

Protection fonctionnelle : les cinq réflexes que toute DRH territoriale devrait avoir en cas d'agression d'un agent

protection fonctionnelle des agents publics : le protocole d'urgence et vos droits

La protection fonctionnelle est une obligation légale de l'employeur public visant à protéger l'agent victime d'attaques (physiques ou numériques) dans l'exercice de ses fonctions. Ce guide détaille les cinq réflexes d'urgence et les nouvelles garanties de prise en charge des frais de justice.

Le protocole d'urgence : les 5 réflexes immédiats



Évolutions 2025 et cadre juridique



Comparaison des garanties pour aider l'agent à choisir son niveau de couverture.

	Protection Fonctionnelle (CGFP)	Assurance Privée
Coût pour l'agent	Gratuit (Obligation employeur)	Cotisation annuelle
Champ d'action	Faits liés au service uniquement	Vie privée et litiges pro exclus par la PF
Limites	Exclut la toute personnelle de l'agent	Maintien des droits même en disponibilité

Protection fonctionnelle : les cinq réflexes que toute DRH territoriale devrait avoir en cas d'agression d'un agent

De l'agression physique au cyberharcèlement : la protection fonctionnelle doit désormais être pensée comme une véritable doctrine employeur de gestion de crise.

Protection fonctionnelle • DRH territoriaux • Gestion de crise

Un agent d'accueil est violemment pris à partie par un usager. L'échange dégénère.

Des menaces sont proférées.

Quelques heures plus tard, une vidéo tronquée de l'incident circule sur les réseaux sociaux, accompagnée du nom de l'agent et de messages appelant à le prendre pour cible.

Ce scénario n'a malheureusement plus rien d'exceptionnel.

Pour les DRH territoriaux, la protection fonctionnelle ne peut plus être considérée comme un simple dossier juridique à instruire après les faits.

1. [La protection commence avant la lettre de demande](#)
2. [Premier réflexe : sécuriser l'agent](#)
3. [Deuxième réflexe : préserver la preuve](#)
4. [Troisième réflexe : organiser la réponse institutionnelle](#)
5. [Quatrième réflexe : articuler protection et réponse pénale](#)
6. [Cinquième réflexe : décider ce que signifie réellement protéger](#)
7. [Le cyberharcèlement change le périmètre de la protection](#)
8. [L'audition libre : une évolution importante](#)
9. [La faute personnelle reste le point de vigilance majeur](#)
10. [Une enquête administrative n'est pas obligatoire dans chaque dossier](#)
11. [Protéger n'est pas juger](#)
12. [Le rôle de la médecine du travail](#)
13. [Un indicateur de risques professionnels](#)
14. [Le manager de proximité, premier maillon du dispositif](#)
15. [Ce que je ferais aujourd'hui dans une DRH territoriale](#)
16. [Conclusion](#)

La protection fonctionnelle commence avant la lettre de demande de l'agent

Lorsque l'on parle de protection fonctionnelle, le premier réflexe consiste souvent à demander à l'agent : « Avez-vous adressé votre demande ? »

Juridiquement, cette question est importante. Mais opérationnellement, elle arrive parfois trop tôt.

Lorsqu'un agent vient d'être menacé ou agressé, la première responsabilité de l'employeur n'est pas de lui expliquer comment rédiger un courrier. Elle est de s'assurer qu'il ne reste pas exposé au danger.

Le Code général de la fonction publique impose à la collectivité de protéger l'agent public contre les atteintes volontaires à son intégrité, les violences, les agissements constitutifs de harcèlement, les menaces, les injures, les diffamations et les outrages lorsqu'aucune faute personnelle ne peut lui être imputée.

Plus encore, lorsqu'elle est informée d'un risque manifeste d'atteinte grave à l'intégrité physique d'un agent, l'administration doit prendre sans délai les mesures d'urgence nécessaires pour faire cesser ce risque et prévenir son aggravation.

Le changement de lecture RH

La protection n'est pas uniquement juridique. Elle est d'abord concrète.

