

GUIDE SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Guide de prévention et de
traitement des situations de
violences et de harcèlement

Octobre 2019

Avant-propos

Ce guide établi pour aider les CMA dans la prévention des risques psychosociaux est très largement inspiré du guide établi par la fonction publique.

Les violences et le harcèlement 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 et le harcèlement, ainsi que les publics qui en sont plus particulièrement victimes.

Identifier les violences dont peuvent être victimes les agents des Chambres de Métiers et de l'Artisanat, les définir et les quantifier revêt ainsi une importance particulière, afin que le collectif de travail – direction, encadrant de proximité, services des ressources humaines, acteurs de la prévention – puisse apporter des solutions adéquates : protection et accompagnement des victimes ; sanctions des auteurs de violences et harcèlement ; adaptation de l'organisation du travail pour réduire le risque de survenance de violences et harcèlement.

C'est pourquoi le présent guide propose, après un rappel des définitions et des sanctions encourues, de préciser le cadre de protection contre les violences et le harcèlement, défini par le Statut des Personnels des Chambres de Métiers et de l'artisanat (I). Puis, il offre des éléments afin de prévenir les situations de harcèlement et de violences (II) et d'intervenir lorsque ces situations se réalisent (III).

L'article 5 de l'accord national sur la prévention des risques psychosociaux dans le réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat signé le dispose que

« Chaque établissement du réseau restitue les actions de préventions des RPS de sa propre chambre dans son CHS respectif et les annexe au bilan social mentionnant :

- Le nombre de cas survenu*
- Le nombre de cas étudiés dans le cadre du dispositif de recours*
- Le nombre de cas ayant fait l'objet d'une décision administrative et/ou judiciaire*

Le suivi du présent accord fera l'objet d'un bilan annuel présenté à l'Observatoire National des Emplois pour l'ensemble des établissements du réseau à partir du bilan social de chaque établissement. »

SOMMAIRE

INTRODUCTION : Rappel des définitions	5
1. Les violences	5
1) Les violences verbales	5
2) Les violences physiques	6
3) Les violences sexuelles	6
2. Le harcèlement	6
1) Le harcèlement moral	6
2) Le harcèlement sexuel	10
3. Les agissements sexistes	12
PARTIE 1 Le cadre de la protection contre les violences et le harcèlement	15
1.1 Les outils de la protection	15
1) La protection fonctionnelle	15
2) La suspension	17
3) La procédure d'alerte	18
4) Le droit de retrait	18
1.2 L'exercice de la protection	18
1) Contre les violences	18
2) Contre le harcèlement	19
PARTIE 2 Prévenir les situations de violences et de harcèlement	22
2.1 Un rappel de la déontologie des agents publics	22
2.2 L'obligation de prévention dans le domaine de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail	22
2.3 La prévention des risques professionnels	23
1) Les risques professionnels : définition et enjeux	23
2) L'identification et la prévention des risques professionnels, la réflexion sur l'organisation du travail et la formation	23
3) L'élaboration du DUERP	25
2.4 Les acteurs, les outils et les dispositifs de prévention	25
1) Les acteurs	25
2) Les outils et les dispositifs de prévention	26
PARTIE 3 Intervenir en cas de violences ou de harcèlement	27
3.1 L'accompagnement des victimes	27
1) Faire parler de la situation	28

2) Faire constater médicalement les faits.....	28
3) Saisir officiellement la hiérarchie et les instances compétentes.....	28
4) Engager une procédure de réparation.....	28
5) Faire reconnaître la situation en accident de service/du travail	29
3.2 Le rôle de la hiérarchie	30
2) Le rôle des autorités dans la protection des agents	31
3.3 Le rôle de l'entourage professionnel de la victime.....	33
1) Le premier contact de la victime.....	33
2) Le témoin de la situation	34
FICHE 1 : Le diagnostic identifier les facteurs de risques	35
FICHE 2 : La réalisation d'une cartographie des risques.....	37
FICHE 3 : Prévenir les risques psychosociaux dans le cadre d'une restructuration.....	39
FICHE 4 : Qui peut accompagner les agents ?.....	40
FICHE 5 : Registre de signalement d'un danger grave et imminent.....	41
FICHE 6 : Registre Santé Sécurité au Travail.....	45

INTRODUCTION : Rappel des définitions

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS LES CHAMBRES DE METIER ET DE L'ARTISANAT

L'accord national sur la prévention des risques psychosociaux précise pour les agents relevant du statut des Chambres de Métiers et de l'Artisanat les conditions de la protection contre les violences physiques et verbales dont ils pourraient être victimes, ainsi que contre les situations de harcèlement sexuel ou moral. Afin de mieux appréhender ces situations, cette fiche vise à les définir et à rappeler les sanctions que peuvent encourir leurs auteurs.

Les violences se caractérisent 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. Il convient de distinguer les violences verbales et les violences physiques.

1. Les violences

1) Les violences verbales

Les violences verbales sont des propos excessifs, 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 par les agents qui se sentent mis en cause comme des violences verbales.

Rentrent notamment dans le cadre des violences verbales :

- **Les menaces**

Une menace peut être décrite comme une parole ou un acte d'intimidation exprimant le projet de son auteur de faire du mal à une autre personne ou d'endommager un bien. Il s'agit d'un signe qui laisse prévoir un acte dangereux et nuisible.

- **Les injures et les diffamations**

Les infractions de diffamation et d'injure, définies par l'article 29 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse, sont subordonnées à l'existence d'une atteinte à l'honneur ou à la considération. La diffamation se distingue de l'injure dans la mesure où cette dernière ne nécessite pas l'imputation ou l'allégation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur, mais se fonde simplement sur une expression outrageante qui est une manifestation de mépris ou une invective.

- Les outrages

Les outrages sont des injures ou offenses graves qui consistent 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.

2) Les violences physiques

Les violences physiques englobent les violences qui portent atteinte à l'intégrité physique de l'individu. Il peut s'agir de coups et blessures qui impliquent un contact direct entre l'agresseur et sa victime. Elles se traduisent principalement par une ou des blessures aux conséquences multiples : préjudice esthétique, souffrance, handicap irréversible, voire perte de la vie. Sont par ailleurs aussi des violences physiques, les gestes ou agissements destinés à impressionner fortement, intimider, causer un choc émotionnel ou un trouble psychologique.

3) Les violences sexuelles

Les violences sexuelles se définissent comme étant 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. Elles comprennent également les actes visant à un trafic de nature sexuelle ou dirigés contre la sexualité d'une personne en utilisant la coercition. Ces violences peuvent être commises dans tout contexte et ne peuvent être atténuées par la relation qu'entretient l'agresseur avec sa victime. Elles prennent diverses formes : les propos sexistes, les invitations trop insistantes, les attouchements et les caresses de nature sexuels, le harcèlement sexuel (cf. infra), l'exhibitionnisme, le chantage, les menaces, l'utilisation de la force qui peut se manifester par un baiser volé et aller jusqu'au viol. Le viol se distingue des autres agressions sexuelles en ce qu'il suppose un acte de pénétration sexuelle, de quelque nature qu'il soit, commis sur la personne d'autrui, par violence, contrainte, menace ou surprise.

2. Le harcèlement

Le harcèlement se caractérise par le fait d'imposer à une personne une conduite abusive qui peut porter atteinte à ses droits, à sa dignité, ou altérer son état de santé ou compromettre son avenir professionnel. Il convient de distinguer deux types de harcèlement : le harcèlement moral et le harcèlement sexuel.

1) Le harcèlement moral

Le harcèlement moral au travail peut être défini comme un ensemble d'agissements répétés¹ qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits de l'agent, 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.

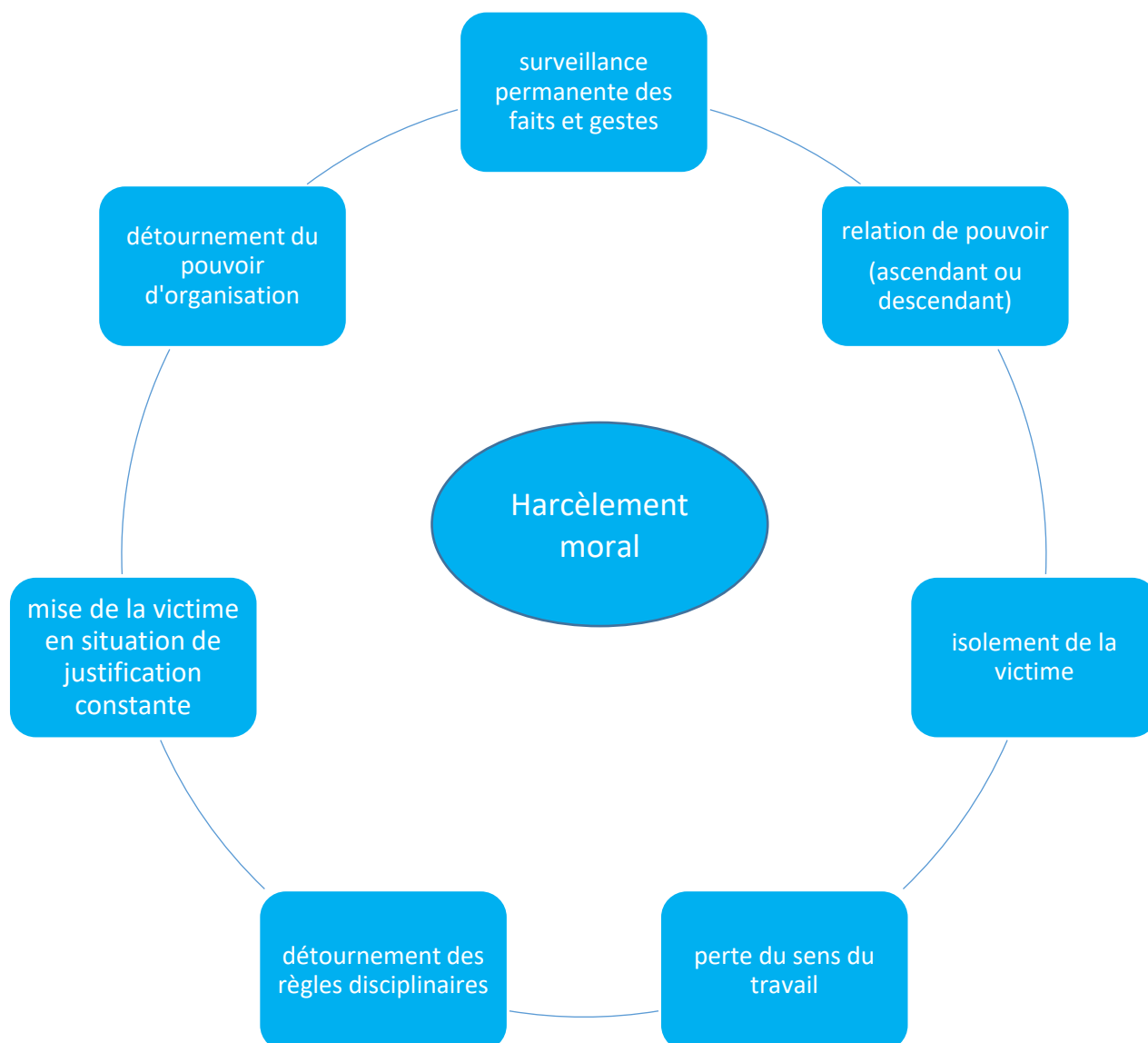
Le harcèlement moral dans le cadre professionnel se joue dans les relations interpersonnelles de travail, soit entre hiérarchie (employeur, encadrement) et subordonnés dans les deux sens, soit entre collègues (harcèlement transversal). Le harcèlement peut être individuel ou institutionnel.

Différentes situations sont susceptibles de devenir du harcèlement moral :

- relation de pouvoir entre l'agent et sa victime ;
- isolement qui vise à la séparation de l'agent de son collectif de travail ;
- persécutions qui visent la surveillance permanente des faits et gestes de l'agent ;

¹ S'il est vrai que le harcèlement moral est caractérisé dans le code pénal (art 222-33-2-2 tel que modifié par la loi du 3 août 2018) par des agissements répétés, il est important de noter que la jurisprudence (CA Rennes 10/12/2014 n° 14/00134) considère au vu de la gravité des faits qu'un seul acte peut constituer un harcèlement. Par ailleurs, l'article 222-33-2-2 Code pénal dispose que la répétition des faits peut venir d'actes uniques incombant à plusieurs personnes qui se sont concertées ou non.

- attaque du geste de travail qui vise la perte du sens du travail ;
- harcèlement punitif qui met les personnes en situation de justification constante.



Le harcèlement moral peut se traduire par différents détournements :

- du lien de subordination ;
- des règles disciplinaires ;
- du pouvoir de direction ;
- du pouvoir d'organisation ;

Il peut prendre différentes formes :

- incivilités à caractère vexatoire, refus de dialoguer et de répondre aux demandes, remarques insidieuses, sarcastiques, injurieuses, propos blessants, dénigrement et volonté de ridiculiser ;
- reproches sans motif valable, critiques continuelles du travail effectué, sanctions injustifiées basées sur des faits inexistantes ou véniels ;

- retrait des missions, privation de travail, fixation d'objectifs irréalisables, attribution d'un travail inutile, d'un travail en non-adéquation avec les compétences et/ou les capacités de l'agent, évitement des contacts, isolement ;
- modification arbitraire des conditions de travail ou des attributions essentielles du poste de travail, modification excessive des missions ou du poste de travail, etc.

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 :** ces agissements ont des conséquences néfastes sur les conditions de travail, sans que l'élément intentionnel de l'auteur des faits ne soit requis. Le harcèlement est constitué dès lors que sont caractérisés 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).

- **Une atteinte aux droits et à la dignité, une altération de la santé physique ou mentale ou le fait de compromettre l'avenir professionnel de l'agent :** à titre d'exemple, s'est rendu coupable de harcèlement moral un employeur qui avait entamé à l'encontre d'un agent une procédure de révocation, puis abandonné cette procédure, après un avis défavorable de la commission administrative paritaire, dès lors que son changement d'avis n'était pas guidé par de la clémence. En l'espèce, le juge a condamné l'employeur qui avait également retiré à l'agent une partie de ses responsabilités et mis en œuvre, puis abandonné, le projet de le faire recruter dans une autre administration, pour des raisons étrangères à des réorganisations de service rendues nécessaires par des difficultés financières. En outre, les agissements constitutifs de harcèlement moral, notamment ceux qui préjudicient à la carrière de l'agent, tels que la perte de traitement, d'avancement ou la « stagnation salariale » (CE, 22 février 2012, n° 343410), doivent donner lieu à une indemnisation du préjudice financier subi par l'agent.

Enfin, le harcèlement revêt **un caractère discriminatoire** lorsqu'il est exercé sur un agent en raison d'une caractéristique ayant spécifiquement trait à l'un des critères de discrimination prohibés par la loi.

