DE

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

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

SOMMAIRE

INTRODUCTION……p.3

1ère PARTIE > DE L'ETAT DES LIEUX A LA RECONNAISSANCE ET A LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS…….p.4

2ème PARTIE > DEMARCHE DE PREVENTION ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS…….p.9

3ème PARTIE > LA PROTECTION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS : FICHES PRATIQUES…….p.12

La protection fonctionnelle……...p.13

La déclaration d'accident de service ou du travail résultant d'un acte ou d'une situation de violence……...p.16

Les violences et les incivilités au travail……....p.17

4ème PARTIE > EXEMPLES DE PROTOCOLES DE PREVENTION DES RISQUES ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS…….. p.21

Le protocole du département d'Indre et Loire……...p.23

La charte du département de la Loire……p.26

Le protocole du département de la Vendée……..……p.33

Le protocole de l'académie de Versailles……..p.43

ANNEXE : QUELQUES TEMOIGNAGES……p.45

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 représentants du personnel du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ministériel de l'éducation nationale ont souhaité la création d'un groupe de travail dédié aux conditions de travail des personnels assurant la prise en charge des enfants présentant des besoins éducatifs particuliers ou des comportements perturbateurs. Les personnels ne doivent pas se sentir culpabilisés et ne doivent pas avoir le sentiment qu'ils sont seuls à gérer la situation. C'est la raison pour laquelle il convient de sortir du « déni ».

Ce groupe de travail, mis en place par la direction générale des ressources humaines, s'est réuni à plusieurs reprises en 2016 et 2017, avec pour objectif de réaliser un guide méthodologique en matière de prévention des risques professionnels et d'accompagnement des personnels concernés.

Ce guide a par conséquent été réalisé à partir de données remontées du terrain.

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 et aux services académiques.

La direction générale de l'enseignement scolaire a été associée à ces travaux.

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 décrédibilisés 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 nécessaires au bon fonctionnement de l'administration placée sous leur autorité[1] (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.

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

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 :

- 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 1er 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 oeuvre 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 professionnels[2].
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, …

[2] Guides méthodologiques de réalisation du DUERP en ligne à la page santé et sécurité du site ministériel.

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, …).

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 pluri-disciplinaire 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, c'est-à-dire au-delà de l'année 2017-2018, compte tenu des enjeux liés à un accompagnement et une protection durables des personnels.

Académie de CRETEIL

Ce document est destiné à illustrer la démarche de prévention ou d'accompagnement des personnels

DEPARTEMENT DE LA SEINE-ET-MARNE (77)

Mise en place d'un groupe de travail départemental.
Présentation d'un diaporama sur les points suivants :
- Bilan des remontées d'incidents (1er et 2nd degrés) entre 2014 et 2016
- Nombre d'élèves hautement perturbateurs identifiés par les ERSEH (enseignants référents pour la scolarisation des élèves handicapés)
- Sollicitation des médecins par motif (handicap, difficulté de comportement, conduite à risque, absentéisme, décrochage) pour l'année scolaire 2015-2016
- Accidents de service en 2016 dont les accidents suite à agression d'élèves
- Nombre d'entretiens menés par la Mission Ressource Humaines en lien avec la gestion d'élèves perturbateurs
- Constat de la médecine de prévention
- Les dispositifs d'aide et d'accompagnement des enseignants ayant en charge des élèves présentant des « difficultés de comportement »
- Les dispositifs relais

Il existe dans le département un collège de 25 Enseignants Ressources « Difficultés de Comportement » (ERDC) et une chargée de mission qui interviennent de la petite section maternelle aux élèves 6ème.

Pour répondre aux difficultés de comportement des élèves, une procédure d'intervention de l'ERDC a été élaborée.
Ce dernier assure différentes actions telles que :
- Conseil et expertise auprès de l'IEN
- Accompagnement des équipes pédagogiques
- Liaison avec les partenaires et suivi des situations (MDS, CMP, CMPP, services municipaux, hôpitaux de jour, …)

La chargée de mission organise des sessions de formation à la demande de l'IEN, des chefs d'établissement, pour l'adaptation à l'emploi des AVS ainsi que la formation initiale des ASH étudiant en M1.
De plus, elle assure le suivi des situations complexes et participe aux partenariats institutionnels (MDPH, ARS, CD).

Depuis la rentrée scolaire 2015, un pôle ressource de circonscription et un pôle ressource départemental ont été mis en place.

Entre 2012 et 2015, il existait un Groupe Opérationnel de Concertation (GOC) dont l'objectif était de régulariser les situations complexes.
Puis en 2016, a été créé un groupe de travail nommé « Une Réponse Adaptée Pour Tous » (RAPT). Il est né d'une démarche initiée suite au rapport de Denis Piveteau « Zéro sans soutien » qui a été déployée dans 23 territoires dont la Seine-et-Marne.
Le RAPT a pour objectif :
- Une meilleure prise en compte des situations individuelles des personnes handicapées, y compris dans les situations les plus complexes
- Une adaptation de l'offre et des pratiques pour mieux accompagner les personnes
- Le déploiement d'une démarche collective impliquant l'ensemble des acteurs concernés

Le RAPT est gouverné par un groupe de projet composé de la MDPH, de l'ARS, du Conseil Départemental 77 et de l'Éducation nationale.
Il se réunit tous les mois et fait un reporting régulier auprès de la commission exécutive (COMEX) de la MDPH et de la CDAPH.

La création du poste de coordonnateur des formations départementales pour l'école inclusive à la rentrée 2015, a permis la construction d'un plan de formation et a facilité une entrée unique des demandes de formation par les IEN, PERDIR et autres professionnels.
Un groupe de travail composé des chargés de mission et formateurs spécialisés a été constitué tant pour la gestion des formations que pour la co-construction des modules.

Acteurs associés : membres du CHSCT départemental
Date de mise en œuvre : 6 mars 2017
Personnes référentes : secrétaire générale de la DSDEN et IEN-ASH

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

Cette partie reprend certaines fiches figurant dans le vademecum 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 par la direction générale des ressources humaines 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.

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. A 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 service ou du travail résultant d'un acte ou d'une situation de violence

Un agent victime d'un acte ou d'une situation de violence peut demander **réparation des séquelles physiques ou mentales médicalement constatées** qui en résultent au titre de l'accident de service (titulaires) ou accident du travail (non-titulaires).

La déclaration signée, datée par l'agent (sauf empêchement majeur) puis visée par le supérieur hiérarchique immédiat est transmise au service de gestion compétent. Aucun délai n'est opposable pour une déclaration d'accident du travail (arrêt du Conseil d'Etat n°02961 MEN/Coroller).

L'imputabilité au service ou au travail étant appréciée sur dossier, la déclaration doit être remplie soigneusement et complètement et notamment faire état de tout élément de nature à établir le lien de causalité entre l'accident ou la maladie et l'exercice des fonctions. La victime devra faire constater les lésions dont elle est atteinte dans les délais les plus proches de la survenue de l'évènement.

