et la mise en place d'un pôle d'accompagnement spécialisé, présentant un caractère social et éducatif (enseignants, CPE, enseignants référents, psychologues, personnels du secteur médical ou social, médecin, infirmière, assistante sociale, membre du RASED, IEN, psychologues du travail, conseillers pédagogiques de circonscription, personnel municipal...), que des solutions efficaces seront recherchées et trouvées.

Les réseaux PAS de la MGEN, grâce aux espaces d'accueil et d'écoute, pourront également utilement être sollicités.

Les orientations stratégiques ministérielles 2017-2018 précisent que les académies porteront une attention particulière aux situations de travail des personnels qui accueillent des élèves à besoins éducatifs particuliers ou perturbateurs.

Les CHSCT académiques et départementaux sont par conséquent invités à effectuer un travail d'analyse des situations locales existantes puis à prendre des initiatives afin de mettre en place des dispositifs adaptés à ces situations.

Il s'agit d'un travail à inscrire, bien entendu, dans la durée, compte tenu des enjeux liés à un accompagnement et une protection durables des personnels.

3ème PARTIE > LA PROTECTION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS : FICHES PRATIQUES

Cette partie reprend certaines fiches figurant dans le vadémécum en matière de prévention des risques psycho-sociaux, élaboré dans le cadre des travaux du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ministériel de l'éducation nationale, et diffusé en juillet 2016 dans les académies et les IA-DSDEN.

Il a en effet semblé utile de rappeler les outils mis à disposition des agents en matière de prévention des risques psychosociaux et plus particulièrement en matière de prévention des difficultés liées à la prise en charge par les personnels des élèves à besoins éducatifs particuliers ou perturbateurs.

A cet égard, le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), réalisé par chaque chef de service ou chef d'établissement, répertorie l'ensemble des risques professionnels (dont les RPS) auxquels sont exposés les agents. C'est la raison pour laquelle les difficultés liées à la prise en charge par les personnels des enfants à besoins éducatifs particuliers ou perturbateurs ainsi que les actions de prévention qu'il est possible de mettre en œuvre au sein de chaque école peuvent utilement figurer dans ce document.

Quelle que soit la situation, il est indispensable d'agir. Un agent agressé dans l'exercice de ses fonctions, un enseignant agressé dans sa classe, doit pouvoir bénéficier d'une protection et d'un accompagnement de la part de l'administration. C'est la raison pour laquelle il convient de pouvoir mobiliser les différents outils qui existent déjà, afin d'apporter aux agents victimes d'agressions physiques ou verbales des réponses appropriées.

La protection fonctionnelle

La loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires a prévu en faveur des fonctionnaires et agents contractuels une garantie de protection à l'occasion de leurs fonctions.

Ainsi en dispose le IV de l'article 11 : « *La collectivité publique est tenue de protéger le fonctionnaire contre les atteintes volontaires à l'intégrité de la personne, les violences, les agissements constitutifs de harcèlement, les menaces, les injures, les diffamations ou les outrages dont il pourrait être victime sans qu'une faute personnelle puisse lui être imputée. Elle est tenue de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté* ».

Les agents publics bénéficient de la protection de l'administration contre les attaques dont ils sont victimes à raison de leurs fonctions.

La protection peut être accordée, sur leur demande, au conjoint, au concubin, au partenaire lié par un pacte civil de solidarité au fonctionnaire, à ses enfants et à ses ascendants directs pour les instances civiles ou pénales qu'ils engagent contre les auteurs d'atteintes volontaires à l'intégrité de la personne dont ils sont eux-mêmes victimes du fait des fonctions exercées par le fonctionnaire.

Elle peut également être accordée, à leur demande, au conjoint, au concubin ou au partenaire lié par un pacte civil de solidarité qui engage une instance civile ou pénale contre les auteurs d'atteintes volontaires à la vie du fonctionnaire du fait des fonctions exercées par celui-ci. En l'absence d'action engagée par le conjoint, le concubin ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité, la protection peut être accordée aux enfants ou, à défaut, aux ascendants directs du fonctionnaire qui engagent une telle action.

Les conditions de mise en œuvre de la protection fonctionnelle dans le cadre des violences et incivilités au travail

Lorsque l'agent public fait l'objet d'atteintes volontaires à l'intégrité de la personne, d'agissements constitutifs de harcèlement, de menaces, de violences, d'injures, de diffamations ou d'outrages, à condition qu'il puisse être établi un lien de cause à effet entre l'agression subie et les fonctions exercées, la collectivité publique est tenue de le protéger et de réparer le cas échéant le préjudice qui en est résulté.

Il incombe à l'administration de signaler toute infraction pénale dont elle aurait connaissance auprès du Procureur de la République, en application de l'article 40 du Code de procédure pénale.

L'administration dispose en outre d'une action directe, aux fins d'obtenir des auteurs des menaces ou attaques la restitution des sommes versées à l'agent intéressé, qu'elle peut exercer au besoin par voie de constitution de partie civile devant la juridiction pénale.

L'État peut prendre en charge les frais de la procédure judiciaire engagés par l'agent, dont les frais d'avocat.

Parallèlement, l'administration doit prendre toutes les mesures de nature à faire cesser les troubles.

Les atteintes doivent impérativement être en rapport avec l'exercice des fonctions de l'agent, peu importe qu'elles aient lieu en dehors du temps et du lieu de travail.

Cette notion essentielle est examinée au cas par cas, lors de l'attribution de la protection fonctionnelle statutaire.

La procédure à suivre par l'agent pour demander le bénéfice de la protection fonctionnelle

Cette procédure est activée, que l'agent dépose une plainte ou non ; il n'existe en effet aucune obligation que l'agent dépose plainte pour que la protection fonctionnelle soit mise en œuvre.

Lorsque l'agent dépose une plainte auprès d'un service de police ou de gendarmerie ou directement auprès du procureur de la République, il adresse sans délai sa demande de protection fonctionnelle par courrier au service compétent de l'académie sous couvert de son supérieur hiérarchique. Cette demande doit être motivée et apporter toutes précisions utiles sur les faits pour éclairer l'administration dans sa prise de décision. Attention, une main courante n'est pas une plainte.

Si aucune disposition législative ou réglementaire n'impose un délai précis pour demander la protection, il est préférable que l'agent formule sa demande avant d'intenter un procès contre l'auteur des atteintes. Cette précaution lui évite, dans le cadre de la protection fonctionnelle, d'avancer les frais d'avocat.

À noter : Aucune autre personne que l'agent victime des atteintes ne peut être à l'initiative de la plainte sous peine d'irrecevabilité. Toutefois, il est recommandé que le chef de service ou le chef d'établissement porte également plainte dans tous les cas où l'administration est également victime directe de l'infraction, particulièrement lorsqu'il y a violence ou intrusion dans le service.

Dans la lettre d'information juridique n°139 de novembre 2009, la direction des affaires juridiques du ministère de l'éducation nationale mentionne un arrêt du tribunal administratif de Grenoble, dont il convient de suivre l'évolution, qui juge que l'octroi de la protection fonctionnelle à un agent n'était pas subordonné à un dépôt de plainte de l'agent et que la manière de servir ne constituait pas un motif d'exclusion. (TA de Grenoble n° 0505881 du 25 septembre 2009 M.X.)

Il est important que l'agent victime de violence ou d'agression se sente soutenu par son administration. À cet effet, le chef de service ou d'établissement mettra tout en œuvre pour l'accompagner dans ses démarches, y compris en apportant son témoignage lors de la procédure d'enquête.

L'octroi ou le refus de la protection fonctionnelle

L'administration saisie d'une demande de protection fonctionnelle devra dans toute la mesure du possible y apporter une réponse écrite dans les meilleurs délais.

- En cas d'acceptation, l'administration devra indiquer selon quelles modalités elle envisage d'accorder la protection. Elle veillera à mettre en œuvre les moyens matériels et l'assistance juridique les plus appropriés pour assurer la défense de l'agent. L'agent est libre du choix de son avocat. S'il n'a pas fixé son choix sur un défenseur particulier, l'administration pourra, s'il en exprime le souhait, l'accompagner dans sa décision.

Même si l'agent choisit personnellement son défenseur, sans avoir recours aux conseils de l'administration, il lui appartient de prendre contact avec le service de son administration chargé de la protection fonctionnelle, notamment afin de connaître les conditions dans lesquelles la prise en charge des frais d'avocat sera effectuée.

