



**GUIDE DE
SIGNALEMENT
DES SITUATIONS**

**de violence, de harcèlement,
de discrimination et
d'agissement sexiste**

Département de l'Ain

Table des matières

Introduction.....	2
1. Définitions des actes de violence, de harcèlement, de discrimination, d'agissement sexiste	3
1.1 Qu'est-ce qu'une violence ?	3
1.1.1 La violence morale.....	3
1.1.2 La violence physique	3
1.1.3 La violence sexiste et sexuelle.....	4
1.2 Qu'est-ce que le harcèlement moral ?.....	5
1.3 Qu'est-ce qu'une discrimination ?	7
1.4 Qu'est-ce qu'un agissement sexiste ?	8
2. Les outils de prévention	9
2.1 Les mesures de prévention mises en œuvre au Département de l'Ain	9
2.2 Anticiper un acte de violence, un harcèlement, une discrimination, une agression sexuelle	10
3. Que faire en cas de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissement sexiste ?.....	11
3.1 Procédure en cas de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissement sexiste exercé par un agent de la collectivité	11
3.2 Procédure en cas d'agression par un usager ou par une personne extérieure à la collectivité .	14
4. Comment réagir aux situations de violence (en interne ou en externe) ?.....	17
5. Les outils de la protection	18
5.1 La mise en œuvre de la protection fonctionnelle des agents victimes.....	18
5.2 Le dépôt de plainte.....	18
5.3 La suspension	19
5.4 Le droit de retrait	19
6. Le régime de prise en charge	20
7. Les personnes et services ressource	21

Une question ?

Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

Introduction

Depuis le 1^{er} janvier 2018, le Département est doté d'un règlement intérieur santé et sécurité au travail qui a pour objectif de préciser les modalités d'application de la réglementation en matière de santé et sécurité.

En complément de ce règlement, le Département met à disposition des agents et des cadres un guide de signalement et de traitement des violences. Ce guide remplace la procédure « agression » qui traitait des situations d'agression d'agents par des usagers et complète le dispositif relatif au harcèlement moral et sexuel traité dans le règlement intérieur santé et sécurité au travail.

Il est en effet apparu nécessaire d'être pourvu d'un dispositif unique, clair et partagé, pour le signalement et le traitement des violences faites aux agents. Ce dispositif s'inscrit dans le cadre juridique prévu par la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires et par la loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique.

Une attention particulière est portée sur la définition des différentes formes de violence. En effet, les violences subies doivent être prises en compte et les mesures de protection activées. En revanche, les exigences normales de travail, un entretien de recadrage ou dans un cadre disciplinaire, un comportement agacé d'un collègue, d'un responsable ou d'un usager, ou l'expression modérée d'émotions compte tenu des situations de travail vécues, ne sont pas constitutifs en eux-mêmes de violence.

La hiérarchie de l'agent, la Direction des ressources humaines, le Service santé au travail, le Service juridique et documentation, constituent les interlocuteurs clés dans ce dispositif. L'agent a également la possibilité de contacter un représentant syndical.

Une question ?

Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

1. Définitions des actes de violence, de harcèlement, de discrimination, d'agissement sexiste

Définir ce que recouvrent ces différents termes permet d'une part, à titre de prévention, de mieux repérer ces actes et d'autre part, d'en avoir une approche commune au niveau de la collectivité.

1.1 Qu'est-ce qu'une violence ?

Une violence se traduit par « *un ensemble d'attitudes qui manifestent de l'hostilité ou de l'agressivité entre les individus, volontairement ou involontairement, à l'encontre d'autrui, sur sa personne ou sur ses biens* »¹. On distingue trois types de violence : morale, physique, sexiste et sexuelle.

1.1.1 La violence morale

Les violences verbales sont des propos blessants, grossiers, ou des provocations à la haine, à la violence ou aux discriminations. Les propos tenus sur le ton de l'humour, mais qui blessent ou stigmatisent, peuvent aussi être vécus comme des violences verbales, par les agents qui se sentent mis en cause.

Rentrent notamment dans le cadre des violences verbales :

- **les menaces** représentées par des paroles ou actes d'intimidation exprimant le projet de son auteur de faire du mal à une autre personne ou d'endommager un bien ;
- **les injures et diffamations** définies par l'article 29 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse ; elles sont subordonnées à l'existence d'une atteinte à l'honneur ou à la considération.

Une **injure** est une parole, un écrit, une expression quelconque de la pensée adressés à une personne dans l'intention de la blesser ou de l'offenser.

Une **diffamation** est l'allégation ou l'imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne ;

- **les outrages** caractérisés par des injures ou offenses graves consistant à dépasser les limites envers une autre personne. Ce sont des paroles ou des gestes de nature menaçante, de nature à porter atteinte au respect qui est dû à l'individu.