A retenir

Les critères de discrimination prohibés par la loi en France

Une discrimination est une inégalité de traitement dans le domaine de l'emploi, du logement, de l'éducation, de la formation, de l'accès aux biens et services, de l'accès aux soins et aux services sociaux, sur le fondement des critères prohibés par la loi :

- ❖ L'âge
 - ❖ L'apparence physique
 - ❖ L'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, à une nation, à une prétendue race, à une religion déterminée
 - ❖ L'état de santé
 - ❖ L'identité de genre
 - ❖ L'orientation sexuelle
 - ❖ La grossesse
 - ❖ La situation de famille
 - ❖ Le handicap
 - ❖ Le patronyme
 - ❖ Le sexe
 - ❖ Les activités syndicales
 - ❖ Les caractéristiques génétiques
 - ❖ Les mœurs
 - ❖ Les opinions politiques
 - ❖ L'origine
 - ❖ Lieu de résidence
 - ❖ La perte d'autonomie
 - ❖ La discrimination à l'égard d'une personne en raison de sa particulière vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur
 - ❖ La capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français
- **Constitue une discrimination** toute distinction opérée entre les personnes parce qu'elles ont subi ou refusé de subir des faits de harcèlement sexuel ou témoigné de tels faits, y compris si les propos ou comportements n'ont pas été répétés.
 - **Constitue une discrimination directe** la situation dans laquelle, sur le fondement de l'un de ces motifs, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable.
 - **Constitue une discrimination indirecte** une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence, mais susceptible d'entraîner, pour l'un des motifs mentionnés précédemment, un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés.
 - **La discrimination inclut :**
 - 1° Tout agissement lié à l'un des motifs mentionnés au premier alinéa et tout agissement à connotation sexuelle, subis par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ;
 - 2° Le fait d'enjoindre à quiconque d'adopter un comportement prohibé. Toutefois, ce principe ne fait pas obstacle aux différences de traitement fondées sur les motifs visés à l'alinéa précédent lorsqu'elles répondent à une exigence professionnelle essentielle et déterminante et pour autant que l'objectif soit légitime et l'exigence proportionnée.

2) Le harcèlement sexuel

L'article 222-33 du Code pénal définit le harcèlement sexuel comme « *le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante* ».

Le harcèlement sexuel peut donc se manifester par des propos ou gestes à connotation sexuelle, par une attitude particulièrement insistante malgré des refus répétés ou encore par des propositions de nature sexuelle. Dans son arrêt du 15 janvier 2014 « SA La Poste », le Conseil d'État a estimé qu'une attitude déplacée visant à obtenir des faveurs sexuelles était constitutive de harcèlement sexuel.

Deux types de harcèlement sexuel sont distingués : celui qui repose sur la répétition d'actes de harcèlement et celui qui résulte de la commission d'un seul acte.

Le premier type de harcèlement sexuel se caractérise par le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou des comportements à connotation sexuelle.

Par ailleurs, la loi n° 2012-954 du 6 août 2012 prévoit que ces propos ou comportements à connotation sexuelle :

- soit portent atteinte à la dignité de cette personne en raison de leur caractère dégradant ou humiliant;
- soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

Définition

Le harcèlement sexuel recouvre des comportements de toute nature (propos, gestes, envois ou remises de courriers ou d'objets, attitudes, etc.) qui sont imposés à la victime, qui sont répétés et qui présentent une connotation sexuelle.

Le non-consentement de la victime est ainsi un des éléments constitutifs du délit, qui suppose des actes imposés par leur auteur, et donc subis et non désirés par la victime. La loi n'exige toutefois nullement que la victime ait fait connaître de façon expresse et explicite à l'auteur des faits qu'elle n'était pas consentante. L'absence de consentement, dès lors qu'elle n'est pas équivoque, peut résulter du contexte dans lequel les faits ont été commis. Un faisceau d'indices peut conduire le juge à retenir une situation objective d'absence de consentement (par exemple, silence permanent face aux agissements, ou demande d'intervention adressée à des collègues ou à un supérieur hiérarchique). La condition de répétition des actes exige simplement que les faits aient été commis à au moins deux reprises. Elle n'impose pas qu'un délai minimum sépare les actes commis, ces actes pouvant être répétés dans une très courte période de temps. De plus, il convient de souligner qu'il suffit que les comportements ou les actes revêtent une connotation sexuelle, ce qui n'exige donc pas qu'ils présentent un caractère explicitement et directement sexuel.

Pour être punissables, ces comportements doivent soit porter atteinte à la dignité de la victime en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créer à l'encontre de la victime une situation intimidante, hostile ou offensante. La première hypothèse recouvre les propos ou comportements ouvertement sexistes, grivois, obscènes, tels que des paroles ou écrits répétés constituant des provocations, injures ou diffamations, même non publiques, commises en raison du sexe ou de l'orientation ou de l'identité sexuelle de la victime. Il peut s'agir de comportements homophobes ou dirigés contre des personnes transsexuelles ou transgenres. La seconde hypothèse correspond aux cas dans lesquels, même si le comportement ne porte pas en lui-même atteinte à la dignité, il a pour conséquence de rendre insupportable les conditions de vie, de travail ou d'hébergement, de la victime. Ce peut être par exemple le cas lorsqu'une personne importune quotidiennement son ou sa collègue, en lui adressant sans cesse à cette fin des messages ou des objets à connotation sexuelle, alors que ce dernier ou cette dernière lui a demandé de cesser ce comportement.

Le deuxième type de harcèlement est, par assimilation, 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, que celui-

ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers. 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 (entre deux collègues de même niveau, de deux services différents, par exemple, etc.). Ce type de harcèlement sexuel peut, par exemple, se manifester à l'occasion d'un unique entretien d'embauche.

Définition « pression grave »

La notion de pression grave recouvre en pratique des hypothèses très variées dans lesquelles une personne tente d'imposer un acte de nature sexuelle à la victime en contrepartie :

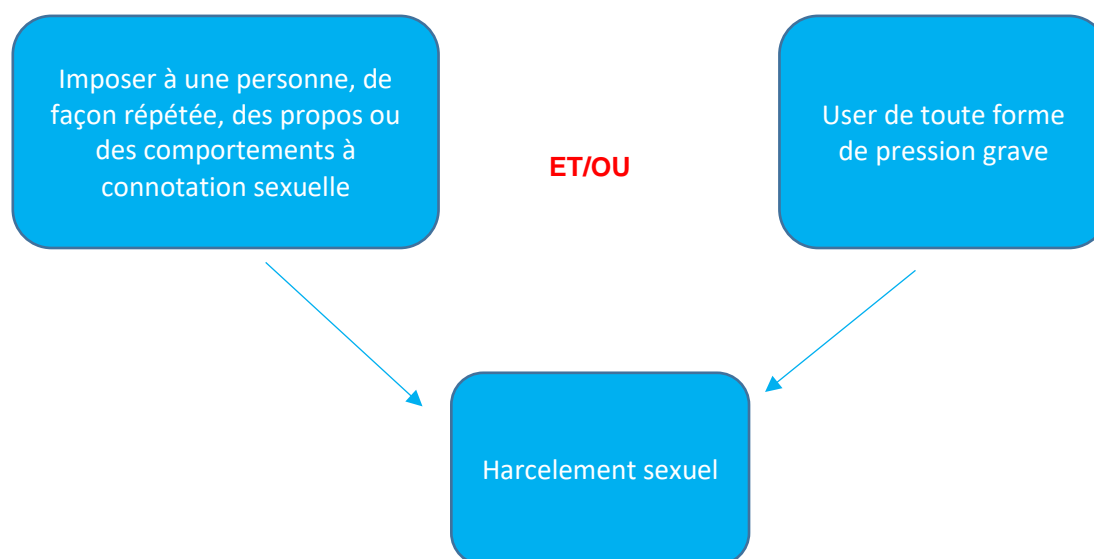
- soit d'un avantage recherché par cette dernière, comme l'obtention d'un emploi ;
- soit de l'assurance qu'elle évitera une situation particulièrement dommageable, telle qu'un licenciement ou une mutation dans un emploi non désiré, etc.

Le caractère de gravité s'appréciera au regard du contexte, et plus précisément des relations existant entre le harceleur et sa victime, de la situation dans laquelle se trouve cette dernière, et de sa capacité plus ou moins grande à résister à la pression dont elle est l'objet.

La nature de l'acte sexuel recherché peut être diverse et n'est pas limitée à une relation sexuelle. Il peut s'agir de tout acte de nature sexuelle, notamment les simples contacts physiques destinés à assouvir un fantasme d'ordre sexuel, voire à accentuer ou provoquer le désir sexuel. Il est précisé que la finalité peut-être réelle ou apparente afin de ne pas exiger la démonstration d'un dol spécial chez l'auteur des faits, parfois délicat à caractériser. Cela permet de sanctionner les personnes qui agissent sans avoir vraiment l'intention d'obtenir un acte sexuel, par exemple par jeu ou dans le seul but d'humilier la victime, ou afin d'obtenir sa démission, dès lors que, de façon objective et apparente, les pressions ne pouvaient que donner l'impression à la victime comme aux tiers qui ont pu en être les témoins, qu'un acte de nature sexuelle était recherché.

Enfin, devant des comportements susceptibles d'être qualifiés de harcèlement sexuel, il importe de vérifier s'ils ne sont pas constitutifs d'une agression sexuelle.

En bref



3. Les agissements sexistes

Définition

Les agissements sexistes sont définis par la loi du 17 août 2015 reprise par l'article L.1142-2-1 du Code du travail comme étant « *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 ou offensant.* »

Le rapport du Conseil supérieur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes sur le sexisme dans le monde du travail relève sept manifestations du sexisme ordinaire dans le monde du travail :

- les remarques et les blagues sexistes qui visent à dissimuler le sexisme sous le masque de l'humour,
- les incivilités peuvent être la marque de comportements sexistes si elles sont adressées uniquement aux individus d'un même sexe ;
- l'obligation de se conformer aux stéréotypes de sexe, cette forme de sexisme peut se manifester par des injonctions ou de simples remarques des collègues de travail qui incitent l'individu à montrer qu'il maîtrise les codes sociaux de son sexe ;
- les interpellations familières qui visent à placer l'individu qui en est l'objet dans une forme de paternalisme infantilisant ;
- la séduction qui sexualise les rapports à autrui et ramène l'individu séduit au statut d'individu-objet;
- la valorisation des spécificités complémentaires d'un sexe par rapport à l'autre, ce type de sexisme consiste à attribuer à un sexe un registre de compétences uniques et empêcher l'accès à d'autres fonctions ou activités ;
- les considérations sexistes sur la maternité et les « charges familiales », ces remarques culpabilisent les agents qui assument des charges quant à leur capacité de travail.

Avec la prohibition des agissements sexistes introduites à l'article L.1142-2-1 précité et par la loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, ces propos ou attitudes peuvent engager la responsabilité disciplinaires de leur auteur lorsqu'ils ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité de la victime ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Par ailleurs, l'agent victime de tels agissements ne peut subir de mesures de représailles en raison du fait qu'il aurait subi ou refusé de subir de tels faits, ou qu'il aurait fait appel à une cellule d'écoute, exercé un recours hiérarchique ou une action en justice. Il convient de rappeler que les formes de sexisme les plus extrêmes, les violences sexuelles, peuvent quant à elles donner lieu, non seulement à des poursuites disciplinaires, mais aussi à des poursuites pénales (voir encadré *infra*).

En bref

Les violences et le harcèlement : rappels juridiques et sanctions encourues

Face à des situations graves, en plus de la sanction disciplinaire il est possible d'engager des procédures judiciaires afin que la victime puisse obtenir réparation. Les agents publics ont le devoir de signaler au procureur de la République les crimes et délits dont ils ont connaissance au cours de l'exercice de leurs fonctions (article 40 alinéa 2 du Code de procédure pénal). C'est pourquoi il convient de rappeler quelles sont les sanctions, notamment pénales, encourues par les auteurs d'actes de violence ou de harcèlement.

Le harcèlement moral

Le harcèlement moral est un délit et une faute disciplinaire définis de la même façon dans le Code pénal (article 222-33-2-2), dans le Code du travail (article L. 1152-1). Au pénal, les auteurs de harcèlement moral au travail sont passibles de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende.

Le harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel est un délit puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende.

Ces peines peuvent être portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende en cas de circonstances aggravantes. La loi prévoit cinq cas constitutifs de circonstances aggravantes du harcèlement sexuel (Code pénal, article 222-33) :

- le fait pour une personne d'abuser de l'autorité que lui confèrent ses fonctions ;
- le fait de commettre le harcèlement sur un mineur de quinze ans ;
- le fait d'exercer le harcèlement sur une personne dont la vulnérabilité en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse est apparente ou connue de son auteur ;
- le fait d'exercer le harcèlement sur une personne dont la particulière vulnérabilité ou dépendance résultant de la précarité de la situation économique ou sociale est apparente ou connue de son auteur ;
- le fait d'exercer le harcèlement à plusieurs.

En vertu de l'article 3-1 de l'accord national sur la prévention des RPS dans le réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat, le harcèlement sexuel constitue en outre une faute disciplinaire pouvant donner lieu à sanction disciplinaire.

Les violences verbales

La notion de violence verbale renvoie à plusieurs infractions, notamment l'injure et la diffamation. La responsabilité civile de l'auteur de violences verbales peut être engagée dès lors que la victime peut démontrer qu'elle a subi un dommage du fait des violences. En matière de responsabilité pénale, il faut revenir à la distinction entre injure et diffamation. Plusieurs cas de figures se présentent :

- Une **injure non publique** envers une personne et non-précédée de provocation est punie de l'amende prévue pour les contraventions de 1^{ère} classe, conformément à l'article R. 621-2 du Code pénal.
- La **diffamation non publique** et non-précédée de provocation est punie du même type d'amende conformément à l'article R. 621-1 du Code pénal.
- L'**outrage adressé à une personne chargée d'une mission de service public** est un délit puni conformément aux dispositions de l'article 433-5 du Code pénal par 7 500 euros d'amende. Toujours selon le même article, il est puni d'une même amende et de six mois d'emprisonnement s'il est adressé à une personne dépositaire de l'autorité publique ou s'il est adressé à une personne chargée d'une mission de service public et qu'il est commis à l'intérieur d'un établissement scolaire ou éducatif. Des peines aggravées sont prévues lorsque l'outrage est commis en réunion.
- Les **injures et diffamations qui présentent un caractère discriminatoire** peuvent, quant à elles, donner lieu à une amende prévue pour les contraventions de 4^{ème} classe, conformément aux articles R. 624-3 et R. 624-4 du Code pénal.
- La loi du 29 juillet 1881 (article 33) détermine la sanction en matière **d'injure publique envers des particuliers**. Celle-ci est de 12 000 euros et la peine peut être portée à six mois d'emprisonnement et 22 500 euros d'amende si ces injures comportent un caractère discriminatoire.
- Au sujet des **diffamations publiques**, la loi du 29 juillet 1881 (article 32) dispose que celles-ci sont punies d'une amende de 12 000 euros. La peine peut être portée à 45 000 euros d'amende et un an d'emprisonnement (ou l'une de ces deux peines seulement) si la diffamation revêt un caractère discriminatoire à l'encontre d'un groupe ou d'une personne.
- Trois cas de figure existent en ce qui concerne les **menaces** : si la menace porte sur une destruction qui entraînerait un « dommage léger », l'article R.631-1 du Code pénal s'applique (ce sera une contravention pénale de 1^{ère} classe passible d'une amende de 38 euros) ; si la menace porte sur une destruction qui n'entraînerait « pas de danger pour les personnes », l'article R.634-1 du Code pénal s'applique (ce sera une contravention de 4^{ème} classe passible d'une amende de 750 euros) ; enfin si la menace porte sur une destruction jugée « dangereuse pour les personnes » : l'article 322-12 du Code pénal s'applique (ce sera un délit punissable d'une amende de 7 500 euros et de 6 mois d'emprisonnement).

