RÉGION ACADÉMIQUE
LA RÉUNION

*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

# Académie de La Réunion

# Le Vademecum RH

## Année 2023

# SOMMAIRE

p.03 **PRÉAMBULE : VERS UNE TRANSFORMATION DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

## 1. LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE TRAITEMENT

p.05 **Constater et qualifier les faits**

p.07 **Droits, libertés et obligations des fonctionnaires**
p.18 Les signaux d'alerte à l'échelle individuelle
p.23 Les signaux d'alerte à l'échelle collective

p.25 **Signaler et comprendre les modalités de traitement**

**À l'échelle individuelle**
p.25 Le signalement et le traitement d'une difficulté professionnelle (d'ordre pédagogique, didactique ou autre)
p.27 Le signalement et le traitement de l'absentéisme
p.29 Le signalement et le traitement des comportements inappropriés
p.31 Le signalement et le traitement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes
p.33 Le signalement de la souffrance au travail
p.35 Le signalement et le traitement en cas d'urgence ou de difficultés graves relatives aux personnels

**À l'échelle collective**
p.37 Les cellules de suivi RH des situations collectives
p.39 Le signalement et le traitement de difficultés liées à l'organisation de travail
p.41 Le signalement et le traitement de difficultés liées aux rapports sociaux
p.43 Le signalement et le traitement de difficultés liées à la Qualité de Vie et aux Conditions de Travail
p.45 Le signalement et le traitement d'une situation de crise
p.47 Le signalement et le traitement d'un événement potentiellement traumatique (dispositif ERIC/ CASA)

## 2. LES ACTEURS ET SERVICES DE LA FONCTION RH

p.49 **Les acteurs et services internes**
p.81 **Les partenaires**

## 3. LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DES PERSONNELS

p.83 **Le comité social d'administration, nouvelle instance unique de dialogue**

p.85 **Les commissions administratives paritaires (CAP)**

p.86 **La Commission Consultative Paritaire (CCP)**

p.87 **Les commissions consultatives mixtes académiques (CCMA) et commissions consultatives mixte départementales (CCMD)**

## 4. ANNEXES

**Signaler et comprendre le traitement à l'échelle individuelle**

p.89 Guide pour l'entretien

p.100 Lettre de rappel à l'agent de ses obligations

p.101 Guide de rédaction de l'écrit circonstancié

**Signaler et comprendre le traitement à l'échelle collective**

p.104 Signalement d'une urgence ou de difficultés graves relatives aux personnels

p.106 Signalement d'une situation de crise à l'échelle collective

p.108 Signalement d'une situation collective

# PRÉAMBULE : VERS UNE TRANSFORMATION DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

La transformation en profondeur de la gestion des ressources humaines correspond à une volonté forte du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse. Elle s'inscrit dans un contexte plus large de rénovation de la politique de gestion des ressources humaines dans l'ensemble de la fonction publique, comme en témoigne la **Loi de la Transformation de la Fonction Publique du 6 août 2019.**

Au sein de l'Éducation nationale, l'enjeu est particulièrement important. C'est pourquoi dès 2020 a été déployée une large concertation, interrogeant le rôle de l'enseignant, son environnement professionnel, mais aussi son administration, ses interlocuteurs et bien entendu la stratégie nationale et locale de gestion des ressources humaines. À l'issue de celle-ci, le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports s'est engagé dans une évolution profonde du système éducatif et des métiers des personnels de l'Éducation nationale en renforçant l'attractivité des métiers et des carrières et en adaptant la politique RH de l'éducation nationale aux nouveaux enjeux. Cette évolution s'articule autour de quatre leviers prioritaires : reconnaissance, coopération, ouverture et protection, ainsi que valeurs de la République ; elle se concrétise par les 12 engagements du **Grenelle de l'éducation.**

Le lancement du Grenelle de l'éducation s'est accompagné d'un travail en territoire pour transformer les politiques RH académiques et concrétiser au plus près des personnels cette ambition d'une gestion renouvelée de la richesse humaine qui fait la spécificité de ce ministère employeur de plus d'un million de personnels.

Ainsi, les **feuilles de route RH académiques** concrétisent dans chaque territoire la transformation RH opérée au sein de l'Éducation nationale, avec des mesures immédiatement opérationnelles : c'est le cas de la feuille de route RH académique. Elle témoigne de l'ambition, d'une part, de rechercher et gérer dans la durée l'efficacité et l'épanouissement des personnels avec leurs forces et leurs faiblesses et, d'autre part, de relever le défi d'une gestion tout à la fois quantitative et qualitative.

Elle s'inscrit dans notre Projet stratégique académique dont le premier axe est « Créer un environnement favorable au travail des élèves et des personnels ». Il témoigne lui aussi de l'importance accordée par l'académie à la mise en œuvre de conditions favorables au travail : la promotion de la santé, la protection contre les incivilités, la violence et le harcèlement, l'encouragement à innover et à s'engager, à se former et à évoluer dans sa carrière.

Ce vade-mecum RH est une concrétisation de la volonté de l'académie de clarifier, de rendre lisibles et compréhensibles, et donc plus accessibles les règles et procédures RH. Il s'agit pour nous de développer une culture commune et de fluidifier la communication avec tous les acteurs de la fonction RH.

Il allie une dimension très concrète et pragmatique, qui propose des fiches sur les process et des propositions de trames destinées à faciliter le travail des personnels d'encadrement, et d'une autre partie plus informative sur les dispositifs mis en place dans l'académie concernant la santé, la formation, la gestion des ressources humaines.

La version qui vous est actuellement proposée est une base de travail collaboratif, au sens où elle a vocation à évoluer en fonction de vos retours. Elle sera modifiée et enrichie à l'épreuve du quotidien.

# 1. LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE TRAITEMENT

## Constater les faits

La prévention et la résolution des difficultés que peuvent rencontrer les agents dans l'exercice de leurs missions au quotidien est une préoccupation constante de tous les personnels d'encadrement et des services des ressources humaines. Cette gestion de la difficulté nécessite une articulation forte des différents acteurs susceptibles d'intervenir à la fois dans le signalement et le traitement de chaque situation individuelle ou collective, et cela le plus en amont possible dans la survenue de ces difficultés. A ce titre, les corps d'inspection, les équipes de direction, les chefs de service, etc. jouent un rôle essentiel d'alerte, en référence à des obligations non remplies, à des attentes légitimes non satisfaites, à des difficultés de tous ordres.

Cette section du vade-mecum s'intéresse donc d'abord à la déontologie et aux obligations que les personnels se doivent de respecter dans l'exercice de leurs missions. Elle propose ensuite une série de signaux d'alerte afin d'étayer le signalement.

### Le code général de la fonction publique

Le code général de la fonction publique (CGFP), entré en vigueur le 1er mars 2022 réaffirme la transversalité du statut général et les principes de la fonction publique de carrière, tout en consacrant les évolutions récentes issues de la Loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019, en particulier la place désormais occupée par les contractuels.

Le CGFP rassemble les quatre lois de 1983, 1984 et 1986 dites « statutaires » ainsi que de nombreuses dispositions concernant la fonction publique qui étaient réparties au sein d'autres lois. Il les modernise, les harmonise et adopte, chaque fois que c'est pertinent, une rédaction commune aux trois versants de la fonction publique. Il répond ainsi à l'objectif de valeur constitutionnelle d'accessibilité et d'intelligibilité de la loi.

LE CODE GÉNÉRAL de la FONCTION PUBLIQUE
est entré en vigueur le 1er mars 2022
DE QUOI S'AGIT-IL ?
La CODIFICATION de l'ensemble des textes statutaires régissant la FONCTION PUBLIQUE
À DROIT CONSTANT
IL N'APPORTE AUCUNE MODIFICATION AU DROIT EXISTANT
IL SIMPLIFIE LE DROIT EN SUPPRIMANT LES DOUBLONS
IL RASSEMBLE LES DISPOSITIONS COMMUNES DES 3 FONCTIONS PUBLIQUES TOUT EN CONSERVANT LES SPÉCIFICITÉS DE CHACUNE
CODE GÉNÉRAL F.P.
L'OBJECTIF SIMPLIFICATION
RENDRE LE DROIT ACCESSIBLE ET LISIBLE PAR TOUTES ET TOUS
SON CHAMP D'APPLICATION
LES 3 VERSANTS de la FONCTION PUBLIQUE
F.P. de l'ÉTAT
F.P. TERRITORIALE
F.P. HOSPITALIÈRE
5,6 millions d'agents publics concernés
Et pas seulement les juristes... Mais aussi les gestionnaires RH, les encadrants et tous ceux qui veulent connaître leurs droits !
TITULAIRES & CONTRACTUELS
PLUSIEURS EXCEPTIONS par exemple :
Les militaires
ou
Les magistrats
grâce à un PLAN THÉMATIQUE
LE CODE GÉNÉRAL DE LA FONCTION PUBLIQUE EST CONSTITUÉ DE 8 LIVRES
LIVRE Ier DROITS, OBLIGATIONS ET PROTECTIONS
LIVRE II EXERCICE DU DROIT SYNDICAL ET DIALOGUE SOCIAL
LIVRE III RECRUTEMENT
LIVRE IV PRINCIPES D'ORGANISATION ET DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
LIVRE V CARRIÈRE ET PARCOURS PROFESSIONNEL
LIVRE VI TEMPS DE TRAVAIL ET CONGÉS
LIVRE VII RÉMUNÉRATION ET ACTION SOCIALE
LIVRE VIII PRÉVENTION ET PROTECTION EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL
Dispositions générales
UNICITÉ
SPÉCIFICITÉS
Dispositions propres à chaque versant de la fonction publique (État, territoriale, hospitalière)
LA CRÉATION DU CODE :
UN LONG CHEMIN QUI N'EST PAS FINI
2004
2010
2012
2014
2016
2019
Loi de Transformation de la Fonction publique : HABILITATION À LÉGIFÉRER PAR ORDONNANCE
ORDONNANCE du 24 nov. 2021 (JO du 5 déc. 2021)
1265 articles
5000 articles
PARTIE LÉGISLATIVE
UN BEAU DÉFI RELEVÉ
PARTIE RÉGLEMENTAIRE
MAIS IL RESTE ENCORE DE NOMBREUX SOMMETS À GRAVIR...
Maelle Caron @Aerouant

# Droits, libertés et obligations des fonctionnaires

Investis de missions de service public, les agents publics doivent respecter des principes déontologiques qui constituent le cadre de leur action. Tous les agents publics, contractuels inclus, ont des droits et des obligations qui les distinguent des salariés du secteur privé. Et qui dit respect des règles, dit aussi sanctions en cas d'infraction. La loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019 a fait évoluer les obligations déontologiques applicables aux agents publics en renforçant les contrôles sur les emplois les plus exposés aux risques déontologiques et en responsabilisant les administrations pour les autres emplois.

TEXTES
Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires
Loi Déontologie du 20 avril 2016 (article 20).
Loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019
Code général de la fonction publique

## Droits et libertés

Les fonctionnaires ont un certain nombre de libertés et de droits :

- **Liberté d'opinion politique, syndicale, philosophique ou religieuse**
- **Droit de grève** dans le cadre des lois qui le réglementent.
- **Droit syndical qui permet de** créer librement des organisations syndicales, d'y adhérer et d'y exercer des mandats.
- **Droit de participation :** les personnels titulaires élisent leurs représentants aux commissions administratives paritaires et peuvent être eux-mêmes éligibles s'ils remplissent les conditions requises.
- **Droit à rémunération « après service fait ».**
- **Droit à une évaluation professionnelle** (rendez-vous de carrière, entretiens professionnels).
- **Droit à l'accès au dossier administratif individuel.**
- **Droit à la formation professionnelle tout au long de la vie.**
- **Droit à congés**
  - **Congé annuel :** l'activité des personnels de l'Éducation nationale suit le calendrier établi par le ministère. Les enseignants notamment sont dispensés de leur service d'enseignement durant les périodes de vacances des classes prévues au calendrier

scolaire national triennal, arrêté par le ministre conformément à l'article L. 521-1 du Code de l'éducation. Celui-ci fixe également la date de rentrée scolaire des enseignants, laquelle précède d'une journée celle des élèves (« prérentrée ») est le moment où l'emploi du temps est remis à chaque professeur. Le calendrier scolaire prévoit enfin que les enseignants appelés à participer aux opérations liées aux examens demeurent en service jusqu'à la date retenue pour la clôture de ces épreuves.

- **Congé maladie (CMO) :** il est accordé sur la base d'un certificat médical (l'administration peut cependant demander une contre-expertise). L'agent doit prévenir l'employeur le plus tôt possible et transmettre l'avis d'arrêt de travail sous 48h. Chaque agent à droit à trois mois à plein traitement, puis trois mois à demi-traitement, chaque année.

- **Congé pour invalidité temporaire imputable au service (CITIS) :** si l'agent est victime d'un accident du travail ou de trajet ou d'une maladie professionnelle et est dans l'incapacité d'exercer vos fonctions, il a droit à un CITIS. Dans ce cas le temps de congé n'est pas déduit du temps total et l'agent est payé à plein traitement pendant toute la durée du congé.

- **Congé longue durée (CLD) :** il est accordé pour certaines maladies figurant sur une liste. Le poste occupé est alors déclaré vacant. Chaque agent a droit à trois ans à plein traitement, puis deux ans à demi-traitement, pour l'ensemble de la carrière. A la fin des droits, s'il n'est pas guéri, il peut être mis soit en mi-temps thérapeutique (1 an), soit en disponibilité d'office (1 an), soit en retraite pour invalidité.

- **Congé longue maladie (CLM) :** il est accordé pour les maladies ne figurant pas sur la liste des maladies ouvrant droit au congé longue durée et le poste n'est pas déclaré vacant. Chaque agent a droit à trois années maximum par maladie avec, pour chaque maladie, un an à plein traitement, suivi de deux ans à demi-traitement.

- **Congé d'accompagnement d'une personne en fin de vie :** ce congé peut être accordé sur demande quand un ascendant, un descendant ou encore une personne partageant le domicile de l'agent fait l'objet de soins palliatifs. Il est d'une durée de trois mois maximum et est non rémunéré.

- **Congé proche aidant.**

- **Congé pour enfant malade.**

- **Congé maternité.**

- **Congé formation** : pour y prétendre, l'agent doit présenter un projet et ne peut l'obtenir qu'au bout de trois ans d'exercice. Le nombre de congé formation est limité. La durée est de trois ans maximum dans la carrière, mais il peut être fractionné. L'agent perçoit 85 % du traitement.

## Protections

Les fonctionnaires bénéficient de protections :

- **Contre les discriminations.**
- **Contre le harcèlement.**
- **En matière d'hygiène et de sécurité.**
- **Fonctionnelle** dont le droit à protection juridique. (art. L134-1 et suivants du CGFP et circulaire B8 n°2158 du 5 mai 2008 relative à la protection fonctionnelle des agents publics de l'État) *Les fonctionnaires et les agents non titulaires ont droit à une protection et le cas échéant à une réparation lorsqu'ils ont fait l'objet, à l'occasion de leurs fonctions, de menaces, d'outrages, de voies de fait, d'injures ou de diffamations. Ils ont droit à une protection, dans certaines circonstances, en cas de poursuites pénales et civiles engagées par un tiers pour faute de service.*

**Le dispositif de signalement des actes de violence, de harcèlement, de discrimination et d'agissements sexistes**

Dans le cadre de la protection des agents, l'académie a mis en place un dispositif de signalement des actes de violence, de harcèlement, de discrimination et d'agissements sexistes coordonné par la direction des ressources humaines. Tout agent de l'académie quelle que soit sa fonction qui s'estime victime de tels agissements peut faire un signalement. Le supérieur hiérarchique d'un agent victime peut également faire un signalement dans le cadre de ses obligations de protection des personnels (art. L4121-1 du code du travail).
Le dispositif prend la forme d'un formulaire en ligne accessible sur le site web de l'académie. Il a pour finalité d'alerter dans les meilleurs délais la direction des ressources humaines sur une situation de travail préoccupante, en vue de permettre son traitement et de prévenir sa récidive.

## Obligations et devoirs

Tout agent de l'État doit respecter un ensemble d'obligations correspondant à la déontologie du service public.

- **L'obligation d'effectuer les tâches confiées** : " *L'agent public, quel que soit son rang dans la hiérarchie, est responsable de l'exécution des tâches qui lui sont confiées. Il n'est dégagé d'aucune des responsabilités qui lui incombent par la responsabilité propre de ses subordonnés.*" (Art. L121-9 du CGFP). L'exercice exclusif signifie que l'agent est obligé d'effectuer exclusivement le travail qui lui est demandé ; le principe étant qu'il est interdit de cumuler un emploi de fonctionnaire et une activité privée lucrative. Cependant, sous certaines conditions, l'agent peut exercer d'autres activités (lucratives ou non) à titre accessoire. C'est ce que l'on appelle le cumul d'activités (voir la fiche correspondante).

- **L'obligation d'assiduité et de ponctualité :** cela recouvre le fait d'être présent pendant les horaires de travail, de ne pas arriver en retard, de ne s'absenter qu'avec l'accord du supérieur hiérarchique, de prévenir en cas d'impossibilité de se rendre à son travail, de transmettre l'arrêt de travail dans les 48 heures.

- **L'obligation d'obéissance hiérarchique** : "L'agent public *doit se conformer aux instructions de son supérieur hiérarchique, sauf dans le cas où l'ordre donné est manifestement illégal et de nature à compromettre gravement un intérêt public."* (Art. L121-10 du CGFP). Cette obligation concerne donc les relations de l'agent avec son supérieur dans le respect des lois et valeurs de la République : autrement dit, quelles que soient les opinions propres de l'agent, il doit accepter et appliquer la décision de son supérieur dès lors que ses propositions ne sont pas retenues.
  La subordination hiérarchique impose également de se soumettre au contrôle hiérarchique de l'autorité supérieure compétente et de faire preuve de loyauté dans l'exercice de ses fonctions.
  Le devoir d'obéissance impose enfin à l'agent public de respecter les lois et règlements de toute nature.
  Le refus d'obéissance équivaut à une faute professionnelle.

- **L'obligation de probité et d'intégrité :** tout agent public est tenu d'exercer ses fonctions avec intégrité et probité. L'intégrité impose à l'agent public de ne pas utiliser ses fonctions pour en tirer un profit personnel. En vertu du principe d'intégrité, le fonctionnaire s'engage à exercer ses fonctions de manière désintéressée.

- **L'obligation de dignité :** l'obligation de dignité n'a été inscrite à l'article 25 de loi n° 83-634, aujourd'hui codifiée à l'article L121-1 du CGFP, qu'à l'occasion de la réforme de 2016 relative à la déontologie des fonctionnaires, mais son non-respect constitue, de longue date, un motif de sanction disciplinaire, reconnu par la jurisprudence. À l'origine en effet, l'obligation de dignité était une obligation de moralité, de bonne mœurs : cela signifie que l'agent public doit avoir un comportement irréprochable, y compris dans sa vie privée car l'obligation de dignité s'impose dans la vie privée. Représentant de son administration devant les usagers, son comportement « *ne doit pas porter atteinte à la réputation de son corps* », autrement dit il doit avoir une obligation de neutralité et de respect vis-à-vis des usagers, y compris dans sa tenue vestimentaire.

- **L'obligation d'impartialité :** tout agent public, sans distinction, ne doit pas se laisser influencer ou paraître se laisser influencer par ses convictions, jugements, croyances personnelles, ses intérêts personnels et familiaux à l'égard des autres agents publics et des usagers.

- **L'obligation de discrétion professionnelle** : tout agent public doit faire preuve de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

- **Le secret professionnel :** les agents publics sont tenus au secret professionnel dans le cadre des règles instituées dans le code pénal en tant que dépositaires de renseignements concernant ou intéressant des particuliers, à moins que les nécessités du service ou des obligations légales ne leur imposent la communication des informations dont ils ont eu connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leur fonction.
  Cette disposition a pour objet de protéger les intérêts matériels et moraux des particuliers. L'obligation n'est pas absolue.
  La révélation des secrets acquis est parfois permise, parfois obligatoire. Elle est permise notamment :
  - Pour prouver son innocence.
  - Lorsque la personne intéressée a donné son autorisation.
    Elle est obligatoire notamment dans les cas suivants :
  - Dénonciation de crimes ou délits dont un fonctionnaire a connaissance dans l'exercice de ses fonctions (Art 40 du code de procédure pénale),
  - Communication de renseignements, pièces et documents aux autorités de justice agissant en matière criminelle ou correctionnelle,
  - Témoignage en justice en matière criminelle ou correctionnelle (Art 109 du code de procédure pénale),
  - Communication au juge administratif saisi d'un recours contre un acte administratif ou au juge judiciaire saisi d'un litige des pièces et documents nécessaires au jugement de l'affaire.

- **L'obligation de réserve : l'obligation de réserve prolonge**, en dehors du service, trois obligations : celles de neutralité, de secret et de discrétion professionnels. Cette obligation signifie que tout agent, lorsqu'il s'exprime publiquement (dans les médias, sur réseaux sociaux...) doit veiller à ce que ses propos ne portent pas atteinte aux pouvoirs publics, à ses collègues, à sa hiérarchie... de manière trop directe et violente. Il doit donc faire preuve de mesure.

  La portée de cette obligation est appréciée au cas par cas par l'autorité hiérarchique. L'**obligation de réserve est une construction jurisprudentielle** complexe, c'est-à-dire qu'elle a été élaborée par les tribunaux. Elle varie d'intensité en fonction de critères divers (place du fonctionnaire dans la hiérarchie, circonstances dans lesquelles il s'est exprimé, modalités et formes de cette expression).

  L'obligation de réserve est particulièrement forte pour les titulaires de hautes fonctions administratives en tant qu'ils sont directement concernés par l'exécution de la politique gouvernementale.

  À l'inverse, les fonctionnaires investis d'un mandat politique ou de responsabilités syndicales disposent d'une plus grande liberté d'expression.

La réserve n'a pas trait uniquement à l'expression des opinions. Elle impose à l'agent public d'éviter en toutes circonstances les comportements portant atteinte à la considération du service public par les usagers.

- **L'obligation de neutralité et de respect du principe de laïcité :** tout agent public jouit de la **liberté d'opinion, qu'elle soit politique, syndicale ou religieuse**. Mais il ne doit pas se servir du service public comme un moyen de propagande ou de prosélytisme de ses idées politiques, philosophiques ou religieuses.
  De fait, **il est soumis au principe de laïcité**. En portant des signes religieux distinctifs et de manière ostentatoire dans l'exercice de son service, il porterait atteinte à la neutralité de l'administration qui l'emploie. Ces principes sont rappelés dans la Charte de la laïcité dans les services publics rédigée en 2007. Ils sont réaffirmés par la circulaire du premier ministre datée du 15 mars 2017.
  Depuis la loi du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, toutes les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics désigne un référent laïcité. Ce dernier est en mesure de conseiller tout agent sur les questions en lien au principe de laïcité.

- **L'obligation de dénoncer un crime ou un délit :** les agents publics se conforment aux dispositions du second alinéa de l'article 40 du code de procédure pénale pour tout crime ou délit dont ils acquièrent la connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

- **L'obligation de faire cesser ou signaler les conflits d'intérêt :** l'article L121-4 du CGFP issu de la loi déontologie du 20 avril 2016 dispose que « L'agent public veille à faire cesser immédiatement ou à prévenir les situations de conflit d'intérêts définis à l'article L.121-5 dans lesquelles il se trouve ou pourrait se trouver ». Le conflit d'intérêts correspond à « toute situation d'interférence entre un intérêt public et des intérêts publics ou privés qui est de nature à influencer ou à paraître influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif d'une fonction ».

