

	<p style="text-align: center;">SERVICES PUBLICS CFE-CGC 15-17 rue Beccaria – 75012 PARIS</p> <p style="text-align: center;">☎01.44.70.65.90 e-mail : fonctions.publiques@cfecgcfp.org http://cfecgcfp.org/</p>
---	---

<p>Compte rendu réunionbilatérale avec la DGAFP Le 16/07/2018</p> <p>Violences envers les agents et stress post traumatique</p>

La Fédération des Services Publics CFE CGC était représentée par Christophe ROTH, Délégué National Santé au travail et Handicap à la Confédération CFE CGC et Délégué Fédéral en charge du Handicap à la Fédération des Services Publics, membre du Comité National FIPHFP, et Hugues THIBAUT, délégué Fédéral en charge de la Santé et la Sécurité au Travail à la Fédération des Services Publics CFE CGC, membre du Comité National FIPHFP et Frédéric GALEA, représentant Alliance Police Nationale.

La réunion s'est déroulée par la demande, au plus haut niveau du ministère (Olivier DUSSOPT, secrétaire d'Etat), de la Fédération des Services Publics CFE CGC.

Nous avons été reçus le 16/07/2018 à la DGAFP à 10h00 (direction générale de l'administration et de la fonction publique) à Paris 12 et la réunion était présidée par Madame FOURCADE Elodie, Sous Directrice Politique Sociale et Qualité de vie au travail.

Monsieur Adrien FRIEZ, directeur de projet, département des études, des statistiques, et des systèmes d'informations et une de ses collaboratrices étaient également présent au titre de la DGAFP.

La Fédération des Services Publics CFE-CGC a rappelé les termes de notre volonté de rencontre avec la DGAFP.

Le travail exercé dans de bonnes conditions contribue au maintien d'un bon état de santé. A contrario, de mauvaises conditions de travail (organisation du travail, contexte psychosocial, conflits internes) génèrent des maladies cardio-vasculaires, des problèmes de santé mentale et des troubles musculosquelettiques.

Trop souvent dans le quotidien des agents des trois versants de la Fonction Publique, nous rencontrons des collègues avec un état de santé qui s'est dégradé en raison de violences envers l'agent et ou un choc post traumatique qui n'a pas pu être accompagné par l'administration ou le service de notre collègue.

C'est pourquoi nous souhaitons un engagement de l'Etat sur ces sujets qui concernent l'Administration en premier plan qui se doit exemplaire et doit aussi s'adapter au quotidien des agents.

La Fédération des Services Publics CFE CGC a proposé un véritable plan marshal sur ce sujet avec la création d'un comité national des violences envers les agents publics, cela n'existe pas.

Ainsi seront recensées les violences dans les bilans, rapports annuels de la DGAFP.

L'idée serait d'aller au-delà avec une instance spécifique qui dresserait des bilans, états des lieux, et ce serait un lieu d'échanges et de propositions.

Pour rappel :

Atteintes aux biens

Vols sans effraction, dégradations légères, dégradations de véhicules sur parking intérieur de l'établissement (hors véhicules brûlés), tags, graffitis ; vols avec effraction ; dégradations ou destruction de matériel de valeur ; dégradations par incendie volontaire (locaux, véhicules sur parking intérieur de l'établissement), vols à main armée ou en réunion ; pillage...**ne font qu'augmenter !**

Atteintes aux personnes

Les injures, insultes et provocations sans menaces (propos outrageants, à caractère discriminatoire ou sexuel), consommation ou trafic de substances illicites (stupéfiants) ou prohibées (alcool), chahuts, occupations des locaux, nuisances, salissures ; menaces d'atteinte à l'intégrité physique ou aux biens de la personne, menaces de mort, port d'armes (découverte d'armes lors d'un inventaire ou remise spontanée ou présence indésirable dans les locaux) ; violences volontaires (atteinte à l'intégrité physique, bousculades, crachats, coups), menaces avec arme par nature ou par destination (arme à feu, arme blanche, scalpel, rasoir, tout autre objet dangereux), agression sexuelle ; violences avec arme par nature ou par destination (armes blanches, armes à feu, scalpels, rasoir, tout objet dangereux), viol et tout autre fait qualifié de crime (meurtre, violences volontaires entraînant mutilation ou infirmité permanente...) **ne font qu'augmenter !**

Les signalements de violence sont de plus en plus nombreux, le seuil de tolérance s'est probablement abaissé du fait de l'accroissement des actes de violence ou d'agressivité et de la lassitude légitime des professionnels, les établissements doivent développer une politique de sécurité des personnes et des biens.

