Information

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE
L'ALIMENTATION

Secrétariat général **Service des ressources humaines** **Sous-direction du développement professionnel et des relations sociales** **Bureau de l'action sanitaire et sociale (BASS)** **78, rue de Varenne** **75349 PARIS 07 SP** **0149554955**	**Note de service** **SG/SRH/SDDPRS/2018-120** **14/02/2018**

Date de mise en application : 15/12/2017
Diffusion : Tout public

Cette instruction n'abroge aucune instruction.
Cette instruction ne modifie aucune instruction.
Nombre d'annexes : 2

Objet : Diffusion du guide « prévenir les violences au travail ».

Destinataires d'exécution
DRAAF DAAF DDT(M) DD(CS)PP Préfets de département et de région Administration centrale Établissements publics d'enseignement agricole technique et supérieur

Résumé : le guide « prévenir les violences au travail » a pour objectif de prévenir toutes les violences au travail quelles que soient les circonstances : en situation de contrôle, d'accueil, en établissement d'enseignement et entre agents au sein du ministère de l'agriculture et de l'alimentation. Il a été adopté lors de la réunion du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ministériel (CHSCT M) en octobre 2017. Il est annexé à la présente note de service.

Aucun acte de violence, qu'il soit physique ou verbal, qu'il ait un caractère professionnel ou extra professionnel, une origine externe ou interne à l'administration, qu'il se produise sur le lieu même du travail ou en mission, n'est anodin.

C'est cette conviction qui a guidé, depuis plusieurs années, les travaux du CHSCTM et plus particulièrement du groupe de travail « agressions » qui s'est réuni à de nombreuses reprises depuis l'automne 2015.

Ses premiers travaux ont conduit à la publication de la note de service SG/SRH/SDDPRS/2016-336 du 20 avril 2016 relative à la prévention, au signalement et à l'accompagnement des agressions subies par les agents du ministère. Ils se sont poursuivis avec l'élaboration d'un guide sur la prévention des violences au travail au sein du MAA.

Celui-ci a été rédigé en collaboration étroite avec les différents acteurs de la prévention (ISST, ASS, médecin de prévention), les organisations syndicales, les directions métiers du MAA (la DGAL, la DGER, la DGPE et le service de la modernisation).

Il s'adresse à l'ensemble de la communauté de travail, concerne tous les agents du MAA, tous les métiers et toutes les affectations. Il est illustré par des situations concrètes issues des différents secteurs d'activité. Ainsi, chaque responsable de structure peut y retrouver des mesures de prévention adaptées aux situations qu'il peut rencontrer.
Il a vocation à répondre aux questions des agents et non à des spécialistes de la violence au travail.

Il met en avant le nécessaire engagement de chacun dans la prévention de la violence au travail. Chacun des acteurs énumérés, sans ordre de priorité, dans la partie 3 de ce guide, acteurs individuels ou instances collectives, a sa place et son rôle dans la prévention de la violence. C'est leur complémentarité qui est gage de réussite.

Ce guide a été présenté au CHSCT ministériel du 17 octobre 2017 et a reçu un avis favorable.

Il s'intègre dans le dispositif global et interministériel de prévention, de signalement et de traitement des violences au travail (« guide de prévention et de traitement des situations de violence et de harcèlement dans la fonction publique » de la DGAFP et circulaire des services du Premier ministre du 27 juillet 2017 relative à la protection des agents des DDI exerçant des missions en relation avec le public).

Est par ailleurs annexée une fiche de signalement qui remplace celle de la note de service du 20 avril 2016, actualisée pour tenir compte des modifications de forme apportées par la circulaire susvisée et ainsi harmoniser les documents à utiliser.

Il est rappelé que pour toute agression, cette fiche doit être adressée à la boite fonctionnelle signalement-agressions.sg@agriculture.gouv.fr et, pour les DDI, doublée d'un envoi à l'adresse suivante sdpsd-appui-rh@pm.gouv.fr

Ce signalement conditionne la mise en œuvre de l'accompagnement des agents victimes, soutien psychologique et protection fonctionnelle.

Jean-Pascal FAYOLLE	Anne PERRET
Chef du service des ressources humaines	Présidente du CHSCTM

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE
L'ALIMENTATION

GUIDE DE PRÉVENTION DES VIOLENCES AU TRAVAIL

Secrétariat Général
Service des ressources humaines
Sous-direction du développement professionnel et des relations sociales
Bureau de l'action sanitaire et sociale



PLAN

Introduction

1. Les violences, de quoi parle-t-on ?
- 1.1 - Les définitions
- 1.2 - Les échelles de gravité
- 1.3 - Les conséquences des violences

2. Que peut-on faire pour prévenir la violence ?
- 2.1 - Analyser les facteurs de risques
- 2.2 - Mettre en place des actions de prévention
- 2.3 - Mettre en place des indicateurs de suivi
- 2.4 - Retour d'expérience

3. Quel rôle pour les différents acteurs ?
- 3.1 - L'encadrement et les services des ressources humaines
- 3.2 - Les agents
- 3.3 - La vie scolaire (CPE-AE), les services de la vie étudiante
- 3.4 - L'agent de prévention (assistant / conseiller de prévention)
- 3.5 - L'inspecteur santé et sécurité au travail (ISST)
- 3.6 - Le médecin de prévention
- 3.7 - L'assistant de service social (ASS)
- 3.8 - L'infirmier
- 3.9 - Les représentants du personnel
- 3.10 - Les instances CHSCT / CoHS
- 3.11 - Le comité technique
- 3.12 - Les associations : France Victimes [ex-INAVEM]/IAPR

4. Comment prévenir les situations de violence au MAA ?
- 4.1 - La violence dans le cadre du contrôle
  - 4.1.1 - Analyse des situations et des facteurs de risque
  - 4.1.2 - Mesures de prévention
- 4.2 - La violence dans le milieu de l'éducation
  - 4.2.1 - Analyse des situations et des facteurs de risque
  - 4.2.2 - Mesures de prévention
- 4.3 - La violence en situation d'accueil
  - 4.3.1 - Analyse des situations et des facteurs de risque
  - 4.3.2 - Mesures de prévention
- 4.4 - La violence entre agents
  - 4.4.1 - Analyse des situations et des facteurs de risque
  - 4.4.2 - Mesures de prévention

ANNEXES

1. Agressions subies par les agents du ministère en 2015 et 2016
2. Glossaire
3. Liste des sigles
4. Retour d’expérience illustré
5. Références documentaires

Introduction

Les violences sont des réalités dans la sphère professionnelle, tant dans le secteur privé que dans le secteur public. Différentes enquêtes statistiques permettent d'apprécier l'ampleur et les formes que prennent les violences, ainsi que les publics qui en sont plus particulièrement victimes.

D'après l'enquête SUMER 2009-2010[1], les tensions et agressions dans les rapports avec le public sont plus fréquentes dans la fonction publique que dans le secteur privé et touchent en particulier les familles de métiers "sécurité, défense", "soins" et "action sociale". La tension au travail apparaît plus fréquente dans les familles "finances publiques" et "sports et loisirs, animation, culture".

Au ministère chargé de l'agriculture, on constate que le nombre de déclarations d'agressions est constant en 2014 et 2015 : 24 agressions en 2014, 23 en 2015. C'est en DD(CS)PP que celles-ci ont été les plus nombreuses : 19 agressions en 2015, contre 1 en DDT(M), 2 en DRAAF et 1 dans l'enseignement technique.

En 2016, à la suite de nouvelles modalités de signalement des agressions prévues par la note de service n° SG/SRH/SDDPRS/2016-336 du 20 avril 2016 ["Prévention, signalement et accompagnement des agressions subies par les agents du ministère"], 89 agressions ont été signalées. Leur répartition par structure est identique en 2016 à celle enregistrée en 2014 et 2015 : c'est toujours en DD(CS)PP qu'on relève le plus d'agressions. On constate que les agressions en situation de contrôle sont les plus nombreuses. Le plus souvent, l'agression est de nature verbale ou écrite. On trouvera plus de précisions dans le tableau figurant en annexe 1.

Ce guide, après avoir rappelé les définitions des violences (partie 1), propose méthodologiquement d'analyser les facteurs de risques afin de mettre en place les moyens d'action pour les prévenir et les suivre (partie 2). Il donne des précisions sur le rôle des différents acteurs (partie 3). Enfin, il propose, pour chacune des situations de travail à risque de violence en situation de contrôle (partie 4-1), en établissement d'enseignement (partie 4-2), en situation d'accueil (partie 4-3), et entre agents (partie 4-4), d'en déterminer les facteurs de risques.

Le guide présente ensuite, pour chacune de ces situations de travail, un certain nombre de leviers d'actions très concrets permettant de prévenir le risque.

Tout au long de ce guide, on trouvera des illustrations issues du terrain. Ainsi s'adresse-t-il à l'ensemble de la communauté de travail : il concerne tous les agents du MAA, de tous métiers et de toutes affectations.

Ce guide part du constat que la violence ne provient pas uniquement de l'extérieur des organisations (produit d'un environnement sociétal et/ou d'individus en particulier de plus en plus violents) mais trouve aussi son origine au sein même des organisations, des structures[2]. Il développe essentiellement les mesures de prévention primaire et secondaire[3] : c'est donc un outil complémentaire à la note de service n° 2016-336 du 20 avril 2016, qui a traité des mesures tertiaires.

Enfin, le harcèlement, forme de violence qui se caractérise par le fait d'imposer à une personne une conduite abusive qui porte atteinte, par sa répétition, à sa dignité ou à son intégrité, n'est pas traité dans le présent guide, à raison des spécificités qui caractérisent cette forme particulière de violence. Il est pris en compte par ailleurs, dans la note de service n° SG/SRH/SDDPRS/2014-1004 du 15 décembre 2014 ["Que faire en cas d'agression ou de harcèlement sexuel au travail ou en milieu scolaire ou d'enseignement supérieur"].

---

[1] *L'enquête SUMER a été réalisée pour la première fois en 2009-2010 dans les trois versants de la Fonction publique (hors enseignants du ministère chargé de l'Éducation nationale).*

[2] "*Il est des établissements, à populations d'usagers analogues et dans des configurations spéciales, techniques et organisationnelles comparables, où des tensions entre agents et usagers dégénèrent en violence et d'autres dans lesquelles le collectif de travail fonctionne comme une ressource pour chaque agent, ce qui permet de contenir les tensions." (S. Caroly, ergonome).*

[3] *Voir la définition en annexe 2 [Glossaire].*

1. Les violences, de quoi parle-t-on ?

"Les violences au travail[4] regroupent un ensemble d'agirs - physiques, comportementaux ou verbaux - dirigés à l'encontre de personnes, d'objets ou d'équipements, à l'initiative d'autres personnes sous l'emprise de situations ou de contextes professionnels dégradés."