  Si le conflit d'intérêt touche l'agent directement, ce dernier doit prévenir immédiatement sa hiérarchie qui prendra la mesure qui s'impose. Par exemple, elle confiera le traitement du dossier à une autre personne.

  Quand un conflit d'intérêt concerne une autre personne du service, l'agent qui en a connaissance doit en informer sa hiérarchie et peut signaler les faits auprès du référent déontologue. Il devient alors « lanceur d'alerte ». A ce titre, **il bénéficie de la protection afférente à ce statut**. L'agent ne peut faire l'objet d'aucune mesure pénalisant sa carrière ou sa rémunération.

  La loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence assure une protection accrue des lanceurs d'alerte. La protection des lanceurs d'alertes ne concerne plus seulement la dénonciation des crimes et délits, mais aussi la dénonciation des conflits d'intérêts.

- **L'obligation d'information au public :** *"L'agent public a le devoir de satisfaire aux demandes d'information du public, sous réserve des articles L.121-6 et L.121-7"*.(Art. L.121-8 du CGFP )
  Par ailleurs, la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public, modifiée par la loi n°79-587 du 11 juillet 1979 relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public, dispose que "le droit de toute personne à l'information est garanti en ce qui concerne la liberté d'accès aux documents administratifs de caractère non nominatif". Sous réserve des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne a le droit de connaître les informations contenues dans un document administratif dont les conclusions lui sont opposées. (Voir la circulaire FP n° 1430 du 5 octobre 1981).

  Des obligations spécifiques à chaque corps de métier sont prévues par les statuts particuliers et sont détaillées dans les rubriques "Missions et conditions d'exercice".
  - Pour les enseignants du premier degré : *Décret n° 2017-444 du 29 mars 2017 relatif aux obligations de service et aux missions des personnels enseignants du premier degré*.

  - Pour les enseignants du second degré :
    - Décret n° 2014-940 du 20 août 2014 relatif aux obligations de service et aux missions des personnels enseignants exerçant dans un établissement public d'enseignement du second degré.
    - Décret n° 2014-941 du 20 août 2014 portant modification de certains statuts particuliers des personnels enseignants relevant du ministre chargé de l'éducation nationale.
  - Pour les CPE : Circulaire n° 2015-139 du 10-8-2015.
  - Pour les Psy EN : Circulaire n° 2017-079 du 28-4-2017.
  - Pour les conseillers pédagogiques du premier degré : Circulaire n° 2015-114 du 21-7-2015.
  - Pour les DDFPT : Circulaire n° 2016-137 du 11-10-2016.
  - Pour les personnels de direction :
    - Décret n°2001-1174 du 11 décembre 2001 portant statut particulier du corps des personnels de direction d'établissement d'enseignement ou de formation relevant du ministre de l'éducation nationale.
    - Lien vers le site web du MENJ - Être personnel de direction.

**Focus sur les enseignants**

En qualité d'agent public, un enseignant doit effectuer son service de façon continue (obligation de ponctualité et d'assiduité) mais aussi les activités autres que l'enseignement, définies par les textes réglementaires ou les instructions du ministère de l'Éducation nationale.
Ainsi, au-delà de préparer et de dispenser ses cours, il se doit :
- D'assurer son service : cela comprend la ponctualité et l'assiduité, le contrôle des absences, l'aide au travail personnel des élèves, la correction et l'évaluation des travaux des élèves, la communication des évaluations, le conseil dans le choix de leur projet d'orientation la participation aux réunions (conseils des maîtres, conseils de classe, réunions parents-professeurs, etc.), la surveillance et les corrections d'examens ou de concours, la tenue du cahier de textes, la participation à l'élaboration du projet d'établissement.
- De surveiller les élèves, d'être vigilant et prudent lors de la pratique d'activités physiques sportives scolaires, à l'occasion des sorties scolaires et voyages pédagogiques. Il doit être également attentif à la sécurité des locaux, en particulier des équipements dans les ateliers et dans les gymnases.
- De participer aux séances d'information et de formation.
- De respecter les textes réglementaires et instructions ministérielles, ainsi que les droits de propriété intellectuelle.

NB : la Direction générale de l'administration et de la fonction publique a mis en ligne, à l'intention des agents, un module de sensibilisation à la déontologie.

En cas de non-respect de ces obligations, le fonctionnaire s'expose à des sanctions disciplinaires, délivrées de plein droit par l'autorité investie du pouvoir de nomination.

## Le recours au médiateur académique

La saisine du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur doit être précédée par une démarche préalable auprès de l'autorité ayant pris la décision que vous contestez (article D.222-41 alinéa 1er du code de l'éducation).

La saisine du médiateur n'interrompt pas les délais pour engager une éventuelle action devant le juge administratif.
https://www.ac-reunion.fr/mediateur-academique

## L'égalité professionnelle

La loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique consacre son dernier volet à l'égalité professionnelle. Ses dispositions concernent tant l'égalité professionnelle femmes-hommes que celle en faveur des agents en situation de handicap.

## L'égalité professionnelle femmes-hommes

La loi du 6 août 2019 transpose les dispositions de l'accord du 30 novembre 2018 relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans la fonction publique. En vertu de cet accord, de nouvelles obligations pèsent sur les employeurs des trois fonctions publiques.
Ainsi, les ministères de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et des Sports et des jeux olympiques et paralympiques ont adopté un plan national d'action 2021-2023 pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

- Ce plan d'action mentionné à l'article L. 132-1 du CGFP comporte des mesures visant à évaluer, prévenir et, le cas échéant, traiter les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes.

- Garantir l'égal accès des femmes et des hommes aux corps, cadres d'emplois, grades et emplois de la fonction publique. Lorsque la part des femmes ou des hommes dans un grade d'avancement est inférieure à cette même part dans le vivier des agents promouvables, le plan d'action précise les actions mises en œuvre pour garantir l'égal accès des femmes et des hommes à ces nominations, en détaillant notamment les actions en matière de promotion et d'avancement de grade.

- Favoriser l'articulation entre activité professionnelle et vie personnelle et familiale.

- Prévenir et traiter les discriminations, les actes de violence, de harcèlement moral ou sexuel ainsi que les agissements sexistes.

Il est élaboré sur la base des données issues de l'état de la situation comparée des femmes et des hommes du rapport social unique prévu au chapitre Ier du titre III du livre II du CGFP.

Par ailleurs, l'académie de La Réunion, comme toutes les administrations (décret du 13 mars 2020 et art. L.135-6A du CGFP), a instauré **un dispositif de recueil des signalements** des agents qui s'estiment victimes d'un **acte de violence, de discrimination**, de **harcèlement moral ou sexuel** ou **d'agissements sexistes** (voir la procédure correspondante dans le chapitre dédié).

- **Renforcement de l'obligation de nominations équilibrées :** l'obligation de nominations équilibrées entre les femmes et les hommes sur les postes de direction et d'encadrement est renforcée. Un décret du 30 décembre 2019 modifiant le décret du 30 avril 2012 relatif aux modalités de nominations équilibrées dans l'encadrement supérieur de la fonction publique fixe les conditions d'application de ces nouvelles mesures.

- **Composition équilibrée et présidence alternée des jurys :** l'alternance des genres pour l'exercice des fonctions de présidente et de président de jury peut désormais s'appliquer au terme d'une périodicité maximale de quatre sessions.

- **Mesures intéressant la grossesse :** l'état de grossesse est ajouté à l'article L.131-1 du CGFP, qui fixe les critères de discrimination ne permettant aucune distinction entre les agents. De plus, **le jour de carence en cas de congé maladie,** introduit pour les agents publics par la loi de finances pour 2018, **ne s'applique plus aux femmes enceintes**, dès lors qu'elles ont déclaré leur situation de grossesse à leur employeur.

- **Droits à avancement en cas de congé parental ou de disponibilité :** en vue de réduire les écarts dans le déroulement de la carrière entre les femmes et les hommes, la loi prévoit que les fonctionnaires placés en congé parental ou en disponibilité de droit pour élever un enfant de moins de huit ans conservent leurs droits à l'avancement. Le maintien des droits peut avoir lieu pendant une durée maximale de cinq ans pour l'ensemble de la carrière. Ces périodes sont assimilées à des services effectifs dans le corps ou le cadre d'emplois (**décret du 5 mai 2020)**.

- **Avancement "équilibré" :** un dispositif destiné à assurer le respect de l'égalité entre les femmes et les hommes dans **les procédures d'avancement de grade au choix** est instauré dans toute la fonction publique. La situation respective des femmes et des hommes dans les corps, cadres d'emplois ou grades concernés lors de l'élaboration du tableau d'avancement est prise en compte. Pour ce faire, les lignes directrices de gestion, qui guident les administrations dans la sélection des bénéficiaires d'un tableau d'avancement au choix, doivent être établies en veillant à ce que les critères retenus assurent le respect de cette égalité. La part respective des femmes et des hommes doit être précisée dans le vivier des agents promouvables et dans la liste des agents inscrits au tableau d'avancement.

### L'égalité professionnelle en faveur des travailleurs handicapés

**Introduction du droit du handicap dans le statut général des fonctionnaires.**

Les dispositions concernant l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH), qui figuraient jusqu'ici dans le code du travail, ont été insérées dans un nouveau chapitre V à la loi du 13 juillet 1983 portant droit et obligations des fonctionnaires et figurent désormais à la section 1 du chapitre Ier du titre V du livre III du CGFP. Sans revenir sur le contenu de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés résultant de la loi du 5 septembre 2018 relative à la liberté de choisir son avenir professionnel, elle précise les missions du comité national du fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) et modifient sa composition.

- **Titularisation des apprentis en situation de handicap :** à titre expérimental, pendant cinq ans, les personnes en situation de handicap bénéficiaires d'un contrat d'apprentissage dans la fonction publique peuvent être titularisées dans un corps ou un cadre d'emplois correspondant à l'emploi qu'elles occupaient. Une commission de titularisation se prononce sur leur aptitude professionnelle.

- **Parcours professionnel des agents en situation de handicap et aménagement des concours administratifs :** afin de mieux garantir l'égalité de traitement des agents, l'obligation des employeurs publics en termes de parcours professionnel et de déroulement de carrière des agents en situation de handicap est renforcée (décret n°2020-523 du 4 mai 2020).

Dans cet objectif, **le droit de consulter un référent handicap**, chargé d'accompagner l'agent tout au long de son parcours professionnel, et la portabilité, en cas de mobilité professionnelle, des équipements contribuant à l'adaptation du poste de travail sont inscrits dans le statut général.

Les aménagements d'épreuves de concours pour les personnes en situation de handicap sont aussi facilités. Le bénéfice de tels aménagements peut être accordé indépendamment de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.

- **Promotion interne des fonctionnaires handicapés :** à titre expérimental, du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2025, **les fonctionnaires en situation de handicap bénéficient d'une voie dérogatoire de promotion interne (décret n°2020-569 du 13 mai 2020).** Ils peuvent ainsi accéder à un corps ou un cadre d'emplois de niveau supérieur par la voie du détachement, sous réserve d'avoir accompli préalablement une certaine durée de services publics. Une commission apprécie l'aptitude professionnelle des candidats à être détachés puis, le cas échéant, intégrés dans ces corps ou cadres d'emplois.

## Les signaux d'alerte à l'échelle individuelle

Classés par grand champ (social, médical, professionnel), et listés de manière non exhaustive, les faits observables proposés dans le tableau ci-après offrent des repères destinés à faciliter l'identification des caractéristiques de la situation individuelle d'un agent au sein d'une école, d'un établissement, d'un service.

Chacun de ces signaux constitue un signal dont la récurrence et l'accumulation doivent alerter les supérieurs hiérarchiques, et les inciter à intervenir d'abord à leur propre niveau, puis si la situation ne s'améliore pas, à en référer aux services académiques. À chaque qualification correspond une fiche de procédure de signalement et de traitement.

| CHAMPS | FAITS OBSERVÉS | QUALIFICATION |
|---|---|---|
| **Social (d'ordre personnel, familial, professionnel, matériel)** | Difficultés personnelles, familiales et/ou professionnelles.<br>Difficultés matérielles générant des problèmes d'ordre financier.<br>Décrochage professionnel (absences perlées par exemple).<br>Inadaptation professionnelle, perte de repères, faisant suite à un accident de vie.<br>Fragilité et vulnérabilité dans le contexte professionnel.<br>Conduites et comportements impropres au contexte dans lesquels elles interviennent (agressivité, lassitude, isolement, violence).<br>Situation de handicap générant des difficultés observées (à illustrer).<br>Comportements addictifs. | Problématiques sociales |
| **Médical** (dont handicap, trouble ou difficulté psychologique) | Expression d'une pénibilité liée au travail.<br>Manifestation de troubles musculosquelettiques et / ou expression de douleurs (maux de tête, maux de dos, douleurs musculaires, articulaires, etc.).<br>Expression de troubles du sommeil, somnolence, passivité.<br>Expression de l'appétit et de la digestion, sueurs inhabituelles.<br>Expression de troubles du sommeil, d'hypertension, de problèmes gastriques ou dermatologiques.<br>Manifestations d'hypersensibilité ou troubles de l'humeur (tristesse, pleurs ou | Souffrance au travail / Stress / Epuisement professionnel |

| | | |
|---|---|---|
| | à l'inverse excitation, irritabilité, accès de colère).<br>Consommation de produits calmants ou excitants (café, tabac, alcool, somnifères, anxiolytiques…).<br>Modification des conduites alimentaires<br>Démotivation, désinvestissement.<br>Difficultés d'attention, de concentration, de mémorisation, erreurs, oublis.<br>Difficulté d'adaptation.<br>Baisse d'efficacité et de performance au travail.<br>Difficultés à prendre des initiatives.<br>Isolement social / repli sur soi, difficulté à coopérer.<br>Absences fréquentes et répétées justifiées par un certificat médical.<br>Temps de présence inapproprié (présentéisme / surprésentéisme*). | |
| **Professionnel** | Incivilités.<br>Excitation, irritabilité.<br>Agressivité.<br>Haleine alcoolisée caractérisée.<br>Somnolence, passivité.<br>Trouble de l'élocution et de l'équilibre.<br>Comportement équivoque, obscène, déplacé.<br>Actes ou décisions motivées par des convictions politiques, philosophiques ou religieuses personnelles, propagande ou prosélytisme, appartenance à un mouvement sectaire, port d'insignes, bijoux symboles d'organisations politiques, philosophiques ou religieuses dans le cadre du temps de travail.<br>Refus de se conformer aux instructions.<br>Détournement de fonds, concussion, corruption passive et le trafic d'influence délit d'ingérence.<br>Exhibition sexuelle.<br>Corruption de mineurs, exploitation à caractère pornographique de l'image d'un mineur.<br>Défaut de signalement d'un crime ou d'un délit.<br>Non dénonciation de conflit d'intérêts.<br>Fraude aux concours et examens. | **Comportements inadaptés, y compris conduite addictive impactante** (alcool, drogue…) |

| | | |
|---|---|---|
| | **Violences verbales :** menaces, injures et diffamations, outrages.<br>**Violences physiques :** coups, blessures, bousculades.<br>Moqueries sur le genre, l'origine sociale, le handicap, l'origine culturelle, la religion, etc.).<br>**Vexations répétées :** Moqueries sur le genre, l'origine sociale, le handicap, l'origine culturelle, la religion, etc.)<br>Remarques infantilisantes, sarcastiques ou injurieuses, propos blessants, dénigrement, moqueries, propos ridiculisants.<br>Evitement des contacts, refus de dialoguer et de répondre aux demandes.<br>**Reproches injustifiés :** critiques continuelles du travail effectué, sanctions injustifiées basées sur des faits inexistants.<br>**Modification arbitraire du contenu du travail, des conditions de travail ou des attributions essentielles du poste de travail :** retrait ou modification injustifiés de missions, privation de travail, fixation d'objectifs irréalisables, attribution d'un travail inutile, d'un travail en non-adéquation avec les compétences et/ou les capacités de la personne, changement du poste de travail, du lieu ou de l'environnement de travail.<br>Blagues à caractère sexuel, commentaires sexistes ou misogynes.<br>Commentaires sur l'apparence d'une personne avec un sous-entendu.<br>Regards appuyés sur certaines parties du corps.<br>Frôlements d'une personne sans raison.<br>Questions ou remarques importunes sur la vie sexuelle d'une personne.<br>Allusions à ses propres activités sexuelles devant autrui.<br>Partage ou réception de contenu intime (photos, vidéos, etc) sur les réseaux sociaux, la messagerie, sans le consentement de la personne.<br>Envoi de sextos.<br>Attouchements ou agressions sexuels. | **Actes de violences, de discrimination, harcèlement et d'agissements sexistes** |

| | | |
|---|---|---|
| | Baisse de l'activité professionnelle.<br>Difficultés importantes d'adaptation au poste, aux missions, au public.<br>Méthodes de travail anciennes et / ou devenues inadaptées et inefficaces.<br>Difficulté à conduire certaines activités.<br>Erreurs récurrentes dans le traitement des dossiers.<br>Refus ou difficulté à se former.<br>Manque d'autonomie dans le travail.<br>Incapacité à travailler en équipe.<br>Non-respect des échéances et des calendriers.<br>Défaillance de l'expression et de la communication orale et / ou écrite.<br>Mutisme / Expression confuse.<br>Isolement excessif.<br>Conflits répétés avec les collègues, la hiérarchie, les usagers (parents, élèves). | **Difficulté professionnelle** |
| | Absence de préparation des cours.<br>Absence de mise en activité des élèves.<br>Absence totale et injustifiée de travail écrit donné à la maison (2nd degré).<br>Défaut d'enseignement / Lacunes dans les disciplines enseignées.<br>Questionnements, inquiétudes, plaintes des élèves et des familles relatifs aux contenus des cours, aux méthodes pédagogiques et modalités didactiques.<br>Cahier de texte non rempli.<br>Absence d'évaluation et de suivi du travail des élèves (notes, compétences, appréciations).<br>Notation arbitraire, incohérente, à grande variabilité.<br>Refus de communiquer les notes et appréciations concernant le travail des élèves.<br>Refus de participer à la correction et aux jurys d'examens et de concours.<br>Refus de participer au suivi des élèves en stage.<br>Refus de conseiller les élèves dans leur projet d'orientation.<br>Refus d'accompagner les élèves en difficulté et à besoins éducatifs particulier (pas de mise en œuvre des procédures : PAI, PAP, PPRE, signalement RASED…).<br>Refus d'aider les élèves dans leur travail personnel. | **Pédagogie et didactique défaillantes / Gestion de la classe inadaptée** |

| | | |
|---|---|---|
| | Absence de mise en application du règlement intérieur et / ou délégation de l'autorité (au chef d'établissement, au directeur d'école en cas d'élèves difficiles.<br>Punitions abusives, disproportionnées et / ou inadaptées.<br>Punitions collectives.<br>Évaluations-sanctions.<br>Exclusions régulières de classe.<br>Chahut régulier ou permanent observé dans la classe.<br>Défaut de contrôle des absences et des retards (registre d'appel non tenu).<br>Défaut de surveillance des élèves au sein de la classe et défaut de surveillance des élèves dans les espaces collectifs (1er degré).<br>Défaut de signalement d'un incident grave.<br>Absence de signalement et de traitement pour un élève en situation de vulnérabilité.<br>Refus de contribuer au partage des valeurs de la République et à la laïcité. | |
| | Refus de rejoindre son poste.<br>Fréquence des retards / Départs ou sorties anticipés.<br>Fréquence des demandes d'autorisation d'absence.<br>Absences injustifiées et répétées.<br>**Absences aux instances collectives** (service, école, EPLE) et aux réunions (réunions de service, rencontres parents-professeurs, conseils des maîtres, de cycle, conseil d'école, conseils de classe, etc).<br>**Absences injustifiées aux formations** (stages académiques, animations pédagogiques, formations d'Initiative locale…). | **Absentéisme** |

* Il existe deux types de présentéisme : le premier, appelé « surprésentéisme », est associé à un surinvestissement au travail. On y retrouve les personnes qui travaillent le soir ou le week-end mais aussi ceux qui ne prennent pas l'intégralité de leurs congés. Le second type, appelé « présentéisme pathologique » est le fait de travailler tout en étant malade alors que son état de santé physique ou psychologique mériterait un arrêt maladie

## Les signaux d'alerte à l'échelle collective

Toute organisation de travail peut être affectée par des perturbations, passagères ou chroniques, dont il s'agit d'identifier et de traiter les causes en actionnant des leviers.

Les signaux suivants, s'ils sont élevés, récurrents ou en augmentation, doivent alerter. Le personnel d'encadrement interviendra en actionnant les leviers dont il dispose, puis si la situation ne s'améliore pas, il pourra en référer à la cellule de suivi RH des situations collectives.

| CHAMPS | FAITS OBSERVÉS |
|---|---|
| **Organisation du travail** | Fréquence des dysfonctionnements (secrétariat des examens, vie scolaire, service de gestion).<br>Fréquence des incidents (augmentation des violences à l'encontre des adultes et entre élèves).<br>Manifestations de stress et d'épuisement professionnel chez plusieurs agents (voir les signaux à l'échelle individuelle). |
| | Faiblesse du travail collaboratif (faible nombre de projets d'équipes, pédagogiques). |
| | Faible participation aux instances (conseil pédagogique, instances représentatives des personnels, etc.).<br>Manque d'implication dans les missions de coordination, de professeur principal, de référent, etc. |
| **Rapports sociaux** | Présence de conflits interpersonnels impactant le fonctionnement d'une équipe, voire de l'école / l'établissement / le service.<br>Fréquence et gravité des signes de revendication (revendications des délégués du personnel, courriers, débrayage, grève…).<br><br>Comportements individuels défensifs (évitement, retrait, sur engagement, rigidification).<br>Présence de stratégies de défense collectives : clans, effet meute, bouc émissaire.<br>Absence ou manque de communication et de partage d'informations.<br>Absence ou manque de régulation d'équipe (hétérogénéité des pratiques, absence de réunion, notamment de coordination, etc.).<br>Faiblesse du travail collaboratif (refus de travailler en équipe). |

| | |
|---|---|
| **Qualité de vie et conditions de travail** | Taux d'absentéisme.<br>Taux de turn over.<br>Nombre d'accidents de service.<br>Nombre de congés (CMO, CLD, CLM).<br>Nombre de situations de violences verbales et physiques (dont violences sexuelles ou sexistes), de vols ou dégradation de biens, d'intrusions dans un établissement scolaire ou dans les services. |

# Signaler et comprendre les modalités de traitement

Les pages suivantes proposent une série de procédures graduelles à suivre en fonction des situations, que chaque personnel d'encadrement peut pré-qualifier à l'aide des signaux d'alerte figurant dans les tableaux de la section précédente.

## À l'échelle individuelle

### Procédure de signalement et d'accompagnement d'une difficulté professionnelle

#### Procédure de signalement d'une difficulté professionnelle (y compris d'ordre pédagogique et didactique)

**PERSONNEL D'ENCADREMENT**

**Précise, date et éventuellement contextualise les signes de difficultés observés* en lien avec le référentiel de compétences / référentiel métier de l'agent.**

**Propose un entretien avec l'agent**** en présence d'un collaborateur pour l'inviter d'une part à s'exprimer sur la situation et ses impacts, et d'autre part, envisager avec lui des pistes ou solutions à mettre en œuvre sur une temporalité définie. Ce premier accompagnement est à imaginer en lien avec l'inspecteur concerné (IEN, IA-IPR) ou le supérieur hiérarchique.

