

DSDEN Val d'Oise

Rendu de la délégation d'enquête

Communication générale
Enquête CHSCT-sD du 5 novembre 2019

Contextualisation de la DE

- Suite au suicide d'un collègue, le CHSCT sD du Val-d'Oise a décidé de mettre en place une délégation d'enquête paritaire afin de procéder à une analyse approfondie de cet événement et de prendre les mesures de prévention appropriées.
- **La délégation est composée de 14 personnes** : 3 représentants de l'administration, 4 experts (acteurs de prévention) et 7 représentants du personnel.
- il est rappelé que les objectifs de cette délégation d'enquête ont visé à comprendre ce qui aurait pu contribuer à la détérioration des conditions de travail du collègue et formuler des propositions d'actions de

Méthodologie de la DE (1/2)

- La démarche mise en œuvre a visé à **conduire des entretiens individuels** avec :
 - **Les personnes directement concernées** par le suicide du collègue : notamment les personnels de l'école, IEN et IENA
 - **Les personnes qui peuvent apporter leur éclairage sur des situations proches**, IEN, Directeurs/trices d'école, professeur des écoles, **sur la base d'un panel**.
- Un panel de personnes à rencontrer a ainsi été constitué ; plusieurs critères ont permis de le définir :
 - **L'expérience de « situations similaires »**, c'est-à-dire de plaintes déposées par des parents (parents/PE ou directeur/trices) ;
 - Une représentation de différentes catégories de personnel :
 - Les personnels directement concernés par l'évènement
 - Des IEN
 - Des directeur/trices
 - Des PE

Méthodologie de la DE (2/2)

➤ Au final, 25 personnes ont été rencontrées par la délégation d'enquête

Catégorie	Nombre de personne
Enseignants de l'école	3 professeurs des écoles
IEN	IEN en charge de la circonscription IEN Adjoint en charge du 1 ^{er} degré 4 IEN
Professeurs des écoles	5 PE (dont 3 de la ville et une PE anciennement de l'école)
Directeur/trices d'école	9 directeur/trices
Acteurs de prévention	Médecin de Prévention
Autres	La famille de la victime

➤ *Des collègues ont été entendus à leur demande ainsi que la famille*

Analyse et évaluation des facteurs de risques professionnels

Présents dans la situation professionnelle du collègue (1/2)

	Tensions	Régulations
Contraintes et exigences du travail et de l'environnement de travail	De plus en plus d'activités à gérer (inclusion, parents, difficultés scolaires,...)	Pas visite médicale Pas de formation à la gestion de la relation (parents)
Valeurs et exigences de l'agent (intérêt au travail, marges de manœuvre, capacité à agir, etc...)	Impression d'une hiérarchie lointaine et « déshumanisée ». Pas de climat de confiance. Nouvelle procédure pour les autorisations d'absence. Fiches de procédures qui rigidifient les relations Pas ou peu d'occasion d'échanger sur le travail (avec l'IEN, direction, collègues)	Projet d'école
Relations sociales professionnelles	Un manque de collectif d'équipe. Une nouvelle directrice Elle n'aurait pas pu ou su fédérer l'ensemble de l'équipe. La relation de la directrice avec les anciens semble problématique. Pas de relations suivies avec l'IEN. Dialogue difficile avec les parents d'élève.	Un collectif de travail qui ne semble pas jouer son rôle de régulation

- *Ce qui est mis en évidence dans les entretiens, ce n'est pas tant l'accumulation des facteurs de tension propres à la victime que le manque / l'affaiblissement des facteurs de régulation.*