Elle peut conduire à réorganiser temporairement un accueil, renforcer la présence humaine ou sécuritaire, empêcher un usager menaçant d'accéder librement à certains espaces lorsque le cadre juridique le permet, adapter provisoirement l'organisation du travail ou coordonner l'intervention avec les forces de sécurité.

Dans les situations les plus graves, attendre que l'agent complète un formulaire avant de réfléchir à sa sécurité constituerait un contresens.

Premier réflexe : sécuriser l'agent avant de sécuriser le dossier

Imaginons qu'un agent d'un centre médico-social, d'une mairie, d'un service départemental ou d'un CCAS reçoive des menaces de représailles à la suite d'un différend avec un usager.

La première question d'une DRH devrait être très simple : **existe-t-il encore un risque ?**

Si la réponse est positive, il faut le traiter immédiatement.

Il peut être nécessaire d'adapter l'accueil du public, de renforcer temporairement les conditions de sécurité, d'éviter que l'agent se retrouve seul face à la personne concernée ou d'organiser son accompagnement.

Cette réponse doit évidemment être adaptée aux circonstances. La protection fonctionnelle ne donne pas à l'employeur un pouvoir illimité, mais elle lui interdit aussi la passivité lorsque le danger est objectivement identifié.

La chronologie à retenir

Dans trop de situations, l'administration commence par chercher à qualifier juridiquement les faits. En situation de crise, la chronologie devrait être inverse : **protéger d'abord, qualifier ensuite.**

Deuxième réflexe : préserver immédiatement la preuve

Cette question est devenue essentielle avec les réseaux sociaux.

Une publication peut être supprimée en quelques minutes. Un compte peut disparaître. Une vidéo peut être modifiée. Un message peut être effacé.

Le réflexe consistant à demander immédiatement la suppression d'un contenu préjudiciable peut donc parfois être contre-productif lorsqu'aucune preuve n'a préalablement été conservée.

Il faut apprendre aux services et aux managers à figer les éléments.

Captures d'écran, adresse de la publication, date, heure, identité ou pseudonyme du compte, messages reçus, photographies, témoignages et chronologie précise des événements peuvent devenir déterminants.

Lorsque les enjeux le justifient, un constat réalisé par un commissaire de justice peut également présenter un intérêt particulier.

La même logique vaut pour une agression physique ou verbale. Le compte rendu établi plusieurs semaines après les faits sera nécessairement moins précis qu'un relevé circonstancié effectué immédiatement.

Une nouvelle compétence RH

La protection fonctionnelle commence aussi par une **culture de la preuve.**

Troisième réflexe : ne jamais laisser l'agent seul organiser lui-même la réponse institutionnelle

Après une agression, l'agent peut être sidéré, en colère, inquiet pour sa famille ou incapable d'apprécier immédiatement la gravité de la situation.

C'est précisément à ce moment que l'institution doit être visible.

Le signalement auprès de la hiérarchie et de la DRH permet d'organiser cette réponse. Les collectivités disposent par ailleurs d'un dispositif de signalement permettant de recueillir les déclarations relatives notamment aux violences, discriminations, harcèlements et agissements sexistes.

Mais l'un des enjeux les plus importants est probablement managérial.

Lorsqu'un agent signale une menace, la première réponse ne devrait jamais être : « Ce n'est probablement rien. »

La plupart des situations ne connaîtront heureusement aucune escalade. Cela ne dispense pas l'employeur d'évaluer sérieusement le risque.

L'inverse est également vrai. La protection fonctionnelle ne signifie pas qu'une administration doit immédiatement considérer comme juridiquement établis tous les faits qui lui sont rapportés.

Le principe de méthode

L'administration doit écouter, sécuriser, recueillir les éléments et instruire la situation. **Protéger n'est pas préjuger.**

Quatrième réflexe : articuler protection fonctionnelle et réponse pénale sans les confondre

Une autre confusion reste fréquente : considérer qu'un agent doit obligatoirement avoir déposé plainte pour obtenir la protection fonctionnelle.