Les violences physiques

Les violences physiques recouvrent l'ensemble des infractions pénales et des circonstances aggravantes constituées par une atteinte à l'intégrité des personnes. En fonction de la gravité des violences, de la personnalité de leur auteur ou des victimes et des circonstances de leurs commissions, le Code pénal prévoit des sanctions différentes aux articles 222-7 et suivants. Les coups et blessures volontaires, même s'il n'y a pas de lésion ou de blessure, sont punis par une contravention de 4^{ème} classe (jugée par le Tribunal de police). S'ils entraînent une incapacité de travail de plus de trois mois, ce sont des délits passibles de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende. S'ils entraînent une mutilation ou une infirmité permanente, la peine encourue est de dix ans de prison et de 150 000 euros d'amende. Enfin si la violence volontaire entraîne la mort, elle constitue un crime puni de quinze ans d'emprisonnement. Ces peines peuvent être aggravées en fonction des circonstances de la survenue de l'acte.

Les violences sexuelles

Le Code pénal distingue plusieurs types d'agressions sexuelles :

- **L'exhibition** est un délit qui réside dans le fait d'imposer une exhibition sexuelle à la vue d'une personne non-consentante dans un lieu accessible aux regards du public. Elle est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende (Code pénal, article 222-32).
- **Les délits d'atteinte sexuelle** concernent les relations sexuelles entre les mineurs de 15 ans et les majeurs. Même consenties, ces relations peuvent être punies de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende (Code pénal, article 227-25) ou de dix ans d'emprisonnement et de 150 000 euros d'amende en cas de circonstances aggravantes (Code pénal, article. 227-26).
- **Les attouchements de nature sexuelle en l'absence de consentement ou la tentative de ce type d'attouchements** sont des délits punis de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende (Code pénal, article 222-27) ; ils peuvent être punis de sept ans d'emprisonnement et de 100 000 euros d'amende en cas de circonstances aggravantes (Code pénal, article 222-28 et 222- 29) ou de dix ans d'emprisonnement et de 150 000 euros d'amende lorsqu'ils sont commis sur un mineur de quinze ans ou sur une personne vulnérable et qu'ils s'accompagnent de circonstances aggravantes (Code pénal, article 222-29-1 et 222-30).
- **Le viol** est un crime qui correspond à tout acte de pénétration sexuelle, de quelque nature que ce soit, commis sur la personne d'autrui par violence, contrainte, menace ou surprise ; il est puni de quinze ans de réclusion criminelle (Code pénal, article 222-23), de vingt ans si des circonstances aggravantes accompagnent l'acte (Code pénal, article 222-24, de trente ans si le viol a entraîné la mort de la victime (Code pénal, article 222-25) et, enfin, de la réclusion criminelle à perpétuité lorsque des actes de tortures ou de barbaries sont commis en plus du viol (Code pénal, article 222-26).

Les agissements sexistes

Selon la nature de la situation en cause, des sanctions pénales peuvent également être prononcées à l'encontre des auteurs d'agissements sexistes :

- Les injures publiques à caractère sexiste sont punissables d'une amende pouvant aller jusqu'à 22 500 euros et d'une peine de prison d'une durée maximale de six mois conformément à l'article 33 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse. Les injures sexistes non publiques peuvent quant à elle donner lieu à une amende prévue pour les contraventions de 4^{ème} classe conformément à l'article R. 624-4 du Code pénal.
- Les infractions dont le mobile sexiste constitue une circonstance aggravante sont également un moyen d'obtenir des sanctions pénales. Par exemple, au titre de l'article 222-10 du Code pénal, commettre une violence ayant entraîné une mutilation ou une infirmité permanente en raison de « l'identité sexuelle » de la victime constitue une circonstance aggravante.
- Enfin, le sexe est l'un des critères retenus pour qualifier une discrimination au sens de l'article 225-1 du Code pénal, dans les domaines reconnus par l'article 225-2 du Code pénal.

PARTIE 1 Le cadre de la protection contre les violences et le harcèlement

Dans le cadre de leurs fonctions, les agents des Chambres de Métiers et de l'Artisanat peuvent être soumis à des agressions ou des situations de harcèlement, ces actes portant gravement atteinte à la dignité des personnes qui en sont victimes. Le respect des droits et des libertés fondamentales de l'individu impose aux employeurs de protéger les victimes de ces situations de violence, qu'elles résultent de l'action d'un autre agent public ou d'un usager du service public.

Le statut des personnels des CMA et l'accord relatif aux Risques Psycho-Sociaux (RPS) définissent le cadre de protection des agents des CMA dans les cas où ceux-ci sont victimes de violences. Il comprend des outils de protection qui s'appliquent aux situations de violences comme à celles de harcèlement.

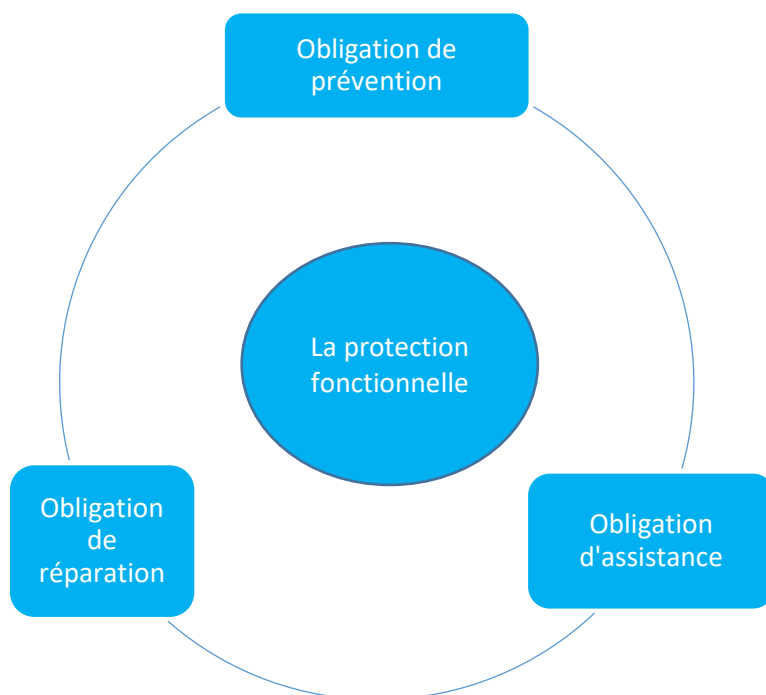
1.1 Les outils de la protection

1) La protection fonctionnelle

Par l'entrée en vigueur de l'accord RPS, il revient à la CMA employeur de protéger ses agents, titulaires ou non, contre les violences, injures ou diffamations dont ils peuvent être victimes à l'occasion ou en raison de leurs fonctions.

Par ailleurs, la jurisprudence administrative applique aux CMA en tant que principe général du droit l'article 11 du statut général des fonctionnaires qui prévoit que « *IV.- 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. Elle est tenue de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté* » (CAA Versailles, 16 juillet 2015, n° 13VE02274 et CAA Bordeaux, 30 novembre 2017, 15BX03674)

La protection fonctionnelle dont bénéficient les agents victimes recouvre plusieurs aspects :



• Une obligation de prévention

Lorsque la CMA employeur est informée précisément par l'agent de faits qui vont se produire ou qui n'ont pas pris fin, elle doit mettre en œuvre les moyens les plus appropriés pour éviter ou faire cesser les attaques auxquelles l'agent est exposé. Dans la pratique, pour les cas où la CMA est en mesure d'établir la responsabilité de l'auteur des faits, l'octroi de la protection fonctionnelle dans le cadre de la jurisprudence peut se traduire par des mesures de **changement d'affectation**, d'**éloignement** ou de **suspension des fonctions** de l'auteur des faits (Rép. min. n° 13166, JO Sénat 28 juillet 2011 p.1989). La CMA peut également engager une procédure disciplinaire contre l'agresseur si celui-ci est un agent public (CE, 21 novembre 1980, n° 21162 ; Rép. min. n° 3765, JO Sénat 3 juillet 2008 p. 1350).

Assurance
multirisque

• Une obligation d'assistance

Cette assistance est juridique. Il s'agit d'apporter à l'agent une aide dans les procédures juridictionnelles engagées, notamment devant les juridictions pénales. L'assistance peut se manifester par la prise en charge des honoraires d'un avocat par la CMA. L'agent demeure néanmoins libre du choix de son avocat. **Pour rappel, ce risque est pris en charge par l'assurance multirisque de l'établissement lorsque ce dernier a adhéré au contrat signé fin 2018 avec le groupement VERSPIEREN / SOLUTIA relatif à la protection juridique des agents, des élus et des Chambres du réseau.**

Si l'agent n'a pas fixé son choix sur un défenseur particulier, la CMA pourra, si l'agent en exprime le souhait, l'accompagner dans sa décision. Même si l'agent choisit personnellement son défenseur selon des critères qui lui sont propres, sans avoir recours aux conseils de l'administration, il lui appartient de prendre contact avec le service de son administration chargé de la protection fonctionnelle, notamment afin de connaître les conditions dans lesquelles la prise en charge des frais d'avocat sera effectuée. Il convient également de rappeler que l'administration n'est pas tenue de prendre à sa charge l'intégralité de ces frais, que l'avocat soit choisi ou non parmi ceux qu'elle propose (CE, 2 avril 2003, Chantalou, n° 249805, Lebon, p.909). Si les honoraires de l'avocat sont manifestement excessifs, la CMA a la possibilité de les discuter avec l'avocat.

• Une obligation de réparation

La mise en œuvre de la protection accordée à l'agent par sa CMA employeur ouvre à ce dernier le droit d'obtenir directement auprès d'elle la réparation du préjudice subi du fait des attaques. Sans se substituer à l'auteur du préjudice, la CMA, saisie d'une demande en ce sens, doit assurer à l'agent une juste réparation du préjudice subi. Il lui appartient alors d'évaluer le préjudice, sous le contrôle du juge administratif. La CMA n'est pas liée par le montant des dommages-intérêts alloués par le juge pénal (CE, 17 décembre 2004, Barrucq, n° 265165).

Divers préjudices sont susceptibles d'être indemnisés sur ce fondement. La jurisprudence reconnaît notamment la réparation des préjudices matériels et moraux (CE, Sect. 28 mars 1969, Jannès, n° 73250 ; CE, 21 décembre 1994, Mme Laplace n° 140066, CE, 8 décembre 2004, req. n° 265166 et 265167, CAA Paris, 30 avril 2013, n° 10PA03867) ou corporels.

Dès lors que les conditions légales sont réunies, la protection fonctionnelle présente un caractère impératif et ne peut être refusée que pour des motifs d'intérêt général dûment justifiés (CE, 14 février 1975, Sieur Teitgen, n° 87730) ou de faute personnelle de l'agent détachable du service. Par conséquent, le refus de protection ne reposant sur aucun motif d'intérêt général est illégal. Cette illégalité engage la responsabilité de l'administration qui est condamnée à indemniser l'agent (CE, 17 mai 1995, n° 141635).

Enfin, le droit à la protection fonctionnelle ne dispense pas la CMA de l'obligation de résultat qui s'impose à elle en matière de sécurité des agents publics. Dans son arrêt « Hôpitaux civils de Colmar » du 20 mai 2016 n° 387571 le Conseil d'État a jugé « *que la circonstance qu'un agent soit susceptible de bénéficier de la protection de la collectivité qui l'emploie pour obtenir réparation d'un préjudice qu'il estime avoir subi ne fait pas obstacle à ce qu'il recherche, à raison des mêmes faits, la responsabilité pour faute de cette collectivité* ». La responsabilité pour faute dans l'organisation des services de l'employeur peut donc être recherchée par l'agent, si une telle faute est à l'origine du préjudice subi, alors même que l'employeur a accordé la protection fonctionnelle.

Pensez-y !

L'extension de la protection fonctionnelle aux ayants-droits de l'agent public

En principe, la protection fonctionnelle ne s'applique qu'aux agents publics et non à leurs proches. Cependant, le législateur a prévu plusieurs cas d'extension de la protection fonctionnelle aux ayants droits des agents victimes d'attaques.

D'ailleurs, les contrats d'assurance multirisque passés fin 2018 avec le groupement **VERSPIEREN / SOLUTIA** garantissent bien les ayants droits des agents contre les faits qui pourraient survenir lors de l'exercice des fonctions de l'agent.

2) La suspension

La suspension de fonction prévue à l'article 68 du Statut des personnels des Chambres de Métiers et de l'Artisanat 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 présentent un caractère suffisant de vraisemblance et de gravité (CE, 11 juin 1997, n° 142167). Dans une telle situation le conseil de discipline est alors saisi sans délai.

Il s'agit d'une mesure conservatoire (CE Ass, 13 juillet 1966, FEN, n° 52641), par définition temporaire, prise avant qu'une sanction disciplinaire soit éventuellement prononcée par l'autorité ayant le pouvoir disciplinaire ou une mesure décidée par l'autorité judiciaire et qui ne préjuge pas de ce qui sera ultérieurement décidé sur le plan pénal ou disciplinaire. Du fait de sa nature conservatoire, l'agent suspendu conserve son traitement dans les conditions définies à l'article 68 du Statut des CMA. La mesure de suspension est une mesure préventive, dictée par l'urgence et l'intérêt du service, destinée à mettre fin au trouble que pourrait créer, au sein du service, la présence de l'agent public en cause.

3) La procédure d'alerte

La procédure d'alerte est un mécanisme permettant à un agent de signaler à l'autorité en charge de la sécurité et de la protection de la santé des agents du service une situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, ainsi que toute déféctuosité constatée dans les systèmes de protection.

De même, un membre du CHS qui constate un danger grave et imminent, notamment par l'intermédiaire d'un agent qui a fait usage de la procédure d'alerte (cf. *infra*), en avise immédiatement l'autorité en charge de sécurité et de la protection de la santé des agents.

Le recours à cette procédure peut être effectué directement par l'agent de manière orale ou via le CHS informé par un agent de la situation de danger grave et imminent. Dans ce dernier cas, le CHS doit aviser immédiatement l'autorité compétente ou son représentant de la situation dont il a été informé. De plus, le signalement doit toujours être inscrit de manière formalisée dans un registre spécial tenu sous la responsabilité de l'autorité en charge de la protection des agents. Le CHS est toujours tenu informé de la situation en cause.

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. La notion de danger ne recouvre, en revanche, pas les activités professionnelles dangereuses par nature et se distingue du risque habituel lié à l'activité professionnelle. Le danger en cause doit également être imminent, c'est-à-dire qu'il doit se caractériser par le fait d'être susceptible de se réaliser brutalement dans un délai rapproché. L'imminence du danger suppose qu'il ne se soit pas encore réalisé mais qu'il soit susceptible de se concrétiser dans un bref délai. Il convient de souligner que cette notion n'exclut pas celle de « risque à effet différé » ; ainsi, par exemple, une pathologie cancéreuse résultant d'une exposition à des rayonnements ionisants peut se manifester après un long temps de latence, mais le danger d'irradiation, lui, est bien immédiat. L'appréciation se fait donc au cas par cas.

