

Note technique DAGEMO-MICAPCOR n° 2004-02 du 3 février 2004 relative au dispositif de soutien psychologique mis en place pour les agents des services centraux et déconcentrés, victimes d'un événement grave, exceptionnel, dans l'exercice de leurs fonctions

Références :

- Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983, modifiée, portant droits et obligations des fonctionnaires, notamment ses articles 11 et 11 bis A et 23.
- Décret n°82-453 du 28 mai 1982, modifié par le décret n°95-680 du 9 mai 1995, relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique, notamment art. 2-1.
- Circulaire du 21 août 2003 relative à la protection fonctionnelle des agents mis en cause dans le cadre de procédures pénales.
- Note technique DAGEMO/BCG/MICAPCOR n°2003-8 du 24 septembre 2003 relative au renforcement de la protection fonctionnelle et à l'organisation de l'appui en cas de mise en cause de la responsabilité pénale des fonctionnaires et agents publics à l'occasion de faits n'ayant pas le caractère d'une faute personnelle.
- Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales n°2003-017, Mission Pic de Bure (février 2003).

Ces dernières années et en particulier de manière plus fréquente ces derniers mois, des affaires de mise en cause, de violences verbales ou physiques, se sont développées dans nos services. Si les agents exerçant une fonction de contrôle dans les services déconcentrés sont probablement les plus exposés à ces risques professionnels, tous les agents du ministère peuvent également en être les victimes.

La protection fonctionnelle, que l'Etat doit à ses agents dans l'exercice de leurs missions, vient d'être renforcée par la note technique n°2003-8 du 24 septembre 2003 DAGEMO/BCG/MICAPCOR.

Le Ministre a souhaité par ailleurs installer une cellule d'urgence au niveau national, celle-ci devant être déclinée au niveau régional, voire dans certains cas au niveau départemental, dans les semaines à venir. Ces cellules ont pour vocation, la veille, l'anticipation et le suivi des cas signalés, avec une obligation majeure de très grande réactivité, à tous les niveaux de la hiérarchie.

Le volet juridique et technique est ainsi renforcé.

La justice, quant à elle, a montré, par les mesures conservatoires qu'elle a prises (garde à vue), par la rapidité et l'exemplarité des jugements (comparution immédiate et peines de prison) qu'elle attachait la plus grande importance à la répression des violences faites aux agents du Ministère.

Il n'en demeure pas moins que les agents victimes de tels événements graves, exceptionnels, se trouvent dans bien des cas déstabilisés voire fragilisés et nécessitent une prise en charge, jusqu'alors ignorée, sur le plan psychologique.

C'est pourquoi, dans le cadre de la politique des conditions de travail que nous menons dans notre Ministère, j'ai souhaité que cette nouvelle forme d'assistance, de soutien psychologique, prenne toute sa place et puisse de manière égale se développer sur l'ensemble du territoire.

Le cadre juridique, les principes fondamentaux qui présideront à la sollicitation de ce dispositif et les garanties offertes aux agents qui en feront la demande, sont explicités dans cette note, sachant que les normes et conditions qui y sont évoquées sont susceptibles d'évolution aux vues des différentes affaires qui seront traitées.

Je compte sur l'implication directe de l'ensemble de la chaîne hiérarchique, mais aussi de chacun, pour que ce nouveau dispositif rencontre l'adhésion de tous dans le cadre préservé de la demande individuelle.

I - Le champ d'application

Les situations donnant lieu à intervention d'un soutien psychologique

C'est la confrontation, pour un ou des agents, directement ou indirectement, à un événement potentiellement traumatique, c'est à dire à un événement grave, exceptionnel, survenant dans la violence et la surprise, et impliquant un risque explicite ou implicite pour leur sécurité, leur santé physique et mentale. Il peut s'agir des situations suivantes :

- **agression physique ou verbale, voies de fait, injures, diffamations ou outrages,**

- **mise en examen, procédure dirigée contre l'agent ou autres possibilités de mise en cause pénale,**

- **confrontation à la mort, par exemple en ayant :**

- vu quelqu'un tué ou blessé (lors d'une enquête d'accident mortel...)
 - été surpris par la découverte d'un spectacle horrible (corps mutilé... lors d'une enquête accident du travail)
- eu le sentiment de pouvoir être soi-même tué (en étant pris pour cible, en otage, avoir une arme pointée sur soi...).

Les personnes concernées

Tous les agents du ministère dans l'exercice de leurs fonctions en relation avec les usagers et les assujettis, victimes d'un événement évoqué ci dessus, qu'ils en aient été les victimes directes ou les témoins, qu'ils aient bénéficié de la protection fonctionnelle ou non, doivent pouvoir bénéficier de ce dispositif d'accompagnement.