Ce raisonnement doit être évité.

Le dépôt de plainte peut être extrêmement utile lorsqu'une infraction pénale est susceptible d'avoir été commise. Il permet d'engager la réponse judiciaire et peut également contribuer à établir les faits.

Mais la protection fonctionnelle et la plainte pénale ne poursuivent pas exactement la même finalité.

L'administration instruit une obligation statutaire de protection. Les services de police, de gendarmerie, le parquet et éventuellement les juridictions traitent la dimension pénale.

La distinction essentielle

La plainte est une pièce importante. **Elle n'est pas le fondement juridique de la protection.**

Cinquième réflexe : décider rapidement de ce que signifie réellement « protéger »

C'est probablement le point le plus important.

Accorder la protection fonctionnelle n'est pas une fin en soi. La décision doit être suivie d'effets.

Selon les circonstances, la protection peut comporter la prise en charge de frais de défense, l'assistance juridique, des mesures destinées à mettre fin aux attaques, un accompagnement institutionnel ou différentes actions de soutien adaptées à la situation.

Depuis le 1er février 2025, la partie réglementaire du Code général de la fonction publique précise davantage les conditions et limites de prise en charge des frais exposés dans les instances civiles ou pénales.

L'agent conserve le choix de son avocat. Il communique à l'administration son nom ainsi que la convention d'honoraires. Une convention peut notamment être conclue directement entre l'administration et l'avocat, avec l'accord de l'agent, afin d'organiser la prise en charge des honoraires.

La question à poser après l'accord

Il ne suffit plus d'écrire : « La protection fonctionnelle vous est accordée. » Il faut se demander : **de quelle protection cet agent a-t-il concrètement besoin ?**

Le cyberharcèlement change profondément le périmètre de la protection

C'est probablement l'évolution la plus importante de ces dernières années.

Pendant longtemps, la représentation classique de la protection fonctionnelle était celle d'un agent insulté ou agressé pendant son service.

Aujourd'hui, l'attaque peut changer d'échelle en quelques heures. Une vidéo filmée sur le lieu de travail peut être diffusée à des dizaines de milliers de personnes. Le nom de l'agent peut être rendu public. Des internautes qui n'ont aucun lien avec la situation initiale peuvent participer à un harcèlement collectif.

Dans certains cas, des informations personnelles peuvent être diffusées afin de faciliter la localisation ou l'intimidation de la personne visée.

L'employeur territorial doit donc penser la protection fonctionnelle en articulation avec sa politique de cybersécurité et de gestion de crise.

La DSI, la communication, la direction générale, le service juridique et la DRH peuvent être amenés à travailler simultanément.

Une transformation du dispositif

Le cyberharcèlement transforme la protection fonctionnelle en dispositif transversal de crise.

L'audition libre : une évolution juridique importante à connaître

Une autre évolution mérite d'être connue des DRH.

Le Conseil constitutionnel a jugé le 4 juillet 2024 qu'il n'était pas conforme au principe d'égalité d'exclure de la protection fonctionnelle un agent entendu sous le régime de l'audition libre alors que d'autres agents mis en cause pénalement pouvaient bénéficier de cette protection lorsqu'ils disposaient du droit à l'assistance d'un avocat.

Le droit a depuis évolué.

Le Code général de la fonction publique couvre désormais plus largement l'agent mis en cause pénalement pour des faits liés à ses fonctions lorsqu'il ne s'agit pas d'une faute personnelle détachable et que le code de procédure pénale lui reconnaît le droit à l'assistance d'un avocat.

C'est une précision essentielle. La protection fonctionnelle ne concerne donc pas seulement l'agent victime.

Elle peut également concerner **l'agent poursuivi ou mis en cause à raison de son activité professionnelle.**

La faute personnelle reste le point de vigilance juridique majeur

C'est l'une des questions les plus délicates à instruire.

Le simple fait qu'un agent soit poursuivi pénalement ne signifie pas qu'il a commis une faute personnelle.

