



Agressions physiques – verbales – écrites

Hors enseignement au MASA

1. Distinguer *incivilité* et *agression*

L'impolitesse et le manque de respect sont très fréquents au quotidien dans les métiers d'accueil et particulièrement dans les services publics. Les **agressions** physiques et verbales tendent, elles, à augmenter et à s'aggraver. Bien que les agressions soient plus graves que les **incivilités**, Il ne faut surtout pas minimiser les impacts sur les agent-es, car elles peuvent induire une souffrance au travail. Quelque soit leur ampleur ou leur gravité, ces comportements peuvent affecter la santé des agent-es (19% du privé concerné par les incivilités; **24 % dans le public**). Qu'est-ce qui les différencie ?

Les incivilités recouvrent des comportements jugés peu graves comme des signes irrespectueux ou des paroles impolies. Elles sont très rarement signalées ou poursuivies pénalement. Lorsqu'on est confronté à ces incivilités, il est parfois difficile de savoir si l'utilisateur a l'intention de blesser ou si ce manque de respect est dû à une méconnaissance des règles de politesse, de différences culturelles et sociales ou de fonctionnement du service.

Les agressions verbales et physiques constituent des **délits ou des crimes** et font l'objet de **sanctions pénales**. Elles doivent être signalées à la/au chef.fe de service pour qu'il puisse réagir et accompagner l'agent-e. Contrairement aux incivilités, **les agressions sont toujours intentionnelles et sont plus faciles à repérer**. Leur gravité peut cependant varier, tout comme les réactions et sanctions qui s'en suivent.

2. Agression physique lors d'un contrôle

AU MASA, les agressions liées aux situations de contrôle sont en augmentation. Cela a pu conduire à des drames comme en 2004 - meurtre de 2 agent-es en situation de contrôle -. Malgré cela, les mesures de prévention semblent sous-estimées (voir ci-dessous).

La [circulaire mettant en place le contrôle unique en exploitation agricole - 2024 -](#) maintient les mesures de la [circulaire Valls de 2015](#), à savoir :

- l'obligation faite au préfet de veiller à ce que la/le contrôleur-se victime reçoive un soutien clair, tant de sa hiérarchie de proximité que des autorités locales et nationales ;
- Obligation d'identification des incidents ;
- Une attention particulière devra être apportée à sa gestion ainsi qu'à l'accompagnement des agents victimes d'agression, de menaces ou de toute autre atteinte à leur intégrité physique ou mentale ;
- Une **plainte** devra être systématiquement déposée par le préfet dont dépend l'agent-e. **Cette obligation est étendue en 2024 à l'organisme de contrôle dont dépend l'agent-e.**



Mais d'autres sont moins explicites : La circulaire de 2024 ne reprend pas mot pour mot l'obligation faite aux préfets de réagir à tout message déplacé contre les contrôleurs ou le principe des contrôles.

3. Agression par téléphone

L'absence de contact physique et visuel accentue l'impolitesse des usager-es. Le téléphone donne lieu à des comportements plus désinhibés que lors de l'accueil physique. Les émotions s'y traduisent la plupart du temps par une hausse du ton de l'usager-e, qui laisse filtrer son irritation plus librement en étant seul derrière son téléphone.

Pour *l'Elan Commun*, une réflexion sur la sécurisation des appels doit être menée en instance.

4. Agression par voie numérique

Internet est souvent le premier point de contact des usager-es avec les administrations. Comme pour le canal téléphonique – les intonations verbales en moins –, **les usager-es s'expriment plus violemment sur internet qu'en face-à-face**. 3 agent-es sur 4 ont déjà été témoins de formes de violence et plus d'1 agent-e sur 2 s'est retrouvé-e personnellement concerné-e, selon une étude de 2022 (cf *Pew Research*).

Par mail, l'usager-e s'exprime sans avoir d'interlocuteur immédiat pour incarner la réponse de l'institution. Cela favorise la tendance de l'usager-e à adresser directement ses problèmes à l'institution et donc de manière plus vive. L'impression d'anonymat via l'utilisation de pseudonymes favorise les insultes et menaces en donnant un sentiment erroné d'impunité.

Concernant les réseaux sociaux, *l'Elan commun* conseille de privilégier l'utilisation de pseudonymes pour réduire le risque d'agression par des usager-es à suite de contrôles défavorables.

5. Faire face à une agression

Le risque d'agression doit être **évalué** dans chaque structure puis inscrit dans le **DUERP**¹, puis **intégré dans le PAPRI Pact**². (Par exemple, le baromètre social de l'ASP de 2024 indique que **83% des agent-es sondés s'estiment avoir été en situation de violence verbale et/ou physique** au cours des 12 derniers mois – la direction ne peut en rester là face à ce terrible constat !). Toute agression doit être **tracée** (registre SST, signalement à la/au préfet-e, fiche de signalement MASA). Dès qu'il en a connaissance, **L'employeur a l'obligation de prendre des mesures** (article L1152-4 du code du travail ; CGFP : article L134-1 à L134-12).

¹

²



L'Elan Commun recommande de rédiger une **déclaration d'accident de service (ou de travail) ou d'user de son droit de retrait en situation de contrôle**. Nous demandons aux représentant-es des personnels de porter la question des agressions en instance et d'exiger une **enquête de la F3SCT**.

Parallèlement, assurez-vous qu'une plainte soit déposée par le préfet ou l'organisme de contrôle. **Il est important que l'agent-e victime porte également plainte** (article 2 et 3 du code de procédure pénale). **Sachez que tou.te agent-e a le droit à la [protection fonctionnelle](#) et à un accompagnement psychologique** (voir note spécifique du MASA à ce sujet dans la partie ressources ci-dessous).

La/le chef.fe de service doit systématiquement signaler au procureur de la république (article 40 de la procédure pénale). A noter que c'est désormais demandé par instruction interne au MATTE, depuis novembre 2024. N'hésitez pas à le réclamer pour les agent-es MASA.

RESSOURCES :

- [Guide de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlement dans la Fonction Publique](#)
- [Circulaire du 28 juillet 2017 relative à la protection des agents des DDI exerçant des missions en relation avec le public](#)
- [Guide prévenir les violences au MASA](#) – 2018
- [Fiche agression – 2016](#) – [révision de la note prévue fin 2025]
- [Règles applicables en matière de protection fonctionnelle des agents publics du ministère chargé de l'agriculture en cas d'attaque subie à l'occasion ou du fait des fonctions](#) - 2025
- [qualisocial](#) qui remplace l'IAPR, en septembre 2025 comme prestation de soutien psychologique proposée au MASA (note de service à paraître)
- [Lien vers dispositifs pour faire face aux violences sur le site du SNETAP-FSU](#) (permet notamment de distinguer une agression, d'un harcèlement et d'une discrimination).