1.1.2 La violence physique

Les violences physiques englobent les violences qui portent atteinte à l'intégrité physique de l'individu. Il peut s'agir de **coups et blessures** pouvant entraîner un préjudice esthétique, une souffrance, un handicap irréversible, voire la perte de la vie. Sont par ailleurs aussi des violences

¹ Guide de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlement dans la fonction publique, 2017.

physiques, **les gestes ou agissements destinés à impressionner fortement, à intimider, à causer un choc émotionnel ou un trouble psychologique.**

1.1.3 La violence sexiste et sexuelle

Les violences sexistes et sexuelles se définissent comme « *tout acte sexuel, toute tentative d'acte sexuel, tout commentaire ou avance de nature sexuelle dirigés à l'encontre d'un individu et sans son consentement* »².

Ces violences prennent diverses formes dont les degrés de gravité sont différents : **les propos sexistes, les invitations trop insistantes, les attouchements et les caresses de nature sexuelle, le harcèlement sexuel, l'exhibitionnisme, le chantage, les menaces, l'utilisation de la force qui peut se manifester par un baiser volé et aller jusqu'au viol.**

a. Le harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel se définit comme l'action de « *faire subir à une personne non consentante, des comportements ou des propos à connotation sexuelle, ou faire subir des pressions en vue d'obtenir des faveurs sexuelles* ». ³

On distingue deux types de harcèlement sexuel :

- le harcèlement sexuel issu d'actes répétés. Ces actes portent atteinte à la dignité d'une personne en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante (loi no 2012-954 du 6 août 2012).
Cette définition recouvre des comportements de toute nature (**propos, gestes, envois ou remises de courriers ou d'objets, appels téléphoniques, attitudes, etc.**) ;
- **le harcèlement sexuel issu d'un seul acte** est le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave, dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle. Plus précisément, une personne tente d'imposer un acte de nature sexuelle à la victime en contrepartie, soit d'un avantage recherché par cette dernière, comme l'obtention d'un emploi, soit de l'assurance qu'elle évitera une situation particulièrement dommageable, telle qu'un licenciement ou une mutation dans un emploi non désiré, etc.
Dans le milieu professionnel, le harcèlement sexuel peut être caractérisé même s'il n'y a aucune relation hiérarchique entre l'auteur et la victime (par exemple entre deux collègues de même niveau, de deux services différents, etc.) ;

b. L'agression sexuelle

Elle est définie comme « *toute atteinte sexuelle commise avec violence, contrainte, menace ou surprise* (article 222.22 du code pénal). On considère comme agression sexuelle tout attouchement imposé sur le sexe ou sur des parties du corps considérées comme intimes et sexuelles (selon la jurisprudence : les fesses, les seins, les cuisses, la bouche).

² Guide de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlement dans la fonction publique, 2017.

³ Guide pratique du dispositif de signalement par le CIG petite couronne.

Le viol est la forme la plus grave d'agression sexuelle. Il se définit comme « *tout acte de pénétration sexuelle, de quelque nature qu'il soit, [...] commis sur la personne d'autrui par violence, contrainte, menace ou surprise* » (article 222-23 du code pénal).

1.2 Qu'est-ce que le harcèlement moral ?

Le harcèlement moral au travail se caractérise par le fait d'imposer à un agent **une conduite abusive ou un ensemble d'agissements répétés portant atteinte à ses droits**, et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale, ou encore de compromettre son avenir professionnel. Le harcèlement moral peut se manifester par **des gestes, des paroles ou une simple attitude**. Ainsi, une personne est victime de harcèlement moral lorsqu'elle est confrontée à des situations humiliantes, de façon répétée, dans l'exercice de ses fonctions. Le harcèlement moral dans le cadre professionnel se joue dans les relations interpersonnelles de travail, soit entre hiérarchie (employeur, encadrement) et subordonnés dans les deux sens, soit entre collègues (harcèlement transversal).

Quelques exemples de situations :

- relation de pouvoir entre l'agent et sa victime ;
- isolement qui vise à la séparation de l'agent de son collectif de travail ;
- persécution caractérisée par la surveillance permanente des faits et gestes de l'agent ;
- attaque du geste de travail qui vise la perte du sens du travail ;
- harcèlement punitif qui place la victime en situation de justification constante.

Une question ?

Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

Pour caractériser le harcèlement moral, plusieurs éléments doivent être réunis :

- **des agissements répétés de harcèlement moral.** Cependant, depuis la décision récente du Défenseur des droits (décisions MLD-2013-98 du 1^{er} juillet 2013 et MLD-2014-105 du 31 juillet 2014) entérinée par la Cour d'appel de Rennes (cf. CA Rennes 10/12/2014 n° 14/00134), un seul acte peut suffire pour caractériser le harcèlement moral discriminatoire ;
- **une dégradation des conditions de travail.** Le harcèlement est constitué dès lors que sont établis des agissements ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de **porter atteinte aux droits et à la dignité du salarié, d'altérer sa santé** ou de **compromettre son avenir professionnel** (Cass. Soc., 10 novembre 2009, n° 08-41497).

Ce qui relève de l'exercice normal des prérogatives hiérarchiques n'est pas susceptible de constituer un harcèlement.