- En cas de refus, la décision doit être rendue de manière explicite, motivée et comporter la mention des voies et délais de recours.

Citons quelques jurisprudences du Conseil d'État en matière de protection fonctionnelle :

- **Protection fonctionnelle en cas de harcèlement moral :** *Un agent territorial ayant été en congé maladie, puis en congé longue durée en raison de la détérioration de son état psychologique, puis de son état de santé, consécutive à la dégradation de ses conditions de travail. Il a sollicité le bénéfice de la protection fonctionnelle contre les agissements de harcèlement moral dont il se disait la victime, auprès du maire de la commune qui l'employait et a essuyé un refus.*

Le juge a caractérisé l'existence d'agissements répétés de harcèlement moral. Dans son appréciation, il a retenu que l'agent, qui exerçait de fait des fonctions de chef du service avait dû succéder dans un autre service à un agent de catégorie inférieure à la sienne. Au vu des témoignages produits et compte tenu de ses conditions matérielles de travail, l'agent établissait n'avoir pas pu exercer effectivement les attributions décrites dans sa décision d'affectation.

Le juge a donc estimé que la demande de l'agent de la protection fonctionnelle était légitime. De plus, il précise que le fait que l'agent ait été en congé maladie lorsqu'il a déposé cette demande n'excluait pas qu'il puisse y être fait droit (Conseil d'État, 12 mars 2010, requête n° 308974).

- **Insuffisance des mesures prises au regard de l'objectif de protection :** *Un professeur s'estimant injustement mis en cause par un collègue a demandé à bénéficier de la protection fonctionnelle. Pour le juge, une lettre du président de l'université adressée à l'instance disciplinaire compétente, mais se bornant à demander la résolution du litige entre les deux universitaires, n'est pas un acte de protection au sens de l'article 11 de la loi du 13 juillet 1983 (Conseil d'État, 14 octobre 2009, requête n° 315956).*
- **Critères des chances de succès pour la prise en charge des frais de procédure :** *Les dispositions de l'article 11 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 établissent au profit des fonctionnaires et des agents publics non titulaires lorsqu'ils ont été victimes d'attaques dans l'exercice de leurs fonctions, une obligation de protection à laquelle il ne peut être dérogé, sous le contrôle du juge, que pour des motifs d'intérêt général. Si l'administration peut éventuellement retenir comme motif d'intérêt général le caractère manifestement dépourvu de toute chance de succès d'une action en justice pour retenir d'autres modalités de protection, la protection par voie juridictionnelle ne saurait être refusée s'il s'agit d'une question relative à l'application de la loi (Conseil d'État, 31 mars 2010, requête n° 318710).*
- **Refus de donner suite à une demande lorsque, compte tenu de l'ancienneté des faits, aucune démarche de la part de l'administration, adaptée à la nature et à l'importance des faits, n'était plus envisageable.** *En consultant son dossier administratif, un professeur a découvert qu'il contenait des courriers de parents d'élèves présentant le caractère d'outrages au sens de l'article 11 de la loi du 13 juillet 1983, nonobstant la circonstance qu'ils n'aient pas fait l'objet de diffusion publique. Toutefois, lorsque trois ans plus tard l'intéressé a réclamé la protection du ministre de l'éducation nationale, aucune démarche de l'administration en ce sens, adaptée à la nature et à l'importance desdits outrages, n'était plus envisageable. Par suite, le ministre pouvait légalement rejeter la demande (Conseil d'État, 21 décembre 1994, requête n° 140066, Conseil d'État, 28 avril 2004, requête n° 232143).*
- **L'administration est fondée à opposer une décision de refus à la demande de protection fonctionnelle présentée par l'un de ses agents à l'encontre duquel elle a engagé des poursuites disciplinaires.** *Ainsi en a décidé le Conseil d'Etat en considérant que « les dispositions de l'article 11 de la loi du 13 juillet 1983 n'ont ni pour objet, ni pour effet d'ouvrir droit à la prise en charge par l'Etat des frais qu'un fonctionnaire peut engager pour sa défense dans le cadre d'une procédure disciplinaire diligentée à son encontre par l'autorité hiérarchique dont il relève ou des*

frais qu'il expose pour contester devant la juridiction administrative une sanction disciplinaire prise à son encontre » (CE, 9 décembre 2009, M. Gérard A., n° 312483, Rec. Tables p. 807).

La déclaration de l'accident de service³ ou du travail résultant d'un acte ou d'une situation de violence

Quand parle-t-on d'accident de service et de maladie professionnelle ?

La notion d'accident de service s'applique à tout accident survenu dans le temps de travail et au sein du service d'affectation ainsi qu'aux accidents survenus en dehors du temps ou du lieu de service, si l'activité exercée en constitue un prolongement normal et aux accidents de trajet depuis ou vers le lieu de travail.

Les maladies professionnelles correspondent à des maladies inscrites à des tableaux spécifiques du code de la sécurité sociale ou qui sont essentiellement et directement causée par l'activité professionnelle et entraînent une incapacité permanente d'un taux au moins égal à 25 %.

Quelles démarches dois-je accomplir ?

Je fais constater mon état par un médecin qui établit un certificat médical décrivant les lésions et leur localisation ou la nature de la maladie.

J'informe le service RH compétent et je complète un formulaire de déclaration d'accident de service ou de maladie professionnelle que m'aura transmis ce service ou que je peux télécharger⁴.

J'envoie le certificat médical, la déclaration complétée et les justificatifs correspondants au service RH compétent.

Quels sont les délais à respecter ?

Pour un accident, le délai d'envoi de ma déclaration est de 15 jours à compter la date de mon accident ; au-delà, la déclaration est possible pendant 2 ans à compter de l'accident mais doit être effectuée dans les 15 jours de sa constatation médicale.

Pour une maladie, le délai d'envoi de ma déclaration de maladie professionnelle est de 2 ans. Ce délai court :

- soit à compter de la date de première constatation médicale de cette maladie ;
- soit à compter de la date du certificat médical établissant un lien entre une maladie déjà constatée et mon activité professionnelle.

En cas d'arrêt de travail, je transmets l'arrêt au service RH dans les 48 h suivant son établissement.

Ma situation

Lorsque l'administration a reconnu l'imputabilité au service de mon accident ou de ma maladie,

- elle prend en charge les honoraires médicaux et les frais correspondants

³ [Décret n°86-442 du 14 mars 1986 modifié](#)

⁴ <https://www.ac-strasbourg.fr/pro/sante-securite-au-travail/>

- en cas d'arrêt maladie, je bénéficie d'un congé pour invalidité temporaire imputable au service (CITIS) pendant lequel je conserve l'intégralité de mon traitement jusqu'à ce que je sois en état de reprendre le service ou jusqu'à ma mise en retraite pour invalidité.

Quand clôturer mon dossier ?

Lorsque mon état de santé est stabilisé (guérison ou consolidation, en cas de séquelles), j'en informe le service RH qui va clôturer mon dossier.

Et si je rechute ?

Je fais constater mon état par un médecin et je fais une déclaration de rechute qui pourra être prise en charge de la même façon que l'accident ou la maladie d'origine.

Contacts et points d'entrée

Votre service ressources humaines en charge des accidents de service et maladies professionnelles :

DPAE 4 – Bureau des AT-MP – 27 Boulevard du Président Poincaré, 67000 Strasbourg

Les violences et les incivilités au travail

Guide type destiné à informer et à sensibiliser les personnels sur les phénomènes de violences et incivilités au travail ainsi que sur leurs droits et les mesures de prévention et dispositifs d'accompagnement mis en place dans leur académie.

LES VIOLENCES ET LES INCIVILITES AU TRAVAIL

GUIDE A L'ATTENTION DES PERSONNELS

L'amélioration des conditions de travail est un objectif majeur de l'accord du 20 novembre 2009 sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique.

La prévention des risques professionnels en est un des axes principaux. La prévention des problèmes de santé liés aux risques psychosociaux auxquels les personnels peuvent être confrontés en raison de leurs missions, du contenu ou de l'organisation du travail incombe aux employeurs publics.

Les violences et incivilités au travail figurent parmi les multiples facteurs susceptibles de porter atteinte à la santé et au bien-être au travail des personnels de l'éducation nationale. Ces phénomènes doivent donc être évités, combattus et condamnés à chaque niveau de l'institution scolaire.

Il est apparu nécessaire d'informer les personnels de l'éducation nationale sur les diverses manifestations de ces phénomènes, leurs droits et les mesures d'accompagnement qui peuvent leur être proposées lorsqu'ils y sont ou y ont été confrontés.