II - Le cadre juridique

Le dispositif de soutien psychologique s'inscrit dans le cadre de la politique des conditions de travail du ministère.

Toute agression lorsqu'elle se réalise, quelle que soit la gravité de l'atteinte physique, va toucher la victime dans sa globalité : physiquement et psychologiquement et peut entraîner des conséquences graves pour sa santé physique et mentale, qu'il y ait ou non arrêt de travail, sachant que chaque personne réagira différemment en fonction de son état actuel mais aussi de son histoire personnelle.

C'est un risque inhérent au métier mais dont l'agent ne doit donc pas assumer seul les conséquences. La réparation institutionnelle ne se situe pas uniquement du côté de l'appui juridique et de l'indemnité mais aussi du côté du soutien psychologique.

Aussi, il est nécessaire de prévoir et d'aménager, dans les situations précitées, un dispositif d'accompagnement spécifique pour les agents leur permettant une prise en charge psychologique immédiate : le soutien psychologique.

C'est un risque professionnel qui doit être traité comme tel, et qu'il convient de prendre en compte le plus en amont possible dans la démarche de prévention des risques professionnels qui s'impose à tous les chefs de service. Dès lors, il faut avoir recours aux outils et à la méthodologie habituellement développés dans le cadre de la prévention des risques professionnels conformément aux principes généraux de prévention tels qu'ils sont définis aux art L 230- 2 et R 230-1 du code du travail (évaluation des risques - document unique) et prendre toutes les mesures utiles pour en limiter les effets.

III - Les principes fondamentaux

Le dispositif de soutien psychologique s'inscrit dans un dispositif institutionnel global

Le dispositif a été pensé pour prendre sa place dans les modes d'organisation et de fonctionnement de nos services : cellule nationale et régionale, hiérarchie, encadrement.

Il doit avoir une capacité de réaction rapide, durable qui doit se traduire par un soutien interne, immédiat et opératoire.

Il faut une réponse adaptée et lisible. Pour être crédible, cette réponse doit être appropriée, non seulement en terme d'écoute mais encore en terme de technicité et de pertinence.

Dès lors chaque intervenant a le devoir d'acquiescer son professionnalisme et formation pour dispenser une information complète et adaptée.

La lisibilité de cette réponse sera également le gage d'une accessibilité au dispositif d'aide et d'un traitement égalitaire.

Réseau national de psychologues

En complément de la mise en place de ces cellules d'appui au plan national et au plan régional, il est fait appel à l'Institut d'accompagnement psychologique post traumatique, de prévention et de recherche (I.A.P.R.), organisme reconnu pour sa compétence en la matière, sa capacité de réactivité et de disponibilité. Son réseau national est constitué exclusivement de psychologues sélectionnés en fonction de leurs qualifications professionnelles - ce sont tous des psychologues cliniciens. L'IAPR intervient comme prestataire au profit du ministère.

Mes services sont chargés d'élaborer une convention expérimentale avec l'IAPR, au titre de l'année 2004, dont vous serez destinataire.

Un investissement de tous, à tous les niveaux

Le ministre a manifesté sa volonté de prendre en compte ce risque et ses conséquences.

Je vous rappelle, par conséquent, que l'importance de votre implication personnelle, celle de toutes vos équipes et notamment celles de vos services des ressources humaines, ainsi que celle des médecins de prévention, assistants de service social, est un élément fondamental.

Cette implication doit faciliter l'accès des agents à ce dispositif.

Ce type d'accompagnement et de soutien nécessite néanmoins un changement culturel important qui demande une formation et sensibilisation permanente afin d'éviter la banalisation du risque et la stigmatisation de l'agent sur sa fragilisation due à l'événement.

Cette solidarité ne s'improvise pas. Chacun des acteurs a un rôle déterminé et articule son action avec celle des autres en fonction des besoins de la victime.

Les psychologues doivent sensibiliser la communauté de travail aux effets de ces risques pour faciliter la prise en charge et la réintégration des agents victimes de ces situations et pour ce faire, ils peuvent être amenés à travailler avec tous ces acteurs.

L'entrée dans le dispositif : la demande initiale

Pour garantir la prise en charge et préserver les droits ultérieurs des agents, la première demande d'intervention du psychologue est formulée auprès de la permanence téléphonique de l'IAPR, non par la victime elle-même, mais par un des responsables du dispositif au niveau régional (cellule, hiérarchie), en contact direct avec elle.