Il convient de distinguer les violences verbales et les violences physiques.

1.1 - Les définitions

A - Les violences verbales

Les violences verbales sont des propos excessifs, blessants, grossiers, ou des provocations à la haine, à la violence ou à la discrimination. Rentrent dans le cadre des violences verbales :

- Les *menaces* : paroles ou actes d'intimidation exprimant le projet de son auteur de faire du mal à une autre personne ou d'endommager un bien. Il s'agit de signes qui laissent prévoir un acte dangereux et nuisible ;
- Les *diffamations* : faits qui sont de nature à porter atteinte à l'honneur, à la considération ou à la réputation de quelqu'un par des paroles ou des écrits ;
- Les *injures* : paroles qui blessent d'une manière grave et parfois inconsciente. L'injure est considérée comme un délit si elle est publique ;
- Les *outrages* : injures ou offenses graves envers une autre personne, paroles ou gestes de nature menaçante et portant atteinte au respect dû à l'individu.

B - Les violences physiques

Les violences ou agressions physiques englobent les violences qui portent atteinte à l'intégrité physique de l'individu. Elles incluent une large gamme de sévices qui peuvent aller d'une simple bousculade à l'homicide : pincements, gifles, coups de poing, agression avec ou sans arme, séquestration. Les violences ou agressions physiques plongent les victimes dans la peur, la culpabilité, la honte et l'isolement. Leurs conséquences sur la santé des personnes ne sont pas seulement immédiates mais peuvent être profondes et durables[5].

C - Autres types de violences

- Le *vandalisme* désigne tout acte gratuit de destruction ou de dégradation visant des biens publics ou privés (saccage de bureau, bris de mobilier, graffitis) ;
- Les *incivilités* sont des comportements qui ne respectent pas une partie ou l'ensemble des règles de vie en communauté telles que le respect d'autrui, la politesse ou la courtoisie ;
- La *cyber-violence* ou le *cyber-harcèlement* : on désigne sous ces termes le fait d'utiliser les nouvelles technologies d'information et de communication (internet, téléphone cellulaire) pour porter atteinte à la dignité d'autrui. La victime peut faire l'objet de fausses rumeurs ou de propos blessants de nature à nuire à sa réputation, ou recevoir des insultes, des menaces ou des commentaires haineux par le biais de ces nouvelles technologies (messagerie instantanée, sites Web, téléphone cellulaire, textes, photos ou vidéos).

Les appareils photo des téléphones cellulaires ou les caméras des téléphones dits intelligents peuvent aussi être utilisés de façon inappropriée en filmant des scènes impliquant un agent et en les diffusant via des sites Web ou des réseaux sociaux. La victime de ce type de comportement ne sait pas forcément qui est l'agresseur, bien qu'on puisse l'identifier techniquement dans près d'un cas sur deux.

---

[4] *Source : M. Favaro, INRS 2014.*

[5] *Un document sur l'état de stress post-traumatique (ESPT) se trouve sur l'Intranet du ministère.*

1.2 - Les échelles de gravité

En 2005, un Observatoire national des violences en milieu de santé a été créé par le ministère chargé des Affaires sociales et de la Santé, fondé sur le recueil des signalements de faits de violence commis au sein des établissements de santé.[6] Ce recueil intègre une échelle de gravité reprenant les actes de violence tels qu'ils sont hiérarchisés dans le code pénal. Ils sont différenciés selon les atteintes aux personnes ou les atteintes aux biens puis déclinés par niveau de gravité croissant.

A - L'atteinte aux personnes

- *Niveau 1* **:** Injures, insultes et provocations sans menaces (propos outrageants, par exemple à caractère discriminatoire ou sexuel), trafic de substances illicites (stupéfiants) ou prohibées (par exemple l'alcool en milieu hospitalier), chahuts, occupation de locaux, nuisances, souillures ;
- *Niveau 2* **:** Menaces d'atteinte à l'intégrité physique ou aux biens de la personne, menaces de mort, port d'armes (découverte d'armes lors d'un inventaire, ou remise spontanée, ou présence indésirable dans les locaux) ;
- *Niveau 3* **:** Violences volontaires (atteinte à l'intégrité physique, bousculades, crachats, coups), menaces avec arme par nature ou par destination (arme à feu, arme blanche, scalpel, rasoir...), agression sexuelle ;
- *Niveau 4* **:** Violences avec arme par nature ou par destination (arme à feu, arme blanche, scalpel, rasoir...), viol, et tout autre fait qualifié de crime (meurtre, violences volontaires entraînant mutilation ou infirmité permanente…).

B - L'atteinte aux biens

- *Niveau 1* **:** Vol sans effraction, dégradation légère, dégradation de véhicule sur parking intérieur de l'établissement (hors véhicule brûlé), tag, graffiti ;
- *Niveau 2* **:** Vol avec effraction ;
- *Niveau 3* **:** Dégradation ou destruction de matériel de valeur (médical, informatique, imagerie médicale…), incendie volontaire (locaux, véhicule stationné à l'intérieur de l'établissement), vol à main armée...

1.3 - Les conséquences des violences

Les violences commises dans le cadre du travail touchent non seulement celles et ceux qui en sont directement les victimes, mais aussi les personnes qui partagent le même environnement (collègues, apprenants dans les établissements d'enseignement).

Elles ont souvent des conséquences à la fois sur les individus mais aussi sur les structures.

POUR LES AGENTS	Atteintes physiques Stress Dépression Traumatisme émotionnel Sentiment d'impuissance Démotivation	POUR LES STRUCTURES	Absentéisme Congés de maladie Rotation du personnel Baisse de la productivité et de l'efficacité

[6] *Le recueil des signalements est effectué sur la base du volontariat.*

2. Que peut-on faire pour prévenir la violence ?

On ne peut pas lutter efficacement contre la violence au travail sans (re)connaissance du problème et volonté d'agir, tant de la part de l'organisation (chef de service) que de celle des agents.

Afin de prévenir le risque d'apparition de situations de violences, le chef de service est tenu de mettre en œuvre des mesures de prévention qui permettent, soit d'éliminer en amont le risque, soit de donner aux agents les outils nécessaires pour réagir efficacement s'ils en sont victimes ou témoins.

La violence fait partie des risques professionnels. Les solutions de prévention doivent être mises en œuvre après l'évaluation des risques, en utilisant l'ensemble des informations disponibles. Cette évaluation des risques doit être partie intégrante du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) de la structure. Cette démarche permet d'identifier les situations de tension entre les personnels, dans le cadre du contrôle, en milieu scolaire, lorsque les agents sont confrontés aux incivilités des usagers dans l'exercice de leur fonction, et de prendre les mesures nécessaires afin de les protéger.

2.1 - Analyser les facteurs de risques

"La construction de la solution est dans la construction du problème"

Les risques d'agression doivent être évalués au même titre que les autres risques professionnels auxquels sont exposés les agents.

L'évaluation des risques professionnels se fait en plusieurs étapes :

- Description de l'activité, déclinée éventuellement en plusieurs situations de travail. Elle doit bien correspondre au travail réel ; cela suppose en particulier qu'elle soit rédigée avec les agents qui ont la compétence métier ;
- Analyse *a priori* des risques liés à cette activité, qui peuvent être multiples : risques physiques, de différentes natures, et psychosociaux ;
- Analyse des événements survenus (incidents, agressions), le cas échéant : Retex.[7]

Il peut être important d'identifier les situations à risque en distinguant les facteurs de risques des facteurs ressources.

2.2 - Mettre en place des actions de prévention

Comme pour les risques psychosociaux, l'employeur doit privilégier une démarche de prévention collective, Elle doit être mise en œuvre de concert et suppose l'implication de la direction, de l'encadrement, du pôle ressources humaines et des représentants du personnel. Elle s'attache à agir sur l'organisation du travail, le management, les modes relationnels, la répartition des tâches, la clarification des rôles de chacun…

Ainsi, le positionnement de l'ensemble des acteurs responsables est-il fondamental pour prévenir efficacement ces situations.

Les actions de prévention sont identifiées en fonction de la nature des activités et des organisations telles que décrites précédemment.

[7] *Retex : retour d'expériences.*

Trois types de prévention sont mobilisables :

- La prévention des causes de violence qui tend à intervenir, en amont, sur les déterminants de cette violence : il s'agit de la prévention primaire ;
- La prévention des risques de passage à l'acte violent, qui s'attache à réduire les risques d'expression de cette violence à l'encontre des salariés : il s'agit de la prévention secondaire ;
- La prévention « curative » suite à un acte de violence, qui prend en charge la ou les personnes en situation de souffrance : il s'agit de la prévention tertiaire.

Les mesures de prévention adaptées sont de trois types :

- Organisationnelles ;
- Techniques ;
- Humaines.

Il s'agit notamment de l'aménagement des lieux et espaces de travail, du fonctionnement du service, de l'organisation du travail, de la formation...

2.3 - Mettre en place des indicateurs de suivi

La mise en place d'indicateurs de suivi par la structure (Établissement public local[EPL]-CoHS, DRAAF/DDI/AC/Enseignement supérieur-CHSCT) permet de :

- Quantifier les agressions et percevoir les évolutions ou les tendances ;
- Alerter sur des situations à risques ;
- Disposer d'un outil de veille de la situation au plan local ;
- Mesurer les effets d'actions de prévention mises en place, et donc les réorienter au besoin.

Il est rappelé que la note de service n° 2014-629 du 29 juillet 2014 déclinant au ministère l'accord cadre du 22 octobre 2013 relatif à la prévention des RPS [Risques psychosociaux], impose, entre autres, deux indicateurs :

- Le nombre d'actes de violence physique envers le personnel ;
- Le nombre d'actes de violence verbale envers le personnel.

La trace des événements (agressions, violences) doit être complétée par des indicateurs de fonctionnement et/ou des indicateurs de perception, construits en lien avec les mesures de prévention préconisées.

En EPL, le contexte local (climat scolaire et victimation[8]), pourra être un indicateur intéressant.

Au plan national (MAA), le suivi de ces indicateurs permet de quantifier les agressions et d'observer les évolutions et les tendances à un niveau d'agrégation supérieur. Il permet également de mesurer les effets des mesures de prévention pilotées au plan national.

2.4 - Retour d'expérience

Comme pour tout accident de service, l'analyse systématique des agressions est indispensable afin d'identifier les circonstances dans lesquelles l'agression s'est déroulée et les facteurs en cause.

L'analyse conduite permet de réévaluer les risques d'agression et d'identifier des mesures de prévention supplémentaires, ainsi que de mettre à jour le document unique d'évaluation des risques professionnels.

La méthode, illustrée par l'analyse d'un cas d'agression en contrôle, est présentée en annexe 4.

