Amélie Pun

Rapport au Conseil Supérieur Consultatif des Comités Mixtes à la Production d'EDF et de Gaz de France
prenant en compte la problématique du Plan interministériel « Violences et Santé »
(cf. Loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique, considérant les violences comme un problème de santé publique).

VIOLENCES CONTRE AGENTS

La problématique des agressions physiques des agents du service public de l'énergie survenues en service et commises par des tiers

A la mémoire de Gilbert DUBRET et de Philippe SARCEY
victimes d'agression mortelle en service.

Travail dédié à tous les agents et représentants du personnel, qui ont œuvré à la lutte contre l'insécurité et la violence.

« ***Quand on a été victime d'une agression, on en veut au monde entier***. Je suis bien placé pour le savoir. »
Monsieur Dausque (agent de terrain et représentant du personnel, EDF-GDF Distribution Asnières), Procès-verbal du CHSCT Services techniques, 21 octobre 2002.

Marco, jeune technicien d'intervention clientèle (13 mars 2001) : « C'est malheureux à dire mais les agressions seront plus fortes, plus courantes, ***plus dangereuses***... Les agents petites interventions le remarquent aussi au niveau de l'accueil physique des plateaux clientèle. Dans certains coins, la Police ne rentre plus ».
Suite à sa dernière agression par deux dealers, qui aurait pu lui être fatale, il est inapte au travail d'agent TIC. Il est devenu un actif militant pour prévenir le risque agression.

Agent dépanneur d'EDF-GDF Distribution Lyon-Métropole : « Cela se traduit par un ***mal-vivre***. On se raconte ce qui nous est arrivé dans la journée… on le fait si possible avec le sourire. On ne veut pas rentrer chez soi avec tous ces trucs dans la tête, ***on veut rentrer la tête vide***. Il nous faut gérer çà. Tous les agents sont concernés. »
(30 mai 2001).

Auteur : Thierry GERBER

Valideurs : René CAMPORESI, Marie-Christine NADEAU et Joseph BOYER
Respectivement Secrétaires du CSC des CMP et Secrétaire du CNHSCT
Rapport de novembre 2007

S O M M A I R E

Sommaire	Page 2
Brève présentation du plan du Rapport 2007	Page 4
Objet du Rapport	Page 5
Définition : que sont les violences en interactions ?	Page 11
Partie 1 : Une faible visibilité « sociétale » des agressions des agents du service public de l'énergie	Page 14
Quelques éléments introductifs	Page 14
Les violences contre les agents des services publics : non pas des « faits divers » mais des « faits de société » !	Page 17
1.1. Grave violence institutionnelle interne à l'encontre de nos agents	Page 20
Quelques éléments historiques récents…	Page 26
1.2. Pour l'écriture d'une histoire de la prise en compte syndicale à EDF GDF	Page 54
1.3. De multiples enjeux articulés entre eux	Page 70
1.3.1. Contexte sociétal : une montée régulière des violences	Page 70
1.3.2. Premiers éléments pour un positionnement syndical	Page 91
Partie 2 : Développer activement l'analyse et la prévention	Page 95
2.1. Mieux analyser pour prévenir plus efficacement	Page 95
2.1.1. Quelle situation dans nos entreprises ? Un risque professionnel qui s'accroît !	Page 95
2.1.2. Approche par l'axe « Institutions, organisations et violences »	Page 99
→ Fiche A (« situations à risques ») : Les situations de travailleur isolé	Page 105
→ Fiche B (« thématique ») : Les enjeux de l'accessibilité et la proximité	Page 112
→ Fiche C (« situations à risques ») : Attraits et risques de la personnalisation des relations de service	Page 114
→ Fiche D (« thématique ») : La localisation des points d'accueil physique en ZUS	Page 121
2.1.3. Approche par l'axe « Genres et violences »	Page 124
Quelques aspects de l'approche « Genres et violences »	
« Genres et violences » à EDF-GDF Distribution	Page 125
→ Fiche E (« situations à risques ») : Risque braquage (une des formes de délinquance violente acquisitive auxquelles nous sommes confrontés)	Page 126
Autres cas où des usagers masculins agressent des agents féminins d'EDF-GDF	Page 132
→ Fiche F (« situations à risque ») : les situations de face à face en accueil physique, ou de corps à corps	Page 135
A propos des situations multiculturelles	Page 138
Des femmes s'agressent entre elles	Page 140
Une mixité des équipes en accueil physique, revendiquée !	Page 141
Des clientes attaquent physiquement nos agents masculins	Page 143
2.2. « Secteurs » sensibles et interventions dans les quartiers sensibles	Page 144
2.2.1. « Secteurs » sensibles : une partie des stationnements de Gens du voyage	Page 144
2.2.2. Interventions dans les quartiers sensibles	Page 145

2.2.3. *Violences urbaines après le drame de Clichy-sous-Bois*	Page 164
Partie 3 : Interactions et Victimisations	Page 170
3.1. Quelles interactions ?	Page 171
→ Fiche G (« fiche thématique ») : Interactions et « risques de autodéfense »	Page 172
3.2. Quelles victimisations ?	Page 177
Partie 4 : Pistes de réflexion et de propositions issues des travaux des délégations syndicales au CNHSCT d'EDF et de Gaz de France	Page 200
Partie 5 : Travail intersyndical avec les représentants des Directions : travaux du groupe de travail « Analyse et prévention des agressions » (mai 2006 - avril 2007)	Page 212
Conclusion	Page 223
Annexes	Page 225
Pour en savoir plus. Quelques repères bibliographiques…	Page 232

La problématique des agressions physiques des agents du service public de l'énergie, survenues en service et commises par des tiers

Pour Marco, Joëlle et tous nos agents du service public agressés, « en riposte » de vos nuits sans sommeil
Ces très nombreuses heures de travail, sans soleil.
Pour notre lutte pour des jours meilleurs,
Pour le droit à la sécurité des travailleurs.

« Faire face aux insécurités, c'est combattre, à parité, l'insécurité civile et l'insécurité sociale. » (Robert Castel, *L'insécurité sociale*, Editions du Seuil, 2003, page 92).

Brève présentation du plan du Rapport 2007

L'introduction présente l'objet du rapport et avance une définition : ***que sont les violences en interactions ?*** Une chose est claire : les violences contre les agents des services publics : non pas des « faits divers » mais des « faits de société » !

La première partie est une ***mise en perspective*** : on constate une problématique visibilité en interne comme au plan sociétal des violences. Comment la problématique a émergé à EDF-GDF Distribution ? A Electricité de Strasbourg ? Nous analyserons la ***violence institutionnelle vis-à-vis des agents***, le retard observé dans la prise en compte, en référence aux positionnements et dispositifs mis en oeuvre par d'autres organisations. L'accent est mis sur la nécessité de constituer des monographies, de réaliser des études diachroniques (historiques) et synchroniques (à la même période, qui faisait quoi et dans quelle optique). Ces travaux devant intégrer une approche territoriale, les aspects similaires comme spécifiques. C'est une invitation, à partir d'éléments historiques récents, à l'écriture du ***positionnement syndical depuis les années 1970*** comme à une ***étude des causes et manifestations des violences***.

La seconde partie (**mieux analyser pour une prévention plus efficace**) invite instamment à développer activement l'analyse et la prévention. Cette partie est consacrée à l'analyse de l'insécurité vécue à EDF-GDF, principalement depuis 1990. La problématique sécurité est envisagée ici à partir d'une analyse globale, puis sous formes de fiches de situations à risques et de fiches thématiques. Quelle est la situation dans nos entreprises : un risque professionnel qui s'accroît !

L'approche par l'axe « Institutions, organisations et violences » se concrétise par des fiches : Fiche « situations à risques » : les situations de travailleur isolé ; fiche « thématique » : Les enjeux de l'accessibilité et la proximité ; fiche « situations à risques » : Attraits et risques de la personnalisation des relations de service ; fiche « thématique » : la localisation des points d'accueil physique en ZUS.

Pour l'approche par l'axe « Genres et violences », on recourt à la fiche « situations à risques » : risque braquage (une des formes de délinquance violente acquisitive auxquelles nous sommes confrontés), et à la fiche « situations à risque » : les situations de face à face en accueil physique ou de corps à corps.

On aborde aussi des « situations multiculturelles », les situations où des femmes s'agressent entre elles, une mixité des équipes en accueil physique qui est revendiquée, des cas où des clientes attaquent physiquement nos agents masculins.

Est analysée la question des « Secteurs » sensibles et des interventions dans les quartiers sensibles.

Interactions et victimisations : cette troisième partie a trait au vécu de l'agression (étudiée sous l'angle des interactions), aux conséquences des agressions sur la santé, à la qualité du soutien social et sociétal, aux procédures mises en œuvre, à la « gestion de l'évènement » et à la nécessaire gestion dans la durée. Quelles interactions ? Avec une « fiche thématique » : Interactions et « risques de l'autodéfense ». On développe la question : quelles victimisations ?

La quatrième partie a trait à des ***pistes de réflexions et de propositions*** à dimensions interministérielles, dans le cadre de la prise en compte des agressions et des autres violences en tant que question de santé publique et de la construction du plan interministériel « Violences et santé ».

La dernière partie présente le ***travail intersyndical*** mené dans le cadre du ***groupe de travail « analyse et prévention des agressions »*** et réalisé de mai 2006 à avril 2007.

Objet du Rapport

Cette étude, qui veut être une première contribution à l'élaboration du plan stratégique interministériel « Violences et Santé », est consacrée uniquement à la ***problématique des agressions physiques*** [1] des agents du service public de l'énergie, survenues en service et commises par des tiers. Nous traiterons ***des risques et des faits d'agression***.

Et ce, parce que ***nous disposons de beaucoup plus d'éléments*** [2] que pour les agressions verbales, phénomène plus diffus, plus massif et encore moins bien enregistré, tant par les services de la Direction que par nos CHSCT locaux. Pour autant, nous connaissons un déficit d'informations car beaucoup d'agressions physiques ne font ni l'objet de déclaration d'accident du travail ou d'inscription au registre des accidents du travail bénins, ni l'objet d'enregistrement dans des « registres spéciaux » tels que préconisés par le Conseil économique et social (CES) en décembre 1999 [3].

Le rapport *Violence et champ social*, publié en 2002, indique : « le Conseil économique et social a fort justement préconisé de ***déclarer dans le cadre de la juridiction des accidents du travail*** les violences physiques ou psychiques, même s'il n'y a pas eu de soins ou d'arrêt de travail [4] ». Nous ne pouvons que souscrire à cette recommandation du CES qui devrait être déjà mise en oeuvre.

Ainsi, sans que cela soit le but initialement recherché, nous reprenons la définition de la « ***violence*** » telle que formulée par l'historien Jean-Claude Chesnay [5] en circonscrivant notre présentation à quelques éléments [6] de la problématique « agressions physiques ».

---

1 Seront aussi considérés, dans ce rapport, comme « agressions physiques » les faits de ***vols à main armée*** du fait de la dangerosité (risques de blessures physiques et psychiques graves, risques de mort) et de leur qualification pénale comme crime. Nous adjoignons les vols avec violence et les ***coups de feu*** tirés sur les agents ou sur les véhicules occupés. On pourra aussi étendre, occasionnellement (nous n'avons pas de données chiffrées, ni au plan régional, ni au plan national), aux menaces de violences et/ou de mort **avec *présence d'armes***, notamment lors de la « séquestration » d'un agent dans un domicile, un local ou une partie commune d'habitat collectif. Nous suivons la même logique que la SNCF : « les faits [relatifs à la sûreté] sont rassemblés dans différents agrégats, adaptés aux préoccupations de l'entreprise : les atteintes aux personnes (agents) regroupent les violences (dont les atteintes sexuelles), les vols commis avec violence ou sous la menace. » Cf. Observatoire national de la délinquance (OND), Rapport 2005, page 364, « la délinquance dans les transports en commun, en 2004, au travers des statistiques des services de sécurité de la SNCF et de la RATP » (pp. 361-373), Partie II, Institut national des hautes études de la sécurité, ministère de l'Intérieur. L'OND s'attache à suivre un indicateur : les « ***atteintes volontaires à l'intégrité physique*** », regroupant « les violences physiques non crapuleuses, les violences physiques crapuleuses, les violences sexuelles et les menaces de violences. » Thierry Gerber a produit en 2000 à l'intention du groupe de travail national « Violence-agressions » à EDF-GDF un état, à partir de ce même indicateur, mais en taux pour mille habitants, montrant la hausse constante de la violence dans la société française depuis 1989.

2 En particulier des données chiffrées sur des périodes déterminées, des récits de déclaration d'accident du travail, des éléments qualitatifs avec, par exemple, un nombre important d'entretiens avec des agents de terrain, des extraits de procès-verbaux du CSC-CMP, de CMP et de CHSCT locaux,…

3 Avis et rapport du Conseil économique et social, *Travail, violences et environnement*, Rapport 1999/20, présenté par Michel Debout, 1er décembre 1999, Les éditions des Journaux officiels, collection Avis, rapports et études du CES.

4 Rapport du Conseil supérieur du travail social à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité, Editions de l'Ecole nationale de la Santé publique, juin 2002, page 13.

5 Jean-Claude Chesnay écrit : « la violence au sens strict, la seule violence ***mesurable*** et incontestable est la violence physique. C'est l'atteinte directe, ***corporelle*** contre les personnes ; elle revêt un caractère brutal, extérieur, douloureux. Ce qui la définit est l'usage matériel de la force, la rudesse volontairement commise aux dépens de quelqu'un. Dans la statistique judiciaire (ou policière), la notion la plus proche est celle de 'crimes contre les personnes'. Il y a donc, à notre sens, quelque abus de langage à parler de violence contre les biens (tant que celle-ci ne s'accompagne pas de menace à l'intégrité corporelle des individus). » *Histoire de la violence*, Laffont, 1981, page 12. Quant à nous, nous estimons qu'il faut prendre en compte aussi les délits contre les personnes, en particulier les coups et blessures volontaires et les vols avec violence.

6 Il serait fastidieux de balayer ici tout le champ. En effet, d'importants matériaux ont été rassemblés depuis plusieurs années et des synthèses thématiques ont été entreprises (monographies, recueil des bonnes pratiques et des mauvaises postures, *verbatim*,...) et de nombreux documents ont été diffusés dans les syndicats CGT (analyses de faits d'agression, entretiens avec des agents, travaux des CHSCT,…) par le Réseau national CGT « Insécurités-Agressions et Sécurité » des agents du service public de l'énergie, créé en octobre 2003. Ces matériaux ont été mis à disposition des membres (représentants les Directions et les Fédérations syndicales CGT, CFDT, CFE-CGC et CGT-Force Ouvrière.

Christophe Dejours pointe à juste titre « ***cette nouvelle forme*** d'accidents du travail que sont les agressions commises par des délinquants, voire par de simples clients excédés ou en colère, contre des personnels dans l'exercice de leurs fonctions professionnelles. [7] »

Comme le souligne Maryse Jaspard, « la violence s'exerce de façon univoque et s'inscrit dans un fonctionnement d'emprise sur l'autre, ***ce qui la distingue du conflit***, mode relationnel interactif. [8] »

Robert Cario, dans son ouvrage « *Victimologie », de l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale* (Editions L'Harmattan, septembre 2000) écrit : « sans transcription immédiatement lisible dans les instruments statistiques disponibles, ***les violences en milieu de travail s'insinuent avec une certaine acuité ces toutes dernières années***. […] ***Plus récentes sont les préoccupations à l'égard des personnels exposés aux comportements agressifs ou vindicatifs des usagers de services publics ou privés*** […] des personnes prises en charge […] ou de leurs clients […]. Agressions physiques, insultes, crachats, menaces, caillassages et dégradations diverses des lieux et outils de travail, vols, dénonciations calomnieuses en constituent les principales victimisations. Tantôt prises en compte comme faits criminels par le droit pénal, tantôt par le droit du travail au titre d'accident du travail ou plus rarement de maladie professionnelle, elles font généralement l'objet d'une seule réparation indemnitaire. La reconnaissance des souffrances psychologiques et psychosomatiques de ces victimisations consécutives à l'activité professionnelle ***demeure par contre beaucoup trop exceptionnelle***. »

Nous proposons d'apporter en même temps quelques ***coups de projecteurs*** autour des ***thématiques « Genres et violences »*** et ***« Institutions, organisations et violences »***, travaillés par les participants à ces deux commissions [9]. Les deux thèmes sont intimement imbriqués dans certaines situations de travail que nous examinerons.

La deuxième raison du choix des agressions physiques comme thème d'étude réside dans le fait que nous disposons de ***quelques données chiffrées en matière d'impact sur la santé*** [10] de ces violences : celles relatives au nombre et à la durée des arrêts de travail. Il ne pourrait en être de même pour les agressions verbales dont les conséquences sont plus diffuses en matière d'arrêts de travail (arrêts maladie plutôt qu'accidents du travail), de pathologies, de stress, de décompensations psychiques, d'usure mentale à force d'accumulation…

Pour autant, les agressions verbales, les menaces de mort et/ou de violences… en croissance, aux dires de nombreux agents, managers de terrain, médecins du travail et représentants du

---

[7] « Violence et travail, Avant-propos », *Travailler*, n°3, 1999, page 7.

[8] « Les violences envers les femmes : une reconnaissance difficile », *Femmes, genre et sociétés. L'état des savoirs*, sous la direction de Margaret Maruani, La Découverte, mars 2005, pp. 148-156, page 149. On pourra se reporter à l'étude de Maryse Jaspard et *alii*, *Les violences envers les femmes en France. Une enquête nationale*, La Documentation française, 2003.

[9] Ayant appris tardivement l'existence de ce plan interministériel « Violences et Santé » et des commissions, nous n'avons pu participer à leurs travaux. Nous avons proposé néanmoins d'apporter une contribution, ce qui fût accepté. Sans pour autant avoir pu lancer une étude spécifique basée sur les deux axes (Genres et violences ; institutions, organisations et violences) qui nous ont semblé les plus en lien avec nos problèmes.

[10] Nous faisons nôtre la définition de la santé, donnée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) en 1986, à savoir : « la santé est un état de ***bien être total*** physique, social et mental de la personne. Ce n'est pas la simple absence de maladie ou d'infirmité. » Le Cabinet d'expertise Emergences écrit : cette définition « instaure une ***représentation dynamique*** de la santé comme n'étant pas l'absence de maladie ou d'infirmité. Elle approche cette notion par la globalité de l'être humain dans ses dimensions sociales, physiques et psychiques. La santé est alors considérée comme un équilibre. Dans le travail, cet équilibre se situe entre les contraintes, la souffrance qu'elles peuvent engendrer d'une part, et le plaisir (bien faire son travail, amour du métier, etc.) et les satisfactions […] retirées d'autre part. Dans ce contexte, tomber malade n'est pas un échec personnel, mais bien une défaillance de l'organisation qui n'a pas protégé les salariés de trop fortes contraintes. » Expertise : « Analyse de la souffrance mentale des chargés d'affaires » de la Délégation des collectivités locales d'EDF GDF Normandie-Rouen, Marc Gautreau, Isabelle Duhart, février 2004.
Il serait intéressant de mener une étude prenant en compte les perturbations du bien être total engendrées par les agressions. On se reportera utilement à « Etude des agressions du personnel du Centre hospitalier universitaire de Clermont-Ferrand », N. Ladhari et *alii*, *Archives des maladies professionnelles*, 2004, 65, n°7-8, 557-563, Masson. L'article est consacré aux résultats d'une enquête épidémiologique, descriptive et rétrospective sur les agressions verbales et physiques déclarées comme accident du travail durant cinq années (de 1997 à 2001). Les objectifs : mesurer l'incidence des agressions physiques et psychiques à l'encontre du personnel, identifier les principales caractéristiques de l'agent hospitalier agressé et de l'agresseur, évaluer les conséquences des agressions sur la santé et sur l'activité professionnelle de l'agent hospitalier, apprécier la qualité de la prise en charge des victimes. Méthodologie : recueil des données à partir des fiches de déclaration des accidents du travail, des dossiers médicaux et d'un questionnaire auto-administrable comportant notamment des questions sur la nature et la fréquence des agressions passées.

personnel, sont un phénomène préoccupant. Nombre d'agressions de ce type sont qualifiées, par ceux qui les vivent ou par les témoins, de « limite physique », montrant ainsi que la ***ligne de passage de la parole violente, menaçante, outrancière, blessante… à l'acte physique est ténue***. Annonçant, baignant ou « encerclant » de possibles agressions physiques, elles contribuent au sentiment d'insécurité et aux postures de crispation des attitudes et conduites, qui participent en partie, en retour, à polluer les interactions avec de potentiels agresseurs.

Ce rapport se concentre sur ***le cœur des métiers exposés*** : les agents exposés au risque agression ou victimes d'actes violents appartiennent dans une très grande proportion à la ***distribution*** de l'électricité et du gaz[11]. On trouve aussi de plus en plus de métiers fortement en lien avec la distribution (liens fonctionnels ou proximité géographique des lieux d'intervention technique).

Notre étude met volontairement l'accent sur les ***aspects « prévention »***.

Cette étude a une ***visée externe*** : faire connaître notre problématique, y compris à des autorités qui exercent une « tutelle » du fait du caractère public de nos entreprises EDF et Gaz de France. Et un ***objectif interne***, à savoir alimenter la réflexion des multiples acteurs des organisations mettant en œuvre le service public de l'énergie (c'est pourquoi les éléments de références à caractère théorique sont cités assez longuement). S'agissant d'une première contribution destinée à l'externe, elle aura forcément une portée et une dimension limitées.

A l'instar de Claude Lagrange, nous estimons qu'« il y a toujours un inconvénient, dans le climat actuel, à venir parler 'des violences' : c'est celui de participer, même involontairement et quelles que soient les précautions de langage, à une certaine dépression générale et ajouter au pessimisme ambiant.[12] »

Pierre Benghozi établit une ***nette distinction entre agressivité et violence*** : « alors que l'agressivité interpelle le lien et convoque l'autre, la violence est destructrice du lien, elle est symbolicide et désubjectivante. On peut être dans le registre d'un appel qui cherche à provoquer, par cette manifestation d'agressivité, une écoute. C'est alors une tentative de restructuration d'un lien social en souffrance. [...] La violence est d'un tout autre registre : elle est ***déstructurante et meurtrière*** même si elle se manifeste par des mots, par du harcèlement moral. Qu'elle soit verbale ou physique, la violence est une ***effraction qui porte atteinte à l'intégrité de l'autre***. [...] C'est parfois l'incapacité à entendre qui [...] déclenche la spirale catastrophique de la violence. » (Cf. « Adolescence, violence et agressivité », dans *Adolescence et sexualité. Liens et maillage-réseau*, sous la direction de Pierre Benghozi, L'Harmattan, 1999).

Comme Claude Lagrange le souligne à juste titre, « c'est ***par la reconnaissance*** - et non par l'acceptation passive ou par l'occultation - ***de la réalité***, aussi difficile soit-elle, qu'il est possible de ***retrouver une capacité d'action et d'atténuer les angoisses et les peurs*** qui envahissent les intervenants. En parler pour y réfléchir, c'est ainsi permettre aux acteurs concernés de prendre de la distance, de penser ce malaise pour le dépasser, pour réhabiliter le sens de l'action collective, de l'engagement individuel et de l'innovation des pratiques professionnelles. Alors, comment pouvons-nous parvenir à définir des actions de prévention et de traitement des conduites inciviles et violentes [...] ?[13]. »

Nous sommes conscients que, comme le soulignent Annie Thébaud et Serge Volkoff, « la visibilité sociale des atteintes à la santé des femmes dans le travail est en elle-même un enjeu de luttes sociales et de ***mises en question critiques des processus de production des connaissances***.[14] »

Laurent Voguel « a cherché à identifier les obstacles et les 'biais' conduisant à l'occultation des problèmes de santé au travail des femmes. […]La construction de la division sexuelle du travail

---

11 Cette étude porte, pour l'essentiel, sur les Centres « EDF-GDF », puis intitulés « EDF GDF Services », et désignés actuellement « EDF Gaz de France Distribution » de l'hexagone, dont les agents assurent l'accueil-gestion ainsi que les interventions techniques de la distribution de l'électricité et du gaz en métropole (par commodité on utilisera **EDF-GDF Distribution**). On peut estimer que 8000 à 10 000 agents sont exposés au risque d'agression, d'une manière régulière ou occasionnelle, de par leurs activités professionnelles. On fera référence aussi à Electricité de Strasbourg et à Gaz de Strasbourg, faute d'avoir réuni suffisamment d'éléments sur les autres régies de distribution.

12 « L'intervention sociale entre risques et opportunités », *Violences. Les travailleurs sociaux à la recherche d'un nouvel 'art de faires'*, sous la direction de Claude Lagrange, Editions Matrice, juillet 1998, page 129.

13 « L'intervention sociale entre risques et opportunités », *op. cit.*, page 130.

14 « La santé et les conditions de travail des femmes », *Femmes, genre et sociétés. L'état des savoirs*, sous la direction de Margaret Maruani, La Découverte, mars 2005, pp. 289-295, page 294.

intègre comme un de ses déterminants ***une banalisation des risques liée à des stéréotypes masculins et féminins***. [15] »

Nous estimons qu'il est important de réaliser des ***approches croisées*** entre : causes, manifestations et évolutions des violences, circonstances et modes opératoires, problématiques propres à chaque organisation, problématiques communes, impacts des logiques marchandes, concurrentielles, de rentabilisation et de profitabilité, ***cultures professionnelles,*** et ***culture(s) de service public***.

C'est pourquoi, nous avons entrepris de réaliser des études, ***diachroniques et synchroniques***, avec des ***dimensions sociétales et territoriales***, portant sur plusieurs organisations de service public : EDF-GDF, La Poste, le Département Bus de la RATP, la SNCF…

> Cela permettra quelques croisements utiles, sachant que l'étude de données chiffrées relatives aux agressions physiques ne peut se faire sans études de contexte et sans références aux politiques préventives comme « répressives » : politique anti-fraude des transporteurs publics de voyageurs, politique anti-fraude d'EDF-GDF, politique et campagnes de coupures suite à factures impayées à EDF-GDF… Une accentuation des politiques répressives renforce mécaniquement les faits de violence subie, même si certaines mesures préventives (renforcement des équipes…) en atténuent un peu le nombre et les effets. Ces analyses diachroniques et synchroniques s'intéressent aussi aux ***évènements marquants***, aux ***séries d'évènements*** qui provoquent des réactions ainsi qu'aux ***évolutions des orientations et dispositifs des plans de prévention***.

Cette analyse a pour ***contexte*** la prise en compte de la problématique agression en tant que ***question de santé publique***.

Les violences : une question de santé publique !