Nous proposons une commission à cet égard.

Nos propositions en trois axes :

- **Les mesures environnementales extérieures au milieu professionnel de l'agent**
- **Les mesures au sein du milieu professionnel**
- **Les mesures particulières liées aux métiers de la sécurité des biens et des personnes**

Axe 1 :

1/ Renforcer la sécurité des agents

Les agents de la fonction publique doivent pouvoir se sentir en sécurité sur leur lieu d'emploi.

La vidéoprotection, l'accueil-filtrage, l'enregistrement des données ainsi qu'une véritable réflexion sur la réorganisation de l'accueil du public et sur la prestation du service public doit pouvoir permettre de limiter les flux et de mieux les contrôler, de mieux prévenir et de limiter les risques.

Se faire inscrire ou pré-enregistrer avant d'accéder à un service public administratif dans certains cas peut permettre par exemple une identification préalable et ainsi de limiter les risques avant tout contact physique et exposition directe du fonctionnaire

2/Renforcer la politique pénale

Le fait de porter atteinte à une personne dans un contexte lié de près ou de loin avec son activité au sein d'une institution, doit faire l'objet d'une sanction pénale renforcée.

L'administration, sur ce point, devrait avoir l'obligation d'accompagner juridiquement l'agent dans sa démarche judiciaire de réparation du préjudice subi.

3/ Renforcer la formation civique pour tous nos concitoyens

La fonction publique, elle-même, doit sensibiliser l'Etat sur la nécessité de renforcement d'une vraie politique de sensibilisation et de formation à la notion de service public.

Il ne peut y avoir d'agents publics protégés si s'il n'y a pas de service public respecté.

Que ce soit dans le domaine scolaire, éducatif ou dans celui de la formation professionnelle, la notion républicaine de service public doit être acquise et comprise par toute personne bénéficiant de droits à exercer une activité ou à vivre sur notre territoire.

Ainsi la CFE-CGC souhaite un renforcement des programmes scolaires, une sensibilisation obligatoire dès l'embauche à un premier emploi, la notion de service public doit être introduite et renforcée dans la culture éducative, familiale, sociale et professionnelle.

4/ Insérer la notion de sécurité dans la politique sociale interministérielle

La sécurité des agents publics, dans l'attente d'une véritable prise de conscience collective des valeurs fondamentales de respect des services publics et de ses acteurs quotidiens, doit pouvoir faire l'objet de mesures protectrices évidentes et immédiates.

Par exemple, l'offre de logement doit être reconsidérée au même titre que d'autres prestations permettant une flexibilité géographique protectrice pour l'agent, dans ses choix de vie tels que l'accès aux transports, la dérogation à la cartographie scolaire pour une éducation sécurisée de ses enfants.

Un agent public doit pouvoir bénéficier de mesures particulières favorisant sa sécurité et celle de ceux qui vivent sous son toit.

5/Stimuler la prise en compte du risque dans la couverture sociale complémentaire et assurantielle

Aujourd'hui, un agent public, à l'hôpital pour un personnel soignant, en établissement scolaire pour un professeur, en intervention pour un policier ou un pompier ou bien au guichet pour un personnel d'accueil ou administratif en fonction publique territoriale, court un risque professionnel majoré vis-à-vis de nos autres concitoyens par le fait que sa mission est placée au service d'une institution de l'Etat.

Son exposition physique et mentale pouvant dégrader son état de santé à court, moyen ou long terme n'est plus à démontrer.

Compte tenu de ces éléments, la couverture complémentaire des mutuelles doit intégrer à coût constant une offre majorée de couverture et de prise en charge des soins pour les agents publics.

Les assurances, doivent aussi pouvoir élever certains plafonds de remboursement de dommages et abaisser voir, supprimer certaines franchises obligatoires.

Ceci dans le cadre de tout évènement engageant l'ouverture d'une prise en charge pouvant être rapprochée avec l'appartenance de la personne aux services publics dans le cadre du préjudice subi.

6/ Mieux communiquer

L'administration doit pouvoir sensibiliser la population sur le respect des services publics et de ses agents.

Une campagne publicitaire rappelant ce que pourrait être une France sans services publics, sans agents présents dans de multiples métiers au service de la population au quotidien, pourrait être un véritable déclencheur de conscience et stimulateur d'intérêts ou tout au moins de considération des agents publics et de leurs missions.

