
GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS DE L'ÉDUCATION NATIONALE VISÉS PAR UN DÉPÔT DE PLAINTÉ



**POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE**



Quel que soit leur métier (professeur, personnel d'éducation, professionnel de santé ou de l'action sociale, cadre administratif, etc.), les agents du ministère chargé de l'éducation nationale sont exposés à des risques professionnels spécifiques liés à la relation directe aux usagers. Les exigences de ces derniers et la pression sociale se sont accrues ; l'environnement immédiat de l'institution scolaire questionne très ouvertement le mode d'action des personnels, leur professionnalisme, en exprimant bien souvent attentes et impatiences, quand ce ne sont pas des doutes ou des critiques.

L'usage des réseaux sociaux s'est considérablement développé ces dernières années et a engendré une surmédiation de toutes sortes d'événements, dont certains se déroulent à l'intérieur même des services ou des établissements.

Une telle médiatisation efface la frontière entre l'univers professionnel et l'espace public, exposant ainsi fortement les agents en temps réel. Par ailleurs, le souci de « l'événement » empêche de faire la part des choses entre le réel et l'imaginaire et entre le plus anodin et le plus sérieux ou le plus grave.

Il est ainsi constaté une judiciarisation des rapports avec l'institution scolaire, qui se substitue trop souvent au nécessaire dialogue qui devrait ne jamais cesser entre les différents protagonistes.

Le résultat de telles situations peut trouver malheureusement à s'exprimer, dans certains cas, par de grandes détresses personnelles.

L'administration de l'éducation nationale a le devoir d'assurer, et de mettre en œuvre, la protection de ses agents afin de les garantir contre les effets et les excès auxquels conduisent ces situations.

Il est donc essentiel de porter la plus grande vigilance à la détection de signaux faibles, au sein de la communauté éducative, qui laissent à penser qu'une difficulté sérieuse est en train de s'installer, pour définir le moment où l'on considère que tous les éléments sont réunis pour déclencher une procédure adaptée afin d'accompagner l'agent ou, au contraire, prendre sans délai les mesures requises en cas de recueil d'indices graves et concordants, pouvant laisser présumer une faute grave de l'agent.

Le présent guide est destiné à formaliser les étapes de l'accompagnement dont chacun doit pouvoir bénéficier, s'il lui arrive d'être visé par un dépôt de plainte ou s'il fait l'objet de critiques virulentes de la part des usagers. Ce guide peut également être mis en œuvre dès lors qu'apparaissent, dans le collectif de travail, des signes perceptibles de tension, des frictions, une ambiance dégradée, qui exposent une situation donnée au risque d'une suite judiciaire, d'une main courante, voire au dépôt d'une plainte en bonne et due forme.

La protection due à l'agent repose en premier lieu sur le respect de ses droits, et notamment de la présomption d'innocence, ainsi que sur une attitude de bienveillance, d'écoute et de dialogue vis-à-vis de celui qui fait l'objet d'une plainte. Il est utile de rappeler que l'ouverture d'une action judiciaire à l'encontre d'un agent est indépendante de l'engagement d'une procédure administrative ou disciplinaire, qui relève de la seule responsabilité de l'administration.

Elle repose en second lieu sur la mobilisation des différents acteurs impliqués dans les ressources humaines et les actions de prévention des risques professionnels.

Il s'agit de protéger avec discernement. Chaque acteur de la chaîne hiérarchique est invité à exercer pleinement ses responsabilités. Chaque situation est singulière, différente de toute autre, et requiert à ce titre une analyse minutieuse et une attention spécifique de la part de l'autorité administrative.

Il appartient donc à celle-ci d'exercer son pouvoir d'appréciation et d'évaluation des situations, au cas par cas et sur la base d'éléments objectifs. Un certain nombre de faits peut éveiller la suspicion et être porté à sa connaissance (exemples : garde à vue, mise en place d'un contrôle judiciaire, perquisition, alertes policières). Il convient alors d'agir avec rigueur et ne pas commettre de confusion avec des situations qui méritent la bienveillance et la protection de l'institution.

Ceci suppose que chaque acteur concerné exerce pleinement son devoir d'analyse des situations qui lui sont soumises, en conscience et en confiance, pour faire de ce guide un instrument de protection des personnels.