Les services de la direction des ressources humaines et les services gestionnaires des accidents de service, du travail et des maladies professionnelles veilleront à apporter toute aide et information utiles sur les procédures à suivre aux agents parfois fragilisés en raison de la situation qu'ils ont vécue.

☞ À noter : Un agent atteint d'une maladie ***ayant pour origine certaine et déterminante un fait accidentel****, que l'on peut identifier et dater, survenu à l'occasion du travail, et même si cette maladie se manifeste tardivement après l'accident, peut en demander la réparation au titre d'un accident de service ou du travail et non d'une maladie professionnelle.*
Par ailleurs, une maladie non désignée dans un des tableaux des maladies professionnelles annexés au code de la sécurité sociale pourrait être reconnue d'origine professionnelle si ***elle essentiellement et directement causée par le travail habituel de la victime et entraîne son décès ou une incapacité permanente d'un taux au moins égal à un pourcentage déterminé à 25%****, évalué dans les conditions mentionnées à l'article L.434-2 du code de la sécurité sociale.*

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 impolitesses, 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 connaitre 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 ?

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)

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 ?

➔ 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.

➔ 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.

➔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)***

Qu'est ce que le droit de retrait ?

- 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.

Qu'est ce qu'un danger grave et imminent ?

- 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.

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.

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.

A quel moment devrez-vous reprendre votre travail après avoir exercé votre droit de retrait ?

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.

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

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.

Coordonnées du service :

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 > EXEMPLES DE PROTOCOLES DE PREVENTION DES RISQUES ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS

Académie de LYON

Description de la démarche de prévention ou d'accompagnement des personnels	Acteurs associés (CHSCT, …)	Date de mise en oeuvre	Bilan de la démarche	Personne référente
Création d'un pôle ressource par IEN AESH de la DSDEN 42	Le CHSCTD souhaite intégrer cette démarche dans un protocole spécifique aux enseignants concernés		Pas de bilan pour le pôle ressource Démarche en cours pour le CHSCTD	

Académie d'ORLEANS-TOURS

Description de la démarche de prévention ou d'accompagnement des personnels	Acteurs associés (CHSCT, …)	Date de mise en oeuvre	Bilan de la démarche	Personne référente
DEPARTEMENT DE L'INDRE-ET-LOIRE (37) Un protocole départemental d'accompagnement des comportements d'élèves perturbateurs et /ou violent est créé	CHSCT D, IEN 1er degré, IEN ASH, Conseiller	Mars 2016	Bilan positif (membres du CHSCTD, FSU, UNSA). Ce protocole n'a pas fait l'objet d'une évaluation mais il est bien utilisé et donne toute satisfaction aux personnels confrontés aux situations (retours des IEN, notamment lors des inspections et visites conseils)	IEN adjoint

Académie de VERSAILLES

Description de la démarche de prévention ou d'accompagnement des personnels	Acteurs associés (CHSCT, …)	Date de mise en oeuvre	Bilan de la démarche	Personne référente
Protocole d'accompagnement d'un personnel en souffrance du fait de la scolarisation d'un élève ayant des problèmes graves de comportement Il s'applique à l'accompagnement RH des personnels et est complémentaire de l'accompagnement de l'élève et de sa famille dans le cadre habituel Il est composé de trois volets : procédure d'accueil en amont de l'arrivée de l'élève, repérage des personnels en souffrance du fait de cette situation et accompagnement	CHSCT A, CHSCT D, CPC, médecin, infirmière, assistante sociale		La finalisation du protocole est récente (présentation en CHSCT A et D et dans certains conseils d'IEN)	Médecin CTR Conseiller de prévention académique Psychologue du travail

Département d'Indre et Loire

PROTOCOLE DEPARTEMENTAL D'ACCOMPAGNEMENT DES COMPORTEMENTS D'ELEVES PERTURBATEURS ET/OU VIOLENTS

PRINCIPES GENERAUX

- Toutes les situations sont spécifiques et, dans un cadre général, les réponses doivent être adaptées à chaque situation.
- Dans tous les cas, l'enseignant ne doit pas être, ni se sentir, culpabilisé.
- Plus la situation est complexe, plus elle doit être traitée collectivement (ensemble de l'équipe pédagogique, pôle ressource de circonscription…). En tout état de cause, l'enseignant qui alerte sur une situation ne doit pas avoir le sentiment qu'il est le seul à la gérer.
- Il convient de bien distinguer les élèves ayant un comportement problématique sans trouble reconnu de ceux en situation de handicap (PPS existant ou en cours).
- Toute situation doit être traitée sans précipitation mais aussi sans différer les réponses (prise de contact immédiate de la circonscription en cas d'incident grave) avec des échéances bien définies.
- Les situations doivent quasiment toujours être traitées par niveaux successifs : celui de la classe, celui de l'école, celui de l'institution.
- Le cas d'un élève perturbateur ne relève pas systématiquement d'un suivi médical. Sa présence à l'école comme élève situe d'emblée plus les réponses sur les terrains éducatif et pédagogique.
- Dans les situations complexes (en particulier dans les cas où le positionnement des parents n'est pas facilitant), c'est par une approche pluri-professionnelle (enseignants, enseignants spécialisés, psychologues, personnels du secteur médical ou social, IEN, conseillers pédagogiques, personnel municipal…) que des solutions efficaces sont recherchées.
- La famille de l'enfant doit, dans tous les cas, être informée et sa participation au règlement du problème recherchée.
- Autant que possible, l'enfant doit être associé aux mesures que les adultes prennent pour lui.

TROIS AXES DE PREVENTION ET D'INTERVENTION

1) L'élève présente des problèmes de comportement gênants pour ses apprentissages, le fonctionnement de la classe, l'exercice de sa profession par l'enseignant mais la situation reste « contenable ».

2) L'élève présente des comportements inappropriés (difficulté d'apprendre en situation de groupe, difficultés relationnelles avec les adultes et avec ses pairs, compétences très hétérogènes).

3) L'élève présente des comportements violents à l'égard de ses camarades, des personnels de l'école, de lui-même.

TROIS NIVEAUX DE REPONSE - en prévenant au maximum la survenue du niveau 3.

NIVEAU 1
Malgré les actions entreprises en classe par l'enseignant, persistance de comportements perturbant gravement et de façon durable la vie de la classe.

Dans ce cas :

- Isoler l'enfant momentanément du groupe (toujours à proximité d'un adulte).
- Mettre en œuvre les sanctions/réparations prévues au règlement intérieur de l'école (travailler à l'élaboration des sanctions dans le cadre du règlement type départemental).
- Porter les événements nouveaux à la connaissance de la famille (qui peut alors être invitée à recourir à une aide extérieure).
- En accord avec la famille, solliciter l'intervention du RASED pour engager une évaluation fine de la situation.

NIVEAU 2 (à partir de ce niveau, l'IEN de circonscription est garant de l'application du protocole)
Incidents multiples, pas de changements dans le comportement. Dialogue difficile avec la famille.