Exemples :

- demander à plusieurs reprises à un agent des éléments qui relèvent de sa fiche de poste ou de son travail lorsque celui-ci n'est pas réalisé,
- lui signifier les éventuelles insuffisances constatées,
- contrôler systématiquement le travail effectué à la suite de difficultés objectivement constatées.

Une question ?

Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

1.3 Qu'est-ce qu'une discrimination ?

La discrimination est prohibée par l'article 6 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires. Un **caractère discriminatoire** est exercé sur un agent en raison d'une caractéristique ayant spécifiquement trait à l'un des critères de discrimination prohibés par la loi (critères liés à l'état de santé, à la religion, au sexe, à l'ethnie, etc.).

Les critères de discrimination prohibés par la loi sont :

- l'origine,
- le sexe,
- les mœurs,
- l'orientation sexuelle,
- l'identité de genre,
- l'âge,
- la situation de famille ou la grossesse,
- les caractéristiques génétiques,
- l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une prétendue race ou une religion déterminée,
- les opinions politiques,
- les activités syndicales ou mutualistes,
- l'exercice d'un mandat électif,
- les convictions religieuses,
- l'apparence physique,
- le patronyme,
- le lieu de résidence,
- l'état de santé ou le handicap,
- la particulière vulnérabilité résultant de la situation économique de l'intéressé(e), apparente ou connue de l'auteur de la décision,
- la perte d'autonomie,
- la capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français,
- la domiciliation bancaire.

Une question ?

Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

1.4 Qu'est-ce qu'un agissement sexiste ?

L'agissement sexiste est défini comme « *tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant et offensant* »⁴.

Il se manifeste par des blagues ou commentaires sexistes, des stéréotypes négatifs, des incivilités ou marques d'irrespect, des compliments ou des critiques sur l'apparence physique, etc.

Les agissements sexistes peuvent faire l'objet d'une sanction disciplinaire. Certains comportements sexistes peuvent, en outre, être punis par la loi :

- l'outrage sexiste
- l'injure sexiste non publique
- l'injure sexiste publique.

⁴ Article 6 bis de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires.

Une question ?

Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

2. Les outils de prévention

2.1 Les mesures de prévention mises en œuvre au Département de l'Ain

Au-delà des procédures de signalement et de prise en charge, des actions de prévention sont mises en œuvre afin d'éviter que se produisent les agissements traités dans le présent guide.

Les principales actions sont les suivantes :

- des actions de sensibilisation auprès des cadres et des agents, par exemple lors de la formation d'accueil prévention des nouveaux arrivants ;
- des formations, notamment pour l'accueil du public difficile ;
- l'analyse des signalements d'actes de violence, ... et de déclaration d'agression visant à instaurer des actions de prévention ;
- l'accompagnement des services dans la mise en place de solutions lorsqu'ils repèrent des dysfonctionnements au niveau de l'organisation du travail pouvant être à l'origine de tensions ou de violences (exemples : réaménagement de l'accueil d'un CDS, réorganisation d'un collectif de travail, etc.) ;
- la priorisation, en termes de délai, des visites à la demande auprès du Service santé au travail ;
- l'accompagnement des encadrants dans leur pratique managériale via les ateliers du management et les coachings.

Les actions de prévention et de formation seront développées avec une attention particulière portée à l'accompagnement des managers dans la mise en place des nouvelles organisations (télétravail, développement des outils numériques, etc.).

Une question ?

Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

2.2 Anticiper un acte de violence, un harcèlement, une discrimination, une agression sexuelle

Il est important d'anticiper des comportements de violence, de harcèlement, etc. lorsqu'ils sont pressentis. En effet, si un cadre ou un agent repère un comportement inhabituel d'un agent, d'un collectif d'agents ou d'un usager, il doit alors échanger à ce sujet avec sa hiérarchie dans le but d'éviter toute forme de violence.

Par comportement inhabituel, s'entendent par exemple un renfermement, des tensions, une irritabilité, une fatigue apparente, un changement d'attitude, etc.

L'agent dont le comportement est inhabituel pourra être reçu par sa hiérarchie, puis si besoin, par la Direction des ressources humaines, et/ou orienté vers le Service santé au travail pour un accompagnement.

L'idée, dans un premier temps, n'est pas de réprimander l'agent, mais de comprendre un possible « mal-être » ou une « souffrance ». Si l'agent relève d'un comportement à la limite d'un acte de violence, de harcèlement, etc. envers un ou des collègues, le but est de le sensibiliser sur sa mauvaise attitude avec pédagogie. En effet, une personne n'a pas toujours conscience d'un comportement inapproprié, voire malveillant.

Si ces comportements inhabituels concernent un usager, le cadre, une fois averti, pourra mettre en place la solution la plus adéquate (discussion avec l'usager, mise en sécurité des agents et des autres usagers, etc.).

Chaque encadrant peut solliciter la Direction des ressources humaines pour l'accompagner et l'aider dans ces démarches.

Une question ?

Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

3. Que faire en cas de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissement sexiste ?

On distingue ici deux dispositifs :

- les violences exercées par un agent de la collectivité (collègue, hiérarchie, etc.),
- les violences exercées par un usager.

