



Centre de Gestion  
de la Fonction Publique  
Territoriale  
de Guyane

## L'ÉDITO



*Permettez-moi, tout d'abord, de présenter à chacune et à chacun d'entre vous tous mes vœux de santé, de réussite et de passion dans vos activités.*

*En 2015, cela fera 30ans que les Centres de Gestion sont nés (26 juin 1985) et qu'ils s'appliquent à prendre en compte, toutes les dimensions de la gestion des ressources humaines pour construire, avec les employeurs publics, des solutions adaptées. Ils poursuivent en cela l'œuvre entreprise par leurs devanciers, les syndicats de communes pour le personnel.*

*Aux missions traditionnelles relatives à la gestion des emplois et des compétences, du recrutement jusqu'à la retraite, (concours, organismes paritaires, bourse de l'emploi...) sont notamment venues s'ajouter la prise en considération de la santé et des conditions de vie au travail. Pour mémoire, 2015, verra les 30 ans du décret relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine professionnelle et préventive dans la Fonction Publique territoriale (10 juin 1985). 2015, c'est aussi les 10 ans de la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ; (11 février 2005). Le centre de gestion ambitionne d'apporter au quotidien une « réponse globale » à l'ensemble de ces préoccupations. Nous nous emploierons en 2015 à encore mieux le faire savoir...*

*Pour s'adapter au plus près des besoins des collectivités de Guyane, il est nécessaire d'axer d'avantage le développement du centre de gestion sur des missions d'expertise et d'ingénierie mutualisées : finances, informatique, juridique, assurances, consulting... Autant de défis pris en considération à travers la nouvelle organisation du centre que je vous invite à découvrir dans les pages qui suivent...*

Gilles ADELSON

Président du Centre de Gestion



Bulletin d'informations du Centre de Gestion de Guyane - N°9 - Janvier 2015

C.D.G. - Siège social : 36 av. Louis Pasteur - BP 493 97332 Cayenne cedex  
Téléphone : 0594 29 00 91 - Télécopie : 0594 37 96 97  
Email : direction@cdg973.fr

## Santé et Sécurité au Travail : une réponse globale



La démarche de travail mise en œuvre au sein du nouveau pôle « santé, conditions de travail et protection sociale » est à la fois globale et pluridisciplinaire : chacune des missions est transversale et susceptible de mobiliser plusieurs compétences ; il s'agit d'appréhender l'homme au travail dans ses différentes dimensions.

Les regards croisés et complémentaires du médecin, de l'ergonome, du préventeur et de la psychologue permettent de porter une attention plus grande à la prévention dans les relations entre conditions de travail et santé des agents.

L'équipe pluridisciplinaire accompagne l'employeur dans la recherche des réponses aux difficultés rencontrées : inaptitude, handicap nécessitant l'adaptation d'un poste de travail, mobilité ou reclassement pour raisons de santé...

## Un pôle organisé en missions pluridisciplinaires

### Missions du pôle santé, conditions de travail et protection sociale

- Médecine professionnelle et préventive (visites médicales, visites des locaux, préconisations sur les postes de travail...)
- Prévention des risques professionnels, y compris psychosociaux (diagnostics et expertises, animation du réseau des assistants et conseillers de prévention, mission d'inspection (ACFI))
- Appui à la gestion des conflits
- Participation aux CHSCT
- Secrétariat des instances médicales (comité médical, commission de réforme)
- Ecoute et accompagnement psychologique des agents (sur orientation du médecin de prévention ou à la demande de l'agent)
- Assistance à la gestion du handicap (aide au recrutement, au maintien dans l'emploi et à l'adaptation des postes de travail, expertise accessibilité...)
- Accompagnement des démarches de reclassement pour raisons de santé. (suite page 4 et 5)

Edito	1
Santé et Sécurité au travail : Une réponse Globale	1
Nouveaux enjeux - Nouvelle Organisation	2
Organisation fonctionnelle	3
Zoom sur la mission de prévention des risques professionnels (suite)	4 et 5
Résultats des élections professionnelles	6
Entretien Professionnel	6
Résultats des concours et examens pour 2014	7
Accessibilité des établissements recevant du public	8
Mission Handicap	9
Saisine des Instances Médicales	10 - 11
Comment protéger les agents recevant du public en cas d'agression	12

## NOUVEAUX ENJEUX : NOUVELLE ORGANISATION



Souhaitant offrir une réponse globale aux problématiques de ressources humaines des collectivités, et dans un esprit de mutualisation, le Centre de gestion a entrepris d'élargir son offre d'assistance à de nouveaux domaines d'expertises :

- Assistance au recrutement ;
- Appui au reclassement ;
- Ergonomie ;
- Hygiène et la sécurité au travail ;
- Protection sociale ;
- Conseil organisationnel ;
- Ingénierie : financière, juridique, informatique, .....

