Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'AGRICULTURE ET DE LA PECHE

Secrétariat général **Service des ressources humaines** **Sous-direction du développement professionnel et des relations sociales** **Bureau de l'action sanitaire et sociale** **78 rue de Varenne, 75349 PARIS 07 SP** Suivi par : Térésa DEKERCK Tél. : 01.49.55.60.33 - Fax : 01.49.55.41.81 e-mail : teresa.dekerck@agriculture.gouv.fr	**NOTE DE SERVICE** **SG/SRH/SDDPRS/N2008-1005** **Date: 08 janvier 2008**

Date de mise en application : **immédiate**

Nombre d'annexes : 5

Objet : Exercice du contrôle : guides méthodologiques mis au point par le comité hygiène et sécurité en application du rapport de juin 2005

Bases juridiques :

- Note de service SG/SM/SDMS/N2005-1403 du 30 mai 2005 sur la protection fonctionnelle des agents de l'Etat
- Note de service SG/SRH/SDDPRS/N2006-1301 du 11 décembre 2006 relative au suivi des agressions subies par les agents du ministère

Résumé : Guides méthodologiques en vue d'améliorer la sécurité des agents et de développer la prévention des agressions ainsi que la définition de conduites à tenir en cas d'agressions.

Mots-clés : agressions – contrôles – hygiène - sécurité

Destinataires	
Pour exécution : Administration centrale Services déconcentrés Etablissements d'enseignement technique agricole Etablissements d'enseignement supérieur	Pour information : Syndicats IGIR IGVIR Service des affaires juridiques MISITEPSA ACMO Inspecteurs hygiène et sécurité Assistants de service social Médecins de prévention

A la suite du meurtre de Sylvie TREMOUILLE et Daniel BUFFIERE, le comité d'hygiène et de sécurité ministériel (CHSM) a constitué un groupe de travail en vue de définir les conditions de traitement des agressions et les mesures à prendre pour améliorer la sécurité des agents chargés de missions de contrôle et d'accueil et développer la prévention des agressions et incivilités exercées à l'encontre des agents du ministère de l'agriculture et de la pêche (MAP). Le rapport sur l'exercice du contrôle, adopté en juin 2005 par le CHSM et par le comité technique paritaire ministériel (CTPM), présentait 21 propositions qui ont été retenues par le ministre. Le groupe de travail a donc poursuivi ses travaux en vue de mettre au point les dispositifs qui relevaient de sa compétence et de faire des propositions relatives aux préconisations qui relevaient de l'administration. Le tableau joint à la présente note fait le point sur les suites données au rapport du CHSM.

Le rapport fixait comme priorités la professionnalisation des agents chargés de ces missions et l'appui à ces derniers en cas d'agression. Parmi les 21 propositions retenues, plusieurs d'entre elles prévoyaient la mise au point de guides méthodologiques en vue d'améliorer la sécurité des agents et de développer la prévention des agressions ainsi que la définition de conduites à tenir en cas d'agressions.

Dans ce cadre, le groupe de travail « exercice du contrôle » a établi quatre documents :

- guide méthodologique en vue de la sécurité des agents chargés de l'accueil,
- guide méthodologique en vue de la sécurité des agents chargés de contrôle,
- définition des conditions d'intervention en binômes,
- conduite à tenir en cas d'agression.

Ces documents, ainsi qu'une fiche sur les besoins en formation, après examen par les comités hygiène et sécurité (CHS) départementaux et les directeurs généraux d'administration centrale intéressés, ont été approuvés par le CHSM lors de sa réunion plénière du 23 octobre 2007.

Il appartiendra aux services déconcentrés d'examiner ces documents, afin de les adapter à la situation locale. Je demande donc aux présidents des CHS départementaux de mettre ce sujet à l'ordre du jour d'une des deux prochaines réunions.

Les propositions du CHSM en matière de formation seront intégrées dans les réflexions menées sur le plan de formation pour 2008.

Un bilan sera fait en fin 2008 en fonction des comptes-rendus qui seront transmis au secrétariat du CHSM.

Le secrétaire général

Dominique SORAIN

TABLEAU DE BORD DES 21 PROPOSITIONS DU GROUPE DE TRAVAIL "EXERCICE DU CONTROLE" - Bilan d'exécution

Tableau de bord des mesures préconisées dans le rapport du CHSM relatif à l'exercice du contrôle