Le **Rapport sur « la violence et la santé »** publié en 2002 par l'Organisation mondiale de la santé affirme que « la violence doit être considérée comme une ***question de santé publique*** en étudiant quel rôle nous avons à jouer pour prévenir les phénomènes de violence et leurs impacts sanitaires. Lorsque l'on considère l'ensemble des violences qui affectent notre société ***dans la ville***, sur les routes, dans les familles, les établissements médicaux et sociaux, l'école, les transports, ***les entreprises***, on voit se dessiner un phénomène majeur. Si l'on prend en compte les conséquences somatiques et psychologiques de l'exposition à la violence, nous avons affaire à un ***phénomène qualitativement inquiétant***. »

Le **Rapport Violences et Santé**, publié en mai 2004, est issu du Haut comité de la santé publique (France). Le ministre de la Santé, de la Famille française et des Personnes handicapées, Monsieur Jean-François Mattei, a adressé le 19 février 2003 une lettre de mission à Monsieur Roland Sambuc, Vice-président du Haut comité de la santé publique, lui demandant de réaliser un rapport sur « les conditions d'application des recommandations du rapport publié par l'Organisation mondiale de la santé à la situation française » afin que les « propositions [du rapport] intègrent les travaux en cours pour la préparation de la loi d'orientation en Santé publique. » « La saisine du 19 février 2003 souhaite que le Haut comité de la santé publique mène une réflexion sur les moyens d'améliorer et de ***renforcer l'efficacité des politiques de santé publique*** dans ce domaine ».

« Si l'on prend en compte les conséquences somatiques et psychologiques de l'exposition à la violence, on voit que l'on a affaire à un déterminant majeur de l'état de santé. La lutte contre la violence devient ainsi une ***priorité de santé publique*** » (lettre de Jean-François Mattei du 19 février 2003).

« La santé publique, spécifiquement sollicitée par les diverses expressions que peut prendre la violence et par les conséquences qui en découlent, doit se situer par rapport aux déterminants de la violence, par rapport aux autres interventions d'ordre public, et inscrire ses propres recommandations dans la ***nécessaire prise en charge globale*** du phénomène. » (Rapport Violences et Santé, France, page 8). « On considère généralement la violence sous l'angle de la ***délinquance***, relevant à ce titre de la sécurité intérieure. Pourtant, elle doit être tout autant considérée comme une cause de mortalité prématurée, un facteur de risque des maladies mentales les plus fréquentes, une ***menace pour la cohésion sociale***. »

Conclusions du Rapport Violences et Santé (mai 2004) : « ***La réduction des violences est un devoir impérieux*** de santé publique. C'est une question de santé à l'échelle des populations, une affaire d'Etat, d'institutions et de citoyens. Dans le domaine des violences, les actions de prévention doivent être conçues de manière concertée, à un échelon interministériel, et la santé doit devenir, à ce niveau, une priorité. Les violences contre un individu ou un groupe d'individus ont des ***causes multiples***. Elles mobilisent de ***nombreux intervenants de compétences différentes***, pour la protection des victimes, la sanction des actes de violence et l'analyse de leurs

[15] « La santé et les conditions de travail des femmes », *Femmes, genre et sociétés. L'état des savoirs*, page 294. Les auteurs renvoient à Laurent Vogel, *La santé des femmes en Europe. Des inégalités non reconnues*, BTS, Bruxelles, 2003.

conditions d'apparition. Un travail de coordination entre ces professionnels est indispensable. Tant que nous ne serons pas capables de créer ces liens, de faire confiance aux autres intervenants, nous risquons d'assister impuissants à la multiplication des actes de violence. Il ne suffit pas aux policiers de sévir, aux juges de condamner, aux médecins de soigner, aux psychiatres d'expliquer, aux enseignants d'instruire et aux associations d'accueillir les victimes et les auteurs de violences. Nous devons ***tous accepter de travailler ensemble***, de nous coordonner, de nous faire confiance, sans cela nous porterions chacun une part de responsabilité dans la poursuite des violences. Une action de santé publique vis-à-vis des violences consisterait à créer des ***actions interministérielles*** entre la Justice, l'Intérieur, la Santé et l'Education nationale pour rendre visible à chaque citoyen la force de la loi. Mais la lutte contre les violences comporte également pour chaque citoyen ***l'apprentissage du droit***. Il est urgent de montrer que la violence n'est pas inexorable, que sa survenue résulte toujours d'une absence de parole » (page 126).

Un Plan interministériel « Violence et Santé est en préparation, en application de la loi du 9 août 2004, à partir d'importants travaux menés courant 2005.

Si, en France, les violences sont vraiment considérées comme une question de santé publique, nous sommes étonnés que le Plan interministériel Violence et Santé n'ait pas encore vu le jour en mai 2007. En effet, en application de la loi n°2004-806 du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique, d'importants travaux ont été menés courant 2005 (travaux de commissions thématiques et rapport général d'Anne Tursz remis le 18 octobre 2005 au ministre de la Santé, Xavier Bertrand) en vue de préparer ce Plan interministériel. La mise en œuvre avait été annoncée pour novembre ou décembre 2006, puis, en janvier 2007, Xavier Bertrand, l'avait annoncé pour « bientôt », c'est-à-dire tout début d'année 2007. D'après les informations en notre possession, la mise en place devait s'opérer sous l'impulsion conjointe du Directeur des relations du travail et du Directeur général de la santé. Mais à quelle date ?

Courrier de Jean-Denis Combrexelle, Directeur des Relations du Travail à Thierry Gerber (réf. D2006 / 411) en date du 14 juin 2006, objet : Rapport agressions physiques.

Monsieur,

J'ai bien reçu, en son temps, le rapport que vous avez établi sur la problématique des agressions physiques des agents du service public de l'énergie commises par des tiers.

Vous aviez adressé ce document à nos services ainsi qu'à ceux de la Direction générale de la Santé (DGS) dans le cadre des étapes préparatoires du Plan violence et santé, l'un des cinq plans stratégiques de santé publique prévus par la loi relative à la politique de santé publique du 9 août 2004.

Je vous confirme que ce rapport a été transmis, pour leur information, aux différentes personnes qui interviennent dans la mise au point du plan violence et santé, en cours d'élaboration à la DGS. »

Le rapport de la Fédération CGT du 9 juin 2005 sur les agressions physiques avait retenu toute l'attention du ministère du Travail et de la Direction générale de la Santé (DGS). A la DGS, en charge de son élaboration, on nous avait dit que, dans ce Plan interministériel, nous devions nous y retrouver. Mais rien n'est venu !

La préoccupation de la prévention de la violence au travail se situe aussi dans une ***démarche européenne***. La Confédération européenne des syndicats (CES) a été consultée par la Commission européenne sur la thématique de ***la violence au travail*** et ses effets sur la santé et la sécurité au travail. A son tour, la CES a demandé en février 2005 un avis aux confédérations syndicales des Etats membres, sur la base de quatre questions : « une initiative devrait-elle être prise au niveau communautaire ? Quelle est notre analyse des actions préventives et des instruments d'action possibles, en fonction des différentes formes de travail ? Quel serait l'impact de ces mesures dans le domaine de l'organisation du travail sur le phénomène de la violence au travail ? Quelle serait la portée d'un accord éventuel entre les partenaires sociaux interprofessionnel dans ce domaine et les modalités de son application ? »

Entre mai 2006 et le 26 avril 2007, se sont déroulées des négociations entre partenaires sociaux au plan européen sur les formes de harcèlement et les violences au travail. Si le patronat européen voulait exclure les agressions par les tiers du champ de l'accord, le mandat clair de la Confédération européenne des syndicats comme celui de la CGT, qui représentait les syndicats français, était que ce type d'agressions y figure, et nous nous félicitons que l'accord signé le 26 avril dernier couvre l'ensemble du champ des violences. Cela montre que ces questions sont prégnantes dans nombre de secteurs professionnels.

Frédéric Abécassis considère qu'« en France [...] ***le droit du travail protège peu l'agent du service public des dérapages de l'usager*** à cet égard. Il est délicat et aisément compréhensible qu'il soit difficile de faire appel aux forces de l'ordre pour gérer des conflits, à part en situation de passage à l'acte avéré. De ce fait, le personnel se sent régulièrement en

situation d'insécurité, livré à lui-même, sans soutien réel de sa hiérarchie qu'il ressent comme déconnectée des 'problèmes du terrain'. Il se retrouve là dans un entre-deux sous l'injonction d'une double contrainte : Celle de l'entreprise à laquelle il appartient qui lui demande de rationaliser au maximum les tâches de son travail et celle des usagers qui le mettent, de fait malgré lui et dans l'urgence, dans une position d'être agent de re-création de liens sociaux et de solidarité. [...] Cette confrontation des agents avec le public génère la nécessité d'adaptation permanente de la part du personnel, adaptations sociales aux demandes de services qui ne rentrent pas forcément dans les modes de réponses administrativement prévus. 'Ne pas pouvoir faire du social', comme le personnel d'accueil le dit souvent 'le contraint à mal travailler' comme l'explicite Christophe Dejours du fait de réglementations incompatibles ou de consignes inapplicables (*Souffrance en France*, Seuil, 1998). Cela est pire, lorsque le personnel est mis dans l'obligation de commettre, du fait de la nature du travail effectué, des actes qu'il réprouve moralement.[16] »

C'est à juste titre que Laurence Théry, militante CFDT, souligne que « défendre l'intégrité physique et mentale des travailleurs a été l'ambition historique d'un mouvement ouvrier dont les premières conquêtes furent sanitaires, et qui plaça toujours son action sous le signe de l'émancipation. » Elle formule une mise en garde : « ***le risque est grand de glisser vers l'image d'une communauté des victimes, tout aussi aliénante que la souffrance elle-même***. » D'une manière générale, elle en appelle à « retrouver des marges de manœuvre et des possibilités d'action, de peser sur les évènements, d'être source de propositions et d'innovation face à une hiérarchie trop sensible au problème.[17] »

Sur un autre plan, le magistrat Jean de Maillard écrit : « le défi de la criminalité à venir tient ainsi tout entier dans la révolution qui affecte l'espace public, puisque la distinction espace public-espace privé est précisément la seule justification qui permet d'imposer un ordre public universel, opposable à tous, malgré le fondement individualiste de l'ordre social. D'où la question actuelle : dès lors que l'espace public ne cesse de s'amenuiser, ***comment la société régulera-t-elle encore les activités privées ?*** » (*L'avenir du crime*, Flammarion, page 91). En extrapolant quelque peu, on peut se demander si les faits d'agressions ne prendront pas de plus en plus une forme privatisée - au sens de « rendre privé » - de conflits entre des clients, simples consommateurs (et non plus usagers d'un service public) et des salariés offrant des prestations commerciales. En quoi ces conflits violents troublent-ils grandement l'ordre public ? Nous n'en sommes pas encore là. Demeureront dans tous les cas de figure, les agressions dans l'espace public et dans les parties communes des habitats collectifs.

Les agents : des intermédiaires et des mandataires qui agissent ?

« Violences contre agents » : examinons les ***définitions du terme « agent »***. Il y en a trois, les deux premières nous intéressent au premier chef. Nom masculin, « toute personne ou tout phénomène physique qui a une ***action déterminante*** (langue scientifique). Premièrement, « ***agent ou sujet économique*** : personne ou groupement participant à l'activité économique : l'individu, le ménage, l'entreprise sont des agents économiques simples ; le syndicat, l'Etat sont des agents économiques complexes. » Deuxièmement, le premier sens : « celui qui est ***chargé d'une mission*** par une société, un gouvernement, un particulier. Synonyme : mandataire, représentant. » Troisièmement, « agent, fonctionnaire en uniforme de la police d'une grande ville. » (*Dictionnaire de la langue française*, Larousse-Bordas, 1999).

Les agents sont donc des mandataires de leur organisation professionnelle et ***doivent mettre en œuvre des logiques*** qu'ils ne partagent pas pour grand nombre d'entre eux. Ils sont des passeurs bien involontaires qui entrent en interaction avec des usagers-clients ou d'autres tiers qui ont leurs propres manières de voir et d'agir. Les agents sont des ***intermédiaires*** entre les employeurs et les usagers-clients et autres tiers.

16 « Des violences qui en cachent d'autres. Malaise parmi des agents du service public », *Précarisation du travail et lien social. Des hommes en trop ?*, L'Harmattan, février 2001.

17 « Introduction », *Le travail intenable. Résister collectivement à l'intensification du travail*, sous la direction de Laurence Théry, La Découverte, juin 2006. Laurence Théry, inspectrice du travail, est chargée de la santé au travail à la CFDT.

Définition : que sont les violences en interactions ?

« La violence, c'est […] le dérèglement des choses et des relations, l'absence de règle, l'irruption de l'imprévisible : le chaos. » Yves Michaud, *Changements dans la violence. Essai sur la bienveillance universelle et la peur*, Odile Jacob, mars 2002. page 30.

« Les violents 'tiennent' leurs victimes. Il faut toujours chercher à desserrer les mâchoires dans lesquelles des gens sont comprimés, retenus contre leur gré. » Didier Peyrat, *Face à l'Insécurité : refaire la Cité*, Buchet / Chastel, janvier 2007, page 200.

D'une manière générale, la violence est un concept qui a plusieurs sens et dimensions. ***Notion historiquement, culturellement et socialement marquée, celle-ci évolue au fil du temps et varie selon les groupes sociaux, voire selon chaque individu*** (selon sa culture, sa sensibilité, son expérience…). Les références livresques sont nombreuses et les définitions, multiples, font l'objet d'âpres débats.

Nous proposons ici une définition de la violence ***en rapport avec la problématique que nous développons*** dans ce rapport. Si la violence est manifestement plurielle, nous ne définissons ici que les violences en interaction (avec une ou des personnes, un ou plusieurs groupes, avec des fractions du « système » sociétal ou le « système » tout entier), même si les parties en présence peuvent être inégales et que ***les interactions peuvent se réduire à peu de choses***, à une simple présence sur les lieux, lorsque par exemple l'agresseur attaque brusquement et par surprise sa cible ; les interactions sont dans ce cas réduites à leur plus simple expression du côté de la partie violentée.

Les racines latines de « violence » renvoient à des notions telles que : « force », « force en action », « porter », « projection vers »… Donc violenter en interaction, c'est ***exercer une force*** sur quelqu'un : autrui ou soi-même (pour obtenir quelque chose d'un tiers) ou sur une chose.

Plurielles, les violences présentent un certain nombre de singularités. La violence est souvent comparée à une ***énergie***, une ***communication***, une ***interrelation***, un ***flux***, ***quelque chose qui déborde, submerge, pervertit, sidère, sape les fondements du vivre ensemble***…

Violence vue comme ***fracture***, brisure, déchirure, cassure, choc, écrasement, blessure, silence imposé, pression, ***étouffement, envahissement***, enfermement, ***dépossessions***. Il y a la violence qu'on accepte parce que devenue banale, quotidienne, banalisée… il y a celle qu'on ne pardonne pas. Celle qui libère de tensions psychiques et qui est un soulagement de courte durée et illusoire. Situation paradoxale pour les adeptes de la violence et les provocateurs : on peut être un jour rattrapé par sa propre violence et tomber sur plus violent que soi ou être tenu en échec par une force légitime.

La violence est une ***absence de parole*** et un mauvais « passeur » : ce sont des ponts humains qui sont fracassés et tombent dans le vide.

Pour certains, elle est l'objet de fascination, elle est libération d'énergie et décharge d'adrénaline, et se présente comme solution à tout. Pour d'autres, elle représente ***l'inhumain et le détestable***, parce qu'elle crée de la souffrance, sous de multiples formes, de l'irrémédiable…

La violence est l'objet de ***déclinaisons*** : elle est toujours assortie d'un ou de plusieurs caractères. On établit un distinguo entre violence agie et violence subie, tout en reconnaissant que ceux qui ont subi des violences sont plus prompts à les exercer par la suite sur autrui. Cette force peut être projetée d'une manière ***impulsive***, instinctive, spontanée, explosive, occasionnelle, inhabituelle ou bien d'une façon réfléchie, ***organisée***, régulière, chronique, contrôlée, administrée, méthodique, systématique.

Si, pour certains, elle dépasse l'intention de départ (une agressivité mal maîtrisée), elle est pour d'autres intentionnelle et action d'habitude.

La violence peut être exercée par un individu ou un groupe, voire en bande organisée. Elle est attaque ou riposte et défense légitime. Les violences peuvent être ***rapprochées*** dès lors qu'elles s'exercent dans l'environnement immédiat (c'est le cas dans « les cités », par exemple, ou de la violence entre personnes de même milieu social) ou ***distanciées*** lorsque la cible se trouve relativement éloignée (au sens géographique ou social).

De nombreux chercheurs et opérationnels relèvent ce qu'ils nomment les violences ***symboliques ou institutionnelles***, exercées au nom de logique d'institutions (l'Etat, la sélection sociale par le système scolaire, les politiques d'entreprises,…). Nous verrons que des usagers peuvent estimer être en droit de réagir violemment du fait de ces violences symboliques et institutionnelles et nous montrerons que les « agents » sont eux aussi victimes de ce type de violences « d'en haut ». Attaqués par le haut, ils le sont aussi par « le bas » (le public : usagers et autres tiers) et par leurs « pairs » (des personnes appartenant aux classes populaires, engendrant une ***guerre du peuple contre le peuple***, guerre qui ne dit pas son nom).

La violence peut être vue comme ***instrumentale*** (elle est utilisée à certaines fins) ou marquée par l'affrontement voulu : on a alors affaire à une ***violence d'hostilité***. Elle peut prendre des formes très individualisées, du fait d'une personnalisation des relations usagers-agents et anti-institutionnelles, mettant tout le monde dans le même sac : l'Etat et ses agents fonctionnaires, les agents des services publics… Violence défouloir contre un bouc émissaire : après tout, celui-là paie pour les autres !

Il y a quelques années, les états officiels considéraient les atteintes aux personnes, d'une part, et les atteintes aux biens, d'autre part. Les vols avec violence étaient classés dans la catégorie des atteintes aux biens puisque le mobile de l'acte violent était le vol. Désormais, L'Observatoire national de la délinquance classifie aussi les vols avec violence dans le nouvel indicateur « atteintes volontaires crapuleuses à l'intégrité physique ». Parmi les atteintes volontaires, on distingue celles qui sont ***crapuleuses*** et celles dites ***non crapuleuses*** (coups de blessures volontaires non mortels et violences à dépositaires de l'autorité). Un indicateur suit les violences sexuelles (viols, harcèlements et agressions sexuels).

Selon un certain nombre de critères, les violences sont ***pénalement classifiées*** en actes criminels (passibles de la cour d'assises), faits délictueux (tribunal correctionnel) ou infractions punies d'une contravention (tribunal de police). Interviennent aussi l'existence de circonstances aggravantes : s'attaquer à une personne chargée d'une mission de service public est considéré comme plus grave.

Abus de la force, elle est très ***souvent frappée d'immoralité***. En effet, les violences sont souvent renvoyées à des notions de cruauté, d'intentionnalité destructrice, d'illégitimité, d'injustice et d'arbitraire, de manque d'humanité, de moralité et de sociabilité. Elles sont difficilement compréhensibles et lisibles ; elles sont déclarées injustifiables et impardonnables. Elles s'opposent aux violences légitimes et justes.

Certaines violences sont présentées comme purement gratuites, alors qu'elles ont toutes un sens, même s'il est *a priori* caché. Certains actes violents renvoient à la pure cruauté, au sadisme, à la perversité, au calcul froid, à des pathologies mentales.

Le recours à la violence s'opère ***par la force physique ou par le biais de la parole***, de la gestuelle, de l'attitude et de la conduite. Certains insistent sur la dilution de la définition de violence regroupant les seuls actes physiques par l'incorporation d'actions de nuisance à caractère psychique, moral ou psychologique. D'autres privilégient les violences et blessures invisibles socialement au détriment des agressions physiques sensées avoir plus de visibilité.

Spirale d'éléments nés de la dynamique des interactions, impossible contrôle de la situation qui échappe, brusque accès de fièvre, intervention inopinée de tiers, volonté de ne pas perdre la face, avoir le dernier mot à tout prix : tout s'enchaîne si vite que çà part en vrille et les coups pleuvent, provoquant une pluie de sang et de larmes.

La violence peut être frustre et primaire ou finement élaborée, proportionnée ou disproportionnée, surgir hors de propos et être en total ***décalage*** avec la situation, sans rapport avec des faits antérieurs ou actuels ou ***parfaitement en lien*** avec des buts poursuivis.

La violence est une forme de ***domination*** et les auteurs d'actes violents visent à nuire, à blesser physiquement, moralement ou sur le plan psychique, à terroriser, à annihiler l'action de l'autre, à l'empêcher d'agir, de penser et de s'exprimer, à lui faire peur, à le détruire, à le dominer, et à créer des dommages visibles ou non visibles à l'œil nu, à le marquer pour un temps ou à jamais. La violence marque les victimes.

Pour beaucoup, les violences s'appliquent tant aux personnes qu'aux biens individuels ou collectifs. Nous préférons, pour notre part, employer le terme violence ***pour les personnes*** et dégradations et destructions pour les biens. A EDF et Gaz de France, le terme « agression de nos ouvrages » seraient par conséquent à proscrire.

La violence est analysée aussi en tant que pulsion et qu'action du ***« Moi » débridé et surpuissant***, échappant au contrôle du « Surmoi » qui intègre le contrôle social, échappant à l'autocontrôle personnel et au contrôle collectif. La violence est ***aliénation de l'autre comme aliénation de soi***. Destruction du lien avec l'autre (ou les autres ou l'altérité) et destruction de soi, elle est déshumanisation des autres comme de soi.

Mode relationnel et/ou d'acquisition, la violence se construit dans certains cas à partir de conduites d'habitudes, d'un sentiment de bénéficier d'une surpuissance… Des « ***carrières dans la violence*** » s'élaborent et se cristallisent. La violence en toute impunité, la violence permise par la loi du silence ou par l'armement, la violence qui se faufile dans les interstices de la chaîne prévention, justice, répression, profitant du mauvais maillage, de l'indifférence, de la peur, de l'aveuglement idéologique ainsi que d'autres facteurs.

On distingue les violences ***ouvertes et directes*** de celles qui sont ***cachées, biaisées et indirectes***. On parle également de violences chaudes ou froides.

Certains actes violents répondent à des prétendues lois des séries ou bien ils sont le produit du mimétisme, de l'imitation et de la compétition entre quartiers.

« Mise sous tension particulière », elle résulte de l'absence de communication et de parole, d'un ***échec de la régulation des tensions et conflits***. La violence est une forme d'expression, une communication brute et frustre : on parle de violence « expressive » ou d'expression.

Elle est, pour l'agresseur, un ***test de l'illusion de l'indestructibilité de soi*** et une rude mise à l'épreuve de soi pour l'agressé. Mise à l'épreuve du corps, de l'esprit (ou de l'âme, pour les croyants), du rapport aux autres et à la société.

Il s'agit de ***marquer l'autre***, l'adversaire, la proie ou l'ennemi dans sa chair, dans sa psyché, dans son intimité la plus profonde. Violence comme **expression de la haine, comme fuite en avant, comme défouloir, comme envie macabre de tomber sous les balles** de la police ou de s'en tirer vivant une nouvelle fois. Pour continuer le même chemin ou bifurquer radicalement.

La violence ***transforme des sujets en objet*** et déshumanise tant la victime que son auteur. Des violences sont ***dûment assumées par des individus ou teintées d'irresponsabilité***. La pratique en groupe permet de tenter de rejeter des responsabilités sur d'autres.

Demande de respect mal formulé ou autoritaire (le respect n'est pas l'équivalent de l'imposition de la loi du plus fort) ou négation d'autrui et du respect qu'on lui doit…

Les violences sont suspectées d'être la manifestation de hordes sauvages, de la barbarie qui s'invite autour de nous, chez nous, dans notre travail, dans notre vie quotidienne. Qu'en est-il exactement des violences, en tant que phénomène singulier et pluriel, dans le cadre des « Violences contre Agents » ?

Partie 1

Une faible visibilité « sociétale » des agressions des agents du service public de l'énergie

« Il faut en convenir : alors que les formes les plus massives de la violence et de la déchéance sociale ont été largement jugulées, ***le souci de la sécurité est bien une préoccupation populaire***, au sens fort du terme. » Robert Castel, *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ?* Editions du Seuil, octobre 2003.

Quelques éléments introductifs

Ces dernières décennies, les agents du service public de l'énergie ont encaissé des coups dans la quasi-indifférence générale. ***Ce qui a accrû leurs souffrances morales et psychiques***. Au nom du service public, un certain nombre d'entre eux ont été envoyés au casse-pipe, les agents étant considérés comme des cibles faciles.

Le phénomène des agressions des agents est en effet ***peu connu*** de l'opinion publique, des élus et décideurs, des leaders d'opinion, d'acteurs de prévention ou des professionnels de sécurité ou de santé. Ce rapport est une occasion que nous saisissons pour les ***alerter*** sur des problèmes similaires à d'autres professions. Problèmes qui pour ces dernières sont mieux appréhendés.

Si les représentants des entreprises publiques ont voté l'avis du Conseil économique et social, en décembre 1999 (*Travail, violences et environnement*), le représentant d'EDF, François Ailleret, ancien Directeur général, s'il y était personnellement sensible, n'a pas pour autant impulsé en interne la démarche.

Position du groupe des entreprises publiques [dont EDF]

au Conseil économique et social (1er décembre 1999)

« Le groupe des entreprises publiques, particulièrement sensibilisé à la question des agressions subies par les salariés à l'occasion de leur travail, est satisfait que notre assemblée émette un avis sur ces problèmes de violence. En effet, si ces phénomènes n'épargnent personne et que plusieurs secteurs économiques y sont grandement confrontés (commerces, banques, enseignement, fonction publique, etc.), les services publics immergés dans le quotidien de la société se trouvent particulièrement exposés. Nous approuvons le contenu du rapport. Nous avons, bien sûr, conscience que la meilleure des réponses consiste à prévenir la violence, à la dissuader. Les mesures préconisées nous semblent de nature à rassurer les personnels en créant de meilleures conditions pour gérer les conséquences de la violence subie.
C'est le cas des modifications proposées du cadre juridique existant :

- ***pour traiter l'agression comme un accident du travail*** et respecter le principe de la présomption d'imputabilité aussi bien pour les traumatismes immédiats que pour les risques différés de séquelles psychologiques,
- pour adapter les principes généraux de prévention des risques professionnels aux spécificités d'un phénomène dont ***les responsables sont extérieurs*** à l'entreprise [sic],
- pour ***favoriser la prise en charge psychologique des victimes***, ce qui nous semble une dimension importante de la cohésion de l'entreprise et de la confiance des personnels.