Qui peut se trouver confronté à une situation de violence ou à des incivilités dans le cadre de son travail?

Tous les personnels, en exercice dans les services ou établissements relevant du ministère chargé de l'éducation nationale, quels que soient leur activité et leur niveau hiérarchique, peuvent se trouver confrontés à des phénomènes de violence ou d'incivilités au cours de leur vie professionnelle.

Comment se manifestent les violences et incivilités au travail ? Quelles en sont les causes ?

Les violences survenant dans le cadre du travail peuvent prendre différentes formes et avoir des causes multiples :

○ Le harcèlement sexuel ou moral, les agressions physiques ou verbales, les insultes, brimades, intimidations sont des formes de violence qui peuvent survenir au cours du travail. Les conflits entre collègues ou entre agents et responsables hiérarchiques pour des motifs d'ordre personnel ou résultant de l'organisation du travail ou des conditions de travail peuvent engendrer des manifestations de violence.

○ Les insultes, menaces, agressions physiques ou psychologiques peuvent être exercées par les personnes fréquentant les services ou les établissements de l'éducation nationale (usagers, élèves, parents d'élèves...) ou par des personnes extérieures s'introduisant sur les lieux de travail.

Les incivilités se produisant dans le cadre du travail, telles que, par exemple, les impolitesse, les attitudes irrespectueuses ou la transgression de règles communes sont plus complexes à identifier et à évaluer. Elles contribuent néanmoins à la dégradation du climat de travail et rendent difficile la vie en commun.

Quelles peuvent être leurs conséquences sur la personne qui en est victime ?

En portant atteinte aux droits et à la dignité de la personne, les violences et les incivilités au travail peuvent se traduire par un mal être au travail ou une altération de la santé physique ou mentale.

Quels sont vos droits si vous êtes

Vous pouvez bénéficier de la protection fonctionnelle prévue par les dispositions de l'article 11 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires

« Les fonctionnaires bénéficient, à l'occasion de leurs fonctions et conformément aux règles fixées par le code pénal et les lois spéciales, d'une protection organisée par la collectivité publique qui les emploie à la date des faits en cause ou des faits ayant été imputés de façon diffamatoire au fonctionnaire. (...) La collectivité publique est tenue de protéger les fonctionnaires contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions, et de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté. »

- *La protection statutaire vise à assurer la continuité du service public en protégeant les hommes qui l'assurent. Souvent, lorsqu'un agent public est victime d'attaques ou de menaces à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ce n'est pas l'agent qui est visé mais la collectivité.*
- *La protection est due aux agents publics lorsque les attaques sont en rapport avec les fonctions exercées par l'agent. Cette protection s'applique lorsque les atteintes ont des causes extérieures (agressions suite à une intrusion dans l'établissement...) ou internes (harcèlement...).*
- *La prise en charge de dépenses au titre de la protection fonctionnelle ne concerne que des dépenses utiles. L'administration apprécie le montant des frais qu'elle prend en charge au titre de la protection fonctionnelle.*

Comment procéder ?

→ Vous adressez un courrier établissant un rapport des faits et une demande de mise en œuvre de la protection fonctionnelle à l'autorité hiérarchique compétente (recteur d'académie, directeur académique des services de l'éducation nationale, chef d'établissement). La réglementation ne prévoit aucun délai pour solliciter la protection fonctionnelle, mais il est préférable de ne pas attendre pour agir.

→ L'administration doit définir les moyens à mettre en œuvre pour assurer l'effectivité de la protection fonctionnelle : Par exemple, lettre d'admonestation à l'auteur des faits incriminés, entretien de l'autorité hiérarchique de l'agent attaqué avec l'agresseur, action en justice directe de l'administration, soutien juridique et financier en cas d'action directe en justice.

→ Si vous déposez une plainte au commissariat de police ou à la gendarmerie, ou directement auprès du procureur de la république, votre chef d'établissement ou le directeur des ressources humaines de votre académie doivent être immédiatement informés du dépôt de la plainte. La prise en charge des frais de justice et l'obtention des réparations éventuelles dépendent de l'accord préalable du recteur d'académie.

A qui vous adresser si vous souhaitez demander à bénéficier de la protection fonctionnelle ?

Vous prenez contact avec le service chargé de la protection fonctionnelle afin de connaître les conditions dans lesquelles la prise en charge des frais d'avocat et de procédure sera effectuée et d'en discuter.
Coordonnées du service

victime de violences au travail ?

<p>En cas de danger grave et imminent vous pouvez exercer le droit d'alerte et de retrait prévu par le décret n° 82-453 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène et la sécurité ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique (articles 5-6 à 5-10)</p>	
<p>Que faire lorsque vous vous trouvez dans une situation dont vous avez un motif raisonnable de penser qu'elle représente un danger grave et imminent ?</p>	
<p>→ Vous alertez immédiatement de cette situation votre chef de service, chef d'établissement ou son représentant qui doit mettre tout en œuvre pour faire cesser les troubles par tous les moyens.</p> <p>→ Vous avez la possibilité d'informer un membre du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) compétent figurant sur la liste affichée dans chaque service, établissement ou école.</p> <p>→ Le signalement de ce danger est recueilli par le biais du registre spécial de signalement d'un danger grave et imminent. Ce registre est tenu au bureau du chef de service ou d'établissement ou par une personne désignée par lui (à compléter par chaque établissement)</p>	
<p>Qu'est ce que le droit de retrait ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque vous avez un motif raisonnable de penser que vous êtes en présence d'une menace directe pour votre vie ou votre santé, c'est-à-dire une situation de fait, de nature à provoquer un dommage à l'intégrité physique de votre personne ou à votre santé, vous avez le droit de vous retirer de votre poste de travail sans encourir de sanction ni de retenue de traitement ou de salaire. • Le droit de retrait doit s'exercer de telle manière qu'il ne puisse créer pour autrui une nouvelle situation de danger grave et imminent. • L'exercice du droit de retrait est individuel. Toutefois, plusieurs agents exposés à un même danger grave et imminent pour chacun d'entre eux peuvent exercer leur droit de retrait. 	<p>Qu'est ce qu'un danger grave et imminent ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le danger en cause doit être grave et susceptible de produire un accident ou une maladie entraînant la mort ou paraissant devoir entraîner une incapacité permanente ou temporaire prolongée. • Le caractère imminent du danger implique la survenance dans des délais très rapprochés, quasi immédiats, d'un événement susceptible de provoquer une atteinte sérieuse à l'intégrité physique ou à la santé.
<p>Le droit de retrait, qui est un droit individuel, ne doit pas être utilisé comme une réponse collective à une situation professionnelle particulière, ni pour faire valoir des revendications collectives. Il se distingue du droit de grève qui ne peut s'exercer qu'après dépôt d'un préavis.</p> <p>Si le danger grave et imminent est avéré, ou s'il est prouvé que l'agent a, de bonne foi, eu un motif de penser raisonnablement qu'il était en présence d'un menace grave et imminente pour sa vie ou sa santé, l'exercice du droit de retrait est justifié et la rémunération est maintenue. Dans le cas contraire, il est considéré que l'agent s'est soustrait à ses obligations de travail et il s'expose à des retenues sur salaire pour service non fait.</p>	
<p>A quel moment devrez-vous reprendre votre travail après avoir exercé votre droit de retrait ?</p>	
<p>Lorsque la situation de fait est normalisée, c'est-à-dire lorsque des mesures ont été prises pour faire disparaître le danger, vous devrez reprendre votre travail sans attendre l'ordre préalable de votre chef de service, chef d'établissement ou son représentant.</p>	
<p>La réparation au titre de l'accident de service, du travail ou de la maladie d'origine professionnelle des séquelles physiques ou mentales médicalement constatées dont vous seriez atteint</p>	
<p>Vous déposez une déclaration dans les meilleurs délais auprès de votre supérieur hiérarchique direct. Les services de la DRH pourront vous apporter toute information utile sur la procédure à suivre.</p>	
<p>Coordonnées du service :</p>	

Quand on est victime de violences au travail, il est nécessaire de ne pas rester isolé.