Jean-Michel Blanquer,
ministre de l'Éducation nationale et de la Jeunesse

Sommaire

I	ÉLÉMENTS DE DÉFINITION ET DE PÉRIMÈTRE	8
II	QUELS IMPACTS PEUVENT ENTRAÎNER LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ ?	9
III	QUI PRÉVENIR ?	10
IV	LA PRISE DE CONTACT AVEC L'AGENT MIS EN CAUSE ET SON ACCOMPAGNEMENT	12
V	SUIVI DE LA SITUATION DE L'AGENT	15
VI	QUELS SONT LES DROITS DE L'AGENT MIS EN CAUSE ?	16
VII	COMMENT COMMUNIQUER ?	18

VIII

**FIN DE PROCÉDURE
ET RÉHABILITATION**

19

LES BONS RÉFLEXES À SUIVRE

21

FICHE AGENT (N° 1)

22

**FICHE CHEF D'ÉTABLISSEMENT
DU SECOND DEGRÉ EN CAS DE PLAINTÉ (N° 2)**

23

**FICHE CHEF D'ÉTABLISSEMENT
DU SECOND DEGRÉ EN CAS DE CRITIQUES
VIRULENTES (N° 2 BIS)**

24

**FICHE DIRECTEUR D'ÉCOLE
EN CAS DE PLAINTÉ (N° 3)**

25

**FICHE DIRECTEUR D'ÉCOLE EN CAS
DE CRITIQUES VIRULENTES (N° 3 BIS)**

26

**FICHE DIRECTEUR DES RESSOURCES
HUMAINES ACADÉMIQUE (N° 4)**

27

**FICHE INSPECTEUR
DE L'ÉDUCATION NATIONALE (N° 5)**

28

I ÉLÉMENTS DE DÉFINITION ET DE PÉRIMÈTRE

La plainte est l'acte juridique par lequel la partie qui s'estime lésée par la commission d'une infraction porte celle-ci à la connaissance du Procureur de la République, directement ou par l'intermédiaire d'un service de police ou de gendarmerie.

Elle se différencie de la main courante qui consiste en un signalement à la police ou à la gendarmerie d'un fait et qui n'engendre ni poursuite contre l'auteur des faits, ni déclenchement d'une enquête.

Le présent guide a été conçu pour accompagner tous les agents qui font l'objet d'une plainte en lien direct avec l'exercice de leurs fonctions ou ayant un effet sur la vie de l'école, de l'établissement ou du service.

Si la plainte vise à signaler un comportement jugé illégal ou inapproprié, elle sert également au plaignant à se faire reconnaître comme victime.

Dans tous les cas, il convient d'être très attentif et d'évaluer le degré de gravité des faits reprochés, qui peuvent aller du plus fantaisiste au plus avéré.

II QUELS IMPACTS PEUVENT ENTRAÎNER LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ ?

La plainte peut être ressentie comme une forme de remise en cause du professionnalisme et de l'intégrité de l'agent, ainsi qu'une atteinte à son honneur.

L'annonce faite à un agent qu'il fait l'objet d'un dépôt de plainte peut conséquemment être source d'inquiétude, pouvant aller jusqu'à une réaction intense de stress. Incompréhension ou déstabilisation, troubles paniques, idées voire conduites suicidaires peuvent ainsi survenir, sans que la situation de détresse soit nécessairement perceptible.

Il convient donc de manifester une grande vigilance et de faire preuve de la meilleure écoute pour recueillir les besoins de l'agent qui se trouve dans cette situation.

Un des risques identifiés peut être une sous-estimation des attentes ou des besoins de l'agent incriminé.

III QUI PRÉVENIR ?

C'est l'autorité judiciaire qui informe la personne concernée qu'elle est visée par une plainte. Il peut néanmoins arriver que cette autorité en informe l'administration (autorité administrative, inspection, direction des services départementaux, rectorat). **Il convient alors de s'assurer auprès des services de police, de gendarmerie ou de justice concernés, que l'information peut être transmise à l'agent mis en cause.** Il s'agit d'un point clé dans le déclenchement éventuel du protocole.

L'information par laquelle un agent est visé par une plainte peut donc arriver par différents circuits. Néanmoins, le circuit présenté ci-après semble être le plus répandu.