Plus généralement, nous approuvons l'approche visant à encourager la prise en charge collective du problème afin que les salariés victimes ne se sentent ni incompris ni isolés.
Les entreprises publiques les plus concernées déploient d'ailleurs beaucoup d'initiatives en ce domaine en liaison avec les forces de police, de gendarmerie mais également avec les élus et l'ensemble des autres acteurs sur chacun des territoires. Pour autant, la gestion la plus humaine et la plus solidaire des conséquences de la violence sur les salariés victimes s'avère indispensable. Pour toutes ces raisons le groupe des entreprises publiques votera le projet d'avis. »

Notons l'analyse selon laquelle « les responsables sont extérieurs à l'entreprise ». Cela signifie-t-il que les entreprises n'ont aucune responsabilité dans cette violence ou bien simplement que les auteurs des faits de violence ne sont pas des salariés de l'entreprise ?

Seule, ***la convention nationale « Politique de la Ville »***, signée en décembre 2001 pour trois ans, entre EDF, Gaz de France et l'Etat (représenté par le ministre délégué à la Ville), ***évoque la problématique agression*** [18]. Mais ce document demeure peu connu tant du grand public

[18] Ce texte fait référence à une présence renforcée du service public, sous la forme de 50 points d'accueils physiques, nouveaux ou rénovés, situés en zones urbaines sensibles (au sens de l'INSEE)

que des professionnels. Une convention 2005-2007 a été signée (Gaz de France ayant demandé que la date de 2007 soit le terme de cette convention) et nous avons essayé d'influer sur son contenu, notamment en matière de sécurité des agents. En vain, car les Directions sont restées sourdes.

Rares sont les auteurs qui font état [19] ***des difficultés rencontrées par nos agents*** dans l'exercice de leurs activités, sur tout le spectre de celles-ci, dès lors qu'ils sont en accueil physique ou qu'ils se trouvent hors de nos locaux. De temps en temps, quelques articles de la presse régionale ou locale relèvent des faits d'agression sous la rubrique « faits divers ».

Cette faible visibilité, voire cette invisibilité [20] est due en très grande partie à la fois au fonctionnement cloisonné des organisations de service public, à l'insuffisant réflexe d'enquête de « la tutelle » (ministère de l'Industrie en particulier), aux préoccupations « court terme » de nombre d'élus et décideurs qui n'ont pas perçu suffisamment et analysé les signes ainsi que les conséquences de la montée de la violence, au ***manque d'ouverture*** des unités locales et directions nationales d'EDF et de Gaz de France sur « le sociétal », auprès des élus nationaux

---

ainsi que du « ***soutien à l'exercice des métiers*** » dans les quartiers prioritaires de la politique de la Ville. La convention indique : « afin d'assurer, dans des bonnes conditions de sécurité […] l'intervention du personnel dans les quartiers en difficulté, EDF et Gaz de France se rapprocheront des autres services publics et opérateurs locaux, développeront des actions visant à la prévention de l'insécurité dans la limite des missions respectives des entreprises ». Etaient aussi évoqués les contrats locaux de sécurité, dispositifs partenariaux de prévention de la délinquance, d'éducation à la citoyenneté, etc. : « les deux entreprises chercheront en particulier à insérer leurs actions dans les contrats locaux de sécurité ». Plus de trois ans après, la mise en œuvre de ces orientations demeure bien timide. Soulignons que le « dossier de presse » ne contient aucun élément relatif à la sécurité des agents *stricto sensu*.

[19] Citons notamment : Azouz Begag et Reynald Rossini (*Du bon usage de la distance chez les sauvageons*, Editions du Seuil, mai 1999) qui écrivent : « Transports publics comme ***EDF***, La Poste, France Telecom, les pompiers, la police, les taxis, mais aussi les services privés comme les livreurs, les médecins ont subi un accroissement des violences ***émanant de groupes de jeunes***. Malgré la tentation permanente du boycott ou de l'abandon de la desserte de ces zones, ces prestataires de services se sont jusqu'ici efforcés d'ajuster leur mission à ces difficultés. »

Charles Rojzman, directeur de « Transformations Thérapies Sociales », indique : « mes premières expériences professionnelles ont été en premier lieu des interventions sur le racisme. J'ai commencé en 1980 à former des infirmières en accueil des immigrés à l'hôpital. Ce qui n'avait rien d'évident parce que les tensions étaient très vives. Cette mise en pratique d'une coexistence normale entre des groupes différents, voire antagonistes, m'a amené vers tous les problèmes de relations dans les banlieues. Mon travail s'est emballé en 1985, lorsque de nouvelles formes de violences urbaines sont apparues : ***tous les personnels des services et des institutions publics se sentaient débordés***. Des professeurs d'écoles aux policiers en passant par les facteurs, les ***agents EDF***, les pompiers, les infirmières, tous vivaient leurs interventions dans une impuissance totale et un complet désarroi (*Max*, n°128, septembre 2000).

Frédéric Abécassis (« Des violences qui en cachent d'autres. Malaise parmi des agents du service public », *Précarisation du travail et lien social. Des hommes en trop ?*, L'Harmattan, février 2001) mentionne « les difficultés [qui] surviennent lorsque les agents doivent faire respecter le règlement. Par exemple, suite à des impayés successifs, les agents de l'EDF doivent couper le courant, ce qui peut parfois se révéler être quasi impossible. [...]. Dans certaines cités les ***agents de l'EDF*** ne peuvent plus monter dans les étages ; les agressions physiques sont fréquentes. Leurs interventions sont vécues par les habitants comme une provocation ou une agression. Les agents en contact avec le public se plaignent de leur hiérarchie qui, selon leurs dires, connaissent peu la 'réalité du terrain' ». (pages 197-198).

Richard Bousquet (*Insécurité : sortir de l'impasse*, Jacques Marie Laffont Editeur, avril 2002), écrit : « L'insécurité touche également de plus en plus de professionnels au point d'être perçue comme un banal accident du travail. A côté des métiers étiquetés dangereux, ***d'autres catégories socioprofessionnelles*** que leur image ou leur statut ***devait préserver*** de la violence sont atteintes de plein fouet au point de déserter certains espaces urbains ou de modifier leurs pratiques professionnelles. » (page 22).

Lucienne Bui Trong (*La Police dans la société française*, PUF, janvier 2003) indique : « ces dernières années, les modifications de la vie économique, du marché de l'emploi, le développement de la précarité, l'allongement de l'adolescence, conjugués à des ***problèmes culturels liés à l'immigration***, ont abouti à la constitution de quartiers sensibles prenant des allures de ghettos. Et le sentiment d'insécurité, les déceptions devant les réponses des pouvoirs publics, sont particulièrement exacerbés au sein de certains de ces quartiers ». « ***Tous les intervenants extérieurs*** sont agressés : ***agents de l'EDF***, des PTT, réparateurs d'ascenseurs. Même les services d'assistance et de secours ne peuvent plus opérer que sous la protection des forces de l'ordre ou de médiateurs de quartiers. » « [...] Les commerçants, les pompiers, les employés des PTT, ***de l'EDF, du gaz***, les infirmières et ambulanciers, les médecins, pétitionnent, manifestent, font grève, exigent une assistance policière et un traitement pénal exemplaire. » (pages 69, 70, 73).

[20] Faible visibilité, à tel point que cette question aurait mérité un chapitre dans le remarquable ouvrage *La France invisible*, sous la direction de Stéphane Beaud, Joseph Confavreux, Jade Lindgaard, La Découverte, octobre 2006.

et locaux ainsi que vis-à-vis des autorités publiques (en charge de la prévention globale, de la sécurité et tranquillité publiques).

La CGT a rencontré des représentants des Groupes parlementaires [21], à propos du principe et du contenu des contrats de service public (entre Gaz de France et l'Etat, entre EDF et l'Etat) pour la période 2005-2007. « Nous ne comprenons pas bien la démarche de la représentation nationale, qui s'y reprend à plusieurs fois pour élargir le champ des professions bénéficiant des dispositions du Code pénal qui aggravent les peines encourues par les ***agresseurs de personnels ayant des missions de service public*** (« circonstance aggravante »). Après une initiative de la RATP en 1998, une loi de juin 1999 fait bénéficier de ces dispositions, les agents d'un exploitant de réseau de transport public de voyageurs. Alors qu'une initiative a été prise par des médecins, victimes de violences, la 'loi de sécurité intérieure' du 18 mars 2003 élargit aux personnels de santé. Pourquoi la représentation nationale, plutôt que de répondre à des demandes ponctuelles, n'a pas mené un travail d'enquête permettant d'élargir aux agents du service public de l'électricité et du gaz ? Si la RATP a pu annoncer 2000 agressions par an en 1998 (cf. les débats parlementaires), dont les outrages, menaces, crachats, vols… c'est parce que la Direction de la régie enregistre les évènements et organise une ***remontée au niveau central***. ***Les Directions d'EDF et de Gaz de France s'y refusent, malgré les demandes réitérées de la Fédération CGT*** depuis 2002. »

Après l'envoi du Rapport « Problématique des agressions physiques des agents du service public de l'énergie », daté du 9 juin 2005, au Directeur des relations du travail et au Directeur général de la santé, Joseph Boyer et Thierry Gerber l'ont ***adressé le 8 septembre 2005 au ministre de l'Intérieur, Nicolas Sarkozy***.

Un an plus tard, le ministre chargeait Jacques Méric de recevoir une délégation de la Fédération CGT, dont deux membres du CNHSCT.

Communiqué de presse du 28 septembre 2006
Face à l'insécurité et aux agressions dont sont victimes les agents EDF-Gaz de France
Rencontre FNME-CGT – Ministère de l'Intérieur

FNME-CGT/MM/NP/06-105

Trois représentants du personnel EDF-Gaz de France appartenant à la FNME CGT, Joseph Boyer, Thierry Gerber et Olivier Fégueux, ont été reçus, jeudi 28 septembre après-midi par M. Jacques Méric, membre du Cabinet du Ministre de l'Intérieur et ancien Directeur départemental de la sécurité publique de Seine-Saint-Denis.

Cette rencontre fait suite à la diffusion, été 2005, au Ministère du Travail, au Ministère de la Santé puis au Ministre de l'Intérieur, M. Nicolas Sarkozy, d'un rapport de la FNME CGT mettant l'accent sur l'augmentation des agressions d'agents du service public de l'énergie et des difficultés d'exercice de nos métiers en particulier sur certains territoires de banlieue, et proposant des ***pistes pour améliorer la situation***.

En conséquence, le Ministre de l'Intérieur a demandé à M. Jacques Méric de recevoir une délégation de la FNME CGT.

L'alerte sociétale, initiée par notre Fédération, vise à sensibiliser et interpeller les groupes parlementaires, la représentation nationale, nombre d'élus de collectivités territoriales, des autorités publiques et des préfets… sur le lien entre dégradations du service public de l'électricité et du gaz et agressions des agents EDF-Gaz de France, ainsi que sur des questions de sécurité publique plus larges.

A l'occasion de cette rencontre ont été évoquées les ***difficultés rencontrées par les agents EDF-Gaz de France en Seine-Saint-Denis, ainsi que sur d'autres territoires***. La CGT estime que des mesures de discrimination positive doivent être prises dans ce département (avec cessation immédiate de la politique rétrograde menée par les directions d'EDF et de Gaz de France et réponse aux besoins sociaux, augmentation conséquente des effectifs, pratique de binômes si nécessaire, temps alloués à des rencontres avec les forces vives des tissus locaux, mise en œuvre de mesures de reconnaissance professionnelle, amélioration de la prévention des agressions…).

Les autorités publiques, les élus et la population doivent, dans leurs domaines respectifs, accroître les pressions sur les directions des entreprises EDF et Gaz de France afin que se développent des services publics de l'énergie, de qualité, de proximité, avec continuité partout sur les territoires et à toute heure du jour comme de la nuit.

La CGT a réaffirmé que les agents ont un ***droit imprescriptible à travailler dans la sécurité*** : il est urgent d'accroître la prévention des agressions et la sécurité publique doit être grandement et rapidement améliorée.

21 La première rencontre a eu lieu auprès du Groupe UMP. La délégation fédérale, composée de Marie-Catherine Polo, Olivier Barrault et Thierry Gerber, a été reçue par Jean-Claude Lenoir le 2 mars 2005.

Jacques Méric, représentant le ministre de l'Intérieur, a pris en considération les multiples paramètres de la situation exposée par les syndicalistes et a manifesté un ***vif intérêt pour cette première rencontre et pour de prochains échanges d'analyses et de réflexions***.
Dans le cadre de sa proposition d'une ***grande politique publique de sécurité***, ***à caractère progressiste, à l'intention des intervenants urbains***, la FNME CGT a formulé plusieurs propositions visant à améliorer à la fois la sécurité des personnels, dans la variété des situations de travail, et la sécurité des usagers venant régler leurs factures en espèces et qui peuvent se retrouver témoins ou victimes de braquage ou racket voire pris en otage dans des locaux EDF-Gaz de France. On peut améliorer la sécurité de tous et faire obstacle aux projets des directions qui veulent fermer les caisses dans les points d'accueil, qui s'obstinent à détruire le service public de l'énergie et refusent l'amélioration des conditions de travail, en regard des multiples faits et risques d'agression.

En décembre 2005, ***tous les députés et sénateurs ont été informés et interpellés*** sur la problématique des agressions des agents du service public de l'énergie. Très peu d'élus ont exprimé leur sentiment sur cette question. Indifférence ? Manque de propositions ? Pour autant, deux rencontres avec un parti politique ont eu lieu en 2006 et 2007. ***Une réunion de travail avec plusieurs organisations syndicales (CGT, CFDT, CFTC, UNSA) s'est tenue en février 2006*** sur l'initiative d'un parti politique [22].

Parti socialiste. Communiqué du 31 janvier 2006

Augmentation des agressions dont sont victimes les agents de services publics

Delphine Batho, secrétaire nationale chargée de la sécurité, a reçu aujourd'hui une délégation de la Fédération Mines-Energie CGT et des représentants du Comité national d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CNHSCT) d'EDF et de Gaz de France afin d'évoquer l'augmentation des agressions dont sont victimes les agents d'EDF-GDF.

A cette occasion, le Parti socialiste tient à apporter son soutien à tous les agents des services publics victimes de violences dans l'exercice de leurs missions, et déplore que dans nombreux cas les dispositifs de soutien et d'accompagnement des agents victimes de violence en service soient totalement insuffisants, voire inexistants.

Les agents des services publics se trouvent aujourd'hui en première ligne face à l'augmentation des violences. Sur toile de fond de pénurie d'effectifs, les conditions d'intervention des services publics de proximité sont de plus en plus difficiles, et se sont encore dégradées depuis les violences urbaines du mois de novembre [2005].

Le silence et l'immobilisme actuel du gouvernement ne sont pas acceptables, d'autant que des solutions pourraient être apportées immédiatement pour améliorer la sécurité des agents et la qualité de service rendu à la population.

Face à la nécessité urgente d'apporter des réponses à la situation vécue par de nombreux agents, Delphine Batho, secrétaire nationale chargée de la sécurité, et Christian Martin, secrétaire national chargé des services publics, réuniront avant la fin février une table ronde à laquelle seront invités les représentants syndicaux des agents de La Poste, d'EDF-GDF, des transports, des hôpitaux et de tous les services publics touchés par les violences. »

Les violences contre les agents des services publics : non pas des « faits divers » mais bel et bien des « faits de société » !

Cette question ne touche pas seulement nos agents, elle touche nombre de professions. Elle renvoie à un ressenti d'injustice, qui peut être individuel et collectif.

Karen Montet-Toutain, professeur agressé témoigne dans son ouvrage *Et pourtant je les aime… Poignardée par un élève, elle veut continuer son métier* (Editions Michel Lafon, septembre 2006). « ***Je me retrouve dans les faits divers*** » (page 31). « Je n'ai pas écrit ce livre pour sombrer dans le pathos de ce que la presse a souvent traité comme un fait divers, alors qu'il s'agit du symbole d'une double

22 Deux rencontres avec Delphine Batho (Parti socialiste) ont eu lieu le 31 janvier 2006 (Olivier Fégueux, Jean-Pierre Brazzini et Thierry Gerber) et le 17 janvier 2007 (Joseph Boyer, Jean-Pierre Brazzini et Thierry Gerber). Lors de la réunion du 31 janvier 2006, Thierry Gerber a fait état d'un traitement cloisonné de ces questions d'agression, profession par profession. Un jour, c'est l'une d'elle qui proteste contre les agressions, une autre fois, c'en est une autre qui réclame plus de sécurité. Un échange et une coordination seraient utile, car il y a des problèmes communs. Le 17 janvier 2007, Delphine Batho nous a fait part de la proposition de Ségolène Royal, candidate à l'élection présidentielle, de rencontrer des agents EDF GDF pour évoquer l'insécurité et les agressions dont ils sont victimes. Réunion de travail du 21 février 2006 organisée par Delphine Batho, secrétaire nationale du Parti socialiste, chargée de la sécurité, Christian Martin, secrétaire national du PS chargé du service public et Pascal Terrasse, en charge de la santé, au siège du PS. La Fédération CGT de l'Energie était représentée par Marie-Catherine Polo-Daguerre et Thierry Gerber. Etaient aussi présents : CFDT Hôpitaux, CFTC pompiers, CGT pompiers, UNSA Hôpitaux. Excusés : CGT RATP du fait d'une agression survenue peu avant.

carence dans l'approche éducative de jeunes garçons et filles en difficulté d'insertion dans la vie adulte et la société. » (page 12). « A vingt-sept ans, après cinq ans d'enseignement, j'ai compris que ***soulever des problèmes émergents embarrasse***. » (page 23). « Lorsque j'ai rendu compte des dérives disciplinaires que je constatais, je dénonçais un laxisme, j'estimais qu'il était de mon rôle et de mon devoir de signaler un danger que je sentais croître et que nous devions combattre ensemble. Mais on m'a reproché de m'être exprimée sur un ton trop théâtral ! La suite a démontré que ce l'on a ressenti comme une comédie cachait une tragédie. Je me serais volontiers passé de cette preuve par l'acte pour donner corps à mes mises en garde. » (page 29). « En plus, naïveté de ma part, j'étais convaincue que l'information que j'avais délivrée concernant la dégradation de la discipline était suffisamment grave pour qu'elle remonte au plus haut niveau le plus vite possible, sans que l'on soucie du canal emprunté. Lourde erreur : je n'ai pas frappé aux bonnes portes aux bons moments. Cela me coûtera-t-il très cher ? Après tout, n'appartient-ils pas à ma hiérarchie, lorsqu'elle estime ne pas être la bonne interlocutrice, de faire suivre l'information à la personne capable de la traiter ? » (page 30).

Les données chiffrées, qu'il est difficile de collecter, montrent qu'il faut considérer les agressions dans les services publics (***tant celles touchant les agents que celles à l'encontre des usagers-clients***) comme des faits de société et non de simples faits divers.

Entre 500 et 800 agressions physiques des agents du service public de l'énergie, par an, depuis les années 1990 (selon nos estimations).

Avec 4150 vols à main armée à La Poste, survenus entre 1996 et 2006, on peut estimer à 15 000 le nombre de postiers agressés ou témoins, avec un nombre conséquent, mais non répertoriés officiellement, d'usagers, dont certains ont été pris en otage.

A la SNCF, on dénombre 17 571 atteintes physiques aux agents (agressions physiques, vols violents) entre 1988 et 2006 (222 en 1988 et 1085 en 2006) [23]. De 1990 à 2005, sur les 15 944 atteintes physiques, 8565 accidents du travail avec arrêt ont été délivrés suite à agression et on passe de 333 en début de période à 690 en 2005 (avec une pointe à 864 en 2003).

28 420 clients de la SNCF ont été agressés entre 1999 et 2006 (on passe de 2500 en 1999 à 3520 en 2006 (les coups et blessures volontaires oscillant entre 45% et 33% selon les années).

A la RATP Bus, 3614 accidents du travail avec arrêt, suite à agression, entre 1999 et 2006 ; on passe de 390 en 1999 à 471 en 2006 (avec pointes à 518 en 2004 et 2005). 3280 atteintes physiques (hors crachats) durant cette période visant les machinistes. 4420 voyageurs ont été agressés durant la même période (336 en 1999 et près d'un millier en 2006).

A la RATP métro, on relève 1347 agressions d'agents entre 2004 et 2006, dont 544 avec arrêt de travail.

Dans les transports publics de voyageurs relevant de l'Union des transports publics (hors RATP et SNCF), 25 910 salariés de transport public ont été victimes d'agression entre 1997 et 2005 (2230 en début de période et 3351 en 2005). Pour ce qui est des voyageurs, 22 822 ont été agressés durant cette période (2254 en 1997 et 2771 en 2005).

La sécurité civile a enregistré pour 2005 plus de 728 agressions et incivilités touchant 1124 sapeurs-pompiers non militaires. Quant à la brigade des sapeurs-pompiers de Paris (militaires), il y a 143 agressions répertoriées entre 1993 et 2004 ; depuis 2000, les agressions ont été multipliées par 6 pour atteindre 59 en 2004.

258 médecins de ville ont été victimes d'agression physique entre 2003 et 2005.

Les convoyeurs de fonds, qui assurent « une mission d'intérêt général » « essentielle au fonctionnement de l'économie et de la société », selon la formule du ministre des Transports Jean-Claude Gayssot, paient, chacun le sait, un lourd tribut en termes de morts et blessés graves.

A l'ANPE, 133 agressions étaient enregistrées dans les bilans sociaux pour les années 1993-1997. Combien ces dernières années ?

L'Assistance publique - Hôpitaux de Paris relevait en 1998 109 actes de violence sur 27 de ses 51 établissements. En 2000, 127 pour 41 établissements. Pour 2006, 165 agressions.

L'observatoire national de la violence en milieu hospitalier, créé en 2005, a reçu 2465 signalements d'évènements de violences (données au 1er novembre 2006), ce qui est « bien en

23 Sources : pour la période 1988-1998 Mission centrale de la sûreté SNCF ; depuis 1999, Base Cézar (connaître l'évolution des zones à risque) de la SNCF.

dessous de la réalité », déclare William Besse, commissaire principal de police détaché auprès de la DHOS en charge de la prévention hospitalière.

39187 enseignants de l'Education nationale ont été victimes d'« incidents graves » au cours de la période septembre 2002 - juillet 2005. Plus de la moitié sont des insultes, menaces et violences physiques sans arme.

Si le Directoire Ville d'EDF et de Gaz de France, lors de sa « réunion du 18 janvier 2002 relative aux conclusions du groupe de travail Violence-Agressions externes EDF-GDF », relevait qu'il n'y avait que « ***peu de données disponibles au niveau central*** », force est de constater que plus de cinq ans après, les Directions en sont au même stade !

Soulignons que ***le transfert d'une partie des agents de la distribution vers le « commerce »*** risque de faire perdre aux yeux des magistrats la qualité de personnes en charge d'une mission de service public.

Si les tribunaux ne reconnaissent pas systématiquement la qualité de personnes en charge de missions de service public pour nos agents agressés et si une loi n'est pas votée pour modifier certains articles du code pénal (cf. les pistes de réflexions et les propositions, partie 4), on peut affirmer que, ***sous cet aspect, la société exerce une violence institutionnelle*** et symbolique à l'encontre de nos agents, qui s'ajoute aux souffrances générées par les actes des agresseurs.

Examinons d'abord la grave violence institutionnelle interne commise à l'encontre de nos agents.

1.1. Grave violence institutionnelle [24] interne à l'encontre de nos agents

L'expert prévention-sécurité d'EDF-GDF Distribution Yonne avance (été 2000) une explication particulièrement pertinente, valable partout sur le territoire national : « Les agents encaissent, bien (trop) souvent sans en parler, sachant que ***la préoccupation première du système c'est le respect des tournées*** et surtout ne pas perturber l'organisation mise en place »

En interne, à EDF et à GDF, il y a eu d'importantes difficultés pour que la problématique acquière une dimension nationale. En cela, on peut avancer l'idée que ***les agents ont été, globalement, l'objet d'une violence institutionnelle***, la reconnaissance officielle du risque agression comme risque professionnel à part entière étant récente chez nous puisqu'elle date de l'année 2002. Dans la période passée, ***un retard considérable a été accumulé*** au fil des ans en la matière, d'autres organisations (la RATP, la SNCF, La Poste…) ayant pris en compte ce risque, dans toutes ses dimensions, au cours de la décennie 1990.

GROS PLAN

L'expérience d'autres services publics ou organisations (1990-2002)

Début des années 1990 - RATP. « Dès le début des années 1990, [...] l'entreprise engage un ***plan de lutte contre l'insécurité*** » articulant d'une part actions internes et interventions externes, et d'autre part moyens techniques et moyens humains. (« La démarche des 'Partenaires pour la ville' : services et emplois partagés pour des territoires de projets », *Agents d'urbanité publique ? De nouveaux partenaires pour la ville*, Coordonné par Edith Heurgon, Editions de l'Aube, décembre 2000). Edith Heurgon explique que, depuis le début des années 1990, l'implication de la RATP ***sur les problèmes sociétaux***, en matière de sécurité, de prévention, d'environnement, de politique de la ville, de développement territorial, a connu plusieurs étapes où ont été associées recherches, réflexions, expérimentations, actions. (« La RATP, partenaire de la politique de la ville et du développement territorial », *Flux*, n°31-32, janvier-juin 1998).

1990 - SEMVAT (Toulouse). La SEMVAT (société d'économie mixte chargée du transport collectif de voyageurs de l'agglomération de Toulouse) ***n'a pas choisi de déshumaniser ses réseaux*** bus et métro et a constitué à partir de 1990 un ***groupe de travail composé d'agents de terrain***. Il a rétabli la montée et le contrôle par l'avant à l'opposé des options *self service* (cf. *infra*). En 1999, une ***charte du respect mutuel*** agents SEMVAT - voyageurs a été rédigée avec une dimension anti-raciste. (intervention « Prévention dans les transports » de Jean-Jacques Arnal, responsable de prévention SEMVAT, lors du colloque Prévention et sécurité dans les espaces ouverts au public, cf. Actes du colloque, Cité des Sciences, 22-23 janvier 2002, Association de Prévention du site de la Villette, Olivier Flament, juillet 2002). (Entretien de Thierry Gerber avec Jean-Jacques Arnal, 23 janvier 2002).