Si vous estimez être ou avoir été victime de violences au travail, vous pouvez vous adresser

A votre chef d'établissement ou supérieur hiérarchique

Ou/et

A un représentant du personnel au CHSCT figurant dans la liste affichée dans chaque service, établissement ou école

Ou/et

Au directeur des ressources humaines de votre académie

*Nom
Téléphone
Adresse électronique
Adresse postale*

Ou/et

Au service de médecine de prévention

*Nom de la personne à contacter
Téléphone
Adresse électronique
Adresse postale*

Des moyens existent pour vous aider à faire face à des situations de violences au travail ou vous accompagner lorsque vous en avez été victime.

Il existe dans votre académie des dispositifs pour vous écouter et vous accompagner lorsque vous subissez ou avez subi une situation de violence dans le cadre de votre travail. **Ces dispositifs sont garants du respect de la dignité et de la vie privée de chacun.**

Brève description des dispositifs d'assistance et d'accompagnement mis en place dans l'académie et coordonnées des personnes à contacter :

- Cellule d'écoute et d'assistance/réseau d'aide/personnes ressources
- Dispositif d'accompagnement
- Réseaux PAS
-

4EME PARTIE > PROTOCOLE DE PREVENTION DES RISQUES ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS

➤ Document 1^{er} degré

Être confronté à des situations difficiles*

Mesures immédiates et à plus long terme

Préambule :

Les violences et incivilités au travail figurent parmi les multiples facteurs susceptibles de porter atteinte à la santé et au bien-être des personnels de l'éducation nationale.

Tous les personnels, en exercice dans les services ou établissements relevant du ministère de l'éducation nationale, quels que soient leur activité et leur niveau hiérarchique, peuvent se trouver confrontés à des phénomènes de violence ou d'incivilités au cours de leur carrière professionnelle.

Les violences survenant dans le cadre du travail peuvent prendre différentes formes et avoir des causes multiples :

- Le harcèlement sexuel ou moral, les agressions physiques ou verbales, les insultes, brimades, intimidations sont des formes de violence qui peuvent survenir au cours du travail. Les conflits entre collègues ou entre agents et responsables hiérarchiques pour des motifs d'ordre personnel ou résultant de l'organisation du travail ou des conditions de travail peuvent engendrer des manifestations de violence,
- Les insultes, menaces, agressions physiques ou psychologiques peuvent être exercées par les personnes fréquentant les services ou les établissements de l'éducation nationale (usagers, élèves, parents d'élèves...) ou par des personnes extérieures s'introduisant sur les lieux de travail.

En portant atteinte aux droits et à la dignité de la personne, les violences et les incivilités au travail peuvent se traduire par un mal être au travail ou une altération de la santé physique ou mentale.

➔ Les élèves présentant des problèmes de comportement sont en difficulté d'adaptation et d'apprentissage.

Ils peuvent avoir :

- Soit des comportements sur-réactifs, bruyants, avec une extériorisation excessive pouvant mettre à mal le fonctionnement de la classe (agression verbale ou physique, intimidation ou refus persistant d'un encadrement),
- Soit des comportements sous-réactifs, intériorisés, pouvant passer inaperçus car ils n'entravent pas le déroulement des activités scolaires.

* Ce document s'adresse aux personnels enseignants et AESH

1. La situation de crise - 1^{er} degré

Document de référence :

Annexe 1- a – Temps 1 : Mesures immédiates

Annexe 1- b – Temps 2 : Protection et accompagnement de l'agent

Dans certaines situations, un élève peut ne pas maîtriser ses émotions et mettre à mal la sécurité physique et psychique de la classe.

Les principes d'actions à appliquer dans ces circonstances sont les suivants :

- Se protéger et protéger les autres
- Alerter le directeur (ou un collègue) qui, en fonction de la gravité de l'événement, peut appeler le SAMU (15) et/ou la police ou la gendarmerie (17) et la famille.

Le directeur ou la directrice saisit immédiatement l'IEN de la circonscription ; celui-ci aura pour tâche, d'accompagner l'équipe sur les deux temps de la gestion crise. Celui-ci :

- Accompagne la mise en œuvre des mesures immédiates ;
- S'assure du signalement de la situation dans Faits Établissement⁵ ;
- En complément de l'attention portée par le directeur ou la directrice d'école, aide et accompagne l'enseignant agressé.

L'I.E.N. contactera l'enseignant et assurera une présence en se rendant sur place dès que possible. À défaut, il assurera la présence d'un membre de l'équipe de la circonscription (assistant de prévention, conseiller pédagogique de circonscription).

Après le temps des soins, si ceux-ci s'avèrent nécessaires, selon la situation, l'IEN accompagnera l'enseignant vers des démarches qui sont :

- L'écoute et l'accompagnement de personnes ressources (médecin de prévention – visite prioritaire, assistant social des personnels, voire recours au réseau partenarial PAS (prévention, accueil, suivi -MGEN)
- Une inscription systématique au registre santé et sécurité au travail (RSST)
- Une déclaration d'accident de service (imprimé à disposition dans l'école)
- L'information du CHSCT départemental (alerte un membre ou le secrétaire du CHSCTD)
- Un dépôt de plainte. Selon la situation les services académiques peuvent également déposer plainte.
- Une demande de protection fonctionnelle (document de référence : Annexe 2 – La protection fonctionnelle du fonctionnaire)

2. La gestion des situations traumatisantes

Au niveau de l'école, un ensemble de mesures d'accompagnement et de suivi est à penser, à plusieurs niveaux : celui prioritaire de la ou des victimes, celui des témoins des actes de violence, celui de l'agresseur.

⁵ Cf. Manuel utilisateur Faits établissement

➤ **Traitement de la souffrance de l'agent :**

Une agression peut provoquer un traumatisme chez la personne victime. Elle peut se sentir déstabilisée et avoir besoin d'aide ou d'accompagnement sur une période plus ou moins longue.

L'I.E.N. veille à ce que les personnes concernées repèrent les personnes ressources et leur communique leurs coordonnées. Il s'informe de l'évolution des situations.

L'assistant de prévention de circonscription ([liste des AP](#)) peut, également, conseiller les personnels sur les éventuelles démarches à effectuer, tout comme le secrétaire du CHSCT départemental (Mme Brandt, chsctd-sec-67@ac-strasbourg.fr).

Une écoute et une aide des personnels peuvent être trouvée auprès des personnes suivantes :

- **Médecins de prévention des personnels :**

- ✓ Docteur Michèle GANIER : 03 88 23 35 32
- ✓ Docteur Brigitte BANNEROT : 03 88 23 35 32
- ✓ Secrétariat : 03 88 23 35 32

- **Assistants sociaux des personnels :**

- ✓ Madame Anne-Christelle BARBEROUSSE : 03 88 45 92 21
- ✓ Madame Stéphanie RAFFIN-MARCHETTI : 03 88 45 92 10
- ✓ Madame Marie-France BELKHORFI : 03 88 45 92 85
- ✓ Madame Anne SCHAUPP : 03 88 45 92 22
- ✓ Secrétariat : 03 88 23 35 29

- **Réseau PAS – MGEN (Mme Jeannine EL-ALLALI)**

Le réseau P.A.S. est destiné aux personnels en situation de souffrances personnelles et/ou professionnelles. Cela se traduit, au niveau académique, par la création d'un Espace d'Accueil et d'Écoute.

Les consultations sont gratuites pour tous les personnels de l'Éducation nationale.