Spots radios, vidéos sur la toile ou à la télévision, campagne d'affichage, des actions mettant en avant la non stigmatisation des agents publics peut faire évoluer la perception et l'image que l'on a du « fonctionnaire »

Axe 2 :

7/ Renforcer la sécurité des agents QVT

Nous savons tous que certains facteurs liés à un attentat, un suicide en service, un fait grave conduit de plus en plus à des affections psychiques.

Nous savons tous que les violences à agents dans le cadre de leurs missions et ou hors services conduit de plus en plus à des affections psychiques.

8/ Renforcer la réponse pénale et la protection fonctionnelle des agents victimes de violences.

Toute violence physique et ou verbale contre un agent de l'Etat, a fortiori contre un agent de l'Etat exerçant des missions régaliennes, doit être sévèrement réprimée.

Nous avons également rappelé que l'exercice d'un management inapproprié est une forme de violence psychologique avec des conséquences désastreuses pour le collectif de travail.

Une absence de fermeté dans la réponse pénale et de soutien de l'employeur peut s'avérer être à terme un frein au recrutement d'agents sur des pans entiers de la fonction publique.

9/ Sensibiliser les administrations à la charge mentale de travail

Afin de prévenir toute atteinte à la santé des agents, les administrations doivent prendre conscience de cette réalité et prévoir des outils :

- De prévention,
- De suivi de la charge mentale (outils qui alertent en cas de surcharge),
- De régulation de la charge de travail ;

10/ Sensibiliser les ministères et les directions au lien entre organisation du travail et santé

Une commission dédiée que nous proposons pourrait être un mode de discussions ouvert qui porte davantage la voix des agents, en prenant en compte la vie et la qualité de vie du travail des agents, leurs risques liés à des violences, les situations de chocs post traumatiques. Ces sujets seraient abordés de manière interministérielle au moins trois fois par an en mettant en place un conseil de surveillance intégrant les partenaires sociaux.

11/ Donner les moyens d'agir

Améliorer le retour en emploi des victimes d'épuisement professionnel

Le retour à l'emploi est une véritable difficulté pour les personnes ayant connu un épisode d'épuisement professionnel.

Nous constatons aujourd'hui que ces personnes sortent des effectifs du personnel après une période de longue maladie ou d'AT. Pour la Fédération des Services Publics CFE CGC, il est inconcevable que les salariés ou agents les plus investis dans leur travail subissent une mort sociale.

Les malades victimes d'épuisement professionnel présentent des troubles cognitifs, de perte de mémoire et troubles de la concentration qui vont rester séquellaires et qui nécessitent une prise en charge pluridisciplinaire pour pouvoir revenir dans le monde du travail et éviter toute rechute ou toute sortie définitive du marché du travail.

Le dispositif d'emploi accompagné constitue un succès dans l'accompagnement et le maintien dans l'emploi des personnes ayant un handicap psychique.

La Fédération des Services Publics CFE CGC propose donc :

- De communiquer sur ce dispositif auprès des victimes d'épuisement et auprès des trois versants de la Fonction Publique,
- De développer le réseau des organismes d'emploi accompagné
- De développer une montée en compétence des professionnels de l'emploi accompagné quant à l'accompagnement du handicap psychique et plus particulièrement des pathologies psychiques consécutives à l'épuisement professionnel.

Cela peut passer par l'incitation faite aux ministères, directions d'emplois et préfectures de région, d'intégrer des critères d'expertise d'accompagnement du handicap psychique, dans l'ensemble des Fonctions Publiques.

Nous pourrions imaginer et proposer un outil avec les partenaires sociaux avec pour missions

:

- Promouvoir et favoriser la mise en œuvre du Plan Santé Travail
- Coordonner l'action des différents organismes et acteurs
- Recueillir des données en santé au travail qui font cruellement défaut pour piloter la santé au travail au niveau des différentes Fonctions Publiques
- Favoriser les partenariats avec les différents acteurs nationaux de prévention
- Organiser et développer la formation professionnelle continue en Santé au travail
- Développer, sur le terrain, l'implication des agents et des employeurs sur la Santé au Travail

Amélioration de l'efficacité du système par la création de pôles destinés à mettre en commun les pratiques professionnelles et à les faire évoluer :

- Un pôle médical et épidémiologique
- Un pôle pluridisciplinaire, constitué de professionnels de santé au travail (médecins, d'ergonomes, d'ingénieurs, de toxicologue, de psychologues du travail...)
- Vocation : développer l'évolution des pratiques des connaissances, des méthodologies, recueillir les besoins de formation
- Animation par des professionnels permanents

Création d'une commission nationale du suivi des chocs post traumatiques, du stress post traumatique et des violences dans la Fonction Publique

L'objectif est que la formation des préventeurs notamment des équipes pluridisciplinaires prenne en considération de la réalité et de la complexité des situations de travail et de renouveler les ressources médicales ; commission composée de professionnels et des partenaires sociaux.