[24] Igor Reitzman « propose d'écrire violence [avec un a] chaque fois qu'il y a contrainte ou chosification de l'autre » et de conserver « violence comme hyperonyme recouvrant diverses réalités : brutalités, agressions ». « Ce choix est indispensable dans la mesure où il place en pleine lumière différents niveaux, différentes formes d'oppression, de ***chosification, de négation de l'autre***. » (page 63). Cet auteur donne quelques illustrations de ce qu'il définit comme des « violences institutionnelles » : « entasser les voyageurs dans les métros ou les trains de banlieue en réduisant la fréquence des rames, entasser les locataires dans les grands ensembles en négligeant d'insonoriser, entasser les enfants dans les classes [...] toutes ces formes de violance institutionnelle vont accroître le stress des plus fragiles et entraîner des ***agressions entre les victimes*** (agressions verbales et parfois physiques). » (page 64). « Il y a violence lorsqu'une Institution ou une personne ayant autorité, pose des exigences illégitimes, ***refuse de prendre en compte des besoins légitimes de ceux qui dépendent d'elle***, ou met en place des conditions favorables à l'écrasement du faible par le fort. [...]. Transports en commun : La SNCF [...] doit transporter [les voyageurs] avec une certaine sécurité et un certain confort. Elle est violentes, quand elle n'assure pas la protection sur certains parcours connus pour leur dangerosité... [...] La violence de l'Institution, qui persiste à ne pas assurer la protection des voyageurs, est permanente et produit des dommages psychologiques et somatiques très importants. » (pages 79-80). Cf. Igor Reitzman, *Longuement subir puis détruire. De la violance des dominants aux violences des dominés*, Editions Dissonances, décembre 2002. Le raisonnement de l'auteur concernant les violences institutionnelles (chosification de l'autre, refuse de prendre en compte des besoins légitimes,…) s'applique aussi aux salariés de la SNCF, et plus généralement aux agents du service public de l'électricité et du gaz.
Le rapport *Violence et champ social* indique : « au niveau institutionnel, il est important de lutter contre la possibilité de ***violences institutionnelles***, 'en' institution et 'de' l'institution, qu'elles soient l'expression d'usagers entre eux, de professionnels à l'encontre d'usagers ou de violences dont est victime un intervenant social. » (Rapport du Conseil supérieur du travail social à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité, Editions de l'Ecole nationale de la Santé publique, juin 2002, page 16).

1994 - La Poste. Prise en compte des risques d'agression comme risque professionnel et organisation de l'accompagnement (1994-1999). Le Docteur Bancel-Cabiac, médecin coordonnateur de La Poste, explique : « La Poste s'est préoccupée de ces questions-là, il y a longtemps finalement. Il y a eu une maturation entre 1987 et 1994. Et ***en 1995***, il y avait déjà des ***instructions qui codifiaient un peu cette prise en charge des victimes***. La Poste avait conscience de l'impact des agressions sur les agents (8 février 2001). « Dès 1995, La Poste s'est préoccupée des conséquences des agressions subies par ses agents. Son Service de Sécurité a mis en place une procédure spécifique à la prise en charge des agents victimes d'agression. Celle-ci se déployait autour de cinq axes.
-la reconnaissance par La Poste pour les agents sous statut fonctionnaire du lien entre l'agression et l'activité professionnelle et ainsi de l' 'accident de service' (le problème reste entier pour les agents sous statut de droit privé) ;
-la création d'un 'accompagnateur post-agression' issu du Service Sécurité ;
-l'aide particulière du service juridique auprès de tous les agents dans toutes les affaires de justice ;
-la priorité aux mutations pour ces agents agressés ;
-la prise en charge spécifique des agents agressés par un organisme externe (GII), dans les semaines voire les mois qui suivent, prise en charge organisée dans un village de vacances PTT et qui regroupe 10 à 15 agents.

Les acteurs internes (médecins de prévention professionnelle, infirmiers et assistants sociaux) étaient très peu souvent informés et concernés par cette prise en charge.
En 1998, un ***groupe de travail de médecins de prévention professionnelle*** a mis en évidence les difficultés liées au retour au travail de ces agents, aux états pathologiques 'post stage GII' ainsi qu'aux difficultés de reclassement.
L'agression à main armée est un risque lié à l'activité professionnelle, et doit être, à ce titre, prise en charge par les spécialistes internes des conditions de travail de l'entreprise.
Il est très vite apparu que les acteurs internes de santé au travail (médecins et infirmiers) et les assistants sociaux pouvaient améliorer de façon très sensible la prise en charge des victimes d'agression ainsi que de leurs familles, si cela est nécessaire. De même, il est apparu important de ***mieux expliquer aux hiérarchies les conséquences des agressions*** sur les agents. La Directions des RH et des relations sociales ainsi que la Direction du contrôle général et de l'audit (à laquelle est attaché le Service de Sécurité) ont décidé de rattacher la prise en charge des personnels aux Directions de RH des services territoriaux. [...]. Une formation adaptée à chacun des spécialistes s'est avérée nécessaire. [...]. Tous les médecins, infirmiers et assistants sociaux ont été formés, soit environ 450 personnes sur tout le territoire. Ces acteurs de santé au travail et du suivi social se sont organisés autour de l'agent agressé pour répondre aux problèmes auxquels celui-ci est confronté. De même, une aide est apportée auprès des familles lorsque cela est nécessaire. [...]. Cette démarche globale de l'entreprise a pour objectif de reconnaître ce que l'agent a subi du fait de son travail et de ***dépister***, par des spécialistes internes, les complications éventuelles de cette agression sur l'agent. » (Brigitte Bancel-Cabiac, médecin coordonnateur, La Poste, Actes du colloque Eurogip des 2 et 3 novembre 2000 à Paris, *La Violence au travail en Europe*, pages 111, 112).

1995 - Organismes HLM et Union nationale des fédérations d'organismes HLM. « La loi du 21 janvier 1995 a désigné les HLM ***coproducteurs de sécurité***. » « Un an après le colloque de Villepinte (1997) et le lancement des contrats locaux de sécurité (CLS créés en octobre 1997), les bailleurs de logements sociaux étaient ***déçus d'être peu mobilisés*** par les représentants de l'Etat et les élus locaux. Ils ne se voyaient pas impliqués comme partenaires à part entière ». Dans un premier temps, ceux-ci ont été mobilisés comme « partenaires de deuxième rang volontiers instrumentalisés ». « Pourtant, dans la réalité quotidienne des quartiers, les bailleurs étaient ***toujours plus confrontés*** aux conséquences de l'insécurité. Leurs locataires se tournent vers eux pour exiger la tranquillité due au titre du contrat de bail ». « L'ambition [des bailleurs sociaux] d'exercer des responsabilités plus importantes dans le cadre des contrats de ville du XIIème Plan et d'y trouver des financements complémentaires pour renforcer la gestion de proximité » s'est affirmée. « Une ***participation plus active au CLS*** qui devenait le volet thématique prévention-sécurité du contrat de ville assure une meilleure maîtrise du développement de territoires urbains et l'intégration des populations. » Fin 1998, l'Union nationale des fédérations d'organismes d'HLM « ***interpellait solennellement le Premier ministre*** et le ministre de l'Intérieur, proposant la signature de protocoles nationaux. Au terme d'un patient travail de lobbying, la circulaire du 7 juin 1999 de recadrage du dispositif CLS rendait obligatoire et systématique ***l'association des bailleurs à toutes les phases du CLS*** : diagnostic, définition et mise en œuvre des actions, observation et veille... et évoquait explicitement la nature de leur contribution. Surtout, le 21 mars 2000 était signé un '***accord-cadre pour une meilleure sécurité des quartiers d'habitat social***' qui prévoit notamment l'association étroite par les Préfets des bailleurs sociaux aux politiques locales et à la contractualisation en matière de sécurité ». « Des interventions coordonnées conduites selon des procédures définies en commun permettent le règlement de problèmes difficiles à régler par chaque partenaire pris isolément. Aujourd'hui, les organismes HLM sont considérés comme des ***partenaires de premier rang*** par le ministère de l'Intérieur, tout particulièrement la Direction générale de la police nationale, la Direction centrale de la sécurité publique et l'Institut des hautes études de la sécurité intérieure ». « Le thème de l'habitat social apparaît comme un moyen spécifique de relance et d'amélioration du contrat local de sécurité justifiant une incitation nationale à la conclusion d'avenants aux CLS en ce domaine ». « Les actions menées par les bailleurs prennent souvent la forme de réponses techniques tendant essentiellement au renforcement de la sécurité passive (privatisation et ***sécurisation des accès*** notamment), parfois à l'amélioration du cadre de vie. Dans nombre de cas, ces réponses s'inscrivent dans une restructuration complète du bâti dont la '***résidentialisation***' est une modalité de plus en plus prisée ». « L'implication des habitants est encore très faible sauf à Montluçon ('charte de vie') et Besançon (élaboration de règlement intérieur par immeuble en association avec les associations de locataires) ». Le ***renforcement de la présence humaine*** a été encouragé, notamment en matière de

gardiens d'immeuble. « Après quelques débuts prometteurs, la formule des correspondants de nuit n'a guère séduit les organismes pourtant fortement sollicités ». Pour autant, « les fortes pressions subies par les organismes HLM pour créer des postes de ***correspondants de nuit*** ont porté leurs fruits dans plusieurs sites (Elbeuf, Laval, Nantes, Pau, Strasbourg,...) ». « Réservés à l'égard de la sécurité privée, les HLM sont tout aussi prudents à l'égard des emplois-jeunes sécurité [agents locaux de médiation sociale] ». « Début 2001, 3000 emplois-jeunes ont été créés ou sont en cours de création par près de la moitié des organismes HLM. Si les postes sont le plus souvent très composites [...] plus du tiers d'entre eux recouvrent, pour une proportion plus ou moins importante, des missions concourant à la tranquillité du quartier et des habitants ». « Le bailleur HLM souhaite se voir attribuer la ***qualité d'usager privilégié***, avec dépôt de plainte simplifié, ***accueil sans attente***, ce qui est d'ailleurs déjà le cas dans certains sites ». « Quant aux attentes des HLM à l'égard du partenariat avec la police, elles correspondent [à des] problèmes [comme les atteintes contre le personnel, le vandalisme contre le patrimoine, les troubles de voisinage, la présence de chiens dangereux, les rassemblements de jeunes, la toxicomanie et les trafics divers,...] et renvoient pour l'essentiel au contenu de l'accord-cadre Etat-HLM ».On relève « la demande d'adaptation de la présence policière dans les quartiers ou le traitement adapté des plaintes des bailleurs en tant qu'interlocuteur privilégié. (Cf. Richard Bousquet, commissaire divisionnaire de la Police nationale, conseiller auprès du délégué général de l'UNFOHLM, « Bailleurs sociaux et contrats locaux de sécurité. Le long chemin du partenariat », et « HLM et loi sur la sécurité. Renforcer la présence humaine », *Habitat et société*, n°21, mars 2001. On se reportera utilement à son ouvrage *Insécurité. Sortir de l'impasse*, Jacques Marie Laffont Editeur, avril 2002. Voir aussi les dispositions relatives à l'augmentation du nombre de gardiens d'immeubles ainsi qu'à la LSI de juin 2003 qui accroît la dissuasion d'agresser notamment des gardiens assermentés.

Nous avons sans doute été un peu long, mais, pour la sécurisation de nos agents, une coopération avec les organismes HLM ainsi que les autres sociétés d'habitat social s'avère nécessaire (sécurité des accès et locaux, accompagnement par des gardiens, des médiateurs et des correspondants de nuit, etc.).

1996 - Union européenne. La violence au travail a été identifiée par la Commission européenne dans son programme sur la santé et la sécurité au travail pour la période 1996-2000 comme un « ***risque émergent*** ».

Raili Perimäki-Dietrick (Finlande) souligne que « les rapports de recherche indiquent que les multiples formes de violence au travail – qui ont ***longtemps été minimisées*** – constituent un ***problème croissant*** dans la vie professionnelle. Les statistiques et les ***procédures d'enregistrement*** fiables ***font toutefois défaut***. Ce constat figurait déjà dans les lignes directrices de la Commission sur la violence au travail de 1996, lesquelles se fondaient sur des enquêtes menées dans plusieurs Etats membres. » (cf. « La violence sur le lieu de travail », Bureau technique syndical européen pour la santé et la sécurité. On se reportera à ***Guidance on the prevention of violence at work***, R. Wynne, N. Clarkin, T. Cox, A. Griffiths, Commission européenne, DG V, Emploi et affaires sociales, Luxembourg 1997).

1996 - **Secteur du transport public de voyageur**. Les présidents de la RATP, de la SNCF et de l'UTP, dans un rapport établi par l'Union des transports publics en 1996, ont lancé un cri d'alarme en direction des pouvoirs publics. Le titre est significatif : « Les entreprises de transports publics, ***acteurs*** de la ville et ***de la paix urbaine*** ».

1996 – Un **colloque sur les « conséquences médicales et professionnelles après hold-up ou agression »**, organisé par la Mutuelle nationale des Caisses d'Epargne, a eu lieu le 27 juin à Paris, sous le patronage de la Fédération nationale de la Mutualité française, avec 300 participants. « La moitié des accidents du travail dans le secteur bancaire est liée à des hold-up. ». Les actes de ce colloque ont fait l'objet d'une publication.

1996 - Secteur bancaire. Nous avons repris quelques éléments, attendu qu'à EDF-GDF Distribution, les risques « vol à main armée » et « vol avec violence » sont identifiés. Dans le secteur bancaire, de 1975 à 1985, le nombre de crimes et délits pour cause de grand banditisme a triplé. Selon l'Association française des banques (AFB), la plupart des hold-up sont commis par une ou deux personnes et la durée de l'agression est inférieure à 5 minutes dans la moitié des cas. En 1990, sur 1390 agressions à main armée répertoriées par l'AFB, il y a eu 45 prises d'otages et 74 hold-up accompagnés d'actes violents. En mars 1996 un accord a été signé entre l'AFB et des organisations syndicales. Les banques s'engagent à fermer immédiatement l'agence attaquée afin d'accomplir les formalités judiciaires, médicales et de rétablir les conditions normales d'exploitation. La procédure de déclaration d'accident est ***systématiquement engagée*** pour le personnel ayant subi l'agression et le triptyque de la Sécurité sociale lui est remis. (source : « Agressions professionnelles. Les entreprises ripostent », *Travail et Sécurité*, n°592, janvier 2000 »). Sylvie Fréal, médecin du travail à la Société Générale, souligne, dans son intervention au colloque Eurogip des 2 et 3 novembre 2000 à Paris (cf. Actes *La Violence au travail en Europe*) que « ***l'accord cadre AFB de 1996 ne prévoyait pas de prévention psychologique particulière*** à part la nécessité [pour les salariés] de rester et d'observer ce qui se passe, par contre il insistait sur la prévention matérielle des agressions, la nécessaire déclaration en accident du travail, l'importance d'une formation à la sécurité et du respect des avis portés par le médecin du travail. » Sylvie Fréal a « rédigé une étude chiffrée 'suivi médico-psychologique des hold-up de 1995 à 1998' sur mon secteur, et ***découvert plusieurs névroses traumatiques*** ayant entraîné un préjudice social et professionnel, que j'ai pu faire indemniser par la Sécurité sociale et notre assurance Groupe. » « J'ai demandé à notre ministère de tutelle que figure dans l'arrêté du 11 juillet 1977 (listant les risques qui nécessitent une surveillance médicale particulière) le ***suivi médico-psychologique*** des agressions à main armée par le médecin du travail. » Elle a mis en œuvre en 1995 une procédure sur le réseau de la Société Générale. (On se reportera à Sylvie Fréal, « Agression à main armée et stress psychotraumatique. Prévention, réparation, rôle du médecin du travail bancaire », *Revue médicale de*

l'assurance maladie, 1, 1999, pp. 148-155. Ainsi qu'à « Les conséquences médicales et professionnelles après hold-up ou agression », Actes du colloque du CNCE, Paris, 27 juin 1996).

1995-1996 – Les **médecins de Seine-Saint-Denis** sont confrontés à l'insécurité. « D'où la volonté du Conseil de l'Ordre, dès 1995, de mettre en place, une collaboration avec la Direction départementale de la sécurité publique [Police nationale]. » « La commission Exercice professionnel [a été chargée de] tisser et d'entretenir des liens étroits avec les acteurs locaux, autorités religieuses tous dogmes confondus, associations diverses, etc. Cela prend du temps mais c'est le prix à payer pour un résultat plutôt positif : nos interlocuteurs sont tous convaincus de la nécessité de permettre aux médecins d'exercer normalement dans leurs quartiers. » « Les médecins ont intégré une précaution essentielle : celle de demander systématiquement à un membre de la famille du malade de venir les accueillir au pied de l'immeuble ou à l'entrée de la cité. » Le **Conseil national de l'Ordre des médecins** (CNOM) a pris en main ce dossier. Des « maisons médicalisées » se sont développées (Le Havre, Gap, Rennes, Roanne, Vincennes, Roubaix…). Dans les quartiers sensibles de Marseille, des « médiateurs des urgences » accompagnent les médecins. En mai 2001, un "Jeudi de l'Ordre" (organisé par le Conseil national de l'Ordre) a été organisé sur le thème de l'insécurité. Puis, un ***Observatoire de la sécurité des médecins*** a été créé en juin 2002, avec ***fiches de signalement*** et remontée des informations aux fins d'analyse. « Des contacts ont été pris avec les différents ministères concernés – Santé, Intérieur, Ville et Justice – qui ont d'ailleurs identifié des interlocuteurs pour suivre le dossier. » « Dans le cadre du projet de loi sur la sécurité intérieure (LSI), ***les sénateurs ont voté deux amendements*** spécifiques concernant les médecins afin que ceux-ci bénéficient du statut de 'personnes protégées' [aggravation de la peine pour les agresseurs, disposition effective de par la loi LSI de juin 2003]. » (Cf. *Bulletin de l'Ordre des médecins*, n°11, janvier 2003). Deux enquêtes nationales auprès des praticiens ont été réalisées par IPSOS en 2003 et 2004 pour le CNOM. Les données sont disponibles sur le site internet du CNOM.

Jean-Louis Borloo, ministre délégué à la Ville et à la Rénovation urbaine, explique : « la sécurité des professions médicales ou paramédicales, voire libérales, ***n'a pas suffisamment été perçue par les différents acteurs de la politique de la ville***. » (*Bulletin de l'Ordre des médecins*, n°11, janvier 2003).

1997. Le **ministère des Affaires sociales**, suite à propositions syndicales, commandite au Conseil supérieur du travail social (CSTS) un ***rapport sur la violence***. Une enquête est réalisée auprès de 12 000 salariés. (cf. *Dire, prévenir, agir. Pour une prise en charge syndicale des situations de violence*, Fédération nationale des syndicats des services de santé et des services sociaux, CFDT santé-sociaux, brochure, octobre 2000).

1998 - RATP. Edith Heurgon indique : « [la RATP] a aujourd'hui une ***stratégie***, élaborée à partir d'analyses précises, de concepts largement débattus et de pratiques sur divers sites. Cette stratégie est innovante car, constatant qu'aucun acteur ne peut venir seul à bout des problèmes rencontrés, elle repose sur une ***démarche d'ouverture et de partenariat*** visant à mutualiser les compétences et les moyens pour inventer, à l'échelle des territoires de la vie quotidienne, de nouvelles activités ouvrant simultanément plusieurs pistes de progrès : des emplois pour les jeunes, des dynamiques de développement pour les territoires urbains, des processus de modernisation pour les entreprises. [...] La mise en œuvre de cette stratégie [...] exige la mobilisation de nombreux acteurs internes et externes. « La RATP, partenaire de la politique de la ville et du développement territorial », *Flux*, n°31-32, janvier-juin 1998.

1999 **-** RATP. Edith Heurgon et Michel Blaise écrivent : « l'exercice du service public se trouve fragilisé ; les mesures engagées par divers partenaires ***atteignent leurs limites***. » Dans cette perspective, la RATP engage un programme de recherches en particulier autour du thème : « ***quelle évolution des insécurités urbaines ?*** » (cf. « La RATP, partenaire de la politique de la ville », *Les cahiers de l'IAURIF*, n°123, 1999).
« De la rencontre des chercheurs [du CADIS, Laboratoire du CNRS dirigé par Michel Wieviorka] et des opérationnels de l'entreprise a surgi l'idée d'inverser le raisonnement initial : à une coproduction de l'insécurité fondée sur une double logique de ***victimisation-protection***, ne peut-on substituer une coproduction de la sécurité fondée sur une double logique de ***respect-qualité*** ? » (« La démarche des 'Partenaires pour la ville' : services et emplois partagés pour des territoires de projets », *Agents d'urbanité publique ? De nouveaux partenaires pour la ville*, Coordonné par Edith Heurgon, Editions de l'Aube, décembre 2000).

1999 - France Telecom à **Grenoble**. « En 1998, dans des points de vente grenoblois de France Telecom surviennent deux incidents violents relativement spectaculaires ». « Ces incidents vont jouer un rôle décisif dans la réflexion engagée dès 1999 à l'agence commerciale de Grenoble sur la prévention des incidents violents lors des contacts clients. [Un groupe de travail se réunira pendant le premier semestre 1999]. Il s'agit de dresser une cartographie la plus précise possible du risque d'agression et de violence.
Au terme de ce bilan, il apparaît que [notamment] :
- l'agressivité des clients et le risque de violence sont ***vécus avec résignation comme une contrainte inéluctable du métier*** par ces personnels, ***surtout dans le contexte concurrentiel de l'entreprise*** (client-roi), [on peut donc formuler l'hypothèse que ***l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz aux usagers domestiques en 2007 va accroître cette dimension***]
- le retentissement sur la santé est indéniable, lié à la répétition d'incidents qui pourraient être souvent considérés comme mineurs dans nombre de cas, le développement d'incidents violents a un lien direct avec les dysfonctionnements de l'organisation du travail. Il existe en effet une corrélation étroite entre agressivité et insatisfaction du client ce qui oblige à revoir les conditions de réalisation de la prestation dans son ensemble aussi bien en *front office* qu'en *back office*.
Un plan d'action est adopté en CHSCT. La première phase de ce plan d'action consiste à mettre en place un système d'enregistrement des incidents afin d'en permettre la traçabilité et l'analyse. [...]. La

deuxième phase du plan d'action concerne les travaux entrepris dans l'aménagement des accueils commerciaux [avec notamment] la sécurisation des positions où ont lieu des encaissements, […] vitrages de protection. La troisième phase du plan d'action porte sur la rédaction de consignes sur la conduite à tenir en cas d'agression. Les consignes sont d'abord rédigées à l'intention des personnels des boutiques (vendeurs, personnels de service après-vente, des points de paiement des factures). L'agression d'un agent d'intervention blessé lors d'une opération de maintenance dans un quartier sensible de la ville amène les agents des lignes à rédiger leurs propres consignes avec l'aide du chargé de sécurité en collaboration avec le service de développement social urbain [DSU] de la Ville de Grenoble. Ces consignes modifient sensiblement l'organisation du travail des agents. Pour les techniciens des lignes, ***les interventions dans les quartiers sensibles se pratiquent désormais systématiquement en binôme***, les heures d'intervention sont planifiées pour minimiser les risques, l'accès en voiture au plus près du lieu d'intervention est favorisé y compris dans les zones piétonnes.
La quatrième phase vise à établir un protocole d'intervention en cas d'agression, protocole élaboré par le CHSCT, la direction et le médecin du travail. […]. En conclusion, le risque d'agression de la part de la clientèle apparaît aujourd'hui comme un ***risque professionnel émergent*** qui concerne aujourd'hui près de 75% des effectifs de l'agence (640 personnes) et ***qui appelle*** la mobilisation active du médecin du travail et ***la mise en oeuvre d'une véritable stratégie de prévention de la part de l'entreprise***. »
« Plan d'action dans une **agence commerciale** pour lutter contre le développement d'incidents violents dans les contacts clients », Monique Fraysse, France Telecom, Grenoble, *Archives maladies professionnelles*, 2002, 63, n°3-4, Masson, Les actes de violence dans les relations avec la clientèle : comment les prévenir ? Session thématique du 6 juin 2002.

Contacté courant 2001 par Thierry Gerber, le service sécurité national de France Telecom avait « perdu la vision globale des agressions dans l'entreprise, du fait de la récente décentralisation régionale des structures de sécurité. »

Juin 1999 - Préfecture du Rhône. Un courrier de la Préfecture du Rhône (Direction des Actions interministérielles - Politique de la Ville) en date du 30 juin 1999, adressé à EDF-GDF Distribution Lyon Métropole, mentionne que « ***le soutien aux agents des différents services publics*** qui ont souvent des relations avec les usagers/clients difficiles à gérer constituera un ***axe fort des prochains contrats de ville*** d'agglomération en cours de préparation. Certaines initiatives ont déjà été prises, par exemple La Poste, qui dans la convention passée avec l'Etat le 8 décembre 1998 fait de ce soutien une priorité. Dans ce contexte, conjointement avec La Poste, je vous propose [à EDF-GDF Lyon Métropole] une réunion d'échanges dans le but de mettre en place, à titre expérimental, un projet de ***formation interservices publics***, dès la rentrée 1999, sur le territoire du Sud-Est de Lyon (Vénissieux…). Notre ambition commune serait de transposer cette formation à l'ensemble de l'agglomération ».

Septembre 1999 - **La Poste**. Convention Etat - La Poste ***pour une sécurité de proximité*** signée le 14 septembre 1999. (Extraits). Dans le cadre d'un accord national, signé le 16 mars 1999, « la Poste s'est engagée à renforcer sa présence dans les ZUS ainsi qu'à améliorer les conditions de travail, et la sécurité des agents intervenant dans ces quartiers. » « La Poste souhaite ***être associée aux politiques gouvernementales de prévention*** et de lutte contre l'insécurité. Les contrats locaux de sécurité, qui ont pour objectif de réaliser à la fois une approche spécifique de prévention des actes d'insécurité et la mise en application de mesures adaptées localement aux problématiques identifiées, sont une démarche à privilégier.
Article 1 - Objet. La Poste exprime son intention de participer, sur l'ensemble du territoire national, aux ***contrats locaux de sécurité***, dans le but de développer la sécurité de proximité avec les partenaires locaux, et manifeste sa volonté d'adapter les missions de ses personnels aux différents contextes géographiques et sociaux. Elle attend de cet engagement une ***amélioration des conditions*** nécessaires pour que les postiers puissent offrir à leur clientèle et à la population, notamment des quartiers défavorisés, des prestations de meilleure qualité, par un renforcement de la coopération avec les services de l'Etat en matière de sécurité. L'Etat entend faciliter les contacts des postiers avec ses services territoriaux chargés de la sécurité, en particulier dans ces quartiers, en vue d'intégrer La Poste, ses agents et le public qui utilise ses services dans les démarches d'amélioration de la sécurité et de la qualité de vie urbaine qu'il engage.
Article 2 - Elaboration du diagnostic. Analyse interne. Les postiers ont une connaissance approfondie du quartier et peuvent ainsi contribuer à la ***mise en oeuvre d'initiatives propres à réduire les tensions sociales***. Ainsi, La Poste s'engage à effectuer localement une analyse interne de sécurité permettant d'identifier les difficultés rencontrées tant par les agents que par le public. [...]. Les éléments de cette analyse doivent permettre d'enrichir le diagnostic prévu par le contrat local de sécurité et, de déterminer en particulier les lieux et les moments les plus exposés [...].
Diagnostic local de sécurité. A l'issue de la phase d'analyse interne et en fonction des situations répertoriées. La Poste s'engage à contribuer activement à l'élaboration du diagnostic local de sécurité [...] et à son actualisation par la ***communication des éléments susceptibles d'améliorer la qualité du diagnostic***, en ce qui concerne ses agents et le public. Inciter ses représentants locaux à une communication rapide et précise avec les cellules de veille mises en place par les administrations et collectivités locales, en ce qui concerne à la détection de tensions annonciatrices de phénomènes susceptibles de nuire à la tranquillité du quartier.
L'Etat, pour sa part, s'engage à ***partager avec La Poste sa connaissance des phénomènes de délinquance, de leurs causes, de leurs évolutions***, et des mesures qu'ils appellent.
Article 3 - Participation de La Poste et l'élaboration des contrats locaux de sécurité. [...]. L'Etat s'engage à ce que les préfets sollicitent La Poste pour l'associer, le plus en amont possible, à toutes les phases d'élaboration et de suivi des contrats locaux de sécurité. »

Octobre 1999 – Un colloque sur la thématique « L'entreprise face aux agressions et à la violence » s'est tenu le 14 octobre à Paris, avec 800 participants, organisé par la Mutuelle nationale des Caisses d'Epargne, sous le patronage de la Fédération nationale de la Mutualité française. Les actes ont été publiés.