Et inversement, le simple fait que les événements se soient produits pendant le service ne suffit pas à exclure toute faute personnelle.

La jurisprudence administrative distingue depuis longtemps la faute de service et la faute personnelle.

Pour une DRH, cette distinction ne doit jamais être traitée mécaniquement. Il faut examiner les circonstances, la gravité des faits, leur lien avec les fonctions et le comportement adopté par l'agent.

Un point de sécurisation

Les décisions de refus doivent être juridiquement sécurisées et soigneusement motivées.

Une enquête administrative n'est pas obligatoire dans chaque dossier de protection fonctionnelle

L'un des risques de la professionnalisation des procédures serait de transformer chaque demande en enquête lourde.

Ce serait une erreur.

L'administration doit disposer de suffisamment d'éléments pour prendre sa décision.

Dans certaines situations, les faits sont simples et largement documentés. Dans d'autres, notamment lorsqu'un agent accuse un autre agent ou son supérieur de harcèlement, la situation peut nécessiter des investigations plus approfondies.

Une enquête administrative peut alors être particulièrement utile.

Mais il n'existe pas de délai légal général imposant qu'une telle enquête soit systématiquement ouverte ou achevée sous quinze jours.

Le bon principe de gestion

Adapter la profondeur de l'instruction à la complexité et à la gravité de la situation, tout en évitant les délais qui laisseraient l'agent sans réponse pendant des mois.

Dans les dossiers les plus sensibles, l'indépendance de l'enquêteur devient évidemment déterminante.

L'externalisation peut être pertinente lorsque les faits impliquent la ligne hiérarchique, la direction ou lorsque les enjeux rendent difficile une investigation interne suffisamment impartiale.

Elle n'a cependant pas vocation à devenir une obligation systématique.

Protéger un agent n'est pas reconnaître qu'il a nécessairement raison

Cette idée doit être clairement comprise par les managers.

Dans les situations de conflit interne, la protection fonctionnelle est parfois perçue comme une prise de position de l'administration en faveur d'une personne.

C'est particulièrement problématique lorsqu'un agent accuse son supérieur de harcèlement ou lorsque plusieurs agents déposent des signalements contradictoires.

L'institution doit alors préserver deux exigences.

Elle doit protéger celui qui pourrait être victime d'attaques entrant dans le champ du CGFP. Mais elle doit également respecter la présomption d'innocence, les droits de la défense et l'impartialité de l'instruction.

À expliquer clairement aux équipes

C'est une décision de protection, pas un jugement.

La médecine du travail ne doit pas être appelée uniquement lorsque l'agent s'effondre

Une agression peut laisser peu de traces physiques et pourtant produire des conséquences psychologiques durables.

Insomnies, anxiété, peur de retourner à l'accueil, hypervigilance ou sentiment d'abandon institutionnel peuvent apparaître après les faits.

La médecine du travail constitue alors un acteur essentiel.

Elle peut évaluer les conséquences de la situation sur la santé de l'agent et proposer, lorsqu'elles sont nécessaires, des mesures d'aménagement du poste ou des conditions d'exercice.

Le médecin reste naturellement soumis au secret médical. Le DRH n'a pas à connaître les détails médicaux de la situation. Mais il doit prendre au sérieux les préconisations qui lui sont adressées et examiner les suites qu'il peut leur donner.

La limite d'une approche uniquement juridique

Une protection fonctionnelle juridiquement parfaite mais humainement inexistante peut laisser un agent durablement convaincu que son employeur ne l'a pas protégé.

Ce dossier doit également être lu comme un indicateur de risques professionnels

C'est probablement là que la réflexion doit dépasser la gestion individuelle.

Si une collectivité accorde quinze protections fonctionnelles en une année à des agents exerçant tous à l'accueil du même type de service, elle ne devrait pas simplement constater qu'elle a correctement traité quinze dossiers.

Elle devrait se demander pourquoi ces agressions se produisent.

Les demandes de protection fonctionnelle sont donc aussi une donnée RH.