Représentation schématique de l'organisation et des liens fonctionnels et hiérarchiques de notre établissement, le nouvel organigramme du Centre de gestion traduit l'adaptation de l'offre de services à l'évolution des besoins des collectivités. Les collectivités doivent optimiser la gestion des ressources humaines dans un environnement économique contraint. C'est dans ce contexte que le Centre de gestion de Guyane entend proposer des expertises au-delà des missions traditionnelles dévolues aux Centres de gestion et apparaître comme une ressources en mutualisant des ingénieries qu'il met à disposition des collectivités territoriales et de leurs établissements.

*Bulletin d'informations  
du Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de la Guyane*

### Centre de Gestion de la Guyane

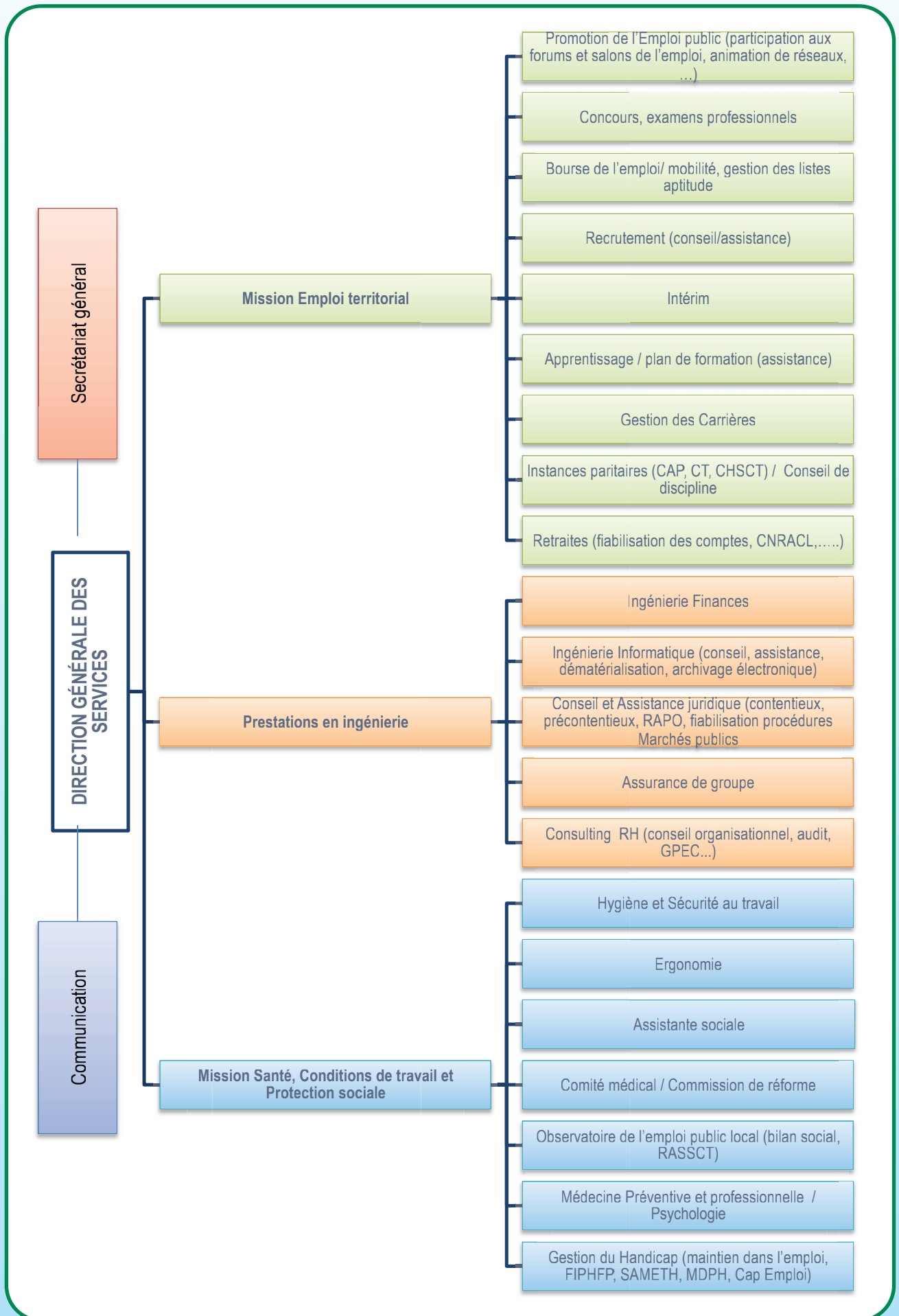
36, Avenue Louis Pasteur - 97332 CAYENNE - B.P. 493  
Téléphone : 05 94 29 00 91 - Télécopie : 05 94 37 96 97  
E-mail : [direction@cdg973.fr](mailto:direction@cdg973.fr)