Dans ce cas :

- Si on le juge utile, renseigner une fiche synthétique « observation de l'élève » de façon à objectiver les faits et les mettre en mémoire.
- Informer l'IEN via le pôle ressources de la circonscription dont la réponse prendra d'abord la forme :

- D'une visite et/ou d'une observation en classe d'un conseiller pédagogique de circonscription et/ou d'un membre du RASED.
- D'un temps de réunion avec tous les partenaires de l'école (enseignants, ATSEM, personnels communaux éventuellement) sur le temps des 108 heures ou par remplacement.
- D'une demande d'avis technique : médecin scolaire, services sociaux, RASED…
- D'une intervention de l'IEN en direction de la famille : éventuellement aménagement provisoire de l'emploi du temps de l'élève.

1ère équipe éducative :

- Le directeur et le ou les enseignants concernés
- La famille
- Plusieurs membres du pôle ressources de circonscription dont si possible un représentant du RASED
- Au besoin, le médecin de l'Education nationale, l'infirmière, l'enseignant référent, l'assistante sociale (Maison Départementale de la Solidarité).

<u>Objectifs recherchés</u> :

- Mise en place d'un projet contractualisé (PPRE de comportement, mise en place ou activation de soins…) couvrant plusieurs champs : scolaire, psychologique, médical, social… (selon le cas).

- Implication de l'ensemble de l'équipe de l'école (dont rotation temporaire avec une ou plusieurs autres classes) et désignation d'une personne ressource référente au sein de l'équipe, protocole interne à formaliser par écrit.
- Organisation d'une période de probation d'au moins un mois.

NIVEAU 3
Echec du projet (niveau 2). Aucune amélioration et/ou nouveaux incidents graves.
Absence de communication ou communication très altérée avec la famille.

Dans ce cas :
Nouvelle équipe éducative avec les mêmes acteurs en présence de l'IEN (ou de son représentant) et de l'enseignant référent (selon l'avis de l'IEN).
Décisions possibles (mentionnées dans le compte-rendu de l'équipe éducative) :

- Information préoccupante en direction de la Conseillère technique du service social de la DSDEN.
- Déscolarisation partielle ou totale (compétence de l'IEN au nom de l'IA DASEN) avec une date de rescolarisation et un protocole de reprise.
- Invitation de la famille à constituer un dossier MDPH.
- L'enseignant victime d'une violence physique ou morale peut saisir le CHSCT 37 et a la possibilité de demander le classement en accident de service.
- L'IEN au nom de l'IA DASEN demande au maire l'affectation de l'élève dans une autre école de la même commune voire dans une autre communes (accord nécessaire des deux mairies), après consultation des parents. En cas de changement de commune, l'accord de l'ensemble des acteurs est requis.

Département de la Loire

Accueillir un élève présentant des Troubles du Comportement (TC)

Pistes de prévention de situation de souffrance au travail

L'accueil d'un élève présentant des Troubles du Comportement peut entraîner une situation de souffrance au travail. Ces situations ne sont pas majoritaires, mais existent.
Souvent la situation de ces enfants est connue, mais pas toujours.
Le calendrier proposé est un outil de prévention du risque lié à la scolarisation des élèves présentant des troubles du comportement. Cet outil ne garantit pas que les conditions de travail ne seront pas dégradées. Si la souffrance arrive, il est important de connaître le protocole de prise en charge des situations individuelles de souffrance au travail, informer ses collègues et/ou l'IEN, saisir la possibilité d'informer un membre du CHSCT.
La prévention de ce type de risque passe par un vrai travail en équipe, avec l'appui de la circonscription des personnels ressources. La circonscription ASH met des documents à disposition sur son site.

CALENDRIER DES ACTIONS POSSIBLES

A l'école primaire

JUIN (année n-1) : Informer l'IEN de la classe de scolarisation de l'élève TC.
L'IEN demande un travail de communication avec la famille dans le cadre de la réunion d'une Equipe Educative.
Le conseil des maîtres/cycle effectue un travail de hiérarchisation des documents à transmettre en interne (PPRE, PPS, Protocole de gestion de crise...)
L'équipe enseignante programme la réunion d'une Equipe Educative dans le courant du mois de septembre.

SEPTEMBRE (année n) : Le conseil de cycle se réunit afin de tirer un premier bilan du début d'année scolaire et de préparer la réunion de l'Equipe Educative.
L'Equipe Educative se réunit afin de tirer un premier bilan du début d'année scolaire et récolter les avis des personnes présentes (enseignants, parents, personnels de soin...)

SEPTEMBRE/OCTOBRE : Le conseil de cycle saisit le Pôle Ressources de la circonscription en ciblant le plus précisément possible la demande d'aide. Le premier travail du Pôle Ressources consiste à objectiver la demande afin de déterminer le type d'aide qu'il peut fournir.
Le Pôle Ressources peut déléguer le rééducateur (Maître G), le CPC en vue de conseils pédagogiques et/ou d'aide à la rédaction d'un protocole de gestion de crise.
L'IEN peut décider de déléguer un EMPR qui a pour tâche de conseiller, d'accompagner, d'aider à la mise en place d'outils... L'IEN peut également solliciter la circonscription ASH afin de faire profiter de l'expertise des collègues de cette circonscription.

A noter : Il est possible de solliciter la circonscription ASH en vue de la mise en œuvre d'une Formation à l'Initiative de l'Equipe (FIE). Il est également possible d'inviter les collègues EMPR à participer à la réunion du conseil de cycle.
Des points de rencontre doivent être réguliers au niveau du conseil de cycle afin que la gestion de l'élève TC se fasse effectivement en équipe.

A l'entrée en 6ème

JUIN (année n-1) : Informer le Principal de la scolarisation d'un élève TC lors du conseil école/collège.

JOUR DE LA PRERENTREE : Le Principal peut organiser une réunion en sollicitant la famille et l'équipe de soin.

TOUT AU LONG DE L'ANNEE : un travail d'échange peut être fait lors des réunions du conseil de cycle, lors des réunions des Equipes Educatives...

A noter : Les collègues EMPR peuvent intervenir en 6ème afin d'apporter leur expertise.

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

LA PREVENTION DANS LE 1ER DEGRE

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

➢ *Calendrier des actions possibles pour **anticiper l'arrivée d'un élève EBEP** :*

Echanges avec l'IEN
Echanges avec la famille

DUER : Consulter ou compléter

Fin d'année N-1 ou avant l'arrivée de l'élève en cours d'année.	**Conseil des maîtres, conseil de cycle :** • 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. • Partage d'expériences et de solutions. • Possibilité de décider de garder la trace de tous les évènements qui se passent à l'école (classe ou cour de récréation)
Début d'année N	**Conseil de cycle : préparation de l'équipe éducative (EE)** : Premier bilan suite à la rentrée Récolter les avis des enseignants, parents, personnels de soin (Education Nationale ou externe), …
Suite année N	→ **Bilan EE positif** : continuer à fonctionner de la même manière tout en restant vigilant → **Bilan EE négatif** : envisager le recours au Pôle ressource dont l'EMPR ASH.

SIGNE D'ALERTE DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX (RPS)

➢ *Aide à la prise de conscience des risques psycho-sociaux (RPS).*

Signes avant-coureurs :

- **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.