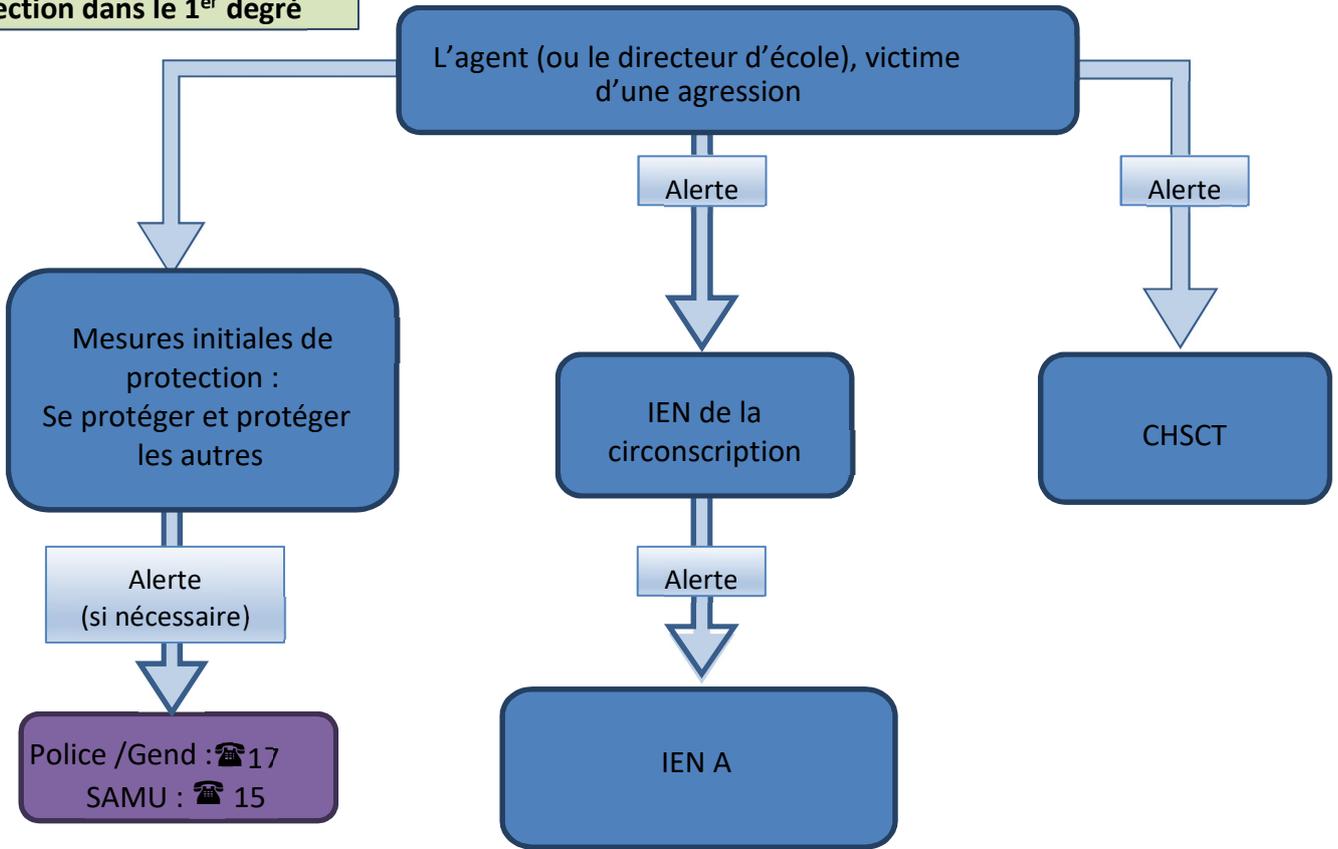
La prise de rendez-vous se fait par téléphone au 0 805 500 005 (service et appel gratuits).

Adresse postale de la MGEN : 1 avenue de l'Europe – 67300 SCHILTIGHEIM

L'IEN, qui a assuré le suivi et l'accompagnement dès le début du processus, poursuit une attention vigilante à l'école ainsi qu'aux personnes concernées, aussi longtemps que nécessaire.

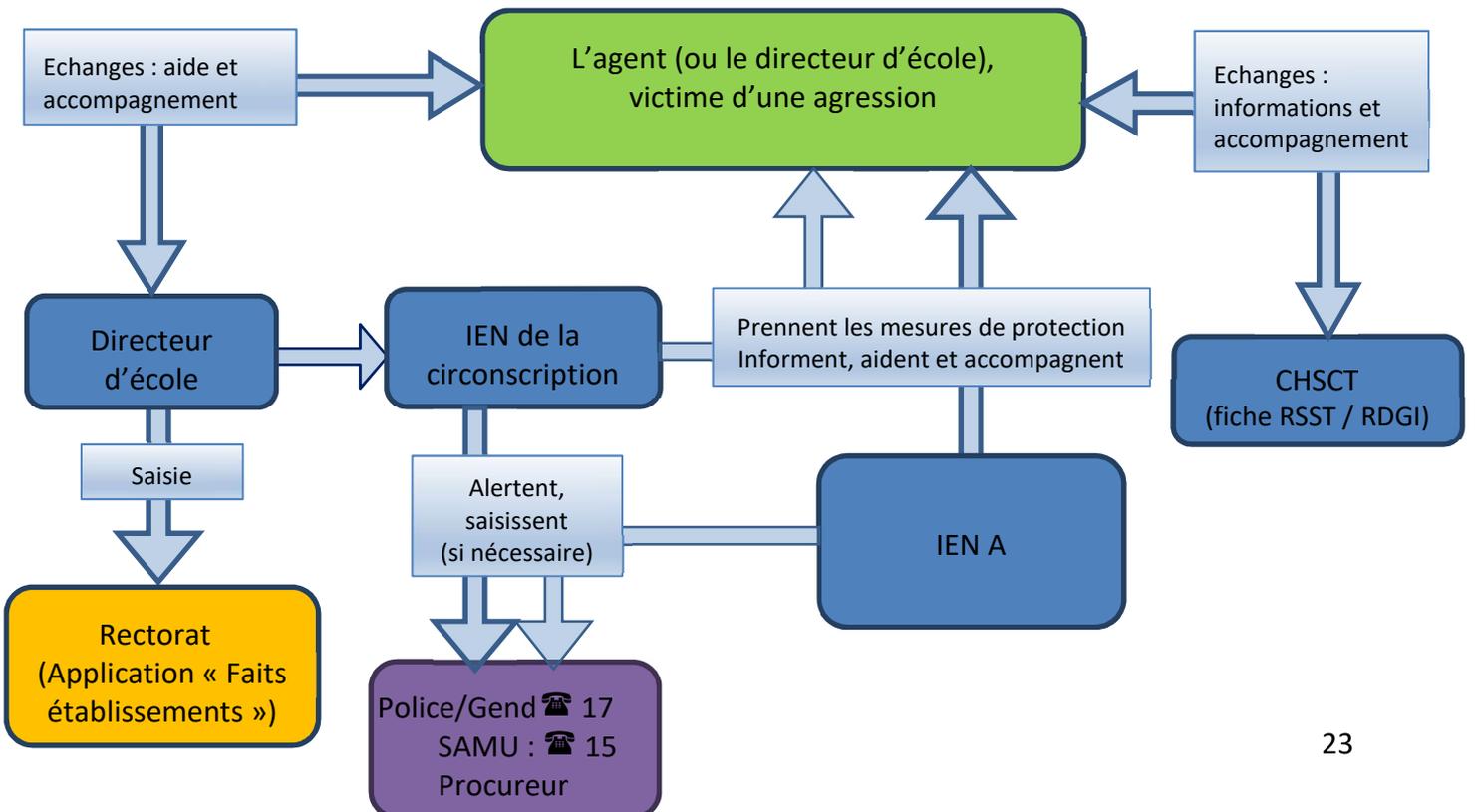
**Temps 1 Mesures immédiates
Protection dans le 1^{er} degré**

Annexe 1a



Temps 2 Accompagnement de l'agent

Annexe 1b
Document 1^{er} degré



Être confronté à des situations difficiles

Document 2nd degré

Mesures immédiates et à plus long terme

Préambule :

Les violences et incivilités au travail figurent parmi les multiples facteurs susceptibles de porter atteinte à la santé et au bien-être des personnels de l'éducation nationale.

Tous les personnels, en exercice dans les services ou établissements relevant du ministère de l'éducation nationale, quels que soient leur activité et leur niveau hiérarchique, peuvent se trouver confrontés à des phénomènes de violence ou d'incivilités au cours de leur carrière professionnelle.

Les violences survenant dans le cadre du travail peuvent prendre différentes formes et avoir des causes multiples :

- Le harcèlement sexuel ou moral, les agressions physiques ou verbales, les insultes, brimades, intimidations sont des formes de violence qui peuvent survenir au cours du travail. Les conflits entre collègues ou entre agents et responsables hiérarchiques pour des motifs d'ordre personnel ou résultant de l'organisation du travail ou des conditions de travail peuvent engendrer des manifestations de violence,
- Les insultes, menaces, agressions physiques ou psychologiques peuvent être exercées par les personnes fréquentant les services ou les établissements de l'éducation nationale (usagers, élèves, parents d'élèves...) ou par des personnes extérieures s'introduisant sur les lieux de travail.

En portant atteinte aux droits et à la dignité de la personne, les violences et les incivilités au travail peuvent se traduire par un mal être au travail ou une altération de la santé physique ou mentale.

→ Les élèves présentant des problèmes de comportement sont en difficulté d'adaptation et d'apprentissage.

