



Conseils et procédures en cas d'incivilités et de violences au travail

« La collectivité publique est tenue de protéger le fonctionnaire contre les atteintes volontaires à l'intégrité de la personne, les violences, les agissements constitutifs de harcèlement, les menaces, les injures, les diffamations ou les outrages dont il pourrait être victime sans qu'une faute personnelle puisse lui être imputée » art. L.134-5 du code général de la fonction publique (CGFP).

Présentation :

Cette fiche a pour vocation d'informer sur les actions possibles et les procédures existantes face à des situations d'incivilités et de violences au travail.

Les atteintes volontaires à l'intégrité de la personne, les violences, les agissements constitutifs de harcèlement, les menaces, les injures, les diffamations ou les outrages sont des comportements répréhensibles qui constituent une infraction pénale.

Définitions

Incivilité : Comportement (action ou parole) qui ne respecte pas les règles de vie en société, comme la politesse, le respect d'autrui, la courtoisie, l'ordre public.

Outrage : Acte qui nuit à la dignité ou au respect dû à la fonction d'un agent public. Il faut que l'acte soit commis pendant que l'agent est en service, ou qu'il soit en lien avec ses missions. L'outrage public à agent constitue un délit, dont la sanction dépend des circonstances de l'infraction.

Atteintes volontaires à l'intégrité de l'agent : violences verbales, psychiques, physiques, sexuelles.

Recommandations

• Avant – en prévention :

- Diffuser la fiche pratique auprès des personnels
- Réfléchir aux modalités de réunion et d'accueil des usagers : privilégier des horaires de rendez-vous sur le temps scolaire pour éviter d'être seul(e), différer le rendez-vous si besoin ; Essayer de trouver une salle dédiée aux réunions ; être attentif à la disposition de la salle et laisser la porte ouverte
- Se former à la gestion de conflit
- Identifier les personnes formées aux premiers secours
- Être attentif entre collègues
- Consulter la fiche réflexe n°15 ([Actu@lisez n°161](#))

• Pendant :

- Adapter sa posture : ne pas élever la voix, rester assis, garder son calme dans la mesure du possible
- Mettre fin à la discussion en cas d'impossibilité d'échanges sereins et respectueux

- Appeler des collègues en renfort ou la hiérarchie si nécessaire
- En cas de nécessité, alerter les secours (15, 17,112 ou 114)
- **Après :**
 - Informer dès que possible les collègues
 - Mener une réflexion en interne pour prévenir un nouveau conflit
 - Etre attentif à l'impact des événements sur les personnels.

Procédures conseillées pour l'agent victime d'une infraction

- Alerter son supérieur hiérarchique
- Contacter les acteurs de prévention (tableau en annexe)
- Renseigner le Registre de Santé et de Sécurité au Travail (RSST)
- Faire constater les lésions par un médecin (certificat médical initial)
- Déclarer l'accident de service (pour les titulaires) ou de travail (pour les contractuels) qu'il y ait ou non un arrêt de travail consécutif. Attention à transmettre dans les délais :
 - la déclaration dans les 15 jours suivant la date de la constatation
 - l'éventuel arrêt de service/travail dans les 48 heures
- Demander l'imputabilité au service (via le formulaire Citis : congé pour invalidité temporaire imputable au service)
- Déposer plainte le cas échéant, en donnant l'adresse et le numéro de téléphone du lieu d'exercice
- Solliciter la protection fonctionnelle : via [COLIBRIS](#)

Démarches à suivre pour la hiérarchie

- Assurer le suivi de la situation avec les personnes impliquées
- 2nd degré : Informer le cabinet de la DSDEN et rédiger un fait établissement,
- 1^{er} degré : s'assurer de la rédaction d'un fait établissement (niveau 1, 2 ou 3) par le directeur ou la directrice d'école
- Assister l'agent dans son dépôt de plainte, s'il le souhaite
- Faire un signalement au procureur si l'agent ne porte pas plainte (crainte)
- Proposer la protection fonctionnelle à l'agent (s'il ne l'a pas déjà fait)
- Informer la victime de l'existence des acteurs de prévention
- Faire renseigner le registre SST et mettre à jour le DUERP.

Ce qu'il faut retenir :



Ne pas rester seul face à la situation

Numéros d'urgence : 17 (ou 0 18), 15, 112 ou 114 (pour les sourds et malentendants)

Documents utiles :

- Plaquette du séminaire départemental du 9 mars 2022
- Kit sur la protection fonctionnelle contenant le « pas à pas » de la [démarche COLIBRIS](#)
- Document « Acteurs de la prévention »
- Carnet du secouriste en santé mentale : « [Mieux aider un adulte suite à un événement traumatique](#) »