[8] *Cf. définition de la victimation dans le glossaire (annexe 2).*

3. Quel rôle pour les différents acteurs ?

3.1 - L'encadrement (chef de service et encadrement intermédiaire) et les services des ressources humaines du MAA

Ils sont un premier relais lorsqu'il s'agit d'exprimer des difficultés rencontrées dans le cadre du travail.

Ils jouent un rôle dans la mise en œuvre des politiques de prévention comme dans l'organisation du travail.

Ils ont en charge la protection des agents et doivent s'assurer que les agents publics disposent de conditions d'hygiène et de sécurité de nature à préserver leur santé et leur intégrité physique dans l'exercice de leur travail.

Le chef de service fixe les grandes orientations de la politique santé, sécurité au travail. Selon l'article L 4121-2 du code du Travail, « L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ».

Ces mesures comprennent :

- Des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ;
- Des actions d'information et de formation ;
- La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

3.2 - Les agents

Chaque agent a également un rôle déterminant dans le domaine de la santé et de la sécurité dans le cadre de son travail. Il lui incombe de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail. Il doit alerter immédiatement son chef de service, ou son chef d'établissement, ou un membre du CHSCT/CoHS, s'il se trouve face à une situation qu'il estime dangereuse pour sa sécurité ou sa santé. S'il estime qu'un collègue est en situation difficile, il est aussi un relais d'information au sein de la communauté de travail.

3.3 - La vie scolaire (CPE-AE-TFR), le service de la vie étudiante, direction des enseignements et de la vie étudiante (DEVE)

Dans l'enseignement secondaire et technique, les CPE, les AE et les TFR[9] participent à l'organisation et à l'animation de la vie scolaire, organisent le service et contrôlent les activités des personnels chargés des tâches de surveillance. Ils sont associés aux personnels enseignants pour assurer le suivi individuel des élèves et procéder à leur évaluation. Ils contribuent à conseiller les élèves dans le choix de leur projet d'orientation.

Dans l'enseignement supérieur, le responsable identifié à la DEVE, tout en contribuant à l'éducation à la santé et à la prévention des conduites à risques, favorise les activités hors-enseignement des étudiants (activités sportives, sociales et culturelles). Ces activités sont très nombreuses et en grande partie gérées par les associations d'étudiants (associations sportives et cercles des élèves). La variété des activités, la mise à disposition des équipements sportifs et d'autres locaux, comme la participation financière de l'établissement à ces activités par un fonds d'aide à la vie étudiante, exigent une implication de l'établissement via le service de la vie étudiante.

Leurs relations permanentes avec les élèves et les étudiants en font des acteurs importants de la prévention des agressions de quelque nature qu'elles soient.

[9] *CPE-AE-TFR : conseillers principaux d'éducation, assistants d'éducation, techniciens de formation et de recherche.*

3.4 - L'agent de prévention (assistant et conseiller de prévention)

Les assistants de prévention sont les acteurs de proximité dans les structures et les établissements.

Les conseillers de prévention peuvent être nommés lorsque l'importance des risques professionnels ou des effectifs, ou que l'organisation des structures, le justifient, afin d'assurer notamment une mission de coordination.

Les assistants et conseillers de prévention sont désignés pour assurer des fonctions de conseil dans la mise en œuvre des règles d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. Ils proposent des mesures pratiques propres à améliorer la prévention des risques, et participent à la sensibilisation, à l'information et à la formation des personnels.

3.5 - L'inspecteur santé, sécurité au travail (ISST)

Les ISST contrôlent les conditions d'application de la réglementation en matière d'hygiène, de santé et de sécurité au travail. Ils proposent aux chefs de service toute mesure de prévention des risques professionnels de nature à améliorer la sécurité et à préserver la santé au travail. Ils proposent les mesures immédiates et nécessaires aux chefs de service ou d'établissement en cas d'urgence.

La note de service n° 1088-2013 du 3 mai 2013 définit les missions et les compétences des ISST au sein du MAA. Un annuaire[10] permet d'identifier les ISST du MAA et leurs zones d'intervention.

3.6 - Le médecin de prévention

Le médecin de prévention intervient dans le domaine de la santé et du bien-être au travail des personnels. Il a un rôle de conseil auprès de l'administration, des agents et de leurs représentants. Il réalise des actions en milieu professionnel dans le cadre du "tiers-temps" visant à améliorer les conditions de travail des agents (au besoin par l'adaptation des postes ou des techniques), et à protéger les agents contre l'ensemble des nuisances et les risques d'accident de service et de maladie professionnelle. Outre la réalisation des visites périodiques obligatoires (tous les 5 ans, ou tous les ans pour les agents soumis à risques particuliers), il reçoit en consultation soit sur la demande de l'agent, soit sur la demande de l'administration. Il est par ailleurs membre de droit du CHSCT.

3.7 - L'assistant de service social (ASS)

Les ASS interviennent pour l'ensemble des agents du ministère sur une circonscription géographique définie, pour toute question relative à l'environnement professionnel et personnel. Ils assurent une aide individuelle aux agents qui les sollicitent et participent à la gestion des ressources humaines des services. Ils alertent les responsables sur les situations à risque dans les services et peuvent proposer des actions de prévention. Ils participent à l'organisation d'actions collectives d'information et d'échanges et à l'orientation de la politique d'action sociale en fonction de l'évolution du contexte professionnel.

Les ASS peuvent être saisis, soit par les agents eux-mêmes, soit par l'administration.

La circulaire du 29 août 2012 définit les missions et l'organisation du service social du ministère[11].

Un organigramme permet d'identifier les ASS du MAA et leurs zones de compétence.

Un annuaire interministériel donne les coordonnées des ASS de notre ministère et des autres ministères qui interviennent pour nos agents dans les établissements d'enseignements agricole et dans les directions départementales interministérielles.

---

[10] *Lien annuaire ISST : http://intranet.national.agri/Le-reseau-des-Inspecteurs-sante-et.*

[11] *Lien circulaire, organigramme des ASS du MAA et annuaire interministériel des ASS.*

3.8 - L’infirmier

En milieu scolaire, l'infirmier est le référent santé de l'établissement. Il organise le suivi de l'état de santé, les soins et les urgences des apprenants. Il met en place un suivi particulier en organisant le dépistage des classes à risque et suit les élèves signalés par les membres de l'équipe éducative et les établissements de certaines zones rurales, d'éducation prioritaire, ou en zone "sensible". Il développe une dynamique d'éducation à la santé et met en place des actions permettant d'améliorer la qualité de vie des apprenants. Il vient en aide à ceux qui parmi eux manifestent des signes inquiétants de mal-être. Il aide à la scolarisation des jeunes atteints de handicaps ou de troubles de santé. Il participe à l'élaboration du projet de l'établissement.

En administration centrale, les infirmiers assistent le médecin de prévention dans la surveillance médicale, effectuent les examens para-cliniques des agents, et assurent le suivi des préconisations du médecin de travail. Ils collaborent aux études de poste et proposent des conseils d'aménagement, en concertation avec le médecin de prévention. Ils sensibilisent les agents et les informent en matière d'hygiène, de santé et sécurité au travail. Ils organisent la formation et le suivi des secouristes lorsqu'ils sont formateurs.

3.9 - Les représentants du personnel

Les représentants des personnels peuvent être interlocuteurs d'une victime de violence. Ils peuvent l'accompagner dans ses démarches administratives et procédurales. Ils peuvent aussi déclencher le droit d'alerte au motif d'une atteinte à la santé physique et mentale des agents. Ils doivent en premier lieu saisir l'employeur ou son représentant, à charge pour ce dernier de procéder sans délai à une enquête avec les délégués du personnel et de prendre toutes les dispositions nécessaires pour répondre au problème posé.

3.10 - Les instances CHSCT / CoHS

Ce sont les Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et, dans les établissements de l'enseignement technique, les Commissions d’hygiène et de sécurité (CoHS).

Le CHSCT contribue à la promotion de la prévention des risques professionnels et prend toutes les initiatives qu'il estime utile dans cette perspective. Au ministère chargé de l'agriculture, des groupes de veille locaux relatifs aux situations de stress et de harcèlement ont parfois été créés, à l'initiative des CHSCT et des CoHS, et peuvent être saisis directement par les agents.

Le CHSCT peut procéder à des enquêtes en matière d'accident du travail. Il suggère toute mesure de nature à améliorer l'hygiène et la sécurité au travail. Un membre de CHSCT qui constate un danger grave et imminent, notamment par l'intermédiaire d'un agent qui fait usage du droit de retrait, doit en aviser immédiatement l'autorité administrative ou son représentant.

3.11 - Les comités techniques - CT

Ce sont des instances de concertation chargées d'examiner les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement des services. Les CT sont appelés à se prononcer sur l'organisation interne générale des services, à l'exclusion de situations particulières.

3.12 - Les associations : France Victimes [ex-INAVEM] / IAPR

Les associations spécialisées dans la lutte contre les violences et le harcèlement peuvent intervenir dans l'accompagnement des victimes et dans la gestion des situations de harcèlement ou de violence.

En ce qui concerne le MAA, une convention a été signée avec l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM)[12], qui a pris le nom de "France Victimes " en juin 2017. Cette convention a pour objectif d'assurer le soutien psychologique et le conseil juridique des agents victimes d'agression, d'incivilité ou d'un événement traumatisant, dans l'exercice de leurs fonctions.

Le MAA a souhaité renforcer son dispositif ministériel pour assurer la prévention tertiaire des RPS par la mise en place d'un dispositif ministériel externalisé de soutien et d'accompagnement psychologique des agents. Ce dispositif s'articule autour d'un réseau de psychologues du travail et de cliniciens mobilisables dans l'ensemble du territoire français métropolitain ainsi que dans les départements d'outre-mer (DOM). Il est assuré par l'IAPR[13] au profit des agents du MAA.

Ce marché a également été mis en place afin d'apporter un soutien psychologique :

- aux agents, via les ASS et le médecin de prévention ;
- directement par téléphone, notamment pour les managers.

[12] *NS 2007-1268 du 3 décembre 2007 - Mise en place d'un dispositif de soutien psychologique post traumatique par l'INAVEM ("France Victimes" depuis juin 2017).*

[13] *NS 2016-969 du 16 décembre 2016 - Mise en place d'une prestation de soutien psychologique assuré par l'IAPR.*

4. Comment prévenir les situations de violence au MAA ?

4.1 - La violence dans le cadre du contrôle

Une situation vécue : Agression lors d'une inspection itinérante en restauration commerciale, entre des inspectrices et le responsable de l'établissement

« En attendant que le responsable de l'établissement arrive, nous avons commencé l'inspection sans lui, en présence du cuisinier. Vingt minutes plus tard, il est arrivé en compagnie de son épouse. Il a refusé de nous saluer et a commencé à crier, à pleurer et à nous insulter. Il était très agité et nous a tenu les propos suivants, en hurlant : "Vous avez été agressives lors de votre première inspection, vous êtes des pourries, vous êtes des pourries, vous êtes des pourries, vous êtes des nazies, vous avez un comportement de collabos. Depuis votre dernier contrôle je suis malade, vous m'avez traumatisé ainsi que mon personnel. Tout le monde s'en va, je ferme ! Je suis persécuté par l'administration, je vais quitter ce pays, vous ne faites plus du conseil mais de la répression. Je vais appeler la gendarmerie et le SAMU pour qu'ils voient dans quel état je suis. S'il m'arrive quelque chose, vous en serez tenues pour responsables".