Lorsque l'autorité administrative est informée d'une plainte visant un agent relevant de sa responsabilité, elle doit prendre l'attache, dans les meilleurs délais, des services académiques compétents, à savoir :

- si les faits ont eu lieu dans une école, il est impératif que la direction alerte l'inspecteur de l'éducation nationale (IEN) qui en informera le directeur académique des services de l'éducation nationale (Dasen) et le directeur des ressources humaines (DRH) académique ;
- si les faits se sont déroulés dans un EPLE, il est impératif que le chef d'établissement alerte le Dasen et le directeur des ressources humaines académique ;
- si les faits se sont déroulés en service académique, il faut impérativement alerter le directeur des ressources humaines académique ainsi que, le cas échéant, le secrétaire général de la direction des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN).

Dans tous les cas, la chaîne d'acteurs mobilisés converge vers le directeur des ressources humaines académique. Ce dernier peut solliciter le référent justice de l'académie, qui fait partie des acteurs susceptibles de détenir des informations sur les situations individuelles, autant que de besoin.

Le directeur des ressources humaines académique désigne, *in fine*, un référent RH de proximité pour assurer un suivi régulier de l'agent et maintenir le contact entre l'agent et l'administration.

IV LA PRISE DE CONTACT AVEC L'AGENT MIS EN CAUSE ET SON ACCOMPAGNEMENT

Dans certains cas, l'autorité judiciaire peut interdire à l'autorité administrative de communiquer sur une affaire en cours, y compris interdire d'informer l'agent concerné qu'il fait l'objet d'un dépôt de plainte. **Il faut donc agir dans le respect scrupuleux des procédures en cours.**

Si la procédure judiciaire le permet, un entretien doit être planifié dans des conditions favorables, sans délai, idéalement dans un cadre rassurant et garantissant la discrétion (privilégier les locaux et les heures où l'agent effectue son service, en évitant les fins de service).

Si l'agent est informé le premier du dépôt de plainte à son encounter, il peut à son initiative solliciter un accompagnement auprès de sa hiérarchie.

L'autorité administrative veille à être accompagnée pour conduire cet entretien, qui devra être soigneusement préparé sur le plan psychologique et humain. De même, l'agent est invité à se rendre à l'entretien accompagné, s'il le souhaite, d'un collègue ou/et d'un représentant du personnel. Il convient d'adopter à l'égard de l'agent une attitude bienveillante et rigoureuse.

Lors de cet entretien, l'agent est informé des dispositifs d'accompagnement dont il peut bénéficier pour assurer sa protection. Dans tous les cas, l'autorité administrative doit anticiper l'hypothèse selon laquelle l'agent viendrait seul et veille à ce qu'un collègue « de confiance » (ayant à la fois la confiance de l'autorité administrative et celle de l'agent mis en cause) soit encore présent dans l'établissement ou le service après l'entretien.

D'un point de vue plus général, l'autorité administrative doit faire preuve de disponibilité et prendre le temps nécessaire pour permettre à l'agent d'exprimer son ressenti dans le but d'identifier son état d'esprit et ses souhaits d'accompagnement.

Dans tous les cas, l'autorité administrative rend compte de l'entretien et en informe le directeur des ressources humaines académique et, le cas échéant, le secrétaire général de la DSDEN.

Le directeur des ressources humaines académique informe impérativement le médecin de prévention, ainsi que le psychologue du travail, des faits dont il a connaissance et appelle leur attention sur l'accompagnement qu'il compte mettre en place au bénéfice de l'agent mis en cause.

Le directeur des ressources humaines académique oriente le personnel mis en cause vers les acteurs spécialisés en matière d'écoute des personnels au niveau des services académiques, comme le psychologue du travail ou l'assistant social des personnels.

Par ailleurs, le directeur des ressources humaines académique s'assure que le personnel incriminé puisse bénéficier :

- de rendez-vous avec le médecin de prévention et l'assistant social ;
- d'une assistance immédiate tant matérielle (remise d'un guide sur les droits, etc.) que psychologique anonyme (numéro d'appel : espace d'accueil et d'écoute – EAE – mis en place dans le cadre du partenariat conclu par le ministère avec la MGEN) ;
- à la demande de l'intéressé, d'un accompagnement physique (par un pair ou de préférence par un supérieur hiérarchique) pour se rendre sur les lieux de la convocation par les services de police ou de gendarmerie ;
- d'un suivi avec des rendez-vous d'étape programmés soit avec un professionnel de la prévention, soit avec le service des ressources humaines.