Priorité	Mesure	Pilotage	Mise en œuvre	Suivi Accom-pagnement	Échéance	Etat d'avancement
1	Apporter un soin particulier aux formations des agents chargés de l'instruction et du contrôle des dossiers d'aides de la PAC, en veillant à un délai suffisant entre la publication des textes applicables et leur mise en application.	Service de la modernisation	DGPEI	IGIR IGVIR	1er trimestre 2006	
2	Définir un plan de formation des agents chargés d'accueil et de contrôle sur cinq ans et en faire la priorité du MAP, en veillant à ce que les services disposent des moyens pour le mettre en oeuvre.	FORMCO	FORMCO	CHSM et CTP M FORMCO	4ème trimestre 2005	Propositions transmises au secrétaire général
3	Mettre en place dans tous les services de contrôle un dispositif de tutorat en faveur des agents nouvellement affectés sur des fonctions de contrôle.	FORMCO	DDAF DRAF DDSV	IGIR IGVIR	1er semestre 2006	Propositions transmises au secrétaire général
4	Remplacer, dans le meilleur délai, les vacataires par des agents titulaires pour exercer les fonctions de contrôle et, pour ceux qui continueront à effectuer des contrôles, prévoir leur intervention en binôme avec un agent titulaire.	SG DDAF DRAF DDSV	DDAF DRAF DDSV	IGIR IGVIR	1er semestre 2006	
5	Engager, pour chaque catégorie de contrôle (réglementaire, de conformité ou économique) et dans le respect de leur réglementation propre, une réflexion sur les pratiques professionnelles en vue d'établir, après avis des CHS, un guide de procédures regroupant les modalités d'organisation des contrôles (préparation, réalisation et suivi des contrôles).	CHS M	CHS D	IGIR IGVIR	1er semestre 2006	Guide de procédures validé lors de la réunion du CHSM du 23/10/2007
6	Etablir un document regroupant les précautions en vue d'un contrôle sur place et le mettre à la disposition des services en vue de mutualiser les expériences et de renforcer la sécurité des agents.	CHS M	CHS D	IGIR IGVIR	1er semestre 2006	Guide de procédures validé lors de la réunion du CHSM du 23/10/2007
7	Pour les contrôles en binômes, définir les modalités de leur constitution et les conditions de leur fonctionnement.	CHS M	CHS M		1er semestre 2006	Définition des modalités de contrôle en binômes validée lors de la réunion du CHSM du 23/10/2007
8	Intégrer dans les programmes de formation de l'encadrement dispensée lors de la prise de fonctions (directeurs, chefs de service mais aussi responsables d'unité) un module présentant les modalités d'intervention de la hiérarchie en cas d'agression, afin d'apporter aux agents l'appui total dont ils ont besoin dans ces circonstances difficiles. Mettre en place des modules spécifiques pour les agents chargés d'encadrement déjà en poste.	FORMCO	FORMCO		2ème semestre 2006	Propositions transmises au secrétaire général
9	Intégrer dans les critères d'évaluation des personnels d'encadrement par leur hiérarchie un volet relatif à leurs compétences en matière d'écoute, d'empathie et d'accompagnement dans le réconfort, à la capacité à accompagner et à soutenir les agents de leur service victimes d'agressions.	SD GESPER et ASTER	DDAF DRAF DDSV IGIR IGVIR	IGIR IGVIR	4ème trimestre 2005	Propositions transmises au secrétaire général
10	Systématiser les relations avec le Parquet.	DDAF DRAF DDSV	DDAF DRAF DDSV	IGIR IGVIR	4ème trimestre 2005	En continu
11	Faire apparaître avec clarté et fermeté la « tolérance zéro » à tous les actes délictueux par une réaction officielle de la part du MAP, en fonction de la gravité des faits soit au niveau national, soit au niveau local, lors de toutes les agressions.	Cabinet	SG DDAF DRAF DDSV	IGIR IGVIR	Immédiat	En continu

TABLEAU DE BORD DES 21 PROPOSITIONS DU GROUPE DE TRAVAIL "EXERCICE DU CONTROLE" - Bilan d'exécution

Priorité	Mesure	Pilotage	Mise en œuvre	Suivi Accom-pagnement	Échéance	Etat d'avancement
12	Evoquer, lors des entretiens d'évaluation des agents, les agressions dont ils ont été victimes ainsi que les conséquences qu'elles ont eues pour eux, de façon à ce que les agents se sentent confortés dans leur action, soutenus dans la poursuite de leur activité et assurés que les incidents dont ils ne sont pas responsables ne seront pas retenus en éléments négatifs.	SD GESPER et ASTER	DDAF DRAF DDSV	IGIR IGVIR	4ème trimestre 2005	
13	Diffuser largement auprès des agents et, en particulier, aux nouveaux arrivants, par exemple dans le livret d'accueil, les dispositions réglementaires définissant les conditions de protection des agents de l'Etat dans l'exercice de leurs fonctions.	SAJ et Dicom	DDAF DRAF DDSV	IGIR IGVIR	1er semestre 2006	Note de service du 30/5/2005 sur la protection juridictionnelle des agents
14	Définir un dispositif de soutien psychologique pour les agents victimes d'agression	CHS M	BASS	IGIR IGVIR Assistants sociaux Médecins de prévention	1er trimestre 2006	Convention signée avec l'INAVEM le 26/7/2007. Note de service sur le soutien psychologique publiée le 6/12/2007.
15	Renforcer le rôle des CHS départementaux pour connaître de façon exhaustive les agressions, analyser ces situations et définir des préconisations en vue de prévenir ces risques.	CHS M	CHS D	IGIR IGVIR	4ème trimestre 2005	En continu
16	Formaliser et diffuser largement auprès des agents la procédure à suivre vis-à-vis du CHS en cas d'agression.	CHS M	CHS D DDAF DRAF DDSV	IGIR IGVIR	4ème trimestre 2005	Guide de procédures validé lors de la réunion du CHSM du 23/10/2007
17	Mettre au point un tableau de bord local et national de suivi des agressions.	CHS M	BASS		4ème trimestre 2005	Notes de service du 6/12/2005 et du 11/12/2006. Bilan 2007 en cours de réalisation
18	Charger le CHS ministériel d'animer ce recueil d'informations, de consolider les données et les expériences et de diffuser des informations et des recommandations.	CHS M	CHS M et BASS		4ème trimestre 2005	En continu
19	Mettre en place un plan de communication global en direction du public, sur l'exercice des contrôles, rappelant sa légitimité, son contenu et présentant la synthèse de ses résultats au niveau national et à décliner au niveau départemental.	Cabinet	Dicom	CHS M	4ème trimestre 2005	
20	Veiller à ce que les exigences du contrôle soient intégrées dans les référentiels de formation de l'enseignement agricole.	DGER		CHS M	1er semestre 2006	
21	Afin de parvenir à une meilleure qualité des textes réglementaires, mettre en place des groupes de travail « administration centrale - services chargés de la mise en œuvre » qui permettraient d'une part de tenir compte des conditions de mise en oeuvre au niveau local et d'autre part de vérifier l'applicabilité des mesures proposées.	Service de la modernisation et délégué à la simplification	DGFAR DGAL DPEI DPMA		1er semestre 2006	

Guide méthodologique en vue de la sécurité des agents chargés de l'accueil dans les services déconcentrés

Ce document a pour objet de fournir aux agents chargés de l'accueil des éléments en cas d'incivilité ou d'agression dans l'exercice de leur mission.

