

LES VIOLENCES ET LES INCIVILITÉS AU TRAVAIL

GUIDE À L'ATTENTION DES PERSONNELS

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.

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.

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

QUI PEUT SE TROUVER CONFRONTÉ À UNE SITUATION DE VIOLENCE OU À DES INCIVILITÉS DANS LE CADRE DE SON TRAVAIL ?

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

COMMENT SE MANIFESTENT LES VIOLENCES ET INCIVILITÉS AU TRAVAIL ? QUELLES EN SONT LES CAUSES ?

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

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

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

QUELLES PEUVENT ÊTRE LEURS CONSÉQUENCES SUR LA PERSONNE QUI EN EST VICTIME ?

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

QUELS SONT VOS DROITS SI VOUS ÊTES VICTIME DE VIOLENCES AU TRAVAIL ?

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 personnels 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 est laissée à l'appréciation de l'administration.

COMMENT PROCÉDER ?

- Vous adressez un courrier électronique établissant un rapport des faits et une demande de mise en œuvre de la protection fonctionnelle à l'autorité hiérarchique compétente (recteur d'académie, par la voie hiérarchique, pour l'ensemble des personnels, ou chef d'établissement pour les personnels directement employés par l'EPL). 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 le cas échéant, 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, il est souhaitable que votre chef d'établissement et le directeur des ressources humaines de l'académie de Paris en soient informés. La prise en charge des frais de justice dépend de l'accord préalable du recteur d'académie.

A QUI VOUS ADRESSER SI VOUS SOUHAITEZ DEMANDER LE BÉNÉFICE DE LA PROTECTION FONCTIONNELLE ?

Vous prenez contact avec le service chargé de la protection fonctionnelle afin que celui-ci détermine l'ouverture du droit à protection et les modalités de sa mise en œuvre.

Division des affaires juridiques - Rectorat de Paris - 12 bd d'Indochine - 75019 PARIS

Adresse électronique : ce.daj@ac-paris.fr

La réparation au titre de l'accident de service, du travail ou de la maladie d'origine professionnelle en cas d'atteintes physiques ou mentales médicalement constatées.

Vous déposez une déclaration dans les meilleurs délais auprès de votre supérieur hiérarchique direct.

La **division des affaires financières (DAF)** pourra vous apporter toute information utile sur la procédure à suivre.

Adresse électronique : ce.dafcg@ac-paris.fr

Site Internet académique : www.ac-paris.fr

CAS PARTICULIER DU DANGER GRAVE ET IMMINENT

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 (CHSCTA) compétent figurant sur la liste affichée dans chaque service, établissement ou école, ou par mail : secretaire.chscta@ac-paris.fr
- 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.

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.

À 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.

À QUI S'ADRESSER SI VOUS ÊTES VICTIME DE VIOLENCES AU TRAVAIL ?

Interlocuteurs en interne

À votre chef d'établissement ou supérieur hiérarchique

Ou/et

À un représentant du personnel au CHSCT

chscta-sec@ac-paris.fr ou secretaire.chscta@ac-paris.fr

Ou/et

À la cellule ressources humaines

ce.crh@ac-paris.fr

Cellule ressources humaines

Ou/et

Au service de médecine de prévention

01 44 62 47 37

ce.medecineprevention@acparis.fr

Autres interlocuteurs

Il existe dans l'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.

- **Réseau PAS** : réseau académique de Prévention, d'Aide et de Suivi, mis en place dans le cadre du partenariat entre la MGEN et l'Éducation nationale. Accueil et écoute en toute confidentialité des personnels de l'Éducation nationale, adhérents ou non à la MGEN.
Téléphone : 0 805 500 005
- **Paris Aide aux victimes** : association qui a conclu une convention avec le Rectorat de Paris dans le cadre de la prévention et de la lutte contre la violence en milieu scolaire.
Téléphone : 01 45 88 18 00 - 01 53 06 83 50
(*accueil, écoute, information, soutien*)

1 rectorat | 2 sites

Enseignement scolaire au Visalto | 12 boulevard d'Indochine, 75933 Paris Cedex 19

Enseignement supérieur en Sorbonne | 47, rue des Écoles, 75230 Paris cedex 5

www.ac-paris.fr | www.sorbonne.fr | communication.sorbonne@ac-paris.fr

 @academie_paris |  paris.academie |  academie_paris