

Division des Ressources Humaines

Chef de division :
Nadia HENAUULT-MALLET

Dossier suivi par :

Sylvie LOMBARD
Tél. 02.51.45.72.35

Blandine GIRAUDEAU
Tél. 02.51.45.72.25
ce.pub185@ac-nantes.fr

Catherine DESAIVRES
Tél. 02.51.45.72.80
ce.grh85@ac-nantes.fr

Cité administrative Travot
BP 777
85020 LA ROCHE / YON CEDEX

La Roche sur Yon, le 28 janvier 2016

L'Inspectrice d'Académie,
Directrice Académique des Services
de l'Education Nationale de Vendée

à

Mesdames les Inspectrices et Messieurs les
Inspecteurs de l'Education Nationale

Mesdames les Directrices et Messieurs les
Directeurs d'école

Mesdames les Enseignantes et Messieurs les
Enseignants du 1^{er} degré public

Objet : Situations de difficulté professionnelle

La présente note de service a pour objet de préciser des conseils et des modalités de gestion relatifs aux situations de difficultés professionnelles éprouvées par des personnels du 1^{er} degré public.

Nota bene : cette démarche se différencie clairement de celle liée aux constats de fautes relevant d'un signalement judiciaire.

La situation des personnels rencontrant des difficultés dans l'exercice de leur activité professionnelle nécessite une attention particulière concrétisée par : une évaluation fine des situations, évaluation à laquelle doivent être associées les personnes concernées ; une action coordonnée et cohérente de la part des différents responsables internes à l'Education nationale susceptibles d'intervenir dans la remontée d'informations, l'accompagnement et la gestion des situations des personnels et des dossiers (équipes de terrain, corps d'inspection, services départementaux, médecin de prévention et assistants sociaux...).

L'expérience montre en effet que le croisement des regards et une coordination des actions sont indispensables à l'efficacité des dispositifs mis en œuvre.

Les procédures évoquées ici s'appuient sur des principes simples. Elles visent l'efficacité de l'ensemble du dispositif, tout en assurant la plus complète transparence et la plus large information de toutes les parties prenantes.

Les principes prévalant à la démarche

Ils reposent sur le cadre professionnel et sur des éléments d'éthique qui y sont attachés. Sans être exhaustif, on notera :

- Le respect des personnes, l'attention aux incidences sur le fonctionnement de l'Ecole,
- La confiance professionnelle et la communication,
- Une écoute attentive et bienveillante,
- La primauté de la démarche d'accompagnement des personnes dans des procédures d'aide...

1. La difficulté professionnelle

Il est important de préciser ce que l'on entend par les situations de difficultés professionnelles relevant des démarches évoquées dans ce document.

On précisera ainsi qu'être dans une situation de difficulté professionnelle n'est pas rencontrer un problème ou une difficulté. Le questionnement, le problème ou la difficulté font partie du cheminement professionnel normal dans la construction ou le réajustement des compétences professionnelles attendues qui peuvent évoluer en raison de l'évolution même du métier (l'usage pédagogique du numérique ou l'enseignement d'une langue vivante en sont deux illustrations du domaine pédagogique).



Les démarches évoquées ici se rapportent aux situations où la personne concernée peut éprouver :

- le sentiment durable de ne pas être à la hauteur de la tâche demandée ou de ne pas comprendre ce qui est attendu d'elle,
- l'impression d'être confrontée à des conflits récurrents, d'être perpétuellement débordée,
- une appréhension au contexte de travail (la gestion de la classe, les relations avec les élèves, les parents d'élèves...).

L'entourage professionnel peut avoir un rôle dans une prise de conscience qui n'est pas toujours immédiate.

Des moments peuvent être plus sensibles dans une carrière : l'entrée dans le métier, un changement de département, d'affectation, de niveau... Parfois des faits de la vie personnelle peuvent avoir des incidences professionnelles... Dans un métier qui demande beaucoup d'engagement personnel, une usure, une lassitude professionnelle peuvent s'installer...