En préalable à la mise en œuvre de ce guide, un point important doit être signalé : l'accueil est essentiel à la bonne image du service. C'est un véritable métier pour lequel les agents doivent être formés et il appartient à la hiérarchie de ne pas affecter à des missions d'accueil un agent pour qui cette mission est inadaptée.

Les situations visées par ce document intéressent en premier lieu les agents chargés de l'accueil physique d'ensemble des services déconcentrés mais aussi les agents chargés de l'accueil téléphonique (standard) ainsi que les agents qui sont en relation avec les administrés dans le cadre de leur service (réception d'administrés, réponse au téléphone…) même si ces contacts sont temporaires ou n'interviennent qu'à certains moments de l'année.

Par ailleurs, la mission d'accueil 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.

Le présent document reprend un certain nombre de conseils permettant d'améliorer la sécurité des agents d'accueil, qui doivent donc être considérés comme les consignes de sécurité intégrées dans toutes les procédures de travail afin d'améliorer la prévention des accidents.

Conditions générales d'exercice de la mission d'accueil

Pour être en mesure de mener à bien sa mission d'accueil, l'agent doit pouvoir disposer des éléments lui permettant de guider et de renseigner utilement et complètement les administrés : organigrammes, emplois du temps des agents et informations sur les rendez-vous et les réunions programmées, documentation sur les missions de la direction et sur les sujets pouvant être évoqués par les administrés. Par ailleurs, l'administration doit veiller à la bonne organisation de la fonction d'accueil et de réception du public : définition des horaires de réception, garantie de la présence des interlocuteurs, organisation des conditions permettant de faire appel à un responsable hiérarchique ou à un référent en cas de difficulté.

L'administration doit s'assurer que toutes les dispositions sont prises pour assurer la sécurité des agents d'accueil en cas d'incidents et, en particulier, prévoir les conditions d'un appel en urgence (mémorisation des numéros de postes à contacter). Les dispositions à prendre en cas d'agression doivent être définies et connues des agents d'accueil. Ceux-ci doivent veiller à toujours mettre leurs clés au même endroit pour les retrouver facilement en cas de nécessité, s'ils doivent quitter leur poste ou fermer un accès pour se protéger.

L’agent d’accueil doit effectuer sa mission dans un esprit de respect mutuel et d’équilibre.

S’agissant de l’attitude générale de l’agent d’accueil, quelques éléments de comportement sont importants :

- prévoir une tenue vestimentaire appropriée garantissant la neutralité ;
- veiller au bon démarrage de l’entretien : présenter clairement les réponses aux questions posées ou les difficultés à fournir le renseignement demandé, respecter quelques 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, évènement grave, circonstance exceptionnelle…) ;
- identifier les sujets qui peuvent faire « monter la pression » et rechercher la meilleure approche pour les aborder ou les éviter ;
- prendre garde à des circonstances anormales (exemple : l’arrivée simultanée de plusieurs administrés bruyants et agressifs) ;
- gérer la fin de l’entretien avec l’administré dans de bonnes conditions car l’image laissée par un agent d’accueil est un élément important pour ses collègues qui rencontreront ultérieurement le même administré.

Si la situation se tend et devient potentiellement dangereuse, il ne faut pas hésiter à se protéger. En contrepartie, il faut 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.

Il n’est pas facile de définir les situations qui impliquent de mettre fin à l’entretien avec l’administré. On peut simplement dire que, en fonction du caractère et du tempérament de chacun, il faut le faire dès lors qu’il n’est plus possible d’exercer correctement et sereinement sa mission, soit en raison de l’attitude de l’administré (agressivité pouvant engendrer la peur ou la panique de l’agent d’accueil), soit en raison de la réaction de l’agent (stress, colère).

Guide méthodologique en vue de la sécurité des agents chargés de contrôles

Ce document a pour objet de fournir aux agents une méthodologie pour la préparation et la réalisation des contrôles ou des visites sur le terrain, en vue d'améliorer les conditions de sécurité dans lesquelles ils se déroulent.

Il n'a donc pas vocation à reprendre les dispositifs législatifs et réglementaires relatifs à chacun des contrôles effectués par des agents du ministère de l'agriculture et de la pêche (MAP) qui font, par ailleurs, l'objet de circulaires et notes de service sur les conditions juridiques et techniques de leur mise en œuvre.

Il est cependant important de rappeler globalement la légitimité des contrôles effectués par les agents du MAP. S'agissant des contrôles relatifs à la protection des salariés, des consommateurs et de l'environnement, ils sont nécessaires, afin de faire respecter les dispositions législatives et réglementaires par tous et font partie du rôle de l'Etat en matière de défense de l'intérêt général.