Pour notre sécurité nous avons décidé d'interrompre l'inspection et de quitter les lieux. Pour que nous puissions partir, le cuisinier a immobilisé le responsable de l'établissement en le prenant à bras-le-corps. Son épouse nous a accompagnées sur le parking en nous demandant d'être indulgentes vis-à-vis de son époux qui selon elle traversait une période difficile ».

4.1.1 - Analyse des situations et des facteurs de risque

A - Décrire les situations de travail

N. B. : La description ne porte que sur les situations dans lesquelles l'agent est potentiellement exposé à des risques d'agression, donc face à un administré (contact téléphonique, ou présence dans l'établissement). Son approche est transversale et concerne l'ensemble des contrôles exercés à quelque titre que ce soit en différenciant l'inspection itinérante et l'inspection permanente.

a) Inspection itinérante

Un entretien téléphonique préalable fixe le rendez-vous, sauf bien évidemment si l'inspection est inopinée.

Lors de la prise de rendez-vous, à date et horaire convenus, doivent être précisés les documents à tenir à disposition de l'agent de contrôle, et éventuellement l'organisation attendue (regroupement des animaux, par exemple).

L'agent se rend sur les lieux, éventuellement accompagné d'un ou plusieurs autres agents, soit de la même structure, soit d'autres administrations (en cas de contrôle conjoint).

L'agent se présente auprès du responsable s'il est présent, ou de toute autre personne.

Il procède, accompagné de la personne responsable ou de son représentant, à l'inspection documentaire et à la visite des locaux, des équipements, des produits, des surfaces agricoles des exploitations.

Des photos et des prises de mesures (Exemples : Température, degré de dégradation de l'huile de friture, capacité de stockage des effluents d'élevage) peuvent être effectuées.

L'agent peut également être amené à faire des prélèvements d'échantillons.

À la fin du contrôle, l'inspecteur fait état des constatations relevées.

b) Inspection permanente

Le face-à-face avec les professionnels est quasi-permanent, avec la particularité du travail posté en abattoir sur les postes d'inspection post-mortem.

L'inspection ante-mortem est généralement faite en présence d'un salarié de l'abattoir, voire du transporteur.

Les auxiliaires ont le pouvoir de consigner les produits en cas de suspicion de non-conformité. Le vétérinaire officiel effectue l'inspection dite de second niveau, sur les carcasses consignées, et prend les décisions de saisie, portées à la connaissance de l'exploitant de l'abattoir. Les agents peuvent dans certains cas être en contact avec les propriétaires des animaux.

Outre l'inspection, des prélèvements peuvent être faits, soit dans le cadre des PS/PC, soit en cas de suspicion de maladie ou de présence de produits interdits.

Hormis le contrôle permanent sur les produits, des inspections régulières sur l'hygiène sont effectuées, et des inspections complètes programmées.

En SIVEP, le face-à-face est moins présent, mais il existe à la fois lors des contrôles documentaires (transitaires dans les locaux administratifs) et physiques (examen des lots dans les entrepôts sous douane).

Les lots non conformes peuvent être :

- soit introduits sur le territoire après régularisation ;
- soit refoulés vers le pays d'origine ;
- soit détruits.

Les services travaillent en collaboration avec les douanes, notamment pour les contrôles des animaux et des bagages de voyageurs.

B - Analyser les facteurs déterminants du travail : facteurs de risque, facteurs ressources

Facteurs de risques communs à l'activité d'inspection

- Contexte économique et social ;
- Facteurs humains ;
- Conséquences de l'inspection : attribution d'une autorisation, d'une aide, ou au contraire sanction aux conséquences financières (consigne, voire saisie de produits, refus, suspension ou retrait d'agrément, refus d'une aide, fermeture administrative...), et enjeu de réputation (passage au tribunal, publication d'articles de presse et/ou d'un jugement...) ;
- Connaissance par les professionnels de la base réglementaire et de la finalité des contrôles ;
- Connaissances et compétences des agents : techniques (métier, connaissance du dossier, matériel nécessaire à l'inspection), et humaines (approche, attitude, réaction face à une situation tendue).

Risques spécifiques à l'inspection itinérante	**Risques spécifiques à l'inspection permanente**
• Nouveau contrôle après un avertissement ; • Multiplicité des contrôles ; • Suspicion de dénonciation, mauvais souvenir d'un précédent contrôle ; • Professionnel informé préalablement, pouvant "alerter" d'autres professionnels ou organisations syndicales, voire des journalistes, présents sur le site à l'arrivée du contrôleur ; • Contrôleur "seul" face à un ou plusieurs professionnels ; • Contrôleurs en binôme, voire plus nombreux, face à un professionnel seul : ressenti négatif ("plusieurs contre un"), déséquilibre ; • Coordination des contrôles ; • Information préalable du professionnel ; information sur les documents à préparer ; • Heure de l'inspection (qui peut avoir un fort impact sur l'activité de contrôle) ; • Organisation (rendez-vous, horaire, respect des contraintes du professionnel).	• Pression temporelle liée au travail « en flux tendu », d'où tensions si la chaîne de l'abattoir est interrompue, ou un lot consigné en SIVEP ; • Sanction immédiate de l'inspection : consigne, saisie en abattoir, refoulement, destruction en SIVEP ; • Co-activité permanente sur une chaîne en abattoir, impression d'une surveillance continuelle par les inspecteurs, espaces de travail partagés, exigus ; • Personnes se connaissant : possible facteur de risque (tensions, connivence, sentiment d'avoir les contrôleurs toujours "sur le dos") et facteur ressource (on se connaît, on se dit les choses plus facilement) ; • Différence de statut et de règles de travail entre le personnel privé et les fonctionnaires ; • Incertitude sur les horaires liée aux contraintes de l'abattoir.

4.1.2 - Mesures de prévention

Après évaluation des facteurs de risques de violence, des mesures de prévention partagées doivent être prises :

ORGANISATIONNELLES

Préparation du contrôle

Coordination et programmation des contrôles

- Programmer les contrôles selon les instructions, nationales et/ou locales ;
- Hors programmation (exemples alerte, suspicion de toxi-infection alimentaire collective, plainte, signalement,etc.), organiser les modalités de visite (binôme, demande d'appui des forces de police, etc.) préalablement au contrôle ;
- Pour les entreprises soumises à différents types de contrôles par plusieurs services, internes ou externes à la structure, s'assurer de la coordination des contrôles**.**
- Mettre en place un dispositif d'information des professionnels, à différents niveaux, sur les missions de contrôles, leur finalité et leur organisation, les bilans et résultats

Cas particulier de l'inspection permanente (mesures complémentaires spécifiques)

- Établir un protocole particulier avec l'abattoir (précisant notamment les horaires d'abattage) ;
- Rédiger un plan de prévention conjointement avec l'abattoir ;
- En SIVEP, organiser les contrôles au regard des contraintes de l'activité.

Étude préalable du dossier

- S'enquérir des éléments d'information sur l'entreprise ;
- Consulter le dossier, notamment les rapports d'inspection précédents, et s'informer d'éventuelles données spécifiques.

Modalités du contrôle

- Sauf contrôle inopiné, informer préalablement l'administré (notamment si la présence du responsable est nécessaire sur le site) ;
- Lors de l'appel téléphonique préalable à la visite (le cas échéant confirmé par courrier), informer l'administré sur les documents à préparer ;
- Effectuer le contrôle selon les modalités prévues (exemples inspection en binôme, information préalable du procureur, demande d'accompagnement par la police ou la gendarmerie,etc.) ;
- Porter à la connaissance de la hiérarchie et des collègues de l'agent son programme de contrôles afin de toujours savoir où il est à un moment donné et de pouvoir prendre les contacts ou les mesures adéquates en cas de retard anormal ou d'absence de réponse.

Réalisation du contrôle sur place

- Garer son véhicule, sauf exception, en dehors de l'entreprise ou de l'exploitation, et jamais à l'intérieur de celle-ci, sauf accord de la personne contrôlée, dans le sens du départ, portes non fermées, clés retirées du véhicule, de façon à pouvoir repartir rapidement ;
- Mettre les clés et le téléphone au même endroit pour les retrouver facilement en cas de nécessité ;
- Demander, si nécessaire, l'enfermement d'un chien agressif ;
- Refuser de commencer le contrôle en présence d'un "comité d'accueil" composé de plusieurs personnes hostiles, mais accepter un contrôle assisté par un conseil non interférant ;
- Pendant le contrôle : prendre en compte la configuration des lieux (endroits isolés, non éclairés, aux issues mal identifiées...) ;
- Lorsque le contrôle nécessite l'examen d'animaux, voire des prélèvements, laisser au responsable de l'exploitation assurer la gestion des conditions de contention des animaux ;
- Ne pas trop s'attarder en fin d'inspection et, dans cette perspective, faire une partie du rapport au fil du contrôle ;
- Connaître et se préparer à déclencher au besoin la procédure d'alerte rapide vis-à-vis de la structure en cas d'incident.

TECHNIQUES

Dossier/matériel/équipement	Procédures/instructions	Mesures complémentaires spécifiques à l'inspection permanente
• Réunir à l'avance les éléments du dossier nécessaires au contrôle, pour ne pas en oublier ; • Préparer le matériel nécessaire à la réalisation du contrôle (appareils de mesure, outils et conditionnements pour les prélèvements, glacières...) ; • Disposer d'un téléphone portable ; • Porter des vêtements appropriés et adaptés à la situation de contrôle, et respecter les consignes d'hygiène et de sécurité (risque de contaminer les produits, port d'équipements de protection individuelle) ;	• Établir une procédure de contrôle ; • Donner au contrôleur des instructions sur l'attitude et le comportement à adopter : se présenter, montrer si nécessaire sa carte professionnelle ; • Établir une fiche-réflexe, disponible dans le véhicule, sur la procédure à suivre (et les contacts et coordonnées téléphoniques ad hoc) en cas de situation difficile, voire d'agression ; • Établir une fiche-réflexe, pour la hiérarchie, sur les suites à donner lors du signalement par l'agent des conditions difficiles (voire d'agression) rencontrées lors de l'inspection ; • Établir une fiche d'information sur la réalisation du contrôle, à renseigner quant aux difficultés éventuelles rencontrées, dans un objectif d'échange d'informations entre les agents du service ou entre les différents services concernés.	<u>En abattoir</u> • Analyser les conditions d'installation des postes de travail d'IPM (espaces, circulations) ; • Respecter le règlement intérieur et les consignes de l'abattoir. <u>En SIVEP</u> • Analyser les conditions d'accueil des transitaires ; • Respecter les règles de circulation et d'accès sur le site.