Le droit de retrait s'exerce selon des modalités précises. Il impose préalablement ou de façon concomitante la mise en œuvre de la procédure d'alerte évoquée précédemment. Il doit être exercé d'une telle manière qu'il ne crée pas pour autrui une nouvelle situation de danger grave ou imminent. À la suite du signalement d'un danger grave et imminent, soit par l'agent directement concerné, soit par un membre du CHS, l'autorité administrative en charge de la sécurité et de la protection de la santé des agents ou son représentant doit procéder sur le champ à une enquête associant les membres du CHS.

1.2 L'exercice de la protection

1) Contre les violences

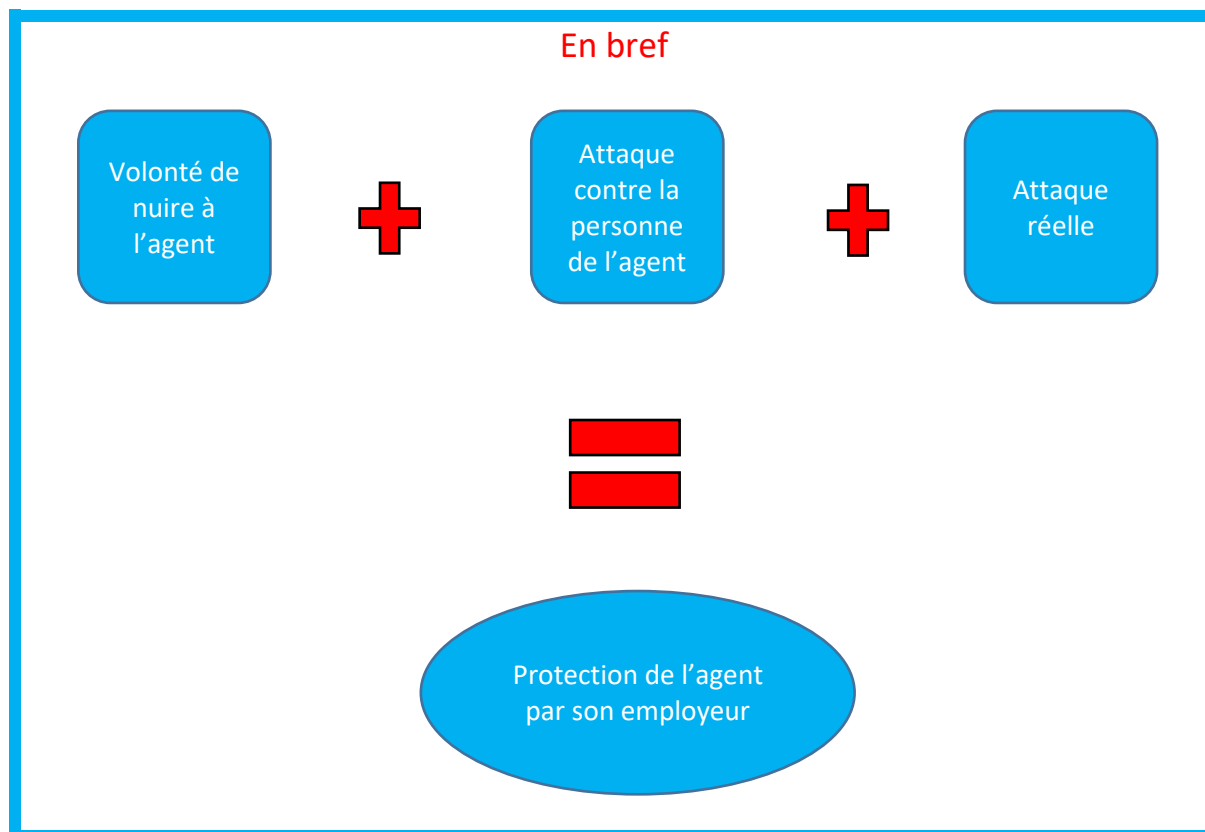
Le cadre de la protection fonctionnelle, concerne notamment les violences dont peuvent faire l'objet les agents dans l'exercice de leurs fonctions.

Les attaques contre les agents peuvent prendre différentes formes: atteintes à l'intégrité de la personne, violences, agissements constitutifs de harcèlement, menaces, injures, diffamations ou outrages. Toutefois, la jurisprudence considère que cette liste n'est pas exhaustive et que l'administration est tenue de protéger les agents publics contre toutes formes d'attaques, quel que soit leur auteur, dès lors que celles-ci répondent aux conditions cumulatives suivantes :

- les attaques ont pour but de nuire à l'agent en raison de ses fonctions ou de sa qualité d'agent public (CE, 6 novembre 1968, Morichère, n° 70283). La protection ne peut être obtenue par l'agent en l'absence d'attaque dirigée contre lui (CE, 24 Février 1995, Vasseur, req. n° 112538), pour des faits involontairement commis (ex : accidents de la circulation, cf. CE, 9 mai 2005, Afflard, req n° 260617)

ou dans le cas d'activités motivées par un intérêt personnel (CE, 10 décembre 1971, Vacher-Desvernais, Rec. p. 758) ;

- les attaques sont dirigées contre la personne de l'agent public (violences physiques, menaces verbales ou écrites : CE, 16 décembre 1977, Vincent, req. n° 4344) ou contre ses biens personnels (CE, 6 novembre 1968, Benejam, n° 70282) ;
- les attaques doivent être réelles : pour prétendre à la protection fonctionnelle, l'agent public doit établir la matérialité des faits dont il se dit victime et le préjudice direct qu'il a subi (CAA Paris, 16 mai 1989, req. n° 89PA00078).



Il appartient à l'autorité employeur de qualifier juridiquement les faits d'« attaques » sous le contrôle du juge administratif. La qualification juridique des faits peut être renforcée par la qualification légale telle qu'elle est prévue par le Code pénal.

Considérant la diversité de circonstances justifiant l'octroi de la protection, les mesures susceptibles d'être mises en œuvre dans ce cadre sont multiples. Le choix des moyens les plus appropriés aux circonstances de l'espèce appartient à la CMA employeur (CE, 21 février 1996, De Maillard, n° 155915), sous réserve que les mesures prises puissent être regardées comme constituant la protection exigée par les textes législatifs (CE, 18 mars 1994, Rimasson, req. n° 92410).

Il est recommandé de mettre en œuvre les mesures de protection dans les meilleurs délais dès que la décision de protection est accordée. En cas d'attaque imminente ou d'atteintes déjà portées à l'intégrité de l'agent, l'employeur est tenue de mettre en œuvre sa protection, par tout moyen utile, pour prévenir ou faire cesser ces attaques, ou les réparer, dès que les faits sont portés à sa connaissance et que leur réalité est établie.

2) Contre le harcèlement

Les dispositions de l'article L. 4121-2 du Code du travail s'appliquent aux cas de harcèlement dont sont victimes les agents titulaires ou non-titulaires des CMA.

Par ailleurs, la jurisprudence affirme les obligations des employeurs publics et leur nécessaire mobilisation dans la mise en place des mesures préventives à l'encontre des faits de harcèlement. Ainsi, le juge administratif a déjà eu l'occasion d'affirmer que le fait qu'un agent fasse l'objet de harcèlement justifie que la protection fonctionnelle lui soit accordée (CE 12 mars 2010 n° 308974).

La loi protège l'ensemble des personnes qui ont été confrontées à une situation de harcèlement moral ou sexuel. Sont ainsi visés les agents :

- qui ont subi ou refusé de subir les agissements de harcèlement moral ou sexuel ;
- qui ont exercé un recours auprès d'un supérieur hiérarchique ou engagé une action en justice visant à faire cesser les agissements en cause ;
- qui ont « témoigné de tels agissements » ou qui les ont « relatés ».

Il s'agit de protéger non pas uniquement la personne harcelée, mais aussi toute personne ayant témoigné ou dénoncé des faits de harcèlement.

Enfin, la charge de la preuve est allégée en matière de harcèlement. Une fois que l'agent qui s'estime victime de harcèlement fournit un faisceau d'indices qui permet de supposer l'existence de tels faits, la charge de la preuve du contraire incombe à l'administration.

Ainsi le Conseil d'État a jugé qu'il appartient à un agent public qui soutient avoir été victime d'agissements constitutifs de harcèlement moral, de soumettre au juge des éléments de fait susceptibles de faire présumer l'existence d'un tel harcèlement, il incombe ensuite à l'administration de produire, en sens contraire, une argumentation de nature à démontrer que les agissements en cause sont justifiés par des considérations étrangères à tout harcèlement (CE 11 juillet 2011 n° 321225).

S'agissant du harcèlement sexuel, les dispositions de l'article 6 *ter* de la loi du 13 juillet 1983 reprennent désormais la nouvelle définition du délit de harcèlement sexuel prévue par l'article 222-33 du Code pénal. Outre la symétrie adoptée avec le Code pénal sur les éléments constitutifs de l'incrimination, la nouvelle rédaction de l'article 6 *ter* de la loi du 13 juillet 1983 précitée a retenu la même présentation que l'article 6 *quinquiès* de cette loi relatif au harcèlement moral. Un principe de non-discrimination s'applique pour les agents victimes de harcèlement sexuel. Ainsi, toute mesure de rétorsion en lien avec le harcèlement concernant notamment le recrutement, la titularisation, la formation, l'évaluation, la notation, la discipline, la promotion, l'affectation et la mutation est interdite à l'égard d'un agent public qui a subi ou refusé de subir des faits de harcèlement sexuel, y compris si les propos ou comportements n'ont pas été répétés, qu'il ait engagé un recours auprès d'un supérieur hiérarchique ou une action en justice visant à faire cesser ces faits ou agissements, qu'il ait témoigné de tels faits ou agissements, ou qu'il les a relatés.

S'agissant du harcèlement moral, comme pour le harcèlement sexuel, la loi organise une protection contre toute mesure de rétorsion en lien avec le harcèlement. Il peut s'agir notamment des mesures concernant le recrutement, la titularisation, la formation, l'évaluation, la notation, la discipline, la promotion, l'affectation et la mutation. En cas de recours devant le juge administratif, celui-ci, pour apprécier s'il y a effectivement eu harcèlement moral, doit tenir compte des comportements respectifs de l'agent auquel le harcèlement est reproché et de l'agent qui estime en avoir été victime. Cependant, lorsque l'existence du harcèlement moral est établie, il ne peut pas être tenu compte du comportement de l'agent qui en a été victime pour atténuer les conséquences dommageables qui en ont résulté pour lui (CE, 11 juillet 2011, n° 321225). Le juge a également précisé qu'un agent ne peut être sanctionné disciplinairement à la suite d'une dénonciation publique de faits constitutifs de harcèlement moral, même si cette dénonciation discrédite l'administration, sauf s'il manque à son devoir de réserve. En effet, conformément à la jurisprudence administrative valable pour les cas de harcèlement sexuel comme ceux de harcèlement moral, une sanction est justifiée si, dans ses propos, l'agent accroît abusivement le discrédit porté sur l'administration en effectuant des descriptions ou des critiques qui excèdent, par leur tonalité et leur contenu, le cadre dans lequel les faits de harcèlement se sont produits, le cercle des personnes impliquées et le contexte qui l'a rendu possible (CAA Marseille, 27 septembre 2011, n° 09MA02175).

De plus, dans un arrêt du 19 juin 2014, le Conseil d'État a posé le principe de la possibilité d'un référé-liberté en cas de harcèlement moral. Le Conseil d'État a ainsi fait entrer dans le champ des libertés fondamentales le droit pour un agent de ne pas être soumis à des faits de harcèlement moral. C'est la première fois qu'une procédure d'urgence est ouverte aux agents en situation de harcèlement moral. L'agent victime peut dès lors avoir recours à la procédure d'urgence du référé-liberté ouverte par l'article L. 521-2 du Code de justice administrative aux termes duquel « *saisi d'une demande en ce sens*

justifiée par l'urgence, le juge des référés peut ordonner toutes mesures nécessaires à la sauvegarde d'une liberté fondamentale à laquelle une personne morale de droit public ou un organisme de droit privé chargé de la gestion d'un service public aurait porté, dans l'exercice d'un de ses pouvoirs, une atteinte grave et manifestement illégale. Le juge des référés se prononce dans un délai de quarante-huit heures»

L'agent doit prouver :

- la situation d'urgence ;
- une atteinte grave et manifestement illégale.

Le juge a l'obligation de statuer dans les 48 heures, ce qui réduit considérablement le délai d'examen de la situation en cause par rapport au délai de jugement d'un recours contentieux classique (de 10 mois en moyenne).

PARTIE 2 Prévenir les situations de violences et de harcèlement

Afin de prévenir le risque de la survenue de situations de harcèlement et de violences, les administrations sont tenues de mettre en œuvre des mesures de prévention qui permettent, soit d'éliminer en amont le risque de manifestation de ces situations, soit de donner aux agents les outils nécessaires pour réagir efficacement s'ils en sont victimes ou témoins.

La prévention revêt une importance toute particulière. En effet, les conséquences pour la victime peuvent être graves s'il n'est pas mis fin rapidement à la situation en cause. Il faut souligner que la logique préventive passe d'abord, par un plein exercice de la responsabilité hiérarchique. En effet, des dispositions réglementaires prévoient le régime de responsabilité des autorités hiérarchiques dans la prévention des risques professionnels. La première des obligations repose sur le devoir, pour l'autorité hiérarchique, de faire cesser l'existence de troubles dans le service.

Par ailleurs, de nombreuses dispositions en matière de prévention, relevant de principes généraux liés aux obligations déontologiques ou de domaines plus spécifiques, tels que l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail, pour lesquels un principe général de prévention pèse sur l'employeur public. Les CMA en tant qu'employeur public doivent appliquer ces principes généraux.

2.1 Un rappel de la déontologie des agents publics

Les agents publics sont soumis à un certain nombre de principes déontologiques et de valeurs fondamentales à raison du caractère d'intérêt général de leurs missions, notamment la dignité et la probité et de ce fait, l'interdiction de tout agissement de nature à discréditer leur employeur.

L'agent public, auteur de harcèlement ou de violence, contrevient donc à ses obligations en adoptant un comportement répréhensible, contraire à sa mission et indigne de ses fonctions. Ainsi, le juge administratif a considéré qu'un enseignant qui s'était rendu coupable de harcèlement sexuel à l'égard d'une de ses élèves avait eu un comportement moralement et professionnellement condamnable, incompatible avec une mission d'enseignant et d'éducateur, nuisant gravement à l'image du service public d'éducation (CAA Lyon, 10 mai 2010, n° 08LY01046).

2.2 L'obligation de prévention dans le domaine de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail

La prévention du harcèlement et des violences doit être articulée avec la démarche globale de prévention de l'ensemble des risques auxquels sont exposés les agents. Dans ce cadre, les différents textes relatifs à l'hygiène, à la sécurité et à la protection de la santé des agents disposent que sont directement applicables, les règles définies aux livres I à V de la quatrième partie du Code du travail, sous réserve des dispositions spécifiques prévues pour la fonction publique de l'État et de la fonction publique territoriale². Ce dispositif vise à satisfaire les objectifs définis notamment par la directive 89/391/CEE du Conseil des Communautés Européenne du 12 juin 1989, à savoir réduire les accidents et maladies liés au travail et promouvoir l'amélioration des conditions de travail des agents. L'autorité en charge de la protection des agents (signataire du DUERP, cf. 2.3.3) est : le chef de service dans la fonction publique de l'État.