**Élabore le** compte-rendu de l'entretien, formalise les pistes proposées et les modalités de suivi et d'évaluation.

**Si aucune amélioration n'est constatée :**

**Rédige un rapport circonstancié** avec les faits précis dans l'ordre chronologique****

**Remet à l'agent pour prise de connaissance et signature** (*Si refus de signer, le constater en présence d'un témoin et le mentionner sur le rapport)*

**Adresse le rapport faisant état de l'entretien et de ses suites** par mail, **au service gestionnaire (DPEP, DPES, DPATE), à l'inspecteur de discipline le cas échéant, à la CRHP du bassin et à la correspondante académique accompagnement.** Joindre les pièces justificatives et les témoignages éventuels en cas de refus de signature.

**L'agent peut exercer un droit de réponse par voie hiérarchique.**

**SERVICE GESTIONNAIRE**

**Se rapproche des services et acteurs partenaires** au regard de la situation (inspection, médecine de prévention, Action Sociale, CHA, CRHp…), **avec transmission du rapport. Fait un retour au personnel d'encadrement ayant fait le signalement.**

*Voir la liste des faits observés dans le tableau des signaux d'alerte. Dans le premier degré, le directeur d'école qui constate des difficultés en informe par écrit l'IEN de circonscription.
** Voir la proposition de guide d'entretien en annexe
*** Voir l'exemple de lettre à l'agent en annexe
**** Voir la proposition de guide de rédaction de l'écrit circonstancié en annexe

## Modalités d'accompagnement du signalement d'une difficulté professionnelle (y compris d'ordre pédagogique, ou didactique)

### SERVICE GESTIONNAIRE

- Procède à un premier niveau d'analyse de la situation et propose, lorsque nécessaire, un entretien à l'agent. Selon les problématiques, l'entretien pourra mobiliser le chef d'établissement, le chef de division ou de service, l'inspecteur (1D ou 2D), le CRHP, l'ASP afin d'affiner le diagnostic.

→ Difficulté professionnelle diagnostiquée par expertise (inspecteur, **pair expert avec lettre de mission**).

→ En cas de difficulté plus large, inscription en SAS.

**Traitement de la difficulté professionnelle stricte**

Compétences psychosociales : Accompagnement par le supérieur hiérarchique et l'ASP / accompagnement externe.

Compétences métier (administratif) : Inscription à des formations métier / tutorat.

Compétences métier (pédagogique et didactique) :

Contrat d'accompagnement spécifique (visites formatives et évaluatives d'un pair expert et d'un chargé de mission de discipline), accompagnement des chargés de mission d'inspection, tutorat.

**Traitement de la difficulté professionnelle plus large**

Accompagnement socio-économique par un ASP.

Consultation avec un médecin de prévention pour avis sur les suites à donner.

Accompagnement professionnel par le CRHP.

# Procédure de signalement et d'accompagnement de l'absentéisme

## Procédure de signalement de l'absentéisme

### PERSONNEL D'ENCADREMENT

**Précise, date et éventuellement contextualise les retards et départs anticipés récurrents et l'absentéisme constatés***

**Propose un entretien avec l'agent** pour l'inviter à s'exprimer sur la situation relevée d'une part,** et d'autre part, envisager avec lui des pistes ou solutions à mettre en œuvre sur une temporalité définie, **et si besoin l'orienter vers des dispositifs d'accompagnement adaptés.**

**Élabore le** compte-rendu de l'entretien, formalise les pistes proposées et les modalités de suivi et d'évaluation.

**Si aucune amélioration n'est constatée :**

**Lettre à l'agent***** avec énonciation des faits et rappel de ses obligations professionnelles. Une **copie** sera adressée au **service gestionnaire** (DPEP, DPES, DPATE, DEPAP).

**Si aucune amélioration n'est constatée :**

### SERVICE GESTIONNAIRE

**Se rapproche des services et acteurs partenaires** au regard de la situation (IA-IPR et IEN 2D, médecine de prévention, Action Sociale, référents médiation, CRHp, CHA…), **avec transmission du rapport.**
**Fait un retour au personnel d'encadrement ayant fait le signalement.**

*Voir la liste des faits observés dans le tableau des signaux d'alerte. Dans le premier degré, le directeur d'école qui constate des difficultés en informe par écrit l'IEN de circonscription.
** Voir la proposition de guide d'entretien en annexe
*** Voir l'exemple de lettre à l'agent en annexe
**** Voir la proposition de guide de rédaction de l'écrit circonstancié en annexe

## Modalités d'accompagnement du signalement de l'absentéisme

**SERVICE GESTIONNAIRE**

- Reçoit l'agent si nécessaire en binôme / trinôme avec l'acteur RH idoine (chef d'établissement, inspecteur, chef de division ou de service, etc.).
- Oriente vers le CRHP, l'ASp, la médecine de prévention, le CHA, éventuellement dans le cadre d'un traitement de la situation en SAS.
- Effectue une retenue sur salaire ou engage une procédure disciplinaire.

**Accompagnement professionnel et / ou pédagogique**

Accompagnement par le CRHp de bassin.

Visite de l'inspecteur.

**Accompagnement médico-social**

Accompagnement socio-économique par une ASp.

Consultation avec un médecin de prévention pour avis sur les suites à donner.

Le personnel d'encadrement accompagne sur le terrain la réponse institutionnelle, suit le comportement de l'agent et informe régulièrement le service gestionnaire de l'évolution de la situation.

# Procédure de signalement et traitement des comportements inappropriés

## Procédure de signalement d'un comportement inadapté

### PERSONNEL D'ENCADREMENT

**Précise, date et contextualise les faits constatés*.**

**Propose un entretien avec l'agent**** en présence d'un collaborateur pour l'inviter à s'exprimer sur la situation relevée d'une part, et d'autre part, l'amener vers une prise de conscience si nécessaire et envisager avec lui des pistes ou solutions à mettre en œuvre pour éviter les répétitions ou l'aggravation de ce comportement.

**Elabore le** compte-rendu de l'entretien, formalise les pistes proposées et les modalités de suivi et d'évaluation.

**SELON LE DEGRE DE GRAVITÉ DES FAITS**

- **Fait appel aux forces de police ou de gendarmerie en cas d'urgence.**
- **Prévient le cabinet de la rectrice de** l'appel aux forces de l'ordre.
- **Fait un signalement** au référent Police ou Gendarmerie de son établissement le cas échéant.

**Si les faits sont graves ou se répètent**

**Lettre à l'agent***** avec énonciation des faits et rappel de ses obligations professionnelles.

Une **copie** sera adressée au **service gestionnaire** (DPEP, DPES, DPATE).

**Rédige un rapport circonstancié** avec les faits précis dans l'ordre chronologique.******

**Remet à l'agent pour prise de connaissance et signature** (*Si refus de signer, le constater en présence d'un témoin et le mentionner sur le rapport).*

**Adresse le rapport faisant état de l'entretien et de ses suites, et la copie de la lettre adressée à l'agent** par mail, **au service gestionnaire (DPEP, DPES, DPATE).** Joindre les pièces justificatives et les témoignages éventuels en cas de refus de signature.

**L'agent peut exercer un droit de réponse par voie hiérarchique.**

**Renseigne l'application FAITS ETABLISSEMENT si nécessaire.**

### SERVICE GESTIONNAIRE

**Se rapproche des services et acteurs partenaires** au regard de la situation (IA-IPR et IEN 2D, médecine de prévention, Action Sociale, référents médiation, CHA…), **avec transmission du rapport.**

Présente la situation à la DRH en réunion hebdomadaire.

Classe l'écrit dans le dossier de l'agent

**Fait un retour au personnel d'encadrement ayant fait le signalement.**

*Voir la liste des faits observés dans le tableau des signaux d'alerte. Dans le premier degré, le directeur d'école qui constate des difficultés en informe par écrit l'IEN de circonscription.
** Voir la proposition de guide d'entretien en annexe.
*** Voir l'exemple de lettre à l'agent en annexe.
**** Voir la proposition de guide de rédaction de l'écrit circonstancié en annexe.

## Modalités d'accompagnement en cas de comportement inadapté

### SERVICE GESTIONNAIRE

**Procède, avec l'appui des autres acteurs RH concernés, à un premier niveau d'analyse de la situation** et propose, lorsque nécessaire, un entretien à l'agent.

Selon les problématiques, l'entretien pourra mobiliser le chef d'établissement, l'IEN, l'IEN 2D, l'IA-IPR, le chef de division ou de service, le CRHP, l'ASP afin d'affiner le diagnostic.

Si cela n'a pas été fait, l'agent prend connaissance du rapport le concernant à cette occasion.

**Selon la gravité des faits, le service procède à :**

Un rappel à la règle lors de l'entretien en lien avec les droits et devoirs du fonctionnaire.

Une proposition d'accompagnement pédagogique, psychosocial, médical, etc.

Une proposition de demande de protection fonctionnelle.

Une mesure conservatoire de l'agent si nécessaire (suspension temporaire destinée à protéger l'agent et / ou les victimes potentielles le temps qu'une enquête administrative et / ou procédure pénale se mette en place). L'agent est reçu pour que cette décision lui soit notifiée.

Une procédure disciplinaire :

- qui aboutit à une sanction de groupe 1 (avertissement, blâme, exclusion temporaire de 3 jours).
- qui exige la mise en place d'une commission disciplinaire aboutissant à une sanction disciplinaire de groupe 2 (exclusion temporaire de 4 à 15 jours, déplacement d'office, radiation du tableau d'avancement), 3 (exclusion temporaire de 16jours à 2 ans, rétrogradation) ou 4 (révocation, mise à la retraite d'office).

# Procédure de signalement et d'accompagnement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes

**Texte**
Décret n° 2020-256 du 13 mars 2020 relatif au dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes dans la fonction publique

**Page à consulter :**
https://www.ac-reunion.fr/actes-de-violence-de-harcelement-de-discrimination-ou-agissements-sexistes-123247

## Procédure de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes*

| PERSONNEL D'ENCADREMENT TÉMOIN |
|---|

Informe la victime de la procédure de signalement.

Remplit le formulaire en ligne : https://www.ac-reunion.fr/signalement-agression)

Porte à la connaissance du personnel concerné et selon la situation l'existence d'un des guides d'accompagnement mis à disposition par le Ministère :
Accompagnement en cas d'incivilité ou d'agression dans le cadre de leur fonction 1er degré
Accompagnement en cas d'incivilité ou d'agression dans le cadre de leur fonction 2nd degré

* Ce dispositif de signalement s'adresse en premier lieu aux victimes mais le supérieur hiérarchique d'un agent victime doit faire un signalement dans le cadre de ses obligations de protection des personnels (art. L4121-1 du code du travail).

Le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail académique (CHSCTA) sera informé de manière anonyme des signalements effectués (art. 53 du Décret n°82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique)

## Modalités d'accompagnement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes

**COORDONNATEUR DU DISPOSITIF**
**CHARGÉ DE MISSION SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL**

Réceptionne le signalement et le transmet à l'assistant de service social du personnel.

**ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL DU PERSONNEL (ASP)**

Écoute et prend en charge de la situation de l'agent.
Qualifie les faits en lien avec le chargé de mission SST.

**VIOLENCES**

**Accompagnement de la victime**
- Dépôt de plainte auprès de la gendarmerie ou de la police.
- Déclaration d'accident de service.
- Demande de protection fonctionnelle auprès de l'autorité hiérarchique.

**DISCRIMINATION, HARCELEMENT, AGISSEMENT SEXISTE**

**Saisie de la Commission : au minimum 4 membres** parmi lesquels DRH / DRHA, CT SSP, psychologue du travail, service juridique, référent égalité homme/femme, coordonnateur, médecin du travail.
- Investigation et caractérisation des faits
- Suites à donner
- Communication et prise en charge

**Accompagnement de la victime le cas échéant par le supérieur hiérarchique**
- Dépôt de plainte auprès de la gendarmerie ou de la police
- Déclaration d'accident de service
- Demande de protection fonctionnelle auprès de l'autorité hiérarchique.

* L'ensemble de ces notions est défini dans le glossaire

Dans le cadre du traitement de la situation signalée et selon les informations recueillies, certains services du rectorat pourront être informés : le cabinet de la rectrice, le service juridique, etc. Les destinataires des informations contenues dans le formulaire de signalement sont couverts par le secret professionnel ou par une obligation de discrétion. Les données individuelles fournies dans le formulaire de signalement ne sont consignées ni dans le dossier administratif de l'agent ni dans son dossier médical en santé au travail. Les données sont stockées informatiquement par la direction des ressources humaines.

# Procédure de signalement et d'accompagnement de la souffrance au travail

## Procédure de signalement d'une souffrance au travail

Le travail devient une souffrance s'il présente un fort impact sur la santé psychique, voire physique et sociale (voir les signaux de souffrance au travail). La souffrance au travail peut trouver ses origines dans :

- Les violences internes : conflits interpersonnels, harcèlement moral ou sexuel, discrimination…
- Les violences externes : insultes, menaces, agressions, commises par des personnes extérieures à l'école, à l'établissement, au service (parents par exemple).
- Le stress.
- Une situation personnelle médicale, financière, familiale, etc. difficile.

### PERSONNEL D'ENCADREMENT

Précise, date et éventuellement contextualise les signes observés* et leurs impacts sur la qualité du travail et les relations professionnelles
Propose un **entretien avec l'agent**** pour :
- l'inviter à s'exprimer sur la situation constatée, son origine perçue et ses impacts ;
- envisager avec lui quelles actions pourraient atténuer sa souffrance et les mettre en place.
Rappelle à l'agent les **différents dispositifs d'écoute et de soutien existants** :
GAP RPS : preventionrps@ac-reunion.fr
Espace Accueil et écoute du réseau PAS MGEN : 0 805 500 005
MDP médecine de prévention : mctr.secretariat@ac-reunion.fr pour les personnels gérés par la DPEP et mdp.secretariat@ac-reunion.fr pour les personnels gérés par la DPATE et la DPES.

**La situation nécessite un traitement à l'échelle collective**

S'il s'agit d'une situation liée à la QVCT ou aux rapports sociaux, voir les procédures de signalement et d'accompagnement des situations

**La situation nécessite un traitement à l'échelle inter-individuelle**

- S'il s'agit d'actes de violence, de harcèlement, de discrimination ou d'agissements sexistes
- S'il s'agit d'un conflit interpersonnel, solliciter le réseau des référents médiation.

**La situation nécessite un traitement à l'échelle individuelle**

- Se rapprocher des services et acteurs partenaires au regard de la situation (médecine de prévention, Action Sociale, CHA…)
- Peut contacter la CRHP du bassin pour solliciter, avec l'accord de l'agent, une rencontre avec le personnel en souffrance.

*Voir la liste des faits observés dans le tableau des signaux d'alerte.
** Voir la proposition de guide d'entretien en annexe.
*** La souffrance au travail nécessite souvent un traitement à plusieurs échelles.

## Modalités d'accompagnement individuel de la souffrance au travail*

**ÉCOUTE ET SOUTIEN**

GAP-RPS
Espace d'écoute et d'accueil du réseau PAS de la MGEN

**ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL**

Par le supérieur hiérarchique.
Par l'inspecteur.
Par le CRHp de bassin.
Par le CHA.
...

**ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-SOCIAL**

Consultation avec un médecin de prévention pour éventuelles préconisations sur les suites à donner.
Entretien avec un ASP si nécessaire.

* Pour les modalités d'accompagnement des situations collectives et inter-individuelles de la souffrance au travail, se reporter aux autres fiches correspondantes

## Procédure en cas d'urgence ou de difficultés graves relatives aux personnels

Cette procédure concerne les situations qui comportent un risque sérieux ou grave, autrement dit la menace de survenue d'un événement dont la probabilité est grande et la portée importante. Ces situations peuvent recouvrir les cas de menace de passage à l'acte mettant en danger l'agent lui-même (dont crise d'agitation aiguë, menace suicidaire) ou autrui (dont menace d'agression verbale ou physique).
NB : s'il s'agit d'un événement traumatique, merci de se référer à la procédure de signalement d'un événement traumatique et d'utiliser **la fiche de signalement ÉRIC / CASA** (formulaire en ligne ou format imprimable)
Pour prévenir ces situations, il est important de repérer le plus en amont possible les signaux faibles, c'est-à-dire des éléments annonciateurs qui, en raison de leur degré d'incertitude, de leur caractère fragmenté ou incomplet, de la difficulté à les exploiter, n'ont pas provoqué de réponse. Ce sont précisément ces signaux faibles qui doivent faire l'objet d'une écoute anticipative, autrement dit d'une veille active.

Le repérage des signaux faibles peut par exemple permettre :

- De mettre en place des mesures permettant d'éviter la survenue d'un événement potentiellement traumatique.
- D'élaborer des mesures prospectives en vue d'établir une stratégie.
- De procéder à une pré-alerte qui rendra plus rapide et efficace la réaction en cas d'alerte.

### PERSONNEL D'ENCADREMENT

En cas d'urgence ou de difficulté grave, le personnel d'encadrement doit mettre en œuvre 3 typologies d'actions :

- Protéger : la personne en danger, l'écosystème (biens et personnes), lui-même le cas échéant.
- Alerter :
  - En interne : le personnel médical (infirmière, Psy EN, médecin scolaire…) et éducatif (vie scolaire…).
  - À l'externe : la police ou la gendarmerie, les pompiers, le SAMU, etc.

Secourir : procurer ou faire procurer les premiers secours si nécessaire et si possible
En ce qui concerne l'alerte, le personnel d'encadrement :

- Renseigne la fiche de signalement (voir en annexes).
- Adresse la fiche de signalement par courriel.

| Cas de mise en danger de lui-même | Cas d'agression verbale, physique ou verbale |
|---|---|
| La fiche de signalement est adressée au service de prévention. | La fiche de signalement peut être adressée au service de gestion des personnels compétent : DPEP, DPES, DPATE. |

NB : Dans le cas d'une agression, la procédure de signalement d'un acte de violence peut également être mise en œuvre.

## Rappel des mesures que peut prendre un chef d'établissement

**Texte**

Articles L421-3 du code de l'éducation Articles LR421-12 du code de l'éducation

- L'autorité du chef d'établissement à l'égard des personnels :
  Le chef d'établissement exerce son autorité sur l'ensemble des personnels recrutés par l'établissement (R421-9 du code de l'éducation) ou les personnels affectés ou mis à disposition de l'établissement (art. R. 421-10 du code de l'éducation).
- Le pouvoir de police administrative du chef d'établissement :
  Le chef d'établissement est le garant de l'ordre public dans l'établissement (police administrative), comme le maire assure dans sa commune « le bon ordre, la sûreté, la sécurité et la salubrité publiques ». Il dispose d'une compétence en la matière qu'il exerce au nom et pour le compte de l'État, nonobstant les dispositions réglementaires particulières.

**DÉFINITION** : des mesures liées à la sécurité des personnes et des biens
Le chef d'établissement prend ainsi toutes dispositions, en liaison avec les autorités administratives compétentes, pour assurer **la sécurité des personnes et des biens, l'hygiène et la salubrité de l'établissement** et en cas de difficultés graves dans le fonctionnement d'un établissement, le chef d'établissement peut prendre **toutes dispositions nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du service public** (R421-10 et L421-3 du code de l'éducation).
S'il y a **urgence**, et **notamment en cas de menace ou d'action contre l'ordre** dans les enceintes et locaux scolaires de l'établissement, le chef d'établissement, sans préjudice des dispositions générales réglementant l'accès aux établissements, peut :

- **Interdire l'accès de ces enceintes ou locaux** à toute personne relevant ou non de l'établissement.
- **Suspendre des enseignements ou autres activités au sein de l'établissement**. Le chef d'établissement informe le conseil d'administration des décisions prises et en rend compte à l'autorité académique, au maire, au président du conseil général ou du conseil régional et au représentant de l'Etat dans le département. (R421-12 du code de l'éducation).

**Exemples**

Si un personnel est violent à l'égard d'une ou plusieurs personnes (élèves, parents d'élèves, personnels, etc.), le chef d'établissement peut donc lui interdire l'accès à l'établissement ou suspendre son activité. Il en est de même si un personnel enseignant n'assure pas ses obligations de surveillance à l'égard des élèves de sa classe et les met, de fait, en danger.
Si l'établissement est envahi par des manifestants, le chef d'établissement peut être amené à suspendre les enseignements.
Dans le cas où un personnel se voit interdire l'accès à l'établissement ou si un personnel voit son activité suspendue, il s'avérera nécessaire de prendre ou de solliciter les mesures statutaires qui prennent le relai des mesures prises dans l'instant, voire dans l'urgence, telle qu'une mesure de suspension de l'agent public, ou le placement en congé d'office etc.

### Modalités de traitement du signalement

**MÉDECINE DE PRÉVENTION**

Présentation du dossier en Service Académique de Suivi

**ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL**

Par le supérieur hiérarchique
Par l'inspecteur
Par le CRHp de bassin
Par le CHA
…

## À l'échelle collective

### Les cellules de suivi RH des situations collectives

L'accompagnement des équipes au plus près de leurs besoins est une préoccupation constante de notre académie (axe 1 du PSA « Créer un environnement favorable au travail des élèves et les personnels » et axe « Coopérer » de la feuille de route RH).
Afin de favoriser le suivi et l'accompagnement des situations collectives, deux cellules de suivi RH des situations collectives ont été mises en place : l'une pour le 1er degré, l'autre pour le 2nd degré.

Ces cellules, pilotées par la SGAA-DRH, réunissent différents acteurs. Chacune d'elles analyse les situations de difficultés qui lui sont signalées à l'échelle des collectifs des écoles pour l'une, des collèges et lycées pour l'autre, concernant :

- Des problématiques d'organisation du travail.
- Une altération de l'environnement de travail.
- Des insuffisances professionnelles ayant un impact sur l'équipe.
- Un conflit de travail entraînant des dysfonctionnements, une dégradation des relations professionnelles et de la qualité du travail.

Leur objectif est de venir en appui aux personnels d'encadrement dans la résolution de difficultés persistantes après une régulation de 1er niveau qu'ils auront menée.
Le personnel d'encadrement peut saisir la cellule de suivi RH via son adresse générique :

acc.collectif1d@ac-reunion.fr pour le 1er degré
acc.collectif@ac-reunion.fr pour le 2nd degré

La procédure de signalement d'une situation collectives est répertoriée dans la partie dédiée et une proposition de trame pour le signalement de la situation collective est proposée.
Le signalement est ensuite analysé et traité lors des séances de travail successives et des propositions d'accompagnement sont adressées en retour aux personnels d'encadrement : ces dernières peuvent faire l'objet d'échanges en vue d'ajuster le dispositif proposé.

# Le signalement et le traitement de difficultés liées à l'organisation de travail

## Procédure de signalement de difficultés liées à l'organisation de travail

### PERSONNEL D'ENCADREMENT

**Précise, date et contextualise les faits constatés***
**Effectue un diagnostic, si possible par un croisement des regards, de la situation.**
**Peut demander l'appui de la CRHP de bassin pour réaliser le diagnostic si besoin.**
**Actionne les leviers de l'organisation du travail :**
- Organisation, répartition et coordination des tâches (rédaction de lettres de missions, élaboration collective de procédures, etc.).
- Définition des priorités et des orientations.
- Planification du travail et anticipation des échéances.
- Répartition des ressources, notamment les locaux et le matériel.
- Adaptation des modes de management.

**Si aucune amélioration n'est constatée :**

**Rédige une présentation de la situation en suivant la trame proposée****
**Alerte la cellule RH des situations collectives par mail à l'adresse suivante :**
- acc.collectif@ac-reunion.fr pour le 2nd degré et les services
- acc.collectif1D@ac-reunion.fr pour le 1er degré

### CELLULE DE SUIVI RH DES SITUATIONS COLLECTIVES

Accuse réception du message.

Informe le personnel d'encadrement de la mise à l'ordre du jour de la séance de travail de la cellule à venir.

Communique au personnel d'encadrement les modalités d'interventions proposées au regard du diagnostic posé.