Ils peuvent avoir :

- Soit des comportements sur-réactifs, bruyants, avec une extériorisation excessive pouvant mettre à mal le fonctionnement de la classe (agression verbale ou physique, intimidation ou refus persistant d'un encadrement),
- Soit des comportements sous-réactifs, intériorisés, pouvant passer inaperçus car ils n'entravent pas le déroulement des activités scolaires.

3. La situation de crise – 2nd degré

Document de référence :

Annexe 1- a – Temps 1 : Mesures immédiates

Annexe 1- b – Temps 2 : Protection et accompagnement de l'agent

Dans certaines situations, l'élève peut ne pas maîtriser ses émotions et mettre à mal la sécurité physique et psychique de la classe.

Les principes d'actions à appliquer dans ces circonstances sont les suivants :

- Se protéger et protéger les autres ;
- En fonction de la gravité de l'événement, appeler le SAMU (15) et/ou la police ou la gendarmerie (17)
- Alerter le chef d'établissement et la vie scolaire, voire l'infirmière scolaire (ou un collègue) ;

Le chef d'établissement aura pour tâche d'aider et d'accompagner l'agent agressé. Le chef d'établissement contactera l'agent et assurera une présence auprès de lui dès que possible. À défaut, il assurera la présence d'un membre de l'équipe de l'établissement (assistant de prévention...).

Après le temps des soins, si ceux-ci s'avèrent nécessaires, selon la situation, le chef d'établissement accompagnera l'agent vers des démarches qui sont :

- L'écoute et l'accompagnement de personnes ressources (médecin de prévention – visite prioritaire, assistant social des personnels, voire recours au réseau partenarial PAS (prévention, accueil, suivi -MGEN)
- Une inscription systématique au registre santé et sécurité au travail (RSST)
- Une déclaration d'accident de service (imprimé à disposition dans l'établissement)
- L'information du CHSCT départemental (alerte un membre ou le secrétaire du CHSCTD)
- Un dépôt de plainte. Selon les situations, le chef d'établissement et les services académiques peuvent déposer plainte.
- Une demande de protection fonctionnelle (document de référence : Annexe 2 – La protection fonctionnelle du fonctionnaire).

4. La gestion des situations traumatisantes

Un ensemble de mesures d'accompagnement et de suivi est à penser, à plusieurs niveaux : celui prioritaire de la ou des victimes, celui des témoins des actes de violence, celui de l'agresseur.

➤ Traitement de la cause de la souffrance de l'agent :

Une agression peut provoquer un traumatisme chez la personne victime. Elle peut se sentir déstabilisée et avoir besoin d'aide ou d'accompagnement sur une période plus ou moins longue.

Le chef d'établissement veille à ce que les personnes concernées repèrent les personnes ressources et leur communique leurs coordonnées. Il s'informe de l'évolution des situations.

L'assistant de prévention peut, également, conseiller les personnels sur les éventuelles démarches à effectuer, tout comme la secrétaire du CHSCT départemental (Mme Brandt, chsctd-sec-67@ac-strasbourg.fr).

Une écoute et une aide des personnels en difficulté ponctuelle ou durable peut être trouvée auprès des personnes suivantes :

- **Médecin de prévention des personnels :**

- ✓ Docteur Michèle GANIER : 03 88 23 35 32
- ✓ Docteur Brigitte BANNEROT : 03 88 23 35 32
- ✓ Secrétariat : 03 88 23 35 32

- **Assistants sociaux des personnels :**

- ✓ Madame Anne-Christelle BARBEROUSSE : 03 88 45 92 21
- ✓ Madame Stéphanie RAFFIN-MARCHETTI : 03 88 45 92 10
- ✓ Madame Marie-France BELKHORFI : 03 88 45 92 85
- ✓ Madame Anne SCHAUPP : 03 88 45 92 22
- ✓ Secrétariat : 03 88 23 35 29

- **Réseau PAS – MGEN (Mme Jeannine EL-ALLALI)**

Le réseau P.A.S. est destiné aux personnels en situation de souffrances personnelles et/ou professionnelles. Cela se traduit, au niveau départemental, par la création d'un Espace d'Accueil et d'Écoute.

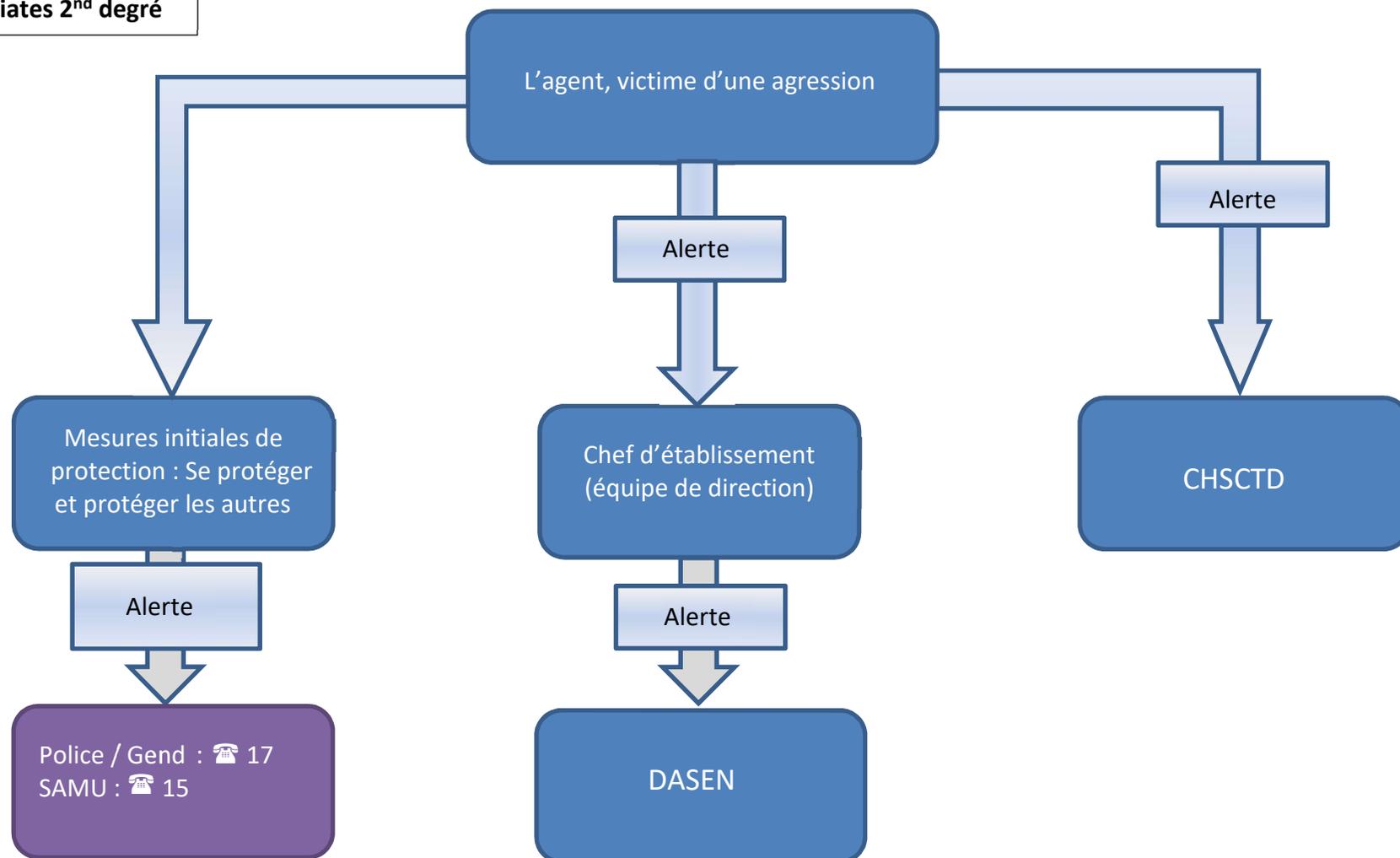
Les consultations sont gratuites pour tous les personnels de l'Éducation nationale.

La prise de rendez-vous se fait par téléphone au 0 805 500 005 (service et appel gratuits).