IV - La description du dispositif du soutien :

Il comprend 3 temps, 3 phases complémentaires en articulation avec les acteurs locaux :

- *le soutien immédiat* : C'est la 1^{ère} action. Elle est indispensable.

La mobilisation immédiate de la solidarité institutionnelle : l'équipe témoigne qu'elle est là, que la hiérarchie existe. Il est nécessaire qu'une solidarité s'organise autour de ce qui vient d'arriver car la victime se sent toujours responsable, se vivant ainsi fragile et coupable. En l'absence de solidarité de l'environnement, ces sentiments peuvent être renforcés.

Cette solidarité des acteurs ne s'improvise pas. L'action de chacun s'articule en fonction des besoins de la victime tels qu'écoute réconfortante, premières mesures d'urgence (soins, prise en charge administrative : déclaration d'accident du travail, certificat médical initial, appui juridique, offre d'un soutien psychologique ...).

La solidarité institutionnelle est indispensable. Elle intervient pour une part essentielle dans la sortie du traumatisme de l'agent. Il est, par ailleurs, demandé aux chefs de service d'examiner avec l'agent sa charge de travail au moment des faits et de prendre, avec son accord, toutes mesures d'allègement qui pourraient s'avérer nécessaires.

- *le soutien post- immédiat* : il se met en place dans les 24 ou 48h. C'est le psychologue, qui est chargé de mettre en place, en accord avec l'agent et dans le cadre de son travail, un dispositif de soutien psychologique adapté à la situation qu'il vient de vivre. D'une manière générale, le soutien psychologique peut s'opérer en 1 à 4 entretiens et prendre la forme d'entretiens individuels téléphoniques, ou en face à face. Ce soutien peut également être complété par des groupes de parole si le collectif de travail est touché.

- les suivis psychologique et institutionnel

Si les entretiens prévus sont insuffisants et s'il apparaît qu'un autre type de suivi est nécessaire, dans le cadre d'une démarche personnelle, les psychologues prestataires orienteront les agents vers des thérapeutes indépendants du réseau mis en place.

Pour préparer et garantir le retour de l'agent dans les meilleures conditions possibles, vous veillerez à mettre en place un suivi précis qui doit comprendre un dispositif d'accompagnement et de ré-accueil.

Dans certains cas, les symptômes du traumatisme psychique n'apparaissent pas immédiatement, mais plusieurs mois après l'événement, ce qui ne prive pas pour autant l'agent du bénéfice du dispositif.

V Les garanties

La liberté de l'agent et l'accès aux soins

Le soutien psychologique doit être proposé à la victime. Il ne saurait en aucun cas être imposé. Chaque agent est libre de faire appel ou non au dispositif, dans le cadre de son temps de travail.

Les garanties pour les agents du devenir de leur parole

La déontologie des psychologues auxquels il est fait appel dans ce dispositif garantit la stricte confidentialité des entretiens.

Dans le cas de mise en place de groupes de paroles, la confidentialité est demandée aux participants.

Aussi, tout risque d'utilisation des propos de l'agent, à d'autres fins que celles des soins, est écarté.

VI - Le conventionnement

Une convention expérimentale sera signée par mes services avec l'IAPR, pour l'année 2004 avec une prise en charge du dispositif sur le budget de fonctionnement, au niveau de l'administration centrale.

VII - La mise en oeuvre - le suivi et l'évaluation du dispositif

Je vous invite à mettre en place dans votre région des actions de sensibilisations dans le cadre de votre plan de formation 2004. Ces actions devront être ouvertes prioritairement aux équipes de direction et aux membres des cellules régionales.

C'est un dispositif évolutif, expérimental, qui doit toujours rester adapté et créatif.

Un bilan sera effectué à l'issue de l'année avec les cellules nationale, régionales et le prestataire externe. Il permettra de tirer les enseignements des expériences locales et la présente note fera l'objet, si nécessaire, de modifications.

VIII - L'information des instances consultatives

La mise en place de ce dispositif fera l'objet de débats en CHSM et en CTPM.

Vous veillerez à informer également les représentants du personnel de votre région, dans le cadre du CTPR et du CHS.

Je vous demande d'assurer une diffusion la plus large possible de la présente note à tous les agents de vos services.

Je vous invite à me rendre compte pour le 1^{er} Octobre 2004 de la mise en œuvre des mesures préconisées ci-dessus et des initiatives qui auront été prises.

Vous pourrez me saisir sous le timbre de la Direction de l'administration générale et de la modernisation des services (MICAPCOR) des difficultés susceptibles d'être rencontrées dans l'application de cette note technique.

Le directeur de l'administration générale
et de la modernisation des services

Dominique LACAMBRE

[Sommaire](#)