En outre, il s'agira de déterminer, en fonction de la nature et de la gravité de la plainte, ce qui est préférable pour l'agent, à savoir le laisser dans son milieu professionnel ou prévoir un temps de repos professionnel s'accompagnant d'une dispense de ses fonctions, à titre de protection, qui peut prendre la forme d'une suspension. En tout état de cause, la portée et les effets de celle-ci devront lui être expliqués.

À cet effet, il incombe à l'autorité administrative de prendre en compte le retentissement de la plainte au sein de la collectivité professionnelle.

Une affectation temporaire de l'agent, notamment au sein des services administratifs du rectorat ou de la DSDEN, peut être envisagée par le recteur d'académie ou le Dasen.

Il est à préciser que la solution qui sera choisie doit être présentée à l'intéressé et recueillir son accord.

Au terme de l'entretien, l'autorité administrative informe l'agent, si possible par écrit, des mesures déjà prises à son égard, ou pouvant être envisagées.

Dans tous les cas, il convient de chercher à dédramatiser et à relativiser la situation avec l'agent incriminé.

Les différentes étapes de l'accompagnement de l'agent s'inscrivent pleinement dans le champ de la RH de proximité de chaque académie et s'ap-
puient, chaque fois que nécessaire, sur le référent RH de proximité qui assurera un suivi personnalisé de l'agent.

V SUIVI DE LA SITUATION DE L'AGENT

À la suite de cette annonce, l'autorité administrative s'assure que l'agent est entouré et n'est pas en situation d'isolement.

Sauf contre-indication de l'autorité judiciaire, l'autorité administrative veillera notamment, avec l'accord de l'agent, à :

- faciliter immédiatement la prise d'autres contacts, dans le cadre de l'accompagnement ;
- établir un contact avec les personnes proches de lui, afin de s'assurer qu'il sera entouré ;
- maintenir des contacts réguliers entre l'administration et l'agent, dans les jours suivants et aussi longtemps que les procédures sont en cours.

VI QUELS SONT LES DROITS DE L'AGENT MIS EN CAUSE ?

Il convient d'abord de rappeler que l'agent qui fait l'objet du dépôt d'une plainte bénéficie de la présomption d'innocence, c'est-à-dire qu'il est réputé innocent tant que sa culpabilité n'a pas été légalement démontrée et qu'il n'a pas été déclaré coupable par le tribunal compétent pour le juger.

Ainsi, sauf en cas de faute personnelle détachable de l'exercice de ses fonctions¹, l'agent qui fait l'objet de poursuites pénales, qui est placé en garde à vue ou entendu en qualité de témoin assisté, a droit au bénéfice de la protection fonctionnelle.

L'agent concerné peut également bénéficier de la protection fonctionnelle s'il est victime de l'une des attaques suivantes :

- atteintes volontaires à l'intégrité de la personne ;
- violences ;
- actes de harcèlement ;
- menaces ;
- injures ;
- diffamations ;
- outrages.

Dans ce cas, l'administration est, sauf faute personnelle de l'agent, tenue de le protéger contre ces atteintes.

¹ Est considérée comme une faute personnelle détachable des fonctions la faute personnelle qui est dépourvue de tout lien avec le service.

Pour bénéficier de la protection fonctionnelle, l'agent adresse sa demande par courrier au service compétent de son académie, sous couvert de son supérieur hiérarchique. Sa demande doit être motivée et apporter toutes précisions utiles sur les faits pour éclairer l'administration dans sa prise de décision.

L'administration saisie d'une demande de protection fonctionnelle y apporte une réponse écrite dans les meilleurs délais.

En cas d'acceptation, l'administration indique à l'agent selon quelles modalités elle envisage d'accorder cette protection. Elle veille à mettre en œuvre les moyens matériels et l'assistance juridique les plus appropriés pour assurer la défense de l'agent. L'agent demeure libre du choix de son avocat.

En cas de refus, la décision de l'administration est rendue de manière explicite, motivée et comporte la mention des voies et délais de recours. L'absence de réponse, dans un délai de deux mois suivant la réception de la demande, vaut décision implicite de refus. La décision de refus peut faire l'objet d'un recours hiérarchique adressé au ministre ².

2 https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/publications/politiques_emploi_public/guide-prevention-situations-violences.pdf

VII COMMENT COMMUNIQUER ?