Tout cela demande d'être attentif à soi-même, à ses collègues.

2. Porter à connaissance une situation.

2.1. Au niveau de la circonscription.

Il est avant tout recommandé à quelqu'un qui éprouve des difficultés professionnelles de ne pas rester seul. L'échange avec ses collègues, parmi lesquels le directeur/la directrice d'école occupe une place privilégiée, peut aider à trouver des solutions locales, à repérer les interlocuteurs pour construire des aides et des accompagnements, s'ils s'avèrent nécessaires.

Différentes opportunités existent pour aborder la question des difficultés professionnelles avec l'IEN, premier interlocuteur hiérarchique : l'entretien d'une visite d'inspection, temps d'échanges privilégié ; la venue de l'IEN à l'école qui peut être l'occasion de demander un petit temps d'entretien individuel ; le passage d'un conseiller pédagogique qui peut transmettre des informations...

Il existe aussi la possibilité de demander un entretien de carrière à deux ou à quinze ans. Même si ce n'est pas l'objectif de cet entretien ayant pour finalité de proposer un accompagnement individualisé aux enseignants volontaires souhaitant faire le point sur leur parcours et leurs projets d'évolution professionnelle, ce moment donne aussi une occasion d'exposer ses questions, ses doutes voire ses difficultés.

Lorsqu'une difficulté professionnelle survient, de quelque nature qu'elle soit, il est recommandé à l'enseignant concerné de signaler la situation à l'IEN de circonscription, de préférence par écrit. Celui-ci pourra alors évaluer la situation et enclencher au plus vite les démarches adéquates.

De manière générale, il vaut toujours mieux être acteur dans la remontée d'informations.

De même, si le directeur d'école a connaissance de difficultés professionnelles, il doit en informer l'IEN de circonscription. Il aura préalablement échangé avec le collègue concerné et l'aura informé de la démarche envisagée.

Le plus souvent, la situation trouve son règlement dans le cadre de la circonscription par les mesures d'accompagnement et/ou de conseil proposées par l'IEN de circonscription et relayées par l'équipe de circonscription (accompagnement par un conseiller pédagogique par des visites conseils en classe / hors du temps de présence des élèves ; co-construction et réalisation de séquences, d'outils pédagogiques ; conseils pour la vie de classe, la gestion de groupes...).

Ces mesures s'avèrent suffisantes pour résoudre des difficultés ponctuelles.

Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail départemental (CHSCTD) est compétent pour connaître toutes les questions relatives à la santé, la sécurité et les conditions de travail des personnels des écoles. Ses missions sont de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail et de veiller à l'observation des prescriptions légales prises en ces matières.



3/4

2.2. Au niveau départemental

Une complexité de la situation, une situation de GRH difficile et/ou conflictuelle, des constats que les aides apportées ne sont pas suffisantes peuvent amener un IEN de circonscription à saisir la DSDEN. Il le fait alors au moyen d'un écrit, rapport ou note.

Le signalement à la DSDEN de personnes rencontrant des difficultés professionnelles permet de :

- créer les conditions d'une expertise partagée par les différents acteurs concernés (directeurs d'école, IEN de circonscription, IEN adjoint, secrétaire général, médecins de prévention, service social) ;
- construire d'autres dimensions d'aide et conseil avec les IEN de circonscription; relais vers les directeurs d'école.

C'est par exemple le cas lorsqu'est constatée une dégradation de la situation personnelle et professionnelle, la persistance de difficultés voire de comportements inadaptés malgré l'accompagnement réalisé.

Une ou plusieurs rencontres avec la personne concernée auront lieu aux fins de sensibiliser cette dernière aux attendus de l'institution et aux écarts éventuels constatés. Il est en effet important que la personne concernée prenne conscience de ses difficultés et de ce qu'elles induisent pour la vie de l'école. Ces rencontres sont aussi l'opportunité d'informer la personne sur ses droits administratifs (congés, droits à formation, disponibilités...).