Directeur de la publication : Gilles ADELSON  
Rédaction : Comité de rédaction du CDG  
Mise en page & impression : Imprimerie Numérique Impression Cayenne  
Tirage : 1500 exemplaires - Dépôt légal : à parution

### Référent

#### Gilles MARSOT

Directeur Général des Services  
Tel : 0594 29 00 91  
@ : [direction@cdg973.fr](mailto:direction@cdg973.fr)



La mission de prévention des risques professionnels récemment mise en place répond aux besoins de conseils et d'assistance des employeurs face aux obligations réglementaires, afin de les protéger des graves conséquences pénales, économiques ou sociales qui pourraient survenir à l'occasion d'un accident de travail.

La culture de prévention dans les collectivités est indispensable et doit-être développée.

Aujourd'hui, Les collectivités ont des budgets contraints ; elles doivent faire face à des réalités inévitables : un vieillissement de la population, le recul de l'âge de la retraite avec le maintien dans l'emploi des séniors, la pénibilité au travail induite par une usure professionnelle insuffisamment anticipée ; plusieurs questions évidentes se posent donc :

- Comment maintenir les agents plus longtemps au travail, tout en préservant leur santé?
- Comment permettre aux agents de s'adapter aux changements dans la collectivité sans générer des souffrances psychiques ?

### Références réglementaires

Le Décret n°85-603 du 10 juin 1985 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine professionnelle et préventive dans la fonction publique territoriale

La Loi n° 91-1414 du 31 décembre 1991 modifiant le code du travail et le code de la santé publique en vue de favoriser la prévention des risques professionnels

Le Décret n°2001-1016 du 5 novembre 2001 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs,

La prise en compte dans le management de la dimension Santé et Sécurité dans l'activité quotidienne des agents est vectrice de progrès et de consolidation du climat social. Elle contribue à réduire l'absentéisme, à améliorer la qualité et la continuité des services rendus aux usagers, et l'image de la collectivité s'en trouve améliorée.

En outre, améliorer les conditions de travail est le principal levier de prévention de la pénibilité et de l'usure professionnelle. Cette prévention permet de maintenir durablement en emploi les agents qu'ils soient seniors ou pas. Il est donc primordial que les employeurs publics conduisent des actions de prévention qui prennent en compte les caractéristiques des populations (âge, ancienneté, genre), pour éviter d'en faire des agents usés prématurément.

La politique de prévention doit être adaptée à l'organisation de travail, à partir d'un repérage des situations à risque pour les agents, afin de mettre en œuvre des mesures d'amélioration visant à réduire les accidents de service et les maladies professionnelles, prévenir la pénibilité et anticiper l'usure professionnelle.

La mission prévention comporte deux aspects :





## ● Le volet prévention

Le préventeur a en charge de coordonner, d'animer et de professionnaliser le réseau des Assistants et des Conseillers de Prévention.

Plusieurs rencontres ont été programmées et mises en œuvre. Elles se poursuivront en 2015. Proximité et réactivité sont les objectifs du service prévention. Les réunions seront donc planifiées par secteur géographique et en intra chaque fois que possible.