² Article 3 du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 pour la fonction publique de l'État. Ce décret s'applique aux établissements publics de l'Etat autres que ceux ayant un caractère industriel et commercial

Dans cette perspective, il convient de souligner que l'amélioration de la prévention des risques professionnels liés au harcèlement et aux violences passe par la mise en œuvre systématique des principes généraux de prévention, définis dans l'article L. 4121-2 du Code du travail. La loi du 6 août 2012 intègre la prise en compte des risques spécifiques liés au harcèlement sexuel et moral au 7° de l'article L. 4121-2 du Code du travail, qui impose à l'employeur, dans le cadre des principes généraux de prévention, de « *planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales, et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L.1152-1 et L.1153-1* ». En cas de manquement des responsables à leurs obligations rappelées ci-dessus, des responsabilités administratives et pénales sont susceptibles d'être engagées. La sensibilisation de l'ensemble des agents de l'administration à la prévention des situations de violences et de harcèlement sexuel ou moral sur le lieu de travail est donc indispensable afin d'éviter la survenue de ce type d'événements. De même, les agents doivent savoir comment agir face à des situations de violences ou de harcèlement provenant de la part d'utilisateurs du service public ou encore face à la détection, sur le lieu de travail, de situations de violences subies en dehors de la sphère professionnelle. Les actions de sensibilisation peuvent s'appuyer sur des fiches réflexes à destination des agents.

À cet égard, il convient de souligner le rôle important que jouent les encadrants et managers dans le rappel du cadre et des règles que les agents doivent respecter.

2.3 La prévention des risques professionnels

1) Les risques professionnels : définition et enjeux

Les risques professionnels sont liés à l'activité professionnelle et aux conditions de travail. Ce sont des événements – récurrents ou ponctuels – qui mettent en danger les personnes au cours de l'exercice de leur pratique professionnelle. Ils peuvent se traduire par une dégradation des conditions de travail et des relations sociales au travail, une dégradation de l'état de santé et peuvent dans certains cas provoquer une maladie ou un accident. Le Code du travail impose notamment à l'employeur d'évaluer, d'éviter et de combattre les risques à la source, de donner des instructions appropriées aux agents, dans une logique de prévention, afin d'assurer la sécurité des agents et de protéger leur santé physique et mentale.

Parmi ces risques professionnels, on compte les risques psycho-sociaux (RPS). Si ces derniers sont souvent réduits à la notion de « stress », le stress n'est qu'une conséquence de ces risques qui se définissent plutôt comme des risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. Le terme de risques psycho-sociaux désigne donc un phénomène affectant principalement la santé mentale mais aussi physique des agents ; il ne désigne pas des symptômes ou des pathologies, mais des situations de travail. L'enjeu est donc d'identifier les configurations de travail qui conduisent à des risques psycho-sociaux.

Ces configurations de travail peuvent se manifester sous diverses formes et notamment par l'exposition à des agressions verbales, physiques, voire sexuelles, de la part du public. Ces situations peuvent concourir au développement de pathologies sur les plans psychologiques et physiques et, sur le plan social, avoir des conséquences économiques et professionnelles, et se traduire par un désengagement au travail ou un absentéisme accru.

2) L'identification et la prévention des risques professionnels, la réflexion sur l'organisation du travail et la formation

L'exposition des agents publics à des situations de harcèlement ou de violences concourt à l'existence de risques psycho-sociaux qu'il faut prévenir. On distingue trois types de prévention : la prévention de 1^{er} degré a pour but d'éliminer les risques professionnels à leur source, le 2^{ème} degré de prévention vise à protéger les agents en les aidant à faire face à l'exposition aux risques et enfin le 3^{ème} degré de prévention permet d'agir pour réduire l'effet des troubles que l'on a pas su ou pu éviter.

En pratique, cela se traduit par la mise en œuvre de la part de l'autorité en charge de la protection des agents de mesures de prévention des situations de harcèlement et violence à trois niveaux.

1^{er} degré de prévention: elle vise à éliminer les facteurs de risques. Elle peut être développée à partir de l'analyse des situations de violence ou de harcèlement révélées, ou en amont de la manifestation de toute situation. L'autorité en charge de la protection des agents évalue alors la probabilité de la manifestation d'une situation de harcèlement ou de violence. D'autres mesures sont aussi mises en œuvre dans le cadre d'une démarche à ce niveau de prévention.

Des dispositifs spécifiques peuvent concerner les agents confrontés aux usagers dans l'exercice quotidien de leurs missions de service public. Le *Référentiel Marianne*³ prescrit par exemple des règles visant à la qualité d'accueil des usagers du service public. Pour tous les agents, l'aménagement du lieu de travail joue un rôle important dans la prévention en amont des risques professionnels. Un lieu de travail qui témoigne d'une forte préoccupation pour la sécurité permet de réduire la survenue de risques professionnels. C'est pourquoi il importe d'identifier les lieux, au sein de l'environnement de travail, qui peuvent représenter un risque pour les agents : salles de réunions isolées, vestiaires, couloirs isolés, peu éclairés ou étroits, etc. Ce travail d'identification des risques doit faire intervenir les représentants du personnel. Ces derniers participent au travail d'identification et partagent les diagnostics qui en résultent.

2^{ème} degré de prévention : ces mesures de prévention doivent fonctionner dans le but d'accompagner les agents face à des situations à risque qui n'auraient pas pu être évitées à l'aide des mesures du 1^{er} degré de prévention. Ces situations doivent avoir été identifiées par la CMA afin de pouvoir y répondre. L'autorité en charge de la protection des agents peut mettre en œuvre des plans pour faire face aux situations dégradées. Ces plans peuvent passer par la mise en exergue de sanctions des comportements jugés inacceptables, mais ils ne se positionnent pas nécessairement uniquement sur un volet coercitif et peuvent également prendre en compte des approches éducatives visant à encourager les comportements civiques ou respectueux au sein de l'environnement de travail. Des actions de formation à destination des agents exposés aux violences peuvent être prises ou encore des actions renforçant le lien social au sein de l'environnement de travail. Néanmoins les mesures de prévention du 2^{ème} niveau ne concernent pas uniquement les employés et doivent aussi s'adresser aux usagers. L'objectif est d'indiquer aux usagers que les violences à l'égard des agents ne sont pas tolérées et pourront faire l'objet de poursuites. Enfin, d'autres types de formation peuvent intervenir afin de gérer concrètement la situation de violence ou de harcèlement une fois que celle-ci a eu lieu. Ce dernier type de formation peut porter sur la reconnaissance de signes avant-coureurs de violences, l'aptitude à la gestion des conflits, l'apprentissage de techniques d'auto-défense ou de techniques comportementales permettant de se protéger en cas de situation difficile.

La formation est de surcroît complémentaire avec les mesures mises en œuvre par les acteurs de la prévention. L'accord RPS signé le 19 juin dernier prévoit que les CMA employeur mettent en place des formations afin de donner les outils pour mieux appréhender et traiter le problème du harcèlement sexuel et moral, ainsi que celui de la sécurité au travail.

3^{ème} degré de prévention : ce domaine relève plus des mesures curatives que préventive et vise à l'intervention en situation de violences ou de harcèlement. Il comporte deux principaux volets d'action :

(1) la prise en charge psychologique d'agents confrontés à un événement grave, voire traumatique (agression verbale ou physique, altercation entre agents, suicide ou tentative de suicide d'un agent du service, etc.),

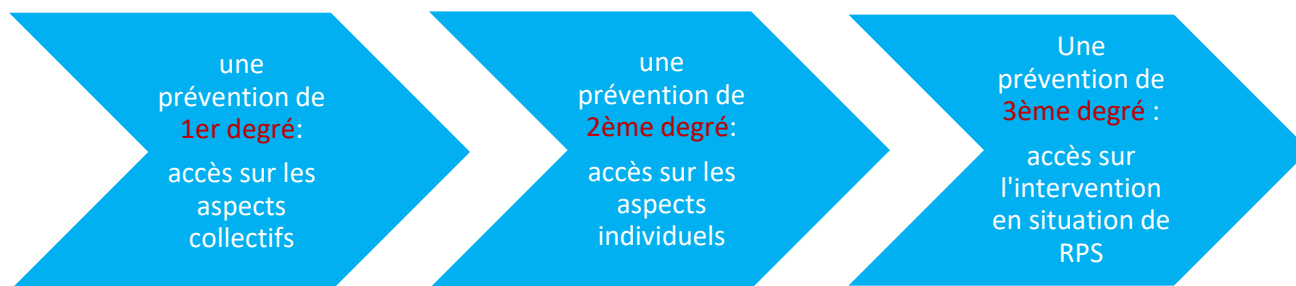
(2) l'aide, l'assistance et le soutien aux agents en souffrance qui relèvent de l'intervention de professionnels.

Ces deux volets ne sont néanmoins pas limitatifs et il importe, lorsqu'une situation de harcèlement ou de violence a été constatée, d'évaluer l'opportunité d'une révision des pratiques de l'administration (réorganisation des services, des tâches, du lieu de travail, de la composition des équipes, etc). Par ailleurs, l'autorité en charge de la protection des agents doit s'entretenir avec l'agent victime afin de s'informer de la nature exacte des événements et de pouvoir réagir en conséquence. Si la victime a

³ Le référentiel Marianne, piloté par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), définit depuis 2008 le standard de la qualité de l'accueil dans les services publics de l'Etat.

besoin d'un arrêt de travail suite aux événements qu'elle a subis, les conditions de sa réintégration au sein de l'équipe de travail doivent également être envisagées.

La prévention des RPS :



3) L'élaboration du DUERP

Pour les risques psycho-sociaux comme pour tous les risques professionnels, l'identification et la prévention se formalisent par le biais du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP). Le DUERP doit présenter et analyser les principaux risques professionnels sous le prisme des trois niveaux de prévention identifiés précédemment. Cette démarche permet notamment d'identifier les situations de tensions entre les personnels, ainsi que les agents confrontés aux incivilités des usagers dans l'exercice de leurs fonctions et de prendre des mesures afin de les protéger.

L'article R. 4121-1 du Code du travail dispose que « *l'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs [...] Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés, dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement y compris ceux liés aux ambiances thermiques* ».

2.4 Les acteurs, les outils et les dispositifs de prévention

La formation des agents publics joue un rôle essentiel dans la prévention du harcèlement et des violences que peuvent subir les personnels des administrations. Cette formation peut se dérouler selon différents moyens en fonction des administrations : accompagnement des personnels, diffusion de fiches et de guides de bonnes pratiques, signature de protocoles d'accord entre les organisations syndicales et les employeurs publics sur la gestion et sur la prévention des cas de harcèlement ou de violence.

1) Les acteurs

De manière générale, **l'encadrement et les services des ressources humaines** 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 et également dans l'organisation du travail.

- **Les autorités en charge de la protection des agents** ont pour charge d'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. Il s'agit du responsable de service pour les agents des CMA. En matière d'hygiène et de sécurité, des décrets prévoient que les règles définies par le Code du travail s'appliquent dans les trois versants de la fonction publique (Cf. 2.2). L'article L. 4121-2 du Code du

travail prévoit que « 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. »

- Le Comité d'Hygiène et de Sécurité (CHS), conformément au statut des CMA, joue un rôle dans le respect des prescriptions législatives et réglementaires en matière d'hygiène et sécurité. Le comité a par ailleurs des missions concernant les bâtiments, la prévention des risques professionnels (dont les RPS), l'adaptation des postes de travail et la formation des agents en hygiène et sécurité.

- Le médecin du travail est compétent pour conseiller la CMA en matière d'amélioration des conditions de vie et de travail dans les services.

Il peut par ailleurs accorder un soutien psychologique, une écoute ou accorder les premiers soins à la victime si cela est nécessaire. Néanmoins, il faut souligner, qu'en cas de violence grave, l'examen de médecine légale est organisé conjointement avec la police ou la gendarmerie par un médecin spécialiste. Le médecin du travail peut aussi orienter vers les services, personnes ou instances compétentes pour gérer la situation.

- Les représentants du personnel peuvent être interlocuteurs d'une victime de harcèlement ou de violence. Ils jouent un rôle d'accompagnement des victimes dans les démarches administratives et procédurales que celles-ci pourront mettre en œuvre.

- Le référent RPS, identifié par le secrétaire général au sein de la fonction RH, participera à la mise en œuvre du plan d'actions RPS et interviendra sur la gestion des cas, leurs traitements et l'accompagnement des collaborateurs concernés.

2) Les dispositifs de prévention

- Le rôle du dialogue social des accords et plans d'actions

Le dialogue social entre les CMA employeurs et les organisations syndicales peut mener à mettre en œuvre des mesures de prévention sur le sujet du harcèlement et des violences.

- Les registres santé et sécurité au travail (SST) permettent de mettre en exergue des situations de conflit, de tension, de violences ou de harcèlement au sein de l'environnement de travail. Ce registre doit être facilement accessible au personnel durant les horaires de travail ; sa localisation doit être portée à la connaissance de tous les agents. Il est tenu par les assistants ou conseillers de prévention et permet à chaque agent d'inscrire ses observations et ses suggestions en matière de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail.

Dans les services qui accueillent du public, un registre de santé et de sécurité doit également être mis à la disposition des usagers. Ces derniers doivent être clairement informés de l'existence d'un tel registre. Le registre destiné au public peut être différent de celui destiné au recueil des observations des agents.

Il permet également à un chef d'établissement, un responsable de service de prendre les mesures nécessaires pour améliorer les conditions de travail des agents et prévenir les risques, si ce dernier estime que les remarques figurant sur le registre sont pertinentes.

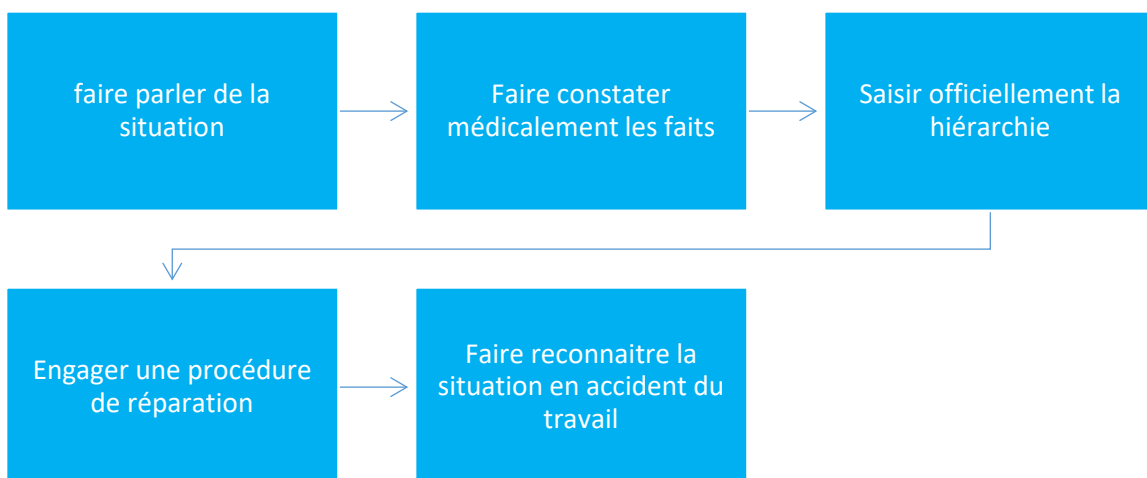
PARTIE 3 Intervenir en cas de violences ou de harcèlement

Face à une situation de violences ou de harcèlement, l'important est de ne pas rester passif, d'avoir les bons réflexes et de savoir qui contacter. Les agents de droit public ont des obligations de protection des agents victimes de violences et de harcèlement, selon leur rôle et leur position hiérarchique. Les victimes doivent ainsi savoir qu'il existe, au sein de leurs services, des interlocuteurs qui ont les moyens d'agir pour les protéger et faire respecter leurs droits. Il convient de veiller à ce qu'il n'y ait pas d'obstacle au signalement d'une situation de harcèlement ou de violence au sein de la CMA. Ainsi, si le supérieur hiérarchique direct semble faire obstacle au signalement, l'échelon supérieur doit être saisi.