Pour ce qui est des contrôles économiques (mise en œuvre de la politique agricole commune [PAC]), ils sont la contrepartie de l'octroi des aides et sont indispensables pour faire respecter l'équité entre les bénéficiaires des aides communautaires qui représentent des sommes importantes, égalant ou dépassant le niveau du revenu de bon nombre d'exploitations. Ils le sont également au regard de l'ensemble de la population, puisque les fraudes non sanctionnées conduisent à des refus d'apurement de l'Union européenne qui peuvent atteindre plusieurs milliards d'euros et sont mis à la charge du budget de l'Etat, c'est-à-dire à la charge de l'ensemble des contribuables.

En préalable à la mise en œuvre de ce guide, un point important doit être signalé : le contrôle est un véritable métier et il appartient à la hiérarchie de ne pas affecter à des missions de contrôle un agent pour qui cette mission est inadaptée. En effet, l'activité de contrôle, outre des connaissances juridiques et techniques, nécessite l'adoption de qualités relationnelles et la mise en œuvre d'un comportement équilibré, seules de nature à assurer la bonne réalisation de cette mission.

Par ailleurs, la mission de contrôle s'inscrit dans le cadre du fonctionnement collectif des services, ce qui implique que les actions de contrôle doivent faire l'objet d'une planification et d'une participation active du management par des échanges avec les agents pendant toutes les phases de leur activité.

Le présent document reprend un certain nombre de conseils permettant d'améliorer la sécurité des agents lors des contrôles, et des visites sur le terrain d'une façon plus générale. Ces conseils doivent être considérés comme les consignes de sécurité intégrées dans toutes les procédures de travail, afin d'améliorer la prévention des accidents.

1 / Préparation du contrôle

La classification des contrôles telle qu'elle est présentée ci-après a pour objet de faire apparaître les risques spécifiques à chacune des catégories. Elle ne vise pas à décrire les contrôles au regard de la mise en œuvre des textes législatifs et réglementaires qui s'y appliquent.

Les contrôles de protection (ou contrôles réglementaires) ont pour objet de vérifier l'application des textes législatifs et réglementaires. Ils s'inscrivent dans le cadre d'une programmation annuelle et sont généralement réalisés soit sur rendez-vous (contrôle documents), soit de façon inopinée, aléatoire ou sur plainte ou dénonciation écrite, par des agents assermentés, disposant d'un pouvoir de recours à la force publique en cas d'obstruction, parfois porteurs d'un uniforme et (ou) d'une arme. La sanction pénale de ces contrôles est, en cas d'infraction, le plus souvent une amende et, éventuellement, des peines d'emprisonnement. Il s'agit des contrôles effectués en matière d'inspection du travail, de police de l'eau, de l'environnement et de la chasse. En ce qui concerne certains contrôles effectués par les agents des services vétérinaires (sécurité sanitaire des aliments, santé et protection animales) et des services de la protection des végétaux, au-delà des sanctions pénales, peuvent s'ajouter des mesures administratives comme la destruction ou la saisie d'animaux ou de marchandises, ce qui crée une tension supplémentaire liée à la valeur économique des biens en cause.

Les contrôles de conformité sont effectués au terme de la réalisation de travaux pour lesquels une subvention a été sollicitée (forêt, programme de maîtrise des pollutions d'origine agricole [PMPOA]…). Ils ont pour issue l'octroi du solde de l'aide demandée. Ils sont effectués par des agents titulaires, le plus souvent.

Les contrôles économiques sont réalisés principalement dans le cadre de la réglementation européenne des aides aux exploitants agricoles. Ils sont liés à la vérification des déclarations faites par les agriculteurs demandeurs d'aides européennes. Ils sont définis par la Commission européenne et portent, le plus souvent, sur un pourcentage des exploitations (5 ou 10 % par an) déterminé par une analyse des risques, de façon à permettre l'apurement des comptes à l'issue de chaque campagne. En l'absence de ces contrôles ou en cas d'insuffisance de ceux-ci, la Commission européenne prononce un refus d'apurement qui laisse à la charge du pays fautif le montant des aides versées pour lesquelles les contrôles ont été jugés insatisfaisants. La sanction de ces contrôles est le reversement ou la suppression de tout ou partie des primes touchées par l'agriculteur reconnu en situation de non conformité ou d'anomalie avec la réglementation européenne. La liste des exploitations à contrôler est établie en combinant les trois méthodes suivantes :

- l'analyse de risques : système de sélection automatique sur la base de critères définis à l'avance,
- les contrôles aléatoires : système de sélection par lettre alphabétique ou selon un rythme (tous les 20 dossiers par exemple),
- les contrôles orientés : identification d'éléments particuliers suscitant des interrogations et justifiant un contrôle.

La sélection des exploitations ou entreprises à contrôler s'effectue différemment selon la nature des contrôles à réaliser. Quelle que soit la nature du contrôle et le mode de sélection des entreprises ou exploitations à contrôler, l'agent qui s'est vu confier une liste de contrôles à effectuer doit les préparer. Pour cela, il doit pouvoir :

- s'enquérir des éléments d'information sur l'exploitation, disponibles dans l'application de pilotage et de coordination des contrôles installée dans chaque direction départementale de l'agriculture et de la forêt (DDAF) pour l'ensemble des contrôles, y compris ceux relatifs à l'inspection du travail, de l'emploi et de la politique sociale agricoles (ITEPSA), ou dans SIGAL pour ce qui concerne les contrôles liés à l'hygiène alimentaire, à la santé et à la protection animales et à l'environnement, ce qui suppose que les informations y soient régulièrement transférées ;
- consulter le dossier de l'exploitation ou de l'entreprise et s'informer de données particulières sur sa situation (difficultés éventuelles, plan « agridiff », situation au regard de la mutualité sociale agricole [MSA]…), ce qui implique que des fiches de compte-rendu de contrôles (modèle en annexe) soient établies ;
- consulter les fiches de compte-rendu de contrôles, afin de vérifier si l'exploitation ou l'entreprise a déjà été contrôlée et si les contrôles se sont passés normalement ;
- disposer de la réglementation à jour et la consulter, ainsi que préparer le contrôle en fonction des éléments disponibles dans le dossier de l'intéressé ;
- vérifier que le matériel nécessaire pour le contrôle est disponible.