Le service prévention des risques professionnels programmera au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 des rencontres avec les décideurs publics, afin de définir, d'organiser et de planifier les actions prioritaires. Il s'agit essentiellement :

- d'animer le réseau des Assistants et des Conseillers de Prévention
- d'apporter des outils d'aide à la gestion des accidents de service permettant d'évaluer les coûts générés et d'appréhender les problématiques de risques de sorte que l'accident ne se reproduise plus.
- d'accompagner la formalisation ou la mise à jour du Document Unique d'évaluation de risques professionnels, une démarche réglementaire, obligatoire.

Afin d'apporter une réponse aux collectivités pour la gestion de l'ensemble des agents (droit public et privé), un partenariat avec la CGSS a été validé au conseil d'administration du 12 décembre 2014.

## ● Le volet inspection

L'inspection consiste en un contrôle de l'application des règles du code du travail en matière d'hygiène et de sécurité. Elle est assurée par un Agent Chargé de la Fonction d'Inspection (ACFI). Cet agent vérifie les conditions d'application des règles d'hygiène et de sécurité et propose à l'autorité territoriale compétente toute mesure qui lui paraît de nature à améliorer l'hygiène et la sécurité du travail et la prévention des risques professionnels.

Le conseil d'administration du 12 décembre 2014 a validé le principe de mise à disposition par le centre de gestion de son ACFI via une convention avec les collectivités qui le souhaitent.

### Référents

#### **Pascal FIGUERAS**

Ingénieur préventeur  
Tel : 0594 29 74 16  
@ : pascal.figueras@cdg973.fr

#### **Elkana JOSEPH**

Responsable du pôle Santé,  
Conditions de Travail  
et Protection Sociale  
Tel : 0594 29 00 91  
@ : elkana.joseph@cdg973.fr



Les élections professionnelles pour le renouvellement général des instances statutaires (CAP, CT et CHSCT) ont eu lieu le 4 décembre 2014. Pour la première fois, les agents des trois versants de la fonction publique – État, territoriale et hospitalière, soit près de 5 millions d'agents - ont voté simultanément pour désigner leurs représentants dans toutes les instances de concertation de la fonction, lieux privilégiés de dialogue social.

En Guyane, les résultats proclamés le jeudi 4 décembre dernier ont fait apparaître la répartition des sièges suivante entre les organisations syndicales :

	CAP A	CAP B	CAP C	CT
Nombre de sièges à pourvoir	4	4	8	6
UTG		2	5	
SPAT	0	1	2	
CFE-CGC	2			2
CFDT CDTG Interco	2	1	1	4
CFTC			0	

La composition détaillée des instances statutaires est consultable sur le site internet du Centre de gestion : [www.cdg973.org](http://www.cdg973.org)

## ENTRETIEN PROFESSIONNEL

***A compter du 1er janvier 2015, l'entretien professionnel devient obligatoire pour tous les employeurs publics territoriaux en lieu et place de la notation***

L'entretien professionnel se distingue de la notation notamment en ce qu'il est conduit par le supérieur hiérarchique direct et qu'il supprime la note chiffrée

Le Décret n° 2014-1526 du 16 décembre 2014 fixant les modalités de la mise en œuvre de l'entretien professionnel dans la fonction publique territoriale a été publié (Journal officiel du 18 décembre 2014).

Ce texte fait suite à la modification des articles 76 et 76-1 de la loi du 26 janvier 1984 par la loi dite loi MAPAM (loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 - l'article 69- II) qui avait pour objet la substitution définitive de l'entretien professionnel à la notation à compter de 2015.

Pour l'essentiel, le Décret reprend les dispositions prévues par le décret n° 2010-716 du 29 juin 2010 relatif à l'expérimentation de l'entretien professionnel avec des modifications. Désormais :

- l'évaluation professionnelle concerne tous les cadres d'emplois de la fonction publique territoriale y compris ceux dotés d'un statut particulier, à savoir les médecins, les biologistes ainsi que les psychologues qui n'étaient pas concernés par la notation, ni par l'expérimentation de l'entretien professionnel ;
- il sera fait référence aux « capacités d'expertise » et non plus seulement d'encadrement parmi les critères d'appréciation de la valeur professionnelle ;

- le visa de l'autorité territoriale intervient après les observations de l'agent ;
- le délai de notification du compte rendu au fonctionnaire qui intervient avant le visa de l'autorité territoriale est allongé à 15 jours maximum (au lieu de 10 jours auparavant);
- le délai de 10 jours pour le renvoi par le fonctionnaire au supérieur hiérarchique direct du compte rendu (non encore visé par l'autorité territoriale) est supprimé ;
- la communication à l'agent du compte rendu visé par l'autorité territoriale ;
- le délai de notification de la réponse formulée par l'autorité territoriale dans le cadre d'une demande de révision est rallongé à un mois au lieu de 15 jours.