HUMAINES

La formation	La communication au cours de contrôle
• Assurer la formation initiale et continue des agents sur le métier, aspect technique et aspect exercice du contrôle (incluant la gestion des situations difficiles). Ces formations et accompagnements doivent notamment préciser la façon d'aborder le contrôle, et de le réaliser, et informer sur les fiches-réflexes rédigées ; • Mettre en place le tutorat ayant pour but l'aide à l'application sur le terrain des connaissances acquises. Il peut s'agir, notamment, de l'accompagnement de l'inspecteur lors de ses premières interventions ; • Organiser des échanges de pratiques entre contrôleurs sur leur métier, incluant l'exercice du contrôle.	• Réaliser le contrôle dans un esprit de respect mutuel et d'équilibre ; • Présenter, le cas échéant, sa carte professionnelle, ou à défaut, un document justificatif, sans que les conditions de la présentation puissent s'apparenter à de l'agressivité ; • Après s'être présenté , rappeler clairement les conditions de déroulement du contrôle, respecter les règles que l'on a fixées, et respecter les règles de déontologie et de comportement : ponctualité, correction, obligation de réserve, de confidentialité, impartialité, rigueur intellectuelle ; • Prendre en compte les problèmes éventuels du contrôlé, qu'ils soient personnels ou professionnels, et pouvant le rendre moins disponible ; • De même, aborder de façon adaptée, voire éviter, les sujets susceptibles de "faire monter la pression", dans la mesure où ils sont connus du contrôleur, notamment s'ils ne sont pas nécessaires à la réalisation du contrôle ; • Être vigilant face à certaines situations (exemple : une longue attente à la suite d'un déplacement du contrôlé) ; • Ne pas précéder le contrôlé dans les locaux, et renouveler la demande d'autorisation de pénétrer dans les locaux au cours du contrôle ; • À la fin du contrôle, rappeler les enjeux et, en particulier, le fait que la décision pourra faire, selon la nature du contrôle, l'objet d'une procédure contradictoire et, en tout état de cause, l'objet d'un recours ; • Faire un bilan, valoriser les points positifs et relativiser les points négatifs s'ils sont peu graves et non susceptibles d'entraîner de fâcheuses conséquences ; • Demander au contrôlé s'il a des observations à formuler.

Que faire si la situation se tend et devient potentiellement dangereuse ?

La tension pouvant être générée par le contrôle, mettant le contrôlé en état de panique (par exemple, s'il ne trouve pas les documents demandés), le contrôleur peut de lui-même faire baisser cette pression (par exemple, dans le cas indiqué, en lui proposant d'envoyer les documents lorsqu'il les aura retrouvés).

- Être à l'écoute, parler du problème de façon raisonnable, sans hésiter à dire : "Vous avez peut-être raison " ;
- Rester calme et poli, mais ferme ;
- Inviter la personne dont le comportement commence à être agressif à poser des questions ;
- Utiliser des mots simples, répéter les explications si nécessaire, reformuler ;
- Faire connaître les limites de ses possibilités d'intervention pour répondre aux problèmes posés ;
- Ne pas répondre aux provocations ;
- Éviter tout attitude agressive (bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, bras levé...) ;
- Garder physiquement ses distances.

Le contrôleur peut exercer son droit de retrait lorsqu'il estime que sa sécurité est menacée de manière imminente. Dans ce cadre, et en ce qui concerne les contrôles PAC, rappeler aux contrôleurs et aux contrôlés que l'empêchement de la réalisation du contrôle sur place entraîne le rejet de la demande d'aide ou de paiement[14].

Dès lors qu'une situation anormale l'amène à interrompre le contrôle (menaces, obstacles à l'exercice du contrôle), l'agent qui se retire n'est pas en échec, c'est le contrôle qui est en échec. Il ne s'agit en aucun cas d'une faute professionnelle, mais d'une nécessité dictée par les événements.

Toutefois, il faut faire en sorte que cet évitement ne constitue pas une remise en cause de l'action de l'administration. Il faut donc veiller à ce que le contrôle soit repris après les incidents, sous une forme et avec les moyens à définir par la hiérarchie, en concertation avec le(s) contrôleur(s) concerné(s).

[14] *Art 59.7 du R.(UE) n° 1306/2013 du Parlement européen et du Conseil du 17/12/2013.*

4.2 - La violence dans le milieu de l'éducation

La violence sur le lieu de travail peut prendre diverses formes et constitue un facteur de risque important pour la santé. Elle a des répercussions négatives sur l'environnement de travail et sur la qualité de l'apprentissage.

Comportement social hostile sur le lieu de travail

En 2015[15], 17 % des femmes et 15 % des hommes ont signalé avoir été exposés à un comportement social hostile, et 7 % de l'ensemble des travailleurs ont indiqué avoir subi une forme de discrimination (chiffre en hausse : c'était 5 % en 2005 et 6 % en 2010).

Violences physiques contre la communauté éducative

Si les violences physiques contre la communauté éducative sont relativement rares, chaque année, en moyenne, 12 %[16] des enseignants, conseillers et assistants d'éducation et chefs d'établissements déclarent faire l'objet de menaces ou d'insultes dans l'exercice de leur métier.

Une situation vécue : Agression dans un lycée entre une élève et une assistante d'éducation

« Au départ du lycée agricole pour une sortie scolaire, j'ai fait des remarques à une élève de seconde âgée de 17 ans qui n'avait pas produit l'autorisation parentale exigée. C'est à ce moment-là qu'elle m'a dit : "Vous me faites chier ! Je vais rentrer chez moi !" et s'est précipitée vers la sortie. J'ai tenté de la retenir ; l'élève m'a alors tiré les cheveux des deux mains et m'a traînée vers la sortie. Elle n'a lâché prise que sur intervention d'un autre collègue surveillant et du directeur, avant de prendre la fuite.»

Une situation vécue : Altercation dans un lycée entre élève, famille, professeur et proviseur

« J'ai eu une altercation avec un élève qui refusait d'appliquer les consignes. L'élève a quitté brutalement la classe et m'a menacé de représailles de la part de son père ; quelques minutes plus tard, le père (appelé par son fils par téléphone portable) s'est introduit dans l'établissement et m'a donné un coup de tête. Le proviseur, en allant à l'hôpital, s'est retrouvé dans la salle d'attente avec le père, blessé à la main, et toute la famille du jeune qui a fait des remarques déplacées et tenu des propos très injurieux. »

La violence englobe la violence interne (entre agents de la communauté éducative, avec ou sans lien de subordination) mais aussi la violence externe (entre les apprenants et la communauté éducative, entre la famille et la communauté éducative).

La direction L'administration	Les enseignants	Les apprenants
La restauration Le service logistique, patrimoine	La vie scolaire	Les familles

[15] *Résultats de l'enquête européenne sur les conditions de travail 2015.*

[16] *Résultats de l'enquête "cadre de vie et sécurité" entre 2007 et 2013 - personnels de l'Éducation nationale.*

4.2.1 - Analyse des situations et des facteurs de risque

La violence a pour cause des facteurs sociaux, structurels, organisationnels ou environnementaux complexes. Il n'existe pas de grille de lecture unique.

- ✓ Elle peut se manifester par l'intermédiaire d'un large éventail de technologies de l'information et de la communication ; on parle alors de cyber-violence/cyber-harcèlement ;

- ✓ Les agressions commises par les élèves, les étudiants, apprentis et stagiaires sont à apprécier dans le contexte spécifique de la mission éducative ;

- ✓ Les relations (avec les élèves et leurs parents/familles) sont de longue durée : sur l'année scolaire, voire sur plusieurs années ;

- ✓ L'éducation en tant que bien public a des obligations légales : les élèves ne peuvent pas être exclus comme un client peut être expulsé d'un magasin ;

- ✓ En 2015, le MAA a mené une enquête nationale "victimation et climat scolaire" qui a recueilli les réponses de 7.704 élèves de 62 établissements volontaires. Les recherches montrent qu'un climat scolaire positif est un facteur de résilience et de bien-être et qu'il joue un rôle prépondérant dans la prévention de la violence (Payne et alii, 2006, à partir d'un échantillon de 1.287 écoles)[17].

  On relèvera :
  - la forte corrélation entre sentiment de sécurité et appréciation de la qualité des locaux. Plus le niveau de victimation augmente, plus la relation au bâti se dégrade ;
  - que la violence entre apprenants interagit sur les conditions de travail de la communauté éducative ;
  - que la dégradation des locaux et des équipements (extincteur, détecteur de fumée...) est une forme de violence mais aussi un indicateur ;
  - enfin que les apprenants en difficulté d'apprentissage sont à considérer tout particulièrement.

[17] *Pour en savoir davantage sur l'enquête nationale, se rapporter aux documents publiés sur l'Intranet du ministère.*

4.2.2 - Mesures de prévention

Après évaluation des facteurs de risques de violence (interne et externe) dans l'établissement, des mesures de prévention partagées doivent être prises :

ORGANISATIONNELLES

- Sensibiliser à la problématique de la violence, par exemple en réalisant des enquêtes (victimation et climat scolaire) ;
- Travailler le règlement intérieur, par exemple en ce qui concerne un comportement acceptable, les formes de sanction, etc. Créer un tableau de bord régulier des processus disciplinaires, sanctions, remédiations ;
- Intégrer dans le projet d'établissement la question de la prévention de la violence et du harcèlement ;
- Faire en sorte que l'ensemble de la communauté éducative prenne conscience de la violence et coopère à la définition des mesures/procédures appropriées qui doivent être prises sur la base d'une analyse de la situation ;
- Promouvoir une attitude de respect et d'équité au sein de la communauté, par l'exemple au sujet des enseignants et du personnel d'éducation ;
- Inclure la promotion de la non-violence et de la lutte contre le harcèlement, des actions préventives et une aide aux victimes dans le programme de vie quotidienne de l'établissement ;
- Promouvoir une campagne sur l'ouverture et la tolérance, une politique de respect plutôt que de honte, par exemple en invitant des personnalités à une discussion ;
- Promouvoir des procédures claires et simples afin que l'ensemble de la communauté éducative réagisse et réponde aux incidents violents et au harcèlement, et expliquer où demander de l'aide ;
- Améliorer la concertation sur les questions de violence, par exemple par la mise en place de groupes d'échanges / espaces de délibération (il est absolument nécessaire que les agents puissent en parler, qu'ils puissent échanger, qu'ils puissent développer des normes / des règles de métier) ;
- Trouver une procédure simple et efficace pour signaler les cas de violence et de harcèlement, par exemple un système électronique pour signaler, recueillir et présenter la structure des incidents ;
- Organiser des retours d'expérience (retex) à la suite d'événements particulièrement marquants et/ou fréquents. Le retex est un véritable outil d'action interne et un levier aussi bien pour l'individu agressé que pour la communauté de travail ;
- Inclure la question de la violence et du harcèlement dans les thèmes abordés par les instances compétentes appropriées (CoHS, CHSCT….), tant sur l'évaluation que sur la mise en place de mesures de prévention ;
- Mobiliser les partenaires du territoire (autorité académique, MSA...).