Pour certains contrôles qui doivent, par leur nature, être effectués de façon inopinée, il ne peut être prévu de prise de rendez-vous. Pour les autres contrôles, la prise de rendez-vous peut être un élément de prévention dès lors qu'elle permet d'avoir un premier contact avec le contrôlé, de déceler, le cas échéant, une réaction hostile et de permettre au contrôlé de préparer les documents utiles au contrôle avant l'arrivée du contrôleur. La prise de rendez-vous peut se faire par téléphone ou par courrier et permet de préciser les pièces à fournir lors du contrôle et donner libre accès aux installations. Un rappel la veille par téléphone pour confirmer le contrôle et en rappeler les conditions peut être utile. S'agissant des contrôles liés à la PAC, il convient de prendre rendez-vous au maximum 48 heures avant le contrôle (dans la mesure où cela est compatible avec la nature du contrôle), en rappelant la présence indispensable de l'exploitant ou de son représentant lors du contrôle et l'accompagnant d'une fiche d'information sur le contrôle.

Lorsqu'il apparaît qu'un contrôle présente des risques particuliers, l'agent doit prévenir sa hiérarchie et mettre au point, avec son supérieur hiérarchique, les conditions de déroulement du contrôle : calibrage particulier de l'équipe de contrôle (binôme ou plus, demande au procureur de la République d'un accompagnement par la police ou la gendarmerie…), information de la police ou de la gendarmerie ainsi que du procureur de la République, éléments à mettre en place pour la protection et la sécurité de l'agent en cas d'incident.

L'administration doit s'assurer que toutes les dispositions sont prises pour garantir la sécurité des agents de contrôle en cas d'incidents :

- la cellule de coordination des contrôles met à la disposition des agents, en interne, les informations et organise les liens avec les autres services en interministériel afin que les agents de contrôle disposent d'un maximum d'éléments leur permettant d'apprécier les risques encourus ;

- la hiérarchie et les collègues ont connaissance du programme de contrôles afin que l'on sache toujours où est l'agent de contrôle à un moment donné et que l'on puisse prendre les contacts ou les mesures adéquates en cas de retard anormal ou de non-réponse ;
- l'administration doit prévoir les conditions d'un appel en urgence : mémoriser les numéros d'urgence (17 et 117…) ainsi que des personnes à contacter (direction, commissariat ou gendarmerie, parquet…).

Au-delà de ces éléments relatifs à la préparation immédiate des contrôles, il faut rappeler l'importance de la communication en amont sur le contenu et les objectifs des contrôles et sur leur légitimité, vis-à-vis de l'ensemble des professions contrôlées. La mise au point de fiches techniques, largement diffusées auprès des organismes professionnels, des chambres consulaires… est une pratique de nature à assurer l'information des contrôlés.

La coordination interministérielle, lorsque plusieurs services de l'Etat interviennent sur des sujets voisins, est également un moyen de « sécuriser » l'intervention des agents de contrôle.

2 / Réalisation du contrôle sur place

Il convient de rappeler que le contrôle n'est pas une fin en soi mais un des éléments constitutifs de la mise en œuvre de la législation et de la réglementation. Ce principe donne toute sa légitimité aux contrôles.

Dans cet esprit, le contrôleur effectue un constat sur lequel il ne doit pas porter de jugement de valeur.

Toujours dans ce contexte, le contrôle doit être réalisé dans un esprit de respect mutuel et d'équilibre. Le contrôleur doit respecter le principe de confidentialité et l'obligation de réserve.

Le contrôleur qui constate qu'un contrôlé est en règle, doit le faire apparaître positivement.

La position de l'administration doit être claire, cohérente et harmonisée. Il convient qu'une harmonisation ou une interprétation commune soit définie de façon à ce qu'il y ait une vision unique du service face à l'ensemble des contrôlés. La situation n'est pas toujours aussi simple et il est important que les agents qui sont envoyés en contrôle, disposent de tous les éléments leur permettant de faire face aux difficultés engendrées par les incertitudes ou les évolutions de la réglementation (problème de la « nouvelle approche » dans le cadre du paquet-hygiène, problèmes consécutifs aux évolutions de la réglementation en matière de contrats territoriaux d'exploitation [CTE], incohérence entre les dispositions de police de l'eau et celles portant sur les cours d'eau dans le cadre de la conditionnalité…). Ces éléments sont particulièrement importants lorsque le contrôle est effectué chez un exploitant ou un entrepreneur qui, par la taille de son exploitation ou de son entreprise, en raison de sa formation insuffisante ou de l'impossibilité où il se trouve de bénéficier de l'appui d'experts, est moins à même de maîtriser tous les éléments de la réglementation qui s'applique à lui.

Au-delà de ces principes, il y a des règles pratiques à respecter pour assurer le meilleur déroulement du contrôle et pour assurer la sécurité du contrôleur en cas de difficultés.