En interne, la communication relève des prérogatives de l'autorité administrative, qui jugera de l'opportunité des actions à mener auprès de l'ensemble des personnels. Dans tous les cas, ces actions de communication internes devront permettre un apaisement et éviter la propagation de rumeurs. L'agent concerné en sera informé.

Il convient de rappeler que la communication externe (vis-à-vis des parents d'élèves, des journalistes, etc.) doit être établie en étroite coopération entre les différents services concernés. En particulier, le service de communication du rectorat sera consulté et mobilisé.

À cet égard, l'autorité administrative et les différents services académiques veilleront à ne pas communiquer des informations, dont la diffusion serait susceptible de porter atteinte au secret de l'instruction.

VIII FIN DE PROCÉDURE ET RÉHABILITATION

Dans le cas où le dénouement judiciaire est favorable à l'agent mis en cause, l'autorité administrative prend toutes les mesures adéquates pour assurer sa réhabilitation et permettre sa réintégration dans ses activités, avec son accord.

Il convient notamment de faire savoir à la collectivité professionnelle, et aux parents d'élèves si nécessaire, par tous moyens appropriés, que l'agent a été victime d'une plainte infondée.

Toutefois, il convient de veiller à ne pas diffuser d'informations qui permettraient d'identifier les plaignants ou de connaître les faits précis ayant été à l'origine de la plainte.

LES BONS RÉFLEXES À SUIVRE

FICHE RÉFLEXE N° 1

Je fais l'objet d'un dépôt de plainte, que puis-je faire ?



OBJECTIF

Je ne reste pas seul, je me fais accompagner, je suis entouré et soutenu

FICHE RÉFLEXE N° 2

Je suis chef d'établissement du second degré et j'apprends qu'un agent fait l'objet d'un dépôt de plainte, que dois-je faire ?

Principal/Proviseur

Vers l'agent

Je vérifie auprès de l'autorité judiciaire que l'information que j'ai reçue peut être communiquée à l'agent visé par la plainte

J'organise sans délai un entretien avec l'agent objet d'une plainte et rends compte de l'entretien au DRH

J'informe l'agent de ce que signifie le dépôt d'une plainte

J'écoute l'agent, je recueille ses observations.

En fonction des circonstances, je lui propose une assistance matérielle et/ou psychologique et l'oriente vers les acteurs spécialisés

J'évalue avec l'agent les suites à envisager : besoin de protection fonctionnelle, poursuite de l'exercice de ses fonctions, etc.

Vers l'administration

Je préviens immédiatement le Dasein, le DRH et le SG d'académie

Le médecin de prévention, l'assistant social des personnels et le psychologue du travail sont immédiatement informés par le DRH académique

Un accompagnement est mis en place au bénéfice de l'agent

Désignation d'un référent RH de proximité en contact avec l'agent, moi-même et les autres acteurs de prévention et académiques

Vers la communauté éducative (si opportun)

Je définis les axes de communication en accord avec l'autorité académique

J'arrête un mode de communication approprié (réunion avec les acteurs concernés par exemple, etc.)

Dans tous les cas

Je sollicite parmi l'équipe du collège/lycée un collègue chargé d'entretenir le contact avec l'agent objet de la plainte

OBJECTIFS

Je fais assurer un suivi régulier de l'agent, en lien avec le dispositif RH de proximité

Je m'assure que le contact entre l'agent et l'administration est maintenu aussi longtemps que les procédures sont en cours

FICHE RÉFLEXE N°2 BIS

Je suis chef d'établissement du second degré et j'apprends qu'un agent fait l'objet de critiques virulentes de la part des parents d'élèves, que dois-je faire ?

Principal/Proviseur

Vers l'agent

Je reçois l'agent objet des critiques et l'informe de la situation

J'évalue avec l'agent les suites à envisager et la nature du soutien à lui apporter

Vers l'administration

J'informe l'autorité académique de la situation et j'échange avec elle sur les suites éventuelles à envisager

