

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.

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.

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.

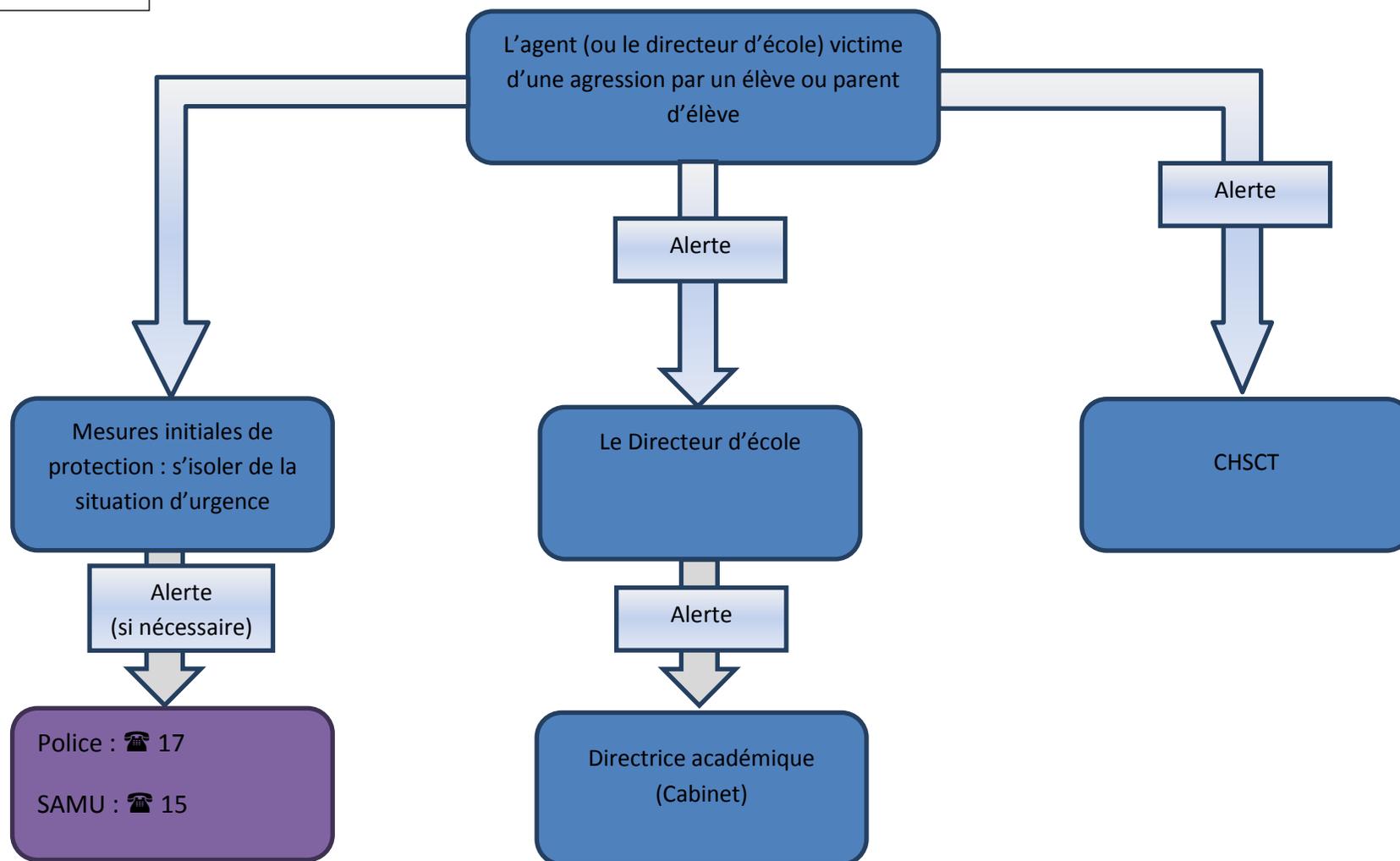
Les consultations sont gratuites pour tous les personnels de l'Education nationale et se déroulent le mercredi après-midi.