Décembre 1999 - Conseil économique et social. « Le CES préconise qu'à la suite de chaque agression ou acte de violence qui a pu traumatiser la victime, soit systématiquement organisée sa prise en charge psychologique. [...] Il importe que le dispositif retenu soit ***connu de l'ensemble des salariés***, des professionnels, de façon à éviter toute perte de temps et distanciation dans la mise en œuvre rapide de cette prise en charge. Certaines entreprises peuvent faire le choix de structures internes permettant d'organiser ce soutien psychologique, d'autres retiendront de l'organiser dans un partenariat avec des structures externes à l'entreprise. La RATP, pour sa part, a pris une initiative originale et de grande ampleur en créant un institut d'accompagnement psychologique, fondation autonome, destinée à s'ouvrir sur d'autres entreprises. Mais, quelle que soit l'option prise en matière d'organisation [...], ce qui importe, c'est qu'à tout moment, la victime se sente ***libre de son choix***, que l'intervention psychologique ne soit pas ressentie comme une nouvelle forme d'enfermement ou de surveillance. Le soutien psychologique doit être proposé à la victime. Il ne saurait en aucun cas, bien entendu, être imposé. »

2000 - Secteur hospitalier. Le protocole d'accord du 14 mars 2000 (Améliorer les conditions de travail - Prévenir la violence, établi entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité/Secrétariat d'Etat à la Santé et à l'Action sociale, prévoit des « contrats locaux d'améliorations des conditions de travail », un renforcement des effectifs de la médecine du travail, des crédits pour financer des « ***projets locaux*** de prévention de la violence en priorité sur les sites d'accueil du public », l'établissement d'un « programme pluriannuel de prévention de la violence à l'hôpital ». « Les problèmes particuliers de sécurité dans les hôpitaux seront par ailleurs ***pris en compte dans les contrats locaux de sécurité et les contrats de ville***. » (cf. *Dire, prévenir, agir. Pour une prise en charge syndicale des situations de violence*, Fédération nationale des syndicats des services de santé et des services sociaux, CFDT santé-sociaux, brochure, octobre 2000).

Juillet 2001 - mars 2002 - Professionnels de santé exerçant dans les quartiers de la politique de la Ville. Le rapport « Amélioration des conditions d'exercice des professionnels de santé dans les quartiers de la politique de la ville », rapport du groupe de travail du 21 mars 2002, ministère délégué à la Santé, ministère délégué à la Ville, ministère de l'Intérieur, Les éditions de la DIV (collection Etudes et recherches), août 2002, indique : « Les professionnels de santé vivent, sur certains quartiers, un sentiment d'insécurité et une dégradation de leurs conditions d'exercice qui les ont amenés à ***interpeller les autorités politiques*** sur leurs difficultés et sur le risque de voir des quartiers désertés par les différents praticiens du soin et de l'urgence. » « Une réunion interministérielle, associant un groupe de professionnels de santé exerçant dans des quartiers sensibles dont certains ont été victimes d'agressions, s'est tenue le 11 juillet 2001 afin d'échanger sur les situations vécues par les différentes professions. Elle était organisée et présidée par Claude Bartolone, ministre délégué à la Ville, Bernard Kouchner, ministre délégué à la Santé et Isabelle Rueff, Conseillère technique de Daniel Vaillant, ministre de l'Intérieur. » Il a été décidé la constitution d'un « ***groupe de travail et de suivi portant sur les conditions d'exercice et les problèmes de sécurité*** des professionnels de santé médicaux et paramédicaux exerçant sur les territoires de la politique de la ville. » « La lettre de mission adressée au Président de ce groupe lui demandait [notamment] : "d'identifier les difficultés rencontrées par les professionnels de santé dans le cadre de leurs pratiques sur les plans de la sécurité, de la permanence et de la continuité des soins [problématique du service public de proximité en matière de santé] ». « Les problèmes d'insécurité sont souvent révélateurs des problématiques plus générales qui sont à l'oeuvre dans les quartiers sensibles. (...) ***Les réponses apportées par les services publics restent peu visibles***. L'insécurité doit être prise en compte à double titre :
- au regard de la pénibilité qu'elle représente pour les professionnels qui en sont victimes. ***Il revient aux pouvoirs publics d'apporter leur contribution aux réponses*** à cette dégradation des conditions de travail de personnes physiques qui ont un rôle essentiel auprès des habitants de ces quartiers.
- au regard du risque de désertification de l'offre de soins sur des quartiers devenus répulsifs pour ces professionnels, leurs remplaçants occasionnels ou leurs successeurs. »

Mars 2002 - **La Poste**. « La convention entre l'Etat et La Poste portant sur ***la présence et la qualité des services de La Poste dans les quartiers*** relevant de la politique de la Ville » (11 mars 2002) indique notamment :
« Article 2. Point 1. Le programme d'investissement pour améliorer la présence postale dans les territoires prioritaires des contrats de ville sera doublé.
Point 2. Une formation spécifique sera proposée à tous les postiers travaillant dans les territoires prioritaires des contrats de ville dans les cinq ans. [...] Une 'formation-action' relative à la sociologie urbaine ainsi qu'aux méthodes et aux outils de la politique de la ville.
La Poste a mis en œuvre une formation 'gestion du stress lié à l'agressivité' afin de répondre aux besoins prioritaires de ses agents. Les contacts pris avec d'autres acteurs sur ces quartiers démontrent que ce besoin est largement ressenti. [...] En raison de ce double enjeu, l'Etat accompagnera les initiatives de La Poste, lorsqu'elles seront menées ***en partenariat avec d'autres services publics***, au profit d'agents du même bassin de contrat de ville. [...]
Article 3 : Une déclinaison territoriale formalisée
1. L'application de cette convention fera l'objet de déclinaison départementale afin de répondre aux besoins précis des habitants. Au moins dans les 25 départements les plus concernés par la politique de la ville, les responsables territoriaux de La Poste et les représentants de l'Etat, après une phase de diagnostic conjointe, formaliseront cette convention sous la forme d'un ***plan d'action pluriannuel glissant, qui prendra également en compte les préoccupations liées à la sécurité*** ; celles inscrites

dans les contrats locaux de sécurité (CLS) en particulier, seront incluses dans cette démarche. La commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) pourra utilement être consultée sur les choix proposés. [...].
2. La Poste ***renforcera ses relations avec les services en charge de la sécurité publique***. Dans le cadre de la présence et de la qualité du service postal dans les quartiers relevant de la politique de la ville, l'Etat favorisera la démarche partenariale inscrite dans la convention signée avec La Poste portant sur les contrats locaux de sécurité le 14 septembre 1999. Il encouragera la coopération avec les services en charge de la sécurité publique, en ***facilitant notamment les contacts entre les acteurs sur le terrain, l'échange d'informations et d'expériences*** ainsi que les actions de sécurité préventive » [25].

L'argument d'une ***éventuelle inter-comparaison entre niveaux*** des agressions (toute chose devant être égale par ailleurs, en considérant les types d'agression, le mode d'enregistrement, la catégorie de personnel exposé) n'est pas recevable dans le sens où, en prévention, il s'agit d'identifier et d'éliminer au maximum les risques. On doit aussi anticiper leur possible apparition ou leur croissance. Longtemps, à EDF et à GDF, au plan national, on n'a pas pris le problème à bras-le-corps. Dans ces conditions, on peut avancer l'idée que nos agents ont été « ***chosifiés*** » compte tenu tant de l'insuffisante prise en considération de leurs droits légitimes à la sécurité et de la très faible prise en compte des faits et risques d'agressions, que la quasi-absence de prise en charge conséquente de leurs souffrances. Qu'il nous soit permis d'esquisser ici, pour la première fois, un bref historique.

Quelques aspects historiques récents…

Depuis les années 1970, à EDF et à GDF la problématique a ***émergé lentement, et plutôt en local***.

Le syndicaliste Michel Pellegrin explique, lors d'une réunion professionnelle en mai 2001, regroupant de multiples acteurs [26] : « l'entreprise a mis très longtemps à prendre ce problème en compte. C'est ***un phénomène qui existe depuis au moins les années 1970***. »

> On dénombre même des ***faits d'attentat à partir de septembre 1968***. Lionel Henry et Annick Lagadec (*FLB-ARB L'histoire 1966-2005*, Yoran Embanner, 1er trimestre 2006) listent les attentats à l'explosif contre des installations EDF survenues entre septembre 1968 (visant des pylônes) jusqu'à ceux du 8 juin 1995 contre les locaux EDF d'Auray et de 1996 contre EDF Saint-Herblain, contre les agences de Caudan et de Carhaix. « EDF et ses commanditaires se voient déconseillés 'd'implanter une unité de production nucléaire sur le territoire breton'. » (page 291). Soulignons que c'est parce que des biens étaient visés, en l'occurrence un MacDonald, qu'une salariée, Laurence Turbec, 28 ans, a été tuée, le corps déchiqueté, le 19 avril 2000 à Quévert (Côte d'Armor). Des faits similaires d'attentats à l'explosif, pour d'autres motifs, seront observés en Corse visant des installations et locaux d'EDF.

Dès cette période des années 1970, d'après de nombreux témoignages d'agents, il y avait déjà des problèmes sérieux : des agents pris à partie, bousculés, bastonnés dans certaines cités. Signes annonciateurs de difficultés plus grandes, qui allaient s'amplifier au fur et à mesure de la montée des violences interpersonnelles et de la délinquance violente dans la société française [27]. De même, les phénomènes de paupérisation et de crise économique allaient accroître les tensions multiformes, qui ***se cristallisent principalement lors des « coupures pour impayés »*** (coupures d'alimentation d'énergie du fait de factures impayées ; résiliations, déposes de compteurs) et suite à des ***refus d'accorder à des usagers des délais*** de paiement.

Le couteau

« C'était en 78 ou 79.
Je suis allé une fois à Villejuif chez un client, un marocain. Un collègue avait déjà été agressé verbalement par sa femme, mais il n'avait rien dit, c'était banal pour lui. Moi, j'y suis retourné après. Le client me reçoit sur le palier et me dit d'entrer. Je lui dis :
- non, je ne rentre pas chez vous.

25 Texte disponible en 2005 sur le site internet de la Délégation interministérielle à la Ville. A la même époque, les documents relatifs à EDF et Gaz de France ne sont pas publics.
26 Michel Pellegrin, secrétaire CGT du Comité local de coordination des CHSCT d'EDF-GDF Distribution Marseille, lors d'une réunion sur la problématique agression, le 3 mai 2001 à Marseille.
27 A titre d'illustration, à partir de l'état 4001 des crimes et délits, enregistrés par la police et la gendarmerie, l'indicateur créé en 1999 par Thierry Gerber « faits de violence contre les personnes » (crimes et délits contre les personnes desquels on a soustrait les infractions contre la famille et l'enfant) est passé de 1,91 pour mille habitants en 1989 à 3,48 en 1999. Pour la même période, les vols avec violence passent de 0,95 à 1,62. Depuis, ces catégories d'infractions continuent d'évoluer fortement, en taux pour mille habitants. On sait par ailleurs que les violences font l'objet d'une sous-déclaration aux services de police. L'OND a créé un indicateur similaire (cf. son premier rapport annuel de mars 2005).

C'était pour une coupure non-paiement. Ou il payait ou je le coupais.
Il me dit :
- entrez, on va pas vous manger.
Il me fait rentrer et derrière moi, il ferme le verrou sans regarder.
Je me suis dit :
- ça sent mauvais. C'est bizarre.
Le gars est parti très vite vers sa chambre. Moi, j'en ai profité pour ouvrir le verrou. Le mec revient avec un grand couteau, il vient vers moi avec le couteau, ***il voulait me planter***. Là, j'ai eu très peur. Heureusement que j'avais ouvert le verrou, j'ai ouvert la porte et je me suis sauvé. Après on a porté plainte et le gars est passé au tribunal.
En ce temps-là, nos chefs nous épaulaient beaucoup, ils avaient confiance en nous. »

Extrait de l'ouvrage de Ludovic Souliman *On n'est pas là pour rien. Paroles d'hommes en bleu*, Le Temps des cerises, août 2005, page 85 (avec l'aimable autorisation de l'auteur).

En fait, durant cette période, chaque unité EDF-GDF rencontrait et « gérait » ses difficultés ***en vase clos***, certaines étant plus exposées à l'insécurité que d'autres. Des unités ayant moins de difficultés ont fini par vivre un « rattrapage » ou une « mise à niveau », sans avoir vu le coup partir. Globalement, ***les liens avec les autres services publics***, pourtant proches sur un plan géographique, ***n'existaient pas***. Certains hiérarchiques de nos entreprises cachaient les problèmes à l'échelon supérieur, et ce jusqu'au National, selon l'adage qu'un bon manager doit pouvoir faire face seul aux difficultés. La rotation des cadres sur les postes a été accélérée, ce qui gêne la mémoire collective et la mise en perspective des situations d'insécurité. Il n'existait pas de canaux de remontée centralisée des informations en la matière et il y avait une mauvaise circulation des informations et analyses.

ZOOM

sur EDF-GDF Distribution Lille-Métropole

▶ La prise en compte des agressions a été relativement tardive. Prenons le cas significatif de Lille. Jean-Pierre Quintin explique que le souci des victimes est apparu suite à un accident du travail collectif, survenu en juillet 1997, d'origine électrique, avec plusieurs brûlés et plusieurs témoins. Les agents ont été perturbés, et « on était au mois de juillet, pas beaucoup d'encadrants, pas beaucoup d'accompagnement au niveau de la médecine du travail et les agents se sont retrouvés le lendemain matin à la prise du travail, seuls, sans aucune aide. Donc, on a dit : il faut réfléchir, ***il y a quelque chose à faire***... et on a donc décidé de mettre en place une sensibilisation auprès du personnel qui pouvait être confronté à ce genre d'épreuve. Au départ, on est parti sur une conception très technique, mais véritablement les exploitants, les gaziers, les exploitants électricité. En fait, ***on s'est rendu compte, au fil du temps***, que ce n'était peut-être pas eux qui étaient la première cible, mais ***les agents d'accueil***, donc sur les plateaux d'accueil physique, les plateaux également d'accueil téléphonique, pour les agressions verbales et également ***les agents de solidarité, les agents qui intervenaient chez tous nos clients*** et intervenaient lors de coupures, réputées comme étant difficiles. » Une démarche sera dès lors engagée avec le Cabinet de psychologues Epistème. (Compte rendu de la réunion formation-débat organisée le 16 novembre 2000 par le Pôle MHO, SFP DPRS).

▶ Le mensuel n°71 (mars 2000) d'EDF-GDF Distribution, *102 Magazine*, a consacré, dans sa rubrique Société, une demi-page à « Lille Métropole. Agressions : ***évacuer le traumatisme par la parole***. Expert prévention sécurité à EDF GDF Services Lille Métropole, Jean-Pierre Quintin connaît les vertus thérapeutiques de la parole. C'est bien pourquoi il a eu le premier l'idée de recourir aux services d'Epistème, une société dont les psychologues viennent en aide aux agents de l'entreprise victimes d'agressions. Et celles-ci ne sont plus rares si on se souvient du hold-up avec prises d'otages opéré dans une agence de Roubaix en 1997. Aujourd'hui, les premiers concernés sont les agents oeuvrant sur les plateaux clientèle, mais les techniciens d'intervention ne sont pas épargnés. Au terme d'une convention signée en avril 1999 entre [l'unité EDF-GDF Lille] et Epistème, (une première en France), les psychologues interviennent dans un délai de 72 heures à la demande après un accident ou une agression de façon à soutenir la victime en évacuant le stress. Trois agents ont bénéficié de semblable soutien après une séquestration chez un client, un accident électrique et une agression en 1999. Epistème intervient également de manière préventive au moyen de jeux de rôle destinés à mettre les agents en situation face à un agresseur et à éviter les gestes ou les paroles qui aggravent les risques. [...]. Jean-Pierre Quintin souhaite désormais étendre l'expérience aux témoins d'agression ou d'accidents eux aussi parfois fortement secoués par ce qu'ils ont vu. »

▶ « 14 décembre 2000, il y a eu un important mouvement du personnel des plateaux clientèle : 120 agents environ se sont rassemblés. Il n'est pas centré sur les violences mais il y a des revendications liées à la sécurisation des sites d'accueil. L'agression de jeudi s'est greffée et a mis le feu. Il y a eu aussitôt une réaction spontanée en arrêtant le travail. En 1997, ***la Direction a minimisé les problèmes d'agressions que nous vivions***. Parmi les revendications :

sécurisation à Roubaix et ailleurs, plus de moyens, plus d'effectifs... » (Entretien avec Christian Debout le 15 décembre 2000).

Sur la base de ses propres observations, et après contact avec le SPS-DPGR qui a fait état de l'avancée des travaux du groupe Violence-agressions, Josette Fourrier, médiatrice d'EDF, rencontre le Président Roussely, fin juillet 2001 et insiste auprès de lui sur le fait que « l'entreprise doit affronter clairement ces questions [d'agressions] plutôt que ***se réfugier dans le non-dit*** ; elle a convenu que dans ce domaine ***les problèmes ne remontaient pas***. »

Jean-Pierre Hervé, Chef de projet politique de la Ville (Mission Ville EDF et Gaz de France) souligne (13 novembre 2001) que « ***depuis plusieurs années***, dans de nombreux domaines [dont celui des agressions], les unités ***ont pris l'habitude de faire localement*** sans attendre le National. »

Christine Depigny-Huet, auditrice à la DPGR sur les questions de management, fait état (13 novembre 2001) « ***dans certaines unités*** d'un ***déni complet*** » en matière d'agressions. Elle estime que « cela fait partie pourtant du travail du management ».

Le déni peut prendre des formes variables. Dongo Rémi Kouabenan fait état d'un grand nombre d'études qui « montrent que les observateurs, non-victimes d'accidents ou d'agressions, ont tendance à ***blâmer les victimes*** pour leur infortune en faisant des explications plutôt internes. » « En attribuant l'accident à la victime, l'observateur essaie en même temps de se persuader qu'il est invulnérable, et que lui, aura un meilleur contrôle de la situation. » « L'illusion d'invulnérabilité a des déterminants à la fois motivationnels et cognitifs. Notamment, il peut s'agir d'un ***biais ego-défensif (sous forme de déni) qui sert à réduire l'anxiété*** de la personne qui n'a jamais été victime d'un accident ou d'un événement malheureux. Mais il peut également s'agir d'une façon d'exprimer son besoin de contrôle personnel. En expliquant de façon interne les accidents, les personnes qui se pensent invulnérables veulent non seulement se rassurer, mais aussi affirmer la supériorité de leur pouvoir de contrôle sur les événements par rapport à autrui, notamment la victime. » (Cf. « Des facteurs structurants aux biais ou illusions dans la perception des risques », *Psychologie du risque. Identifier, évaluer, prévenir*, sous la direction de Dongo Rémi Kouabenan, Bernard Cadet, Danièle Hermand, et Maria Teresa Munoz Sastre, De Boeck, août 2006, page 142).

Alors que certains managers et encadrants de proximité se réfugiaient dans le déni, en tant que forme de défense psychique individuelle et collective, comme l'a observé un médecin du travail participant aux réunions du Comité de Direction (CODIR), pendant la période 1998-2002, certains managers locaux étaient ***« en attente »… d'une aide du National*** : c'est ce qui ressort d'« enquêtes » internes menées au cours de l'année 2000 ([28]). Récemment encore, on relevait ce manque d'échanges d'expériences [29] : peu de choses ont changé depuis.

Attentes exprimées à l'été 2000 par des préventeurs-sécurité (quelques exemples)

▶ « Prévention insuffisante. ***Comment réaliser cette prévention ?*** Quelles actions, quels supports ? » (EDF Martinique).

▶ « Le SPS [aujourd'hui la DPGR] est invité[e] à communiquer dans les revues internes (*Vigilance*...) sur la ***façon dont les autres services publics traitent le problème*** [des agressions] (pompiers, SAMU,...) » (EDF-GDF Calvados).

▶ « Nous n'avons actuellement ***pas d'apport national*** pour ce type de prévention » (EDF-GDF Gard Cévennes).

[28] On se reportera à « Insécurité professionnelle à EDF-GDF (agressions dans le cadre des relations avec les usagers-clients ou au cours d'interventions). Eléments sur des vécus et sur des expériences en cours au sein de cette organisation », Thierry Gerber, Document de travail, 24 novembre 2000. On se reportera à la note de Martine Gernigon, 7 novembre 2000, SPS-DPGR (note de synthèse des résultats de l'enquête par questionnaires adressés aux préventeurs-sécurité) et à l'étude de Thierry Gerber : « Agressions : identification des situations à risques, état des dispositifs de prévention et de suivi post-évènements. Points de vue de 49 préventeurs sécurité sur la situation dans leur Centre EDF GDF Services. Exploitation complémentaire des résultats du questionnaire de Martine Gernigon », 27 mai 2001.

[29] Sous le titre « Une enquête préliminaire riche d'enseignements », un encadré accompagnant l'article : « Prévention sécurité. L'homme au cœur des préoccupations » indique que les participants à la convention sécurité EDF GDF Services, réunie à Paris, les 27 et 28 mars 2002 avaient reçu un questionnaire dont voici quelques résultats significatifs : « l'habitude des Centres de travailler de façon isolée limite considérablement l'échange des bonnes pratiques. Des progrès sont à faire… […] 69% des directeurs et 91% des experts [prévention-sécurité] ***attendent du 'national' des actions fortes***. De la part des experts, c'est un véritable appel au secours ! » (*VivreEDF*, n°3, juin 2002).

▶ ***Synthèse au niveau national sur les retours d'expériences*** des Centres confrontés à ces difficultés » (EDF-GDF Champagne Sud).

▶ Demande de « ***retours d'expériences des unités*** ayant fait des actions » (EDF-GDF Périgord).

▶ « Des ***échanges*** d'expériences, des propositions d'actions et de communication » (EDF-GDF Var).

▶ « Afin de sensibiliser nos agents à ce type de problèmes nous souhaiterions avoir connaissance des ***actions mises en œuvre sur des Centres sensibles*** » (EDF-GDF Alpes du Sud).

L'information circule mal. Février 2002. Un ancien préventeur-sécurité d'EDF-GDF Lille Métropole, est consterné : « Tu sais, j'assistais à une réunion du réseau des experts de prévention-sécurité d'Ile-de-France et j'ai appris qu'Asnières et Pantin ont mis en place des stages [de gestion des situations conflictuelles], ***ils ne savaient pas*** qu'à Lille, ceux-ci existaient depuis plus de trois ans ! ».

Si des études ponctuelles, de dimensions locales, et traitant des « clients démunis » dans les banlieues défavorisées [30], ont fait état de faits ou de risques d'agressions à l'encontre de nos agents, celles-ci étaient peu diffusées, leur thème central était tout autre, leurs destinataires s'intéressaient pour l'essentiel à la question de la « solidarité énergie »… En conséquence, ***la problématique agression apparaissait par incidence***. Par accident, pourrait-on dire.

Une remontée incidente et imparfaite a eu lieu à travers le réseau des « correspondants solidarité énergie » ou « solidarité insertion » locaux. Aussi Pierre Gabe, responsable de la nouvelle « Mission Solidarité » a pointé en 1995 un problème sérieux dans son « rapport de prospective » : les risques d'agression [31]. Mais, comme d'autres rapports de prospective, celui-ci n'a pas eu de conséquences sur le plan opérationnel. Lors d'une réunion des correspondants solidarité, le Commissaire principale Lucienne Bui Trong, responsable de la Section Villes et banlieues (Police nationale), avait été invitée par la « Mission Solidarité » à faire un exposé sur la problématique des quartiers en difficulté et les risques de violences urbaines, dont celles visant les agents du service public de l'énergie.

Quelques témoignages de préventeurs-sécurité locaux d'EDF-GDF Distribution indiquent que, dans des réunions régionales, en Ile-de-France notamment, il était fait état de situations d'insécurité et de cas d'agression. Mais ces cellules de prévention fonctionnaient d'une manière cloisonnée en interne et en totale autarcie par rapport aux services prévention-sécurité d'autres services publics, confrontés aux même difficultés, sur les mêmes territoires. L'examen des procès-verbaux de CHSCT montre qu'il était envisagé de se rapprocher d'autres services publics et d'établissements bancaires (pour prévenir les risques de braquage) mais en général cela restait des ***vœux pieux*** et il n'y avait pas de suivi de ces questions. A Electricité de Strasbourg (ES), il y a eu une ouverture partenariale en 1995-1996 (autres intervenants urbains, communauté urbaine de Strasbourg), qui est vite retombée, comme le font remarquer avec regrets des acteurs d'ES et Gabriel Sciamma [32], coordonnateur du Contrat local de sécurité de l'agglomération strasbourgeoise.

30 Citons le rapport de Christian Hamet, Jean-Luc Porcedo et Saadia Sahali, « EDF-GDF Services et les clients des banlieues populaires », sous la direction de Adil Jazouli, Banlieuescopie, juillet 1994. L'étude porte sur Roubaix (Nord), Montereau-Fault-Yonne (Seine-et-Marne), Pantin (Seine-Saint-Denis), Saint-Denis (Seine-Saint-Denis), L'Est Lyonnais : Lyon (8ème arrondissement) et Vaulx-en-Velin (Rhône), Marseille quartiers Nord : 13ème et 14ème arrondissements (Bouches-du-Rhône). Etude de Christian Hamet, « EDF GDF Services et les clients des banlieues populaires. Expérimentation sur le quartier 'Les Courtillères' à Pantin en Seine-Saint-Denis », sous la direction de Adil Jazouli, Banlieuescopie, janvier 1995. Quelques notes du Département GRETS (Direction des Etudes et Recherches d'EDF) traitant des clients démunis, font état de problèmes d'agression. Pour une synthèse de ces éléments, on se reportera au bulletin *Electricité et sociétés*, n°30 bis, novembre 1997, dossier, « Spécificités des 'relations de service public' avec les usagers-clients en difficulté et dans les quartiers 'sensibles' », étude réalisée par Thierry Gerber, Direction de la Stratégie, EDF.