Le Décret n° 2014-1526 du 16 décembre 2014 précise également les conditions dans lesquelles il est tenu compte de la valeur professionnelle pour la promotion interne et non plus seulement pour l'avancement des agents.

S'agissant des agents contractuels, des dispositions similaires à celles relatives à l'entretien professionnel des fonctionnaires devraient être prochainement introduites dans le décret n° 88-145 du 15 février 1988.

Enfin, le décret n° 86-473 du 14 mars 1986 relatif aux conditions générales de notation des fonctionnaires territoriaux et le décret n° 2010- 716 du 29 juin 2010 concernant l'expérimentation de l'entretien professionnel sont abrogés à compter du 1er janvier 2016.

Une réunion d'information dédiée à la mise en place de ce dispositif sera prochainement organisée au Centre de gestion.

#### Référent

#### **Sandrine PIDÉRY**

Responsable Service Gestion des Carrières

Tel : 0594 29 00 91

@ : sandrine.pidery@cdg973.fr

## RÉSULTATS DES CONCOURS ET EXAMENS POUR L'ANNÉE 2014



### Filière administrative

- L'examen d'attaché principal : 35 lauréats
- Le concours de rédacteur territorial : résultats en cours - 107 postes offerts
- Le concours d'adjoint administratif de 1ère classe : 67 lauréats pour 161 postes offerts
- L'examen de rédacteur principal de 1ère classe : 12 lauréats
- L'examen de rédacteur principal de 2ème classe : 12 lauréats

### Filière technique

- L'examen de technicien principal de 2ème classe : 08 lauréats
- L'examen d'agent de maîtrise : en cours

### Filière médico-sociale

- Le concours de psychologue territorial : 8 lauréats pour 10 postes offerts

### Filière sécurité

- Le concours de gardien de police municipale : 15 lauréats pour 20 postes offerts

### Filière culturelle

- L'examen d'assistant de conservation du patrimoine et des bibliothèques principal de 2ème classe : 1 lauréat
- L'examen d'adjoint du patrimoine territorial de 1ère classe : 6 lauréats

#### Référent

#### **Rony LAM-CHAN**

Responsable du Service  
Concours

Tel : 0594 29 00 91

@ : rony.lam-cham@cdg973.fr

**NB : À la différence des concours, les examens sont ouverts aux agents déjà en poste.**

# ACCESSIBILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC: OBLIGATION DE MISE EN PLACE D'UN AGENDA PROGRAMMÉ.



Conformément à la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, communément dénommée loi « handicap », les propriétaires des établissements recevant du public (ERP) devaient procéder à leur mise en accessibilité au plus tard au 1er janvier 2015.

S'agissant des collectivités publiques, cette obligation concerne autant la mise en conformité des ERP et des bâtiments publics que des transports de voyageurs et de la voirie.

Les collectivités et établissements ayant satisfait à l'obligation de mise en accessibilité doivent en justifier au 1er janvier 2015 en déposant en préfecture une attestation de mise en accessibilité.

Pour les autres, l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 leur impose de mettre en place un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP).

La mise en place de cet agenda leur permettra d'obtenir un délai supplémentaire pour se mettre en conformité avec les dispositions légales.

Pour bénéficier de ce délai, l'Ad'AP, devra avoir été déposé avant le 27 septembre 2015 en mairie (si 1 seul ERP) ou en Préfecture (si plusieurs ERP).

L'Ad'AP devant définir et planifier les travaux à réaliser ainsi que leurs modalités de financement, les collectivités et établissements publics locaux doivent d'ores et déjà effectuer un audit des travaux à réaliser et des ressources à affecter auxdits travaux afin d'être en mesure de déposer leur agenda dans les délais, sous peine de pénalités pouvant aller de 1500 à 5000 euros selon la taille des ERP.