* Voir la liste des faits observés dans le tableau des signaux d'alerte
** Voir la proposition de fiche de signalement d'une situation collective en annexe

## Modalités de traitement du signalement de difficultés liées à l'organisation de travail

**CELLULE DE SUIVI RH DES SITUATIONS COLLECTIVES**

- Procède à l'analyse de la demande via un croisement des regards, identifie les besoins (au besoin demande des informations complémentaires au personnel d'encadrement ou missionne un acteur RH pour aller les recueillir)
- Préconise l'intervention idoine au regard du diagnostic posé.

**Si aucune amélioration n'est constatée**

**Accompagnement par l'inspecteur référent (IEN, IEN 2D, IA-IPR référent, IA-IPR EVS) de l'inspecteur en charge du dossier concerné** (SEGPA, DDFPT, etc) **ou de l'IA-DAASEN**

(Visites conseil, entretiens…)

**Accompagnement à la résolution de situation sensible**

Mise en place du comité de suivi et partage des éléments de contexte.

Présentation de la démarche aux personnels.

Réalisation des entretiens.

Analyse et synthèse des matériaux, synthèse des préconisations.

**Méthode Situation problème ANACT**

Formation d'initiative locale sur deux demi-journées pour un groupe constitué.

Le personnel d'encadrement accompagne sur le terrain la réponse institutionnelle, assure la mise en œuvre des préconisations et informe régulièrement les acteurs RH référents de l'évolution de la situation.

# Le signalement et le traitement de difficultés liées aux rapports sociaux

## Procédure de signalement de difficultés liées aux rapports sociaux

### PERSONNEL D'ENCADREMENT

**Précise, date et contextualise les faits constatés.***

**Effectue un diagnostic, si possible par un croisement des regards, de la situation.**

**Actionne les leviers d'amélioration des rapports sociaux :**
- Instances consultatives et décisionnelles.
- Espaces et modalités de dialogue et de régulation.
- Espaces et modalités de travail collaboratif.
- Stratégies de résolution des conflits (arbitrage, conciliation, médiation).
- Communication interne et externe.
- Management de projets.

**Si aucune amélioration n'est constatée :**

**Rédige une présentation de la situation en suivant la trame proposée.****

**Alerte la cellule RH des situations collectives par mail à l'adresse suivante :**
- acc.collectif@ac-reunion.fr pour le 2nd degré et les services.
- acc.collectif1D@ac-reunion.fr pour le 1er degré.

### CELLULE DE SUIVI RH DES SITUATIONS COLLECTIVES

**Accuse réception du message.**

**Informe le personnel d'encadrement de la mise à l'ordre du jour de la séance de travail de la cellule à venir.**

**Communique au personnel d'encadrement les modalités d'interventions proposées au regard du diagnostic posé.**

* Voir la liste des faits observés dans le tableau des signaux d'alerte

** Voir la proposition de fiche de signalement d'une situation collective

## Modalités de traitement du signalement de difficultés liées aux rapports sociaux

### CELLULE DE SUIVI RH DES SITUATIONS COLLECTIVES

Procède à l'analyse de la demande via un croisement des regards, identifie les besoins (au besoin demande des informations complémentaires au personnel d'encadrement ou missionne un acteur RH pour aller les recueillir).

Préconise l'intervention idoine au regard du diagnostic posé.

**Accompagnement par l'inspecteur référent (IEN, IEN 2D, IA-IPR référent, IA-IPR EVS), l'IA-DAASEN, la CTR-ASS.**

(Visites conseil, entretiens…)

**Accompagnement à la résolution de situation sensible**

Mise en place du comité de suivi et partage des éléments de contexte.

Présentation de la démarche aux personnels.

Réalisation des entretiens.

Analyse et synthèse des matériaux, synthèse des préconisations.

Discussion au sein du comité de suivi Restitution aux personnels.

Le personnel d'encadrement accompagne sur le terrain la réponse institutionnelle, assure la mise en œuvre des préconisations et informe régulièrement les acteurs RH référents de l'évolution de la situation.

# Le signalement et le traitement de difficultés liées à la Qualité de vie et aux Conditions de Travail

## Procédure de signalement de difficultés liées à la Qualité de Vie et aux Conditions de Travail

### PERSONNEL D'ENCADREMENT

**Précise, date et contextualise les faits constatés.***

**Effectue un diagnostic interne, si possible par un croisement des regards, de la situation.**

**Actionne les leviers d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail :**
- Environnement et conditions de travail de travail.
- Organisation de travail.
- Style de management (bienveillance, encapacitation, responsabilisation, reconnaissance...)
- Développement professionnel des personnels et accompagnement des potentiels.
- Inclusion professionnelle.

**NB : Si le signalement a été porté par un agent impacté au registre santé et sécurité au travail, le personnel d'encadrement inscrit les actions correctives et préventives mises en œuvre. Si le signalement n'a pas été porté au Registre, le personnel d'encadrement invite l'agent à le faire.**
**Le personnel d'encadrement pourra actualiser au besoin le DUERP en fonction des facteurs de risques constatés.**

**Si aucune amélioration n'est constatée :**

**Rédige une présentation de la situation en suivant la trame proposée.****
**Alerte la cellule RH des situations collectives par mail à l'adresse suivante :**
- acc.collectif@ac-reunion.fr pour le 2nd degré et les services
- acc.collectif1D@ac-reunion.fr pour le 1er degré

### CELLULE DE SUIVI RH DES SITUATIONS COLLECTIVES

**Accuse réception du message.**
**Informe le personnel d'encadrement de la mise à l'ordre du jour de la séance de travail de la cellule à venir.**
**Communique au personnel d'encadrement les modalités d'interventions proposées au regard du diagnostic posé.**

* Voir la liste des faits observés dans le tableau des signaux d'alerte
** Voir la proposition de trame en annexe

## Modalités de traitement du signalement de difficultés liées à la

## Qualité de Vie et aux Conditions de Travail

### CELLULE DE SUIVI RH DES SITUATIONS COLLECTIVES

Procède à l'analyse de la demande via un croisement des regards, identifie les besoins (au besoin demande des informations complémentaires au personnel d'encadrement ou missionne un acteur RH pour aller les recueillir).

Préconise l'intervention idoine au regard du diagnostic posé.

**Accompagnement par l'inspecteur référent (IEN, IEN 2D, IA-IPR référent, IA-IPR EVS) ou l'IA-DAASEN**

(Visites conseil, entretiens…)

**Accompagnement à la résolution de situation sensible**

Mise en place du comité de suivi et partage des éléments de contexte.

Présentation de la démarche aux personnels.

Réalisation des entretiens

Analyse et synthèse des matériaux, synthèse des préconisations.

**Méthode Situation problème ANACT**

Formation d'initiative locale sur deux demi-journées pour un groupe constitué.

Le personnel d'encadrement accompagne sur le terrain la réponse institutionnelle, assure la mise en œuvre des préconisations et informe régulièrement les acteurs RH référents de l'évolution de la situation.

# Le signalement et le traitement d'une crise

## Procédure de signalement d'une crise (échelle collective)

La crise est un terme éminemment polysémique et peut revêtir des situations très différentes. Elle correspond à la variation soudaine de l'état d'équilibre et intervient lorsque les besoins dépassent les ressources disponibles. C'est donc dans cette situation extrêmement rare que le personnel d'encadrement, estimant que les ressources (humaines, matérielles, etc.) qu'il peut mobiliser ne suffisent pas à rétablir une situation équilibrée à l'échelle du collectif, fait appel aux services académiques.

*Exemples : débrayage complet, blocage par des élèves, des parents d'élèves, violences généralisées… et toute situation où le fonctionnement de la structure est à l'arrêt.*

### PERSONNEL D'ENCADREMENT

En cas de crise au sein de l'école, de l'EPLE, du service, le personnel d'encadrement doit mettre en œuvre 3 typologies d'actions :

- **Protéger** : les personnes en danger, l'écosystème, lui-même le cas échéant.

- **Alerter** :
  - En interne : le personnel médical (infirmière, Psy EN, médecin scolaire…) et éducatif (vie scolaire…).
  - À l'externe : la police ou la gendarmerie, les pompiers, le SAMU, etc.

- **Secourir** : procurer ou faire procurer les premiers secours si nécessaire et si possible.

Le personnel d'encadrement peut ensuite **signaler** l'événement :
- Renseigne la fiche de signalement.*
- Adresse la fiche de signalement par mail à la directrice de cabinet, avec copie à l'IA-DAASEN concerné.

Le personnel d'encadrement rédige le rapport circonstancié relatif à la situation.

* Voir la proposition de fiche de signalement d'une situation de crise
** Voir la proposition de guide de rédaction de l'écrit circonstancié en annexe

## Modalités de traitement du signalement d'une crise

**Concertation (IA-DAASEN, DRH, CTSS-CTR et CT-EVS, IA-IPR EVS)**

- Détermine, dès la connaissance de l'alerte, son niveau de gravité et l'urgence à traiter la situation.
- Décide des suites à donner en fonction de l'analyse.

Si le traitement n'est pas urgent

**Cellule de suivi RH des situations collectives**

Si le traitement est urgent

**Visite de l'IA-DAASEN**

- Convocation à un entretien avec l'IA-DAASEN concerné, et/ou la DRH, un IEN, un IA-IPR EVS afin de mettre en place les mesures nécessaires.
- Mise en place d'un accompagnement/d'une feuille de route supervisée par l'IEN, les IA-IPR EVS. Ce dispositif comprend des objectifs à atteindre, un échéancier et au besoin un parcours de formation/professionnalisation…
- Mise en place d'un dispositif d'accompagnement à la résolution de situation sensible.
- Prise en charge des personnels en souffrance.
- Aide à la mobilité géographique/fonctionnelle.
- Le cas échéant mise en place d'une « enquête administrative ».

# Le signalement et le traitement d'un événement potentiellement traumatique (dispositif ERIC/ CASA)

## Procédure de signalement d'un événement potentiellement traumatique (dispositif ERIC/ CASA)

Un événement potentiellement traumatique est une situation qui se définit par :

- Son caractère **exceptionnel et**/ou **imprévisible**, son ampleur.
- La **confrontation** avec la **mort** d'un ou plusieurs individus.
- Le **retentissement** important sur le psychisme de ceux qui le subissent.
- L'inadaptation et l'**insuffisance** des modalités habituelles de réponse.

**PERSONNEL D'ENCADREMENT**

Signale un évènement conduisant au déclenchement d'une ERIC par le renseignement du formulaire en ligne :
La fiche de signalement du déclenchement d'une ERIC reste disponible en format imprimable afin de pouvoir facilement recueillir les éléments essentiels au signalement par voie numérique.
Evalue la situation avec son Équipe ressource interne de crise (ERIC)*.

| Si la situation est maîtrisable par l'ERIC | Si l'ampleur de l'événement nécessite un soutien extérieur |
|---|---|
| Adresse **en fin d'intervention de l'ERIC un rapport d'incident** (fiche événement type)* **pour information et bilan au médecin conseiller technique de la rectrice :** mctr.secretariat@ac-reunion.fr | Formule une demande d'aide à la Directrice de cabinet au 02 62 48 14 41 ou à l'Inspecteur d'Académie DAASEN EC ou LES suivant le cas.<br><br>**Directrice de cabinet en lien avec MCTR**<br><br>Le MCTR appelle le **coordonnateur CASA** de bassin et lui donne mission pour intervenir.<br>Le CT-EVS appelle le **CE** pour l'informer de l'activation de la CASA.<br>L'IA-DAASEN appelle l'IEN pour l'informer de l'activation de la CASA. |

- Voir la fiche correspondante dans les dispositifs d'accompagnement collectif
- ** Voir la fiche événement type en annexe

## Modalités de traitement d'un événement potentiellement traumatique

### L'intervention de la CASA

Le coordonnateur de CASA accompagné d'un ou plusieurs membres de son équipe, se rend dans l'établissement ou la circonscription.
Il réalise une évaluation complète avec le chef d'établissement (CE) ou l'Inspecteur de l'éducation national (IEN) et l'ERIC lors d'une réunion initiale.
Les actions nécessaires sont mises en place en concertation.
D'autres membres de la CASA peuvent alors être mobilisés.
Un point de situation quotidien élaboré par la CASA est transmis au CE ou IEN et au MCTR.
En fin d'intervention, une réunion avec l'ERIC doit permettre de faire un bilan complet de l'intervention. Un rapport écrit rédigé par le coordonnateur de CASA est transmis au CE ou IEN et à la Rectrice (Directrice de cabinet et au médecin conseiller technique du recteur).

### L'intervention de la Cellule d'Urgence Médico-Psychologique (CUMP) dans l'établissement ou l'école

La CUMP est parfois officiellement activée dès le début de l'événement par les services d'urgences qui ont assuré les premiers soins (SAMU). Toutes facilités doivent être mise à leur disposition, afin qu'elle puisse assurer sa mission.

Dans certaines situations difficiles ne nécessitant ni une CASA ni une CUMP, un soutien technique peut être directement sollicité auprès du coordinateur CASA :

- CASA Nord/Est : 0692 65 23 59,
- CASA Sud/Ouest : 0692 64 38 98
- et/ou du psychiatre coordonnateur de la CUMP : 0692 68 86 22

# 2. LES ACTEURS ET SERVICES DE LA FONCTION RH

## Les acteurs et services internes

### Rectrice de région académique, rectrice d'académie

**Rectrice de région académique, rectrice d'académie :** Chantal Manès-Bonnisseau

**Mél.** ce.recteur@ac-reunion.fr
Consulter la page sur le site académique

Nommée par le Président de la République, par décret pris en conseil des ministres, la rectrice représente le Ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports dans l'académie, ainsi que la Ministre de l'Enseignement supérieur de la Recherche.

Elle applique les directives ministérielles et définit une politique académique d'éducation et de formation dans le cadre des orientations nationales. La rectrice a autorité sur le premier degré et le second degré, dans le domaine public et privé sous contrat. Elle a donc autorité sur l'ensemble des personnels de l'académie et exerce un pouvoir de gestion et de contrôle des services administratifs, d'enseignement et d'orientation.

La réforme territoriale mise en œuvre depuis 2016 avec la création de la région académique La Réunion (dont le périmètre est celui de l'académie de La Réunion) renforce le rôle de la rectrice. Elle a autorité sur l'ensemble du champ scolaire, de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, ce qui permet ainsi d'assurer l'unité de la parole de l'État en ces domaines vis-à-vis des acteurs régionaux, qu'il s'agisse des autres services de l'État ou des collectivités territoriales. Enfin, elle assure les relations avec les partenaires du système éducatif : associations, organisations socio-professionnelles, etc.

Dans l'académie de La Réunion, la rectrice est également Directrice académique des services de l'Éducation nationale (DASEN). Elle est secondée par un secrétaire général et par deux Inspecteurs d'académie, Directeurs académiques adjoints des services de l'éducation nationale (IA-DAASEN). Elle est accompagnée dans sa mission par son cabinet, qui se compose d'une directrice de cabinet, d'une cheffe de cabinet, et d'une directrice de communication. La rectrice est également assistée de conseillères et de conseillers. Pour conduire son action, elle dispose des services administratifs du rectorat, placés sous la responsabilité du secrétaire général de l'académie.

## Secrétaire général de région académique

**Secrétaire général de région académique :** Erwan Polard

**Mél.** : ce.sg@ac-reunion.fr
**Consulter la page sur le site académique**

Le secrétaire général de région académique, adjoint de la rectrice de région académique, assure sous son autorité l'administration de l'académie. Il assure la direction de l'ensemble des services administratifs du rectorat. Il contribue à l'élaboration de la politique académique et veille à sa mise en œuvre opérationnelle.

En cas d'absence ou d'empêchement, il supplée la rectrice dont il a la délégation de signature.

Il est assisté par trois secrétaires généraux adjoints (SGAA) :
- SGAA Direction des ressources humaines : Maryvonne Clément.
- SGAA Finances et modernisation administrative-budget, soutien : Valérie Fruteau de Laclos.
- SGAA Direction scolarité, partenariats et enseignement supérieur : Sabine Lauret.

## Inspecteurs d'académie - directeurs académiques adjoints des services de l'éducation nationale (IA-DAASEN)

**IA-DAASEN Ecoles-Collèges :** Michel Houdu

**Mél. :** ce.ia974@ac-reunion.fr
**Consulter la page sur le site académique**

**IA-DAASEN Lycées-Post-bac :** Sandrine Ingremeau

**Mél. :** ce.ia-daasen-les@ac-reunion.fr
**Consulter la page sur le site académique**

Les IA-DAASEN sont chargés d'animer et de mettre en œuvre la politique éducative dans le département. Ils exercent leurs fonctions directement auprès de la rectrice qui est également DASEN.

Les IA-DAASEN représentent la rectrice et participent à la définition d'ensemble de la stratégie académique qui met en œuvre la politique éducative et pédagogique.

Leurs responsabilités sont délimitées comme suit :

- IA-DAASEN EC est chargé d'animer et de mettre en œuvre la politique éducative dans les écoles et les collèges.

- L'IA-DAASEN LES est chargée d'animer et de mettre en œuvre la politique éducative pour les lycées et le post-bac.

## Secrétaire générale adjointe (SGAA) Directrice des ressources humaines

**SGAA-DRH :** Maryvonne Clément

**Mél. :** ce.drh@ac-reunion.fr
**Tél :** 02 62 48 14 01

La SGA Directrice des ressources humaines élabore, propose à la rectrice et pilote la politique de relations et ressources humaines. Sous l'autorité du secrétaire général d'académie, elle participe à la définition des conditions de cette politique et en coordonne la gestion au sein de l'académie en privilégiant une approche qualitative et humaine.

Ses missions s'inscrivent autour de cinq axes principaux :

- La gestion des ressources humaines de proximité qui offre un accompagnement personnalisé, mobilisable à tout moment du parcours professionnel. Il permet à chaque personnel qui le souhaite de pouvoir contacter un conseiller RH de proximité au plus près de son école, de son établissement ou de son lieu d'exercice, dans un lieu dédié et dans le respect des règles de confidentialité.

- La gestion administrative, financière (paye) et collective de tous les personnels.
Les divisions de personnels interviennent à toutes les étapes de cette gestion : affectation, avancement, mobilité, paye.

- L'accompagnement de tous les personnels sur le plan de la santé, en matière sociale ainsi qu'en termes d'inclusion.

- La formation continue de tous les personnels par une meilleure détection des besoins individuels et la mise en œuvre de formations adaptées à l'évolution du système éducatif.

- Les questions de sécurité, d'hygiène, de conditions de travail et de qualité de vie au travail (QVT).

## La division des personnels enseignants du premier degré (DPEP)

**Cheffe de division :** Valérie Decouty
**Tél.** : 02 62 48 14 85
**Mél.** dpep.secretariat@ac-reunion.fr

**Page à consulter sur l'annuaire du rectorat**

La DPEP assure la gestion administrative et financière individuelle et collective des personnels enseignants du premier degré (titulaires, stagiaires et contractuels) exerçant dans les écoles, soit 7 721 agents actifs pour le secteur public et 440 pour le secteur privé sous contrat (chiffres du bilan social 2018-2019).

Elle compose de trois services dont les périmètres sont les suivants :

- **DPEP 1** : Affectation et gestion collective (hors carrière).

- **DPEP 2** : Gestion collective (carrière enseignants du public) - Suivi des personnels en difficulté - Gestion des maîtres de l'enseignement privé - Gestion des agents non titulaires - Contrôle qualité
- **DPEP 3** : Gestion individuelle administrative et financière des personnels titulaires et stagiaires.

Pour l'ensemble de ses missions, la DPEP est en interaction constante avec le DAASEN, les IEN, les directeurs d'école et la DRH de l'académie, mais aussi, le cas échéant, avec la CMC, les CRHp, la Médecine de prévention, le Service social des personnels et le correspondant handicap pour l'accompagnement des personnels en difficulté.

## La division des personnels enseignants du second degré (DPES)

**Chef de division :** David Dell'Aquila

**Tél.** : 02 62 48 11 25
**Mél.** dpes.secretariat@ac-reunion.fr
**Page à consulter sur l'annuaire du rectorat**

La DPES gère sur le plan administratif et financier les agents d'enseignement, d'éducation, d'orientation et d'assistance éducative affectés dans les établissements publics et privés sous contrats du second degré. La volumétrie de ces personnels représente plus de 72.5 % des personnels de l'académie : 11 722 personnels du secteur public et 596 dans le secteur privé et 3 068 agents d'assistance éducative (chiffres du bilan social 2018-2019).

Différentes sous-divisions la composent :

- **DPES 0** : Correspondant fonctionnel EPP-Paye
- **DPES 1** : Gestion individuelle et collective des Agrégés - Certifiés
- **DPES 2** : Gestion individuelle et collective des PLP, CPE, PSY-EN, PEGC- Actes collectifs et enseignement privé
- **DPES 3** : Affectation, mouvement
- **DPES 4** : Affectation, remplacement et gestion des personnels non titulaires
- **DPES 5** : Référente académique chômage - Ruptures conventionnelles - Missions transversales
- **DPES 6** : Gestion individuelle et collective des Agrégés, Certifiés et PEPS.

La DPES travaille en lien avec les IA-IPR, les IEN ET-EG et l'IEN-IO, les chefs d'établissement et la DRH en ce qui concerne la gestion individuelle et collective d'une part, mais aussi avec la CMC, les CRHp, la Médecine de prévention, le Service social des personnels et le correspondant handicap pour l'accompagnement des personnels en difficulté.

## Division des personnels administratifs, techniques et d'encadrement (DPATE)

**Chef de division :** Nicolas Guillard

**Tél**. : 02 62 48 14 16
**Mél. :** dpate.secretariat@ac-reunion.fr

**Page à consulter sur l'annuaire du rectorat**

La DPATE assure la gestion administrative et financière, individuelle et collective, de 1760 personnels exerçant dans les établissements publics et privés sous contrat : 273 agents de direction, 53 personnels d'inspection et 1 434 personnels administratifs, sociaux, de santé, ingénieurs et personnels techniques de recherche et de formation.

La DPATE s'organise en deux sous-divisions :

- **DPATE 1** : Gestion des personnels administratifs, sociaux et de santé
- **DPATE 2** : Gestion des personnels d`inspection, de direction, Ingénieurs techniques de recherche et de formation et Agents non-titulaires.

## Division des élèves, des personnels accompagnants et des pensions (DEPAP)

**Chef de division :** Jean-Pierre Thérosiet

**Tél.** : 02 62 48 14 88
**Mél.** : depap.secretariat@ac-reunion.fr

### Page à consulter sur l'annuaire du rectorat

La DEPAP, outre la gestion et le suivi des aides à la scolarité (DPAP 1), la réglementation et la vie scolaire (DEPAP 2) assure la gestion administrative et financière des personnels en services civiques (DEPAP 2).

Elle a également en charge les pensions, les accidents de service et l'action sociale (DEPAP4).
Le chef de division assure aussi les fonctions suivantes :

- Correspondant RH local de l'académie de la région de La Réunion pour le Service national universel (SNU).
- Référent académique Service civique.
- Référent académique des bourses nationales.

## Service de l'école inclusive

**IA-DAASEN EC :** Michel Houdu

**Mél** : ce.ia974@ac-reunion.fr
**Tél.** : 0262 48 12 17

**Cheffe de pôle :** Anne Fahmi

**Mél** : gestion.aesh974@ac-reunion.fr
**Tél. :** 0262 48 15 28

Le Service de l'école inclusive a les missions suivantes :

- L'organisation, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation de la politique de scolarisation des élèves à besoins éducatifs particuliers, dont les élèves en situation de handicap.
- La mise en œuvre de l'accompagnement des élèves en situation de handicap.

- La gestion d'une cellule d'accueil, d'écoute et de réponse destinée aux parents et responsables légaux d'élèves en situation de handicap.

  Le service est composé de deux pôles :

- Un pôle pédagogique.