Quel que soit le niveau auquel ils ont lieu, pour des raisons de transparence, de manière à poser clairement les constats, et éviter les réinterprétations ultérieures éventuelles des propos tenus, il est indispensable que les entretiens ne soient pas réalisés en face-à-face entre deux personnes. En circonscription, ils peuvent, par exemple, être réalisés en présence d'un collaborateur de l'IEN de circonscription.

Dans tous les cas, la personne concernée aura été informée au préalable qu'elle a la possibilité de se faire accompagner par un représentant du personnel ou toute autre personne de son choix.

Un compte rendu synthétique de l'entretien est rédigé le plus souvent.

Les comptes rendus des entretiens GRH à la DSDEN (secrétaire général, chef de division des ressources humaines, IEN adjoint, IEN de circonscription) sont communiqués à l'ensemble des personnes présentes aux entretiens. La personne concernée les datera et paraphera (« Vu et pris connaissance le..., l'intéressé.... »).

D'autres entretiens avec le médecin de prévention, l'assistant social des personnels peuvent être conseillés ou s'avérer nécessaires. Des copies des comptes rendus des entretiens GRH leur sont transmises en cas de besoin. Ces éventuels entretiens sont soumis à leur confidentialité spécifique. Ils peuvent donner lieu à des avis sur les conditions d'exercice professionnel ou à des propositions.

2.3. Le contenu des rapports

Afin d'appréhender efficacement les situations et le traitement qui pourrait en résulter, les rapports feront apparaître les points suivants :

- les faits constatés replacés dans le temps et dans leur contexte ;
- les conséquences dans la classe ou le poste de travail et dans l'école ;
- l'appréciation de l'urgence ;
- les premiers éléments d'analyse des difficultés ;
- le degré de conscience qu'a la personne de ses difficultés ;
- les tentatives de remédiation déjà effectuées et leurs résultats ou l'absence de résultats.

Chaque rapport est accompagné de l'ensemble des documents existants éclairant la situation. Il est important, en particulier, qu'il soit accompagné des comptes rendus des entretiens de médiation.

Les documents originaux, transmis aux services départementaux, figurent dans le dossier administratif de l'agent qui peut faire l'objet d'une consultation à la demande de l'intéressé(e).



3. Mesures d'urgence en lien avec l'état de santé

Il peut arriver qu'une personne ne puisse plus momentanément exercer ses activités du fait de son état de santé, ce dont elle peut ne pas être consciente. Parfois même, la maintenir dans ses fonctions peut s'avérer préjudiciable.

Dans ce cas, il est nécessaire d'informer immédiatement l'IEN de circonscription qui relaie les éléments vers la DSDEN et le médecin de prévention.

Pour mémoire, on peut aussi signaler que le ministère de l'Éducation nationale a signé avec la Mutuelle générale de l'Éducation nationale (MGEN) un accord-cadre (BO n°42 du 6 novembre 2008) formalisant différents types d'actions dont l'aide aux personnels en difficultés et la politique de santé des personnels de l'Éducation nationale. Les réseaux PAS (Prévention Aide et Suivi), gratuits et ouverts à tous les agents actifs de l'Éducation nationale, offrent ainsi un espace d'accueil et d'écoute, un soutien psychologique au service des personnels de l'éducation de manière anonyme et confidentielle sans connexion avec la chaîne hiérarchique.

En conclusion, j'insiste tout particulièrement sur l'importance de procéder à la transmission d'informations sur les situations difficiles en temps utile. En effet, les situations anciennes devenues très difficiles et qui n'ont cependant jamais fait l'objet de communication sont toujours beaucoup plus délicates à régler.

Je remercie chacun de son implication dans la mise en place de cette démarche, caractérisée par des réflexions partagées et des procédures d'accompagnement, ayant pour objectif un traitement adapté et réactif des situations particulières, dans l'intérêt commun des personnels, des élèves, de l'Éducation nationale dans son ensemble.

Anne-Marie BAZZO