Une fois l'agenda déposé, les travaux prévus doivent être effectués dans un délai de 3 ans et faire l'objet d'un suivi régulier quant à leur avancement.

En cas d'impossibilité budgétaire justifiée de réaliser les travaux, les propriétaires des ERP et des équipements concernés, peuvent déposer en préfecture une prorogation de délai pour une durée pouvant aller jusqu'à deux fois la période initiale.

Enfin, il est possible pour les débiteurs de l'obligation de mise en accessibilité d'obtenir une dérogation accordée par la Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité placée sous l'autorité du préfet dans les cas suivants :

- Impossibilité technique résultant de plusieurs facteurs (exemple : Caractéristiques du terrain, risques d'inondation etc.).
- Disproportion entre la mise en accessibilité et ses conséquences (exemple : impact économique du coût des travaux, réduction significative de la surface des locaux à mettre en accessibilité etc.).
- Contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural (travaux sur ou à proximité de monuments classés).

Un kit de communication relatif à la mise en accessibilité des ERP est disponible sur le site internet du Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie à l'adresse suivante : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Kit-de-communication,40864.html>.

## Référent

**Widelène BILLIERAS**

Responsable du Service Juridique

Tel : 0594 29 00 91

@ : widelene.billieras@cdg973.fr



- Et enfin, le FIPHFP (Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique).

Le programme d'actions 2015 se décline sur les 5 axes suivants :

- Informer, sensibiliser les acteurs des collectivités et établissements publics (CEP) : référents handicap, gestionnaires RH, élus, agents ...
- Favoriser le recrutement de travailleurs handicapés dans les CEP affiliés
- Favoriser le maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap au cours de leurs carrières professionnelles (étude de poste de travail, préconisations du médecin de prévention, appui pour les demandes d'aides auprès du FIPHFP, ...)
- Conseiller les employeurs publics sur les questions d'accessibilité des locaux recevant du public
- Favoriser le recours à l'apprentissage (recrutement d'apprentis en situation de handicap, formation au tutorat des maîtres d'apprentissage, ...)

Un dispositif d'accompagnement, à la demande de l'employeur, est également possible.

## Référents

**Mmes Udine ARMANGE & Elodie CONSTANT**

Tel : 0594 29 00 91

@ : cdghandicap@cdg973.fr



L'année 2015 marque le 40<sup>ème</sup> anniversaire de la Loi 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées ainsi que le 10<sup>ème</sup> anniversaire de la loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, votée le 11 février 2005. C'est l'occasion, pour le Centre de gestion de porter un éclairage sur les diverses actions programmées en matière de handicap.

La mission Handicap du Centre de gestion est multiple. Elle vise à faire évoluer la connotation négative qui est trop souvent attachée à la notion de handicap. Il s'agit non seulement de changer le regard des gens, mais aussi, celui que la personne handicapée porte sur elle-même et sur les avantages qui s'attachent à la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH). Cette action a également pour objectif de favoriser le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, dans de bonnes conditions de travail. Et se faisant, elle consiste à accompagner les employeurs publics dans leurs démarches afin d'atteindre le taux légal d'emploi de 6% de travailleurs handicapés et, diminuer ainsi, les pénalités.

A cet effet, le Centre de gestion a signé 4 conventions de partenariat avec les acteurs locaux et nationaux en matière de handicap :

- Le Cap emploi,
- Le SAMETH (Service d'Aide et de Maintien à l'Emploi des Travailleurs Handicapés)
- La MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées),

- tout autre document, administratif ou médical, en sus de ceux précités, pouvant éclairer la prise de décision des instances médicales, peut être également transmis



La commission de réforme émet des avis simples qui ne lient pas la collectivité sauf pour l'octroi d'un **temps partiel thérapeutique**.

En cas de décision contraire de l'employeur, la Commission de réforme doit obligatoirement être informée.

Il n'y a pas d'instance d'appel pour les avis de la Commission de Réforme.

Seule la décision de l'autorité territoriale administrative est susceptible de recours auprès du Tribunal Administratif.