12/ Eviter les troubles psychiques liés au travail

Un moyen d'inciter les ministères et les administrations à travailler en prévention des facteurs choc post traumatiques, violences à agents, est de faciliter la reconnaissance de l'origine professionnelle des pathologies qui en découlent, en permettant une présomption d'imputabilité au travail de ces pathologies.

Inciter les administrations à agir en prévention afin que le risque ne se réalise pas.

Pour faciliter cette reconnaissance, la proposition de loi présentée à l'hémicycle le 20 décembre 2017 dernier par M. Ruffin, demandait d'inscrire ces pathologies dans un tableau de maladies professionnelles, en proposant comme travaux susceptibles de provoquer ces maladies, l'exposition à une organisation du travail pathogène.

La Fédération des Services Publics CFE-CGC milite pour la prise en compte des troubles psychiques liés au travail comme Accident du travail et ou Maladie professionnelle.

Pour la Fédération des Services Publics CFE-CGC, cette rencontre aujourd'hui pourrait être le point de départ d'un travail d'élaboration de nouveaux outils interministériels et de proposer un tableau de maladies professionnelles qui fasse consensus entre les partenaires sociaux.

Le travail expose les agents à de nombreux risques pour leur santé. On pense évidemment aux risques psychosociaux, mais également à tous les risques liés aux conditions d'emploi, à l'organisation du travail ou encore au relationnel (surcharge de travail, hyper connexion, manque d'autonomie, manque de reconnaissance du travail effectué, etc..).

L'exposition à ces risques conduit à des pathologies psychiques telles que la dépression, l'anxiété généralisée, l'état de stress post-traumatique, mais également au syndrome d'épuisement professionnel.

Les victimes de ces troubles sont de plus en plus nombreuses, (100 000 victimes d'épuisement professionnel en France selon le rapport de l'Académie française de médecine publié en 2016) mais le coût qu'elles génèrent est à ce jour inconnu.

En effet, à l'heure actuelle, on ne connaît donc pas l'ampleur réelle des coûts qui en découlent pour la Fonction Publique.

Pour la Fédération des Services Publics CFE-CGC il est impératif de connaître l'ampleur du coût supporté pour l'instant par l'Administration, les mutuelles et assurance Maladie.

13/ Prévenir les risques de désinsertion professionnelle

La Fédération des Services Publics CFE CGC soutient les CHSCT comme donneur d'alerte et outil de Prévention de la désinsertion professionnelle des personnes malades et en situation de handicap. La place dès le début de la pathologie et de l'apparition de difficultés professionnelles. En ce sens les chocs post traumatiques, les stress post traumatiques et les violences aux agents des trois versants doit être géré avec des outils adaptés et évoluant avec la société.

L'espacement des visites rend plus aléatoire la rencontre avec les professionnels de santé, c'est pour cela qu'il est nécessaire de dynamiser le réseau qui peut conseiller ou proposer une visite de pré reprise, le suivi médical est nécessaire, indispensable et de la responsabilité des employeurs !

De même en cas d'inaptitude la période précédant la prise en charge d'un de nos collègues suite à un choc post traumatique, un stress post traumatique et ou des violences, par les opérateurs du maintien est une période critique. La Fédération des Services publics CFE CGC soutient l'idée d'une prise en charge continue par les services médicaux de l'administration au moins 6 mois après l'inaptitude.

Par ailleurs, un problème majeur du maintien dans l'emploi est l'absence de solution à destination des personnes en risque d'inaptitude ou bien déclarées inaptes. En effet dans la majorité des cas ces agents sont très régulièrement dans l'inquiétude et déconnecté d'un vrai suivi de leurs services d'affectation. Ils se retrouvent dans la masse de la procédure médico administrative sans accompagnement personnalisé.