Adresse postale de la MGEN : 1 avenue de l'Europe – 67300 SCHILTIGHEIM

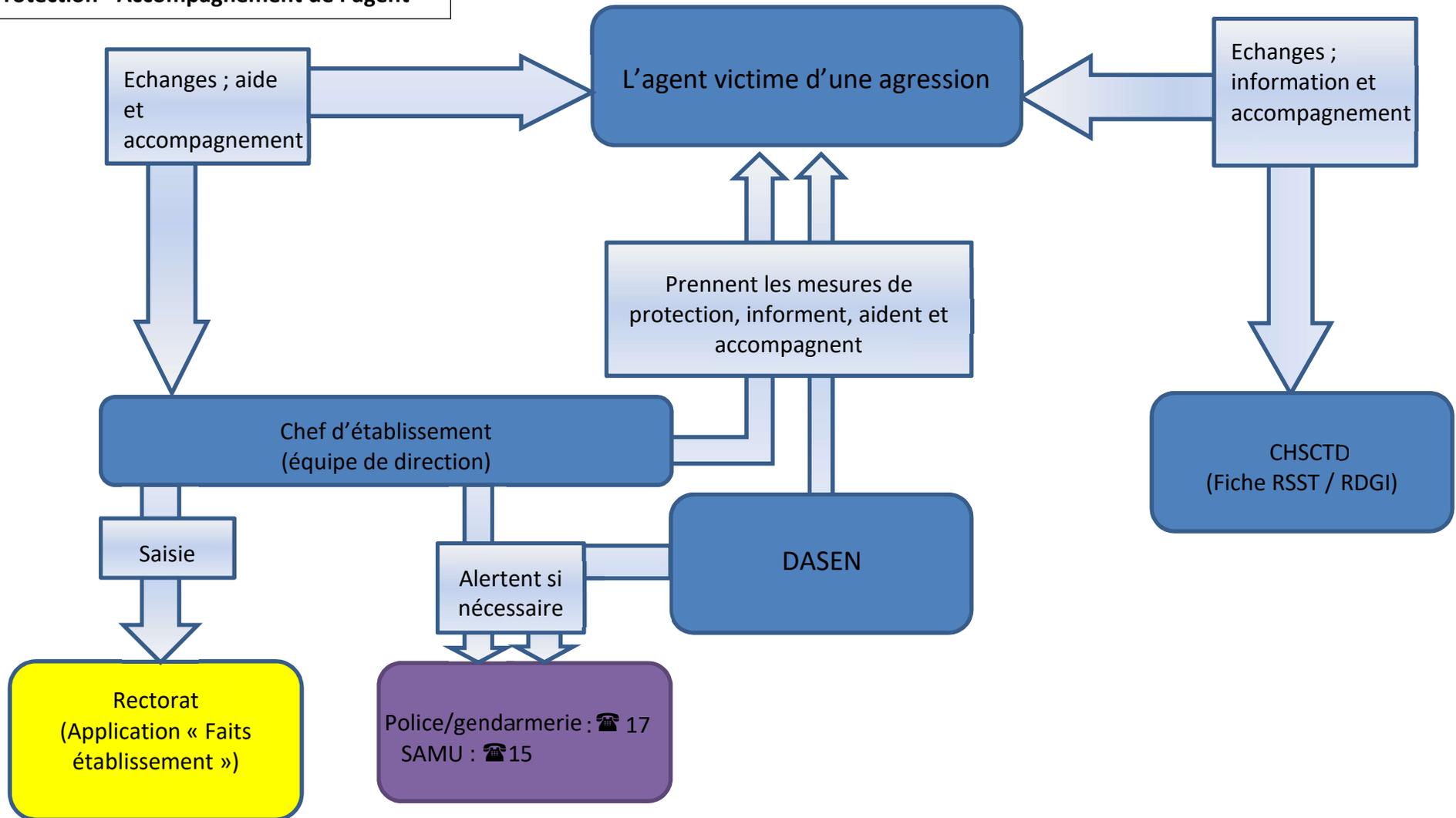
Le chef d'établissement, qui a assuré le suivi et l'accompagnement dès le début du processus, porte une attention aux personnes concernées et à l'ensemble de l'établissement, aussi longtemps que nécessaire.

Temps 1 :
Mesures immédiates 2nd degré



**Temps 2 :
Protection - Accompagnement de l'agent**

Annexe 1-b



Annexe 2 La protection fonctionnelle (article 11 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983)

« Les fonctionnaires bénéficient, à l'occasion de leurs fonctions et conformément aux règles fixées par le code pénal et les lois spéciales, d'une protection organisée par la collectivité publique qui les emploie à la date des faits en cause ou des faits ayant été imputés de façon diffamatoire au fonctionnaire. (...) La collectivité publique est tenue de protéger les fonctionnaires contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions, et de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté. »

• *La protection statutaire vise à assurer la continuité du service public en protégeant les hommes et les femmes qui l'assurent. Souvent, lorsqu'un agent public est victime d'attaques ou de menaces à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ce n'est pas l'agent qui est visé mais la collectivité.*

• *La protection est due aux agents publics lorsque les attaques sont en rapport avec les fonctions exercées par l'agent. Cette protection s'applique lorsque les atteintes ont des causes extérieures (agressions suite à une intrusion dans l'établissement...) ou internes (harcèlement...).*

• *La prise en charge de dépenses au titre de la protection fonctionnelle ne concerne que des dépenses utiles. L'administration apprécie le montant des frais qu'elle prend en charge au titre de la protection fonctionnelle.*

Comment procéder ?

La protection des fonctionnaires et des agents publics :

1. l'agent victime doit solliciter, par écrit, le bénéfice de la protection juridique auprès du recteur en respectant la voie hiérarchique. Pour la demande, l'agent doit constituer un dossier complet :

- lettre de demande à bénéficier de la protection juridique

- rapport circonstancié relatant les faits dont il a été victime durant l'exercice de ses fonctions ainsi que de toutes les pièces utiles (copie du procès-verbal ou du récépissé de la plainte éventuellement déposée, tout document ou témoignage éventuel, certificats médicaux...)

2. la direction des affaires juridiques du rectorat (DAAFCEC voir coordonnées ci-dessous) instruira le dossier

3. le recteur informera l'agent concerné de sa décision et déterminera les modalités de mise en œuvre de la protection juridique.

4. modalités de la protection

- prise en charge des frais et honoraires de l'avocat chargé de défendre l'intéressé au cours de la procédure qui sera engagée devant les instances pénales. Le recteur pourra proposer les coordonnées d'un avocat

- assistance juridique au cours de la procédure

- assistance psychologique par le biais du réseau académique d'aide aux personnels

- réparation des dommages matériels subis par l'intéressé, sous réserve de leur lien direct avec les faits survenus à l'occasion de leurs fonctions

- prise en charge des dommages corporels par le biais d'une déclaration d'accident de travail

Remarque : il est primordial pour le recteur d'être saisi rapidement des faits commis sur les agents afin qu'il puisse prendre les mesures nécessaires au soutien de ces agents dans de telles circonstances.

A qui vous adresser ?

Vous pouvez prendre contact avec le service juridique du rectorat afin de connaître les conditions dans lesquelles la prise en charge des frais d'avocat et de procédure sera effectuée.

Coordonnées du service : DAAFCEC 65 av. de la Forêt Noire 67083 Strasbourg Cedex

Direction des Affaires Juridiques (DAAFCEC) : 03.88.23.39.85.

**ACCUEIL ELEVE A BESOIN EDUCATIF PARTICULIER (EBEP)
NOTAMMENT A COMPORTEMENT FORTEMENT PERTURBATEUR
ET RISQUES PSYCHO SOCIAUX (RPS)**