TECHNIQUES

- L'aménagement des lieux et des espaces de travail peut avoir un impact sur la violence. Ils ne sont pas à eux seuls générateurs de violence, mais ils peuvent exacerber les tensions :
- Améliorer la visibilité et l'éclairage dans les lieux à risque ;
- Créer un cadre physique positif (couleur, climatisation...) ;
- Créer des espaces de rencontre aménagés (élèves, parents, membres de la communauté éducative...).

HUMAINES

- Dispenser une formation à l'ensemble de la communauté éducative, aux parents et aux élèves sur la prévention de la violence et du harcèlement ;
- Organiser des formations pratiques sur l'identification de la violence, sur les manières non violentes de réagir et sur la résolution de conflits ;
- Former à la reconnaissance des signes précurseurs des actes de violence ;
- Fournir des informations à l'ensemble de la communauté scolaire sur les actions juridiques à entreprendre, si un membre de la communauté éducative est victime d'un acte de violence et / ou de harcèlement ;
- Diffuser les informations sur les bonnes pratiques ;
- Solliciter le dispositif national d'appui, les réseaux (RESEDA, insertion sociale...).

4.3 - La violence en situation d'accueil

Les situations visées dans cette partie concernent les agents chargés de l'accueil physique des services, ceux qui sont chargés de l'accueil téléphonique (standard), ainsi que ceux qui sont en relation avec les administrés dans le cadre de leur fonction (réception d'administrés, réponse au téléphone...), même si ces contacts sont temporaires ou n'interviennent qu'à certains moments de l'année.

Une situation vécue : Agression téléphonique, entre un éleveur et un agent en charge de son dossier

Un éleveur faisant l'objet de plusieurs procédures auprès du TGI pour mauvais traitements envers des animaux manifeste régulièrement (parfois plusieurs fois par mois) et depuis plus d'un an son mécontentement par téléphone. L'intéressé, dont les accès de colère sont violents, tient un discours de type monologue, déraisonné et injurieux vis-à-vis de l'agent en charge du dossier : "Vous vous comportez comme une pute", "Vous faites un travail de pute", "Vous faites un travail de sape", "Vous ne faites rien", "Vous ne servez à rien"...

4.3.1 - Analyse des situations et des facteurs de risque en situation d'accueil

L'accueil est un véritable métier pour lequel les agents doivent être formés. Cette mission s'inscrit dans le cadre du fonctionnement collectif des services, ce qui implique une participation active du management par des échanges avec les agents pendant toutes les phases de leur activité. L'agent d'accueil est la première personne en contact avec l'usager.

Activités principales

- Recevoir les usagers, les renseigner et les orienter ;
- Délivrer des laissez-passer, badges, invitations ;
- Réaliser des tâches administratives ;
- Donner éventuellement des informations particulières de gestion de dossiers ;
- Fournir des renseignements de premier niveau.

Facteurs de risque

→ *Facteurs liés à la nature de l'activité professionnelle exercée*

- Contact avec le public ;
- Gestion d'imprévus ou d'urgences ;
- Travail au contact de personnes potentiellement violentes ;
- Tâches à réaliser en présence et sous le regard du public ;
- Tâches parfois simultanées (accueil physique, téléphonique, recherche d'interlocuteur, urgence, imprévu, gestion de courrier) ;
- Charge mentale en périodes d'affluence du public.

→ *Facteurs aggravants*

- Attente du public non satisfaite ;
- Temps d'attente importants ;
- Manque d'informations suffisantes pour répondre au public ;
- Formation insuffisante au métier d'accueil ;
- Rôles mal répartis dans les équipes ;
- Agents isolés.

→ *Facteurs socio-environnementaux et culturels*

- Climat de tension sociale propice à des violences (précarité économique, relégation sociale, concentration urbaine, contraintes réglementaires et environnementales) ;
- Progression des incivilités (changement de comportement en matière de convenances et de normes culturelles).

4.3.2 - Mesures de prévention

ORGANISATIONNELLES

→ Permettre à l'agent de disposer des éléments lui permettant de guider et de renseigner utilement et complètement : organigrammes, emplois du temps, information sur les rendez-vous et les réunions programmés, missions et sujets pouvant être évoqués, alerte en cas de tension avec certains usagers ;

→ Veiller à la bonne organisation de la fonction d'accueil et de réception du public : définition des horaires de réception, garantie de présence des interlocuteurs, possibilité de recourir à un responsable hiérarchique ou à un référent en cas de difficulté ;

→ En cas de recours à un personnel temporaire pour remédier à une situation d'absence :

- S'assurer de la compétence réelle de la personne recrutée ;
- Lui proposer éventuellement une formation spécifique aux métiers d'accueil pour les besoins de la structure ;
- Lui permettre de disposer d'un temps d'adaptation à l'emploi (connaissance de l'organisation et des missions de la structure).

TECHNIQUES

→ Assurer la sécurité des agents d'accueil en cas d'incident : appel d'urgence avec mémorisation des numéros, installation d'un bouton d'alarme, rideau de fer... ;

→ Définir et faire connaître les consignes sur les dispositions à prendre (exemples : emplacement précis des clefs, organisation d'un repli...).

HUMAINES

→ *Savoir être :*

- La mission doit être menée à bien dans un esprit de respect mutuel et d'équité ;
- La tenue vestimentaire de l'agent doit être appropriée. Les signes religieux ostentatoires sont à proscrire.

→ *Savoir faire :*

- Bien démarrer l'entretien : réponses claires, anticipation, respect des règles élémentaires de déontologie et de comportement (correction, obligation de réserve) ;
- Prendre en considération les problèmes éventuels de l'administré qui peuvent le déstabiliser (maladie ou décès d'un proche, accident, événement grave, circonstance exceptionnelle…) ;
- Identifier les sujets « sensibles » et rechercher la meilleure approche pour les aborder ou les éviter ;
- Se préparer à des événements inhabituels (exemple : arrivée simultanée de plusieurs administrés bruyants et agressifs) ;
- Bien gérer la fin de l'entretien (veiller à l'image retenue par l'administré [c'est important pour les rencontres ultérieures]).
  → En cas de situation tendue et devenant potentiellement dangereuse, ne pas hésiter à se protéger mais faire en sorte que cet évitement ne constitue pas une remise en cause de l'action de l'administration et une sorte de victoire de l'agresseur. Le faire en fonction de son ressenti personnel, soit en raison de l'attitude de la personne (agressivité, violence), soit en raison de sa propre réaction (stress, colère ...) ;
  → Maîtriser les méthodes de gestion de conflit afin d'éviter l'escalade et désamorcer un échange mal engagé.
- Être à l'écoute de l'interlocuteur, parler raisonnablement du problème, sans hésiter à dire : "Vous avez peut-être raison…" ;
- Rester calme et poli, mais ferme ;
- Inviter la personne dont le comportement est agressif à poser des questions ;
- Utiliser des mots simples, répéter les explications si nécessaire ;
- Reformuler ;
- Faire connaître les limites de ses possibilités d'intervention pour répondre aux problèmes posés ;
- Ne pas répondre aux provocations ;
- Éviter toute attitude ou posture agressive ;
- Garder physiquement ses distances.

4.4 - La violence entre agents
(avec ou sans lien de subordination)

Les violences internes interviennent dans des situations dégradées et de lourds conflits au sein des équipes de travail.

L'employeur doit assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses agents au travail. Il a pour obligation d'évaluer les risques, et de tenter de les prévenir. En cas d'urgence, des réponses plus rapides sont à proposer aux agents en difficulté. L'employeur prendra ainsi en compte le plus tôt possible les plaintes fondées, afin de mettre un terme aux agissements hostiles et d'apporter un soutien aux agents affectés. Il s'agit d'éviter que leur santé ne se dégrade, et, autant que possible, de leur permettre de se maintenir en poste.

Une situation vécue : Agression entre deux collègues de travail

« J'ai déposé une bonbonne d'eau vide sur le bureau de mon collègue. De retour dans son bureau le collègue s'est écrié que ce n'était pas à lui de remplir la bonbonne. Il m'a donné un premier coup de pied au coude puis un second au niveau du visage sans que je ne sois en situation de me défendre. Une autre personne du service était présente et a pu nous calmer. Mon collègue a alors quitté les lieux. »

4.4.1 - Analyse des situations et des facteurs de risque

Les dysfonctionnements ou les problèmes organisationnels dans la structure peuvent conduire à une dégradation des relations de travail entre les agents et engendrer des tensions. Quand elles ne sont pas gérées, ces tensions dégénèrent parfois en violence.

→ *Facteurs de risques*

- Absence de soutien social et de solidarité ;
- Difficultés à faire correctement son travail ;
- Contraintes de rythmes et d'horaires de travail ;
- Manque d'autonomie et de marges de manœuvre.

4.4.2 - Mesures de prévention

Après évaluation des facteurs de risques de la violence (interne et externe) dans l'établissement, des mesures de prévention partagées doivent être prises :

ORGANISATIONNELLES

- Rédiger un manuel de bien vivre ensemble (charte des valeurs) ;
- Rappeler le règlement intérieur en cas d'événement significatif ;
- Anticiper les absences et organiser le service en fonction des emplois du temps [devenir *proactif* dans la gestion des périodes sensibles en terme de disponibilité et de présence du personnel] ;
- Accorder un soin particulier à la rédaction et à la diffusion du guide d'accueil ;
- S'assurer d'une bonne communication avec les acteurs de la prévention ;
- Valoriser les retours d'expériences positives.

TECHNIQUES

- Clarifier les fonctionnements en période normale, de pointe ou sensible ;
- Présenter des retours d'expérience en Codir, séminaires ou groupes restreints ;
- Assurer une gestion RH systématique des indicateurs d'agression ;
- Définir éventuellement des indicateurs spécifiques au service et à ses missions ;
- Présenter annuellement en CHSCT ou CoHS le bilan des agressions ;
- Adapter l'organisation spatiale des bureaux aux agents ;
- Respecter le règlement intérieur et les consignes d'organisation générales (ex : plannings de réservation des ressources internes, parking) ;
- Améliorer la communication interne (intranet, journal interne, organisation de sorties conviviales, AG) ;
- Mettre en ligne la réglementation relative aux harcèlements.