------- LA SOLUTION EMPR (ENSEIGNANTS MISSIONNES POLE RESSOURCE) ASH -------

Après avoir échangé avec la famille, avoir mis en place des aménagements pédagogiques, avoir mis en œuvre et évaluer les résultats d'un PPRE (avec ou sans CPC), si la situation n'évolue pas positivement :

- *Demande d'aide auprès du pôle ressource de la circonscription.*
- *Demande d'aide auprès des EMPR ASH*

Appui à l'enseignant et à l'équipe

- Accompagnement par le Rased pour PPRE, PPS, PAP, ...
- Aide du CPC, EMPR, Enseignant référent, ...

Aide apportée à l'élève

- Psychologue scolaire, Maître E, Maître G, ...
- Orthophoniste, Ergothérapeute, CAMSP, CMPP, intersecteur, ...

GESTION DE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL
LES SOLUTIONS QUI SE PRESENTENT A L'ENSEIGNANT

➢ *Dans le 1er degré :*

Consulter ou compléter le DUER

1

PREMIER CERCLE : L'ÉCOLE

- **Discussion informelle :** Salle des maîtres, échanges avec les collègues
- **Discussion formelle :** Directeur.trice, recherche de solution au sein de l'établissement.

2

DEUXIÈME CERCLE : CIRCONSCRIPTION

- **CPC** : Echanges, visite, proposition de solutions
- **IEN :** détermine des stratégies ou intervient directement si la situation prend des proportions trop importantes, il rencontre l'équipe, prend en compte la surcharge de travail, ...

3

TROISIÈME CERCLE : DSDEN

- **DASEN :** Question de moyens, déplacement, ...
- **Médecin de prévention**

Informer et alerter le CHSCT

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

LA PREVENTION DANS LE 2ND DEGRE

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

➢ *Calendrier des actions possibles pour **anticiper l'arrivée d'un élève EBEP** :*

Echanges avec le chef d'établissement

Echanges avec la famille

DUER : Consulter ou compléter

Fin d'année N-1 ou avant l'arrivée de l'élève en cours d'année.	**<u>Conseil école/collège</u> :** • Informer le.la principal.e de l'arrivée d'un élève EBEP • Echange avec les collègues du premier degré : procédures mises en place, remarques, conseil cycle 3, transmission des documents : PPRE, PPS, protocole de gestion de crise, PAI, PAP, PPRE passerelle.
Début d'année N	Possibilité de réunir l'intégralité de l'équipe éducative qui accompagne l'enfant afin d'envisager le plus sereinement possible sa scolarité. Réunions d'échange en conseil de cycle, équipe éducative, …

SIGNE D'ALERTE DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX (RPS)

➢ *Aide à la prise de conscience des risques psycho-sociaux (RPS).*

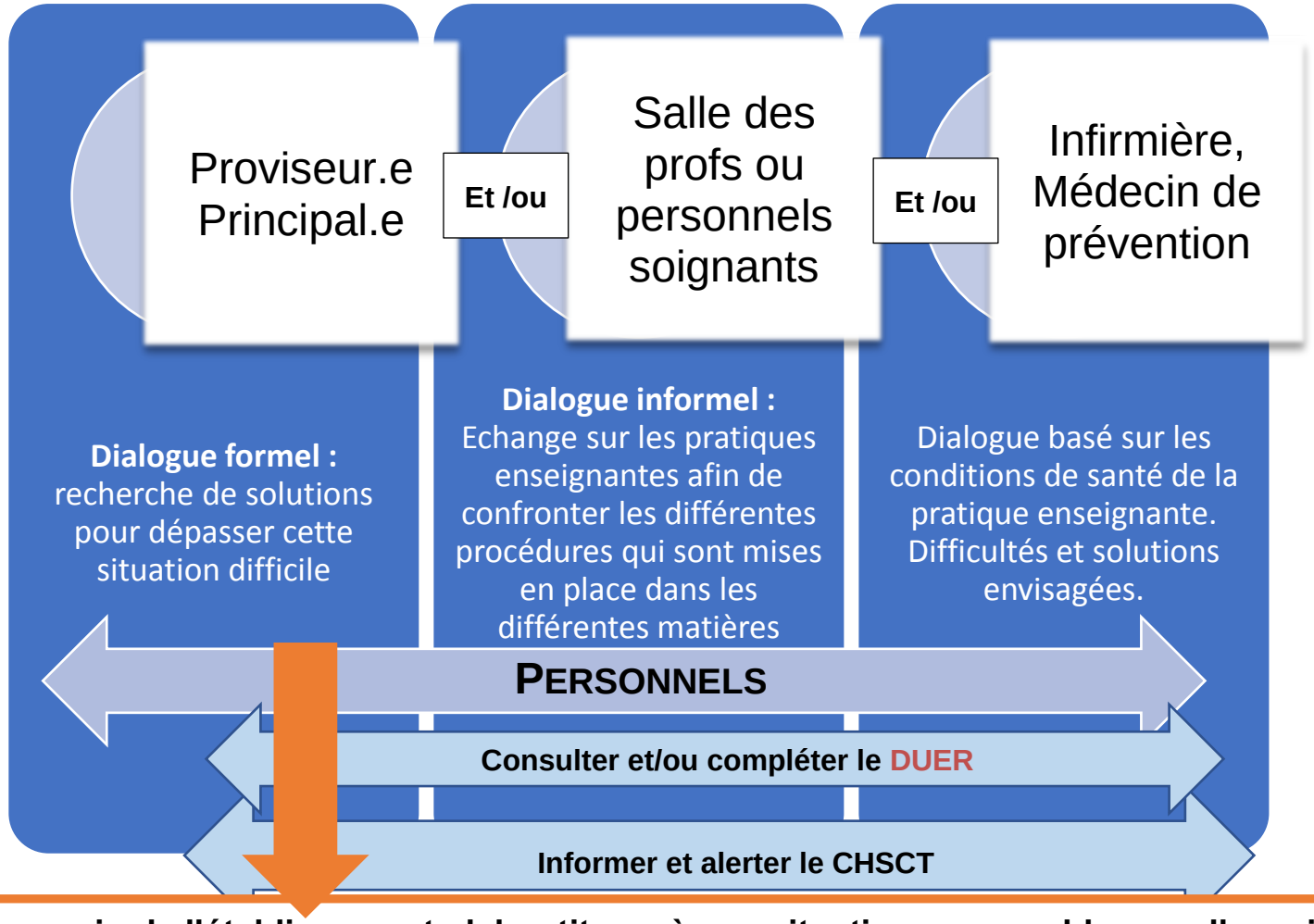
Signes avant-coureurs :

- **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.

GESTION DE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL
LES SOLUTIONS QUI SE PRESENTENT A L'ENSEIGNANT

➢ *Dans le 2nd degré :*



Si le dialogue au sein de l'établissement n'aboutit pas à une situation convenable pour l'enseignant : Proviseur.e ou principal.e fait appel aux assistants de prévention, IPR ou DASEN en fonction de la situation qui pose problème afin de trouver des réponses institutionnelles.

