

Insécurité : comment rassurer les agents

by La Gazette - lundi, février 21, 2005

<https://www.correspondances.fr/insecurite-comment-rassurer-les-agents/>

Le sentiment d'insécurité est relativement répandu parmi les agents au contact du public. Les collectivités réagissent en expérimentant des procédures destinées à protéger et à rassurer leur personnel.

Pompiers « *caillassés* », assistantes sociales prises à partie, guichetiers invectivés... Entre médiatisation et non-dit, la crainte des violences au travail semble parfois gagner du terrain.

Hors du phénomène très particulier des violences urbaines, les cas de violences avérées paraissent relativement exceptionnels, ils sont d'autant plus mal vécus qu'ils touchent les catégories les plus basses dans la hiérarchie. Ainsi, l'agent d'accueil d'un service social subit les mécontentements du public qui ne peut atteindre l'assistante sociale, les cadres ou les élus qui ont pris la décision de lui refuser l'accès à une prestation.

Soutien de l'institution

L'Ille-et-Vilaine, qui recensait, en moyenne, une ou deux agressions par an, a connu un pic de violence durant l'été 2001, au cours duquel cinq travailleurs sociaux ont été agressés. Face à cette situation, le conseil général et les syndicats ont mis en place un protocole de protection des 1 800 agents du département. Le conseil général a rédigé des circulaires d'informations pratiques et a signé des conventions avec des associations d'aide aux victimes.

En cas d'agression, comme le préconise la loi de 1983, la collectivité territoriale participe aux poursuites judiciaires.

Ces procédures, pourtant rodées, ne suffisent pas à évaluer la réalité de la violence et de ses conséquences.

Limiter les risques

Appliquant à la lettre le principe de précaution, la ville de Caen a publié, en septembre 2004, un guide de conseils intitulé « *Agression au travail : comment réagir ? Vous n'êtes plus seuls !* ».

La ville tente également de prévenir les tensions avec les usagers en améliorant le service. Inscrit dans une démarche de qualité, le service de l'état civil a ainsi réduit les délais d'attente aux guichets à cinq minutes en moyenne.

Ne considérant pas les agressions comme un problème isolé, le conseil général du Territoire-de-Belfort intègre la prévention dans une démarche globale d'amélioration de la qualité de vie au travail. A la fin de l'année 2004, la collectivité a mis en place une direction du développement interne pour favoriser la collaboration entre les services. Des groupes de travail interdisciplinaires se penchent sur les conditions de travail tout en s'attachant à la qualité du service rendu.

Si la plupart des collectivités cherchent, en interne, des solutions à l'inquiétude des agents, des sociétés privées considèrent le sentiment d'insécurité des territoriaux comme un marché d'avenir.

Permanence psychologique

A Chelles (Seine-et-Marne), la municipalité a fait appel à un prestataire pour assurer l'accompagnement psychologique de ses 925 agents. Spécialiste du management, cette société assure des permanences psychologiques. En outre, à la demande de la direction des ressources humaines, elle effectue des audits suivis de formations dans les services. Les lacunes des formations initiales constituent une préoccupation largement partagée par les chefs de service et les syndicalistes.

Pour sa part, la CFDT s'inquiète du manque de formation et de protection des aides à domicile, des gardes-malades et des employés de services à domicile.

Le changement de mentalité relève toujours d'un travail de longue haleine.

Les points clés

Insécurité Sauf dans de rares cas d'agressions avérées, le sentiment d'insécurité témoigne plus d'un malaise des agents que d'un danger réel. Reconnaissance Les agents demandent à la collectivité de prendre en compte leurs craintes et de mettre en place des procédures d'accompagnement psychologique et juridique. Qualité Les équipes les plus susceptibles de se retrouver en conflit avec le public travaillent sur la qualité de l'accueil et du dialogue, afin de prévenir les tensions.

« Nous sommes allés à la rencontre des habitants »

Sites à risques et métiers sensibles

Voie publique

Si les agents de la propreté sont occasionnellement pris à partie, ceux chargés du contrôle du stationnement payant sont quotidiennement victimes d'insultes. Face à ce problème, la ville de Chelles a - engagé, au début de cette année, une action d'accompagnement psychologique adaptée.

Services sociaux

Plusieurs éducatrices ont ainsi été agressées par des parents révoltés par les décisions du juge pour enfants.

Services de sécurité

Dans la police municipale, l'appréhension du risque dépend, en grande partie, des directives des élus concernant les missions de prévention ou de répression confiée aux agents.

A Dole (Jura), dans les périodes de crise, les policiers municipaux, qui interviennent ostensiblement aux côtés des forces de l'ordre dans des opérations de police judiciaire, ôtent leurs uniformes pour se rendre dans les centres sociaux des quartiers sensibles.

Pompiers

Les violences urbaines ne régressent pas en dépit de statistiques rassurantes. De plus, la présence de la police pouvant constituer un facteur d'agressivité supplémentaire, les pompiers entendent prendre en charge leur propre protection. Le CNFPT s'apprête à généraliser des formations aux techniques d'évitement basées sur des attitudes qui n'accroissent pas l'agressivité.

Les syndicats mettent en cause les conditions de travail

« C'est le métier », « Cela arrive »...

En outre, la violence subie, l'agent agressé se trouve parfois confronté à une banalisation confinant au déni. Les syndicats, qui admettent n'avoir pris conscience du problème que récemment, mettent en cause la dégradation des conditions de travail ouvrant la voie au stress et aux violences, ainsi qu'un manque de structure où s'exprimeraient solidarité, écoute et prévention.

La CFDT confirme une forte demande syndicale au sujet de la violence au travail.