31 Pierre Gabe, dans son rapport de prospective « EDF et la Ville », indique, en 1995, que « les agents EDF se sentent exposés actuellement à des ***risques croissants*** lors des relevés de compteurs ou des interventions sur les comptages et le réseau ». « Les agences de clientèle aujourd'hui localisées dans les zones difficiles sont les premières exposées à des risques d'agression, les populations résidentes venant généralement acquitter leur facture d'électricité en espèces. Si le développement de notre présence apparaît souhaitable, il ***intensifiera cependant ce problème particulier***. », *EDF et la Ville*, InterEditions, septembre 1995. Pierre Gabe a été le fondateur de la Mission Solidarité d'EDF-GDF.

32 Gabriel Sciamma, rencontré le 10 mars 2004 à Strasbourg, est aussi responsable du Groupe opérationnel sécurité de la Délégation Sécurité Prévention de la CUS. Il a publié notamment : « Face aux violences dans les services publics, les groupes de parole », *Economie et Humanisme*, n°351, décembre 1999, pp. 81-84.

La violence apparaît de manière incidente dans des études du Département GRETS

Extraits d'une Note de Jérôme Cihuelo (octobre 1996)

De l'enquête de Jérôme Cihuelo, il ressort que chaque agent se constitue progressivement une ***base de données informelles*** facilitant l'identification des clients « à problèmes » et des lieux sensibles.

« La ***confrontation répétée, directe et aiguë*** pour les agents PI [petites interventions] EDF-GDF avec la misère sociale et la violence engendre une ***situation anxiogène de travail***, la souffrance et de la peur. »

« La gravité des situations rencontrées souligne parfois les limites d'un dispositif de solidarité au sein d'une entreprise publique et amène par voie de conséquence l'agent à s'interroger sur son rapport à la société civile. A l'impuissance de son action se mêlent l'embarras et la confrontation avec des cas de conscience. A cette agression physique de la misère sociale s'ajoute l'évolution dans un climat d'agressivité plus ou moins prégnant ».

Pour Jérôme Cihuelo, « deux facteurs permettent aux agents PI de soutenir, avec plus ou moins de succès, la ***'charge psychique' de la confrontation avec la violence***. D'abord, cette agression psychique reste ponctuelle dans la mesure où l'organisation a recouru à différents moyens pour la diluer (tournées mixtes, en binôme, matinales avec roulement, avec le soutien des forces de l'ordre). D'une autre manière, l'agent à travers tout un outillage symbolique d'attitudes et de comportements aux vertus préventives et inhibitrice, arrive à contenir les excès d'une partie de la clientèle. En ce sens, la 'charge psychique' trouve à s'apaiser « grâce au pouvoir qu'a l'individu d'agir sur l'environnement en faisant le geste qui sauve, en prononçant la parole qui convient, en évitant le danger qui menace, bref, en ne restant pas impuissant face aux sources d'agression continuelles générées par le travail. »

Jérôme Cihuelo explique qu'à EDF-GDF, les discours de retour de tournée, les histoires stigmatisantes qui imprègnent les mémoires ainsi que les expériences personnelles viennent ***alimenter et consolider les représentations collectives***. Il se dessine, progressivement et implicitement, voire à la demande de la hiérarchie directe, une topographie sociale des zones à risques qui contribue à renforcer un sentiment de peur. « ***Derrière chacune des portes*** des quartiers identifiés comme sensibles, un risque potentiel est toujours prêt à s'actualiser. » Un agent PI : « c'est de plus en plus difficile, vu les quartiers où l'on va. Ce n'est pas toujours agréable d'y aller, surtout lorsque c'est pour une coupure. On ne sait jamais ce qu'il va arriver. ». Un agent de maîtrise : « avant, on pouvait couper facilement. ***Maintenant, tous les coups sont tordus***. Les quartiers chauds sont de plus en plus chauds . » Un autre agent PI : « on va se retrouver seul et on ne sait pas devant qui. » Cf. Note HN 51/96/006, Jérôme Cihuelo, « Entreprise, économie et solidarité. Une régulation professionnelle de service public d'entreprise », octobre 1996, Direction des Etudes et Recherches-GRETS (Groupe recherche énergie, technologie, société) d'EDF.

Dans sa contribution « Vers la production d'un service public solidaire d'entreprise ? Les modes d'appropriation de la politique nationale de solidarité d'EDF », publiée dans la *Revue française des affaires sociales* (n°2, pp. 245-259, ministère de l'Emploi et de la Solidarité, 1997), Jérôme Cihuelo, reprenant ses travaux, évoque « une situation anxiogène de travail. La relation à la clientèle en difficulté ne met pas l'agent, malgré son engagement individuel, à l'abri de situations de rupture. A ce titre, la confrontation avec ce nouveau public peut être génératrice de souffrance et de peur. » (page 256). Mais les références à ***la confrontation avec la violence ont curieusement disparu***.

Quelques étudiants ont travaillé sur les questions de pauvreté-précarité. La question des violences surgit dans leurs travaux d'une manière incidente. Citons Christine Guibert qui relève qu'à La Grande-Borne (Grigny, Essonne), « les relations avec les habitants des quartiers et l'entreprise [EDF] sont parfois mouvementées. Des agents EDF ont été agressés » en 1998 [33].

Traiter de l'insécurité impose de lever certains tabous. Sophie Cohen (Consultants Manager Formation) explique très bien, après quinze ans d'expérience dans le domaine de la prévention des violences : « Si de nombreuses entreprises restent sourdes à ce que vivent

[33] Christine Guibert, « Les relations entre EDF et les collectivités locales : la recherche de solution face à la pauvreté-précarité », Mémoire de DESS, Directeur de recherche : Nora Seni, DESS d'urbanisme : option techniques urbaines et environnement, 1996-1998, Institut français d'urbanisme, septembre 1998.

leurs agents, c'est parce que beaucoup estiment que la violence est inéluctable. ***A EDF GDF Services, avant de traiter de la violence*** dans les accueils, ***il a fallu lever un tabou*** : 'ce qui est vrai ailleurs l'est aussi chez nous : les clients sont de plus en plus agressifs' » [34].

D'autres facteurs interviennent aussi. Ceux-ci sont nombreux et de nature multiple.

De nombreux facteurs interviennent. Parmi ceux-ci :

▶ « Il est clair qu'à EDF on a ***trop tendance à sous-estimer*** l'importance de la question de l'insécurité vécue par les agents. Cela entraîne de graves conséquences. On n'a pas encore vu qu'il était vraiment nécessaire d'organiser un peu partout l'assistance aux victimes d'agression. ***Certains estiment même qu'on est là pour travailler et non pour aider***. » [35].

▶ « En ce qui concerne les raisons pour lesquelles les agressions ne font pas toutes l'objet de déclaration, elles sont multiples : les actions agressives font tellement partie du quotidien dans certains quartiers que les agents sont devenus fatalistes ; il y a une culture masculine et technique à EDF-GDF qui génère une ***auto-censure à se plaindre*** d'actions physiques à leur encontre et comme l'indique un agent, à EDF, on a tendance à valoriser chez les agents la force psychologique, ***l'insensibilité***. D'où une auto-censure pour ce qui est de se plaindre suite à certains vécus, comme les agressions,... » [36].

▶ Le préventeur-sécurité d'EDF-GDF Distribution Pyrénées Roussillon, Louis-Gilles Fabre, fait état (été 2000) d'une réelle difficulté. Il mentionne : « difficulté d'engager le débat sur cette question [des risques d'agression] (***options politiques***,…). » En 2001, il indique : « Je suis sensibilisé à cette question, mais je me sens un peu seul. J'en parle régulièrement, en terme de prévention nécessaire, mais c'est comme si je pissais dans un violon. »

▶ Le médecin du travail d'EDF-GDF Distribution Cergy, Michelle Thiebot, explique (21 mars 2001) : « il y a eu des attaques d'agents qui tenaient les caisses dans certaines agences ou qui transportaient les fonds. L'agression de la caissière [il y a trois ou quatre ans], je me souviens, a été déclarée en accident du travail. Et la caisse a même été fermée depuis. ***C'était la même réaction : une sorte de détachement, 'on en a vu d'autres'***. Il faudrait qu'il y ait volonté d'en parler pour qu'on puisse par exemple changer l'agent de poste à l'accueil. »

▶ L'expert prévention-sécurité d'EDF-GDF Distribution Cergy pointe (21 mars 2001) un problème : « il y a tendance, de la part des agents, à minimiser. ***Pour ne pas avoir d'ennui...*** On dirait que les victimes veulent effacer l'incident ».

▶ Plusieurs préventeurs avancent d'autres hypothèses, tel Frédéric Calatraba soulignant que, dans certains cas, « ce n'est pas une volonté de ne pas déclarer l'accident, c'est un ***manque de connaissances***. Et c'est un ***manque de prise en compte du choc***, ***et des conséquences*** psychologiques qui s'en suivent. C'est pour çà qu'à Lyon, çà avait démarré un petit peu comme çà, c'était demandé par un agent qui s'était fait agresser par une voiture qui avait décidé de faire de la tamponnade et tout. Ils étaient deux [agents], il y en a un qui n'a rien eu du tout et l'autre qui a eu un choc post-traumatique. Ils ne l'ont pas déclaré l'accident [du travail], mais il faut se mettre à la place du hiérarchique. Il y en a un qui : 'non, je vais très bien' et l'autre qui nous a fait après-coup un stress post-traumatique et il a eu six mois d'arrêt maladie derrière. [...]. Moi, le registre d'accidents [du travail] bénins, à la limite, çà ne me gêne pas du tout. Mais il faudrait au moins qu'il y ait le registre d'accidents bénins. Par rapport à çà, il y a un manque d'informations... » (Compte rendu de la réunion formation-débat organisée le 16 novembre 2000 par le Pôle MHO, SFP DPRS).

▶ Suite à l'agression d'un jeune technicien d'intervention clientèle (deux jeunes shootés lui avaient mis un couteau sous la gorge), le Chef d'agence-clientèle La Courneuve explique (13 mars 2001) : « ***On n'a pas déclaré***, ni en accident du travail, ni en bénin, ***on ne savait pas...*** Après coup, on a su qu'il aurait fallu. On a loupé... ***on a loupé l'occasion de déclarer***. » Enchaînant, le technicien en question indique : « Maintenant, je demande une preuve écrite. Cela peut m'être utile, cela permet de recenser les agressions et je verrai le médecin du travail. »

▶ Olivier Fégueux, jeune technicien d'intervention clientèle plusieurs fois agressé, analyse très bien certaines pratiques de contremaîtres : « ils considéraient que ceux qui avaient été menacés ou agressés plusieurs fois avaient acquis plus d'expériences que les autres. Aussi ***c'était toujours un peu les mêmes qu'ils envoyaient au charbon !*** » (11 février 2004). Estimant à tort que leurs expériences pouvaient les « prévenir » du risque, des hiérarchiques concentraient en fait les risques d'agression sur quelques-uns.

▶ « Le Docteur Patrick Desobry (Médecin Délégué des médecins du travail) explique que dans son Unité la question a été abordée en CHSCT récemment, sur l'initiative du Médecin du Travail. Le problème existe mais il a du mal à émerger car ***beaucoup de personnes ne savent pas***

[34] « Prendre en compte la violence », rubrique « Enquête Violence : prévenir les risques », encadré Formations : dire la violence, *102mag*, le magazine d'EDF GDF SERVICES, n°108, juillet-août 2004, page 10.

[35] Entretien avec KR (les initiales ont été changées), chargé de sécurité, 4 septembre 2000.

[36] Entretien avec Serge Viguier (chargé de mission, correspondant national prévention-sécurité) mené le 7 août 2000 par Thierry Gerber.

comment le prendre. Evoquer la question et avoir des retours d'information sur les Unités qui ont mis en place des recueils, est déjà un progrès. Des médecins du travail sentent une ***ambivalence de l'employeur***, la question se pose de savoir ce qui est le mieux : faut-il en parler ou non ? Ne pas en parler car en parler risque d'accroître le phénomène qui se gère parfois correctement dans les Unités mais cela permet aussi d'avoir un effet de prévention. Le Dr Desobry a l'impression que ***quelque chose se joue en ce moment et que cela n'est pas favorable à l'action***. » (cf. compte rendu syndical CGT du CNHSCT du 10 juillet 2003).

Que savaient les Directions durant la période 1970-2002 ? Aux ***questions pressentes*** des représentants CGT au CNHSCT d'EDF et de Gaz de France, formulées en 2003 et 2004, la Délégation Prévention-Sécurité d'EDF-GDF Distribution se refuse toujours à répondre sur l'état de sa connaissance, au plan national, dans cette période 1970-2002, des problèmes d'agression, ***sur l'existence ou non d'un système de remontée*** d'informations, même partiel, sous prétexte qu' « ***on ne va pas refaire l'histoire !*** » (dixit Marc Lecoq en réunion bilatérale), alors qu'il s'agit d'examiner si certains dysfonctionnements perdurent. Afin d'y remédier, lors du CNHSCT du 10 juillet 2003, Marc Lecoq (EDF-GDF Distribution) déclare : « ***la Direction n'est peut être pas allée assez vite*** dans la prise en compte de ce problème ***mais il est impossible de refaire le passé***. » (cf. procès-verbal n°259 des délibérations du 10 juillet 2003).

Revenons à notre bref historique.

Veille-intelligence sociétale, menée par l'Observatoire Electricité et sociétés d'EDF

Une petite équipe fonctionnelle (l'Observatoire Electricité et sociétés d'EDF, créé en 1992 par le Directeur Général d'EDF Jean Bergougnoux), chargée de réaliser des travaux de veille-intelligence sur les interactions entre « électricité et société(s) » a mis l'accent dès 1997 sur les questions de quartiers en difficulté, de politique(s) de la Ville, de ***spécificités des relations de service public*** avec les usagers-clients en difficulté et ***dans les quartiers sensibles***, sur la montée des violences, les ***agressions des agents de service public***, dont celles des agents EDF-GDF. Ces travaux, diffusés fin 1997 à tous les chefs d'unités ainsi qu'à une partie de l'encadrement, mettaient l'accent sur la nécessaire implication d'EDF en matière de ***politique de la Ville*** et le renforcement de l'aide aux démunis, sur la prise en compte de l'insécurité et de la violence, pour élaborer une problématique agression.

L'Observatoire Electricité et sociétés, sur les bases de ses travaux de veille-intelligence sociétale (cf. rapport « Veille sociétale 1997 »), a fait en février 1998 quelques recommandations au Directoire exécutif d'EDF (en fait la Direction Générale) : « Il serait utile de créer des ***lieux d'échanges*** sur les vécus et les expériences dans les relations avec les usagers-clients en difficulté et dans les ***quartiers sensibles*** ». « On pourrait également, à la manière de l'Education nationale, créer des 'cellules d'écoute' anonymes et indépendantes, des situations et difficultés personnelles et professionnelles des agents ». « L'entreprise a besoin de davantage de dialogue sociétal, d'échanges d'expériences, de ***partenariats*** et d'inter professionnalisations avec tous les acteurs concernés, en particulier avec les usagers-clients en difficulté et ***dans les quartiers sensibles*** ». « Il s'agit de prendre en compte le développement local dans toutes les activités (...), d'être solidaires des territoires en difficulté (...) de concourir activement aux expérimentations et réalisations liées aux politiques de la Ville (contrats de ville, ***contrats locaux de sécurité***,...) ». « Limiter la précarisation interne, sans la reporter sur l'extérieur, favoriser l'investissement dans la sphère sociétale », « Avoir une politique de reconnaissance multiforme des spécificités du travail en relation avec les usagers-clients en difficulté et dans les quartiers sensibles, et de l'investissement des agents ».

En mai 1999, l'Observatoire Electricité et sociétés alerte Victor Frémaux, cadre supérieur d'EDF-GDF Distribution sur les questions d'insécurité, alors qu'il débute son « étude sur les quartiers en difficultés », mission qui lui a été confiée par le Président d'EDF, François Roussely.

Thierry Gerber raconte comment cela s'est passé : « Le problème, c'est que quand on demande en 1999 qui s'occupe de la sécurité des agents, on nous renvoie sur la Mission solidarité, mais les questions de sécurité ce n'est pas du domaine de la Mission solidarité, qui renvoie sur Bruno Vollaire, qui renvoie sur la Direction de la sécurité, qui ne s'occupe que du patrimoine et de la sécurité des informations sensibles... En fait, on ne savait pas qui s'occupait de la sécurité des personnels. Ce qui va dans le sens de la sécurité c'est de faire tout ce qui est possible pour rétablir le lien social, d'éviter les conflits, etc. […] Je dois le dire, dans le cadre de la mission 'quartiers en difficulté', la personne qui en était chargée [Victor Frémaux], a demandé à me rencontrer, c'était un parisien qui avait des liens avec Vaux-en-Velin par son fils. Donc, il m'a dit : 'on va travailler sur les quartiers en difficulté, etc.'. Moi, ***j'ai mis le paquet sur les questions de sécurité***. Victor Frémaux me répond : 'oh là là ! On verra. On va poser d'abord des questions, voir s'il y a des questions d'insécurité dans les transports en commun. ***On verra si çà émerge*** sur

EDF…'. Et dans toutes les réunions, il y a eu sept - huit réunions sur six sites, à chaque coup, çà commençait par : 'les quartiers en difficulté, c'est l'insécurité, les impayés'. Je me suis dit : peut-être que c'était ses consultants qui faisaient une petite intro au départ sur ces deux thèmes et que les Chefs de Centres, et les gars intervenaient là-dessus ensuite. Non. C'était les gars, d'emblée***, qui mettaient le paquet là dessus***. Donc, les agressions, ***c'était bien un problème chez eux*** . » (Compte rendu de la réunion formation-débat organisée le 16 novembre 2000 par le Pôle MHO, SFP DPRS).

La préoccupation de Victor Frémaux est seulement de proposer une meilleure implication d'EDF dans la politique de la Ville. C'est à partir de cette problématique qu'il sera amené à intégrer la question des agressions des agents. S'il a sous-estimé cette question lorsqu'il a bâti son corps d'hypothèses, ses rencontres sur sept sites (Roubaix, Tourcoing, Aulnay-sous-Bois, Montfermeil, Toulouse-Le Mirail, Vaulx-en-Velin ou Marseille 15ème et 16ème arrondissements – quartiers nord) vont influer sur le contenu de ses préconisations. La réussite des mesures préconisées ***dépendra des conditions de prise en compte des questions de sécurité*** : telle est une des conclusions de son rapport (février 2000) remis au Comité exécutif (en fait la Direction Générale d'EDF). Mais la problématique agression n'émerge pas encore officiellement (elle n'émergera que le 18 janvier 2002, suite à un Directoire Ville).

Remettons les choses en perspective. Durant les années 1980-1999, le Service « naturellement » dédié à la prévention-sécurité pour EDF et Gaz de France (SPS-DPGR), qui avait pourtant des ***éléments statistiques*** à sa disposition (***récits des accidents du travail, codifiés « 9802 - rixe-agression »***) pour les décennies 1980 et 1990 [37], qui recevait les procès-verbaux des CHSCT, et qui avait toute latitude et tout moyen d'engager des études et enquêtes complémentaires, n'a pas vu le coup partir. Fin 1996, un article de sa revue *Vigilance* se veut rassurant : « en règle générale, les agressions physiques d'agents EDF-GDF demeurent rares jusqu'à présent et semblent relever d'actes isolés [38]. »

Richard Bousquet souligne à juste titre, dès 1999, que les opérateurs régaliens de la sécurité et les maires doivent dorénavant ***identifier*** dans les organismes délégataires de service public ou attributaires de missions d'intérêt général ***des acteurs apportant certes des difficultés en partage*** mais aussi des ***partenaires aptes à aider*** à la solution de problèmes communs. Les ***hésitations et tâtonnements*** de ces acteurs témoignent de la difficulté à innover dans un domaine aux frontières mouvantes et communes à plusieurs opérateurs et de ***fortes réticences à intervenir hors du champ normal d'activité*** de la structure dans un domaine considéré comme relevant du seul Etat [39]. C'est dans ce cadre que sera signée le 14 septembre 1999 une « convention Etat - La Poste pour une sécurité de proximité ».

Pour ce qui est de la Délégation Prévention-Sécurité d'EDF-GDF Distribution, ***personne ne suivait la question d'une manière approfondie et régulière***. Serge Viguier le faisait seulement d'une manière occasionnelle (les agressions mentionnées dans la Base Météor n'étaient pas analysées, cette base servant pour l'essentiel à faciliter la communication auprès des médias). Une des causes est que la Direction de la Distribution a toujours limité les moyens des structures fonctionnelles centrales. On voit à quoi cela a conduit : à une ***forme d'aveuglement*** par rapport à une réalité mouvante.

Les agressions longtemps noyées dans les « divers »

En 1985, sur les 3038 accidents du travail ayant entraîné plus d'un jour de travail, on sait que 4,6% étaient causés par des « malaises, agressions et divers ». (Cf. Procès-verbal des délibérations de la réunion du 5 mars 1987 du CNHSCT).

Par ailleurs, on sait que 5% des accidents du travail en service survenus en 1988 et 1989 à la Direction de la Distribution relèvent des « divers », sans qu'on puisse en savoir plus. (Cf. Procès-verbal des délibérations de la réunion du 31 mai 1990 du CNHSCT).

Une « approche métier » qui passe à côté du problème en 1997 ?

Une note annexée au procès-verbal de la séance du CNHSCT du 2 octobre 1997 est un dossier complémentaire ayant trait à l'analyse du bilan social 1996. Des données d'accidents avec arrêt de travail sont organisées selon une approche métiers. Il est mentionné que, pour les ***techniciens d'intervention clientèle*** (élément matériel plus fréquent que la moyenne) les « divers » (8%) représentent en 1996 des accidents dus à des ***rixes*** [agressions !] ou des morsures de chiens.

37 Nous nous sommes aperçus, courant 1999, que le SPS-DPGR n'exploitait pas les récits d'agression déclarée en accident du travail.

38 « Banlieues : zones de fracture ! », *Vigilance*, n°112, Service Prévention et Sécurité (SPS) d'EDF et de GDF, décembre 1996. Cet article ne donne aucun élément chiffré. Dans ces conditions, on peut s'interroger sur la validité de l'appréciation : « les agressions […] demeurent rares ».

39 *Insécurité : nouveaux enjeux. L'expertise et les propositions policières*, L'Harmattan, avril 1999. On se reportera aussi à *Electricité & Sociétés* n°31, janvier 2000 (article développant le point de vue de Richard Bousquet).

Lors du CNHSCT du 9 décembre 1999, « M. [Jean-Paul] Tête (SPS) informe qu'une appréciation des risques par métier vient d'être terminée ». Qu'en était-il du risque agression ?

Le numéro 120 de *Vigilance*, édité en décembre 1998 par le SPS-DPGR, a consacré un dossier sur le thème : « 1988-1998 : 10 ans de prévention à EDF et Gaz de France. La prévention c'est pour la vie, La prévention c'est pour l'avenir, 10 ans de progrès à EDF et Gaz de France, Notre parcours prévention ». Dans l'encart « Service Prévention et Sécurité EDF GDF », Jean-Paul Tête, Chef de ce service depuis septembre 1998, pointe : « de ***nouveaux risques émergent (amiante, produits cancérigènes)***. Pour le SPS, il s'agit de favoriser les synergies entre prévention et santé. » (page 28). Un tableau fait état d'une typologie des accidents en service avec arrêt à EDF et Gaz de France pour les années 1997 et 1998. Parmi les grandes masses (plain-pied, chute avec dénivellation, manutention manuelle), se trouvent les « autres » *causes* pour 24% en 1988 et 19% en 1997. En fait, avec les malaises, les morsures de chiens,... il y a les agressions qui sont noyées dans cette masse. ***Jusqu'à fin 1999, les agressions seront noyées dans les... divers !***

Un livre de bandes dessinées, édité par le SPS-DPGR d'EDF et de Gaz de France, intitulé « La prévention c'est pour la vie. La prévention c'est pour l'avenir » (non daté, très probablement édité en 1999) fait état dans ses premières pages, des accidents en service avec arrêt en 1998 à EDF. On y voit que les « divers » qui représentent 17% sont ***illustrés par un agent attaqué par derrière par un petit chien qui mord l'agent à la jambe !*** Pour GDF, les « divers » s'élèvent à 21% et sont illustrés par la même image.

C'est l'illustration d'un ***manque flagrant de vigilance***, car il suffisait de prendre le temps d'évaluer le nombre d'accidents du travail déclarés dus aux morsures de chiens et de comparer celui-ci avec le nombre d'agressions déclarées commises par des tiers. On passe du simple au double. Mais, peut-être parlait-on plus facilement au plan local comme au niveau national du problème récurrent posé par les chiens ? La question des agressions commises par des tiers est sans doute beaucoup plus difficile à traiter.

C'est une deuxième ***alerte***, courant 1999, de l'Observatoire Electricité et sociétés qui favorisera grandement l'avancée du dossier. Sa ***demande d'accès aux récits d'accident du travail*** (formulée en mai 1999) aux fins d'étude est jugée « pertinente » (une structure d'appui du Comité exécutif est informée de cette demande d'informations). L'étude est centrée sur les violences survenant en service commises par des tiers. Cette étude [40] attira l'attention et mis la puce à l'oreille des responsables du SPS-DPGR sur les faits et risques d'agressions.

> Une ***première étude de fond*** est réalisée par Thierry Gerber et publiée dans le n°32 (février-mars 2000) du bulletin *Electricité & Sociétés* (Direction de la stratégie d'EDF) *:* « ***Eléments d'analyse des agressions d'agents EDF, GDF ou mixtes, survenues en service***, de 1990 à 1998, dans le cadre des relations avec la clientèle ou au cours d'interventions » (avec en dernière minute les données 1999). La publication de cette étude a reçu l'aval du Chef de Cabinet de la Présidence d'EDF. Les Directions des 102 Centres EDF-GDF Distribution l'ont reçue. Quelles ont été leurs conclusions ?
>
> Cette étude s'inscrivait dans une démarche plus large. A cet effet, *Electricité & Sociétés* (n°31, janvier 2000) a consacré quatre articles : « Pour sécuriser les personnels et les usagers-clients : Les services publics doivent s'impliquer dans la démarche de sécurité partagée (le point de vue de Richard Bousquet) » ; « Relations usagers - agents des services publics : Transformer les animosités réciproques en qualification mutuelle » (ce que préconise Suzanne Rosenberg) ; « Convention Etat - La Poste, pour une sécurité de proximité » (Document d'actualité) ; « Pour éviter la 'guerre civile' : Mobilisations et thérapies sociales » (l'analyse de Charles Rojzman) [41].