Etre 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 (de droit public)*

1. La situation de crise

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'enfant 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 la police ou la gendarmerie (17) et/ou le SAMU (15).

Le directeur saisit immédiatement l'IEN de la circonscription ; celui-ci aura pour tâche, en complément de l'attention portée par le directeur d'école, d'aider et d'accompagner l'enseignant agressé.

L'I.E.N. contactera l'enseignant et assurera une présence en se rendant sur place dès que possible. A 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 peuvent être :

- Un dépôt de plainte *
- Une déclaration d'accident de service (imprimé à disposition dans l'école)
- Une demande de protection fonctionnelle (**document de référence** : *Annexe 2 - la protection fonctionnelle du fonctionnaire*)
- Une inscription systématique au registre santé et sécurité au travail (RSST)
- L'information du CHSCT spécial départemental (alerte un membre ou le secrétaire du CHSCT)
- 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)

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.

- **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.

** Selon la situation ; les services académiques peuvent aussi déposer plainte.*

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 peut, également, conseiller les personnels sur les éventuelles démarches à effectuer, tout comme le secrétaire du CHSCT départemental (M. KURATA, secretaire-chsctd85@ac-nantes.fr, tél : 02.51.45.72.62).

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

- **Médecin de prévention de la Vendée**:
  - ✓ Docteur LE BOULAIRE-BUI : 02.51.45.72.84
  - ✓ Docteur STIENNE-COLLIEZ : 02.51.45.72.84
- **Assistants sociaux des personnels** :
  - ✓ Monsieur Jean-Christophe DUBOIS : 02.51.45.72.60
  - ✓ Madame Murielle BELLANGER : 02.53.88.26.15
- **Réseau PAS – MGEN**

  La création du réseau P.A.S. pour les personnels en situation de souffrances personnelles et/ou professionnelles est le fruit d'un partenariat entre l'académie de Nantes, la DSDEN 85 et la MGEN. Cela se traduit, au niveau départemental, par la création d'un Espace d'Accueil et d'Ecoute.

  Les consultations sont gratuites pour tous les personnels de l'Education nationale et se déroulent le mercredi après-midi.

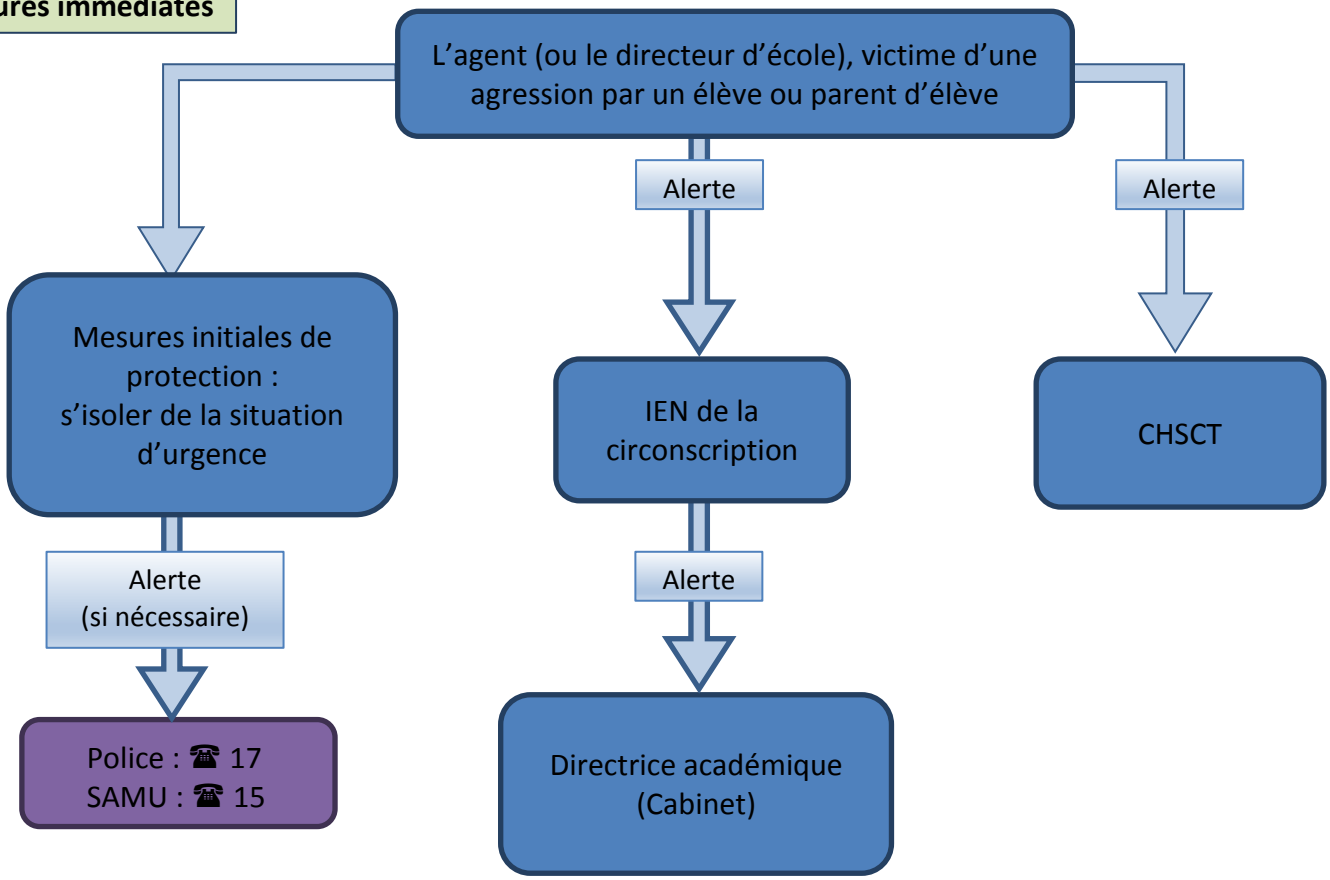
  La prise de rendez-vous se fait par téléphone au 0 805 500 005 (service et appel gratuits).

  Adresse postale de la MGEN : 156 boulevard Aristide Briand 85000 La Roche-sur-Yon.

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.