- Un pôle de gestion des AESH et d'appui aux Pôles inclusifs d'accompagnement localisés (PIAL) qui exerce six grandes missions :

  - La coordination et la mise en œuvre de la gestion des moyens en AESH (T2 et HT2) et de la gestion des personnels accompagnants d'élèves en situation de handicap (AESH).
  - La coordination et la mise en œuvre de la gestion des personnels accompagnants de personnels en situation de handicap (APSH).
  - Une mission de conseil et d'expertise, en appui aux PIAL, permettant l'amélioration continue de la mise en œuvre des accompagnements des élèves notifiés et l'optimisation des moyens dans une perspective de RH de proximité.
  - Une mission de support et d'expertise technique, notamment aux Enseignants Référents, dans le déploiement et les évolutions des applications métier relatives au suivi des élèves porteurs de handicap.
  - La mise en place des commissions Ulis et la gestion des affections en Ulis école-collège et en Ulis lycées en lien avec les IEN-EI, le SAIO et le médecin CTR.
  - Le suivi et la gestion du matériel pédagogique adapté destiné à favoriser la scolarisation des élèves en situation de handicap.

## Les Inspecteurs de l'éducation nationale (IEN 1D)

**Doyen des IEN :** Mikael Tsang-Chin-Sang

**Mél**. : liste.ien1@ac-reunion.fr
**Tél**. : 02 62 46 34 55

**Pages à consulter sur le site académique :**
- https://www.education.gouv.fr/inspecteur-de-l-education-nationale-ien-12182
- https://www.ac-reunion.fr/les-circonscriptions-121436

**Textes**
- Décret n°90-675 du 18 juillet 1990 modifié portant statuts particuliers des inspecteurs de l'éducation nationale
- Arrêté du 22 juin 2010 modifié relatif à l'organisation générale des concours de recrutement des inspecteurs de l'éducation nationale

Les IEN 1er degré sont des cadres supérieurs de l'éducation nationale qui exercent leurs fonctions dans le cadre du programme de travail académique et concourent donc à la mise en œuvre et à l'évaluation de la politique éducative au sein de

l'académie. Ils ont la responsabilité d'une circonscription sous l'autorité du directeur académique adjoint des services de l'Éducation nationale écoles-collèges (IA-DAASEN EC).

Ils évaluent le travail des personnels enseignants et d'éducation des écoles auxquels ils apportent des conseils personnalisés tout au long de leur parcours professionnel et s'assurent du respect des objectifs et des programmes nationaux de formation, dans le cadre des cycles d'enseignement ; ils peuvent conseiller les directeurs d'école.

Ils participent à l'animation pédagogique dans les formations initiales, continues et par alternance des personnels de l'Éducation nationale.

Comme tous les collègues inspecteurs, il peut se voir confier des missions particulières transversales par la rectrice.

## Les Inspecteurs d'académie-Inspecteurs pédagogiques régionaux (IA-IPR)

**Doyen des IA-IPR**
Pascal Schrapffer

**Mél. :** insp2d@ac-reunion.fr
**Tél. :** 02 62 48 14 24 ou 23

**Pages à consulter :**

- https://www.education.gouv.fr/etre-inspecteur-d-academie-ia-et-etre-inspecteur-pedagogique-regional-ipr-3179
- https://www.ac-reunion.fr/les-inspecteurs-d-academie-inspecteurs-pedagogiques-regionaux-ia-ipr

**Textes**

- Décret n°90-675 du 18 juillet 1990 portant statuts particuliers des inspecteurs d'académie - inspecteurs pédagogiques régionaux
- Arrêté du 22 juin 2010 modifié relatif à l'organisation générale des concours de recrutement des inspecteurs d'académie - inspecteurs pédagogiques régionaux

Cadres supérieurs de l'éducation nationale placé sous l'autorité de la rectrice et en liaison avec les inspections générales de l'Éducation nationale, les IA-IPR veillent à la mise en œuvre de la politique éducative dans les classes et les établissements scolaires du second degré.

Ils accompagnent les personnels enseignants et d'éducation des établissements du second degré auxquels ils apportent des conseils personnalisés tout au long de leur parcours professionnel et s'assurent du respect des objectifs et des programmes nationaux de formation, dans le cadre des cycles d'enseignement.

Ils évaluent leur travail dans le cadre des rendez-vous de carrière au sein du PPCR (Parcours professionnels, carrières, rémunérations) et participent ainsi à leur valorisation et leur promotion ; ils détectent et identifient leurs difficultés le cas échéant et envisagent en collaboration avec les autres acteurs RH (chef d'établissement, DPEP, CHA, CRHp, etc.) des modalités idoines d'accompagnement.

Ils participent à l'animation pédagogique dans les formations initiales et continues et par alternance des personnels de l'Éducation nationale, en lien avec l'université et l'INSPE.

Référents pour les établissements d'un bassin, ils ont une mission de conseil de l'équipe de direction pour tout ce qui a trait à la vie de l'établissement.

Ils assurent des missions d'expertise dans ces différents domaines ainsi que pour l'orientation des élèves, les examens, la gestion des personnels éducatifs et dans le choix des équipements pédagogiques, notamment en participant aux travaux de groupes d'experts menés par l'inspection générale ou l'administration centrale du ministère.

## Les inspecteurs de l'éducation nationale second degré (IEN 2D)

**Doyen des IEN 2D**
Lionel Varichon

**Mél. :** insp2d@ac-reunion.fr
**Tél. :** 02 62 48 14 77

**Pages à consulter :**
- https://www.education.gouv.fr/inspecteur-de-l-education-nationale-ien-12182
- https://www.ac-reunion.fr/les-inspecteurs-de-l-education-nationale-du-2nd-degre-ien-2d-121477

**Textes**
- Décret n°90-675 du 18 juillet 1990 modifié portant statuts particuliers des inspecteurs de l'éducation nationale
- Arrêté du 22 juin 2010 modifié relatif à l'organisation générale des concours de recrutement des inspecteurs de l'éducation nationale

Les IEN de l'enseignement général et de l'enseignement technique (communément appelés IEN ET-EG ou IEN 2D) agissent au sein de l'académie sous l'autorité de la rectrice.

Les IEN 2D ont, comme les IA-IPR, des missions d'évaluation, de valorisation et de promotion des professeurs des lycées technologiques et professionnels dans le cadre

des rendez-vous de carrière du PPCR. Ils participent également à l'animation pédagogique dans les formations initiales et continues.

Le conseil aux chefs d'établissement fait également partie de leurs prérogatives, tout comme l'exercice de missions d'expertise dans différents domaines au sein de groupes d'experts menés par l'inspection générale ou l'administration centrale du ministère.

## L'inspecteur de l'éducation nationale chargé de l'information et de l'orientation (IEN-IO)

**IEN-IO**
Véronique Champigny

**Mél. :** veronique.champigny@ac-reunion.fr
**Tél. :** 02 62 48 27 92

**Pages à consulter :**

- https://www.education.gouv.fr/inspecteur-de-l-education-nationale-ien-12182

**Textes**

- Décret n°90-675 du 18 juillet 1990 modifié portant statuts particuliers des inspecteurs de l'éducation nationale
- Arrêté du 22 juin 2010 modifié relatif à l'organisation générale des concours de recrutement des inspecteurs de l'éducation nationale

Rattachée au chef du service académique d'information et d'orientation, l'IEN chargée de l'information et de l'orientation (IEN-IO) exerce une fonction de conseiller technique auprès des IA-DAASEN.

Ses principales missions sont les suivantes :

- Piloter et évaluer les politiques, les procédures et les pratiques des acteurs dans le champ de l'orientation et de lutte contre le décrochage scolaire au niveau du département en lien avec le niveau académique.

- Animer et coordonner l'activité des CIO du département.

- Participer à la définition de la politique académique et mettre en œuvre les procédures d'affectation.

- Impulser des démarches et projets appropriés.

- Renforcer les relations avec les réseaux de partenaires Participer à la formation continue des personnels des établissements scolaires et des CIO.

L'IEN-IO a, comme ses collègues inspecteurs, des missions d'évaluation, de valorisation et de promotion des psychologues de l'Education nationale dans le cadre des rendez-vous de carrière du PPCR.

## Le chef d'établissement

**Page à consulter sur le site du Ministère :** https://www.education.gouv.fr/etre-personnel-de-direction-6830

**Textes :**

- Code de l'éducation : Articles R421-13, R421-8 et R421-10-1
- Décret n°2001-1174 du 11 décembre 2001
- Protocole du 16 novembre 2000 relatif aux personnels de direction
- Arrêté du 27 mars 2020
- Décret n°2012-933 du 1er août 2012 et arrêté du 1er août 2012
- Arrêté du 29 juin 2021

À la tête de l'EPLE, et secondé dans son action par l'adjoint et le gestionnaire, le chef d'établissement dirige au quotidien l'ensemble des personnels participant à la déclinaison du service public de l'éducation et a une fonction RH essentielle.

Outre la répartition de la dotation horaire globale (DHG), l'élaboration des services d'enseignement et, des emplois du temps, il assure et anime la gestion de l'ensemble des ressources humaines :

- il conduit à la fois la gestion prévisionnelle des personnels, l'accompagnement des nouveaux personnels, des personnels non titulaires ainsi que des personnels en difficulté, l'élaboration et l'évaluation du plan de formation des personnels, la valorisation des réussites des personnels, leur évaluation.

- Il définit les principes d'organisation des services de l'ensemble des personnels avec le souci de garantir les conditions de travail favorable au bien-être et à la réussite des élèves autant que des personnels.

- Il veille au maintien du dialogue avec les représentants des personnels de l'établissement.

- Il assure les liens avec l'environnement aussi bien au sein de l'éducation nationale au sein des réseaux d'établissements qu'avec la collectivité territoriale de rattachement, les associations de parents d'élèves, les collectivités territoriales, les partenaires sociaux, les partenaires culturels et sportifs, les acteurs de l'économie locale, les autres administrations de l'État, les médias, etc.

## L'adjoint gestionnaire

**Textes** :

- Code de l'éducation : article R. 421-13 afférent au rôle du gestionnaire.
- Décret n° 2011-1716 du 1er décembre 2011 relatif à l'organisation et au fonctionnement des EPLE.
- Circulaire n° 97-035 du 6 février 1997 portant mission des gestionnaires des EPLE.
- Lettre du ministre de l'Éducation nationale du 19 août 2011 renforçant les fonctions du gestionnaire.
- Charte des pratiques de pilotage en EPLE du 24 août 2021 (NOR : MEND2125219X ; *Bulletin officiel* n° 31, 26 août 2021)
- Vademecum de l'adjoint-gestionnaire, IH2EF

Membre de l'équipe de direction, l'adjoint gestionnaire, sous l'autorité directe du chef d'établissement, a pour mission de « seconder » ce dernier dans toutes les tâches de gestion (matérielle, administrative et financière) que nécessite le fonctionnement de l'EPLE dans lequel il est affecté.

La charte des pratiques de pilotage en EPLE du 24 août 2021 insiste sur l'évolution de la fonction administrative dans l'établissement et le rôle primordial joué dans ce contexte par l'adjoint gestionnaire, personne-ressource experte et polyvalente sur laquelle le chef d'établissement s'appuie au quotidien pour assumer le pilotage de l'EPLE.

L'adjoint gestionnaire est notamment chargé, sous l'égide du chef d'établissement, des relations avec les collectivités territoriales de rattachement et plus largement avec de nombreux partenaires extérieurs avec lesquels il sait bâtir des liens de confiance et structurés au service.
La charge de la gestion matérielle lui confère une responsabilité particulière en matière de sécurité, aux côtés du chef d'établissement et sous son autorité. Son action dans l'exécution des travaux d'entretien des matériels et des locaux ainsi que dans la prévention des risques est essentielle.

Dans le cadre de sa gestion administrative, il encadre les personnels placés sous sa responsabilité (agents des collectivités territoriales, fonctionnaires d'État, contractuels...).

En cas de danger immédiat, il informe le chef d'établissement, exécute sans délai les diligences qui lui incombent et, le cas échéant, prend toute mesure conservatoire.

## Le directeur délégué aux formations professionnelles et technologiques (DDFPT)

**Page à consulter :**
https://www.education.gouv.fr/bo/16/Hebdo37/MENH1613887C.htm

**Textes** :
Circulaire n° 2016-137 du 11-10-2016

Le DDFPT exerce son activité au sein des établissements dans lesquels sont dispensés des enseignements professionnels et/ou technologiques : lycées d'enseignements général et technologique, lycées professionnels, les lycées polyvalents et établissements régionaux d'enseignement adapté.
Placé sous l'autorité directe du chef d'établissement, il participe, en tant que conseiller et proche collaborateur de ce dernier, au même titre que le(s) adjoint(s) et l'adjoint gestionnaire, aux travaux de l'équipe de direction et aux instances de l'établissement où sa présence est requise.

Sa mission, de nature essentiellement pédagogique, s'exerce :
- À l'intérieur de l'établissement, auprès des équipes pédagogiques impliquées dans les formations professionnelles et technologiques, qu'il s'agisse de formation initiale (sous statut scolaire et par apprentissage) ou de formation continue, et en étroite relation avec les corps d'inspection territoriaux.
- À l'extérieur de l'établissement, avec les partenaires économiques et institutionnels du bassin d'emploi/formation auquel est intégré l'établissement.
- Dans certains dispositifs spécifiques tels que par exemple la validation des acquis de l'expérience, l'insertion professionnelle et sociale des jeunes, ou l'organisation de jurys de concours et d'examens.

Au titre de ses missions, le DDFPT peut être chargé de l'animation d'un pôle de stages.

## La Conseillère mobilité carrière (CMC) et coordinatrice de la RH de proximité (CCRHP)

**CMC et CCRHP :** Corine Hoareau

**Mél.** : corine.hoareau@ac-reunion.fr
**Tél.** : 0262 48 11 27

**Page à consulter sur le site de la fonction publique :** https://www.fonction-publique.gouv.fr/conseil-mobilite-carriere-dans-services-de-letat

Professionnelle de l'écoute, du conseil et de l'accompagnement des agents dans leur évolution professionnelle, la CMC, placé(e) sous l'autorité hiérarchique de la secrétaire générale adjointe directrice des ressources humaines, exerce sa fonction au rectorat

et travaille en synergie avec un ensemble d'acteurs impliqués dans la démarche d'accompagnement.

Ses missions se déclinent comme suit :

- Apporter une information et communiquer sur les dispositifs de mobilité et de parcours professionnels lors de réunions d'information, ateliers, actions de formation, forums, salons.

- Conseiller et accompagner les personnels dans leurs projets et parcours professionnels.

- Constituer des viviers de compétences et de potentiels.

- Contribuer à animer le marché de l'emploi public.

- Coordonner un réseau professionnel en interne et externe.

- Informer et communiquer sur les dispositifs de mobilité et de parcours professionnels.
- Conseiller et accompagner les services dans le domaine des ressources humaines (contribution au processus de recrutement, appui méthodo logique aux services dans le domaine des ressources humaines).

- Contribuer à la prévention des difficultés socio-professionnelles des agents et des risques psychosociaux, ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

La conseillère mobilité carrière (CMC) appartient au réseau interministériel national des CMC animé par la DGAFP et par les plateformes régionales d'appui interministériel à la gestion des ressources humaines (PFRH).

Dans l'académie de La Réunion, la CMC assure la coordination du réseau RH de proximité avec les missions suivantes :

- Encadrer, piloter, coordonner et valoriser l'activité des deux conseillères RH de proximité.

- Représenter le service à différentes commissions, réunions ou instances ; Apporter aux responsables hiérarchiques locaux un appui de premier niveau dans la gestion managériale et la résolution de situations complexes.

- Répondre aux sollicitations individuelles et collectives des agents de l'académie en offrant un accompagnement personnalisé ou en relayant les demandes auprès des professionnels dédiés.

- Jouer un rôle de conseil et d'alerte auprès de la chaîne hiérarchique sur les situations individuelles ou collectives complexes et apporter des éléments d'analyse utiles à la construction de la réponse institutionnelle.

## Les Conseillères ressources humaines de proximité (CRHP)

**Bassins Ouest et Sud :** Brigitte Loyer

**Mél. :** brigitte.loyer@ac-reunion.fr
**Tél** : 0262 21 50 66

**Bassins Est et Nord :** Nathalie Fargeas Lamontagne

**Mél. :** Nathalie.fargeas-lamontagne@ac-reunion.fr
**Tél** : 0262 48 13 82

**Bureau :**
DRANE – Salle 05
44 rue Gabriel de Kerveguen 97490 Sainte-Clotilde

**Page à consulter sur le site ministériel :**
https://www.education.gouv.fr/le-service-academique-des-ressources-humaines-de-proximite-1073

**Page à consulter sur le site académique :**
https://www.ac-reunion.fr/la-grh-de-proximite

Placées sous l'autorité hiérarchique de la secrétaire générale adjointe, Directrice des ressources humaines de l'académie, les CRHp exercent leur fonction dans un bassin, au plus près des agents.

Leurs missions sont les suivantes :

- **Écoute, conseil et prévention :** sur saisine des chefs d'établissement, des corps d'inspection ou de l'autorité académique, la CRHp est en capacité de répondre à une situation de difficulté RH individuelle et/ou collective et proposer des solutions ou des modalités d'accompagnement adaptées.

- **Aide aux diagnostics RH des circonscriptions ou EPLE :** sur saisine des IEN ou chefs d'établissement, la conseillère accompagne les cadres et les responsables en charge de la fonction RH dans les processus de GRH et peut participer, au besoin, à la réalisation de diagnostics RH.

- **Aide au développement personnel ou professionnel :** la CRHp peut être sollicitée directement par tout agent pour apporter des réponses individuelles à des demandes de rendez-vous RH. Elle conduit des entretiens individuels en vue d'accompagner et d'éclairer des agents dans leur projet professionnel et dans l'orientation de leur parcours. Elle analyse les besoins de formation. Elle contribue également à la détection et à la constitution de viviers de compétences et de potentiels.

- **Animation de réseaux professionnels dans un bassin local d'emploi :** la CRHp est chargée d'expertiser le marché de l'emploi public et privé, de prospecter les emplois vacants pour faciliter la mobilité et la reconversion des agents de l'éducation nationale. Elle identifie également d'éventuelles ressources contractuelles parmi les viviers locaux.

  Au contact direct des agents, la CRHp travaille en collaboration avec l'ensemble des acteurs RH qui interviennent sur les différentes problématiques susceptibles de les concerner : Assistant de service social des personnel, médecin de prévention, Conseiller Mobilité Carrière, Correspondant Handicap Académique, divisions des personnels, etc.

  Les missions de la RH de proximité s'appuient notamment sur la plateforme ProxiRH permettant à chaque agent de prendre rendez-vous et de dialoguer en toute confidentialité avec une conseillère RH de proximité.

## Le Correspondant académique handicap (CHA)

**Correspondant académique handicap :** Fabien Nigay

**Mél. :** correspondant-handicap@ac-reunion.fr
**Tél :** 02 62 48 12 07
**Bureau** n°213

**Page à consulter sur le site ministériel :** https://www.education.gouv.fr/handicap-tous-concernes-99935

**Page à consulter sur le site académique :**
https://www.ac-reunion.fr/handicap-et-problematiques-de-sante-122348

Le CHA participe à la mise en œuvre, la promotion et la valorisation de la politique académique en faveur de l'insertion professionnelle et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Il contribue à la sensibilisation et à l'information de l'ensemble des personnels à la politique académique handicap. Il répond aux sollicitations des personnels en situation de handicap, gère les aménagements de poste de travail et de service, et coordonne l'action des services et des acteurs participant à l'accueil de l'agent handicapé et à son accompagnement.

Il participe à l'équipe de gestion des ressources humaines qui porte la responsabilité de la politique du handicap au niveau académique.

Il assure donc une mission de prévention en termes de qualité de vie au travail des personnels éprouvant des difficultés de santé ou en situation de handicap.

## La Chargée de mission santé, sécurité et conditions de travail (SSCT)

**Chargée de mission SSCT :** Léa Sebbar

**Mél. :** lea.Sebbar@ac-reunion.fr
**Tél. :** 02 62 48 13 33

**Page à consulter :**
https://www.ac-reunion.fr/chscta

Sous la responsabilité de la secrétaire générale adjointe, directrice des ressources humaines, la chargée de mission SSCT coordonne et assure le suivi des travaux de la Formation spécialisée santé, sécurité et conditions de travail (FSSSCT) du Comité social d'administration (CSA) qui remplace le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail académique (CHSCTA).

Dans ce cadre, ses missions vont de la préparation des différentes réunions de la FSSSCT, l'élaboration du programme annuel de prévention avec les services concernés, la participation aux groupes de travail en lien avec les activités de la FSSSCT, aux visites des services et enquêtes sur les accidents de service.

Par ailleurs, au sein de la direction des ressources humaines, elle participe à la démarche de prévention académique des risques psychosociaux :

- Coordination du dispositif de signalement des actes de violences, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes en collaboration avec l'ensemble des services concernés.

- Accompagnement des établissements et services dans la prévention des risques psychosociaux par le biais de formations.

## La Chargée de mission accompagnement des collectifs / égalite professionnelle

**Chargée de mission :** Céline Calmejane-Gauzins

**Mél. :** celine.calmejane-gauzins@ac-reunion.fr
**Tél :** 02 62 48 10 04

**Page à consulter :** https://www.ac-reunion.fr/egalite-femmes-hommes-125448

La chargée de mission « Accompagnement des collectifs » a en charge la structuration, la coordination, et la communication de l'offre de service à destination des collectifs. Ses missions se déclinent sur deux axes :

- **L'accompagnement des collectifs** : la coordination des cellules de suivi RH des situations collectives 1D et 2D pilotées par la DRH (préparation des réunions, mise à jour des informations, veille, suivi des actions, comptes-rendus, évaluation, etc.) ; la coordination et la mise en œuvre des dispositifs d'accompagnement collectif tels que l'offre du réseau de référents-médiation (structuration et coordination du réseau et intervention en médiation), la mise en place des cellules d'accompagnement à la résolution des situations sensibles et la participation à la démarche ; l'animation de groupes d'analyse des pratiques et de groupes d'analyse des situations de travail ; l'ingénierie et l'animation de formations relatives à la prévention et à la résolution des conflits.

- **L'égalité professionnelle femmes-hommes :** l'accompagnement de la mise en œuvre de la politique académique égalité femmes / hommes, et notamment du Plan d'action académique égalité professionnelle femmes / hommes ; la participation à l'élaboration du plan de formation et d'accompagnement à destination des agents et animer le réseau des formateurs académiques ; l'animation du réseau des formateurs et des référents égalité professionnelle.

## Chargée de la mission académique de l'encadrement (MAE)

**Chargée de la Mission académique de l'encadrement (MAE) :** Corine Hoareau

**Mél. : :** corine.hoareau@ac-reunion.fr
**Tél. :** 0262 48 11 27

**Page à consulter sur le site académique :**
https://www.ac-reunion.fr/chscta

La chargée de mission MAE met en œuvre pour l'académie la Mission académique de l'encadrement. Inscrite dans le prolongement des travaux du Grenelle de l'Éducation (engagement 3 : « permettre à chacun d'être l'acteur de son parcours professionnel »), son objectif est de proposer un accompagnement idoine aux « pépites » repérées au sein de l'académie et validées par la rectrice. La première mission est donc de repérer les talents :

- Repérer des potentiels et des compétences.
-
- Valoriser des parcours professionnels et favoriser des déroulés de carrière plus diversifiés.

- Permettre une progression dans les responsabilités et une projection progressive vers de nouvelles fonctions.

- Valoriser les métiers de l'encadrement pas toujours bien connus de l'ensemble des personnels. Il s'agit ensuite d'accompagner les cadres potentiels dans leur développement professionnel à horizon de 3 à 5 ans.

