FSU Académie de Créteil
Comité d'Hygiène sécurité et des Conditions de Travail (CHCTA)

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.

FSU Académie de Créteil
Comité d'Hygiène sécurité et des Conditions de Travail (CHCTA)

Quels sont vos droits si vous êtes victimes 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 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, inspecteur d'académie-directeur des services départementaux 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 : Rectorat de Créteil **Contentieux administratifs - conseil juridique - protection juridique des fonctionnaires : ce.sj@ac-creteil.fr**

01 57 02 63 40 01 57 02 63 36

FSU Académie de Créteil
Comité d'Hygiène sécurité et des Conditions de Travail (CHCTA)

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.

FSU Académie de Créteil
Comité d'Hygiène sécurité et des Conditions de Travail (CHCTA)

Coordonnées du service : ***Inspection hygiène et sécurité*** ***ihs@ac-creteil.fr***
01 57 02 60 08 / 09 / 11 01 57 02 66 58

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 employeur :
Recteur : M. MAROIS

A votre chef d'établissement (en EPLE) ou supérieur hiérarchique (IEN dans le 1er degré)

Ou/et

A un représentant du personnel au CHSCT figurant dans la liste affichée dans chaque service, établissement ou école (voir sur le site de la FSU de votre département ou sur ac-creteil.fr)

Ou/et

Au directeur des ressources humaines de votre académie
Secrétaire général adjoint, directeur des ressources et des relations humaines de l'académie de Créteil

Rectorat de Créteil
4, rue Georges Enesco
94010 Créteil Cedex

ce.drh@ac-creteil.fr

Ou/et

Médecine de prévention : ce.medprev@ac-creteil.fr

ce.94medprev@ac-creteil.fr
ce.93medprev@ac-creteil.fr
ce.77medprev@ac-creteil.fr

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 ré*seau de prévention, d'aide et de suivi (P.A.S.), en partenariat avec la MGEN : Le point accueil et écoute

- Réagir vite et exprimer ses difficultés en toute confidentialité est important.
- Accueil téléphonique direct au 0 820 825 878 du lundi au vendredi de 10h à 12h00 et de 13h30 à 16h00, hors vacances scolaires.

REPRESENTANTS DES PERSONNELS DU COMITE D'HYGIENE, DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL DE L'ACADEMIE DE CRETEIL (CHSCTA)

Actualisation : février 2012

Agent chargé du secrétariat administratif : Mme ZALMA et M. ROBERT Tel : 01 57 02 60 20

Noms des représentants	Organisation syndicale	Adresse professionnelle ou syndicale et tel du titulaire	Nom du suppléant et coordonnées téléphoniques
M. Marc LESVIGNES	FSU	Ecole Elémentaire MONGE 94000 CRETEIL Tél : 01 49569710	M. Serge BONTOUX SEGPA du Collège BEAU SOLEIL 77500 CHELLES Tél : 01 60 20 37 23
Mme Catherine ROUSTAN	FSU	Lycée Martin Luther King 77600 BUSSY ST GEORGES Tél : 01 64 66 26 41	M. Jean-Pierre LHANDE IA du VAL DE MARNE Service social des élèves Tél : 01 45 17 60 00
Mme Isabelle CAPITAO	FSU	Collège Gabriel Péri 93300 AUBERVILLIERS Tél : 01 48 33 24 45	Mme Yamina BERLARBI EREA STENDHAL 94380 BONNEUIL-SUR-MARNE Tél : 01 45 13 96 30
M. Philippe PERSE	FSU	Collège BLANCHE DE CASTILLE 77760 LA CHAPELLE-LA-REINE Tél : 01 60 74 76 70	Mme Pascale AMOUROUX-COUNIL SEP du Lycée SIMONE SIGNORET 77000 VAUX LE PENIL Tél : 01 60 68 24 64
M. Vincent TENNESON	FSU	Lycée EUGENE DELACROIX 94704 MAISONS-ALFORT Tél : 01 45 18 32 70	Monsieur Pascal JEANJACQUOT Collège JEAN JAURES 93420 VILLEPINTE Tél : 01 48 60 43 00
M. Eric DEGORCE	FNEC-FP FO	Lycée JEAN MACE 94400 VITRY SUR SEINE Tél : 01 45 73 63 00	Mme Mireille CASPAR Lycée SAMUEL DE CHAMPLAIN 94430 CHENNEVIERES-SUR-MARNE Tél : 01 56 86 19 10
Mme Françoise SWALE	UNSA	Lycée RENE DESCARTES 77420 CHAMPS SUR MARNE Tél : 01 64 68 25 07	Mme Anne-Sophie DEMONCHY Collège HENRI WALLON 94200 IVRY-SUR-SEINE Tél : 01 45 45 03 07

Ministère de l'Éducation Nationale, de la jeunesse et de la vie associative / ACADÉMIE DE CRÉTEIL / cellule académique en Santé et Sécurité au Travail / Robert FLAMIA ISST tél : 01 57 02 60 08

1er Agent chargé du secrétariat administratif du CHSCTA ZALMA : 01 57 02 60 03 04 DIMMOG (Division de a Modernsaton et des Moyens Généraux **Correspondant : M. ROBERT 01 57 02 60**

Inspection Santé et Sécurité au Travail

Robert FLAMIA: Inspecteur santé et sécurité Tél : 01 57 02 60 08

robert.flamia@ac-creteil.fr Secrétariat

Mme COCHET : 01 57 02 60 09 lhs@ac-creteil.fr Fax : 01 57 02 66 58 Correspondants Service

Médecine de prévention : ce.medprev@ac-creteil.fr

ce.94medprev@ac-creteil.fr
ce.93medprev@ac-creteil.fr
ce.77medprev@ac-creteil.fr

FSU Académie de Créteil
Comité d'Hygiène sécurité et des Conditions de Travail (CHCTA)

Enseignement de la santé et de la sécurité au travail (ESST) Chargé de mission Mme RAVET **esetst@ac-creteil.fr**
CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES (ESST Fournt la documentation INRS sur la préventon des risques aux établissements scoaires Lycée Jacques Brel 90/100 avenue d'Alfortville 94600 Choisy-e-Roi Tél. : 01 48 92 43 53

Consigne syndicale valable en toute situation, en particulier pour les collègues syndiqués ou désireux de le devenir : toujours demander le conseil ou l'avis d'un représentant du personnel avant tout courrier ou rendez-vous « à risque » avec votre supérieur. Les nouvelles techniques de management importées du privé, peuvent se retourner contre des collègues qui ne cherchent qu'à faire valoir leurs droits.