La CMA peut également être informée de la situation par le CHS, le médecin du travail ou par un représentant du personnel ou un agent. De même, les référents RPS ou encore les registres « Santé sécurité au travail » sont des moyens de compléter ou de se substituer au signalement hiérarchique si celui-ci est impossible ou n'est pas souhaité par la victime.

3.1 L'accompagnement des victimes

L'accompagnement des victimes de violences et des victimes de harcèlement peut être différencié. Dans les cas de harcèlement, l'information et la sensibilisation des agents en amont revêt une importance particulière, et ce, afin que ces derniers soient à même d'identifier la situation dont ils sont victimes et puissent par conséquent réagir face à celle-ci. Pour les situations de violence physique, la prise en charge juridique, voire médicale, de la situation doit être immédiate. Dans tous les cas, l'agent victime doit pouvoir trouver des interlocuteurs et être informé des recours qui peuvent être engagés contre son agresseur afin d'obtenir réparation.



1) Faire parler de la situation

En cas d'agression ou de harcèlement, la victime doit pouvoir trouver des interlocuteurs dans son cadre professionnel. Les collègues, les encadrants de proximité et les organisations syndicales peuvent être des interlocuteurs adéquats pour recevoir un témoignage.

Être capable de parler, dans un cadre professionnel ou hors-professionnel, d'une situation est, pour une victime, un moyen d'extérioriser ses souffrances mais est aussi le moyen de trouver les solutions pour mettre fin à cette situation. L'enjeu est de faire en sorte qu'il n'y ait pas d'autres victimes dans des circonstances similaires par la suite.

2) Faire constater médicalement les faits

En cas d'agression physique ou sexuelle, passer un examen médical est une étape recommandée.

Les services d'urgence médico-légaux sont ouverts à toute heure du jour et de la nuit et réalisent des actes de constatation, à la demande de la police, qui visent d'une part à rechercher les preuves de l'agression et d'autre part à identifier la nécessité d'une prescription en urgence. Le médecin du travail ou le médecin traitant pourra ensuite être consulté pour un suivi plus complet. D'autre part, les chocs traumatiques et psychologiques doivent pouvoir également être pris en charge et constatés par un médecin lorsqu'un agent victime souffre de tels dommages, même si ceux-ci ne sont pas visibles.

3) Saisir officiellement la hiérarchie et les instances compétentes

Signaler la situation à la hiérarchie au niveau approprié est une étape importante afin que des sanctions disciplinaires puissent, le cas échéant, être prises. Un référent est à disposition afin de recueillir la déclaration d'accident de service.

Le chef de service, les organisations syndicales, les instances représentatives du personnel ou encore la médecine de prévention/du travail peuvent par ailleurs aider la victime dans cette démarche. Cette étape est nécessaire car elle peut permettre à l'autorité hiérarchique de mettre en œuvre des sanctions disciplinaires une fois que l'agression ou le harcèlement est constaté.

Néanmoins l'échange entre la victime et sa hiérarchie ne doit pas se limiter à une simple saisine.

Une fois qu'elle a eu connaissance de la situation de violence ou de harcèlement, l'employeur doit tenir la victime informée des suites données à son signalement, notamment des dispositions disciplinaires et pénales qui peuvent être prises à l'encontre de l'auteur des faits présumés, de l'enquête administrative (article 4-2 de l'accord RPS) et de son droit à disposer d'une protection de la part de l'employeur.

4) Engager une procédure de réparation

Il est ensuite possible de trouver les moyens d'obtenir réparation des dommages subis. En cas de harcèlement discriminatoire ou de harcèlement sexuel, le Défenseur des droits peut être saisi par toute personne physique ou morale. Il peut être saisi par voie écrite, électronique ou via l'un de ses délégués territoriaux. Le Défenseur des droits est habilité à demander à toute personne physique ou morale des explications sur la situation en cause et, après audition, il peut faire à la personne physique ou morale en cause toute recommandation qui lui apparaît de nature à garantir le respect des droits et libertés de la personne lésée. Cependant, sauf au titre de ses compétences en matière de lutte contre les discriminations, le Défenseur des droits ne peut être saisi, ni se saisir, des différends susceptibles de s'élever entre, d'une part, une personne publique et un agent, à raison de l'exercice de leurs fonctions (cf. art 10 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits).

Surtout, il est possible d'enclencher des poursuites judiciaires via une plainte contre son agresseur.

L'engagement de poursuites judiciaires au travers d'une plainte est un moyen d'obtenir des sanctions pénales contre l'auteur des faits mis en cause. Toute personne victime d'une infraction peut déposer plainte auprès de tout commissariat de police ou de toute brigade de gendarmerie pour les faits qu'elle a subis. La police et la gendarmerie sont chargées de recueillir tous les détails qui prouvent l'état de la victime. Même après signalement du fait de violence à la hiérarchie, l'établissement dont dépend la victime ne peut néanmoins se substituer à la victime en matière pénale pour un dépôt de plainte. C'est pourquoi la victime doit se rendre elle-même au commissariat ou la brigade de gendarmerie pour signaler les faits et déposer plainte. La victime peut cependant se faire accompagner par une personne

de son choix. Dans la plainte, il convient de donner plusieurs précisions utiles sur la situation vécue, telles que la nature, la date, le lieu de l'infraction, le nom de l'auteur de l'agression s'il est identifié, etc. De plus, il faut joindre tous les éléments de preuve disponibles (certificats médicaux, arrêts de travail...). La personne agressée peut également – mais les délais de traitement seront plus longs – signaler les faits dont elle a été victime par courrier adressé au procureur de la République. En matière de harcèlement, si la victime hésite quant à l'opportunité d'un dépôt de plainte, des alternatives existent afin de ne pas rester passif face à la situation :

- commencer à collecter des preuves contre son agresseur : ces éléments pourront être valables au pénal ;
- déposer une main courante : la démarche permet de faire constater les faits et contrairement à la plainte, elle n'implique pas de suites ;
- identifier des témoins qui permettent de corroborer la version de la victime en cas de démarche contradictoire.

Les tribunaux administratifs peuvent aussi être compétents pour permettre à la victime d'obtenir réparation dans les cas où cette dernière conteste une décision prise par son employeur dans les cas où, après qu'une agression a été constatée, les mesures pour protéger l'agent victime ne sont pas mises en œuvre (refus d'accorder une protection fonctionnelle, absence d'enquête suite à une déclaration sur le registre de santé et de sécurité au travail du CHS) ou encore dans les cas où une dégradation des conditions de travail d'un agent ont pu constituer une forme de harcèlement moral. Une saisine du juge administratif peut aboutir à ce qu'une décision contestée soit annulée et/ou à des indemnités en raison du préjudice subi. La saisine du juge administratif est une procédure que la victime peut effectuer seule ou à l'aide d'un avocat, elle s'effectue par une requête écrite qui précise l'exposé des faits et qui s'accompagne de toutes les pièces justificatives du dossier. La requête doit être déposée au greffe du tribunal administratif dans les deux mois après la notification de la décision.

5) Faire reconnaître la situation en accident de service/du travail

Une fois que la CMA a eu connaissance de la situation en cause, celle-ci doit vérifier si l'événement est constitutif d'un accident de service/du travail. Trois éléments sont pris en compte pour la reconnaissance d'un accident de service/du travail (CE, 15 juin 2012 n° 348258) :

- Le lieu : l'accident doit avoir eu lieu sur le lieu de travail ou télétravail ;
- Le moment : l'accident doit avoir eu lieu pendant le temps du service (cette condition comprend les trajets domicile-travail) ;
- L'activité exercée : l'accident doit avoir eu lieu dans l'exercice des fonctions de l'agent public.

Un accident du travail donne droit à protection et à réparation pour l'agent concerné. La protection se matérialise par le congé médical et le remboursement des frais directement entraînés par l'accident et la réparation par l'indemnisation des séquelles résultant de l'accident.

Les situations susceptibles de constituer un accident du travail peuvent notamment s'appliquer à des situations de violences provenant de la part des usagers.

A retenir

Victime : Quels droits ? Quels outils ? Quels interlocuteurs ?

- Les droits et les outils

La protection fonctionnelle (cf. *supra*) vise à protéger et assister les agents victimes d'une infraction dans le cadre de leurs fonctions.

La procédure d'alerte consiste pour un agent à signaler à l'autorité administrative toute situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie et sa santé, ainsi que toute défectuosité dans les systèmes de protection. Le CHS compétent est aussi informé de la situation en cause. Le signalement doit être recueilli de façon formalisée par le biais du registre spécial tenu sous la responsabilité du chef de service.

Le droit de retrait est un droit que peut exercer l'agent qui estime avoir un motif raisonnable de

penser qu'il est exposé à un danger grave et imminent menaçant sa vie ou sa santé. Pour l'exercer, il faut en avertir son supérieur hiérarchique et consigner sa situation de retrait dans un registre spécifique. L'administration doit alors prendre des dispositions (enquête, saisine du CHS) afin de permettre une reprise du travail.

- **Les interlocuteurs**

- l'autorité en charge de la protection des agents ;
- le référent RPS
- l'encadrement et les services de ressources humaines ;
- les organisations syndicales ;
- le CHS, via le registre que l'employeur met à la disposition des agents ;
- la médecine du travail/de prévention ;
- les associations d'aides aux victimes ;
- le Défenseur des droits.

3.2 Le rôle de la hiérarchie

Les administrations doivent prévenir les situations de harcèlement ou de violences et agir lorsque celles-ci surviennent. Lorsque les CMA n'ont pas pris de mesures adéquates pour faire cesser des agissements qui lui ont été signalés et dont elles auraient pu obtenir des éléments prouvant leur effectivité, leur responsabilité peut être engagée devant le juge administratif.

1) Les supérieurs hiérarchiques de la victime : comment agir ?

Immédiatement après la connaissance de l'événement, le responsable hiérarchique (direct ou non, selon le cas) doit s'informer sur la situation dont a été l'objet la victime et initier le dialogue avec elle ou poursuivre celui engagé éventuellement par un premier interlocuteur ou un témoin.

Cet entretien doit se dérouler dans un climat de confiance, en étant à l'écoute, dans une position de neutralité et en veillant à prendre en compte la souffrance de la personne. Ce premier entretien vise à recueillir les premiers éléments qui caractérisent l'événement. Ceux-ci devront être consignés afin de conserver une trace écrite, évitant ainsi des interprétations ultérieures.

Cet écrit ne doit pas figurer dans le dossier administratif de l'agent, mais doit être conservé en lieu sûr. Des procédures formalisées peuvent exister au sein de la CMA afin de faciliter la démarche de l'agent victime.

A retenir

Le responsable hiérarchique doit s'assurer sans délai que les actions sont engagées tant sur le plan médical que psychologique et éventuellement juridique. Il doit prendre les décisions qui s'imposent eu égard aux faits relatés. Au titre de ses fonctions de supérieur hiérarchique, un encadrant peut être tenu de donner avis au procureur de la République d'un crime ou délit dont il a eu connaissance aux termes de l'article 40 du Code de procédure pénale. L'autorité hiérarchique peut aussi jouer un rôle d'assistance et d'accompagnement de l'agent victime afin que celui-ci porte plainte.

Selon la situation et en fonction des premiers éléments recueillis, la hiérarchie propose la mise en place d'une protection fonctionnelle. Un écrit contenant les faits établis doit, dans tous les cas, être constitué pour, le cas échéant et suivant le contexte, saisir le conseil de discipline qui donnera un avis sur l'opportunité et la nature d'une sanction. Après les réactions immédiates, la victime et les personnes touchées par la réalisation des faits doivent être assurées de trouver attention et soutien sur le plan professionnel, personnel et juridique. Il faut également veiller à ce que la victime soit tenue à l'abri de toute volonté ou forme de représailles. Il convient de rappeler que la protection légale est prévue dans

les cas de discrimination ou de harcèlement sexuel ou moral aux termes de l'article L. 4121-1 et suivants du Code du travail.

En ce qui concerne l'auteur présumé, la présomption d'innocence s'applique. Toute latitude doit être laissée aux enquêteurs sans que ne soit exercé une quelconque pression sur la victime ou les témoins. Une audition est menée en temps venu dans le cadre de la procédure disciplinaire.

Celle-ci doit conduire à une qualification des faits la plus précise possible afin, notamment, de pouvoir rendre compte de la complexité de certaines situations.

Tout agent ayant procédé ou fait pression sur un tiers pour procéder à des faits délictueux est passible d'une sanction disciplinaire. La sanction ne peut être qu'individuelle, un comportement collectif ne peut être sanctionné que dès lors que la responsabilité de chacun des agents qui y a pris part est établie. Le pouvoir disciplinaire appartient à l'autorité ayant le pouvoir de nomination. Il peut être délégué et est exercé en conseil de discipline. En amont, il revient à l'autorité hiérarchique de déclencher des poursuites disciplinaires à l'encontre d'un agent. L'opportunité de ce déclenchement revient à l'employeur. Avant d'engager la procédure disciplinaire, les faits doivent être établis en grande partie et être qualifiés de faute disciplinaire. Une fois la procédure disciplinaire engagée, il est alors requis d'informer l'agent de la procédure disciplinaire engagée à son encontre.

L'agent en cause doit disposer intégralement de son dossier individuel afin de pouvoir organiser sa défense.

Il convient de rappeler en la matière que les procédures disciplinaires, civiles et pénales sont indépendantes les unes des autres. Cependant, la qualification des faits par le juge pénal s'impose à l'employeur comme au juge administratif. L'employeur peut ainsi prendre une sanction avant que l'affaire ne soit jugée au pénal dès lors que « *l'autorité administrative s'est livrée à un examen réel et complet du dossier et a porté une appréciation sur la nature et la gravité des faits reprochés à l'agent avant de prendre à son encontre une sanction administrative* » (CAA Bordeaux, 11 avril 2011, 10BX022077). L'absence de poursuite pénale n'est pas un obstacle à l'action disciplinaire. Si l'employeur est tenu d'établir la réalité des manquements constatés afin de prononcer une sanction disciplinaire, cette réalité peut être établie à l'aide d'une enquête administrative. Néanmoins, aucune sanction disciplinaire ne peut intervenir sans que l'intéressé ait pu présenter ses observations sur les faits reprochés. L'employeur peut obtenir communication des informations recueillies lors de l'enquête judiciaire afin de reprendre la procédure disciplinaire, dans le cas où l'analyse du juge pénal révélerait un fait nouveau.

2) Le rôle des autorités dans la protection des agents

Les autorités en charge de la protection des agents ont l'obligation d'agir lorsqu'elles constatent qu'une situation de harcèlement ou de violence est susceptible de survenir au sein de leur établissement (cf. 2.4.1). Elles sont assistées dans cette démarche par les assistants et conseillers de prévention ainsi que par les inspecteurs en santé et sécurité au travail, les agents chargés des fonctions d'inspection et les inspecteurs au travail qui contrôlent l'application de la réglementation en matière de santé et sécurité au travail.