HUMAINES

- Développer à l'intention de tout le personnel les formations à la gestion des conflits et à la communication interpersonnelle ;
- Soigner particulièrement la bonne insertion des nouveaux arrivants ;
- Continuer à former les cadres à la mise en œuvre des entretiens annuels ;
- Apporter une attention particulière aux agents en situation de souffrance ;
- Faire respecter le manuel de bien vivre ou la charte des valeurs ;
- Élaborer une charte des méthodes de communication par messagerie électronique.

ANNEXE 1

Agressions subies par les agents du MAAF en 2015 et 2016

source : signalements parvenus au BASS + SAJ

	Nombre d' agressions		Nature de l'agression				Poursuites judiciaires				Condamnations (si poursuites)						Arrêt de travail	
			physique		Orale ou écrite		oui		non		oui		non		en cours ou non connu			
Année	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
DDT(M)	1	9	0	0	1	9	0	3	1	6	0	0	0	0	0	3	0	0
DD(CS)PP	19	62	0	11	19	51	10	42	9	20	3	1	1	1	6	40	0	5
DRAAF	2	8	0	1	2	7	1	3	1	5	0	0	1	0	0	3	0	0
EPL	1	10	1	3	0	7	1	1	0	9	0	0	0	0	1	1	1	6
Totaux	23	89	1	15	22	74	12	49	11	40	3	1	2	1	7	47	1	11

Répartition par région

Régions [découpage 2016] (1)	2015 (2)					2016 (2)				
	Total	DDT (M)	DD(CS)PP	DRAAF	EPL	Total	DDT (M)	DD(CS)PP	DRAAF	EPL
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	**8**	1	7	0	0	**13**	1	7	3	2
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE	**2**	0	2	0	0	**5**	0	3	1	1
BRETAGNE	**4**	0	4	0	0	**17**	4	13	0	0
CENTRE-VAL DE LOIRE	**0**	0	0	0	0	**3**	0	3	0	0
CORSE	**0**	0	0	0	0	**1**	0	1	0	0
GRAND EST	**0**	0	0	0	0	**7**	1	6	0	0
GUYANE	**0**	0	0	0	0	**2**	0	0	1	1
HAUTS-DE-FRANCE	**2**	0	1	1	0	**4**	1	3	0	0
IDF	**0**	0	0	0	0	**1**	0	1	0	0
NORMANDIE	**2**	0	2	0	0	**6**	0	4	1	1
NOUVELLE AQUITAINE	**3**	0	3	0	0	**16**	0	14	0	2
OCCITANIE	**0**	0	0	0	0	**4**	0	3	0	1
PACA	**1**	0	0	1	0	**8**	2	3	1	2
PAYS DE LA LOIRE	**1**	0	0	0	1	**2**	0	1	1	0
Totaux	**23**	**1**	**19**	**2**	**1**	**89**	**9**	**62**	**8**	**10**

(1) Aucun signalement n'est parvenu au BASS pour 2015 et 2016, s'agissant des régions non listées dans le tableau

(2) Aucun signalement n'est parvenu au BASS pour 2015 et 2016, s'agissant des établissements de l'enseignement supérieur et de l'administration centrale.

Situation des agents pendant l'agression

	2015		2016	
agressions en situation de contrôle	**17**	74%	**60**	67%
agressions hors situation de contrôle	**6**	26%	**29**	33%
	23		**89**	

ANNEXE 2

Glossaire

ANTE-MORTEM (inspection), ou IAM : Analyse, examen d’un animal avant sa mise à mort.

COORDINATION DES CONTRÔLES : Harmonisation d’activités diverses dans un souci de réduction de la pression de contrôle ressentie.

INCIVILITÉ : Comportement qui ne respecte pas les règles de la vie en société comme la politesse, le respect d’autrui, la courtoisie, l’ordre public. Exemples : impolitesse, chahut, tapage, injures, miction dans les cages d’escalier, agressivité verbale, graffitis.

POST-MORTEM (inspection), ou IPM : Analyse, examen d'un animal après sa mise à mort.

PRÉVENTION PRIMAIRE : La prévention primaire consiste à éviter l’apparition des situations à risque, en travaillant en amont à la réduction des facteurs de risque.

PRÉVENTION SECONDAIRE : La prévention secondaire consiste à réduire les atteintes sur la santé en apprenant aux individus à mieux gérer les situations à risque et leur propre stress.

PRÉVENTION TERTIAIRE : La prévention tertiaire consiste à intervenir lorsque le dommage a déjà eu lieu, dans une perspective curative.

VANDALISME : Atteinte "gratuite" aux biens privés ou publics, dont la sanction est plus ou moins sévère selon les circonstances de l’infraction, de la nature du bien et des dégâts causés.

VICTIMATION : La victimation définit le fait de subir une atteinte, matérielle, corporelle ou psychique (ainsi que d'en être conscient). En ce qui concerne le milieu scolaire, les enquêtes de victimation permettent de mieux mesurer l'importance et l'évolution de la violence en milieu scolaire.

VICTIMISATION : La victimisation est le sentiment excessif et exagéré d'être une victime. Ce passage de victime réelle à victime ressentie est très ténu, et réside dans la simple façon d'observer les faits. On est donc dans la subjectivité complète. Le mot victimisation est parfois utilisé, à tort, à la place du mot victimation.

ANNEXE 3

Liste des sigles

AC : Administration centrale

AE : Assistant d'éducation

AG : Assemblée générale

ASS : Assistant de service social

TFR : Techniciens de Formation et de Recherche

CARSAT : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail

CHSCT : Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

CODIR : Comité de direction

CoHS : Commission d'hygiène et de sécurité

CPE : Conseiller principal d'éducation

DD(CS)PP : Direction départementale (de la cohésion sociale) et de la protection des populations

DDI : Direction départementale interministérielle

DDT(M) : Direction départementale des territoires (et de la mer)

DOM : Département d'outre-mer

DRAAF : Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt

DUERP : Document unique d'évaluation des risques professionnels

EPL : Établissement public local

EPLEFPA : Établissement public local d'enseignement et de formation professionnelle agricoles

ESPT : État de stress post traumatique

IAPR : Institut d'accompagnement psychologique et de ressources

INAVEM : Institut national d'aide aux victimes et de médiation ("France Victimes", depuis juin 2017)

ISST : Inspecteur santé, sécurité au travail

LEGT : Lycée d'enseignement général et technologique

LP : Lycée professionnel

MSA : Mutualité Sociale Agricole

PS/PC : Plan de surveillance / Plan de contrôle

RESEDA : Réseau d'éducation pour la santé, l'écoute et le développement de l'adolescent

RETEX : Retour d'expérience

RH : Ressources humaines

RPS : Risques psychosociaux

SDDPRS : Sous-direction du développement professionnel et des relations sociales

SG : Secrétariat général, secrétaire général

SIVEP : Service d'inspection vétérinaire et phytosanitaire

SRH : Service des ressources humaines

SUMER : Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels

TGI : Tribunal de grande instance

ANNEXE 4

Retour d'expérience illustré d'une situation vécue

Contrôle dans une exploitation agricole d'élevage de volailles
Lieu, date : exploitation de M. X, sur rendez-vous pris à l'avance
Objet : vérification de remise en conformité demandée lors d'une précédente visite

Occurrence d'un événement

1ère étape :
Description des faits

Désigner un pilote

Enquêter sur le déroulement de l'évènement

Recueillir des informations auprès de la victime, témoins, hiérarchie...

L'atmosphère des contrôles en exploitation agricole était alors agitée, mais l'agent n'avait pas de raison d'anticiper de quelconques violences, tout au plus un peu d'agacement exprimée par le professionnel au cours du contrôle qui selon l'agent ne devait poser aucune difficulté vu la réactivité du professionnel.

Préciser le contexte socioéconomique et/ou la situation plus spécifique de l'agresseur

Antérieurement au contrôle, l'agent a pris rendez-vous avec le professionnel, pour une arrivée prévue à 9 h 30.
L'agent est arrivé à l'exploitation à 9 h 00, soit trente minutes avant l'heure prévue, et l'exploitant l'a accueilli avec courtoisie.
Discutant avec l'éleveur, l'agent a vu une voiture arriver vers 9 h 15, et son hôte lui a indiqué que la presse ainsi que quelques représentants agricoles allaient arriver pour évoquer le cumul des contrôles (4 en 2015 pour cette exploitation).

Décrire les faits : activité en cours (contrôle, accueil, enseignement) et enchaînement des évènements d'agression

L'agent a pu échanger avec la directrice, et pour ce faire n'a pu que s'isoler à pied, son véhicule étant coincé par les manifestants, au nombre d'une cinquantaine (…) Les manifestants ont alors demandé les clés du véhicule pour le mettre sur cale, ce que l'agent a refusé. Ils ont menacé de brûler le véhicule, l'agent a en réponse récupéré ses affaires dans le coffre, s'est reculé et leur a dit qu'ils pouvaient le faire. Les manifestants se sont ravisés, menaçant de réitérer à une autre occasion.
L'agent a fait l'objet d'invectives telles que « on va le balancer dans la rivière » ou « donne-moi ton nom et ton adresse ».
Alors que les manifestants étaient toujours présents dans la cour, le contrôle a été repris vers 11 h, et l'agent a accompagné l'éleveur avec une tierce personne (qui était munie d'une fourche) (…)