Vers les parents auteurs des critiques

Je reçois les parents d'élèves auteurs des critiques à l'encontre de l'agent

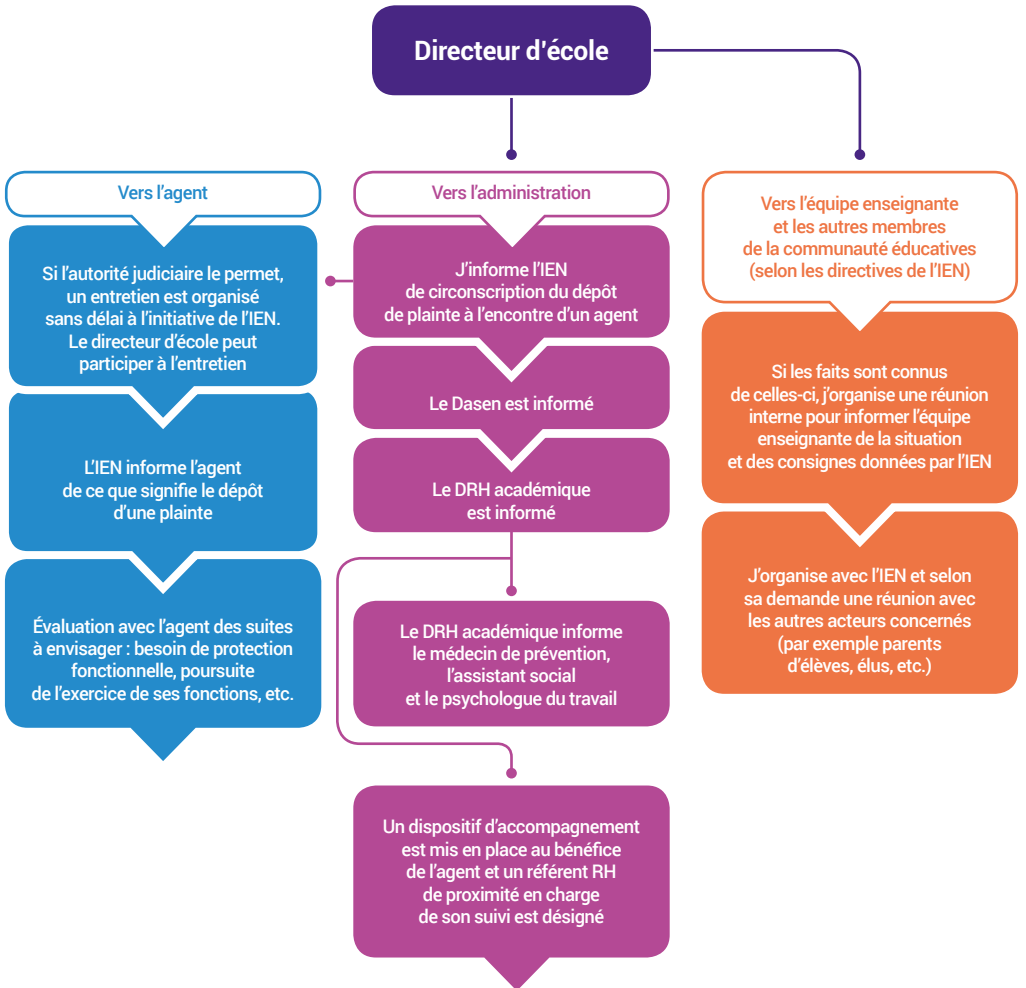
Je veille à être accompagné afin de prévenir tout risque d'escalade : proviseur/principal adjoint, enseignant ou personnel tiers

OBJECTIF

Je m'assure que l'agent soit soutenu et protégé

FICHE RÉFLEXE N°3

Je suis directeur d'école et j'apprends qu'un agent fait l'objet d'un dépôt de plainte, que dois-je faire ?