Les agents chargés de contrôles doivent pouvoir, sur demande de l'exploitant ou de l'entrepreneur, présenter un document justificatif s'ils ne disposent pas d'une carte professionnelle ou d'une carte de fonctionnaire. Il convient de veiller aux conditions de présentation de cette carte et éviter toute attitude pouvant s'apparenter à de l'agressivité.

S'agissant de l'attitude générale du contrôleur, quelques éléments de comportement sont importants :

- prévoir une tenue vestimentaire appropriée garantissant la neutralité et adaptée aux conditions du contrôle, respectant les consignes d'hygiène et de sécurité qui s'imposent au contrôlé (casques de sécurité, port des équipements de protection individuelle [EPI]…) et qui sont de nature à le protéger (risque de contamination par exemple),
- veiller au bon démarrage du contrôle (« les 10 premières minutes sont déterminantes pour le déroulement de l'ensemble du contrôle ») : rappeler clairement les conditions de déroulement du contrôle, prendre le temps de « faire connaissance », respecter les règles que l'on a fixées sur le déroulement du contrôle et, bien sûr, respecter quelques règles élémentaires de déontologie et de comportement : ponctualité, correction, obligation de réserve, impartialité, rigueur intellectuelle…
- éviter les ambiguïtés sur les constats, fournir des explications au fur et à mesure du déroulement du contrôle sur les infractions ou anomalies constatées.

Il est recommandé à l'agent de contrôle :

- **à l'arrivée sur place :**
  - de garer son véhicule, sauf exceptions, en dehors de l'entreprise ou de l'exploitation et jamais à l'intérieur sans l'accord du contrôlé, dans le sens du départ, portes non fermées, clés retirées du tableau de bord, de façon à pouvoir repartir rapidement ;
  - de toujours mettre ses clés ou son téléphone au même endroit pour les retrouver facilement en cas de nécessité ;
  - de demander, le cas échéant, l'enfermement d'un chien agressif ;
  - de régler le cas de la présence de personnes auprès du contrôlé : le contrôleur doit refuser de commencer le contrôle en présence d'un « comité d'accueil » composé de plusieurs personnes hostiles mais le contrôlé peut être assisté d'un conseil qui ne peut, cependant, interférer dans le contrôle.

- **pendant le contrôle**
  - de prendre en compte la configuration des lieux (endroit isolé, non éclairé, aux issues mal identifiées) ;
  - de prendre en considération les problèmes éventuels du contrôlé qui peuvent le rendre moins disponible (maladie ou décès d'un proche, accident, évènement grave, circonstance exceptionnelle dans l'exploitation…) ;
  - d'identifier les sujets qui peuvent faire « monter la pression » et rechercher la meilleure approche pour les aborder ou les éviter ;
  - de prendre garde à des circonstances anormales (exemple : une longue attente à la suite d'un déplacement du contrôlé) ;
  - de ne pas devancer le contrôlé dans ses locaux et de renouveler la demande d'autorisation de pénétrer dans les locaux au cours du contrôle ;
  - de prendre garde à la gestion des conditions de contention des animaux : le responsable de la structure doit l'assurer.

Au cours d'un contrôle, le contrôleur peut expliquer, rappeler la réglementation mais non conseiller ou orienter. Le volet pédagogique du contrôle est important, pour autant que l'agent de contrôle dispose bien de toute l'information nécessaire.

Gérer la fin du contrôle est un enjeu important car l'image laissée par un agent de contrôle est un élément important pour ses collègues qui interviendront ultérieurement dans la même entreprise ou la même exploitation.

Quelques points de vigilance peuvent être identifiés :

- ne pas s'attarder en fin de contrôle et, pour cela, faire une partie du rapport au fil du contrôle ;
- rappeler les enjeux du contrôle 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 ;
- expliquer les codes ou éléments peu lisibles des questionnaires ;
- faire un bilan, valoriser les points positifs et relativiser les points négatifs s'ils sont nombreux mais peu graves et n'entraînant pas a priori de conséquences graves ;
- demander les observations du contrôlé ;
- si la signature du contrôlé n'est pas obligatoire, faire un rappel global des constatations en présentant les points positifs en même temps que les points négatifs ;
- si la signature du contrôlé est requise, rappeler les points principaux du constat (s'en tenir à l'essentiel si la liste est longue et dès lors que des explications auront été données tout au long du contrôle) et faire signer.

Si la situation se tend et devient potentiellement dangereuse, il ne faut pas hésiter à se retirer. Le mot d'ordre qui doit guider l'agent, est de se protéger avant tout. Cesser un contrôle qui dégénère, ne constitue pas une faute professionnelle, c'est une nécessité. L'évitement est légitime. En situation anormale (menaces, difficultés à exercer le contrôle), l'agent qui se retire n'est pas en échec, c'est le contrôle qui est en échec.

En contrepartie, 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 un forme et avec les moyens à définir par la hiérarchie, en concertation avec les contrôleurs concernés.

Il faut noter que le fait de se retirer d'une situation de contrôle difficile peut, dans le cas des contrôles liés à la PAC, conduire à la constatation d'un refus de contrôle dont la sanction est la déchéance totale de l'aide sans qu'un second contrôle soit diligenté. Il ne faut pas hésiter à le constater :

- si l'exploitant manifeste expressément son refus, soit par téléphone, soit sur place ;
- s'il y a des voies de fait ;
- s'il y a un « comité d'accueil » qui refuse de se retirer après rappel des conséquences (en revanche, l'exploitant peut être accompagné d'une personne de son choix à titre de conseil).