3.1 Procédure en cas de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissement sexiste exercé par un agent de la collectivité

La loi n° 83-634 du 13 juillet 1983, en son article 6 quater A, précise notamment la mise en place « *d'un dispositif de signalement qui a pour objet de recueillir les signalements des agents qui s'estiment victimes d'un acte de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel ou d'agissement sexiste, et de les orienter vers les autorités compétentes en matière d'accompagnement, de soutien et de protection des victimes, et de traitement des faits signalés* ».

1. Signalement d'un acte de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'un agissement sexiste et recueil du signalement

Si l'agent est victime, s'estime victime, ou est témoin d'un acte de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'un agissement sexiste, il le signale auprès de l'une des personnes ressource du dispositif :

- son responsable hiérarchique ou N+2
- l'infirmière du Service santé au travail
- le gestionnaire carrières de la Direction des ressources humaines.

La personne ressource recueille son témoignage et le retranscrit dans la fiche signalement prévue à cet effet et disponible dans l'intranet « *En Lien* ». Le témoignage comprend uniquement des faits et cela sans interprétation ni jugement personnel.

Il est à noter que si l'agent signale sa demande auprès de son responsable hiérarchique ou son N+2, celui-ci détermine et met en place des mesures à court terme visant sa protection ou celle de l'agent victime (si l'agent qui signale est témoin).

De même, en fonction de la gravité des faits, l'agent peut prendre contact avec le Service santé au travail pour une visite avec le médecin du travail qui peut le déclarer inapte temporairement. Il peut également contacter son médecin traitant, celui-ci pouvant lui délivrer un certificat d'accident de service avec ou sans arrêt de travail.

La délivrance d'une inaptitude temporaire ou la production d'un certificat d'accident du travail par le médecin traitant ne préjuge pas de la qualification de l'arrêt qui sera retenue par la collectivité à l'issue de l'analyse des éléments recueillis.



Il est important de préciser que toute dénonciation calomnieuse, à des fins de malveillance envers un autre agent, constitue un délit. Chacun doit agir de bonne foi et avec responsabilité.

2. Transmission de la fiche de signalement

La fiche est transmise automatiquement par courriel à celluledesignalement@ain.fr qui est un groupe spécifique de la Direction des ressources humaines (Directrice des ressources humaines, responsable du Service gestion des personnels, responsable du Service formation, chargé de veille juridique et statutaire, responsable, médecin et infirmières du Service santé au travail). La demande est ensuite enregistrée par les services pour traitement.

3. Accompagnement de l'agent concerné par le signalement par le Service santé au travail

Une infirmière du Service santé au travail contacte l'agent concerné par le signalement par téléphone après réception de la demande et prise de connaissance de la fiche. L'infirmière écoute son témoignage et l'oriente si nécessaire vers le médecin du travail ou d'autres professionnels externes à la collectivité (psychologue, etc.).

4. Ouverture d'une instruction par la Direction des ressources humaines

La Direction des ressources humaines réalise le recueil d'informations, l'analyse et met en place les mesures nécessaires.

Lorsqu'un membre de la Direction des ressources humaines est accusé de violence, de harcèlement ou d'agissement sexiste, le signalement s'opère directement auprès de la Direction générale adjointe modernisation ou auprès du Directeur général des services.