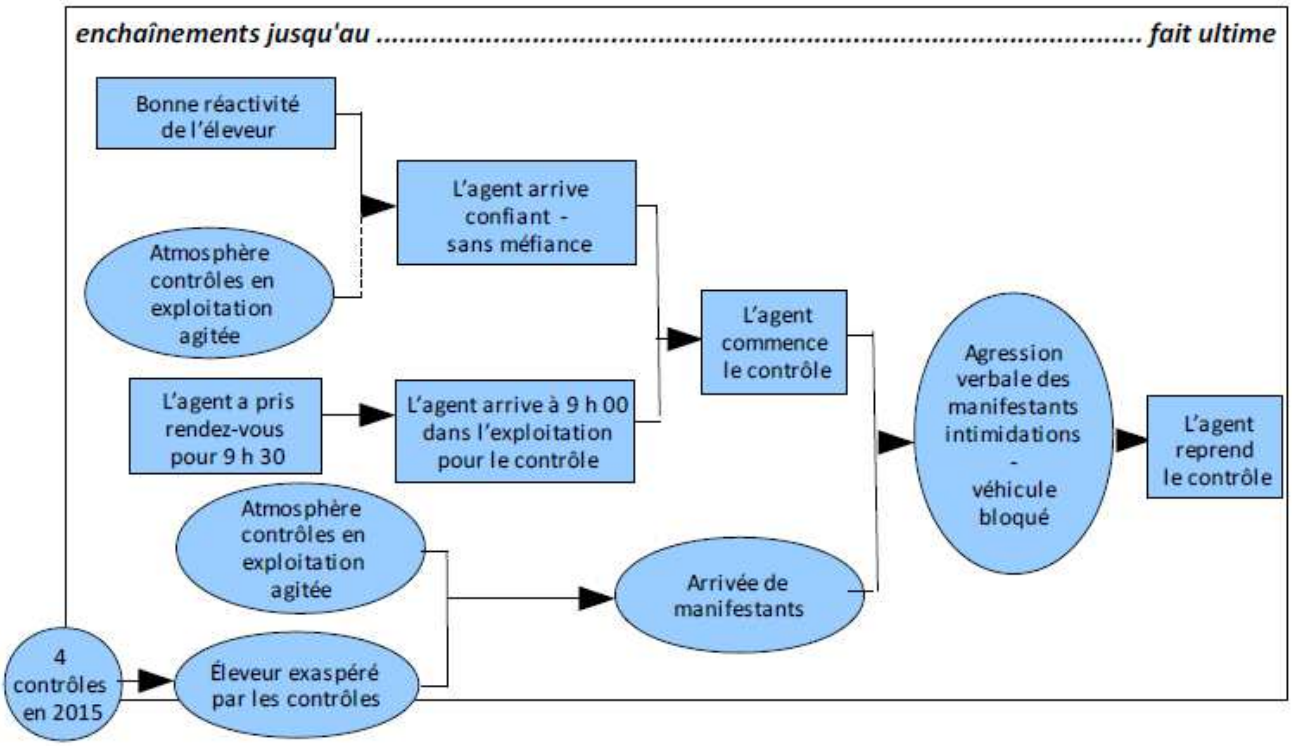
Chronologique factuel

Selon les cas, compléter l'enquête par une visite du lieu d'agression (exemple poste d'accueil)

2ème étape :
Analyse des faits

L'analyse des faits commence par une reconstitution des faits connus, en les liant les uns aux autres. La méthode de l'arbre des causes[18] développée par l'INRS depuis les années soixante-dix, permet de remonter aux facteurs ayant contribué au déclenchement de l'agression à partir des faits.

Organiser les faits, en commençant par le fait ultime.
Ne pas apporter d'interprétation, ni de jugement de valeur, par exemple sur l'attitude de l'agent ou de l'agresseur.



Recenser les facteurs de risques/facteurs ressource identifiés suite à cette analyse

- l'environnement socioéconomique et l'énervement subséquent des professionnels ;
- les circonstances d'un contrôle pour vérification de correction de manquement ;
- l'émulation des protestataires dans un cadre de phénomène de groupe ;
- la fixation d'un rendez-vous mais en arrivant en avance ;
- la décision de poursuivre le contrôle ;
- la réactivité et l'appui de la hiérarchie.

3ème étape :
Identification des mesures de prévention

- Rappeler que dans le cadre d'un contrôle avec rendez-vous, ces conditions doivent être respectées ;
- Rappeler aux agents les termes de la fiche agression et la nécessité, en cas de difficulté, d'accepter de cesser le contrôle, de se retirer du contexte physique et d'appeler les supérieurs ou la direction pour suite à donner et soutien ;
- Sensibiliser les agents aux situations de confrontation avec stress, via des actions de formation ;
- Sensibiliser les agents au fait que la direction privilégie avant tout leur sécurité et que les contrôles pourront toujours être menés ultérieurement dans des conditions plus favorables, et surtout moins risquées.

Mesures
Organisationnelles
Techniques
Humaines

[18] *L'analyse de l'accident du travail - la méthode de l'arbre des causes, INRS ED 6163 (novembre 2013).*

ANNEXE 5

Références documentaires

Textes législatifs et réglementaires

La législation européenne inclut notamment les directives suivantes :

- Directive 89/391/CEE du Conseil du 12 juin 1989 concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail ;
- Directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique ;
- Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail ;
- Directive 2002/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 modifiant la directive 76/207/CEE du Conseil relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail modifiée par la directive 2006/54/CE du 5 juillet 2006.

- Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, notamment les articles 6 ter (harcèlement de nature sexuelle), 6 quinquies (harcèlement moral), 23 (préservation de la santé et de l'intégrité physique) ;

- Loi n° 91-1414 du 31 décembre 1991 en vue de favoriser la prévention des risques professionnels et portant transposition de directives européennes relatives à la santé et à la sécurité du travail (codifiée dans l'article L.4121-3 du code du Travail, elle rend obligatoire l'évaluation des risques professionnels afin de proposer des mesures de prévention adéquates) ;

- Accord du 23 octobre 2013 relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique ;

- Note de service n° 2007-1268 du 3 décembre 2007 : Mise en place d'un dispositif de soutien psychologique en faveur des agents du ministère de l'Agriculture et de la Pêche victimes d'une agression, d'une incivilité ou d'un événement traumatisant dans l'exercice de leurs fonctions ;

- Note de service n° 2014-629 du 29 juillet 2014 déclinant l'accord cadre du 22 octobre 2013 relatif à la prévention des RPS ;

- Note de service n° 2014-1004 du 15 décembre 2014 : Que faire en cas d'agression ou de harcèlement sexuel au travail ou en milieu scolaire ou d'enseignement supérieur ;

- Note de service n° 2016-336 du 20 avril 2016 : Prévention, signalement et accompagnement des agressions subies par les agents du ministère [chargé de l'agriculture], dont fiche de signalement ;

- Note de service n° 2016-969 du 16 décembre 2016 : Mise en place d'une prestation de soutien psychologique assurée par l'IAPR (Institut d'accompagnement psychologique et de ressources).

Revues, guides, sitographie

- *Guide de prévention et de traitement des situations de violence et de harcèlement dans la fonction publique* – DGAFP 2017 ;

- *Quand travailler expose à un risque d'agression : des incivilités aux violences physiques*, NS 288 INRS, octobre 2010 ;

- *L'exposition aux risques professionnels dans la fonction publique : une première analyse par métier à partir de l'enquête SUMER 2009-2010*, DGAFP 2013 ;

- *Travailler en contact avec le public - Quelles actions contre les violences ?*, ED 6201, INRS, octobre 2015 ;

- *Agression et violence externe*, INRS ;

- *Guide de bonnes pratiques pour la mise en œuvre de la recommandation T16 - Prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public*, CARSAT Languedoc-Roussillon (2014) [Ce guide comporte notamment des éléments sur l'analyse des agressions par la méthode utilisée pour les accidents du travail] ;

- *Prévention de la violence interpersonnelle en milieu de travail*, IRSST Canada http://www.irsst.qc.ca/prevention-violence/la-demarche.html ;

- *L'analyse de l'accident du travail - la méthode de l'arbre des causes,* ED 6163, INRS, novembre 2013.

Enseignement

- *Point d'étape sur les travaux de la délégation ministérielle chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire*, Ministère chargé de l'Éducation nationale, février 2013 ;

- *Climat scolaire, expérience scolaire et victimation dans les établissements de l'enseignement agricole - enquête nationale 2015*, Professeur Eric Debardieux ;

- *Climat scolaire, expérience scolaire et victimation dans les établissements de l'enseignement agricole - enquête 2015 au ministère chargé de l'agriculture* ;

- *Climat scolaire, site web collaboratif par et pour un réseau de professionnels*, Ministère chargé de l'Éducation nationale - http://www.reseau-canope.fr/climatscolaire/accueil.html.

Contrôles

- *Évolution de l'organisation et des conditions dans lesquelles intervient l'inspection du travail*, Rapport de l'inspection du travail, janvier 2005 ;

- *Recensement et évaluation des situations d'agression par les agents du MAAPAR*, Rapport d'étude, 20 mai 2005 ;

- *« Exercice du contrôle »,* Rapport final du groupe de travail issu du CHS ministériel, juin 2005 ;

- *Instruction générale (DGCCRF) PCM n° 2005-02 du 25 novembre 2005 relative à la protection des agents dans le cadre de leurs missions* ;

- *Livret d'accueil relatif à l'hygiène, la sécurité, la prévention et les conditions de travail à destination des agents des services vétérinaires chargés d'inspection en abattoirs*, diffusé par note de service SG/SRH/SDPPRS/N2008-1007 et DGAL/MASCS/SDSSA/N2008-8007 du 8 janvier 2008 ;

- *Guide métier pour les contrôleurs titulaires « nouveaux arrivants » et les contrôleurs vacataires chargés des contrôles sur place dans le cadre de la PAC,* avril 2009 ;

- *Guide général d'inspection DGAL*, diffusé par ordre de service DGAL/SDPRAT/2016-39 du 18 janvier 2016 ;

- *Instruction technique DGPE/SDGP/2017-119 du 9 février 2017 : Note de cadrage relative aux échanges d'informations à prévoir entre les services des DDT(M), DAAF, DD(CS)PP, EdE et DR ASP au titre des contrôles animaux en exploitation (conditionnalité - protection et santé animales - identification, et éligibilité bovine, ovine, caprine) pour l'année 2017* ;

- *Instruction technique DGAL/SDSPA/2017-290 du 29 mars 2017 : Guide pour le contrôle sur place en 2017 des exploitations bovines, ovines, caprines et porcines d'élevage : contrôle unique dans le cadre de l'identification / conditionnalité des bovins, ovins, caprins, porcins, et des demandes d'aides animales bovines, ovines et caprines.*



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

Annexe n° 2

FICHE DE SIGNALEMENT ☐
FICHE DE SUIVI DE L'AGRESSION ☐

(Cocher la case)

A transmettre par le chef de service dans les 48 heures après les faits à l'adresse fonctionnelle XXXX

Département : ..... Date de l'agression : .....

Structure : ..... Secteur d'emploi : .....

Nature de l'agression :

Verbale

Physique

Autre

Lieu de l'agression :

Lieu de travail

Contrôle

Autre

****

Nom, prénom de la victime : .....

Nom, prénom et qualité de(s) agresseur(s) : .....

Nom, prénom de(s) témoin(s) : .....

Description des faits :

.....

.....

.....

Conséquences pour la victime :

Incidences de l'agression sur la communauté de travail :

****

Suites de l'agression

Personnes alertées par l'agent:

Personnes alertées par l'administration :

Arrêt de travail :

Accident de service ou de travail :

Dépôt de plainte ou signalement : ☐ par l'agent ☐ par l'administration

Poursuites judiciaires :

Tribunal compétent :

Date (prévue) du jugement :

L'Etat s'est-il porté partie civile ?

Protection fonctionnelle demandée :

Soutien psychologique demandé :

****

Date, signature et qualité du directeur ou de son représentant :

Date et signature de l'agent : *(si en capacité)*