-----LA PREVENTION DES RPS DANS LE 1^{ER} DEGRE -----

**UN ESPACE DE PARTAGE POUR ROMPRE L'ISOLEMENT : ACCUEILLIR UN EBEP NECES-
SITE DE COMMUNIQUER.**

CONSULTER OU COMPLETER LE DUEP / INFORMER OU ALERTER LE CHSCT

<p>Anticipation de l'arrivée de l'élève Fin d'année N-1 ou avant l'arrivée de l'élève en cours d'année.</p>	<p align="center">En conseil des maîtres, conseil de cycle :</p> <p>Transmission ou construction des documents internes (PPRE, PPS, protocole de gestion de crise, PAI, PAP, ...) entre collègues, soit entre les deux écoles, soit entre les 2 collègues concernés de la même école.</p> <p>Partage d'expériences et de solutions avec les collègues de l'école d'où vient l'élève, avec ses collègues ou avec les conseillers pédagogiques ASH.</p> <p>Possibilité de décider de garder la trace de tous les événements qui se passent à l'école (classe ou cour de récréation)</p> <p>Recevoir la famille pour parler et apprendre à connaître l'enfant.</p> <p>Prévention Primaire RPS : Demande de formation en amont (la gestion des élèves EBEP, connaissance de différents troubles ou handicap, gestion du stress,...)</p>
<p>Début d'année N</p>	<p align="center">Conseil de cycle : préparation de l'équipe éducative (EE) :</p> <p>Premier bilan suite à la rentrée Récouter les avis des enseignants, parents, personnels de soin (Education Nationale ou externe), ...</p> <p>Fin du mois de septembre faire une EE</p> <p>→ Bilan EE positif : continuer à fonctionner de la même manière tout en restant vigilant</p> <p>→ Bilan EE négatif : envisager le recours au Pôle ressource (voir protocole d'accompagnement ASH).</p> <p>Prévention Primaire RPS : Ne pas rester seul Discussion informelle avec les collègues en salle des maîtres Discussion formelle avec le directeur et/ou en conseil des maîtres pour chercher des solutions : accueil partagé de l'élève au sein de l'équipe Demande de formation auprès de l'IEN, de l'IEN ASH</p> <p>Prévention secondaire RPS : Être attentif aux signes avant-coureurs de RPS* En cas d'apparition, alerter son directeur et son IEN qui doit chercher des solutions pour préserver la santé au travail afin d'éviter l'arrêt maladie. Prendre RDV avec la médecine de prévention.</p>
<p>Suite année N</p>	<p>→ Bilan reste positif : continuer à fonctionner de la même manière tout en restant vigilant</p> <p>→ Bilan reste négatif : Revoir les parents pour les préparer à la convocation d'une nouvelle EES et de rechercher avec eux des solutions. Nouvelle ESS revoir le parcours de scolarisation de l'élève.</p> <p>Prévention Primaire RPS : (Voir partie 1) Prévention secondaire RPS : (voir partie 2) Prévention tertiaire RPS : Abonder la classe, l'école, en moyens humains supplémentaires pour augmenter le taux d'encadrement (moyen de remplacement, personnel rased...) Modifier les modalités de la scolarisation de l'élève : changement de classe ou d'école. L'enseignante ne doit pas hésiter à consulter son médecin. Ce dernier pourra envisager un arrêt de travail, le cas échéant. L'enseignante peut demander à changer de poste provisoirement</p>

*** Signes avant-coureurs de Risques Psycho-Sociaux :**

Emotionnels : nervosité, sensibilité accrue, crises de larmes, de nerfs, angoisse, excitation, tristesse, sensation de mal-être.

Intellectuels : trouble de la concentration, oublis, erreurs, difficultés à prendre des initiatives ou des décisions.

Physiques : douleurs musculaires ou articulaires, trouble du sommeil, coliques, maux de tête, de dos, perturbation de l'appétit, sensation d'essoufflement, d'oppression.

Ces signes sont le témoin d'une situation compliquée pour le/la collègue qui les présentent. Il est nécessaire d'identifier les raisons de ce mal-être afin d'y remédier.

**ACCUEIL ELEVE A BESOIN EDUCATIF PARTICULIER (EBEP)
NOTAMMENT A COMPORTEMENT FORTEMENT PERTURBATEUR
ET RISQUES PSYCHO SOCIAUX (RPS)**

LA PREVENTION DES RPS DANS LE 2nd DEGRE

UN ESPACE DE PARTAGE POUR ROMPRE L'ISOLEMENT : ACCUEILLIR UN EBEP NECESSITE DE COMMUNIQUER

<p>Fin d'année N-1 ou avant l'arrivée de l'élève en cours d'année.</p>	<p align="center">Conseil école/collège / lycée</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Informer le chef d'établissement de l'arrivée d'un élève EBEP <input type="checkbox"/> Échange avec les collègues de l'établissement précédent : procédures mises en place, remarques, conseil cycle 3, transmission des documents: PPRE, PPS, protocole de gestion de crise, PAI, PAP, PPRE passerelle. <p>Prévention Primaire RPS : demande de formation en amont (la gestion des élèves EBEP, connaissance de différents troubles ou handicap, gestion du stress,...)</p>
<p>Début d'année N</p>	<p align="center">Préparation de l'équipe éducative</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Possibilité de réunir l'intégralité de l'équipe éducative qui accompagne l'élève afin d'envisager le plus sereinement possible sa scolarité. <input type="checkbox"/> Après un mois de scolarisation dans le nouvel établissement, réunir l'équipe éducative pour établir un bilan; récolter les avis des enseignants, CPE, parents, personnels soignants <p>→ Bilan EE positif : continuer fonctionnement en cours tout en restant vigilant</p> <p>→ Bilan EE négatif : redéfinir la gestion de classe, rencontre avec les parents envisager les recours possibles (Commission éducative, Conseil discipline)</p> <p>Prévention Primaire RPS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ne pas rester seul <input type="checkbox"/> Discussion informelle avec les collègues : échanges sur les pratiques et la gestion de classe afin de confronter les procédures mises en place dans les différentes disciplines <input type="checkbox"/> Discussion formelle : avec l'équipe éducative en vue de trouver des solutions <input type="checkbox"/> Discussion formelle: avec le chef d'établissement en vue de solutions pour dépasser la situation difficile <input type="checkbox"/> Demande de formation spécifique aux troubles <p>Prévention secondaire RPS :</p> <p>Être attentif aux signes avant-coureurs de RPS* des personnels, et en cas d'apparition, alerter le chef d'établissement, qui doit chercher des solutions pour préserver la santé au travail</p> <p>Prendre RDV avec la médecine de prévention</p>
<p>Suite année N</p>	<p>→ Bilan reste positif : continuer à fonctionner de la même manière tout en restant vigilant</p> <p>→ Bilan reste négatif : le chef d'établissement fait appel aux assistants de prévention ou DASEN en fonction de la situation qui pose problème afin de trouver des réponses institutionnelles</p> <p>Prévention Primaire RPS : (voir 1)</p> <p>Prévention secondaire RPS : (voir 2)</p> <p>Prévention tertiaire RPS : Modifier les modalités de la scolarisation de l'élève : changement de classe, changement d'options à envisager,...</p> <p>L'enseignant est encouragé à consulter son médecin.</p>

CONSULTER OU COMPLÉTER LE DUEP / INFORMER OU ALERTEZ LE CHSCT

Echanges avec la famille /échanges avec le chef d'établissement

*** Signes avant-coureurs de Risques Psycho-Sociaux :**

Émotionnels : nervosité, sensibilité accrue, crises de larmes, de nerfs, angoisse, excitation, tristesse, sensation de mal-être.

Intellectuels : trouble de la concentration, oublis, erreurs, difficultés à prendre des initiatives ou des décisions.

Physiques : douleurs musculaires ou articulaires, trouble du sommeil, coliques, maux de tête, de dos, perturbation de l'appétit, sensation d'essoufflement, d'oppression.

Ces signes sont le témoin d'une situation compliquée pour le/la collègue qui les présentent. Il est nécessaire d'identifier les raisons de ce mal-être afin d'y remédier.

RAPPEL COORDONNÉES

- **Secrétaire du CHSCT départemental**
 - ✓ Mme Brandt, chsctd-sec-67@ac-strasbourg.fr

- **Médecin de prévention des personnels :**
 - ✓ Docteur Catherine CHAUMONT-MALKA : 03 88 23 35 32
 - ✓ Docteur Brigitte BANNEROT : 03 88 23 35 32
 - ✓ Secrétariat : 03 88 23 35 32

- **Assistants sociaux des personnels :**
 - ✓ Madame Anne-Christelle BARBEROUSSE : 03 88 45 92 21
 - ✓ Madame Stéphanie RAFFIN-MARCHETTI : 03 88 45 92 10
 - ✓ Madame Marie-France BELKHORFI : 03 88 45 92 85
 - ✓ Madame Anne SCHAUPP : 03 88 45 92 22
 - ✓ Secrétariat : 03 88 23 35 29

- **Réseau PAS – MGEN**
 - ✓ 0 805 500 005 (service et appel gratuits).
 - ✓ Adresse postale de la MGEN : 1 avenue de l'Europe – 67300 SCHILTIGHEIM

- **Direction des Affaires Juridiques (DAAFCEs)**
 - ✓ 03.88.23.39.85.
 - ✓ DAAFCEs 65 av. de la Forêt Noire 67083 Strasbourg Cedex

- **DPAE 4 – Bureau des accidents de service et maladies professionnelles**
 - ✓ DPAE 4 – Bureau des AT-MP – 27 Boulevard du Président Poincaré, 67000 Strasbourg