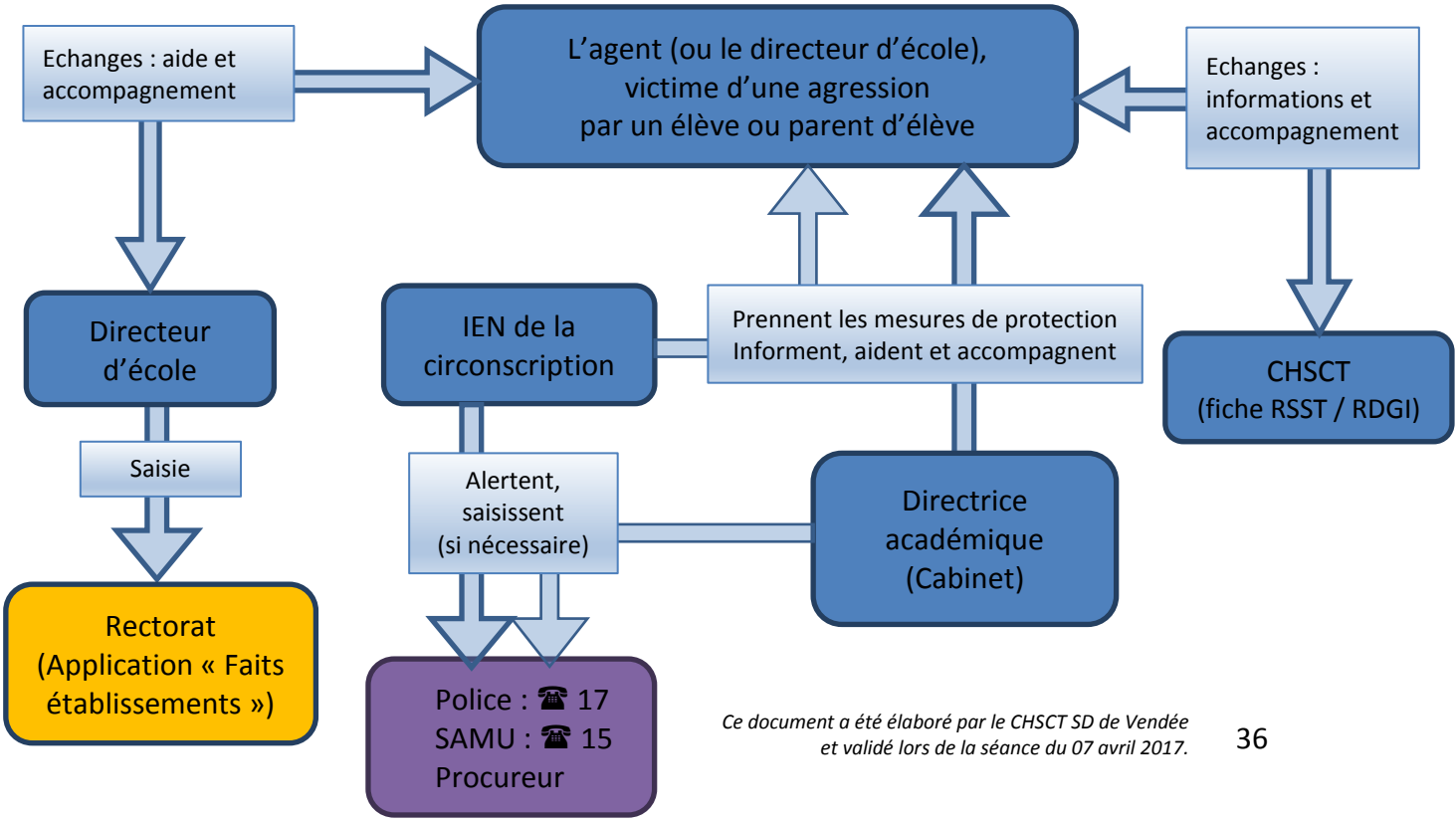
Annexe 1-a

Temps 1
Mesures immédiates



Annexe 1-b

Temps 2
Protection – accompagnement de l'agent



Ce document a été élaboré par le CHSCT SD de Vendée et validé lors de la séance du 07 avril 2017.

Etre 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 à tous les personnels E.N. (de droit public)*

3. La situation de crise

Document de référence :

Annexe 1-a – Temps 1 : Mesures immédiates
Annexe 1-b – Temps 2 : Protection – accompagnement de l'agent

Dans certaines situations, l'enfant 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 chef d'établissement (ou un collègue) qui, en fonction de la gravité de l'événement, peut appeler la police ou la gendarmerie (17) et/ou le SAMU (15).

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. A 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 peuvent être :

- Un dépôt de plainte *
- Une déclaration d'accident de service (imprimé à disposition dans l'établissement)
- Une demande de protection fonctionnelle (**document de référence** : *Annexe 2 - la protection fonctionnelle du fonctionnaire*)
- Une inscription systématique au registre santé et sécurité au travail (RSST)
- L'information du CHSCT spécial départemental (alerte un membre ou le secrétaire du CHSCT)
- 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))

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.

** Selon la situation ; le chef d'établissement et les services académiques peuvent aussi porter plainte.*

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 le secrétaire du CHSCT départemental (M. KURATA, secretaire-chsctd85@ac-nantes.fr, tél : 02.51.45.72.62).

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

- **Médecin de prévention de la Vendée**:
  - ✓ Docteur LE BOULAIRE-BUI : 02.51.45.72.84
  - ✓ Docteur STIENNE-COLLIEZ : 02.51.45.72.84
- **Assistants sociaux des personnels** :
  - ✓ Monsieur Jean-Christophe DUBOIS : 02.51.45.72.60
  - ✓ Madame Murielle BELLANGER : 02.53.88.26.15
- **Réseau PAS – MGEN**

  La création du réseau P.A.S. pour les personnels en situation de souffrances personnelles et/ou professionnelles est le fruit d'un partenariat entre l'académie de Nantes, la DSDEN 85 et la MGEN. Cela se traduit, au niveau départemental, par la création d'un Espace d'Accueil et d'Ecoute.

  Les consultations sont gratuites pour tous les personnels de l'Education nationale et se déroulent le mercredi après-midi.