Lorsque la réglementation prévoit un délit ou une contravention d'opposition à fonctions (ce qui est généralement le cas s'agissant des contrôles dits « réglementaires »), les agents habilités à constater des infractions pénales peuvent en dresser procès-verbal.

Il n’est pas facile de définir les situations qui impliquent de mettre fin au contrôle. On peut simplement dire que, en fonction du caractère et du tempérament de chacun, il faut mettre fin à un contrôle dès lors qu’il n’est plus possible de le mener à bien correctement et sereinement soit en raison de l’attitude du contrôlé (agressivité et obstacles pouvant engendrer la peur ou la panique du contrôleur), soit en raison de la réaction du contrôleur (stress, colère). Si le contrôlé présente des signes de panique parce qu’il ne trouve pas les papiers nécessaires, par exemple, le contrôleur peut lui proposer de les envoyer lorsqu’il les aura retrouvés, ce qui permet de faire baisser la pression.

3 / Bilan du contrôle sur place

Au-delà des dispositifs réglementaires de suivi et de compte-rendu des contrôles, une fiche d'information sur les conditions de réalisation du contrôle et, en particulier, sur les difficultés rencontrées, doit être mise en place dans chaque service (cf. proposition en annexe). Elle doit permettre l'échange d'informations entre les services et faciliter l'analyse des risques pour des contrôles ultérieurs.

Annexe

Proposition de fiche d'information sur les conditions de réalisation des contrôles

A usage interne

Structure
Service

Nom de l’agent de contrôle
Corps et grade de l’agent de contrôle

Exploitation ou entreprise contrôlée (nom, adresse, activité)

Date et lieu du contrôle

Nature du contrôle (texte applicable, objet du contrôle, sanction en cas d’infraction ou d’anomalie)

Résultats du contrôle (infractions ou anomalies constatées, mesures prises ou préconisées)

Conditions particulières de réalisation du contrôle (circonstances propres à l’entreprise ou à l’exploitation ou au contrôlé, éléments à signaler dans l’environnement de l’entreprise ou de l’exploitation s’agissant des locaux, du matériel, des animaux)

Le cas échéant, incidents survenus à l’occasion du contrôle (comité d’accueil, agressions verbales, physiques …)

L’exercice du contrôle en binôme

Ce document propose quelques règles pour l’organisation de l’exercice de contrôles en binôme, à l’exception des binômes pouvant être constitués dans le cadre d’un tutorat.

Le binôme est donc envisagé dans le cadre de la sécurité des agents de contrôle.

La décision d’intervenir seul ou en binôme doit être prise au niveau du service et toujours après concertation entre le chef de service et les agents de contrôle, en fonction d’une analyse des risques, en tenant compte des circonstances particulières, notamment des types de contrôles. Si le contrôle en binôme apparaît nécessaire, il ne peut être rejeté pour des raisons d’effectif ou de moyens.

La procédure doit être définie au niveau de chaque service, dans le cadre de la coordination des contrôles. Elle permettra de garantir l’efficacité du dispositif et la sécurité des agents.

Le binôme peut apporter un supplément de sécurité et une complémentarité de connaissances pour les agents de contrôle :

- un surcroît de sécurité physique ;
- un plus grand confort lors des déplacements : longs trajets permettant un relais pour la conduite, repérage en ville… ;
- une réduction du risque d’agression en raison de la présence d’un témoin ;
- une plus grande sécurité juridique.

Néanmoins, pour être efficace, le contrôle en binôme ne peut être mis en place dans n’importe quelles conditions.

La procédure doit comporter une définition des conditions d’intervention des agents de contrôle en binôme ou non mais aussi fixer les conditions de constitution et de fonctionnement des binômes :

- désignation du n° 1, qui est l’interlocuteur principal du contrôlé, et du n° 2 ;
- répartition des rôles avant le début du contrôle ;
- choix des agents constituant le binôme selon des critères de nature à renforcer l’efficacité de l’équipe et la sécurité des agents : bonne entente, habitude de travailler ensemble, accord sur les méthodes de travail et de contrôle, complémentarité dans les compétences et le comportement.

Elle doit être définie après avis du comité hygiène et sécurité.

Conduite à tenir en cas d'agression

1 / Suites immédiates à donner à une agression ou à une incivilité

Lorsqu'un agent chargé de contrôle ou d'accueil a été victime d'une agression ou d'une incivilité, de quelque nature que ce soit, il doit :

- faire part le plus rapidement possible à son directeur ou à son chef de service des conditions de l'agression, de façon à ce que, le cas échéant, le préfet et (ou) le procureur de la République soient rapidement informés, que les mesures soient prises dans le meilleur délai à la fois pour le soutenir juridiquement et psychologiquement et que les réactions vis-à-vis du ou des agresseurs puissent être définies sans tarder ;
- s'il est en situation de choc et que conduire son véhicule peut présenter un risque, appeler pour demander que quelqu'un vienne pour le reconduire ;
- ne pas hésiter à consulter un médecin.

Il peut également déposer une main courante ou une plainte auprès de la gendarmerie ou de la police dont relève le lieu de l'agression ou dont relève son domicile.

Tous les incidents ou agressions doivent être signalés sur le registre d'hygiène et de sécurité, transmis au directeur départemental pour visa et soumis au comité d'hygiène et de sécurité (CHS). **La déclaration d'accident du travail doit être effectuée, soit par l'agent, soit par sa hiérarchie, dans un délai de 48 heures.** Par mesure de sécurité, il est recommandé d'effectuer systématiquement une déclaration d'accident du travail à titre conservatoire. Les formulaires de déclaration à ce titre doivent être disponibles sur tous les sites.

