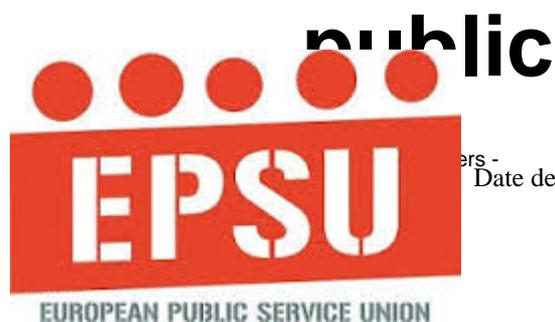




Extrait du UNSA Fonction publique

<http://www.unsa-fp.org/?Un-second-seminaire-europeen-pour-lutter-contre-les-risques-psychosociaux-dans>

# Un second séminaire européen pour lutter contre les risques psychosociaux dans le secteur



Date de mise en ligne : lundi 12 décembre 2016

---

Copyright © UNSA Fonction publique - Tous droits réservés

---

**Dans la suite du premier séminaire qui s'est tenu à Vilnius en septembre, l'UNSA Fonction publique a participé, les 24-25 novembre 2016, au deuxième séminaire du projet financé par la commission européenne « Bien-être et santé et sécurité au travail dans les administrations centrales ».**

**Celui-ci a eu lieu à Madrid et a traité plus particulièrement des violences externes envers les agents publics.**

Ce sujet est particulièrement prégnant dans un contexte d'inflation des paroles et des actes de violences envers le secteur public et ses représentants.

Pour rappel, le projet vise une meilleure approche et prévention des risques psychosociaux dans les administrations nationales qui sont dans le champ du comité, en vue d'édicter des lignes directrices au niveau européen. Il s'inscrit dans le cadre du programme de travail du comité de dialogue social sectoriel dans les administrations centrales (SDC CGA).

Lors de ce séminaire, plusieurs intervenants ont mis en exergue qu'il était de plus en plus nécessaire de défendre les services publics dans un contexte où la violence s'est étendue, que ce soit dans les écoles, les banques, les hôpitaux, les services pénitentiaires etc. Les employeurs publics et les agents publics doivent donc prendre en compte ce phénomène dans des plans de prévention intégrés. En effet, la banalisation de la violence ne peut se poursuivre et il s'agit de pouvoir agir efficacement contre ce phénomène qui menace la cohésion sociale.

[<](IMG/jpg/img_0415_-_copie.jpg "JPEG - 4.3 Mo")

En France, la violence externe a été prise en compte tardivement vers la fin des années 1990. On trouve des concepts liés au champ de la santé mentale mais rien sur l'impact de la violence ou sur la dilution du lien de confiance entre l'agent et son organisation qui n'assurerait plus sa sécurité. Sur le plan de la santé mentale, la prise en compte de la violence externe a donné lieu à acception assez large tant individuelle que collective. Les conséquences de ces violences sur l'estime de soi, sur l'image que l'on se donne et donne aux autres, sont vécues comme des dégradations mais elles ne sont pas qu'individuelles. Elles retentissent sur l'ensemble de l'organisation de travail et les réponses ne peuvent qu'être collectives et doivent passer par le dialogue social.

Une distinction claire a été posée d'emblée entre le conflit et la violence. La vie sociale induit le conflit sur différents objets, en soi il n'est pas destructeur dès lors que l'on se respecte et que l'on respecte le point de vue des autres. Alors que la violence vise à s'imposer à l'autre, à en faire une victime qui se sent humiliée, dégradée.

Des professions sont particulièrement concernées. Celles qui sont confrontées au face à face avec le public, à des relations difficiles. Toutes les professions ne sont pas exposées de la même manière aussi ne peut-on aborder le problème de manière semblable pour des soignants ou des policiers confrontés à des situations de violence car le statut de la violence n'est pas le même.

Les normes de métier sont déterminantes pour examiner le vécu des situations, les pratiques et les ajuster. C'est

pourquoi les collectifs sont importants et doivent faire partie des modes de résolution de problèmes et des stratégies de prévention.

Les conséquences des agressions sont nombreuses sur la santé des agents mais également sur l'institution qui doit protéger symboliquement mais aussi réellement. Sans quoi le lien de confiance avec la hiérarchie et avec les règles peut générer un sentiment d'isolement et d'exposition au risque qui met dans l'impossibilité de gérer des difficultés. Les ambiances de travail se dégradent ainsi que la qualité du service, avec par exemple un rejet de certaines catégories d'usagers ou un désengagement relationnel et le retour strict au travail prescrit.

Pour l'organisation, les conséquences négatives ne tardent pas à apparaître : difficulté à recruter, image négative, dysfonctionnements, surenchère des demandes de sécurisation, augmentation des demandes de mutation, projets inaudibles.

Par ailleurs, les études montrent que les femmes sont plus particulièrement affectées par ces violences externes.

Des pistes de prévention ont été évoquées :

- Eviter les mises à distance des problèmes par des procédures mais au contraire affronter les situations en proximité, de manière « incarnée » en rencontrant les agents, en leur parlant, en les écoutant, et en anticipant sur le qui fait quoi en cas d'incident.
- Se mettre en situation concrète de gestion de crise en formant le personnel.
- Examiner les conditions de travail et l'organisation du travail.
- Fournir une attention particulière aux situations récurrentes.
- S'appuyer sur l'aide des collectifs de travail et des normes métiers.
- Former le management à co-construire et donner du sens.
- Ne pas banaliser la violence, quels que soient les environnements professionnels.
- Recourir à la médiation.
- S'attacher à la cohérence des décisions et éviter les injonctions contradictoires.
- Agir dans la durée (et pas uniquement au gré des agressions).
- Etablir des diagnostics sur des données objectives.
- Prendre en compte la question du genre.
- Prendre en compte l'impact des nouvelles technologies.
- Prévenir les usagers que toute violence fait l'objet de poursuites civiles et pénales.
- Veiller à des effectifs équilibrés hommes/femmes dans l'administration.

Le cadre juridique européen comporte les éléments nécessaires à la mise en place de lignes directrices. Le dialogue social est un élément clé pour relever ces défis fondamentaux. Des synergies sont à mettre en oeuvre avec la santé publique pour élaborer et diffuser des outils concrets, comme cela a été fait par l'agence européenne de la santé et de la sécurité au travail. Aujourd'hui, ces travaux sont encore centrés sur le secteur privé et doivent être étendus au secteur public. De nouvelles enquêtes doivent être diligentées sur le secteur public. Néanmoins, des données statistiques existent, tant européennes que nationales, ainsi que des études et sondages. Il ressort des données de l'agence de santé et sécurité européenne que les situations qui poussent à être confrontées à la violence sont principalement :

- Le face à face avec le public.
- L'isolement, le travail de nuit, le travail avec un public en situation d'addiction.
- Les situations de contrôle (inspection du travail par exemple).
- Les organisations mal gérées ou sans suffisamment de personnel.

Les services publics, confrontés à une restriction de leurs moyens humains et budgétaires, sont en situation de risque. Les violences physiques sont deux fois supérieures dans le public que dans le privé.

## **Un second séminaire européen pour lutter contre les risques psychosociaux dans le secteur public**

En conclusion, il n'y a pas de méthode générale applicable à l'identique et à toutes les situations mais des principes communs à décliner en fonction des situations.

**L'UNSA Fonction publique portera ces conclusions en France dans les instances appropriées.**