- Analyser et répondre aux besoins individuels.

- Qualifier les parcours métiers en termes de compétences.

- Une offre de services sur mesure incluant un suivi au long cours et une adaptation aux situations de tous les personnels accompagnés : formation, coaching, temps d'immersion professionnelle et d'échanges sur le métier souhaité.

La chargée de mission MAE anime le comité de pilotage MAE et conduit l'évaluation du dispositif en lien avec la MPES.

## La médecine du travail

**Médecin du travail pour les personnels rattachés à la DPEP :** Dr Catherine Col-Zayani

**Mél. :** mdp.secretariat@ac-reunion.fr
**Tél :** 02 62 73 19 32

**Médecin du travail pour les personnels rattachés à la DPES et à la DPATE :** Dr Léonid Rogalev

**Mél. :** mdp.secretariat@ac-reunion.fr
**Tél** : 02 62 73 19 32

**Page à consulter :** https://www.ac-reunion.fr/le-service-de-medecine-de-prevention-122345

Les missions des médecins de prévention sont présentées dans une vidéo : https://www.youtube.com/watch?v=1YMdoxPp0PY

Placés auprès de la rectrice de l'académie et travaillant avec le médecin conseiller technique, les médecins du service interviennent dans le domaine de la santé et du bien-être au travail des personnels de l'Éducation nationale en activité, titulaires ou non, de l'enseignement public ou privé. Ils ont un rôle de conseil auprès de l'administration et des personnels.

Le service médical du travail a pour mission de prévenir toute altération de la santé des personnels du fait de leur travail et partage son action entre deux domaines :

- La surveillance médicale des personnels.

- Le suivi médical des personnels : les médecins reçoivent les personnels à leur demande ou à celle de l'administration.

- Ils assurent la surveillance médicale particulière des personnels en difficulté de santé, des personnels en situation de handicap ou de maladie chronique invalidante.

- Ils reçoivent les demandes de postes adaptés et d'aménagements de postes pour lesquels ils donnent un avis médical.

- Ils donnent un avis médical dans le cadre des demandes de bonification au titre du handicap dans le cadre des procédures du mouvement inter et intra. Ils peuvent être consultés en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle.

- Ils assurent la surveillance médicale renforcée des agents exposés à des risques professionnels spécifiques (art L4412-1 à 164 et art R 4624 du CT, DRT n°12 du 24 mai 2006).

- Ils peuvent apporter une expertise sur l'environnement professionnel avec les autres acteurs dans le domaine : aménagement des locaux et modification des équipements individuels et collectifs ; prévention des risques professionnels (chimiques, physiques et psychosociaux) ; hygiène générale des locaux et information sanitaire. Ils peuvent demander à l'administration de faire effectuer des prélèvements et des mesures aux fins d'analyse.

Les médecins du service exercent leurs missions en toute indépendance dans le cadre du code de déontologie médicale et du respect du secret médical et travaillent en étroite collaboration avec la DRH, le service social des personnels, les services gestionnaires du rectorat, et l'inspecteur santé sécurité au travail. Is également sont en lien avec les comités médicaux départementaux et les commissions de réforme.

## Le médecin conseiller technique de la rectrice

**Médecin conseiller technique de la rectrice :** Dr Pierre Magnin

**Mél. :** mctr.secretariat@ac-reunion.fr
**Tél** : 02 62 48 13 01

Page à consulter sur le site académique :
https://www.ac-reunion.fr/le-service-medical-de-prevention-122345

Le Médecin conseiller technique de la rectrice a différentes missions :

- Conseiller la rectrice sur toute question à caractère médical et sanitaire concernant les élèves et le personnel et de participer à la mise en œuvre des orientations nationales et à l'application de la politique sanitaire du ressort de l'académie.

- Conduire l'animation de la médecine de prévention et de promotion de la santé pour l'ensemble de la communauté éducative (élèves, personnels).

- Travailler en concertation avec les autres services de l'État, l'Agence régionale de santé (ARS) et les collectivités territoriales.

- Assurer un rôle de représentation de la rectrice dans différentes instances.

- Participer avec les médecins du service de médecine de prévention : au dispositif d'aide aux personnels en difficultés en liaison avec la Direction des ressources humaines ; à l'étude des candidatures à un poste adapté et participe à la recherche de solutions alternatives ; à l'étude des demandes de priorité lors des mouvements intra et interacadémiques des personnels enseignants et non-enseignants au titre du handicap ; à la mise en œuvre d'actions susceptibles d'aider les personnels rencontrant des problèmes de santé ou en situation de handicap en contribuant à leur réinsertion, reconversion.

## La Conseillère technique de service social, conseillère technique de la rectrice (CTSS-CTR)

**CTSS-CTR :** Françoise Penent
**Mél.** : social.secretariat@ac-reunion.fr
**Tél :** 02 62 48 13 76

**Page à consulter sur le site ministériel :**
**https://www.education.gouv.fr/etre-conseillere-technique-de-service-social-ctss-11897**

Les missions de la conseillère technique de service social sont définies à l'article 4 du décret n°2017-1052 portant sur le statut particulier du corps des conseillers techniques de service social.

La CTSS-CTR assure la conception et a la responsabilité de la conduite des actions visant à aider les agents connaissent des difficultés sociales ou socioprofessionnelles, en recherchant les causes qui compromettent leur équilibre psychologique, économique ou social et en menant toutes actions susceptibles de prévenir et de remédier à ces difficultés dans le cadre d'actions individuelles et collectives. Elle assiste donc la rectrice dans la définition, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique d'action sociale académique en faveur des personnels.

Elle encadre et coordonne l'activité des assistants de service social des personnels.

Dans l'académie, la CTSS-CTR est également référent académique « Non au harcèlement » et superviseuse du programme pHARe. Elle est également référente académique sur le volet LGBT+.

## Les Assistants de service social en faveur des personnels (ASSP)

**ASSP Bassin Nord :** Marie-Andrée Avril

**Mél. :** m.-andree.avril@ac-reunion.fr
**Tél :** 02 62 50 26 85
06 92 30 13 47

**ASSP Bassin Ouest :** Annick Jue

**Mél. :** marie-annick.gonthier@ac-reunion.fr
**Tél :** 02 62 22 73 79
06 93 11 91 58

**ASSP Bassin Sud :** Muriel Robert

**Mél. :** muriel.robert@ac-reunion.fr
**Tél :** 02 62 25 30 61
06 92 30 14 02

**ASSP Bassin Est :** Christophe Viala
**Mél. :** christophe.viala@ac-reunion.fr
**Tél :** 02 62 92 98 22
06 92 42 98 79

**Page à consulter sur le site ministériel :**
https://www.education.gouv.fr/etre-assistante-de-service-social-11651

**Page à consulter sur le site académique :**
https://www.ac-reunion.fr/action-sociale-en-faveur-du-personnel-122324

Les assistantes et assistants de service social en faveur des personnels exercent un travail social direct auprès de l'ensemble des personnels, qu'ils soient enseignants et non enseignants, en activité, en congé, ou à la retraite connaissant des difficultés susceptibles d'impacter la vie professionnelle (problèmes familiaux, financiers, sociaux, handicap…). Ils interviennent à la demande des personnels eux-mêmes ou à

celle de l'administration.

Leur rôle s'exerce dans plusieurs directions :

- **Aide aux personnels :** l'ASSP examine avec les intéressés les données de leur situation particulière, les oriente dans leurs démarches et les informe des organismes qui peuvent améliorer leur situation et les différentes prestations relevant de l'action sociale (prestations interministérielles (PIM); actions de la Section régionale interministérielle d'action sociale (SRIAS) ; actions sociales d'initiative académique (ASIA). Ces actions prennent la forme d'un accompagnement individuel ou d'interventions collectives. L'ASSP reçoit les personnels à leur demande ou à celle de l'administration, en toute confidentialité, dans ses locaux ou à domicile.

- **Participation à la politique sociale : l**'ASSP contribue également à la mise en œuvre de la politique sociale, à son application et à l'évaluation de ses effets. Il participe à l'étude des conditions de travail et de vie au sein du milieu de travail, aux politiques de prévention, d'éducation, de formation en liaison avec les différentes instances concernées.

L'activité des assistants de service social des personnels est coordonnée par la Conseillère technique de service social, conseillère technique de la rectrice (CTSS-CTR) : elle leur apporte son appui technique, favorise leur réflexion sur leurs pratiques et participe à l'élaboration des contenus et à la réalisation des actions de formation nécessaires à l'exercice de leurs missions.

## Service santé et sécurité au travail (SSST)

**Chef du service :** M.

**Mél.** : 3st@ac-reunion.fr
**Tél. :** 0262 48 13 86

**Page à consulter sur le site académique :** https://www.ac-reunion.fr/service-sante-et-securite-au-travail-3st-122579

Le Service santé et sécurité au travail a les missions suivantes :

- Promouvoir et contrôler le respect des règles d'hygiène et de sécurité dans les services et les établissements (mission d'inspection de l'Inspecteur santé et sécurité au travail).

- Animer le réseau des conseillers et assistants de prévention.

- Organiser la formation initiale et continue sur les questions de santé et Sécurité au Travail.

- Assurer l'enseignement à la santé et à la sécurité au travail (ES&ST) en formant les enseignants de lycées professionnels et technologiques à la Prévention des risques Professionnels, au risque chimique, prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP), Santé et sécurité au travail, habilitation électrique, notamment.

- Assurer la coordination académique du dossier de secourisme et du réseau des formateurs de formateurs et des formateurs premiers secours.

Le SSST est placé sous la responsabilité de l'Inspecteur santé et sécurité au travail.

## L'Inspecteur santé et sécurité au travail (ISST)

**ISST :** Christian Écolivet

**Mél.** : dahs.secretariat@ac-reunion.fr
**Tél. :** 0262 48 13 86

L'ISST exerce trois grandes missions :

- Une mission de contrôle de l'application des règles des livres I à V de la Quatrième partie du Code du travail.

- Une mission de conseil et d'expertise, en appui aux chefs de service et aux assistants et conseillers de prévention dans l'élaboration et la mise en en œuvre de leur démarche de prévention.

- Une mission d'animation (information, conseil, formation) des acteurs de la prévention (membres du CHSCT, assistants de prévention, conseillers de prévention, chefs d'établissement, adjoint-gestionnaires, IEN du premier degré, DDFPT, etc.)

## École académique de la formation continue (EAFC)

**Directeur de l'EAFC :** Jérôme Vanderbeken

**Mél.** : jerome-edouard.vanderbeken@ac-reunion.fr
**Tél** : 02 62 48 12 89

**Page à consulter sur le site académique :**
https://www.ac-reunion.fr/ecole-academique-de-la-formation-continue-eafc-123749

Située dans les locaux du rectorat, au premier étage, l'EAFC se développe autour de trois pôles dédiés respectivement aux périmètres administratif et financiers, à l'ingénierie de formation et à l'expertise des partenaires opérateurs de formation, développeurs de parcours et de contenus de formation (Canopé, DANE, CARDIE, INSPé, etc.)

L'ensemble de l'offre de formation évolue vers un déploiement en proximité, territorialisé à l'échelle des bassins, afin de répondre au plus près aux besoins de formation exprimés.
Avec l'EAFC, la formation est :

- Centrée "usager", avec des cycles spécifiques dédiés à chaque catégorie de personnel.

- Personnalisée pour répondre à des besoins spécifiques (individuels ou collectifs) et permettre à chacun de participer à la construction de son parcours de formation.

- De proximité grâce à un déploiement sur toute l'académie pour être au plus près de l'environnement de travail des personnels.

- Activable à tout moment dans l'année et tout au long de sa carrière.

- Transversale pour créer une culture professionnelle commune.

- Qualifiante/diplômante, pour faire reconnaître et valoriser les nouvelles compétences, en lien avec les universités, les INSPE, les instituts de formation continue, etc.

Au-delà des formations individuelles à la carte, l'EAFC propose également des formations collectives pour répondre aux besoins des collectifs de travail (formations d'initiative locale – FIL).

La formation est aussi partie intégrante des projets de mobilité, entrante, sortante et à l'international qu'accompagnent les cellules mobilités académiques.

Tous les personnels sont concernés par les écoles académiques de formation continue : professeurs (1er et 2nd degrés, néo-titulaires, contractuels) et autres personnels d'éducation (CPE, AED, AESH), personnels d'encadrement, personnels administratifs, techniques, social et de santé, personnels de la Jeunesse et des Sports.

L'EAFC a vocation à accompagner le développement professionnel individuel des personnels avec un suivi plus régulier tout au long de la carrière et à proposer une aide à la construction d'un parcours de formation adapté.

Ainsi, les chefs d'établissement et directeurs d'école accompagnent les personnels dans leurs demandes de formation ; avec en parallèle et en soutien, les conseillers RH

de proximité pour toute l'information, le conseil, l'orientation et l'analyse nécessaires à la construction de leur parcours professionnel.

## Division des examens et des concours (DEC)

**Cheffe de la DEC :** Abla Zenati

**Mél.** : dec.secretariat@ac-reunion.fr
**Tél :** 0262 48 12 44

**Page à consulter sur le site académique :**
https://www.ac-reunion.fr/examens-123572

La DEC a en charge la gestion administrative de l'ensemble des examens et des concours qui concernent les élèves et les personnels.

En termes de concours, la DEC gère notamment les concours administratifs, sociaux et de santé, les concours personnel de bibliothèque et Ingénieurs et personnels techniques, de recherche et de formation, les concours des enseignants du premier degré, soit le concours de recrutement des professeurs des écoles (CRPE) et du second degré, à savoir le Certificat d'aptitude au professorat du second degré (CAPES), le Certificat d'aptitude au professorat d'éducation physique et sportive (CAPEPS), l'agrégation, etc.

La DEC s'occupe également des certifications professionnelles des enseignants :

- Le Certificat d'aptitude professionnelle aux pratiques de l'éducation inclusive (CAPPEI).
- Le Certificat d'aptitude aux fonctions d'instituteur ou de professeur des écoles maître formateur (CAFIPEMF).
- Le certificat d'aptitude aux fonctions de formateur académique (CAFFA).
- Les certifications dans les secteurs suivants : Langues et cultures de l'antiquité (option latin ou option grec), Arts (option histoire de l'art, ou danse, ou théâtre, ou cinéma et audiovisuel), enseignement en langue étrangère dans une discipline non linguistique, enseignement en Français langue seconde et enseignement en Langue des signes française.

## Dispositif académique de validation des acquis (DAVA)

**Mél.** : dava.reunion@ac-reunion.fr
**Tél :** 0262 29 93 76

**Nord et Est :** Isabelle Larant, CFC - Cathy Valin, assistante administrative

**Mél.** : dava.nord@ac-reunion.fr
**Tél. :** 02 62 29 83 43

**Sud et Ouest :** Patricia Jug, assistante administrative

**Tél. :** 02 62 96 70 15
**Mél.** : dava.sud@ac-reunion.fr

**Page à consulter sur le site académique :**
https://www.ac-reunion.fr/la-formation-continue-121488

Le Dispositif académique de validation des acquis (DAVA) est l'organisme de l'Éducation nationale ayant en charge l'information du public intéressé par les différentes étapes de la démarche et les diplômes.

L'accompagnement par le DAVA a trois objectifs :

- Aider les candidats à analyser leur expérience professionnelle.

- Guider les candidats dans le choix et la description des activités professionnelles ou extra professionnelles en rapport avec le diplôme visé.

- Préparer les candidats à rencontrer les membres du jury.

L'accompagnement est réalisé par des enseignants spécialistes du diplôme demandé et des spécialistes de la validation des acquis de l'expérience (VAE) habilités.

La VAE est un droit individuel. Elle permet d'obtenir sans condition de formation préalable, tout ou partie du diplôme qui correspond à l'expérience acquise d'un agent. Elle concerne un ensemble de certifications enregistrées dans le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

## Conseil juridique et contentieux

**Cheffe du service :** Frédérique Cadet

**Mél.** : Aff.jur.secretariat@ac-reunion.fr
**Tél :** 02 62 48 14 94

**Page à consulter sur le site académique :**
https://www.ac-reunion.fr/informations-pratiques-et-juridiques-122411

Le service de conseil juridique et contentieux, directement rattaché au Secrétariat général, a en charge le suivi des affaires juridiques de l'académie.

Ses missions se déclinent ainsi :

- La gestion du contentieux de l'académie : recours juridictionnels ouverts par les administrés essentiellement devant les tribunaux administratifs, dont les procédures en référé.

- Le conseil aux services académiques.

## La Déléguée à la protection des données (DPD)

**DPD :** Claudine Ah-Niave

**Mél.** : dpd@ac-reunion.fr
**Tél. :** 0262 48 10 10

**Page à consulter sur le site académique :**
https://www.ac-reunion.fr/rgpd

La déléguée à la protection des données veille au respect du cadre légal concernant la protection des données dans l'académie.

Ses missions se déclinent comme suit :

- Veiller en toute indépendance au respect du *Règlement général sur la protection des données* (RGPD) et plus largement de l'ensemble des normes applicables par les responsables des traitements ou des sous-traitants en matière de protection des données à caractère personnel. La DPD est obligatoirement consultée avant la mise en œuvre d'un nouveau traitement ou la modification substantielle d'un traitement en cours et peut faire toute recommandation aux responsables de traitement.

- Alerter les responsables de traitement de tout risque que le non-respect de ses recommandations ou toute initiative des utilisateurs ou de concepteurs de traitements feraient courir à l'institution.

- Analyser, investiguer, auditer et contrôler : La DPD pilote, de façon maîtrisée et indépendante, toute action permettant de juger du degré de conformité au RGPD, de mettre en évidence les éventuelles non-conformités, de vérifier la bonne application de procédures, méthodes ou consignes relatives à la protection des données personnelles.

Elle est en relation avec le DPD ministériel sur ces questions.

- Établir et maintenir une documentation sur les traitements effectués des données à caractère personnel (dont le registre des traitements) et veiller à sa bonne conservation et à son accessibilité par l'autorité de contrôle (CNIL).

- Assurer la médiation avec les personnes concernées : la DPD reçoit les réclamations éventuelles des personnes concernées par les traitements et veille au respect du droit des personnes. Il traite ces réclamations et plaintes avec impartialité, ou met en œuvre les procédures propres à assurer leur bon traitement en lien avec les services académiques.

- Accompagner et sensibiliser : la DPD assure une mission d'information et de sensibilisation des services académiques au travers notamment d'actions de formation et de diffusion de supports de communication sur la protection des données personnelles.

- Interagir en toute indépendance avec l'autorité de contrôle (Commission nationale de l'informatique et des libertés) sur les questions relatives aux traitements mis en œuvre.

- Présenter un rapport annuel d'activité à la rectrice.

## Les Médiateurs académiques

**Médiateurs académiques :** Isabelle Lemarchand **;** Yves Mannechez

**Mél.** : mediateur@ac-reunion.fr
**Tél :** Mme Lemarchand : 06 92 06 04 40 ; M. Mannechez : 06 92 42 42 89

**Page à consulter sur le site académique :** https://www.ac-reunion.fr/mediateur-academique

Depuis sa création en 1998, la médiation est organisée par le Code de l'Éducation (article L. 23-10-1, et articles D. 222-37 à D. 222-42).

**À partir de 2016**, une deuxième procédure est ouverte pour entrer en médiation dans le cadre de la justice du XXIe siècle (loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIe siècle - article 5 qui modifie le Code de justice administrative).

Ces deux voies - Code de l'Éducation et Code de justice administrative - répondent chacune à des règles propres ayant des effets différents :

- **Saisine du médiateur organisée par le Code de l'Éducation :** une première démarche (demande d'explication ou contestation de la décision) préalable auprès de l'établissement ou du service qui a pris la décision est nécessaire. La saisine du médiateur est alors possible lorsque le désaccord persiste.
  **Attention :** la saisine du médiateur n'interrompt pas les délais pour engager une éventuelle action devant le juge administratif.

- **Saisine du médiateur en application de la loi Justice du XXIe siècle (loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016)** : Attention, l'accord préalable sur cette demande de médiation auprès de l'autorité qui a pris la décision contestée est obligatoire. Dans ce cas, la saisine du médiateur interrompt les délais pour engager une éventuelle action devant le juge administratif en cas d'échec de la médiation.

Le médiateur en académie peut être saisi dans deux cas :
- La contestation d'une décision prise par un établissement (école, collège, lycée, université, etc.) ou un service relevant d'une académie (direction des services départementaux de l'Éducation nationale, rectorat, Crous, etc.)
- Le litige avec un pair ou un membre du système éducatif.

Les prérogatives du médiateur académique :

- L'étude du dossier : **s'il considère que l'affaire est recevable**, il se rapproche de l'autorité qui a pris la décision contestée pour rechercher, par le dialogue, une solution au litige. Son rôle est alors de convaincre son interlocuteur de la nécessité de faire évoluer une décision, une interprétation, de proposer une autre solution ; **s'il considère que la réclamation n'est pas fondée**, il en informe le réclamant en explicitant les raisons qui ne permettent pas de lui donner satisfaction ou en l'éclairant sur la légitimité de la décision contestée.

  Le recours au médiateur comme mode de règlement des litiges garantit :
- L'intervention d'un interlocuteur indépendant et impartial, le médiateur n'étant ni l'avocat du réclamant, ni le procureur ou le défenseur de l'administration.
- La gratuité du recours ;
- La connaissance que le médiateur a du système éducatif ;
- La rapidité de la réponse ;
- La promotion du dialogue et de la conciliation.

Le médiateur n'intervient pas :

- Dans un litige entre personnes privées ;
- Pour remettre en cause une décision de justice ;
- Dans un litige qui n'a pas de lien avec le système éducatif.

Le médiateur ne peut pas non plus être sollicité pour obtenir des renseignements ou des conseils, par exemple sur le niveau d'un lycée ou sur l'intérêt d'une formation, y répondre ne relève pas de sa compétence.

## La Psychologue du travail

**Psychologue du travail :** Juliette Bris

**Mél.**. : juliette-floren.bris@ac-reunion.fr

La psychologue du travail intervient comme intervenante à la demande du rectorat sur certaines missions. Celles-ci vont dans le sens d'une amélioration de la qualité de vie au travail et du soutien à l'analyse du travail :

- Formations de sensibilisation aux risques psychosociaux et à l'analyse des situations problèmes (méthode ANACT).
- Membre du GAPRPS et formation des écoutants.
- Coordination et supervision du GAST et formation des animateurs.
- Appui à la DRH sur l'accompagnement à la résolution de situations sensibles (intervention sur les collectifs dégradés).
- Appui méthodologique à la délégation d'enquête du CHSCTA (construction et analyse des entretiens, construction du rapport).
- Co-coordination du groupe des référents-médiation.