Lors de l'université d'été du Service prévention sécurité d'EDF et de GDF, qui se sont déroulées du 7 au 9 septembre 1999 à Paris, Henri Michel, chef du Service prévention sécurité d'EDF et de GDF, de 1993 à septembre 1998, a déclaré qu'à EDF, ***il a un problème de cultures*** : « Culturellement, les médecins du travail sont chargés des questions de santé tandis

---

40 Elle fut réalisée à l'initiative de Thierry Gerber et sur son temps personnel, car Pierre Bauby, chargé de l'Observatoire, et Assaad Saab, chef de la Mission prospective, ne voyaient pas l'intérêt de la lancer. Il a fallu examiner 539 récits d'agression. Plus tard, environ 250 récits de morsures par chien ont été étudiés pour voir si des chiens avaient été utilisés comme armes. Jean-Eudes Moncomble, directeur de Cabinet de la Direction de la Stratégie d'EDF, critiquera le fait que cette étude ait été publiée dans le bulletin. Comme on le voit, il s'en est fallu de peu que cette étude ne voit jamais le jour, et qu'une fois réalisée elle finisse dans quelques tiroirs.

41 Ces articles ont été rédigés par Thierry Gerber, directeur de la rédaction du bulletin *Electricité & Sociétés*, diffusé principalement à l'interne d'EDF GDF (2500 exemplaires). Les chefs d'Unités et les directions de Centres EDF-GDF Distribution le recevaient systématiquement (ainsi que les communicants). Ce bulletin était conçu comme un outil d'acculturation. Pierre Bauby mettra fin à cette démarche d'ouverture et de sensibilisation sur ces questions de sécurité en déclarant que « le bulletin *Electricité & Sociétés* n'était pas un organe de la Préfecture de Police »… Propos on ne peut plus ridicules !

que les directeurs doivent, eux, exercer les tâches de prévention [...]. De mon côté, j'ai plaidé pendant deux ans pour ***convaincre les directeurs*** qu'ils étaient aussi responsables des problèmes de santé de leur personnel. C'était là un discours relativement nouveau. Mais ***il reste encore à intégrer cette dimension*** dans la politique de l'entreprise.[42] » Pour ce qui est des « perspectives pour une entreprise telle qu'EDF en matière de prise en charge des agressions », Christophe André, psychiatre à l'hôpital Sainte-Anne à Paris et intervenant en entreprise, conseille de « ***reconnaître le problème*** [43] ».

L'étude de Michel Lautissier sur l'origine de stress à EDF, pour le compte du comité exécutif d'EDF, indique : « ***A partir des années 1999***, une toute nouvelle demande émergea dans l'entreprise, celle du stress post-traumatique et de la prise en charge des victimes. Les spécialistes en santé mentale du SCAST (Docteurs Alain Braconnier et Christian Jayet) furent très souvent sollicités aussi bien par les médecins du travail que par les directions ***à la suite d'agressions*** dans le cadre de leur travail, d'évènements traumatiques ou à l'occasion de catastrophes de grande ampleur. » (Cf. son rapport du 9 septembre 2002, non validé par le comité exécutif).

L'Observatoire Electricité et sociétés a formulé plusieurs propositions à Victor Frémaux en janvier 2000.

Les propositions de l'Observatoire Electricité et sociétés (janvier 2000)

Après avoir rappelé les propositions de l'Observatoire au Directoire Exécutif de février 1998, celui-ci indique : « Ces travaux ont été complétés, par les travaux personnels de Thierry Gerber avec l'analyse des évolutions en matière de violences et de coproduction de sécurité. Le plan de travail de l'Observatoire Electricité et sociétés, en matière de « veille analyse intelligence » sociétale, prévoit comme thème d'études : « Notre présence et implication dans les quartiers en difficulté et/ou 'sensibles', vécus et expériences des agents et structures des services publics, évaluation des partenariats, ***nos agents en butte*** à la misère sociale, aux relations conflictuelles, ***à l'insécurité et à la violence***, politiques de la Ville, implication dans les démarches de sécurité partagée ».

Propositions à Victor Frémaux. « Pour une sécurité globale, intégrée et partagée ». « Il est proposé, sur la base d'une architecture légère à construire [architecture impliquant d'une manière ou d'une autre des acteurs de tous les niveaux hiérarchiques, agents d'autres services publics opérant dans des quartiers sensibles, professionnels de la sécurité publique et des personnels, chercheurs,... sous la forme de groupes de travail couvrant la diversité des situations au plan national (du Centre qui prend des mesures préventives au Centre qui est le moins avancé en matière de sécurité active)] :

- Afin de construire un champ de réflexion, recenser les faits passés et récents. Construction d'une ***typologie de l'insécurité professionnelle*** (motifs et circonstances, activité de l'agent lors de l'incident ou de l'agression, lieux de commission des actes de délinquance et de violence,...), et détecter les ***éléments de vulnérabilité et de protection*** (existants et à installer) dans les agences clientèles, les antennes,... Recensement des « arrangements » et adaptations (binômes,... mis en oeuvre). ***Détection des problèmes nouveaux*** : jeunes de 10-14, 14-18 ans, bandes, etc.

- ***recenser les « incidents » actuels et futurs*** sur la base d'un spectre qui s'étend des agressions verbales et menaces aux séquestrations et violences physiques (problème de la méthodologie à mettre en oeuvre permettant l'intégration dans les diagnostics établis dans le cadre des contrats locaux de sécurité, mais aussi déclinaison propre à l'entreprise EDF-GDF, problème de banalisation, de fatalisme ou de dramatisation excessive) ; recensement des récits d'agressions (prendre aussi soin des éléments enregistrés comme accidents du travail destinés au Service Prévention et Sécurité (avec refonte des modes d'enregistrement, code « rixe-agression » à détailler pour distinguer violences dans le cadre des relations avec les usagers-clients, bagarres entre collègues, actes violents à l'occasion de conflit du travail,...) pour permettre une meilleure analyse et l'établissement de typologie (par circonstances et motifs,...) ; recueillir des témoignages pour compléter les informations et détecter les cas non-signalés ainsi que le motif du non-signalement ; étudier la pertinence des cartographies des zones à risques établies par les multiples acteurs ; voir l'attitude de l'entreprise par rapport au dépôt de plainte (à son initiative et parallèlement à celle déposée par l'agent). Réflexion sur les protocoles de signalement des faits. Etablissements de tableaux de bord.

- Enquêtes et questionnaires pour ***mesurer le sentiment d'insécurité*** professionnelle et son évolution. A mettre en relation avec sentiment d'insécurité personnelle (hors champ professionnel). Perception des actions de prévention, des consignes, etc.

42 Intervention de Henri Michel au cours du débat sur la communication de Christophe André lors de l'Université d'été du Service prévention sécurité d'EDF et de Gaz de France.

43 Communication : « l'aspect psychologique des agressions. Les besoins des victimes. Comment l'entreprise peut-elle faire face ? », Université d'été du Service Prévention Sécurité.

- ***Réfléchir au dispositif global multi-facettes qui va de l'amont à l'aval*** (communication sur le métier dans les établissements scolaires et dans les quartiers ; inscription dans les structures de prévention de la délinquance ; évaluation des expériences en matière d'insertion emploi et de « médiation » ; point sur les politiques et pratiques menées par les Centres sur les sites en difficulté et/ou « à risques », identification des clients ou personnes systématiquement agressives (à mener en partenariat avec les autres services publics) pour trouver les moyens de les aider à sortir de leur agressivité ; point sur les activités de bénévolat des agents en matière éducatif, sport, etc. ; point des contacts avec les associations ; travail d'intérêt général (TIG, loi du 10 juillet 1983) ; point sur les structures de soutien psychologique aux victimes...

- Recenser et faire le point des **contacts établis dans le cadre des contrats locaux de sécurité** (signés ou en cours). Idem en ce qui concerne les **cellules de veille**, les observatoires de la délinquance et de la violence ou dispositif du même ordre. Travailler sur les niveaux d'inscription dans les CLS (un Centre EDF-GDF couvre plusieurs communes). Prendre connaissance des indicateurs fournis par les CLS. Participer comme observateurs ou plus dans les contrats locaux de sécurité signés.

- Favoriser une mise en commun des informations disponibles localement. Accroître la connaissance de la vie des quartiers par l'établissement de monographies.

- Inscription dans les politiques publiques (prévention, sécurité partagée et de proximité,...).

- Recueillir les attentes et demandes en matière de sécurité. Recenser le point de vue des agents EDF (tous niveaux hiérarchiques) sur les quartiers en difficultés et/ou sensibles pouvant entraîner la défiance, le racisme, etc. Réactions après agressions (culpabilisation de la victime...).

- Recueillir le point de vue des syndicalistes, leur proposer de participer à des dispositifs d'ordre multiple.

- Recueillir le point de vue de clients, d'associations de consommateurs sur les risques de conflits. Recenser les investissements et expériences en cours.

- Recueillir le point de vue de clients et des habitants (promotion d'une solidarité et d'une sécurité de voisinage ; habitants pouvant surveiller-protéger agents et installations).

- Recensement et évaluation des initiatives.

- Mesures d'accompagnement en cas de représailles contre les biens personnels d'agents qui ont été en conflit dans le cadre professionnel avec des tiers.

- Faciliter le logement d'agents dans les quartiers en difficulté.

- Oeuvrer à établir en partenariat avec les autres services publics travaillant sur les mêmes sites des monographies de quartiers (connaissance de la population et des clients en difficulté ou problématique, distinction entre les personnes réellement en difficulté et ceux qui le font croire, niveau de tension dans les sites, présence d'activités structurées illicites.

- Transmission et échange d'informations.

- Faciliter les formations communes et les échanges en matière de travail dans les quartiers en difficulté pour lutter contre le cloisonnement et les incompréhensions entre les cultures professionnelles (approches des travailleurs sociaux, des milieux associatifs, des salariés d'entreprises, des fonctionnaires - Education nationale, Police nationale, Gendarmerie,... Faciliter les contacts et l'interconnaissance. Formations communes en matière de sécurité.

- Travailler sur les relations inter-ethniques, compréhension des cultures, des attitudes et conduites,...

Pour la première fois, en mars 2000, le Service prévention sécurité (SPS-DPGR) d'EDF et de Gaz de France publie une plaquette dans laquelle les agressions sont qualifiées de ***risques graves*** « ***émergents*** »[44] sur la base des éléments statistiques des agressions déclarées en accident du travail entre 1995 et 1999. La plaquette fait référence à la première étude de fond menée par Thierry Gerber.

Lors d'un séminaire, organisé en novembre 2000 par le Service de formation professionnelle (Direction du Personnel et des Relations Sociales d'EDF et de Gaz de France) autour de la problématique agression, un responsable du SPS-DPGR sera amené à faire une autocritique, indiquant n'avoir ***pas vu les « signaux faibles » prendre de l'ampleur***.

> Jacques Viers (SPS-DPGR) explique : « il faut savoir que dans notre entreprise, le retour d'expérience est un vrai problème. Dans les unités, déjà, on ne sait pas trop ce qu'il s'y passe, mais au niveau national, c'est encore plus difficile. […]. Nous avons essayé d'y voir un peu plus clair. On va voir qu'on a bien du mal et que çà ne répond pas forcément bien quand on sollicite les unités [locales]. En région parisienne, cela n'a pas très bien répondu [à un questionnaire sur l'identification du risque agression dans leur unité], alors que c'est quand même là qu'il y a quand

[44] « Chiffres & Analyses. Résultats prévention 1999 », Plaquette annuelle sécurité, 1er trimestre 2000. Sur la base de tableaux des années 1995-1999 et sur la base de l'étude de Thierry Gerber publiée par l'Observatoire Electricité et Sociétés.

même certains problèmes, on peut le dire. Donc, à la fois les unités disent, du niveau national : 'allo maman, bobo, qu'est-ce que vous faites là-haut ?' Et quand on interroge les unités pour essayer de les aider et qu'on leur demande de faire remonter les informations, cela ne remonte pas. Il faut quand même dire les choses, parce que si chacun s'attend, cela peut durer longtemps. Mon propos n'est pas agressif, mais c'est un constat : chacun s'attend. Nous [Délégation à la prévention et à la gestion des risques], ***nous aurions pu partir plus tôt, au national, je plaide aussi coupable*** parce que l'essence même de la prévention, ce n'est pas moi qui vais vous l'apprendre, c'est l'écoute des signaux faibles. Et si nous ne sommes pas capables d'entendre des signaux faibles, ***on rate tout en prévention***. C'est clair. Donc, nous aurions pu partir plus tôt. On part maintenant et le problème, à notre sens, est un problème qui n'est pas, pour l'instant, pris en compte vraiment dans les statistiques parce que, dans beaucoup d'unités, on ne considère pas que l'agression, et on va dire ce qu'est une agression, ce n'est pas forcément une agression physique, ça peut être une agression verbale, n'est pas considérée comme un accident du travail, et n'est pas considérée non plus comme un événement qui doit être notifié. […]. L'hypothèse qu'on fait quand même pour lancer ce groupe de travail, c'est que le phénomène est plus important que ce qui apparaît dans l'iceberg des statistiques [45]. »

La ***définition*** de ce qu'est un risque grave « émergent » apparaît même ***confuse***, si l'on considère ce que dit Jacques Viers (SPS-DPGR) en novembre 2000.

Jacques Viers explique : « on dit : un 'risque émergent', pourquoi ? Parce qu'effectivement, il y a relativement peu de temps que ces chiffres [accidents du travail dus à des agressions avec arrêt de travail] ont dépassé la barre des 1% [de l'ensemble des accidents avec arrêt]. C'est à peu près stable vers 1,5 depuis 1995. C'est vrai qu'en 1999, cela a franchi un seuil et, sur le plan statistique, cela veut dire des choses, et çà renvoie haut et clair sur la DPGR la notion de risque émergent. » (Compte rendu de la réunion formation-débat organisée le 16 novembre 2000 par le Pôle MHO, SFP).

L'ennui dans cette thèse, c'est que dans la période antérieure, les rixes-agressions étaient noyées dans une rubrique « divers », les micro-fiches avec les récits des agressions des années 1980 n'ont pas été recherchées (ce qui aurait permis une exploitation sur les plans quantitatif ***et qualitatif***) et que le niveau et l'évolution des actes violents n'étaient pas suivis. C'est à partir d'une alerte de Thierry Gerber, que celles-ci ont été examinées isolément. Donc, on peut légitimement mettre en cause l'appréciation : « il y a relativement peu de temps »…

Durant l'année 2000, divers travaux (enquêtes de l'Observatoire Electricité et sociétés, questionnaire de Martine Gernigon du SPS-DPGR, rapport Frémaux) sont menés de manière séparée par plusieurs entités. Ceux-ci convergent vers un ***diagnostic : il y a bel et bien un problème d'agressions*** à EDF-GDF Distribution.

L'Observatoire Electricité et sociétés diffuse aux 102 services médicaux du travail et aux 102 structures locales de prévention-sécurité de la Distribution, le document de travail « Insécurité professionnelle à EDF-GDF (agressions dans le cadre des relations avec les usagers-clients ou au cours d'interventions). Eléments sur des vécus et sur des expériences en cours au sein de cette organisation » (Thierry Gerber, 24 novembre 2000).

Fin 2000, le Président du CNHSCT, Pierre Bourdier, est informé par la Fédération CGT de la teneur des travaux de l'Observatoire (étude sur l'insécurité professionnelle à EDF-GDF…), pointant notamment ***un phénomène récurrent de sous-déclaration***. L'accès aux procès-verbaux des CHSCT est autorisé par Joseph Boyer, Secrétaire du CNHSCT, ce qui permettra à Thierry Gerber, agent de la Direction de la Stratégie d'EDF et expert au sein du groupe de travail inter-directions Violence-agressions, d'alimenter les travaux du groupe inter-directions « Violence-agressions ».

A EDF GDF Distribution, depuis longtemps, des ***pressions*** sont exercées par des membres de la Direction pour que les agents ne déclarent pas leur agression en accident du travail, pressions régulièrement dénoncées en CNHSCT par les représentants de la Fédération CGT [46]. Les Fédérations CGT-Force Ouvrière et CFDT se sont régulièrement associées à cette dénonciation légitime.

---

45 Compte rendu de la réunion formation-débat organisée le 16 novembre 2000 par le Pôle MHO, SFP, DPRS d'EDF et de Gaz de France.

46 Michel de Coninck, secrétaire CGT du CNHSCT, explique en 1995 : « il est indispensable que les organismes de la filière CHSCT puissent à tous niveaux jouer pleinement leur rôle : au plan local, en procédant à l'analyse de tous les accidents et 'presqu'accidents'. Cela supposerait que la Direction ne ***camoufle*** plus les accidents et ne fasse pas pression pour refuser leur déclaration. Les médecins du travail ont d'ailleurs dénoncé unanimement lors de la commission paritaire du mois de mai [1995] cette situation inacceptable ». « La Direction ne prend aucune mesure concrète pour apporter des réponses et préfère ***renvoyer à des comportements individuels***. Si la sécurité est l'affaire de tous, elle ne peut découler d'actes individuels exécutés en ordre dispersé. Il appartient à l'employeur de prendre les mesures organisatrices permettant de limiter les causes d'accidents et ne pas invoquer comme seul *leitmotiv* le manque de professionnalisme ou 'la faute à pas de chance' », Procès-verbal n°198 des délibérations du 20 septembre 1995 du CNHSCT d'EDF et de GDF.

Un préventeur-sécurité d'un Centre EDF-GDF de province témoigne à l'été 2000 : « Aujourd'hui, il est clair que nous devons être 'bon' en terme de résultat sécurité ; or les agressions de tous types se multiplient, aussi ***je sens bien la pression qui tend à ne pas déclarer et à minimiser***, et ce pour tout accident ! J'ai le sentiment que l'on va à l'encontre de notre devoir de préventeur ».

Il y a ***volonté de dissimulation*** : en décembre 2000, le chef du Centre EDF-GDF Distribution Lille Métropole a appelé le Directeur de la DPGR et lui a posé la question suivante : « comment puis-je faire pour ne pas déclarer l'accident de X [suite à agression] ? » Réponse du Directeur : « tu es obligé de déclarer car il y a eu un arrêt de travail ».

Sur le Centre EDF-GDF Distribution Arras, « il y a eu le braquage de la caisse de Béthune en février 2002. Nous avons rué dans les brancards car la Direction n'a pas voulu reconnaître les évènements et le choc psychologique vécus comme un accident du travail. ***Un cadre a dit à l'agent féminin*** agressé : va voir ton médecin traitant, ***tu dis que tu fais une dépression*** pour qu'il te mette en arrêt maladie. J'ai de temps en temps au téléphone l'agent qui a été agressée, elle a été mutée à Aix-en-Provence, elle me dit : j'y pense encore. » Entretien avec Emmanuel Perrot, secrétaire du CHSCT Electricité site de Béthune, le 17 octobre 2003.

Pendant cette période, faute d'une prise en compte officielle par les unités EDF-GDF, aux plans national et local, ***les agents de terrain doivent se débrouiller comme ils peuvent***, ***développer des stratégies informelles, individuelles et collectives***.

Olivier Fégueux, technicien d'intervention clientèle de l'agence technique La Courneuve (Seine-Saint-Denis), embauché deux ans auparavant, explique très bien (le 13 mars 2001) le vécu de ses collègues et délivre son sentiment personnel : « je vais vous dire l'avis des agents petites interventions : l'avis des agents PI par rapport aux agressions physiques. ***On se sent délaissés, seuls avec un sentiment de débrouille individuelle...*** »

Le Président du CHSCT de l'Agence de La Courneuve, Gérard Jeannin, le reconnaît bien volontiers : « ***Entre 1997 et 2000, rien n'a été fait*** [***par la Direction du Centre de Pantin***] ». (Cf. procès-verbal du 11 mai 2001). Triste réalité !

Patrick Lafon (Mission Ville d'EDF et de Gaz de France) est obligé de reconnaître, l'été 2004, la situation faite aux agents depuis plusieurs années : « Les violences et les agressions […] ***les équipes les expriment fortement*** et ressentent un sentiment d'impuissance face à une violence qui les dépasse. Surtout, les agents ne comprennent pas qu'on les agresse dans leur mission de service public. Cela impacte la vie quotidienne des équipes. Dans certains lieux, on 'supprime' les interventions qui posent problème, ***beaucoup d'agents ont développé des stratégies personnelles***, à défaut d'une réponse collective satisfaisante ! [47]»

Le plan stratégique 2000-2002 d'un Centre EDF GDF Distibution, en matière de diagnostic interne, fait état de : « le besoin d'être rassuré. Volontiers exagéré par les médias, le climat d'insécurité dans certains quartiers se traduit tout de même par des intimidations verbales relativement fréquentes en direction des agents d'intervention et des agents d'accueil et plus rarement par des ***agressions avec violence*** ou dégradation matérielle. Comme d'autres services publics présents sur ce territoire, et malgré quelques actions déjà engagées, le Centre ne dispose que d'un nombre limité de leviers susceptibles d'apporter une contribution efficace à la prévention de tels risques, puis à l'accompagnement psychologique ou juridique des agents. Ces derniers le perçoivent à tort comme signe de désintérêt de leur ***malaise***. Cette situation entretient un manque de sérénité, et il importe à la fois d'apporter les preuves attendues de l'implication de la Direction, et de ramener à une juste proportion – dont elles s'éloignent parfois lorsque l'émotion l'emporte – les craintes du personnel. » « C'est pourquoi le Centre choisit en état de cause d'***ériger au rang d'action stratégique la construction d'un plan de prévention des risques liés à l'insécurité***. » (15 mai 2000). Nombre d'agents et de syndicalistes, membres de la CGT et d'autres organisations syndicales, ne partagent pas cette analyse. Pour eux, c'est un effet d'annonce, peu suivi d'effets !

Il y a aussi un ***problème d'identification des acteurs compétents*** en matière de problématique agressions. Dans un courrier adressé le 13 avril 2001 à Jean-Pierre Bourdier, Président du CNHSCT, la Fédération Force ouvrière, interpelle la Direction sur les problèmes d'insécurité. Lucien Ehrsam, secrétaire fédéral, écrit : « à nos yeux, si le bilan devait être aujourd'hui fait, après un an et demi de création de la ***Direction de la sécurité***, c'est une augmentation très significative du sentiment d'insécurité pour nos agents. » FO pensait que la Direction de la sécurité avait un rôle prépondérant, alors qu'elle n'agissait en fait qu'à la marge.

Michel de Coninck déclare en 2000 : « le 27 décembre 1999, notre Fédération s'adressait au Président Roussely [...] concernant le problème du camouflage des accidents du travail. Il s'agit d'un ***problème récurrent*** souvent abordé dans les filières CHSCT et médecine du travail. Nous connaissons les pressions faites sur les agents victimes d'accidents pour ne pas déclarer leur accident ». Il dénonce « la culpabilisation des victimes à laquelle nous assistons », « les pressions pour ne pas déclarer les accidents. », Procès-verbal n°232 des délibérations du 10 février 2000 du CNHSCT d'EDF et de GDF.

[47] « Prendre en compte la violence », rubrique « Enquête Violence : prévenir les risques », *102mag*, le magazine d'EDF GDF SERVICES, n°108, juillet-août 2004, page 10.

A titre d'illustration, le Directeur du Centre EDF-GDF de Villejuif, Xavier Jung, pensait (6 novembre 2001) que c'était la Direction de la sécurité qui était seule compétente en matière de prévention des agressions. Il n'avait pas identifié le rôle du SPS-DPGR en la matière.

Jean-Pierre Hervé estime (13 novembre 2001) qu'il est « nécessaire de professionnaliser le réseau des préventeurs-sécurité de la DEGS. » Et souligne que « ***les préventeurs ont mauvaise presse***. » Jacques Viers lui accorde qu' « ils ne sont pas au fait sur la question des agressions. »

Ce sont les raisons pour lesquelles Thierry Gerber, en octobre 2001, propose à la Direction d'EDF de créer « un Observatoire qui conjugue veille-intelligence et aide opérationnelle et qui soit à l'interface de plusieurs dimensions et plusieurs structures » (voir document dans les Annexes). Le 11 décembre 2001, Jean-Louis Joliot et Jean-François Macqueron, pour la Direction de l'entreprise, « tiennent à le remercier de s'être penché sur cette question difficile » et adresse une fin de non recevoir à cette proposition.

Sylvie Houspic, le 7 décembre 2001, explique : « ***en matière de sécurité, il y a le feu au lac***. J'ai l'impression que dans ce groupe de travail [violence-agressions] on ne considère pas qu'il y a urgence. Or, il y a le feu au lac ! »

Le rôle des professionnels de santé

Il semble que ***les professionnels de la santé d'EDF GDF aient été quasiment absents de ce « jeu d'acteurs » au plan national***. Les services experts (Service général de médecine du travail, Service central d'appui à la santé au travail) ont-ils sérieusement travaillé cette question ? Un bilan critique reste à faire. On peut aussi s'interroger sur le degré d'indépendance de certains experts appartenant au service central d'appui à la santé au travail (SCAST).

Dans le « Projet de rapport » de Michel Lautissier » (9 septembre 2002), on peut lire qu'« à partir des années 1999, ***une toute nouvelle demande émergea*** dans l'entreprise, celle du stress post-traumatique et de la prise en charge des victimes. Les spécialistes en santé mentale du SCAST (Docteurs Alain Braconnier et Christian Jayet) furent très souvent sollicités aussi bien par les médecins du travail que par les directions à la suite d'agressions dans le cadre de leur travail, d'évènements traumatiques ou à l'occasion de catastrophes de grande ampleur. » (cf. Projet de rapport final du Projet maîtrise des risques liés aux tensions résultant des évolutions des situations de travail, DPGR).

> Pendant l'été 2000, faisant part de ses attentes en matière de « traitement post-accidentel », un préventeur-sécurité d'EDF-GDF Distribution Yonne souligne : « ***la médecine devrait*** identifier les agents en difficulté pour proposer un suivi de soutien par des personnes compétentes dans ce domaine. Mais aussi, elle devrait informer la haute hiérarchie des conséquences possibles. Ces cas génèrent du stress qui certainement va ***faire apparaître de nouveaux risques***, qui à ce jour ne sont pas vraiment pris en compte. Certains agents sont dépressifs et arrêtés en maladie, leur nombre reste inconnu. »

On retrouve ***quelques positionnements de médecins du travail*** lors de réunions de CHSCT locaux…(cf. *infra*). Alors, absence de réflexion collective ? Culture du pré-carré nuisible aux coopérations ? Divergences dans la façon d'aborder la question ? Une étude serait instructive.