L'employeur en charge de la protection des agents est lié dans son action par certaines dispositions du Code du travail. Aussi, l'article L. 1153-5 du Code du travail prévoit que « *l'employeur prend toutes les dispositions nécessaires en vue de prévenir les faits de harcèlement sexuel, d'y mettre un terme et de les sanctionner* ». L'article 222-33 du Code pénal relatif au harcèlement sexuel doit par ailleurs être affiché dans les lieux de travail. La responsabilité de l'établissement peut être engagée devant un tribunal administratif dès lors que les mesures nécessaires de prévention de la santé des agents n'ont pas été prises et qu'un dommage en a résulté directement. De plus, le manquement à l'obligation d'évaluation des risques et à la mise en place de mesures de prévention pertinentes peut engager la responsabilité pénale de l'autorité en charge de la protection des agents en cas de dommage consécutif à ces manquements.

L'employeur contrôle par ailleurs l'usage des outils de protection des agents. C'est notamment le cas pour le droit de retrait. L'autorité est chargée d'estimer si le recours, par un agent, au droit de retrait est justifié. En cas de divergence entre l'agent et l'autorité en charge de la protection des agents sur la réalité du danger ou sur la manière de le faire cesser, l'autorité administrative a l'obligation de réunir d'urgence le CHS compétent au plus tard dans les 24 heures suivant le signalement du droit de retrait..

En dernier ressort, l'autorité administrative arrête les mesures à prendre, et met, si nécessaire, en demeure par écrit l'agent de reprendre le travail sous peine de mise en œuvre des procédures statutaires, dès lors que la situation de danger grave et imminent ne persiste plus, ou que le retrait a été considéré comme étant injustifié.

Au quotidien, l'employeur anime la politique de lutte contre les violences et le harcèlement. Il a ainsi un rôle au sein des mécanismes de gestion du personnel et des conflits entre les agents. En amont, l'établissement sensibilise ces derniers, et en particulier les nouveaux arrivants, au plan d'action de lutte contre les violences et le harcèlement mis en œuvre dans l'établissement et peut s'informer au moment de la sélection du personnel du choix des tâches confiés aux nouveaux agents afin de prévenir des situations difficiles.

Lorsqu'un conflit au sein de l'environnement de travail apparaît, l'employeur fournit une aide et un soutien à la résolution du conflit et notamment à la résolution des conflits au niveau hiérarchique.

Il rappelle à cette occasion la conduite à tenir en situation de gestion de crise. Enfin, l'employeur s'assure du suivi des victimes de violences ou de harcèlement sur le lieu de travail et participe à l'élaboration de la procédure de réintégration de ces agents au retour d'une absence liée à leur situation. De plus, l'employeur doit avoir été informée de tous les événements à caractère violent ou de toutes les situations de harcèlement afin d'apporter les aménagements nécessaires au sein de l'environnement de travail pour que ne se reproduisent plus de telles situations. Il peut donc prendre des mesures de réorganisation des services, de réaménagement des tâches, de révision des structures administratives, de révision de la composition des équipes de travail, de formation ou encore d'ajustement du type d'encadrement. La réflexion sur l'organisation de travail est réalisée pour une part importante dans le cadre de l'élaboration du DUERP.

Enfin, au-delà des violences au travail, les employeurs sont incités à accompagner leurs agents, victimes de violences subies hors de la sphère professionnelle, par exemple lorsqu'il s'agit de violences conjugales.

A retenir

Autorités au sein de la CMA : quelles obligations ? Quels outils ? Quels interlocuteurs ?

- **Les obligations**

L'employeur doit veiller à la sécurité et la santé des agents, conformément aux articles L4121-1 et suivants du code du travail.

La responsabilité de l'établissement peut être engagée devant un tribunal administratif dès lors que les mesures nécessaires de prévention de la santé des agents n'ont pas été prises et qu'un dommage en a résulté directement

- **Les outils**

- Une cellule de crise et de communication peut permettre de gérer la situation temporairement ;
- La mise en œuvre de sanctions disciplinaires ;

- **Les interlocuteurs**

- le CHS ;
- la médecine du travail ;
- le référent RPS

3.3 Le rôle de l'entourage professionnel de la victime

Être vigilant face à un ou plusieurs agents en situation de souffrance n'est pas aisé car les victimes peuvent avoir tendance à intérioriser leurs souffrances. Cependant, des signes et des changements d'attitude brutaux, inhabituels et disproportionnés peuvent se manifester chez les agents victimes de harcèlement ou de violences. Les agents doivent être attentifs à la manifestation de ces signes dans leur environnement professionnel quotidien. En effet, repérer des changements d'attitude est un moyen direct de prendre en compte les souffrances au travail.

Quels sont les changements d'attitude qui peuvent être pris en compte dans le cadre d'un contexte de travail ?

Les comportements de repli se caractérisent par une volonté de l'agent de fuir son environnement de travail de manière exagérément brutale. Ils peuvent se manifester par :

- des troubles inhabituels du comportement ;
- une perte d'intérêt pour le travail demandé (retards répétés, absentéisme pour des raisons motivées ou non) ;
- une absence de concentration ;
- un isolement au sein de l'environnement de travail ;
- une restriction inhabituelle de l'alimentation ;
- des discours suicidaires.
- Les comportements excessifs se caractérisent par une attitude de l'agent victime qui consiste à agir d'une façon brutale et inopportune dans son environnement de travail. Ils peuvent se manifester par :
 - un surinvestissement dans le travail ;
 - des réactions émotionnelles exagérées et inopportunes, des provocations à l'encontre des autres agents ;
 - un comportement boulimique ;
 - des conduites addictives (fumer davantage, consommer excessivement des médicaments, chercher un réconfort dans l'alcool ou dans des produits psychotropes).

Au sein de l'entourage professionnel, le témoin de la situation de harcèlement ou de violences et le premier contact de la victime ont un rôle particulier d'assistance à porter à la victime.

A retenir

Ces comportements pris isolément ne sont pas nécessairement le signe d'une situation de harcèlement ou de violence, mais doivent faire l'objet d'une vigilance. Plus le faisceau d'indices indiquant une telle situation devient conséquent, plus la vigilance portée sur l'agent doit être importante.

1) Le premier contact de la victime

L'agent qui reçoit le témoignage d'une victime de harcèlement ou de violence a un rôle essentiel qui consiste à écouter, soutenir, ainsi qu'à aider la victime à parler aux personnes susceptibles de mettre en œuvre les procédures nécessaires à son suivi. Pour une victime, il peut être difficile de s'exprimer – notamment sur une agression à caractère sexuel. Les préjugés, la crainte des représailles de l'agresseur, l'impression d'être la seule personne à vivre cette situation, la crainte des démarches judiciaires, la peur de perturber la vie de ses proches et l'impression d'être responsable de l'événement sont autant de freins possibles à un témoignage libre.

La personne qui reçoit un témoignage doit donc être attentive à ses propres réactions, ainsi qu'à celles de la victime et se garder d'émettre un jugement. Quelques précautions s'imposent lorsque l'on est amené à recevoir le témoignage d'une victime : prendre en considération les propos de la personne même s'ils sont évasifs, rester neutre dans son attitude et ne pas faire de suggestions en posant des

questions, laisser la victime parler en ses propres mots, recevoir la personne dans ses émotions et respecter son rythme de parole, éviter les réactions trop fortes et maîtriser ses émotions, reconforter la victime, vérifier si la victime dispose d'un réseau de soutien.

Si la victime souhaite conserver une plus grande confidentialité au sein de la communauté de travail, il convient de l'aider à porter les faits à la connaissance d'un professionnel de santé qui pourra à son tour relayer dans le cadre du secret médical son témoignage.

2) Le témoin de la situation

Le témoin d'une agression ou d'une situation de harcèlement dans le cadre du lieu de travail a l'obligation d'agir pour protéger la victime. Les agents qui signalent des dysfonctionnements graves au sein de leur CMA sont protégés conformément à l'accord signé le 19 juin dernier. Ainsi, l'accord reprend l'article L. 1152-1 du Code du travail qui dispose que « Aucun agent ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir témoigné des agissements de harcèlement de toute personne dont le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers ou pour les avoir relatés. Toute disposition ou acte contraire est nul de plein droit. »

Le témoin d'une agression ou d'une situation de harcèlement peut faire état au médecin du travail de la situation qu'il a observée afin que ce dernier prenne les mesures nécessaires pour protéger la victime, dans le respect du secret médical. Il doit tenter d'intervenir afin de protéger la victime, l'inciter à parler et à porter plainte. Les obligations de l'agent sont à cet égard renforcées. Néanmoins s'il s'agit d'une obligation qui revêt un caractère personnel, le juge admet que le signalement puisse être effectué par le supérieur hiérarchique du fonctionnaire qui a eu connaissance des faits délictueux, ainsi que le prévoit l'article 40 du Code de procédure pénale. La victime a besoin du témoin de son agression pour appuyer son dépôt de plainte. Par exemple, la qualification de faits de harcèlement sexuel repose le plus souvent sur des témoignages, une attention toute particulière doit donc être apportée au traitement des éléments susceptibles de constituer des preuves. Ces éléments pourront servir au juge.

Enfin, les victimes ou témoins de violences ou de harcèlement sexuel peuvent également s'adresser à une association dont l'objet est, notamment, de combattre les violences, le harcèlement sexuel, les discriminations fondées sur le sexe, sur les mœurs ou sur l'identité sexuelle.

ZOOM

Entourage professionnel de la victime : quelle protection ? quels interlocuteurs ?

- La protection

Des dispositions de protection s'appliquent dans le cas où des faits graves au sein de l'établissement sont signalés.

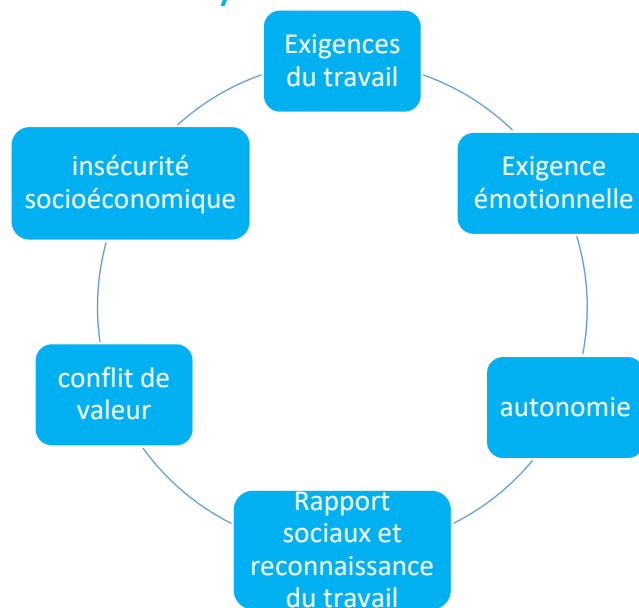
- Les interlocuteurs

- Le chef de service ;
- L'encadrement et les services de ressources humaines ;
- Les organisations syndicales ;
- Le référent RPS ;
- Le CHS ;
- La médecine du travail ;
- Associations en charge d'aide aux victimes.

FICHE 1 : Le diagnostic identifier les facteurs de risques

Cette fiche présente 6 dimensions pertinentes d'analyse. Ces 6 dimensions fournissent un cadre efficace et commun à l'identification des facteurs de risques.

Les six dimensions d'analyse des RPS



• Les exigences du travail

Les exigences du travail renvoient à quatre grandes dimensions :

- la quantité de travail s'apprécie en termes de volume de tâches à réaliser par agent et de temps de travail. Des volumes élevés d'heures supplémentaires, de congés ou de récupérations non pris doivent alerter ;
- la pression temporelle au travail concerne les horaires atypiques, le sentiment de ne pas avoir assez de temps pour faire son travail et tout ce qui est lié à la notion d'urgence. Ce terme peut renvoyer aux situations professionnelles elles-mêmes ou aux conditions d'exercice et d'organisation des missions (pression sur les objectifs, échéances d'ordre politique, organisations du travail non anticipatrices obligeant à des rattrapages dans l'urgence) ;
- la complexité du travail peut renvoyer aux missions exercées, à la législation et à la réglementation souvent foisonnantes, mais aussi à l'organisation du travail : polyvalence, suppléances, glissements de tâches ;
- les difficultés de conciliation entre vie professionnelle et vie familiale renvoient tant aux horaires eux-mêmes qu'à leur prévisibilité, à l'éloignement domicile – travail, aux déplacements accentués ici par les contraintes de la mobilité inhérente au statut.

• Les exigences émotionnelles

Elles concernent tous les travailleurs en contact direct avec les publics, même si cette caractéristique de leur travail est également souvent un motif de satisfaction. Cela implique de maîtriser ses propres

émotions et de faire en permanence « bonne figure ». Le contact avec le public est potentiellement source de tensions qui peuvent être plus ou moins fréquentes et d'intensités variables.

Un aspect spécifique et très important pour nombre d'agents des services publics concerne le contact avec la détresse sociale et la souffrance sous toutes ses formes, y compris avec la mort et les situations de deuil.

Enfin, le risque d'agressions verbales ou physiques, et le sentiment d'avoir peur quand on travaille, est aussi un facteur de tension présent dans un grand nombre de situations de travail d'agents publics.

- L'autonomie et les marges de manœuvre

Le statut même d'agent public implique d'appliquer les politiques décidées par le législateur ou l'employeur qui établissent des objectifs mais vont parfois aussi assez loin dans la définition de comment ceux-ci doivent être atteints pouvant conduire à une faible autonomie alors même que le niveau de formation initiale des agents, en moyenne élevé, devrait leur permettre d'utiliser à bon escient des marges de manœuvres dans l'exercice de leurs missions.

Cela renvoie aussi à la possibilité de développer ses compétences, tant par l'accès à la formation professionnelle que par des mises en situation apprenante, et à la possibilité d'accéder à des promotions.

Enfin, la possibilité de donner son avis, d'exprimer ses attentes sur son travail et d'être écouté est un facteur qui participe de la préservation de la santé.

- Les rapports sociaux au travail et la reconnaissance au travail

Le premier aspect concerne la coopération de la part des collègues, ressource essentielle là où les notions d'équipe ou de service ont été préservées, et inversement facteur de risque grave dans les situations d'isolement ou de mise à l'écart du collectif de travail.

Le deuxième facteur est le sentiment d'utilité du travail effectué qui prend une dimension d'évidence mais peut être mis à mal lorsque des missions sont bouleversées ou supprimées.

La notion de soutien social renvoie elle d'une part à la capacité et à la volonté de la hiérarchie immédiate de soutenir les agents dans leurs missions et de les aider à faire face aux difficultés, d'autre part et plus globalement aux signes de reconnaissance. Elle fait aussi parfois écho aux signes de dénigrement ou d'agression, qui peuvent être adressés aux agents publics par les différents acteurs de la société.

- Les conflits de valeur

Cette dimension concerne particulièrement les agents publics. La notion même de « service public » se définit en termes de valeurs : égalité d'accès, protection des citoyens, services aux usagers...