RÉGION ACADÉMIQUE
LA RÉUNION
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

# ORGANIGRAMME DE L'ACADÉMIE DE LA RÉUNION

Version du 13/12/2022

INSPECTEURS GÉNÉRAUX
CORRESPONDANTS TERRITORIAUX
**Laurent Cellier**
**Ollivier Hunault**

MÉDIATEURS
**Yves Mannechez**
**Isabelle Lemarchand**

RECTRICE DE LA RÉGION ACADÉMIQUE DE LA RÉUNION
RECTRICE DE L'ACADÉMIE DE LA RÉUNION
DIRECTRICE ACADEMIQUE DES SERVICES DE L'ÉDUCATION NATIONALE
CHANCELIÈRE DES UNIVERSITÉS
**Chantal Manès-Bonnisseau**

INSPECTEUR D'ACADÉMIE, DIRECTEUR ACADÉMIQUE ADJOINT DES SERVICES DE L'ÉDUCATION NATIONALE (1er degré et collèges)
**Michel Houdu**

Service de l'École inclusive
**Anne Fahmi**

INSPECTEUR DE L'ÉDUCATION NATIONALE ADJOINT AU DAASEN
**Philippe Eugène**

CABINET DE LA RECTRICE
Directrice et Carré régalien :
**Marie-Claude Boyer-Roche**
Cheffe de cabinet :
**Laura Cuvelier**
Pôle Communication :
**Isabelle de Lavergne**

ÉCOLE ACADÉMIQUE DE LA FORMATION CONTINUE
**Directeur : Jérôme Vanderbeken**

INSPECTRICE D'ACADÉMIE, DIRECTRICE ACADÉMIQUE ADJOINTE DES SERVICES DE L'ÉDUCATION NATIONALE (Lycées et post-bac)
**Sandrine Ingremeau**

DÉLÉGATION RÉGIONALE ACADÉMIQUE À LA JEUNESSE, À L'ENGAGEMENT ET AU SPORT
**Délégué régional : Manuel Berthou**

DÉLÉGATION RÉGIONALE ACADÉMIQUE RECHERCHE ET INNOVATION
**Délégué régional : Abel Hiol**

## CORPS D'INSPECTION

Collège des inspecteurs de l'éducation nationale du 1er degré
**Doyen : Mikaël Tsang**

Collège des inspecteurs de l'éducation nationale du 2nd degré (Enseignements Généraux, Enseignements Techniques, Information et Orientation)
**Doyen : Lionel Varichon**

Collège des inspecteurs pédagogiques régionaux
**Doyen : Pascal Schrapffer**

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE LA RÉGION ACADÉMIQUE DE LA RÉUNION
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE L'ACADÉMIE DE LA RÉUNION
**Erwan Polard**

Contrôle de gestion
Coordination paye
**Isabelle Alamelama**

Conseil juridique et contentieux
**Frédérique Cadet**

Déléguée à la protection des données
**Claudine Ah-Niave**

## CONSEILLERS DE LA RECTRICE

**Assistante sociale conseillère technique** : Françoise Penent

**Coordonnateur Cellule académique recherche développement innovation expérimentation (CARDIE) :** David Michel

**Conseiller technique École inclusive** : Kebabi-Azeddine Frahetia

**Conseiller technique École maternelle** : Denis Ouin

**Conseiller technique Établissements et vie scolaire (EVS)** : Eric Couleau

**Conseillers techniques Sport scolaire du second degré (UNSS) :** François Metz, directeur – Fanny Massida, directrice adjointe

**Délégué régional académique à l'information et l'orientation** : Michel Muller (DRAIO)

**Délégué régional académique à la formation professionnelle initiale et continue (DRAFPIC)** : Laurent Brault

**Délégué régional académique au numérique (DRAN)** : Christophe Piombo

**Déléguée régionale académique aux relations internationales et à la coopération (DRAREIC)** : Marjorie Coste

**Déléguée académique à l'action culturelle (DAAC)** : Delphine Colin

**Délégué académique infrastructures scolaires et universitaires (DAISU)** : Jean-Claude Fock-Lapp

**Directeur de l'EAFC** : Jérôme Vanderbeken

**Infirmière conseillère technique** : Ana Ebro

**Inspecteur Santé Sécurité au Travail** : Christian Écolivet

**Médecin conseiller technique** : Pierre Magnin

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL ADJOINT
DIRECTEUR SCOLARITÉ PARTENARIATS ET ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
**Marie-Sabine Lauret**

**DEC**
Division des examens et concours
**Abla Zenati**

**DEPAP**
Division des élèves, des personnels accompagnants et des pensions
**Jean-Pierre Thérosiet**

**DSM**
Division des structures et des moyens
**M.**

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL ADJOINTE
DIRECTRICE RESSOURCES HUMAINES
**Maryvonne Clément**

**DPATE**
Division des personnels Administratifs techniques et d'encadrement
**Nicolas Guillard**

**DPEP**
Division des personnels de l'enseignement du premier degré
**Valérie Decouty**

**DPES**
Division des personnels de l'enseignement du second degré
**David Dell'Aquila**

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE ADJOINTE
FINANCES ET MODERNISATION ADMINISTRATIVE BUDGET - SOUTIEN
**Valérie Fruteau de Laclos**

**DFP**
Division des finances et des prestations
**Pascal Poujois**

**DL**
Division de la logistique
**Pascal Bordelais**

**DSI**
Division des services informatiques
**Philippe Derouette**

**SSST**
Service de santé et de sécurité au travail
**Christian Écolivet**

**SCOSU**
Service des constructions scolaires et universitaires
**Jean-Claude Fock-Lapp**

## SERVICES RÉGIONAUX

CANOPÉ
**Directrice : Alexandra Maurer**

CROUS
**Directeur : Pierre-Olivier Sempère**

UNSS
**Directeur : François Metz**

## ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR UNIVERSITAIRE

INSPÉ
**Directrice : Sandrine Marvilliers**

UNIVERSITÉ DE LA RÉUNION
**Président : Frédéric Miranville**

# Les partenaires

## Mutuelle générale de l'éducation nationale (MGEN)

**Responsable régionale prévention Réunion-Mayotte**
Clyette Lo-Song

**Mél. :** glo-song@mgen.fr
**Tél. :** 02 62 48 11 27 / 06 92 40 95 48

**Page à consulter :** https://proximite.mgen.fr/111-section-mgen-de-la-reunion

La MGEN est le principal partenaire de l'Éducation nationale dans la prévention des risques professionnels et la promotion de la santé et du bien-être au travail.

**Les Réseaux PAS** (Prévention, Aide et Suivi), créés par un accord-cadre entre les ministères de l'Éducation nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche et la MGEN en 2003 et

pilotés et financés par l'Éducation nationale et la MGEN. Leur objectif est de mettre en œuvre des actions prévention, de formation et d'accompagnement de l'ensemble des agents, qu'ils soient en activité ou non, et adhérents ou non à la MGEN.

Ainsi, parmi les actions proposées, des actions de formation, de prévention, ainsi que les Espaces d'Accueil et d'Ecoute (EAE) permettant aux agents qui le souhaitent d'échanger avec un(e) psychologue en face à face ou par téléphone (voir page dédiée dans la rubrique dispositifs).

Une autre convention de partenariat a été signée le 7 janvier 2021 entre le ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports et la MGEN : elle propose de nouvelles actions expérimentales pour la santé des personnels (voir page dédiée dans la rubrique dispositifs).

## Plateforme regionale d'appui à la gestion des ressources humaines (PFRH)

**Directrice de la PFRH**
Hélène Couic

**Mél. :** plate-forme-rh@reunion.pref.gouv.fr
**Tél. :** 02 62 40 78 94

**Page à consulter :**
https://www.fonction-publique.gouv.fr/plates-formes-regionales-dappui-interministeriel-a-la-grh

**Présentation en vidéo :**
https://www.youtube.com/watch?v=y7Kv1F-xfGc

Composée d'une équipe pluridisciplinaire, la PFRH assure un rôle d'appui, d'animation et d'expertise auprès des services de l'État, sur la base d'une offre de services répondant aux besoins locaux en matière de problématiques RH.

Son offre de service intégrée s'articule autour de cinq grandes missions :

- Mobilité et emploi : accompagnement des agents dans leur mobilité interministérielle ou vers un autre versant de la fonction publique, voire vers le secteur privé ; animation et connaissance fine du marché de l'emploi public local, coordination et professionnalisation des réseaux locaux de conseillers en mobilité-carrière (CMC).

- Appui à la conduite du changement et à l'évolution des organisations de travail : appui aux services dans leurs projets stratégiques ; proposition et mise en œuvre de solutions d'amélioration de l'organisation du travail ; promotion de la culture du changement, valorisation des outils et méthodes de travail innovants, accompagnement des cadres en matière de conduite du changement.

- Formation interministérielle : élaboration d'une offre mutualisée (plan régional interministériel de formation) et construction d'itinéraires pour accompagner le développement des compétences ; proposition d'une offre de formation dans le cadre de la prestation globale d'accompagnement des transformations par la PFRH.

- Action sociale et environnement professionnel : mobilisation des dispositifs d'action sociale interministérielle, appui à l'amélioration de l'équilibre vie professionnelle/vie privée ; développement de projets en matière de santé et sécurité au travail, appui dans la mise en œuvre d'actions de prévention des risques professionnels.

# 3. LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DES PERSONNELS

Le droit à la participation des fonctionnaires à la détermination de leurs conditions de travail s'exerce dans des instances de dialogue social. Dans son premier volet, consacré au dialogue social, la Loi de transformation de la fonction publique réaffirme ce principe de participation son premier volet au dialogue social. Les instances représentatives du personnel (CAP, comités techniques, CHSCT) sont revues. Parallèlement, des "lignes directrices de gestion" sont instaurées.

## Le comité social d'administration, nouvelle instance unique de dialogue

Avec la Loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique, le Comité technique académique (CTA) et le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) sont fusionnés en une nouvelle instance consultative unique qui se met en place à partir du 1er janvier 2023 : le Comité social d'administration (CSA). Cette réorganisation doit permettre "de remédier à la difficulté d'articulation actuelle des compétences entre les CT et les CHSCT, en particulier en matière de réorganisation de services".

Le CSA est présidé par la rectrice. Il comprend en outre la Directrice des ressources humaines et des représentants du personnels élus pour 4 ans soit 10 titulaires et 10 suppléants.

Le CSA est notamment consulté sur les points suivants :

- Projets de décret ou d'arrêté relatifs au fonctionnement et à l'organisation des services.
- Projets de lignes directrices de gestion en matière de gestion des ressources humaines.
- Projets de texte relatifs aux règles statutaires et aux règles relatives à l'échelonnement indiciaire.
- Plan de formation.
- Projets d'arrêté de restructuration d'un service.
- Projets d'aménagement importants modifiant les conditions de santé et de sécurité et les conditions de travail lorsqu'ils s'intègrent dans le cadre d'un projet de réorganisation de service.
- Projets de de décret ou d'arrêté relatifs au temps de travail.

Le CSA débat chaque année sur le bilan de la mise en œuvre des lignes directrices de gestion et sur l'évolution des politiques des ressources humaines.

Le CSA débat au moins une fois tous les deux ans des orientations générales relatives aux questions suivantes :

- Évolution des métiers, des effectifs, des emplois.
- Accompagnement des projets de mobilité et d'évolution professionnelle.
- Politique indemnitaire.
- Politique d'insertion, de maintien dans l'emploi et d'accompagnement des agents en situation de handicap.
- Politique d'organisation du travail et de qualité de vie au travail.

Le CSA peut examiner toutes questions générales relatives aux points suivants :

- Politiques de lutte contre les discriminations.
- Politiques d'encadrement supérieur.
- Fonctionnement et organisation des services.
- Impact de l'organisation sur l'accessibilité des services et la qualité des services rendus.
- Dématérialisation des procédures, évolutions technologiques et de méthodes de travail et incidence sur les personnels.
- Effets des principales décisions budgétaires sur la gestion des emplois

Il est prévu la création, au sein des comités sociaux, d'une formation spécialisée en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail (FSSCT). Celle-ci procède à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les agents et proposent les mesures utiles pour limiter ce ou ces risques.

Elle est informée des visites et de toutes les observations de l'inspecteur santé et sécurité au travail et des réponses de l'administration à ces observations. Elle procède, à intervalles réguliers, à la visite des services relevant de leur champ de compétence. Elle examine le rapport annuel établi par le médecin du travail.

Elle est réunie à la suite de tout accident ayant entraîné ou ayant pu entraîner des conséquences graves. Elle procède à une enquête à l'occasion d'accidents du travail ou de maladies professionnelles.
Elle est consultée sur les projets de texte relatifs aux points suivants :

- Protection de la santé, hygiène, sécurité des agents dans leur travail.
- Organisation du travail.
- Télétravail, déconnexion et dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques.
- Amélioration des conditions de travail.

- Projets d'aménagement importants modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail.
- Projets importants d'introduction de nouvelles technologies pouvant avoir des conséquences sur la santé et la sécurité des agents.
- Mise en œuvre des mesures prises en vue de faciliter la mise, la remise ou le maintien au travail des accidentés du travail et des travailleurs handicapés.

À partir de 2021, le bilan social annuel est remplacé par un rapport social unique. Ce document doit servir de support à un débat relatif à l'évolution des politiques des ressources humaines.

## Les Commissions administratives paritaires (CAP)

Une commission administrative paritaire (CAP) est une instance consultative composée, en nombre égal, de représentants de l'administration et de représentants du personnel élus pour 4 ans, compétente à l'égard des fonctionnaires.
Les attributions des Commissions Administratives Paritaires ont été modifiées depuis la Loi de la Transformation de la Fonction Publique.
Auparavant, les CAP donnaient un avis préalable sur les décisions individuelles de mutation, de mobilité, d'avancement et de promotion interne (détachement entrant, avancement de grade, etc.). Depuis le 1er janvier 2020, elles ne sont plus compétentes en matière de mutation et de mobilité, et, depuis le 1er janvier 2021, en matière d'avancement et de promotion. Ce sont des lignes directrices de gestion (LDG) qui fixent dorénavant les orientations générales relatives aux mutations et aux mobilités dans la fonction publique de l'État et celles concernant les avancements et les promotions dans toute la fonction publique.
La prérogative des CAP, définie par le décret du 29 novembre 2019, est donc recentrée sur l'examen des décisions individuelles défavorables aux agents.
Les CAP sont obligatoirement consultées, à l'initiative de l'administration, sur les projets de décision individuelle suivants concernant les fonctionnaires relevant de la commission :

- Refus de titularisation et licenciement en cours de stage pour insuffisance professionnelle ou faute disciplinaire.
- Licenciement après 3 refus de postes proposés en vue d'une réintégration à la fin d'une disponibilité.
- Licenciement pour insuffisance professionnelle.
- Licenciement suite au refus du ou des postes proposés en vue d'une reprise de fonctions à la fin d'un congé de maladie ordinaire, d'un congé de longue maladie ou de longue durée si le refus n'est pas fondé sur un motif valable lié à l'état de santé.
- Licenciement d'un enseignant suite au refus du poste proposé en vue de sa réintégration à la suite de son placement en position de non-activité pour poursuivre ou parfaire des études d'intérêt professionnel.

- Décision refusant un congé pour formation syndicale.
- Décision refusant un congé de formation à l'hygiène et la sécurité à un fonctionnaire représentant du personnel au CHSCT.
- Décision de renouvellement ou de non renouvellement du contrat d'embauche d'un fonctionnaire handicapé.
- Refus pour la 2ème fois d'une demande de formation continue.
- Refus d'une période de professionnalisation.
- Décision de dispense de l'obligation de servir à la fin d'un congé de formation professionnelle.
- Refus d'une demande de congé de formation professionnelle pour un motif tiré des nécessités du fonctionnement du service

Les CAP sont consultées, en formation disciplinaire, sur les projets de sanction disciplinaire des 2e, 3e et 4e groupes à l'égard des fonctionnaires.
Les CAP sont également consultées, à l'initiative de l'administration, en cas de demande par un fonctionnaire de réintégration dans les circonstances suivantes :

- À la fin d'une période de privation des droits civiques.
- À la fin d'une période d'interdiction d'exercer un emploi public.
- En cas de réintégration dans la nationalité française.

Une CAP peut être consultée, à la demande d'un fonctionnaire, à l'issue d'une des décisions individuelles suivantes :

- Refus d'une disponibilité.
- Refus de temps partiel, litige relatif aux conditions de travail à temps partiel.
- Refus des autorisations d'absence pour suivre une préparation à un concours administratif ou une formation continue.
- Refus d'une démission.
- Demande de révision du compte rendu d'un entretien professionnel annuel ou des appréciations issues des rendez-vous de carrière concernant les enseignants.
- Refus d'une demande de formation dans le cadre du compte personnel de formation.
- Refus d'une 1re demande ou d'une demande de renouvellement de télétravail.
- Refus d'une demande de congés épargnés sur un compte épargne-temps.

À l'issue des élections professionnelles de 2022, les CAP seront constituées par catégorie hiérarchique (A, B et C) et non plus par corps de fonctionnaires.

## La Commission Consultative Paritaire (CCP)

Une commission consultative paritaire (CCP) est une instance consultative composée, en nombre égal, de représentants de l'administration et de représentants du personnel, compétente à l'égard des contractuels. Les représentants du personnel

sont élus par les agents contractuels tous les 4 ans et les représentants de l'administration sont désignés par Mme la Rectrice.

Les CCP sont obligatoirement consultées, à l'initiative de l'administration, sur les projets de décision individuelle suivants concernant les contractuels relevant de la commission :

- Licenciement après la période d'essai.
- Licenciement pour inaptitude physique.
- Non renouvellement du contrat d'un agent titulaire d'un mandat syndical.
- Refus d'accorder un congé de formation de cadres et d'animateurs pour la jeunesse.
- Refus d'accorder un congé pour formation syndicale.
- Refus d'accorder un congé pour formation en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail (à un agent représentant du personnel au Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail).
- Refus d'accorder une formation continue ou une période de professionnalisation ou un congé de formation professionnelle.
- Dispense de l'obligation de servir liée à un congé de formation professionnelle.
- Refus d'accorder un temps partiel et litige relatif aux conditions de travail à temps partiel.
- Refus d'accorder des autorisations d'absence pour suivre une préparation à un concours administratif ou une formation continue.
- Décision relative à la révision du compte rendu de l'entretien professionnel.
- Refus d'utiliser le compte personnel de formation.
- Refus d'une demande initiale ou de renouvellement de télétravail.
- Refus d'accorder des congés épargnés sur un compte épargne-temps.

Les CCP sont consultées, en formation disciplinaire, sur les projets de sanction disciplinaire autres que l'avertissement, le blâme et l'exclusion temporaire de fonctions de 3 jours maximum à l'égard des contractuels.

Les CCP sont consultées lorsqu'un agent demande à être réintégré en cas de délivrance d'un nouveau titre de séjour ou à la fin d'une période de privation des droits civiques ou d'une période d'interdiction d'exercer un emploi public.

## Les commissions consultatives mixtes académiques (CCMA) et commissions consultatives mixte départementales (CCMD)

Une commission consultative mixte est chargée de donner un avis sur les questions individuelles intéressant les maîtres des établissements d'enseignement privés sous

contrat traitant des questions individuelles. Les CCMD représentent les maîtres du 1er degré. Les CCMA représentent les maîtres et documentalistes du 2nd degré.
Les commissions consultatives mixtes sont composées en nombre égal par les représentants du personnel élus pour 4 ans et par ceux de l'administration. Les membres titulaires et suppléants sont en nombre égal.

Les CCM sont créées et présidées par la rectrice.

La consultation est obligatoire pour les maîtres contractuels dans les cas suivants :

- Affectation.
- Classement.
- Mouvement.
- Promotions et intégrations.
- Recours contre l'évaluation.
- Sanctions disciplinaires autres que l'avertissement et le blâme.
- Résiliation du contrat ou retrait de l'agrément.

En outre, les CCM sont compétentes pour les questions d'ordre individuel intéressant les maîtres délégués et relative à leur situation professionnelle. Elles sont obligatoirement consultées sur les décisions individuelles relatives aux licenciements intervenant postérieurement à la période d'essai et aux sanctions disciplinaires autres que l'avertissement et le blâme.

Les CCM peuvent siéger en formation disciplinaire. C'est le cas lorsqu'une faute professionnelle est reprochée à un maître. Le maître est entendu accompagné d'un défenseur de son choix après avoir pris connaissance du dossier. L'administration ne peut décider d'une sanction sans délibération préalable de la CCM.

# 4. ANNEXES

## Signaler et comprendre le traitement à l'échelle individuelle

## Guide d'entretien

L'entretien vise à échanger avec l'agent sur les difficultés que vous avez observées de manière la plus transparente et objective possible et il s'inscrit dans le principe de débat contradictoire. L'intéressé doit pouvoir apporter des éléments d'éclairage sur sa situation afin d'identifier les difficultés et apprécier leur évolution, en lien notamment avec des éventuelles actions correctives déjà apportées. Dans certains cas, il est parfois nécessaire de faire prendre conscience à l'agent des faits constatés et de leurs incidences sur la qualité du service rendu ou les relations professionnelles.

Il est opportun, pour le personnel d'encadrement en charge de mener l'entretien, de se faire accompagner d'un de ses collaborateurs. Parallèlement, l'agent doit être informé en amont de la possibilité de se faire accompagner par une personne de son choix, représentant du personnel ou non.

Ce guide a pour objectif de vous accompagner dans la préparation et la réalisation des entretiens que vous aurez nécessairement à mener dans le cadre de vos fonctions d'encadrement.

### 1. La situation d'entretien

#### 1.1. Une situation finalisée et cadrée

Un entretien est toujours réalisé dans un objectif précis, et dans un cadre défini, annoncés à l'agent dès le début de l'échange.

#### 1.2. Une situation relationnelle

L'entretien implique une situation de rencontre et donc, de communication entre deux personnes dont les positions et les buts sont différents.

La dynamique relationnelle relève toujours d'une dissymétrie au sein du couple interviewer-interviewé, dissymétrie qui peut évoluer au cours de l'entretien.

### 1.3. Une situation structurée

L'entretien est toujours structuré selon certaines règles méthodologiques : l'ouverture de l'entretien, sa conduite selon certaines techniques (entretien directif, semi-directif), la conclusion, la clôture.

Cette structure objective se double d'une autre, plus subjective, implicite, tout aussi prégnante et opérante. Elle est liée notamment à tous les éléments relevant des affects dans la relation, et qui peuvent s'actualiser dans l'entretien : les réactions émotionnelles, les sentiments…

### 1.4. Une situation interactive et dynamique

La progression de l'entretien repose sur l'interaction entre les deux interlocuteurs (le dialogue ne doit jamais être rompu) Rien n'est figé, tout évolue dans la prise de parole, les propos, les postures, les gestes, etc de l'un et de l'autre et c'est bien pour cela que la compétence de celui qui conduit l'entretien est cruciale.

## 2. La préparation de l'entretien

La conduite d'un entretien doit toujours se préparer, a fortiori si celui-ci s'annonce sensible, et respecter certaines règles et étapes. Voici, pour chaque étape, quelques questions à se poser.

### 2.1. Établir les faits et leurs impacts sur la conduite de l'entretien

- Quels sont les faits constatés ?
- Dans quel(s) contexte(s) apparaissent-ils ?
- Depuis quand sont-ils survenus et à quelle fréquence ?
- Quelles réactions et affects ces faits provoquent-ils pour vous ? Ces affects pourraient affecter votre neutralité ?

### 2.2. Explorer l'écart entre les faits et les attentes

- Quelles sont les obligations à respecter ?
- Quels sont les objectifs et les attendus fixés ?
- A quels textes pouvez-vous vous référer (Code de l'Education, décret, référentiel de compétences, etc.) ?
- Quelles sont les conséquences de ces faits pour l'agent lui-même, ses collègues, le collectif de travail, vous-même, les usagers, l'institution, etc. ?

### 2.3. Expliciter l'objectif de l'entretien

- Quel est le problème principal à résoudre ?
- Quel est la visée de l'entretien (écoute, rappel des obligations, orientation vers un interlocuteur idoine, etc.) et à quoi voulez-vous parvenir à l'issue de cette conversation (libération de la parole, engagements, etc.) ?
- Quelles démarches êtes-vous prêt à entreprendre de votre côté ?

### 2.4. Organiser l'entretien

- Où proposer l'entretien (votre bureau, un lieu neutre) ?
- Quelle disposition respecter (face à face, de biais…) ?
- Quand proposer l'entretien (en début / fin de semaine / de journée) ?
- Comment proposer l'entretien (convocation / invitation par mail ?)
- Combien de temps allez-vous donner à cet entretien (1h, 1h30) ?
- Comment s'assurer des conditions matérielles propices (calme, pas de dérangement physique ou téléphonique) ?