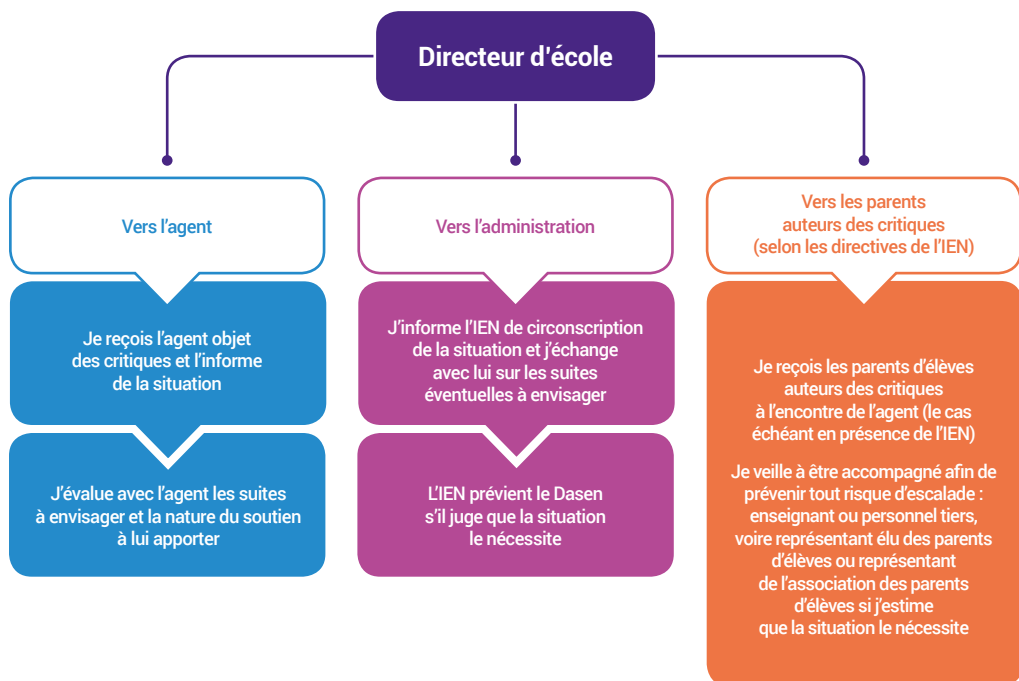
OBJECTIFS

J'informe l'IEN afin qu'un suivi régulier de l'agent soit mis en place, en lien avec le dispositif RH de proximité

Je veille à ce que le contact entre l'agent et l'administration soit maintenu

FICHE RÉFLEXE N°3 BIS

Je suis directeur d'école et j'apprends qu'un agent fait l'objet de critiques virulentes de la part des parents d'élèves, que dois-je faire ?

