

## ► RELATION À L'USAGER

# Mieux gérer les incivilités et les situations difficiles

La question de la gestion de la relation entre les administrations publiques et leurs usagers est un sujet complexe à aborder. Si dans une grande majorité des cas, tout se passe bien, on constate que les situations débouchant sur des incivilités voire sur des actes violents se font croissantes. Une réalité qui incite les organismes à mieux préparer leurs collaborateurs à y faire face.

Contrairement à d'autres secteurs d'activités, et notamment celui de la santé (hôpital et médecine de ville), les questions relatives aux incivilités auxquelles doivent faire face les agents de la Sécurité sociale n'occupent que rarement la une des espaces médiatiques. Et pourtant, dans un contexte sociétal tendu, elles s'imposent comme une réalité du quotidien autant pour les équipes de front office que de back office.

Quelques chiffres, consolidés principalement par la Direction générale de l'administration et de la fonction publique, illustrent cela. Ainsi en 2021, près de 14 % des agents publics avaient déclaré être victimes d'une forme de violence (injures, menaces et/ou harcèlement moral). C'est deux points de plus que dans le secteur privé. Des situations qui pour près de la moitié d'entre elles sont associées au périmètre de leur activité. Au sein de la Sécurité sociale, les données remontées se font plus rares. Toutefois, dans le cadre de travaux internes, la branche Famille recensait près de 12 000 signalements d'incivilités dans l'ensemble du réseau des Caf sur cette même période. Si dans 47 % des cas, les incivilités se sont « limitées » à des propos injurieux, on en dénombrait tout de même 36 % qui relevaient d'insultes et 6 % qui ont abouti à des menaces physiques ou à de la détérioration de biens. Ces différents chiffres pointent un certain nombre d'enjeux : quid de l'impact de ce type de situations sur la santé physique et psychologique des personnels exposés ? Et du côté de l'organisme, quels sont les coûts directs (arrêts de travail, dégâts matériels...) et indirects (absentéisme, baisse de cohésion collective...) engendrés par les conséquences de ces dérives ?

### Des leviers à activer

Les pouvoirs publics ont, dans le cadre du déploiement du Plan de protection des agents publics depuis 2023, essayé de freiner l'évolution de cette dynamique. Une feuille de route articulée sur trois axes (mieux qualifier, mieux prévenir et mieux protéger) visant principalement à renforcer les moyens de formation ainsi que les droits des agents. En parallèle, les sanctions possiblement encourues ont été durcies. Désormais on encoure de 7 500 € d'amende pour des paroles, des gestes, des menaces ou des écrits atteignant à la dignité de la personne exerçant une mission de service public jusqu'à 10 ans d'emprisonnement, et 150 000 € d'amende, pour l'usage de menace ou de violence afin qu'elle accomplisse, ou s'abstienne de réaliser, un acte de sa fonction.

Malgré tout, beaucoup reste encore à faire. En particulier du côté des employeurs. Car si, en ce qui concerne le respect de leurs obligations légales de sécurité les mesures sont en place, des marges de progrès existent sur d'autres champs : accompagnement et formation des agents et de leurs encadrements, campagnes de sensibilisation à destination des usagers, aménagement adapté des points d'accueil et de passage, recensement exhaustif et analyse des causes de ces actes d'incivilité...

Pour les organismes, l'heure est désormais à la prise d'initiatives. Des solutions permettant de mieux « armer » leurs collaborateurs existent. Que ce soit dans la prévention, dans la gestion d'un événement pour éviter que celui-ci ne dérape voire, dans l'après. Une démarche loin d'être anodine et qui, au vu du climat sociétal actuel, semble s'imposer comme un impératif.

■ Alexandre Beau



### DES MODULES DE FORMATION CIBLÉS

L'Institut 4.10 se mobilise pour répondre à cet enjeu d'accompagnement des collaborateurs et de leurs managers. Cinq modules ont ainsi été développés en vue de prévenir de potentielles situations compliquées avec les usagers voire, d'en gérer les conséquences.

Des formations articulées autour de retours d'expérience, de partage de bonnes pratiques, d'usage de nouvelles technologies de réalité virtuelle, des entretiens de defusing...

Pour plus d'informations sur cette offre complète :