Analyse et évaluation des facteurs de risques professionnels

Qui renvoient à des facteurs de risques plus généraux

- L'institution a bâti ses repères sur une société qui pour partie n'existe plus aujourd'hui : notamment en ce qui concerne le rapport à l'école et à l'enseignant. **Par conséquent, les événements liés aux relations avec les parents (plaintes) sont vécus comme des anomalies ou des exceptions alors qu'ils sont devenus très fréquents, et la culture et les outils de prévention sur ces sujets ne sont plus à la hauteur des enjeux.**
- **Une approche encore très individuelle du métier d'enseignant.** En cas de difficulté, la honte prend le pas sur la demande d'aide et l'envie de comprendre pour prévenir.
- **Une vision du cœur du métier d'enseignant réduite aux « savoirs fondamentaux », qui conduit à des formations pédagogiques qui ne répondent pas aux besoins.**
- Il est très rarement fait « **l'arbre des causes** » **des situations ayant conduit à un éventuel « dérapage » de l'enseignant.** Il y a très peu de dispositifs de prévention primaire, qui pourraient être nourrie par une pratique d'analyse systématique de chaque incident (y compris des « micro-incidents »).
- La problématique du temps des IEN, qui n'ont pas le temps d'accompagner par exemple systématiquement l'enseignant au commissariat en cas de dépôt de plainte. Face au manque de temps invoqué par les IEN se pose **la question de leurs priorités.**
- **Au sujet de la surcharge de travail des directeur/trices :** Les directeur/trices devrait être les « chefs d'orchestre » et animateurs de l'équipe, mais ils doivent répondre aux multiples sollicitations qui sont les leurs. Les directeur/trices se sentent souvent seuls face aux problèmes à gérer (parents hostiles...). Les IEN ne sont pas toujours présents ou en appui.

Analyse et évaluation des facteurs de risques professionnels

La prise en charge dans le cas du collègue (1/2)

- Il n'y a pas de protocole ou de procédure à suivre. La situation est à l'appréciation de l'IEN, qui décide de comment réagir et quelles suites donner.
- Concernant le processus de communication :
 - L'enseignant n'est pas la première personne vue / reçue.
 - En l'espèce, il y a eu un temps long entre la plainte déposée et l'information au collègue par la directrice.
 - RDV pris auprès de l'IEN le vendredi après-midi seulement ; contact téléphonique avec l'assistante et non l'IEN elle-même.
- **On prend davantage de précautions dans la communication dès lors qu'il y a eu des signaux de souffrance préalables. Dans la situation spécifique, il n'y avait pas eu de signaux d'alerte. Par ailleurs, l'analyse des risques suicidaires montre que la théorie des « signaux faibles » n'est pas vérifiée et qu'une politique de prévention qui serait bâtie sur ce principe serait inefficace.**

Analyse et évaluation des facteurs de risques professionnels

La prise en charge dans le cas du collègue (2/2)

- **Des « éléments perturbateurs »** : CMO de l'agent, qui pose la question de l'informer pendant son CMO.
- Des constats plus généraux :
 - **Pas ou peu d'information des collègues** (PE / Directeur/trices) sur les acteurs de prévention, peu de connaissance de leurs droits (ex : protection fonctionnelle).
 - **La gestion de l'après** :
 - Certes il y a eu mise en place d'une cellule d'écoute, mais initialement pas de mise en place de ZIL pour permettre à toute l'équipe de participer à l'enterrement.
 - Plus généralement se pose la question du soutien aux collègues.
 - Pas de « condoléances » officielles adressées à la famille dès la connaissance du drame.

Analyse et évaluation des facteurs de risques professionnels

La prise en charge dans des situations similaires

(1/2)

- Chaque situation est appréciée par l'IEN, il n'y a pas de protocole, qui permette d'établir :
 - Le circuit de communication sur la plainte (qui fait quoi entre l'IEN, Directeur/trice), vis-à-vis de l'agent mis en cause et des collègues.
 - Le formalisme des échanges (CR des échanges avec le PE, directeur/trice, agents). Souvent cette communication ne passe que par l'oral.
 - Réception ou non des parents par IEN ; quel lieu le cas échéant ?
 -
- On prend davantage de précautions dès lors que l'on considère qu'il y a eu des signaux faibles. Mais de nombreuses situations ne donnent pas lieu à des signes avant-coureurs (cf. supra).
- Un temps long de traitement (administratif) dans les demandes de protection fonctionnelle.
- Les plaintes des enseignants / directeurs contre les parents ne sont pas toujours prises en compte (manque de temps des policiers, pratiques de mains courantes systématiques).
- Un manque de disponibilité :
 - de l'IEN pour recevoir le PE physiquement, accompagnement du PE au commissariat
 - Du CPC

Analyse et évaluation des facteurs de risques professionnels

La prise en charge dans des situations similaires (2/2)

- Des rôles et responsabilités respectifs qui ont besoin d'être clarifiés / redéfinis
 - Rôles respectifs du Directeur/trice / IEN / CPC : qui fait quoi dans la « chaîne procédurale » ? Dans le soutien aux PE ?
 - Rôle de la Directrice ou du Directeur : soutien individualisé ? Filtre ? Ou bien orchestration d'un soutien collégial ?
 - Rôle de l'IEN : à la fois évaluateur et personne ressource, avec une grande difficulté à concilier ces 2 rôles.
- Concernant le dispositif de prévention :
 - Manque d'information des PE / Directeur/trices sur le dispositif de prévention et les outils ressources à leur disposition.
 - Pas de mise en place ou proposition de médiation systématique : ce qui favorise la « riposte massive » et non « graduée ».
- Prévention primaire :
 - Faiblesse de la formation initiale sur la gestion de conflit et la gestion de la relation avec les familles
 - Pas d'échange de pratiques sur de situations professionnelles problématiques ou d'espace de parole : entre IEN , entre Directeur/trices, entre PE.