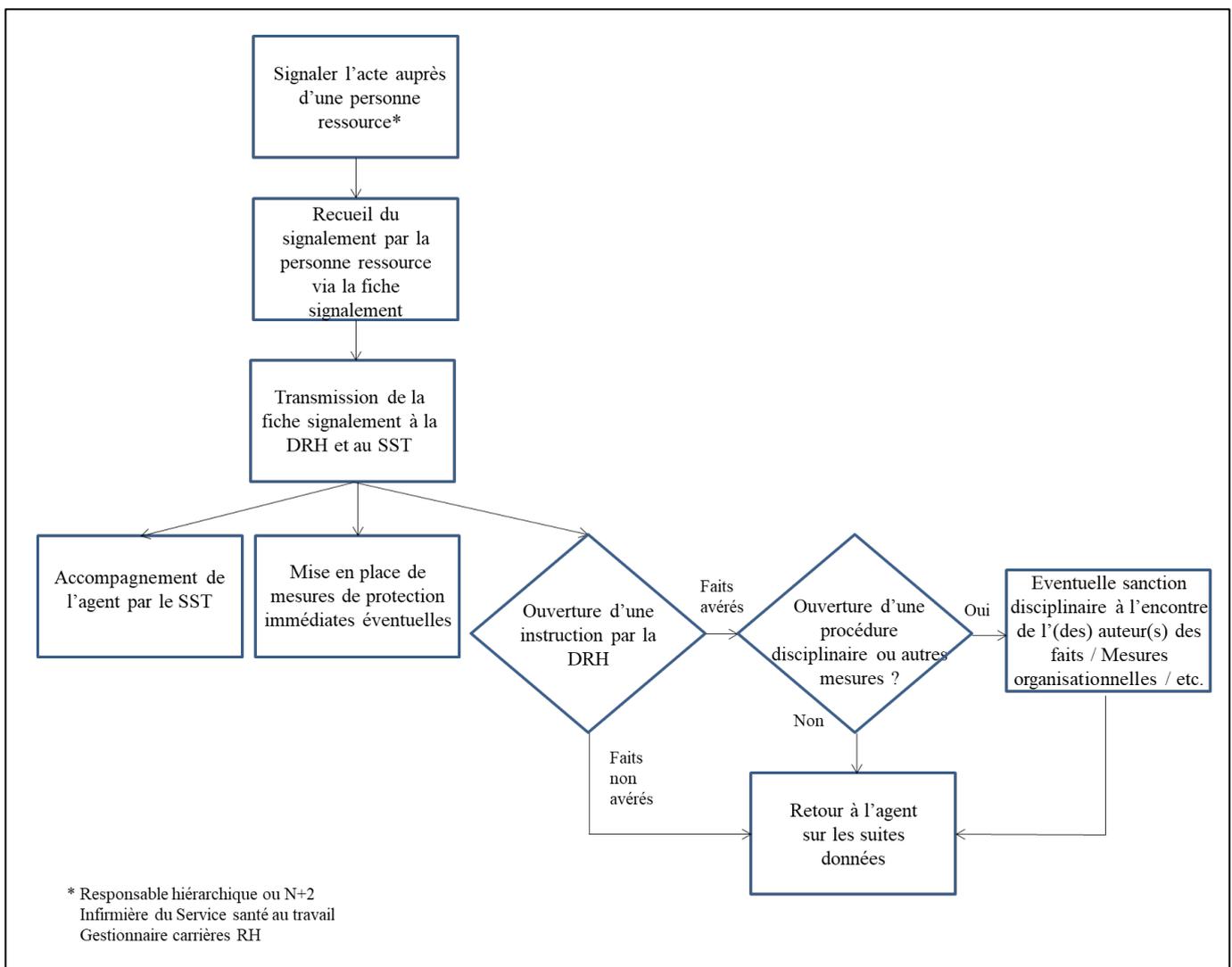
5. Retour sur les suites données

Un retour à l'agent est effectué le plus rapidement possible sur les suites données. Le délai varie en fonction de la gravité des faits. Par ailleurs, l'agent est tenu informé régulièrement de l'avancée du traitement.

Les droits de l'agent

En fonction des faits dont il a été victime, il peut aussi porter plainte en son nom. Dans ce cadre, la protection fonctionnelle peut être demandée sous couvert hiérarchique. A noter que l'agent mis en cause (hiérarchie ou collègue) peut également demander la protection fonctionnelle (Cf. 5.2 Les outils de la protection / Dépôt de plainte).

Procédure du dispositif de signalement, de recueil et de traitement des actes de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissement sexiste par un agent de la collectivité



Une question ?

Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

3.2 Procédure en cas d'agression par un usager ou par une personne extérieure à la collectivité

1. Information de la hiérarchie

Si l'agent est victime d'une violence, de harcèlement, de discrimination ou d'un agissement sexiste, il convient d'échanger immédiatement avec son responsable (ou son N+2). Celui-ci peut l'orienter si besoin vers une personne ressource. Il peut également prendre une décision à court terme afin de le protéger.

2. Prise de contact avec le médecin traitant (ou via un service hospitalier)

Si l'incident nécessite, par la suite, des soins médicaux et/ou un arrêt de travail, l'agent prend contact avec son médecin traitant qui lui transmet les pièces justificatives adéquates.

Sur avis du médecin du travail, l'autorité territoriale peut placer d'office l'agent en congé de maladie ordinaire.

3. Renseignement de la déclaration d'agression

Il convient de remplir, au plus vite, avec le responsable de l'agent le formulaire agression disponible sur *En Lien* directement en ligne, en veillant à faire signer le responsable hiérarchique et le(s) témoin(s) s'il en existe. Ce document est automatiquement transmis à la Direction des ressources humaines et au Service santé au travail. Il est également demandé d'adresser les pièces justificatives correspondant à l'incident (arrêt de travail, certificat de soins, témoignages) à la Direction des ressources humaines, 45 avenue Alsace Lorraine, 01000 Bourg-en-Bresse.

4. Dépôt de plainte / Protection fonctionnelle

En fonction de la gravité des faits, un dépôt de plainte peut être réalisé contre l'auteur des faits, à l'initiative de l'agent et, le cas échéant, à l'initiative du Département, ou des deux parties (*Cf. 5.2 Les outils de la protection / Dépôt de plainte*). Un dépôt de plainte par le Département s'effectue lorsqu'il y a un préjudice propre au Département mettant à mal l'organisation du service et son bon fonctionnement. Dans ce cadre, la Direction générale adjointe concernée saisit alors le Service juridique et documentation.

Pour les situations les moins graves, un courrier d'avertissement, élaboré et signé par la Direction encadrant l'agent (DGA ou adjoint au DGA), est adressé à l'auteur des faits pour lui rappeler l'obligation de respect due par les usagers aux agents de la Fonction publique. En cas de récurrence, pour les établissements recevant du public, une interdiction temporaire d'accès aux services départementaux peut être notifiée à l'auteur des faits.