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

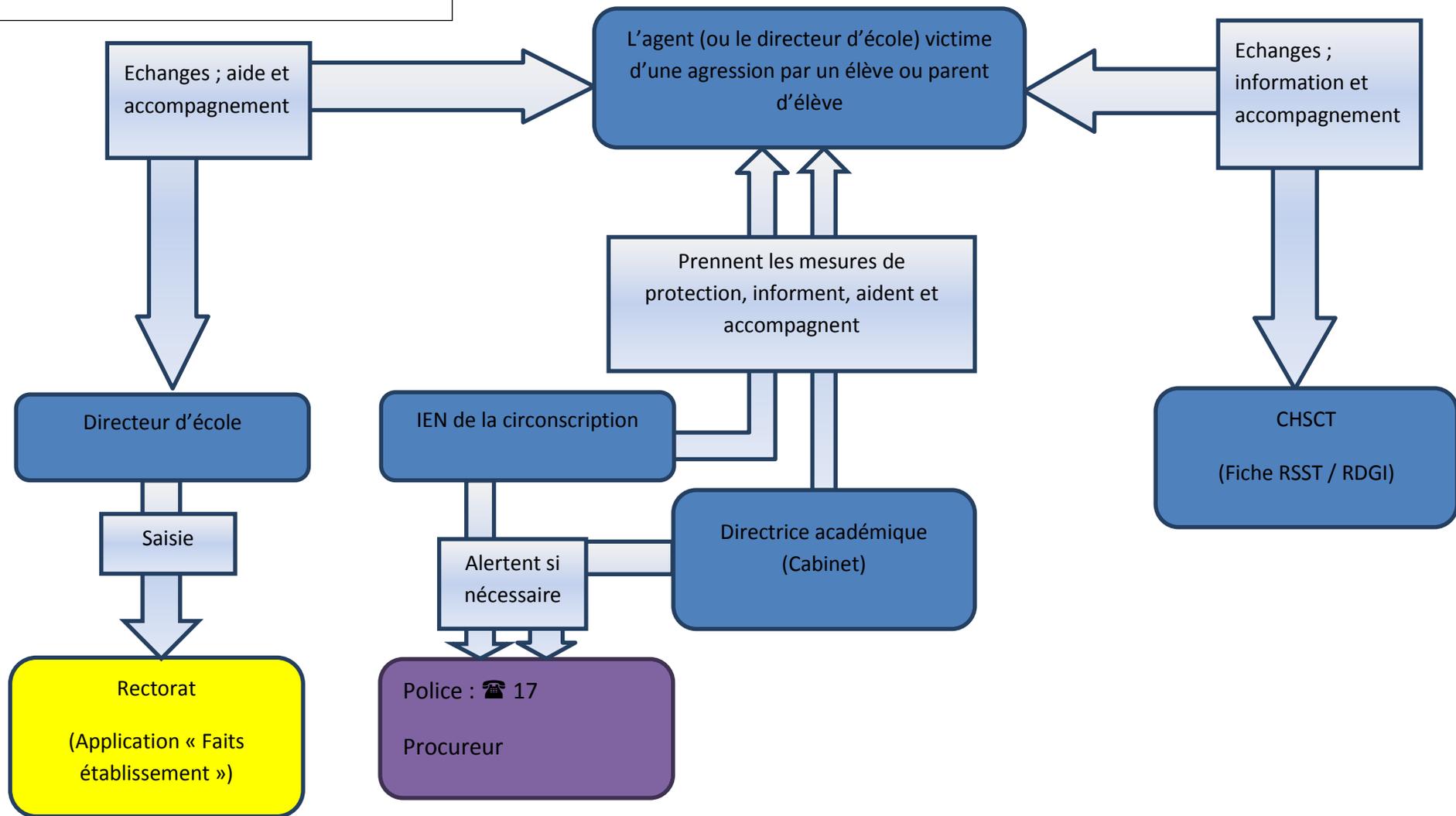
Adresse postale de la MGEN : 156 boulevard Aristide Briand 85000 La Roche-sur-Yon.

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.

**Temps 1 :
Mesures immédiates**



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



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 1^{er} 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.