Recommandations (1/6)

Objectif	Préconisation	Catégorie Prévention	Priorité	Pilote	Commentaire éventuel
Améliorer la prise en charge des plaintes / gestion des situations de crise	<p>Mise en place d'un protocole de gestion des plaintes. Celui-ci devant prévoir notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un contact plus rapide avec l'agent - La proposition systématique d'une action de médiation ; - La réalisation de CR écrit à partir d'un dispositif simplifié pour le 1^{er} et 2^{ème} degré ; - L'appel des collègues en CMO (pour savoir comment ils/elles vont) : La démarche doit être graduée, il est proposé d'effectuer une prise de contact dans un premier temps par SMS, puis, si la personne le souhaite, par téléphone ; - Le rappel du respect de la présomption d'innocence - L'information au fil de l'eau du personnel après le dépôt de plainte ; - D'informer l'intéressé(e) de l'existence de la protection fonctionnelle ; - D'accompagner systématiquement le personnel au commissariat en cas de dépôt de plainte par un représentant de l'institution ; - La gestion de l'après incident : avec les collègues, les parents, la famille 	Primaire Secondaire Tertiaire		DSDEN en s'appropriant le « guide d'accompagnement des personnels de l'éducation nationale visés par un dépôt de plainte »	Une action à mener en parallèle / complément au travail de définition d'un protocole au niveau national. Il est indispensable que les personnels bénéficient d'une aide dans les démarches et soient épaulés par leur hiérarchie (la rédaction des faits, demande de la protection fonctionnelle, démarche au commissariat, connaissance sur leurs droits et toutes les démarches à effectuer...) car très souvent, suite à une plainte ou même suite à des propos calomnieux ou des insultes, les personnels se retrouvent fragilisés voire tétanisés, en état de choc et sont incapables de mener les démarches seuls pour faire valoir leurs droits, démarches qui demandent beaucoup d'énergie.

Recommandations (2/6)

Objectif	Préconisation	Catégorie Prévention	Priorité	Pilote	Commentaire éventuel
Améliorer la prise en charge des plaintes / gestion des situations de crise	Mise en place d'un outil permettant le suivi des situations au niveau de l'IEN et simplifiant leur transcription écrite (formulaire à disposition...)	Tertiaire		DSDEN / IEN	
	Visite médicale tous les 5 ans	Primaire		MEN	
	Travailler la relation avec les correspondants sécurité (police, gendarmerie) pour les sensibiliser au fonctionnement de l'EN (réunion en début d'année avec les directeur/trices ?) et Travail avec DDSP	Secondaire		DSDEN / IEN	Mise en place d'un GT pour la réalisation d'un livret à destination du personnel du 1 ^{er} degré regroupant toutes les informations et contacts utiles (Le livret réalisé pour le 2 ^{ème} degré servira de base de travail)
	Signalement au procureur de la République en application de l'article 40 du CPP (en cas d'agressions, violences, menaces, actes d'intimidation, diffamation, outrage à personne chargée d'une mission de service public)	Secondaire		DSDEN / IEN	
	« Pédagogie avec avocat » : Le déploiement de référent RH de proximité pourrait constituer une aide de premier niveau dans la recherche de réponse aux questions qui pourraient se poser au personnel sur le terrain	Secondaire		DSDEN	
	Désignation d'un Référent à la DSDEN ou d'une personne ressource au rectorat (à privilégier) pour accompagner les personnels en cas de situations de crise ? Conseiller de prévention ? Gestionnaires au SG ? Référent RH de proximité ? Faire appel au volontariat et former l'intéressé(e)	Primaire		DSDEN / Rectorat	
	Mise en place d'une cellule d'écoute en prévention à disposition du personnel.(mise en place d'un espace d'échange)	Tertiaire		DSDEN/RECTORAT	

Recommandations (3/6)