## ● Commission de réforme

### Instance paritaire saisie pour les affections d'origine professionnelle

La Commission Départementale de Réforme (CDR) est une instance paritaire consultative chargée d'apprécier la part de responsabilité de l'Administration sur les affections, blessures ou maladies contractées en service par les fonctionnaires. Elle est composée d'un président, de 2 médecins agréés, de 2 représentants des collectivités employeurs, et de 2 représentants du personnel.

L'employeur qui souhaite saisir efficacement la CDR doit communiquer un certain nombre d'informations qui permettront à ses membres de rendre un avis éclairé. A cet effet, les documents suivants sont indispensables :

- Fiche signalétique de l'agent (identité, date d'embauche, coordonnées, relevés des congés antérieurs)
- Certificats médicaux (médecin traitant et/ou expert)
- Pour les situations suivantes : accidents de service, maladies professionnelles, octroi d'un temps partiel thérapeutique :
- Documents émis par le médecin de prévention établissant ou non le lien de causalité entre l'état de santé de l'agent et l'exercice de ses fonctions
- Rapport hiérarchique décrivant les circonstances qui aurait conduit à la dégradation de l'état de santé de l'agent

## ● Comité Médical

### Instance médicale saisie pour les affections d'origine non professionnelle

► Le Comité Médical est une instance médicale composée de 2 médecins, dont la mission est de rendre un avis dans les cas suivants:

- Prolongation des congés de maladie au-delà de six mois consécutifs ;
- Octroi et renouvellement des congés de longue maladie ou de longue durée ;
- Réintégration à l'issue d'un congé de longue maladie ou de longue durée;
- Réintégration après douze mois consécutifs de congé de maladie ;
- Aménagement des conditions de travail du fonctionnaire après congé de maladie ou disponibilité d'office ;
- Mise en disponibilité d'office pour raison de santé et son renouvellement;
- Reclassement dans un autre emploi à la suite d'une modification de l'état physique ou psychique du fonctionnaire ;
- Toute autre question relevant légalement de sa compétence.

Pour que les médecins du Comité Médical rendent leur avis, l'employeur doit transmettre, à l'attention du médecin secrétaire du Comité, les documents suivants :

- Fiche signalétique de l'agent (identité, date d'embauche, coordonnées, relevés des congés antérieurs.)
- Certificats médicaux
- Résultat des examens cliniques et paracliniques récents, effectués par un laboratoire d'analyses de biologie médicale et ayant permis au médecin traitant de l'agent d'établir le diagnostic
- tout autre document, administratif ou médical, en sus de ceux précités, pouvant éclairer la prise de décision des instances médicales, peut être également transmis

Le Comité Médical émet des avis simples qui ne lient pas la collectivité sauf pour la réintégration aux fonctions et/ou l'octroi d'un **temps partiel thérapeutique**.

En cas de décision contraire de l'employeur, le Comité Médical doit obligatoirement être informé.

L'instance d'appel pour les avis du Comité Médical est le Comité Médical supérieur.

#### Textes de références

Loi n°2012-347 du 12 mars 2012

Arrêté du 4 août 2004

Décret n°87-602 du 30 juillet 1987

Arrêté du 3 octobre 1977 relatif aux examens médicaux

## RAPPEL

*Lorsque les agents font une demande relevant de la compétence de la Commission de réforme ou du Comité Médical, il appartient à l'employeur de les informer des procédures et des documents à remettre pour que leur dossier soit instruit puis traité dans les meilleurs délais.*

*Les formulaires types de saisine du Comité Médical et de la Commission de réforme sont téléchargeables sur le site internet du Centre de gestion à :*

[www.cdg973.org](http://www.cdg973.org).

#### Référent

**Udine ARMANGE**

Responsable des Instances Médicales

Tel : 0594 29 00 91

@ : [udine.armange@cdg973.fr](mailto:udine.armange@cdg973.fr)

# RISQUES PSYCHOSOCIAUX : COMMENT PROTÉGER LES AGENTS RECEVANT DU PUBLIC EN CAS D'AGRESSION ?



Les risques psychosociaux sont des risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et le bon fonctionnement des entreprises. Divers facteurs peuvent en être à l'origine, tels que l'intensité du travail, le temps de travail (les horaires atypiques, les contraintes de rythme, ...), les rapports sociaux au travail (les relations avec les collègues, la hiérarchie, ...) ou encore les exigences émotionnelles (le contact avec la souffrance, les relations avec le public, ...). Ainsi, les violences externes constituent un facteur de risque important.