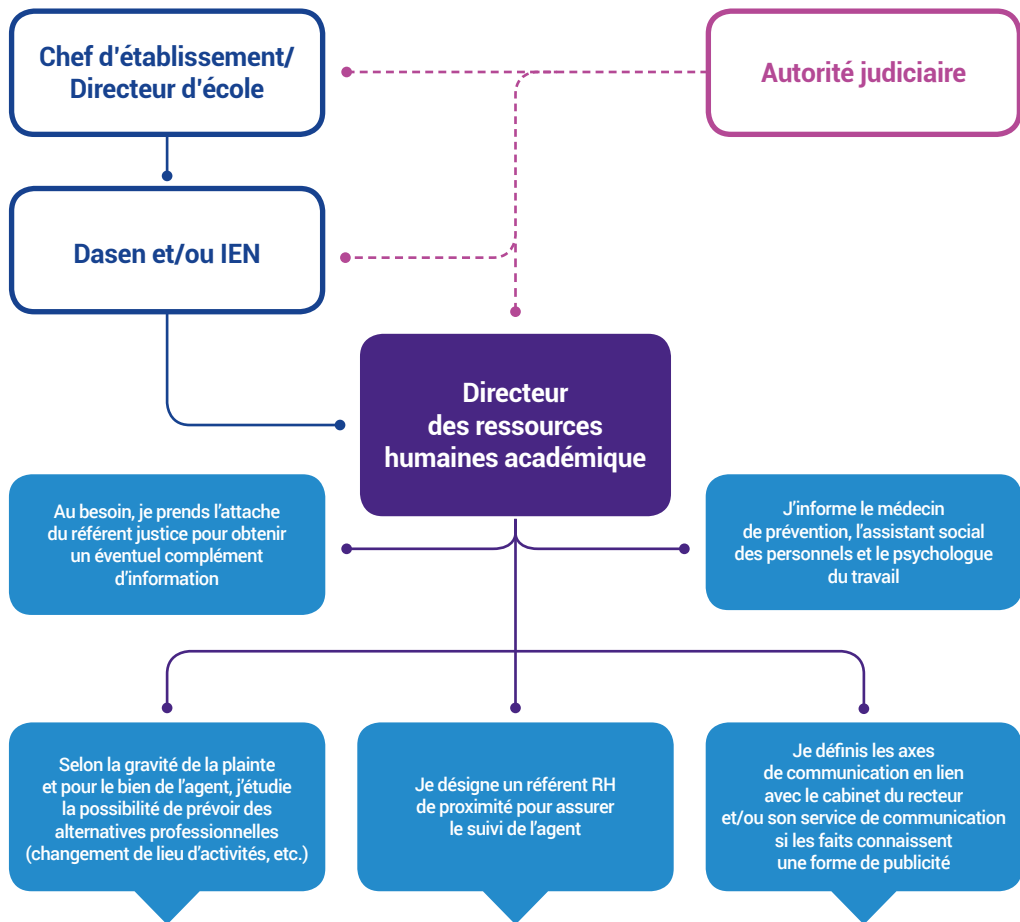


OBJECTIF

Je m'assure que l'agent soit soutenu et protégé

FICHE RÉFLEXE N° 4

Je suis directeur des ressources humaines académique et je suis informé qu'un agent fait l'objet d'un dépôt de plainte, que dois-je faire ?

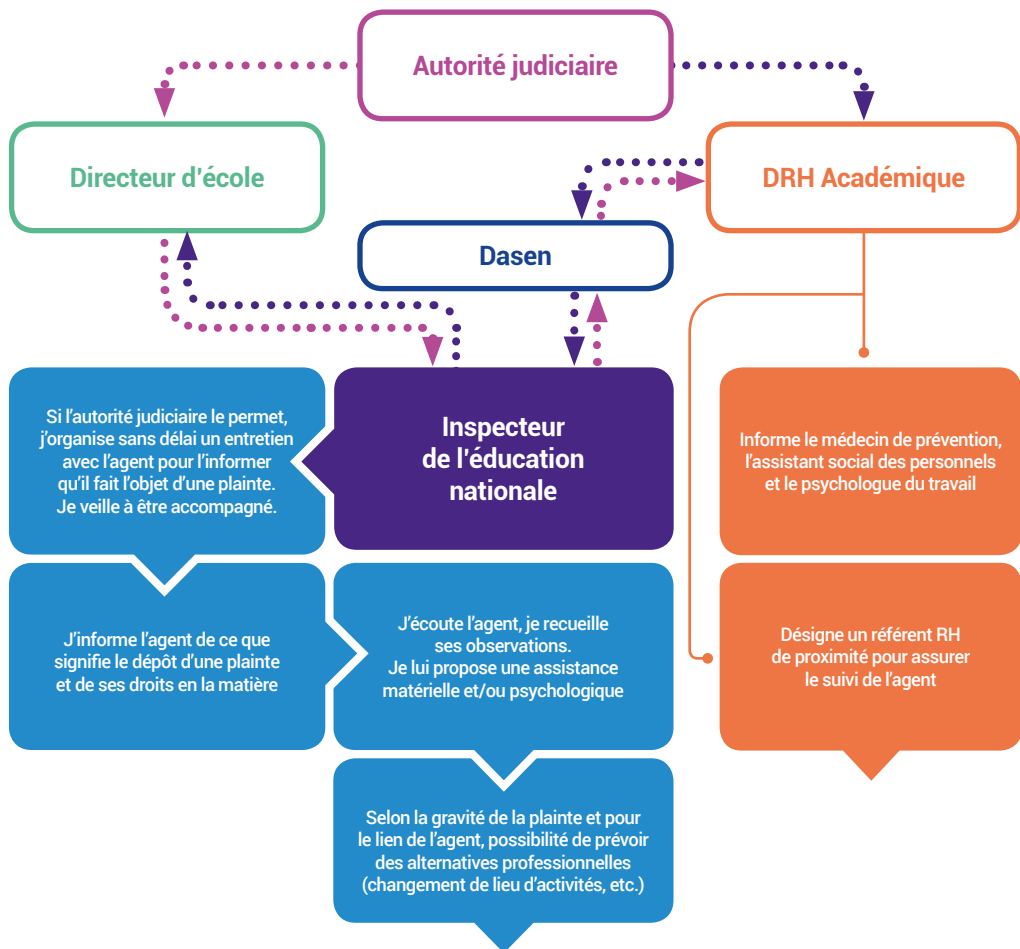


OBJECTIF

Je protège l'agent, je m'assure qu'il soit entouré et soutenu

FICHE RÉFLEXE N°5

Je suis inspecteur de l'éducation nationale et j'apprends qu'un agent sous ma responsabilité fait l'objet d'un dépôt de plainte, que dois-je faire ?



OBJECTIF

Je protège l'agent, je m'assure qu'il soit entouré et soutenu

**POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE**

education.gouv.fr