La mise en débat des décisions prises sur la définition des missions de service public et sur la définition de leurs moyens, une organisation du travail inadaptée aux besoins des usagers sont autant d'éléments qui peuvent être à l'origine de souffrances éthiques pour les agents. Certains d'entre eux peuvent alors ressentir une forte contradiction entre ce qu'ils vivent au quotidien et ce qu'ils estimeraient nécessaire pour faire un travail en conformité avec leurs convictions, ce que l'on peut appeler la « qualité empêchée ».

- L'insécurité socioéconomique

En regard de la situation du secteur privé, il serait possible de considérer que ce facteur pourrait concerner un peu moins les agents publics. Cela ne doit pas conduire à le négliger pour autant. La sécurité de l'emploi public, outre qu'elle ne concerne pas tous les agents des CMA, est aussi l'objet d'évolutions, par exemple lors de réorganisations, qui doivent appeler à la vigilance. La pression sur les finances publiques et l'observation des mesures appliquées à leurs collègues dans d'autres pays européens peuvent aussi amener des agents à considérer ce facteur avec plus d'inquiétudes. L'insécurité ressentie peut également être générée par l'évolution du cadre de travail des agents, de ses missions, de la localisation géographique de son activité.

FICHE 2 : La réalisation d'une cartographie des risques

La réalisation d'une cartographie des risques psychosociaux constitue souvent une étape indispensable de toute démarche de prévention. Elle permet d'établir un diagnostic sur la situation de votre établissement et ainsi d'identifier les actions de prévention de 1^{er} degré à mettre en place afin de réguler les déséquilibres issus de l'organisation du travail.

Pour la réalisation de ce diagnostic, nous vous recommandons le recours à un expert extérieur à la CMA qui vous conseillera sur la méthodologie la plus adaptée à votre entreprise.

L'intérêt de réaliser une cartographie

La cartographie permet d'évaluer le degré d'exposition des salariés au risque psychosocial et d'identifier précisément les causes organisationnelles de ce risque.

Plus précisément, cette démarche vous permettra :

- D'analyser les situations de travail et d'objectiver les facteurs de risque.
- D'identifier les caractéristiques des populations les plus exposées (âge, sexe, fonction, service de rattachement, ancienneté, etc.) et les situations de travail à risque.
- D'identifier les leviers d'actions les plus pertinents au regard des potentialités économiques et sociales de la CMA et de mettre en place des modes de prévention adaptés à votre établissement.

Comment objectiver les facteurs de risque ?

Selon les caractéristiques de votre établissement (taille, nombre d'établissement, secteur d'activité, etc.), différentes méthodologies pourront être utilisées pour réaliser ce diagnostic :

- Analyse des indicateurs d'alerte
- Enquête par questionnaires
- Observation des situations de travail
- Entretiens collectifs et/ou individuels
- Animation de séances de travail
- Etc

Ces différents outils vous permettront d'identifier les différentes tensions liées à l'activité de travail et génératrices de facteurs psychosociaux.

Les résultats du diagnostic devront nécessairement être mis en débat entre les représentants du personnel, la médecine du travail et la direction afin de confronter les points de vue et d'élaborer de manière partagée un plan de prévention des risques psychosociaux.

La réalisation d'une enquête par questionnaire

Le recours à un questionnaire ne doit pas être automatique.

Son utilité dépendra à la fois de la taille de votre établissement et du périmètre sur lequel vous souhaitez mener votre diagnostic.

Avant de lancer une telle enquête, il est donc important de vous questionner en amont sur la finalité de celle-ci.

Quelques recommandations pour le lancement d'une enquête par questionnaire :

- Le questionnaire doit être adapté à votre établissement afin de favoriser une forte participation des salariés.
- L'approche doit être centrée sur les conditions de travail afin de déterminer les principaux leviers d'action pour agir en terme de prévention primaire.
- L'anonymat et la confidentialité des données doivent être garantis. A ce titre, la réalisation de l'enquête par un expert externe est souvent recommandée.
- Le questionnaire est un outil d'analyse vous permettant d'objectiver les principaux facteurs de risque. Pour réaliser un diagnostic complet et ainsi élaborer un plan de prévention, il devra nécessairement être complété par une approche qualitative via des observations des situations de travail, des entretiens individuels et/ou collectifs.

FICHE 3 : Prévenir les risques psychosociaux dans le cadre d'une restructuration

Une période brutale de changements aux impacts organisationnels multiples.

Qu'il s'agisse de réorganisation, fusion, délocalisation, externalisation, avec ou sans suppressions d'emplois, les restructurations sont des événements particuliers souvent vécus brutalement et de manière non anticipée.

De nombreuses études mettent en évidence l'importance d'anticiper les conséquences des restructurations.

Elles entraînent des changements importants, profonds et multiples dans le travail auxquels devront s'adapter les agents impactés.

- Les restructurations impactent le travail dans sa globalité et modifient l'ensemble des facteurs au sein desquels les risques psychosociaux trouvent leurs origines : déplacement des charges de travail, réorganisation des lignes managériales et des équipes, incertitudes quant à l'avenir, etc.
- Les restructurations déstabilisent aussi les facteurs de régulation. Là où les agents trouvaient précédemment soutien, moyens et variables d'ajustement, des actions et des dispositifs sont à reconstruire pour réguler et réduire les tensions.

Quelles actions de prévention mettre en place en cas de restructuration ?

Des actions de prévention spécifiques aux risques psychosociaux devront nécessairement être mises en place tout au long du processus de restructuration.

- **Avant** la restructuration, assurer une prévention primaire efficace : phase durant laquelle des dispositifs doivent être mis en place pour éviter les changements trop brutaux et pouvoir adapter en souplesse l'organisation.

Quelques questions à vous poser durant cette phase :

- Quels sont les métiers ou les populations « à risque » qui travaillent sous forte contrainte ?
- Quels sont les services dont les conditions ou les outils de travail n'ont pas fait l'objet d'investissements nécessaires ?
- Pour quelles fonctions, la formation n'a pas été spécifiquement développée ?
- Etc.

- **Pendant** la phase de restructuration, mettre en place une prévention secondaire : il s'agit d'associer les partenaires sociaux dans la définition des nouvelles organisations cibles, des équipes, des process et de travailler sur un plan d'accompagnement du changement ciblé sur la prévention des risques psychosociaux.

- **Après** la restructuration : surveillance des indicateurs de risques psychosociaux, mise en place de modes de régulation efficaces et de groupes de travail pour consolider les collectifs, communication sur le projet, etc.

FICHE 4 : Qui peut accompagner les agents ?

Les enjeux de l'accompagnement

Dans le cas de situations dégradées au regard des risques psychosociaux, les actions de prévention devront nécessairement être complétées par des mesures d'accompagnement pour les salariés en souffrance.

L'enjeu de l'accompagnement est de permettre aux salariés « en souffrance » de trouver un appui en interne ou externe de la Chambre afin de limiter les conséquences des risques psychosociaux et de trouver des solutions adaptées à leur propre situation.

La reconnaissance par la Chambre elle-même de l'existence des risques psychosociaux constitue déjà en soi une première mesure d'accompagnement en évitant ainsi les mécanismes de « culpabilisation individuelle » des salariés au regard de leur propre situation (sentiment d'échec, perte de confiance en ses propres compétences, etc.).

Quelles actions d'accompagnement individuel mettre en place ?

Deux principaux types d'actions d'accompagnement individuel peuvent être mis en place :

- Un accompagnement médical et/ou psychologique des salariés via la médecine du travail.
- Un accompagnement à la reprise du poste de travail suite à un arrêt maladie (reprise sur un poste adapté, personnalisation des objectifs, procédure d'accueil par le manager et par l'équipe de travail, etc.).

Qui peut aider les agents concernés ?

Plusieurs professionnels peuvent accompagner les salariés dans ces démarches.

Nous vous conseillons de prendre contact avec le médecin du travail de votre Chambre et/ou d'orienter les salariés vers lui. Il pourra alors orienter vers différents acteurs : psychiatre, psychologue du travail, assistante sociale, associations, etc.

Dans certains services de santé au travail, des psychologues du travail (IPRP : intervenant en prévention des risques professionnels) peuvent recevoir les salariés.

N'oubliez pas de demander à votre médecin du travail si ce service peut être mis à disposition des salariés de votre Chambre.

FICHE 5 : Registre de signalement d'un danger grave et imminent

NOM DE LA CMA :

**REGISTRE COTÉ DE SIGNALEMENT DES DANGERS
GRAVES ET IMMINENTS**

Date d'ouverture du registre contenant X pages:

Localisation:

Fonction et/ou nom de la personne référente:

Approuvé par le CHS le:

**Cachet et signature du
Président de la CMA**

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Dans le cadre de leurs activités, les agents peuvent être confrontés à une situation de danger grave et imminent pour leur vie ou leur santé, ou constater une défectuosité dans les systèmes de protection.

En pareil cas, l'accord sur les RPS signé le 19 juin 2019 **reconnait à tout agent** relevant du statut des Chambres de Métiers et de l'Artisanat un **droit d'alerte** et **de retrait**, sur le fondement du droit à l'intégrité physique.

Cette faculté s'opère sous **certaines conditions** et dans le respect d'une **procédure** précise qui inclut une consignation dans un **registre spécial** de signalement des dangers graves et imminents, **coté et ouvert au timbre du CHS compétent**.

La CMA employeur doit nécessairement prendre des mesures correctives immédiates pour remédier au danger.

Fiche de signalement (recto)	N°X/X
PRECISIONS SUR LE DANGER OU LA DEFECTUOSITE	
SERVICE :	
POSTE OU SITUATION DE TRAVAIL :	
DATE ET HEURE :	
NATURE ET CAUSE :	
<i>(à remplir par le membre du CHS ou le référent RPS ou l'agent)</i>	
MESURES IMMEDIATES PRISES ET/OU INSTRUCTIONS DONNEES :	
Agent(s) exposé(s) au danger ou signalant la défectuosité	Emargement
Nom(s), Prénom(s) :	
Fonction :	
Date et heure du retrait :	
Membre du CHS signalant le danger ou la défectuosité	Emargement
Nom, Prénom :	
Date et heure :	
Responsable hiérarchique alerté	Emargement
Nom, Prénom :	
Fonction :	
Date et heure :	
Référent RPS (si sollicité)	Emargement
Nom, Prénom :	
Date et heure :	
Enquête immédiate diligentée	
Nom, Prénom <i>(Autorité hiérarchique)</i> :	
Nom, Prénom <i>(Membre du CHS signalant le danger grave et imminent)</i> :	
Autres personnes sollicitées <i>(si oui, préciser identité et fonction)</i> :	
Date et heure :	
Document à conserver par la CMA employeur (CHS ou le Secrétaire Général). Copie à fournir au référent RPS, au responsable de service, au CHS.	

DECISIONS PRISES PAR L'AUTORITE

Mesures immédiates : *(pour faire cesser la situation de danger grave et imminent - à remplir par le membre du CHS et le référent RPS)*

CHS informé de ces mesures le :

Personne chargée de la mise en œuvre :

Date :

Mesures correctives et préventives nécessitant un délai de mise en œuvre
: *(pour éviter que la situation ne se reproduise - à remplir par le chef de service)*

Personne chargée du suivi :

Date d'échéance :

Suivi des mises en œuvre : *(Amélioration apportées, points restant à améliorer, autres problèmes engendrés par la mise en œuvre)*

FICHE 6 : Registre Santé Sécurité au Travail

Ce registre est obligatoire dans tous les établissements. La CMA employeur doit le tenir à la disposition des agents et doit les informer de sa localisation.

D'un usage souple et facilement accessible (sa localisation doit être clairement signalée), il permet de noter, d'enregistrer, au jour le jour, les faits ou les événements qui détériorent les conditions de travail ou qui engendrent un risque pour la santé et la sécurité des agents et des usagers. Il recense et conserve les remarques et demandes des personnels, les événements ou situations à risque, et les réponses de la CMA employeur (et donc l'absence de réponse aussi). Son utilisation par les personnels en fait un témoin des conditions de travail, sur lequel le CHS de l'établissement peut fonder objectivement ses actions. Son analyse complète facilite la mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels qui doit être actualisé au moins une fois par an.

À QUOI RESSEMBLE-T-IL ?

Fiches à insérer dans un classeur ou cahier muni de pages numérotées, on doit pouvoir y décrire une situation, dater, et identifier la ou les personnes à l'origine du signalement. La réponse du chef de service doit y apparaître et chaque fiche ou page remplie doit être tamponnée, numérotée et signée. Ce registre peut être dématérialisé. Il est alors accessible sur l'intranet et les représentants des personnels au CHS peuvent le consulter facilement.

COMMENT L'UTILISER ?

Partir du vécu et y noter des faits. Coller éventuellement la photo d'un élément matériel qui vous paraît dangereux.

QUE PEUT-ON REPORTER DANS CE REGISTRE ?

Toutes observations et suggestions relatives à la prévention des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail. Il n'y a pas de liste exhaustive des risques. Ne pas attendre qu'un accident se produise : tous les incidents, situations ou événements potentiellement dangereux doivent être signalés, qu'ils soient d'origine matérielle ou humaine : chute ou risque de chute de personnes ou d'objets, encombrement d'un lieu de passage, matériel défectueux (porte coupe-feu, extincteur, système d'alarme, porte d'évacuation obstruée, éclairage, aération, store ou fenêtre bloquée, prise électrique descellée, etc.), produit chimique librement accessible ou utilisé sans protection, bousculade dans un escalier, règle d'hygiène non respectée, intrusion dans l'établissement, violences physiques ou verbales envers un personnel de l'établissement... Tous ce qui détériore vos conditions de travail : bruit, mauvaise adaptation d'un équipement, durée et horaire de travail (temps insuffisant pour un trajet entre deux établissements, journée à rallonge avec accumulation de réunions), incidence de l'usage des nouvelles technologies, désorganisations diverses...

ATTENTION : ce registre ne remplace pas les rapports d'incidents, les déclarations d'accident ou les dépôts de plainte.

Comment suivre ce registre?

La CMA employeur s'organise pour collecter les informations exprimées dans les registres. Par exemple, les personnels désignés par la CMA (réfèrent RPS, responsables de service, ...) relèvent les remarques inscrites par des passages réguliers dans les bâtiments et s'assurent que des réponses aux observations des agents sont apportées, selon la procédure définie dans la CMA.

Ces informations seront portées à la connaissance de l'autorité hiérarchique qui donnera son avis sur le problème soulevé. La lecture des registres de santé et de sécurité au travail sera effectuée lors des réunions du CHS.

Il est conseillé d'examiner périodiquement les registres avec les interlocuteurs définis dans la procédure. Selon la taille de la CMA un groupe de travail peut être créé composé du Secrétaire Général, du Directeur des Ressources Humaines, d'un élu et du référent RPS et si besoin, les responsables des services concernés selon les observations évoquées. Enfin, des réponses aux observations des agents sont à minima apportées par le biais du registre.

Différence entre le registre de santé et sécurité au travail, le registre de signalement des dangers graves et imminents?

Ce sont deux documents différents n'ayant pas la même fonction.

- **Registre de santé et sécurité au travail** : ce document contient les observations et suggestions des agents relatives à la prévention de risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail.
- **Registre de signalement des dangers graves et imminents** : ce document permet de recueillir l'ensemble des signalements d'un danger grave et imminent émis par un agent ou constaté par un membre du comité. Celui-ci doit être coté et ouvert au timbre du comité compétent en matière d'hygiène, de sécurité (CHS).