Informers lors des réunions (chef d'établissement) ou des conférences pédagogiques (IEN) de l'existence des fiches RSST, du CHSCT, de la médecine de prévention, assistante sociale, psychologue... Obligation d'affichage dans les établissements

Primaire

DSDEN

Objectif	Préconisation	Catégorie Prévention	Priorité	Pilote	Commentaire éventuel
Améliorer la formation / prévention primaire	Mise en place d'un parcours santé-citoyenneté (en direction du corps enseignant)	Primaire		Des choses que l'on peut impulser au niveau du département : groupes d'échange / certaines formations Faire remonter les préconisations pour la formation initiale au MEN/RECTORAT	Prévoir ce type de formation : <ul style="list-style-type: none"> • Dans le Plan Départemental de Formation • Sur le temps de travail ou des Obligations Réglementaires de Service (nécessité de repos et de coupure pendant les vacances pour se ressourcer) • Formations différenciées IEN / PerDir Le retour systématique des fiches du RSST aux agents se fait dans d'autres départements
	Améliorer la formation initiale et continue des IEN : <ul style="list-style-type: none"> • Sur la gestion des situations complexes. • Sur la communication / la gestion RH 	Primaire			
	Être à l'écoute des demandes et propositions des enseignants en priorité et non des communes (respect de la liberté pédagogique dans l'intérêt des PE comme des élèves inscrite dans le PEDT).	Primaire			
	Améliorer la formation initiale et continue des Directeurs et de PE sur gestion des conflits	Primaire			

Recommandations (4/6)

Objectif	Préconisation	Catégorie Prévention	Priorité	Pilote	Commentaire éventuel
Re-définir les rôles respectifs des DE/IEN/CPC/PE Rétablir de la confiance	GT pour réfléchir à une redéfinition des rôles au niveau national (priorités, etc.).	Primaire		DSDEN / RECTORAT / MEN Appui formateur extérieur / Chercheur	Travailler sur la double mission de l'IEN <ul style="list-style-type: none"> - IEN en tant qu'évaluateur de l'action pédagogique des enseignants ; - IEN en tant que personne ressource pour les enseignants L'objectif est de valoriser les enseignants dans leur mission d'éducation.
	GT sur l'évaluation	Primaire		DSDEN / RECTORAT	
	Redéfinir le rôle du Directeur : (réflexion en cours au MEN) <ul style="list-style-type: none"> o Revoir à la hausse les décharges des directeur/trices et mettre en place une aide administrative pérenne, sur des contrats titulaires de la fonction publique pour ne pas exposer ces personnels administratifs à des RPS du fait du statut précaire, pour de meilleures conditions de travail. o Revoir les demandes institutionnelles qui font perdre du sens à leur travail afin de pouvoir s'investir dans leurs missions essentielles : la coordination et l'animation des équipes pédagogiques. 	Primaire		MEN MEN/DSDEN	

Recommandations (5/6)

Objectif	Préconisation	Catégorie Prévention	Priorité	Pilote	Commentaire éventuel
Améliorer le dispositif de prévention	Intervention des acteurs de prévention en circonscription en début d'année (en réunion du 1 ^{er} et 2 ^{ème} degré)	Primaire		DSDEN	
	Doter chaque département d'un psychologue clinicien du travail (actuellement il y a deux psychologues du travail académique pour quatre départements)				
	Support de communication à diffuser (affichage dans les établissements), Créer des supports d'information papier, vidéos et mettre à jour le site de la DSDEN. Doter chaque département d'un psychologue clinicien du travail				
	Espace obligatoire pour la mise à disposition de ressources de prévention Support de communication à diffuser (affichage dans les établissements), créer des supports d'information papier et vidéos				
	Information/formation des IEN sur les dispositifs SSCT				

Recommandations (6/6)

Objectif	Préconisation	Catégorie Prévention	Priorité	Pilote	Commentaire éventuel
Faire évoluer la relation à l'école	Campagne nationale de sensibilisation sur le rôle de l'école, des parents et qui valorise l'image non seulement de l'enseignant mais encore de tout autre personnel du MEN.	Primaire		MEN/DSDEN	Un travail peut être envisagé avec les fédérations de parents d'élèves départementales (FCPE, PEP...) Accepter et respecter le rôle de chacun
	Rappel des droits et devoirs des parents, en s'appuyant sur les fédérations de parents. Réalisation d'une charte des parents				
	Réfléchir sur les modalités de sensibilisation sur les risques encourus par les parents en cas d'agression du personnel dans les écoles				