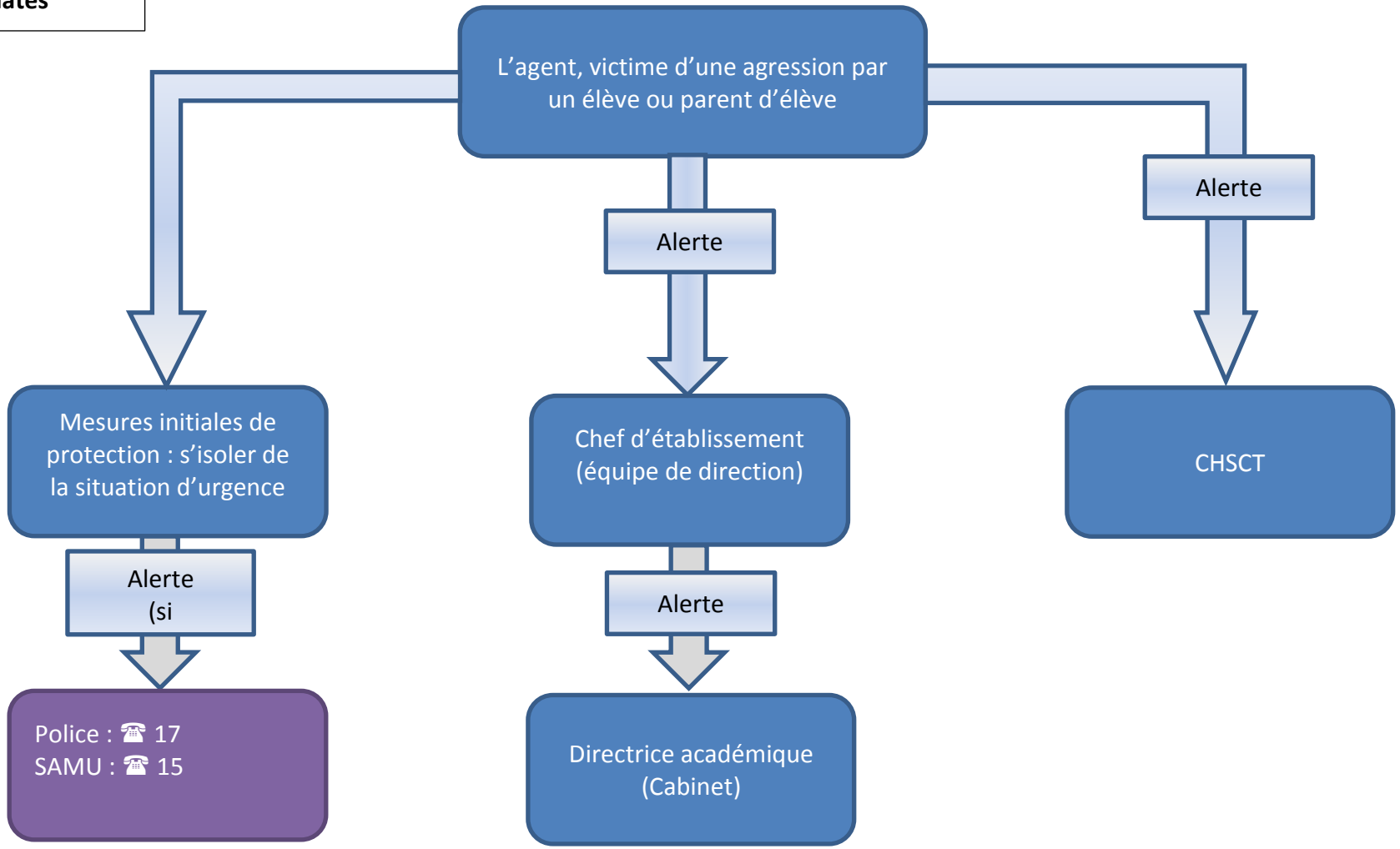
  La prise de rendez-vous se fait par téléphone au 0 805 500 005 (service et appel gratuits).

  Adresse postale de la MGEN : 156 boulevard Aristide Briand 85000 La Roche-sur-Yon

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

Temps 1 :
Mesures immédiates

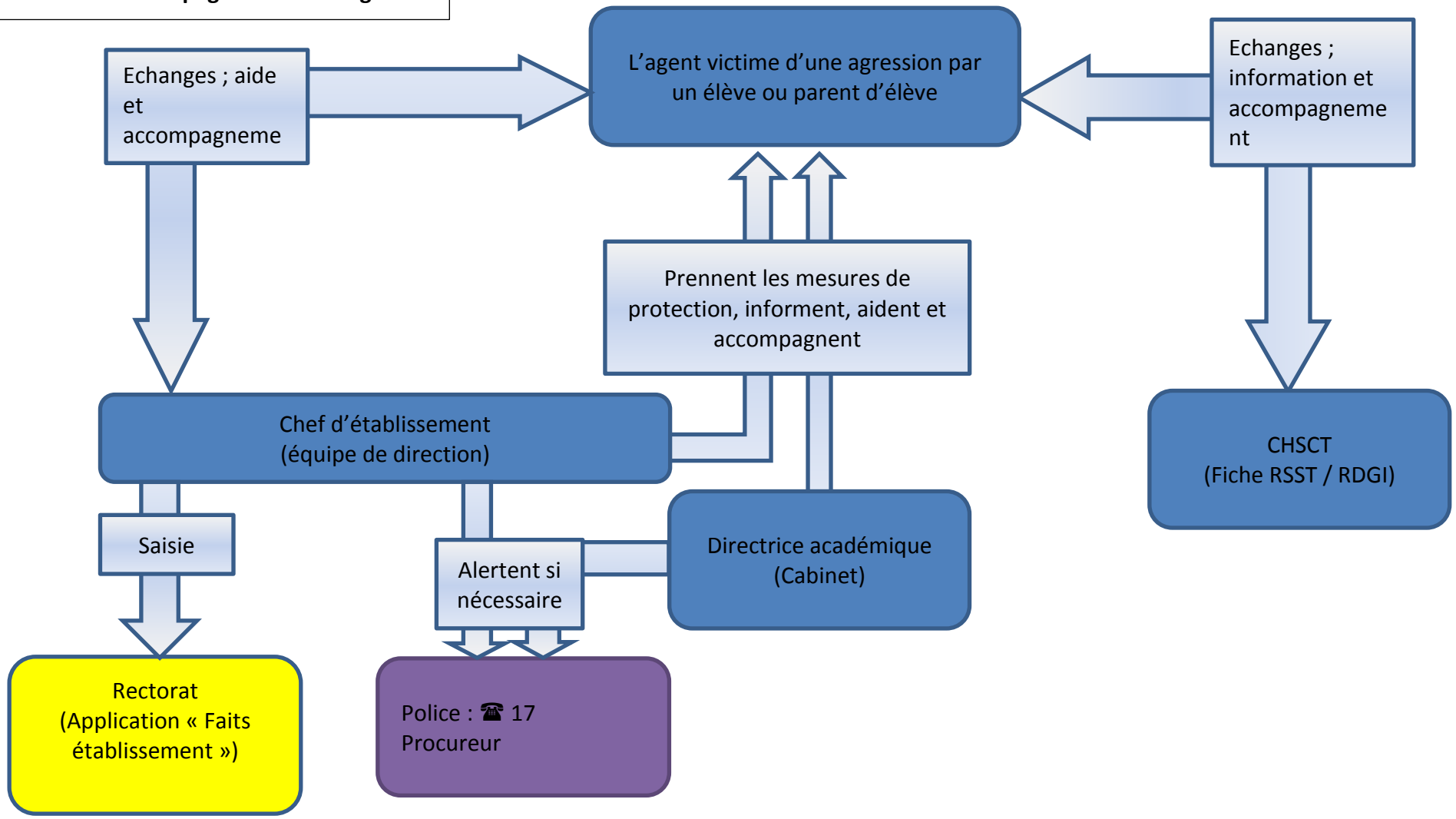
Annexe 1-a



Ce document a été élaboré par le CHSCT SD de Vendée et validé lors de la séance du 07 avril 2017.

Annexe 1-b

Temps 2 :
Protection - accompagnement de l'agent



Ce document a été élaboré par le CHSCT SD de Vendée et validé lors de la séance du 07 avril 2017.

Annexe 2 – La protection fonctionnelle des fonctionnaires

Personnels victimes d'agressions physiques et verbales

L'objet de la présente note est de rappeler les démarches que doivent accomplir les personnels pour solliciter la mise en œuvre de la protection fonctionnelle des fonctionnaires.

Extraits de l'article 11 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 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…
…Les dispositions du présent article sont applicables aux agents publics non titulaires. »

La démarche :

1 - Informer son supérieur hiérarchique (chef de service, chef d'établissement, directeur d'école/I.E.N.) et déposer plainte auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie.