En parallèle, un courrier de soutien est adressé à l'agent par la Direction générale adjointe concernée.

Un retour est fait à l'agent par la Direction générale adjointe pour rendre compte de la (des) procédure(s) administrative(s) mise(s) en place (mesures instaurées, poursuites pénales par le Département, protection fonctionnelle).

5. Réception et traitement de la déclaration d'agression

La Direction des ressources humaines et le Service santé au travail recensent parallèlement les déclarations.

- La Direction des ressources humaines transmet à l'agent les pièces administratives nécessaires à la prise en charge.

Pour les agents titulaires, dès réception de la déclaration, le Service gestion des personnels adresse à l'agent une attestation de prise en charge des frais médicaux et pharmaceutiques à remettre aux professionnels de santé.

Pour les agents contractuels, la déclaration d'agression transmise au Service gestion des personnels doit être accompagnée du formulaire modèle CERFA n° 60-3682, disponible auprès du Pôle carrières, dûment complété et signé. Le Pôle carrières adresse cet imprimé à la caisse de sécurité sociale de l'agent dans les 24 heures.

- Le Service santé au travail propose un accompagnement. Celui-ci peut être réalisé à la demande de l'agent effectuée via le formulaire agression, ou à l'initiative du responsable de l'agent au vu de la gravité de la situation. Les infirmières du Service santé au travail sont disponibles pour une écoute éventuelle via un appel téléphonique ou une rencontre en toute confidentialité, et/ou pour une orientation vers un médecin du Service santé au travail ou auprès d'organismes extérieurs compétents pour un accompagnement.

Une question ?

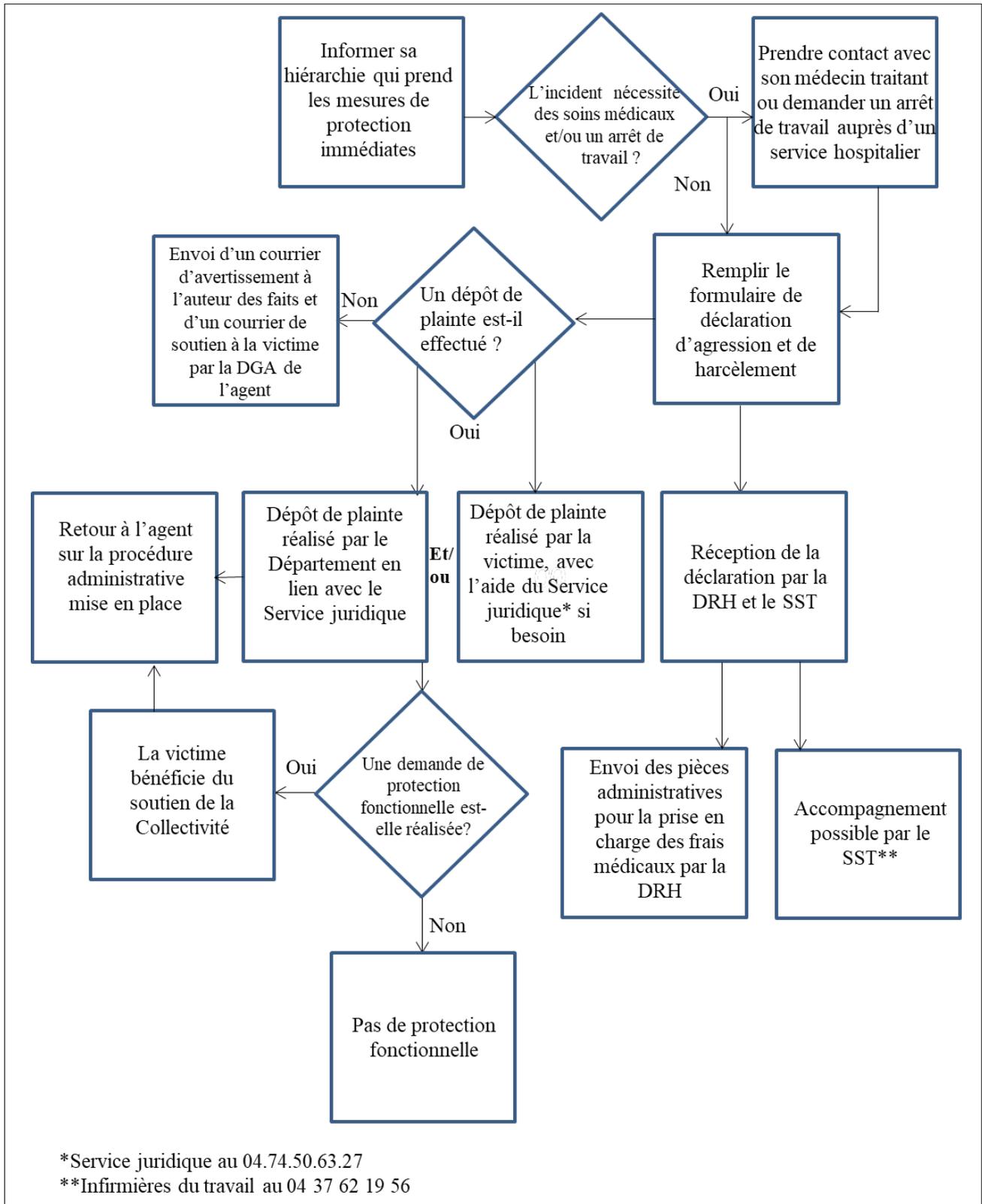
Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

Procédure du dispositif en cas d'agression par un usager



Une question ?

Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

4. Comment réagir aux situations de violence (en interne ou en externe) ?

Cette partie concerne le dispositif de signalement des violences par un agent de la collectivité ET le dispositif d'agression par un usager ou par une personne extérieure à la collectivité.

En cas de tension

- S'assurer de la présence de collègues à proximité et faire appel à eux si besoin.
- Eviter toute attitude d'agressivité / Garder ses distances / Ne pas répondre aux provocations.
- Contacter ou demander à un collègue de contacter la police : **17 en cas d'urgence** sinon contacter le commissariat le plus proche.
- Se mettre en sécurité si nécessaire : s'isoler / quitter les lieux.

En cas de dommage corporel ou moral suite à un acte de violence ou à un harcèlement

- Se mettre en sécurité ou mettre en sécurité la victime.
- Prévenir un agent de son service formé aux gestes de premiers secours : PSC1.
- Prévenir les secours :
 - les pompiers : **18**
 - le SAMU : **15**
 - autres numéros d'urgence : **112** (numéro européen) ou **114** (pour les personnes sourdes et malentendantes ou pour les personnes ne pouvant téléphoner, notamment si la situation les en empêche. Le 114 est un numéro utilisable par visio, tchat (via le site internet 114 sur ordinateur ou via l'application smartphone), par SMS (saisir 114 en destinataire) ou par fax (écrire 114 sur la feuille).
- Contacter sa hiérarchie et effectuer un débriefing pour évaluer la situation.
- Mettre en place la procédure d'agression : usager ou interne (*cf. 3. Que faire en cas de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissement sexiste*).

En cas d'agissements déplacés portant atteinte à l'intégrité

- Prévenir sa hiérarchie : N+1 ou N+2 :
 - exposer les faits si nécessaire, évaluer quelles mesures peuvent être mises en œuvre pour se protéger de l' (des) auteur(s) des faits.
- Contacter une infirmière du SST : 04 37 62 19 56.
- Mettre en place la procédure : usager ou interne (*cf. 3. Que faire en cas de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissement sexiste*).

Une question ?

Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

5. Les outils de la protection

Cette partie concerne le dispositif de signalement des violences par un agent de la collectivité ET le dispositif d'agression par un usager ou par une personne extérieure à la collectivité.

Le droit à la protection des agents publics a pour objet, non seulement de faire cesser les attaques auxquelles l'agent est exposé, mais aussi de lui assurer une réparation adéquate des dommages qu'il a subis.

Il est à noter que les outils présentés dans cette partie complètent les procédures décrites ci-avant (cf. 3. *Que faire en cas de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissement sexiste*) visant elles-mêmes à protéger les agents.

5.1 La mise en œuvre de la protection fonctionnelle des agents victimes

La protection fonctionnelle désigne les mesures de protection et d'assistance dues par l'administration à l'agent, notamment si celui-ci est victime de violence, menace, injure, ... dans l'exercice de ses fonctions ou en raison de ses fonctions.

L'agent victime d'un acte de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissement sexiste, et souhaitant bénéficier de la protection fonctionnelle, formule une demande par courrier à l'attention du Service juridique et documentation en associant les documents, et sous couvert de sa hiérarchie (N+1 ou N+2 ou Direction générale adjointe).

Cette demande doit être motivée et contenir toutes les précisions utiles sur les faits visés.

La protection fonctionnelle est acceptée en l'absence de faute personnelle de l'agent, détachable du service.

En cas d'acceptation de la mise en œuvre de la protection fonctionnelle, l'agent victime pourra bénéficier du soutien de la Collectivité, notamment par la désignation d'un avocat pour l'appuyer dans ses démarches judiciaires.

Il est à noter que la protection fonctionnelle peut également être demandée par l'agent mis en cause par des accusations d'actes de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissement sexiste. Celle-ci est appréciée en fonction des éléments recueillis.

5.2 Le dépôt de plainte

Dans les cas où la gravité des faits le justifie, des poursuites pénales doivent être engagées à l'encontre de l'auteur du préjudice. A ce titre, l'agent doit déposer une plainte auprès des services du parquet, d'un commissariat de police ou de gendarmerie, et élire domicile au siège de la collectivité (Département de l'Ain, 45 avenue Alsace Lorraine, 01000 Bourg-en-Bresse). En cas de demande de protection fonctionnelle acceptée, la Collectivité assiste l'agent dans ses

18

Une question ?

Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

démarches par tout moyen et notamment, le cas échéant, par la désignation d'un avocat et la prise en charge de ses honoraires.