Pour la Fédération des Services Publics CFE-CGC, il faut agir le plus en amont possible pour développer l'employabilité d'une personne en risque d'inaptitude, ou, lorsque cela est trop tard, en inaptitude.

Nous devons être innovant et proposer des dispositifs de prévention de la désinsertion professionnelle en proposant par exemples des dispositifs permettant aux agents en risque d'inaptitude, suite à un arrêt de travail ou durant l'arrêt, d'être accompagnées en alternant formation théorique si nécessaire et période de formation pratique dans la Fonction Publique et de manière interministérielle.

La Fédération des Services Publics CFE CGC propose donc, selon les situations :

- **Pour les personnes en arrêt de travail qui risquent une inaptitude à leur retour :**

Ces agents qui vivent un choc post traumatique, un stress post traumatique et ou des violences doivent pouvoir bénéficier d'un accompagnement personnalisé durant l'arrêt, qui les aide à accepter un retour sur leur poste aménagé, ou à élaborer une reconversion professionnelle dans la Fonction Publique, ou dans une nouvelle fonction sans perte de salaire.

- **Pour les personnes en inaptitude, favoriser le reclassement :**

Proposer un dispositif qui donne la possibilité d'une immersion durant 3 mois à un an, sur un nouveau poste dans la Fonction Publique.

Cependant il existe un frein pour les agents : les commissions doivent donner un avis.... Et un accord.

- **Pour les personnes en restriction d'inaptitude : accompagner leur retour à l'emploi**

Ces personnes doivent bénéficier obligatoirement d'un accompagnement personnalisé selon leurs capacités restantes.

Pour la Fédération des Services Publics CFE-CGC, la direction d'emploi doit, lorsqu'arrive une situation d'inaptitude, automatiquement proposer un bilan personnel et professionnel, puis une convention avec une administration de la fonction publique (stages pratiques pour tester de nouveaux métiers) et / ou un organisme de formation (si formations nécessaires), pour permettre à la personne de se reconvertir.

Ce plan de reconversion doit s'accompagner d'une prise en charge financière de la formation et d'un minimum de droits garantis pour éviter la précarité.

Axe 3 :

14/ Les mesures particulières liées aux métiers de la sécurité des biens et des personnes :

Les violences envers les fonctionnaires se sont banalisées. Insultes, menaces, coups, sont désormais des banalités qui touchent quotidiennement les agents des trois pans de la fonction publique.

Mais certaines catégories d'agents sont plus touchés par ce phénomène du fait de l'exercice de missions de secours ou régaliennes : personnels hospitaliers, pompiers, agents pénitentiaires, douaniers, policiers.

Ces derniers sont particulièrement exposés et paient un lourd tribut dans l'accomplissement de leurs missions. 12 000 accidents en service répertoriés en moyenne chaque année, dont la moitié lors d'une mission : intervention de voie publique, maintien de l'ordre, ...

Des chiffres forcément minorés puisqu'ils ne prennent pas en compte les agents victimes de violences physiques n'ayant pas fait l'objet d'une I.T.T. ou ayant « juste » fait l'objet de violences verbales. **Mais il n'existe pas de violences anodines sauf à considérer que c'est dans cette banalisation de l'acte que la généralisation de la violence aux agents trouve sa source.**

Enfin, nous avons indiqué lors de cette réunion qu'il peut également exister une forme de violence morale, tout aussi inadmissible et dommageable, à savoir des violences au sein des services du fait d'un management inapproprié pouvant aboutir à des discriminations, du

harcèlement, avec pour conséquences des dépressions ou S.E.P. (syndrome d'épuisement professionnel).

Les personnels du ministère de l'intérieur sont donc particulièrement exposés à une multiplicité de formes de violences physiques et mentales, ces formes pouvant générer, au-delà des blessures physiques, des blessures dites invisibles.

Pour répondre à cette problématique cruciale de la violence aux policiers, diverses réponses nécessaires ont été rappelées :

- Une réponse pénale ferme et exemplaire aux violences de toutes formes, la protection des agents passant d'abord par le respect de la fonction.
- Une protection fonctionnelle à la hauteur des difficultés des missions des policiers, démontrant la volonté indéfectible de l'employeur de défendre ses agents.
- Un suivi de qualité des agents blessés physiquement et moralement grâce à un guichet unique accompagnant ces derniers sur les plans médicaux, administratif, social, et juridique.
- La promotion d'un management participatif valorisant les agents et améliorant le fonctionnement du service public.

La séance est levée à 12H00.