Leur analyse peut faire apparaître des services particulièrement exposés, des horaires sensibles, des problématiques récurrentes avec certains publics, des défauts d'aménagement des locaux ou un besoin de formation des agents et des encadrants.

Ces éléments devraient être rapprochés des accidents de service, des signalements, de l'absentéisme et des données du document unique d'évaluation des risques professionnels.

Le changement de perspective

La protection fonctionnelle devient alors un outil de prévention. Et c'est précisément à ce moment qu'elle cesse d'être uniquement un sujet juridique.

Le manager de proximité est le premier maillon du dispositif

Aucun protocole RH ne fonctionnera si les managers ne savent pas quoi faire dans les trente premières minutes. Ce sont eux qui sont généralement informés en premier.

Ils doivent savoir sécuriser l'agent, prévenir la hiérarchie, préserver les éléments de preuve, identifier les témoins et transmettre rapidement une information fiable à la DRH.

Ils doivent surtout éviter deux erreurs opposées.

La première consiste à banaliser : « Tu sais, des insultes, on en reçoit tous. »

La seconde consiste à promettre immédiatement une qualification ou une sanction que l'administration n'a pas encore instruite.

Le bon réflexe managérial

Le bon manager **accueille, protège, rapporte et alerte**. Il ne juge pas à chaud.

Ce que je ferais aujourd'hui dans une DRH territoriale

Je formaliserais d'abord un protocole extrêmement simple, utilisable immédiatement après une agression.

Il ne devrait pas s'agir d'un guide juridique de trente pages que personne n'ouvrira au moment de la crise.

Le manager devrait savoir qui appeler, quelles informations recueillir, comment préserver les preuves et comment sécuriser l'agent.

Je désignerais ensuite clairement le service chargé de piloter la protection fonctionnelle. Selon l'organisation de la collectivité, il peut s'agir de la DRH, du service juridique ou d'un pilotage partagé. L'essentiel est d'éviter que l'agent soit renvoyé successivement d'une direction à l'autre.

Je construirais également une doctrine commune d'instruction précisant les modalités de demande, les pièces utiles, l'articulation avec le dépôt de plainte, la prise en charge des honoraires et les critères de recours à une enquête administrative.

Je rapprocherais enfin les dossiers de protection fonctionnelle des données de prévention.

Le point de bascule

Une collectivité qui protège correctement ses agents après chaque agression mais ne fait rien pour empêcher leur répétition n'a traité que la moitié du problème.

Conclusion : la protection fonctionnelle est en train de changer de nature

Pendant longtemps, la protection fonctionnelle a été perçue comme un sujet essentiellement juridique.

Un agent était agressé. Il écrivait à son administration. L'administration accordait la protection. Un avocat était éventuellement financé.

Cette représentation devient insuffisante.

Les agressions peuvent aujourd'hui combiner violence physique, menace hors service, diffusion d'images, réseaux sociaux, harcèlement collectif et exposition de données personnelles.

La réponse de l'employeur doit donc elle aussi devenir multidimensionnelle.

Elle implique le management, les ressources humaines, le juridique, la prévention, la médecine du travail, la communication, la sécurité et parfois les systèmes d'information.

Pour un DRH territorial, la véritable question n'est donc plus seulement : « **Cet agent remplit-il juridiquement les conditions pour bénéficier de la protection fonctionnelle ?** »

Elle devient : « **À partir du moment où cette collectivité sait qu'un de ses agents est menacé en raison de ses fonctions, est-elle réellement organisée pour le protéger ?** »

La différence est considérable.

Car la première question conduit à une décision administrative.

La seconde oblige à construire une politique employeur.

Mon opinion

La protection fonctionnelle doit désormais être pensée comme une **doctrine employeur de gestion de crise**. La qualité d'une collectivité ne se mesure pas seulement à sa capacité à accorder juridiquement la protection après les faits, mais à sa faculté de sécuriser immédiatement l'agent, d'organiser la preuve, d'accompagner humainement la victime et de tirer les enseignements de chaque incident pour éviter sa répétition.