## Contact avec le public, un facteur de risque

En effet, dans tout secteur où les salariés sont en contact avec le public, les employeurs doivent évaluer de tels risques et prendre des mesures de prévention pour réagir en cas d'événement violent ou d'agression et pour prévenir la survenue de tels événements. Certains secteurs d'activité sont plus concernés : les transports publics, l'éducation nationale, les hôpitaux, les services sociaux, l'État Civil, les agences bancaires et postales, les grandes surfaces commerciales... Et en particulier, les services publics qui focalisent toute l'insatisfaction et les frustrations sociales dont l'Etat, les Collectivités territoriales, les établissements publics et la société sont rendus responsables.

## Que sont les violences externes ?

La violence externe peut prendre plusieurs formes :

- Un comportement physique menaçant : gestes du poing, destruction matérielle, ...
- Un comportement verbal menaçant : menaces orales, écrites, excès verbaux, insultes, ...
- Une agression physique : coups portés, crachats, bousculade, blessure par arme...

et s'exerce contre une personne dans l'exercice de ses fonctions. Elle existe lorsqu'une personne se sent maltraitée, menacée, intimidée ou agressée dans le contexte de son travail par une personne n'appartenant pas à son entreprise.

Les actes de violence peuvent entraîner des arrêts de travail, des traumatismes psychologiques qui peuvent mener jusqu'au suicide lors d'agressions régulières et répétées. Ils doivent être considérés comme des accidents du travail et nécessitent un accompagnement médico-psychologique de la victime.

Certains facteurs ou situations favorisent les agressions : travail isolé, présence d'argent, clients excédés par une attente particulièrement longue ou en colère par un manque de qualité (délais de livraison non tenu, matériel défectueux, prix non conforme ...), etc...

Aussi, la prévention est indispensable et représente une question de sécurité ET de santé au travail.

## Comment protéger les agents ?

Des mesures préventives existent et se classent en plusieurs catégories :

- **La formation du personnel.** Des techniques de dialogue et la communication contribuent à désamorcer les risques de violence: formation à la gestion des conflits et du stress, formation à la détection précoce des agresseurs potentiels par exemples, sont indiquées.

- **L'organisation du travail.** Une organisation mal gérée accroît l'agressivité des clients : des employés isolés face au public, la délivrance aux clients d'informations peu claires, incomplètes, ambiguës, erronées ou contradictoires, ...

- **La conception des lieux de travail** (l'aménagement, la disposition, l'emploi d'affiches, l'éclairage et la surveillance électronique). Des mesures comme le contrôle des accès, la mise en place de sas d'entrée, l'installation d'écrans protecteurs, les systèmes de vidéo- ou de radio-surveillance, des dispositifs d'alarme et d'alerte, des détecteurs de métaux, les caisse et coffre automatiques,... peuvent être mises en place. Ou de bonnes conditions matérielles de l'accueil (salle d'attente confortable, signalétique explicite ...).

- **La prise en charge des victimes.** L'entreprise doit définir une procédure d'accompagnement et de prise en charge (psychologique, juridique) des victimes, afin de limiter les conséquences de l'agression : « Débriefing » ou entretien individuel d'écoute, assistance des victimes lors des interrogatoires de la police, suivi par des psychologues ou psychiatres, en relation avec des médecins du travail formés à ce genre d'intervention.

- **Le rôle du médecin du travail.** Il peut participer à l'élaboration de formations adaptées et d'une politique de sécurité, au niveau de l'entreprise ainsi qu'au niveau des postes de travail concernés. Lorsqu'il y a eu un traumatisme psychique, imposant un reclassement professionnel, le médecin du travail a à reconnaître le caractère de l'inaptitude, temporaire ou définitive.

- **Le rôle de la hiérarchie.** Elle doit rassurer la victime et démontrer une grande capacité d'écoute. Une déclaration d'accident du travail est nécessaire, même en l'absence de blessure physique. Elle favorise la reconnaissance du choc émotionnel subi, permet d'assurer la prise en charge et donc, la gestion de soins médicaux et psychologiques.

## **Référent**

**Élodie CONSTANT**

Psychologue

Tel : 0594 29 00 91

@ : elodie.constant@cdg973.fr