



FICHE DE SYNTHÈSE – MODULE 3

Connaître ses droits et devoirs

L'administration est tenue de protéger l'agent contre toutes formes de violences dès lors que celles-ci sont dirigées contre sa personne ou ses biens personnels, et ont pour but de lui nuire en raison de sa fonction.

✚ **L'administration a également une obligation d'assistance.** Elle peut prendre en charge sur demande les honoraires de l'avocat de l'agent, déposer une plainte ou encore se constituer partie civile si elle a subi un préjudice directement causé par l'infraction poursuivie.

Décret n° 2017-97 du 26 janvier 2017, Code général de la fonction publique.

✚ **L'administration a l'obligation de mettre en œuvre des moyens de prévention** appropriés pour éviter ou faire cesser les attaques auxquelles l'agent est exposé.

Article L132-2 et L133-2, Code général de la fonction publique.

✚ **L'agent a le droit d'obtenir directement auprès de son administration la réparation** du préjudice subi du fait des attaques.

Article L134-5, Code général de la fonction publique.

Par ailleurs, chaque agent public détient un droit d'alerte et de retrait face à un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé. Il a alors le droit de quitter son poste de travail sans l'accord de son employeur et sans pouvoir encourir de sanction.

La protection fonctionnelle est une garantie de protection d'une institution publique envers ses agents encadrée par l'article L134-1 du Code général de la fonction publique. Il est essentiel de communiquer sur l'existence de ce droit trop peu connu, et de faciliter également son recours.

Dans sa relation avec l'institution, les usagers ont des **droits** mais aussi des **devoirs**. **On suppose trop souvent qu'ils savent déjà ou doivent savoir ce qui est attendu d'eux. Or, dans bien des cas, ils l'ignorent.** La prévention des incivilités passe donc aussi par l'explication de leurs droits et devoirs aux usagers.

✚ **Les incitations douces** visent à amener l'usager à respecter les règles sans recourir à la contrainte. Cela consiste par exemple à impliquer personnellement l'usager dans le respect des règles, ou encore à lui communiquer des messages avec humour et bienveillance.

✚ **Les incitations dures** consistent à informer les usagers des conséquences négatives de leurs actes (amende, exclusion, etc.).