Selon la nature et la gravité des faits, le Département adopte une position qui peut se traduire également par un autre dépôt de plainte ou toute autre action jugée utile.

La Collectivité n'ayant pas la possibilité d'agir au nom et pour le compte d'un agent, il est à noter qu'**un éventuel dépôt de plainte par la Collectivité ne se substitue pas aux démarches personnelles que doit entreprendre l'agent** qui souhaite obtenir l'indemnisation du préjudice qu'il a subi et la condamnation de l'auteur des faits dont il a été victime.

5.3 La suspension

Dans le cadre d'un acte de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissement sexiste par un agent de la collectivité, une suspension peut alors être établie à son encontre, en tant que mesure préventive dictée par l'urgence et dans l'intérêt du service, destinée à mettre fin au trouble que pourrait créer, au sein du service, la présence de l'agent en cause. Ainsi, l'agent ne travaille plus et ne peut plus se rendre sur son lieu de travail.

« La suspension de fonctions prévue à l'article 30 du statut général des fonctionnaires consiste à éloigner provisoirement du service l'agent, titulaire ou non, auteur d'une faute grave, qu'il s'agisse d'un manquement à ses obligations professionnelles ou d'une infraction de droit commun. La suspension peut être prononcée lorsque les faits imputés à l'intéressé(e) présentent un caractère suffisant de vraisemblance et de gravité (CE, 11 juin 1997, n° 142167) ».

A noter que l'agent en cause continue de percevoir les éléments obligatoires de rémunération, sans le régime indemnitaire.

5.4 Le droit de retrait

L'exercice du droit de retrait permet à un agent qui estime avoir un motif raisonnable de penser qu'il est exposé à un danger menaçant sa vie, sa santé ou son intégrité physique, de se retirer de son poste. Pour que le retrait soit justifié, il faut que le danger auquel est exposé l'agent réponde aux critères de gravité et d'imminence.

Le danger en cause doit donc être grave. Cela signifie qu'il s'agit d'un danger susceptible de produire un accident ou une maladie entraînant la mort ou paraissant devoir entraîner une incapacité permanente ou temporaire prolongée. En revanche, la notion de danger ne recouvre pas les activités professionnelles dangereuses par nature, et se distingue du risque habituel lié à l'activité professionnelle.

6. Le régime de prise en charge

L'agent titulaire, stagiaire ou contractuel, reconnu victime d'un acte de violence, de harcèlement moral ou sexuel, dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions, est pris en charge par le Département dans le cadre du régime des accidents du travail ou de la maladie professionnelle pour toutes les dépenses d'ordre médical à engager. Le traitement du fonctionnaire est maintenu intégralement pendant la période d'arrêt de travail.

L'agent contractuel bénéficie de la protection statutaire prévue par le décret n° 88-145 relatif aux agents contractuels de la Fonction publique territoriale.

Une question ?

Direction des ressources humaines : DRHCarriere@ain.fr

Service santé au travail : 04.37.62.19.56

celluledesignalement@ain.fr

Service juridique et documentation : 04.74.50.63.27

7. Les personnes et services ressources

La hiérarchie

Le responsable ou le N+2 rencontre au plus tôt l'agent agressé, harcelé ou discriminé, pour l'entendre et apprécier les circonstances, effectuer avec lui la déclaration d'agression, informer sa propre hiérarchie jusqu'au niveau de la Direction générale adjointe, émettre un avis sur un éventuel dépôt de plainte du Département, ainsi que proposer un accompagnement par le Service santé au travail.

Dans le cadre d'un acte de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissement sexiste par un agent de la collectivité, le responsable ou le N+2 peut écouter l'agent s'estimant victime ou témoin, mettre en place des mesures visant à le protéger si nécessaire, et recueillir son témoignage par l'intermédiaire de la fiche de signalement.

La Direction des ressources humaines

Le Service gestion des personnels assure le suivi administratif et informe sur les procédures. Pour toute question relative aux pièces administratives à fournir à la Direction des ressources humaines et aux pièces reçues pour la prise en charge des soins médicaux et pharmaceutiques, l'agent contacte son gestionnaire carrières.

La Direction des ressources humaines recueille des données, mène une enquête et formalise un rapport.

Le Service juridique et documentation

Il assure la mise en place de la protection fonctionnelle et le suivi de l'action en justice. Le Service juridique et documentation peut également accompagner l'agent victime dans sa démarche personnelle de dépôt de plainte.

Le Service santé au travail

Les infirmières peuvent écouter les agents qui le souhaitent en toute confidentialité par téléphone ou dans les locaux du service, et/ou les orienter vers un médecin du Service santé au travail ou auprès des organismes extérieurs compétents pour un accompagnement.

Les conseillers en prévention recueillent les formulaires de déclaration d'agression par un usager. Ils recensent également les signalements d'actes de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissement sexiste entre agents pour une prise en compte au titre des risques professionnels, et à des fins d'analyses pour la mise en place d'éventuelles actions de prévention.

Les représentants syndicaux

Ils peuvent, si l'agent le souhaite, le soutenir et l'aider dans ses démarches administratives.