## 3. La conduite de l'entretien

### 3.1. L'accueil

La qualité de l'accueil est essentielle et conditionne la manière dont l'entretien va s'engager. Il est important d'y accorder le plus grand soin, de prendre le temps nécessaire pour s'assurer que l'interlocuteur se trouve dans de bonnes conditions.

### 3.2. La pose du cadre

Poser le cadre de l'entretien est indispensable pour garantir le sentiment de sécurité physique et psychique de l'interlocuteur : cela passe par le rappel de l'objectif de l'entretien en soulignant son intérêt, le rappel de sa durée approximative, l'indication relative à ce qui sera fait de la matière recueillie (confidentialité assurée ou au contraire levée et dans quelle visée, etc).

### 3.3. Le cœur de l'entretien

### 3.3.1. Soigner ses attitudes

Un entretien de qualité nécessite la mise en œuvre de certaines attitudes. Or au cours d'un entretien, comme d'une conversation, chacune de vos attitudes spontanées va avoir un impact sur la perception du contenu de l'échange d'une part et sur les réactions de votre interlocuteur d'autre part. Le psychologue américain E. H. Porter (1914 – 1987) a mis en évidence les attitudes spontanées qui nuisent à l'éclosion du discours authentique par opposition à l'empathie, seule attitude positive à adopter.

| ATTITUDES | DESCRIPTION | EXEMPLES | EFFETS PRODUITS |
|---|---|---|---|
| Attitude autoritariste (décision) | Cette attitude consiste à guider l'autre par des conseils, à lui donner des solutions, voire à décider à sa place de ce qu'il doit faire en lui imposant une relation autoritaire. | « Vous devriez essayer ceci ou cela »<br><br>« Il vaudrait mieux »<br><br>« Voilà ce qu'il faut faire »<br><br>« Il faut… »<br><br>« Vous devez… » | Sentiment d'incompréhension, de dévalorisation, défiance, voire de rejet. |
| Attitude de jugement (évaluation) | Porter un jugement en se référant à des normes sur le plan logique (vrai-faux) ou sur le plan moral (bien-mal), en approuvant ou désapprouvant | « C'est exact »<br>« Vous avez raison »<br>« C'est très bien » | Besoin de se justifier / Culpabilité<br><br>Blocage de la communication<br><br>Agressivité, révolte<br><br>Relation de dépendance |
| Attitude d'interprétation | Traduire à sa façon, avec ses propres critères, les idées, comportements de l'interlocuteur<br><br>Risque d'interprétation erronée | « Si vous … c'est parce que… »<br><br>« Vous dites ça, en réalité je sais que »<br><br>« Voici comment je vois les choses… »<br><br>« C'est certainement dû à » | Incompréhension, désintérêt<br><br>Agressivité<br><br>Blocage de la communication |
| Attitude d'enquête (intrusion) | Poser des questions pour faire préciser tel ou tel point qui nous intéresse sans tenir compte des | « Pourquoi… »<br><br>« Comment… »<br><br>« Où… » | Impression d'interrogatoire<br><br>Réaction de défense (inhibition, fuite, fermeture au dialogue, etc.). Génère une relation de dépendance |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | priorités de l'autre. | | Mécanisme de projection<br><br>Besoin de se justifier / Culpabilité<br><br>Sentiment d'être jugé. |
| Attitude de conseil (soutien) | Soutenir l'interlocuteur en tentant de dédramatiser la situation, compatir, chercher à consoler. | « Ne vous en faites pas, je vais vous aider… »<br><br>Ça va s'arranger »<br><br>« Ce n'est pas grave… »<br><br>« A votre place… » | Sentiment d'être pris en pitié, d'être victimisé<br><br>Minimisation de ce qui est dit |
| Attitude de compréhension (reformulation) | Écouter attentivement, attendre que l'autre se soit exprimé avant de reformuler.<br><br>Montrer sa volonté de comprendre les pensées et le ressenti de l'autre. | « Si je vous entends bien, vous pensez que… »<br><br>« Vous me dites que… (reformulation) » | Sentiment d'être écouté, compris, respecté<br><br>Compréhension, empathie en retour |

## 2. Pratiquer l'écoute active

Pratiquer l'écoute active est essentiel pour éviter une partie des incompréhensions et des malentendus qui sont inhérents à tout échange. Elle consiste à se concentrer sur ce que l'on écoute, afin de bien comprendre ce qui est dit. L'écoute devient active lorsque la personne qui la pratique participe activement à la compréhension du message.

Elle passe tout d'abord par une concentration exclusive sur ce que dit et fait votre interlocuteur. N'oubliez pas que les informations contenues dans un échange passent par les mots mais aussi et surtout par la gestuelle, les affects et le silence.

Non verbal / paraverbal

Faire preuve d'écoute active, c'est aussi apprendre à taire son propre discours. L'idée est de faire dire plutôt que dire. L'important dans l'entretien est donc, quel que soit l'objectif visé, de laisser votre interlocuteur s'exprimer et d'intervenir le moins possible dans le discours de votre interlocuteur (sauf en cas de disgression excessive). Votre intervention se limite donc à montrer à votre interlocuteur que vous êtes attentif, intéressé par son propos pour le motiver à poursuivre et renforcer son implication.

Pour ce faire, vous pouvez adopter des marques d'écoute : acquiescer verbalement (« je vois », « humm », « oui »), ou par votre attitude (signe de tête, sourire, prise de note)

Il est également utile, pour vérifier que vous avez bien compris et montrer à votre interlocuteur que vous l'avez compris, ou pour l'inviter à approfondir ou préciser ses pensées, de recourir aux techniques de reformulation et de relance. En voici quelques exemples ci-après :

| TECHNIQUES | DESCRIPTION | EXEMPLES | EFFETS PRODUITS |
|---|---|---|---|
| ***Reformulation Echo (ou miroir)*** | Consiste à répéter un mot, un groupe de mot ou une phrase. | Avec cette classe, je ne comprends pas mais ça ne marche pas, rien n'y fait »<br><br>Reformulation écho « Ça ne marche pas » | Montrer que l'on a écouté, que l'on est en empathie. |
| ***Reformulation Reflet*** | Expliciter une attitude, des émotions, des sentiments non-dits (du moins ce qui peut en | « Autrement dit… » | Permettre de lever des blocages et de |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | être perçu à travers l'intonation, les hésitations, les silences…) :<br><br>Faire allusion aux attitudes de l'enquêté pour vérifier leur teneur | « En d'autres termes… »<br><br>« Si je comprends bien… » | favoriser l'auto-exploration. |
| ***Reformulation synthèse (ou résumé)*** | Synthétiser l'ensemble ou une partie des propos de votre interlocuteur : utile en fin d'entretien, ou avant de passer à une autre dimension | « Si je résume… »<br><br>« Au final… »<br><br>« En deux mots… »<br><br>« Pourrait-on synthétiser vos propos en disant que… » | Aider à synthétiser les propos et à en dégager l'essentiel (très utile avec certaines personnes prolixes ou ayant tendance à la digression)<br><br>Inviter l'interlocuteur à se positionner différemment si la synthèse ne lui convient pas<br><br>Faire le point, valider une étape<br><br>Provoquer un nouveau point de départ pour l'entretien : l'interlocuteur peut repartir sur un aspect non évoqué ou passer à l'étape suivante de son raisonnement. |
| ***Reformulation Interprétation*** | Reformuler ce que dit l'interlocuteur en allant plus loin, en lui proposant des pistes auxquelles il n'avait pas pensé et en s'attachant aux éléments sous-entendus | « Cela reviendrait à dire que… » ?<br><br>« Vous voudriez dire que… »<br><br>« On pourrait aller plus loin en considérant que… » | Permettre de lever une ambiguïté, d'inviter l'interlocuteur à être plus concret ou précis.<br><br>Proposer un nouvel angle de vue à |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | « Au fond ce qui vous pose problème c'est… » | l'interlocuteur, pour le faire réfléchir<br><br>Amener l'interlocuteur à revoir sa position en s'apercevant de la radicalité de ses propos, de l'aspect exagéré ou déformé de ses perceptions.<br><br>Cette reformulation peut donc être confrontante.<br><br>Attention au risque de blocage et de « désimplication » si votre interlocuteur ne valide pas l'interprétation. |
| ***Recentrage*** | Reprendre votre question ou une réponse de votre interlocuteur | « Si l'on revient à ma dernière question »<br><br>« Revenons si vous le voulez bien à ce que vous indiquiez… » | Ramener l'échange vers le thème de l'entretien ou vers un point que vous jugez important<br><br>Relancer sur un développement intéressant pour limiter les digressions<br><br>Désamorcer les tensions ou les manipulations en revenant à l'objectif commun. |
| ***Demande d'informations complémentaires*** | Poser des questions sur un sujet précis | « Pourriez-vous donner un exemple ? »<br><br>« Pourriez-vous m'en dire plus à ce sujet ?». | Inviter l'interlocuteur à donner des précisions pour décrire une situation, à illustrer un propos. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***Demande d'éclaircissement*** | Poser des questions relatives au sens des propos | « Qu'entendez-vous par … ? »<br><br>« Que signifie… ? »<br><br>« Vous dites : … mais qu'est-ce que cela veut dire, pour vous ? » | S'assurer de la clarté des propos et inviter l'interlocuteur à clarifier si besoin |
| ***Mémoire*** | Rappeler un propos de l'interlocuteur | « Vous m'avez dit tout à l'heure que… | Relier des éléments entre eux pour montrer les liens logiques qu'ils entretiennent ou au contraire souligner des paradoxes |

De manière générale, il faut privilégier les questions ouvertes neutres plutôt que celles fermées, qui n'invitent pas votre interlocuteur à s'exprimer.

De même, évitez les questions qui invitent votre interlocuteur à se justifier (pourquoi, pour quelle raison) au profit de celles qui incitent à expliciter, à déplier les choses (comment, de quelle manière, en quoi…). A ce titre, les techniques de d'explicitation peuvent être mobilisées. Les questions orientées et les réponses induites sont également à proscrire.

Rester au niveau des faits, des idées en termes concrets et spécifiques permet de se prémunir des nombreux biais susceptibles d'intervenir.

Il peut être utile de proposer des synthèses au fur et à mesure de l'entretien.

- **La gestion des silences**

Les silences font partie intégrante de l'entretien. Et même s'ils peuvent vous paraître longs, il est nécessaire de surseoir à la tentation de parler par crainte que l'interaction ne se rompe. Les silences peuvent en effet être nécessaires à votre interlocuteur : il peut chercher les mots justes pour s'exprimer, se remémorer des éléments, penser à certaines choses sans vous les dire, etc. Respecter les silences de votre interlocuteur est indispensable.

- **La fin de l'entretien**

L'entretien peut se finir de lui-même mais si le cadre temporel que vous aviez annoncé est en voie d'être dépassé, il faut clore l'entretien.

En fonction de l'objectif de l'entretien, différentes pistes sont possibles :

- Proposer une synthèse de l'échange (récapituler les différentes pistes retenues).
- Proposer à votre interlocuteur de résumer lui-même l'échange pour clore l'entretien.
- Rappeler les points positifs abordés.
- Rappeler les engagements pris par l'interlocuteur et questionner éventuellement votre interlocuteur sur sa capacité à facilement mettre en œuvre ce qui a été prévu.
- Demander son avis à votre interlocuteur sur le contenu de l'entretien.
- Informer l'interlocuteur sur ce qui sera fait de l'entretien (comment il sera restitué, à qui et avec quelles suites éventuelles).

Dans tous les cas, il est utile de s'enquérir du fait que votre interlocuteur **n'a plus rien à dire en le questionnant** : « Auriez-vous quelque remarque à ajouter ? », « Y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez aborder ? » ou « Avez-vous dit tout ce qui vous semblait important ? ».

# Lettre de rappel à l'agent de ses obligations

## Exemple de courrier à l'agent

En cas de manquement constaté à une obligation et suite à l'entretien l'invitant à changer de comportement, un courrier est adressé à l'agent en vue de lui rappeler ses obligations professionnelles.

Aucune forme particulière n'est requise mais certaines règles de rédaction peuvent être proposées. L'exemple ci-dessous en témoigne : il pourra être repris au besoin. Il est notamment utile de rappeler les faits à l'origine de ce rappel aux obligations.

Il est utile de ménager la preuve de la notification du courrier de rappel aux obligations, notamment pour éviter toute contestation ultérieure. On privilégiera donc une notification par lettre recommandée avec accusé de réception ou une remise en main propre contre décharge. Une copie sera adressée au service gestionnaire (DPEP, DPES, DPATE) et conservée dans le dossier de l'agent.

*<Nom Prénom de l'expéditeur>*
*<Fonction>*
*<Adresse >*

*<Nom Prénom du destinataire>*
*<Fonction>*
*<Adresse>*

*<Date / Lieu>*

Lettre recommandée avec AR

Madame ou Monsieur,

Au cours de notre entrevue en date du …, à …., je vous ai fait part des faits suivants / de la situation suivante *<les énoncer>*.

A l'issue de cet entretien, nous avons convenu que…. Et vous vous êtes engagé à…….

Je vous rappelle que vous devez impérativement vous conformer aux règles et obligations des fonctionnaires, à savoir *<énoncer l'obligation à l'origine du manquement>*.

Je tiens, par la présente, à vous mettre en garde contre les conséquences que pourrait avoir tout renouvellement de tels faits / d'un tel comportement.

Veuillez agréer, Madame / Monsieur, …….

*<Nom et Signature>*

# Guide de rédaction de l'écrit circonstancié

**Quand écrire ?**

L'écrit doit intervenir lorsque le supérieur hiérarchique a pu consigner un nombre suffisant de faits ne permettant plus de douter de l'existence d'une difficulté, celle-ci pouvant être ponctuelle ou chronique.

L'écrit ne sera rédigé qu'après un entretien avec la personne concernée, dont l'objectif est soit de lui permettre de s'exprimer sur les faits constatés, soit de lui demander de modifier ses comportements, soit de l'informer des suites données en cas de situation grave.

**Pourquoi écrire ?**

L'écrit vise à alerter les acteurs et services compétents en vue de mettre en place un accompagnement capable de résoudre le problème avant qu'il ne devienne trop important.

**Quoi écrire ?**

L'écrit circonstancié a pour objet de dresser des constats les plus précis, neutres et objectifs possible sur des faits, des événements, des comportements observés en les replaçant dans leur contexte spatio-temporel et leur déroulement chronologique, sans laisser place à l'interprétation. Ces constats peuvent être ponctuels ou récurrents. Toute forme de jugement ou de sentiment n'y a donc pas de place.

L'écrit doit contenir un certain nombre d'éléments :

- Les nom et prénom de la personne concernée.
- Sa situation actuelle (lieu d'exercice, poste/fonctions actuellement occupé(es)…).
- Les noms et prénoms des autres personnes impliquées ou témoins des faits le cas échéant avec leur statut, leur fonction, leurs missions.
- Le détail des faits constatés, chacun étant daté (date, heure) et contextualisé et la nature des difficultés rencontrées.
- Les éléments susceptibles d'éclairer la situation qu'ils soient liés à l'agent (faits antérieurs semblables, changement d'affectation…), à l'environnement de travail (changement de hiérarchie, climat relationnel…), etc.
- Les conséquences sur le travail, les personnes, le service, etc.

- Les actions (conseil, tutorat…) déjà engagées pour accompagner la personne concernée et l'aider à résoudre les difficultés rencontrées et leurs effets.
- La formulation de la demande :
  - une expertise RH
  - un avis médical ou une analyse sociale
  - une sanction motivée par la teneur du rapport
  - une visite du corps d'inspection le cas échéant

Seront joints au rapport toutes les pièces utiles.

**Comment notifier l'écrit à l'agent concerné ?**

L'écrit doit être porté à la connaissance de l'intéressé dans le cadre d'un entretien entre l'agent et son supérieur hiérarchique.

L'agent sera informé en amont de la rencontre de la possibilité de se faire assister par la personne de son choix. Il est conseillé de ne pas recevoir seul l'agent, qu'il soit accompagné ou pas.

L'agent sera informé à cette occasion de la possibilité de demander la modification d'un ou de plusieurs termes dans le contenu, et que ces modifications pourront être consignées sous forme d'adjonctions, mais ne remplaceront pas le contenu initial. Il lui sera également signifié la possibilité d'établir un rapport contradictoire.

L'agent sera enfin invité à signer le rapport (date, « vu et pris connaissance »). Le refus éventuel de signature sera établi par écrit.

En cas d'absence de l'agent au rendez-vous fixé, un autre rendez-vous devra être proposé. En cas d'impossibilité de notifier le rapport à l'agent en présentiel, il en sera fait état par écrit.

**À qui l'adresser ?**

L'écrit sera adressé au service gestionnaire de l'agent (DPEP, DPES, DPATE).

# Signaler et comprendre le traitement à l'échelle collective

## Signalement d'une urgence ou de difficultés graves relatives aux personnels

## Signalement d'une situation de crise à l'échelle collective

## Signalement d'une situation collective

RÉGION ACADÉMIQUE
LA RÉUNION
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

**Secrétariat Général**

# Signalement d'une urgence ou de difficultés graves relatives aux personnels

Cette fiche a pour objet d'aider le personnel d'encadrement à réaliser l'évaluation du risque et la pré-qualification de l'événement en vue de signaler la difficulté rencontrée.
NB : s'il s'agit d'un événement traumatique, merci d'utiliser **la fiche de signalement ERIC / CASA** (formulaire en ligne ou format imprimable)

| SITE |
|---|
| **Type de site** |
| **Nom du site** |
| **Commune / Circonscription** |
| **Nom du responsable du site** |
| **Contact GSM et fixe du responsable** |

| EVENEMENT |
|---|
| **Date et heure de survenue de l'événement** |
| **Lieu précis de survenue de l'événement** |
| **Typologie de l'événement :**<br>☐ **Agression verbale** ☐ **Agression physique** ☐ **Agression sexuelle**<br>☐ **Tentative de suicide** ☐ **Autre, à préciser** |
| **Description de l'événement** |
| **Personnes impliquées (auteur (s), victime(s), témoins)** |
| **Evaluation du risque (probabilité / portée)** |

24 Avenue Georges Brassens
CS 71003 97743 SAINT-DENIS Cedex 09
Tél : 02 62 48 14 02
Mél : ce.drh@ac-reunion.fr

## RESSOURCES MOBILISEES

### Personnels mobilisés

| En EPLE | |
|---|---|
| Principal ou proviseur | |
| Principal ou proviseur Adjoint | |
| Adjoint-Gestionnaire | |
| CPE | |
| Infirmier EN | |
| Assistant Service Social EN | |
| Psychologue EN | |
| Médecin scolaire | |
| Maître ouvrier / référent ATTEE | |
| Assistant de Prévention et sécurité | |
| Equipe mobile de sécurité | |
| Autres personnels (à préciser) | |

| En école | |
|---|---|
| IEN | |
| Directeur d'école | |
| Médecin scolaire | |
| Infirmier EN | |
| Assistant Service Social EN | |
| Psychologue EN | |
| Médecin scolaire | |
| Assistant de Prévention et sécurité | |
| Autres personnels (à préciser) | |

| En service académique | |
|---|---|
| Chef de division | |
| Chef de service | |
| Chef de bureau | |
| Médecin de prévention | |
| Assistant de service social des personnels | |
| Autres personnels (à préciser) | |

### Partenaires extérieurs mobilisés

| | |
|---|---|
| SAMU /Centre15 | |
| Pompiers /SDIS | |
| Police nationale | |
| Gendarmerie | |
| Police municipale | |
| Centre hospitalier | |
| Médecin de proximité | |
| Collectivités | |
| Autres (à préciser ci-dessous) | |

## MESURES PRISES

## BESOINS EXPRIMES

# Signalement d'une situation de crise à l'échelle collective

Cette fiche a pour objet d'aider le personnel d'encadrement à réaliser l'évaluation du risque et la pré-qualification de l'événement en vue de signaler la situation de crise.
NB : S'il s'agit d'un événement traumatique, merci d'utiliser **la fiche de signalement ERIC / CASA** (formulaire en ligne ou format imprimable)

| SITE |
|---|
| **Type de site** |
| **Nom du site** |
| **Commune / Circonscription** |
| **Nom du responsable du site** |
| **Contact GSM et fixe du responsable** |

| EVENEMENT DECLENCHEUR |
|---|
| **Date et heure de survenue de l'événement déclencheur** |
| **Lieu précis de survenue de l'événement déclencheur** |
| **Typologie de l'événement :**<br>☐ **Débrayage / Manifestation** ☐ **Envahissement de l'établissement**<br>☐ **Autre, à préciser** |
| **Description de l'événement** |
| **Personnes impliquées (auteur (s), victime(s), témoins)** |
| **Evaluation du risque (probabilité / portée), y compris par rapport à la diffusion dans les médias** |

## RESSOURCES MOBILISEES

### Personnels mobilisés

| En EPLE | |
|---|---|
| Principal ou proviseur | |
| Principal ou proviseur Adjoint | |
| Adjoint-Gestionnaire | |
| CPE | |
| Infirmier EN | |
| Assistant Service Social EN | |
| Psychologue EN | |
| Médecin scolaire | |
| Maître ouvrier / référent ATTEE | |
| Assistant de Prévention et sécurité | |
| Equipe mobile de sécurité | |
| Autres personnels (à préciser) | |

| En école | |
|---|---|
| IEN | |
| Directeur d'école | |
| Médecin scolaire | |
| Infirmier EN | |
| Assistant Service Social EN | |
| Psychologue EN | |
| Médecin scolaire | |
| Assistant de Prévention et sécurité | |
| Autres personnels (à préciser) | |

| En service académique | |
|---|---|
| Chef de division | |
| Chef de service | |
| Chef de bureau | |
| Médecin de prévention | |
| Assistant de service social des personnels | |
| Autres personnels (à préciser) | |

### Partenaires extérieurs mobilisés

| | |
|---|---|
| SAMU /Centre15 | |
| Pompiers /SDIS | |
| Police nationale | |
| Gendarmerie | |
| Police municipale | |
| Centre hospitalier | |
| Médecin de proximité | |
| Collectivités | |
| Autres (à préciser ci-dessous) | |

## MESURES PRISES

## BESOINS EXPRIMES

# Signalement d'une situation collective

**Rédacteur** (NOM, prénom, fonction, contact mail et GSM) **:**

---

**Objet :**

---

**Date :**

---

| | |
|---|---|
| **Contexte de la situation** | |
| **Description de la situation / des difficultés rencontrées.**<br>• Inscrire le détail des faits constatés, chacun étant daté et contextualisé.<br>• Indiquer les nom, prénom, statut, fonction, missions des personnes impliquées et impactées dans l'équipe ou les équipes.<br>• Préciser les éléments susceptibles d'éclairer la situation liés à l'environnement de travail (changement de hiérarchie, climat relationnel…), à l'historique (faits antérieurs semblables…) etc. | |

| | |
|---|---|
| **Analyse des facteurs à l'origine de la situation (si possible)** | |
| **Conséquences de la situation sur le service en termes de santé des personnes, d'impact sur le collectif de travail et les relations professionnelles, et sur les résultats du travail** | |
| **Actions déjà engagées pour tenter de résoudre les difficultés rencontrées et leurs effets** | |
| **Expression d'un besoin / d'une demande en termes d'accompagnement, de démarche à mettre en place le cas échéant.** | |
| **Eléments à ajouter** | |
| **Pièces justificatives jointes** | |

RÉGION ACADÉMIQUE
LA RÉUNION

*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

**Le Vademecum RH**
Directrice de la publication : Chantal Manès-Bonnisseau, rectrice de la région académique de La Réunion
Rédaction : Direction des ressources humaines

Mai 2023