La décision finale quant aux suites judiciaires à donner appartient à l'agent. Il est souhaitable qu'il se concerte avec sa hiérarchie et avec le service des affaires juridiques (SAJ), afin de déterminer si l'agression relève d'un dépôt de plainte, de bénéficier, en ce cas, de la prise en charge d'un avocat et de vérifier si l'Etat peut ou non se porter partie civile. S'il s'agit d'un contrôle en binôme, il est important que la décision soit concertée entre les deux membres du binôme, afin d'assurer la cohérence vis-à-vis de l'agresseur.

Si l'agression ne relève pas d'une poursuite judiciaire, la réaction, en concertation avec l'agent agressé, peut s'exprimer par une intervention téléphonique et (ou) la rédaction d'un courrier envoyé à l'agresseur et (ou) aux organisations professionnelles et aux chambres consulaires, soit par le directeur, soit par le préfet. L'utilisation du droit de réponse ou d'une communication dans la presse peut être envisagée.

Les agressions doivent faire l'objet d'une information systématique du ministre (instruction du 30 mai 2005) et des services du ministère de l'agriculture et de la pêche, notamment par le biais de la fiche-navette mise au point par le bureau de l'action sanitaire et sociale (BASS) et diffusée par la note de service du 11 décembre 2006.

L'agent chargé de la mise en œuvre en matière d'hygiène et de sécurité (ACMO), le médecin de prévention, l'assistant de service social et l'inspecteur hygiène et sécurité (IHS) doivent être tenus informés. En cas d'agression grave, le CHS doit être convoqué rapidement. Les conditions de l'agression doivent être analysées selon la méthode de l'arbre des causes utilisée pour les accidents du travail, afin de déterminer les raisons de l'incident et de pouvoir définir des mesures de prévention. Il s'agit de rechercher non pas des erreurs ou des responsabilités de l'agent de contrôle ou d'accueil mais des moyens d'améliorer la sécurité de ces agents pour l'avenir.

2 / Soutien aux agents victimes d'agression ou d'incivilité

Le rôle de la hiérarchie est capital pour assurer le soutien à l'agent victime d'une agression ou d'une incivilité. Cette action fait partie intégrante du rôle du directeur et du chef de service dans le cadre de sa mission d'encadrement des agents.

Dès que le directeur est informé de l'agression ou de l'incivilité dont a été victime un de ses agents, il doit le recevoir et faire le point avec lui sur les conditions de l'incident. Il prévient le préfet, le cabinet du ministre, le secrétaire général et le procureur de la République des circonstances de l'incident. En fonction de la gravité de l'incident, il prévoit et met en œuvre la réponse appropriée. Il examine, en accord avec l'agent, les suites juridictionnelles à engager ainsi que les mesures à prendre (arrêt de travail, suspension de l'activité de contrôle, mise en place d'un soutien psychologique…).

Les conditions de la protection fonctionnelle des agents de l'Etat sont définies dans la note de service du 30 mai 2005 pour l'ensemble des agents et la note de service du 25 juillet 2005 pour les agents de l'ITEPSA. Ces notes décrivent les démarches à effectuer et fournissent la liste des infractions et des peines applicables. Afin de manifester son soutien aux agents victimes d'agressions, il est souhaitable que la hiérarchie soit présente lors des audiences devant le tribunal. Afin d'aider les agents dans la procédure et d'améliorer les conditions de prise en charge des dossiers, il est important que le directeur ou le chef de service ait, sous réserve de l'accord de l'agent, un contact direct avec les avocats et leur explique l'enjeu de l'instance qui leur est confiée. En cas de difficulté sur le déroulement de la procédure, le SAJ peut être consulté.

Le directeur s'assure que l'incident a bien été signalé sur le registre d'hygiène et de sécurité et organise l'analyse des faits, afin de rechercher les causes et de mettre en place les mesures de prévention qui s'avèreraient nécessaires, après avis du CHS. Il veille à ce que l'IHS, l'assistant social, l'ACMO et le médecin de prévention soient informés.

La mise en place d'un soutien psychologique peut être nécessaire, non seulement pour l'agent victime d'une agression ou d'une incivilité mais aussi à destination de la communauté de travail, notamment dans les cas d'agression les plus graves. Le recours au soutien psychologique doit être organisé par l'administration en liaison avec le médecin de prévention et l'assistant de service social. Il doit être proposé aux agents, qui restent seuls décideurs pour y recourir ou non. La hiérarchie de l'agent doit cependant maintenir l'accompagnement de ce dernier, soit pour s'assurer que le soutien est positif et organiser, si besoin est, une prolongation en fonction des besoins de l'agent, soit pour lui proposer de nouveau ce soutien, s'il l'a refusé dans un premier temps. Cet accompagnement doit être poursuivi dans le temps,

dès lors que certaines réactions psychologiques peuvent n'intervenir que plusieurs semaines ou plusieurs mois après l'agression.

Le directeur peut s'appuyer sur le médecin de prévention ou l'assistant de service social pour organiser le soutien psychologique.

Une convention a été signée le 26 juillet 2007 avec l'institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM). Elle prévoit les conditions d'intervention de cet organisme. La note de service du 3 décembre 2007 (SG/SRH/SDDPRS/N2007-1268) précise la démarche à suivre lorsqu'un soutien psychologique doit être mis en place.