2 - Demander par écrit, par voie hiérarchique (Rectorat s/c de la DSDEN, s/c de l'IEN…), le bénéfice de la protection juridique des fonctionnaires en vertu de l'article 11 de la loi n° 83-634.

3 - Constituer un dossier complet :

- ✓ lettre de demande à bénéficier de la protection juridique du fonctionnaire
- ✓ avis et rapport éventuel du supérieur hiérarchique sous réserve qu'il ne soit pas impliqué dans l'affaire en cours. Pour le 1er degré un avis écrit de l'IEN de circonscription est obligatoire)
- ✓ tous documents en rapport avec l'agression (Certificats médicaux, témoignages, copies fiches incidents…)
- ✓ copie dépôt de plainte si une plainte a été déposée

La DSDEN transmettra le dossier visé par la Directrice académique au service juridique du Rectorat de Nantes, qui instruira le dossier.
L'agent recevra, par la suite, toujours par voie hiérarchique, la décision du recteur ainsi que les doubles éventuels des courriers envoyés au procureur de la république ou à l'avocat.

Académie de Versailles

Proposition de protocole d'accompagnement d'un personnel en souffrance du fait de la scolarisation d'un élève ayant des problèmes graves de comportement

Préambule : Ce protocole s'applique à l'accompagnement RH des personnels, il est complémentaire de l'accompagnement de l'élève et de sa famille dans le cadre habituel.

A. Elève déjà identifié

= Elève connu pour lequel les équipes disposent d'éléments de parcours problématique

1. Procédure d'accueil en amont de l'arrivée de l'élève (rôle du chef d'établissement ou IEN)

a. **Identifier les personnels** les plus « exposés » : enseignants, mais aussi CPC, CPE, assistant d'éducation, enseignant référent et/ou AVS si PPS, enseignant non spécialisé si on est dans le cadre d'un dispositif ULIS, ITEP, SEGPA, unités d'enseignement…

b. **Donner les informations** voire si besoin les **formations**, permettant de comprendre le fonctionnement de l'élève : lien avec les familles, les professionnels d'une prise en charge antérieure, le cas échéant ; en tenant compte du secret professionnel, du devoir de réserve afin que seules les informations nécessaires à l'intérêt de l'élève soient données. Remettre dans ce cadre un document de synthèse sur les troubles du comportement, et sur les ressources d'accompagnement du salarié.

c. Proposer à la famille un accueil différé si nécessaire afin de permettre une meilleure intégration.

d. Détailler et expliquer la procédure en cas d'urgence ou de situation critique : « qui fait quoi » individuellement et collectivement.

2. **Repérage des personnels** en souffrance du fait de cette situation

a. **évaluation sur site :** observation dans la classe, dans l'école ou l'établissement.

b. **temps d'écoute et d'expression,** individuelle et collective.

c. **information collective** (car c'est toujours une équipe qui accueille, pas un seul enseignant) à institutionnaliser**.**

d. **repérage d'adultes plus fortement impactés par la situation.**

e. **Auto questionnaire à disposition**

3. **Accompagnement**

a. **Ressources de proximité mobilisables :** CPC, rased, médecin scolaire, infirmière scolaire, moyen de remplacement, éventuellement structures de soins.

b. **Adresser vers les ressources humaines académiques** : médecin de prévention, psychologue du travail, assistante sociale, réseau PAS. Donner systématiquement les coordonnées des ressources, le guide des incivilités.

c. **Etudier l'opportunité d'une imputabilité au service en cas de pathologie réactionnelle.**

d. **Suivi régulier à distance par les personnes ressources.**

e. **Proposer des formations** dans le cadre de la formation initiale continue, de l'analyse de pratiques.

f. **Mettre en ligne les documents ressources**

B. Situation qu'on découvre

Même procédure mais dans un temps confondu : nécessité d'une évaluation sur site par les experts (psychologue scolaire, médecin scolaire).

Les personnes ressources

CPC, rased, médecin scolaire, moyen de remplacement, éventuellement structures de soins.

S'inspirer du dispositif départemental expérimenté dans le Val d'Oise cette année : création d'un pôle d'accompagnement spécialisé comprenant 2 personnes pair/expert (2 ETP) qui intervient auprès des équipes.

ANNEXE : QUELQUES TEMOIGNAGES

Ces verbatims sont proposés par les représentants du personnel au Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ministériel de l'éducation nationale.

Une professeur des écoles, titulaire remplaçante dans l'enseignement spécialisé, ressent des difficultés professionnelles liées à la spécificité des classes où elle intervient. Elle interpelle son IEN et demande à changer de poste. Se heurtant à un mur d'incompréhension, elle fait une tentative de suicide. La réponse de l'administration se limite à un rappel des obligations réglementaires de service.

Une enseignante de grande section de maternelle expérimentée connaît des difficultés liées à la présence de deux élèves perturbant durablement la vie de la classe (refus de l'autorité, marques de violence physique…) et empêchant le bon déroulement des séances. Lors de son inspection, son inspectrice lui reproche son attitude professionnelle et ajoute qu'« il n'y pas de classe difficile mais qu'il n'y a que de mauvais enseignants. » L'enseignante est effondrée et n'est pas en mesure de reprendre son travail.

Un CHSCT départemental interpelle le directeur académique pour ouvrir un groupe de travail sur la problématique des difficultés rencontrées par les personnels confrontés à des élèves perturbateurs en cas d'absence de l'accompagnant notifié par la MDPH. Le DASEN affirme que cette situation ne peut « être qualifiée de souffrance au travail », « les enseignants [étant], en principe, aptes à prendre en charge l'hétérogénéité des publics pour adapter les situations d'apprentissage ».

Sollicité fin mai par la DSDEN, un CHSCT mène une enquête suite à l'exercice d'un droit d'alerte (via une fiche SDGI) par un membre du CHSCT. Le signalement de DGI porte sur une école primaire qui scolarise un enfant au comportement extrêmement perturbateur scolarisé en CE1 et qui bénéficie d'une AESH pour 24h00.
Avant cette enquête, rien n'avait été entrepris alors que :

- 4 fiches RSST ont été transmises à la DSDEN le 30 mars en séance CHSCT,
- Des fiches RSST ont été complétées et transmises à l' IEN tout au long de l'année et des accidents de travail déclarés (nov : agression physique de l'enseignante de la classe, Janv : agression physique de l'enseignante par l'élève. arrêt de travail de 7 jours),
- Des rapports concernant des violences physiques sur l'AESH et la secrétaire ont été rédigés.: démission de l'A.ESH reportant la prise en charge de l'élève sur les 4 autres AESH de l'école,
- Entre le 23 et le 31/01/17 : 4 fiches R.S.S.T. par un encadrant de la ½ pension . 15 au 27 mai 2017 + 14 jours d'arrêt pour l'année 2016-2017 : congé maladie de la directrice de l'école qui parle d'un burn out.

L'enquête en DGI ne retient pas le droit de retrait mais la DSDEN prend enfin des mesures pour entendre la souffrance des personnels de l'école.