Toujours est-il qu'un médecin du travail d'EDF a adopté, en octobre 2002, la posture suivante : « on fait passer l'idée que ce qui est visible et médiatique comme les agressions au travail, ***est plus important*** que ce qui est peu visible et vécu dans la solitude comme 'la souffrance morale professionnelle' au travail. » Premier point, on peut considérer qu'enlever « comme les agressions au travail » ne dénature pas le sens de ce qui est développé. Deuxièmement, il s'avère, après étude du sujet depuis 1999, que les agressions au travail des agents EDF GDF ou mixtes demeurent peu visibles (à l'interne, comme à l'externe - opinion publique et leaders d'opinion, décideurs, élus locaux et nationaux, pouvoirs publics, journalistes,...) et que celles-ci ne sont pas médiatisées (ni en interne, par les « médias » d'EDF GDF, ni à l'externe). Il nous semble aussi qu'il ne convient pas de recourir à une logique de « concurrence » entre victimes - un ouvrage est paru portant ce titre [48] - et qu'***il ne faut pas hiérarchiser les souffrances et leurs causes*** les unes par rapport aux autres. Et comme nous le disons à certains camarades qui estiment que se faire braquer crée moins de souffrances que des agressions verbales répétitives : 'ne dites pas cela, ne pensez pas cela, parce que nous n'en savons rien', car les individus sont différents, et le vécu dans la sphère professionnelle est en interaction permanente avec les sphères de la vie personnelle, familiale, amicale,... Ainsi, il peut y avoir connexion de plusieurs souffrances liées à des évènements appartenant à plusieurs sphères. Par exemple, un braquage (vécu après-coup comme une atteinte à la personne avec risque de décès ou de blessures invalidantes) peut être suivi d'un décès d'un proche vécu comme une chose cruelle ou d'une maladie vécue comme une injustice... Les événements peuvent se succéder et les souffrances s'entremêler.

48 Jean-Michel Chaumont, *La concurrence des victimes*, La Découverte, 1997. Mais le sujet traité est tout autre.

Sauf erreur de notre part, ***les médecins du travail ne semblent pas avoir joué, au plan national, le rôle d'alerte qu'on pouvait attendre d'eux***. Leurs délégués siègent dans des instances nationales : le Comité national d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CNHSCT d'EDF et de Gaz de France) et la Commission nationale de la médecine du travail (CNMT). Si des « alertes » à portée nationale ont été formulées, ce qui reste à démontrer, celles-ci ont eu une faible visibilité.

> Docteur X, médecin du travail à EDF-GDF : « Vous savez, Monsieur Gerber, les médecins du travail sont très individualistes, ils sont jaloux de leurs prérogatives, ils ont des points de vue très personnels sur beaucoup de questions, ***ils ont du mal à travailler ensemble***, ils cultivent leur jardin, et pour répondre à votre question Monsieur Gerber de savoir s'il a eu des commissions de travail sur les agressions, au plan national ou dans les régions, à ma connaissance il n'y en a pas eu. » (Entretien au cours de l'année 2000).

GROS PLAN

Ce qu'on disait lors d'une réunion professionnelle à Marseille (12 octobre 1999)

« Les clients des quartiers sensibles représentent presque 40% de la clientèle totale du Centre EDF GDF de Marseille. » « Le directeur, qui est au Centre depuis deux ans seulement, peut difficilement parler de la prise de conscience, par la Direction, de ces problèmes [deux problématiques : les clients en difficulté, la sécurité. Ce qui est du métier et ce qui est hors métier]. ***Il entend ses agents***, qui ne vont pas dans certains quartiers à partir de 16 heures ; il note les problèmes de fraude, il entend les politiques dire que les services publics sont indispensables dans ces quartiers, et il entend le sous-préfet à la ville demander la même chose. EDF entend tout cela, et suit.
Intervention des agents dans les quartiers sensibles. Les problèmes de sécurité. Pascal Raulin explique que les horaires d'intervention sont différents par rapport aux autres quartiers. Les agents n'y interviennent pas l'après-midi. Il y a ***quelques zones de non-droit***, mais c'est rare. Certaines cités gitanes à l'ouest de l'Estaque, cité La Renaude par exemple. La population gitane avait un patriarche, mais maintenant il y a des jeunes, qui ne suivent plus les avis des anciens. ***EDF n'y va que le vendredi matin***. [...]. Incidents dangereux à la cité La Renaude [cité gitane] il y a deux ans [en 1997]. Menaces avec armes.
Il n'y a pas de vol de véhicules, mais ***des agressions*** (caillassages, jets de projectiles, une fois une boule de pétanque jetée d'un étage sur le toit de la voiture, etc.). Tout cela sans raison particulière. En août dernier, un agent PI s'est fait tabasser ***sans trop de raison***, mais ces incidents violents sont isolés. Il y a eu des agressions sur des coupures de courant. Camions de dépannage pris à partie. [...]. Pour Serge Valloti [correspondant solidarité] : il y a ***développement des craintes chez les agents***. Gérard Attali [chef d'agence Les Joliettes] explique que l'agence a identifié une dizaine d'endroits où les agents sont envoyés à deux.
Que disent les organisations syndicales ? Elles demandent une augmentation des effectifs. »
« Il existe un stage de trois jours sur la gestion des relations conflictuelles. Fin 1999, 470 agents de service public ont été formés, dont 75 agents EDF. »
« Selon Serge Vallotti, ***l'idée initiale vient de France Telecom***, qui rencontrait de gros problèmes d'agressivité. France Telecom a été interpellé par ses agents. On en a causé dans le 'club entreprises'. La Poste avait le même problème, mais moins aigu, elle devait faire un groupe de travail. » « Les formations sont financées presque à 100% par l'extérieur : contrat de ville, Europe (PIC Urban), conseil régional, conseil général. EDF a simplement supporté le coût de non activité des agents. »
« Cela a été une bonne formation. Qui a indiqué comment réagir à l'agressivité. Sans intervention de médiateurs. On reste dans notre métier. ***Il n'y a pas encore d'effet perceptible*** au niveau des agents EDF. Ce n'est pas encore mesurable, ***par exemple auprès des agents qui ont peur***. »
« La sécurité n'est pas notre métier. Il est arrivé que des agents aient été confondus avec des agents des RG [renseignements généraux de la Police nationale]. Ceci dit, ***la situation dans les quartiers Nord est tendue*** ».

Le témoignage d'une personne avisée (20 septembre 2001)

Sur les secteurs desservis par EDF-GDF Distribution Marseille, « on s'aperçoit en allant à la rencontre des agents que ***l'agression est le seul risque dont les agents parlent spontanément***. Les agents ne veulent pas que leur nom figure sur les fiches annonçant leur intervention (relève,...) parce si quelques jours plus tard ils reviennent pour opérer une coupure pour non-paiement, les clients connaissent leur nom, d'où la peur de représailles. » (Pierre Calvès, préventeur-sécurité, 20 septembre 2001).

Pourtant, à Marseille comme ailleurs, les médecins du travail ne pouvaient pas ne pas être au courant (même si nombre d'entre eux affirment avoir connaissance des faits d'agression après-coup, et parfois par hasard). ***Rares sont ceux qui ont été offensifs sur cette question des agressions***. Ils existent pourtant.

Le 7 décembre 2001, Jacques Viers (SPS-DPGR) explique que « les médecins du travail, au niveau national, ***voudraient être dans le coup en matière de définition des procédures d'accompagnement psychologique*** » mais il fait état de « ***débats et divergences*** dans leurs

rangs à propos de ce qui a été fait à Toulouse (suite à l'explosion sur le site AZF), sur ce qui doit être mis en oeuvre, sur la qualité des intervenants, etc. Il y a une demande aussi des assistantes sociales de participer à ce qui doit être mis en œuvre post-agressions. »

Une ***étude, prévue pour 2005, des médecins du travail sur les Plateaux clientèle*** a pour axe « la relation entre la santé mentale et les conditions de réalisation du travail ». Dans le questionnaire, il y a ***plusieurs questions concernant la problématique agressions et ses effets sur la santé***. Le docteur Michelle Thiebot, médecin du travail, « rappelle que cette étude a été décidée pour les agents de l'accueil clientèle qui représentent une préoccupation partagée par les représentants du personnel, les médecins du travail et la Direction. De fait, les nombreuses études demandées par les représentants du personnel en CHSCT, le document édité par la commission psychodynamique du travail (l'accueil clientèle, un métier passionnant mais difficile), les rapports annuels des médecins relevant des difficultés de santé au niveau de cette population et l'alerte qu'ils avaient faite à ce sujet lors des dernières 'Journées des médecins du travail' en 2002, ont poussé Monsieur le Président Roussely à demander un audit. Aussi un groupe pluridisciplinaire, composé de médecins du travail ayant en charge les agents du plateau clientèle, de l'ergonome du SCAST, de deux épidémiologistes et de l'expert psychodynamique du travail au SCAST a-t-il créé. » « Les résultats seront communiqués à toutes les équipes médicales, aux agents participant à l'enquête et à tous ceux travaillant sur les plateaux clientèle et à l'accueil clientèle, aux Directions, aux représentants du personnel sur le plan national et local. Une information sera divulguée à la communauté scientifique par le biais de communications ou d'articles. » (procès-verbal n°22, Commission nationale de la médecine du travail, 18 juin 2004).

Cette **enquête 2005 sur le thème « accueil clientèle** à EDF Gaz de France Distribution. Relations entre santé et conditions de réalisation du travail » a été réalisée auprès de 2000 agents d'EDF Gaz de France Distribution tirés au sort et qui ont accepté de répondre à un questionnaire. 1970 questionnaires remplis ont été validés. 83% de ces salariés réalisent une activité d'accueil téléphonique. 64% ont une activité d'accueil physique et 27% réalisent une activité de caisse d'encaissement. Très majoritairement, les salariés estiment devoir à la fois contrôler leurs propres émotions vis-à-vis de la clientèle et ***gérer les émotions des clients***. Au cours des 12 derniers mois, ***29% des salariés déclarent avoir subi souvent ou très souvent des violences*** (verbales, pressions psychologiques douloureusement vécues, violences physiques ou paroles ou gestes à caractère sexuel non désiré). 52% souhaiteraient quitter la filière accueil clientèle. Ce désir de changement est associé à un certain nombre de paramètres parmi lesquels : le temps passé au téléphone, les violences subies, l'appréciation du travail sur des critères de quantité (et non de qualité), une certaine ancienneté (milieu de carrière), ou encore le fait d'avoir subi une réorganisation de service. [49]

Revenons à l'ensemble des Directions nationales et locales d'EDF-GDF Distribution : pendant des années, la tendance a été de constituer des « centres de résultats », comme autant de ***féodalités***, autant de PME, qui rivalisaient entre elles sur la base d'un nombre important d'indicateurs, ce qui a favorisé des ***dérives localistes***… Aussi, faute d'avoir organisé une remontée obligatoire et fiable d'informations (alors qu'elles sont effectives dans d'autres domaines) pour réaliser des analyses, il n'est guère étonnant que la Délégation Prévention Sécurité d'EDF GDF Distribution parle jusqu'en 2003 des phénomènes des agressions comme des « ***bruits de fond*** » ! Arrière plan sonore : les agents qui étaient et sont en première ligne apprécieront la formule !

ZOOM

…Comment se posait la question de l'insécurité en septembre 1998 à Lyon ?

Le procès-verbal du Comité local de coordination des CHSCT du 25 septembre 1998 indique : « M. Rio [CFDT] : quant à la sécurité des agents sur les sites sensibles autour de Lyon (La Duchère et Vaulx-en-Velin) où on s'aperçoit qu'il y a une explosion de ***violence qui commence à revenir***, il semblerait qu'il y ait une orientation au niveau de la Direction de ***ne pas tenir compte de ces problèmes d'insécurité***. M. le Président [M. Chefson] signale que ***c'est un oubli***. Il note que c'est un domaine difficile et qu'il faudra élaborer des solutions [50]. »

Le 26 avril 1999, le Docteur Guinchard a écrit à Monsieur Robert Durdilly [Directeur du Centre EGS de Lyon], aux membres de l'équipe de Direction ainsi qu'aux chefs de GR/GA [un courrier dont le contenu est le suivant :]
« Les agressions au cours du travail semblent devenir une ***préoccupation de bon nombre des agents*** d'EGS Lyon Métropole. Elles nous interpellent du point de vue de la santé physique et mentale et du point de vue de leur sécurité. Il nous apparaît donc ***très important d'apporter la plus grande attention*** à ces accidents et à ceux qui en sont les victimes. Il convient en effet

[49] Réunion du 1er décembre 2006 du Groupe de travail « analyse et prévention des agressions » du CNHSCT d'EDF et de Gaz de France. Présentation des résultats par Michel Dessery et Thierry Clavez.
[50] Procès verbal n°98-4 validé en mars 1999.

d'aider celles-ci avec toute l'attention qu'elles sont en droit d'attendre de la part de leurs collègues de travail, de leur hiérarchie, et des structures de prévention et de santé de leur entreprise. Médecin du travail de l'Unité, ayant en charge la protection de la santé de bon nombre d'agents qui risquent au cours de leurs activités professionnelles d'être un jour victime d'une agression, je me devais donc d'intervenir pour rappeler quelques points qui me paraissent importants à prendre en compte du point de vue de la santé des agents, à savoir :
- toute agression doit être considérée, selon la législation en vigueur, comme un accident du travail ;
- ***toute victime peut décompenser sur le plan psychologique***, immédiatement ou dans les jours qui suivent l'agression, et doit donc bénéficier de soins adaptés à son état le plus rapidement possible (dans les 6 à 12 heures qui suivent l'agression selon les spécialistes). Vous trouverez donc :
- une proposition de conduite à tenir lors d'agression au travail
- une fiche réflexe à remplir par la hiérarchie pour tout agent victime d'agression, et à retourner au médecin du travail de l'agent ».

Une attente très forte de la définition d'une politique à Lyon, exprimée début 2001

Alors qu'***un groupe de travail s'est réuni en 1999*** et a produit 26 propositions pertinentes, le Comité de Direction a semblé perdre un temps précieux à mettre en œuvre un plan d'ensemble.

Un document de la Direction indique : « Gestion des interventions dans les quartiers sensibles. Les attentes exprimées par les participants à l'issue des deux journées des 1er et 2 février 2001 à EDF-GDF Distribution Lyon Métropole » [notamment] : « ***Définir la politique du Centre***. » (cf. Monographie EDF-GDF Lyon Métropole 1998-2004, Thierry Gerber).

Nous estimons que l'analyse de Christian Morel, qu'il développe dans *Les décisions absurdes, Sociologie des erreurs radicales et persistantes* (Gallimard, décembre 2002), s'applique très bien à EDF-GDF Distribution :« En fait, sur un nombre important de questions, les acteurs considèrent que ce sont des sujets sur lesquels ils sont capables d'agir sans expert. Ils croient en savoir suffisamment alors que sur des sujets voisins ils n'envisageront pas un instant d'agir sans l'aide d'un expert. J'appellerai auto-expertise le fait de ***croire qu'on peut traiter un sujet sans expert*** et de traiter ce sujet bien qu'il se situe en dehors de ses attributions (même enrichies) et qu'on n'ait pas acquis la connaissance et/ou le savoir-faire nécessaires ; bien qu'une fonction d'expertise sur ce sujet existe dans l'organisation ou à proximité à un coût supportable ? » (page 200). « J'ai défini l'auto-expertise par sa motivation cognitive. On fait soi-même car on croit savoir. Mais l'auto-expertise s'explique également par l'imperfection des organisations fondées sur la division du travail. L'auto-expertise est une réponse à l'éloignement des spécialistes, à leur réactivité et à leur écoute souvent insuffisantes [...]. On fait soi-même, ***car l'aide est lointaine, peu réactive et peu attentive***, et les systèmes sont insatisfaisants. L'auto-expertise est une réponse aux lacunes de l'organisation [...]. Enfin l'auto-expertise peut s'expliquer par des motifs psycho-sociologiques : plaisir de régler soi-même un problème ou réticence à demander de l'aide, ce qui pourrait être infériorisant. Peut-on identifier de façon générique les thèmes qui conduisent à l'auto-expertise ? Tous les domaines qui ne relèvent pas des sciences dures induisent l'auto-expertise, car ce sont des questions qu'on croit plus facilement connaître que des domaines relevant des sciences dures. » (page 201).

Christian Morel souligne « la remarquable étanchéité des erreurs collectives. Elles sont bien protégées des agressions extérieures qui pourraient les remettre en cause. Ce sont des blocs fermés. [...] Cette ***étanchéité provenait de mécanismes organisationnels*** : l'auto-expertise et les structures qui la soutiennent, la difficile traduction d'une erreur, ***l'impossible immixtion***, l'absence ou l'atténuation des signaux d'alerte dans les instances de coordination. Les erreurs collectives fonctionnent comme des organismes qui produiraient leur propre système de défense. » (page 282). (Cf. *Les décisions absurdes, Sociologie des erreurs radicales et persistantes*, Gallimard, décembre 2002).

Ce « système fermé » peut être engendré par un « ***renforcement d'une autonomie locale*** corrélatif d'une distance, voire d'une certaine défiance, à l'égard de la direction générale. », comme le montre l'étude anthropologique menée en entreprise par Nicolas Flamant. (Cf. *Une anthropologie des managers*, PUF, 2ème édition, mars 2003, page 211).

Depuis de longues années, on constate une divergence de plus en plus prononcée entre le « système de contraintes » de l'encadrement et le « système des contraintes » des agents. En conséquence, ***l'« espace » commun de contraintes se rétracte*** et on partage de moins en moins de choses, telle est en 2005 l'analyse de Marc Gautreau, expert du Cabinet Emergences.

Sur la base de multiples éléments, nous considérons qu'EDF et Gaz de France ont pris un ***retard considérable dans la prise en compte de ce risque professionnel*** et ***les dispositifs de prévention demeurent insuffisants***. La reconnaissance du risque "agression" comme « risque professionnel à part entière » est somme toute récente puisqu'elle date de 2002

(Directoire Ville en janvier 2002, note du Directeur du Personnel et des Relations sociales à toutes les Unités en septembre 2002 et note G2S2 de la Délégation Prévention Sécurité d'EDF GDF Distribution en décembre 2002). ***Il leur a donc fallu une année pour décliner cette orientation !*** Et pour produire des textes courts, de faible portée.

Autre acte de violence institutionnelle, la direction d'EDF GDF Distribution, dans une note diffusée aux unités locales fin d'année 2002, préconise un ***dispositif minimal***, composé seulement de trois éléments obligatoires : établir un diagnostic, ouvrir des « registres d'incivilité » pour les équipes exposées afin de recenser les faits, et proposer un accompagnement psychologique aux victimes.

Marc Lecoq, de la Délégation Prévention Sécurité d'EDF-GDF Distribution, indique lors du CNHSCT du 10 juillet 2003 : « il a demandé trois choses ***qu'il lui semblait possible de demander*** fin 2002 à toutes les Unités d'EDF GDF SERVICES en attendant de travailler d'une façon plus approfondie :
- qu'elles fassent un diagnostic, une analyse de risque.
- qu'elles sachent toutes et pas seulement celles qui sont confrontées à des problèmes, ce qu'elles doivent faire si un événement se produit, qui le manager doit saisir, comment travailler avec le médecin du travail, etc.
- et pour les Unités qui se sentaient plus particulièrement concernées, mettre en place ce recueil d'incivilités qui n'existe pas partout aujourd'hui mais qui existait encore moins l'année dernière. » (cf. procès-verbal n°259).

Marc Lecoq, en séances de CNHSCT, comme en bilatérales avec la Fédération CGT, en convient : « ***on aurait pu aller plus vite !*** » Il dit la même chose pour le déploiement de la démarche dans les unités locales qui s'étale au cours des années 2003, 2004, 2005. Rien de moins !

Dans ces conditions, lors du CNHSCT du 27 septembre 2002, au vu des mesures adoptées par EDF-GDF Distribution, « Monsieur Barry**,** représentant CGT au CNHSCT, estime que le stade du constat est dépassé. Au cours de plusieurs séances de l'Organisme CNHSCT, les Représentants du Personnel ont tenté de dresser un constat. Ils ont formulé des propositions qui prévoyaient entre autres la question des moyens. Mais ***cette question est éludée*** dans les propositions qui sont faites aujourd'hui. La Direction reste au stade du constat et ***renvoie au local***. Il n'y a ***pas de signe politique fort sur ce sujet***, les problèmes fondamentaux soulevés par Madame [Danielle] Mairesse [représentante CGT], les fermetures de points d'accueil et les moyens mis dans ces points d'accueil ne sont pas traités alors que cela touche les conditions de travail. Dans ces conditions, les Représentants du Personnel ont, pour l'instant, un ***avis très négatif*** sur les propositions qui leur sont faites. Ils attendaient autre chose. » (Cf. Procès-verbal n°254).

ZOOM

Il y avait un « loup » à EDF-GDF Distribution Montpellier-Hérault (un problème non résolu)

En août 2000, le préventeur-sécurité explique que les « agresseurs identifiés » sont des « clients agressifs ». Recensement de situations dangereuses surtout lors des coupures pour non-paiement. Les personnels exposés sont principalement les techniciens d'intervention clientèle. Le problème des coupures pour non-paiement reste entier car les agressions se produisent sur n'importe quel endroit du territoire, par n'importe quel type de clientèle. » Il estime qu'il est nécessaire de « ***mettre à plat des problèmes anciens non résolus*** que nous appelons les loups. Parmi les loups du niveau Centre [donc sur l'ensemble du territoire, et qui sont importants] nous avons recensé le traitement des clients agressifs [qui] est en cours par le comité de direction. » « Il n'existe pas de procédure d'accompagnement des victimes, seulement la procédure médecin du travail. »

Lors de la séance du 13 mars 2001 du Comité local de coordination des CHSCT d'EDF-GDF Distribution Montpellier, Monsieur Anselme [préventeur sécurité] indique : « on avait demandé aux chefs de GR [secteurs professionnels] de mettre en place un certain nombre de mesures conservatoires en fonction des zones à risques. ***Certains GR l'ont fait, d'autres pas encore***. Il a été décidé de construire une action d'information du personnel sur l'identification de la montée de la colère, quelques conseils pour gérer ces situations. » (procès-verbal).

Extraits du procès-verbal du Comité local de coordination du 7 mai 2002 des CHSCT d'EDF GDF Distribution Montpellier Hérault :
« M. le Président : Vous avez dans les documents joints, le projet de notre Centre. Cette note a été examinée en Comité de Sécurité ainsi qu'en Commission de Sécurité.
M. Anselme [Préventeur-sécurité] : En préambule à cette démarche, il a fallu établir et commencer à traiter un certain nombre de situations anciennes qui perduraient, qui n'étaient pas réglées et que l'on appelait les loups. Parmi ces loups, certains ont été réglés au niveau du GR [Groupe responsable]. Quelques-uns sont remontés jusqu'au niveau du CODIR [Comité de direction], dont ***le loup sur l'agression***. Le Comité de Direction qui fonctionne en Accord Prévention, a pris en compte ce loup. Le Comité Sécurité a décidé de travailler sur trois points :

- demander aux Chefs de GR de mettre en place un certain nombre de mesures conservatoires dans leur groupe.
- donner une information à ces agents sur la conduite à tenir en présence d'une personne agressive.
- ***commencer à mettre en place un suivi médical*** par le médecin du travail pour les personnes qui étaient victimes d'agressions.
Tous les GR du Centre sont en Accord Prévention [...]. Bien que l'on n'ait pas eu à recenser énormément d'agressions, **le Comité de Sécurité a souhaité que l'on mette en place une politique de gestion de ce risque** pour essayer d'éviter ces problèmes. »

En août 2001, « nous travaillons, depuis plus d'un an, sur le problème des personnes agressives à l'encontre de nos agents. Sur le département de l'Hérault, si le problème existe, il n'est pas alarmant et nous comptons très peu d'agressions. Nous avons ***mis en place des mesures conservatoires*** en fonction des sites et les conditions d'intervention sont définies [par secteurs]. Les policiers interviennent à notre demande sur les vols de courant par les Gens du voyage et peuvent assurer la protection des agents dans certaines zones sensibles. »

En mai 2004, le Président du CHSCT Clientèle Plateau explique : « nous sommes conscients que le positionnement à adopter face à un client agressif n'est pas facile à trouver. Nous avons tous à progresser face à ce phénomène : conseillers clientèle et encadrants. ***Il faudra aussi que les agents*** se forgent et ***apprennent à encaisser***. C'est certainement ***plus facile avec les agents qui ont de l'expérience***. »

Marc Lecoq avait prévenu : « La DEGS ***avance tranquillement***, mais elle ne peut pas faire l'impossible d'un seul coup. » (compte rendu syndical CGT du CNHSCT du 10 juillet 2003).

En effet, ***la mobilisation de nombre de managers locaux s'avèrent difficile*** : tel est le bilan dressé tant en avril 2004 que début 2005 par les responsables du National en charge d'impulser le déploiement dans les unités. Ce qui montre l'ampleur du déni des réalités et de la tâche à accomplir !

Patrick Lafon (Mission Ville d'EDF et de Gaz de France) est obligé de reconnaître, en juillet 2004, la situation faite aux agents depuis plusieurs années : « Les violences et les agressions […] les équipes les expriment fortement et ressentent un sentiment d'impuissance face à une violence qui les dépasse. […]. Dans certains lieux, on 'supprime' les interventions qui posent problème, beaucoup d'agents ont développé des stratégies personnelles, à défaut d'une réponse collective satisfaisante ! ***En 2002, les deux entreprises ont pris conscience de la nécessité de traiter ce problème***. Parce qu'ignorer, voire nier une agression, à l'interne, c'est aussi une violence [51] »

Durant cette période (décennies 1980 et 1990), alors qu'à EDF et à GDF, on sous-estime le problème, on peut affirmer que, tant à la SNCF qu'à la RATP, la sécurité est devenue ***une question sociale à part entière***.

> L'historien Christian Chevandier, dans son ouvrage *Cheminots en grève ou la construction d'une identité (1848-2001)* édité par Maisonneuve & Larose, en avril 2002, consacre un développement sur « le vieux et le neuf de l'identité » des cheminots. Un des cinq thèmes analysés est « ***la sécurité, nouvelle question sociale*** » à la SNCF ! Un texte remarquable.

Soulignons qu'à Electricité de Strasbourg, la Direction, qui a fait des agressions « ***un enjeu social stratégique interne*** » suite à des agressions à répétition en 1994-1995, a édicté des mesures de prévention plus strictes qu'à EDF-GDF Distribution : les binômes sont largement pratiqués dans les quartiers sensibles pour les interventions urgentes ainsi que pour les recouvrements d'impayés et coupures. C'est le fruit aussi de la mobilisation des agents, du syndicat CGT et du CHSCT. Si la culture alsacienne intervient dans le sens d'une moindre tolérance aux actes d'irrespect et d'agression et d'un esprit coopératif entre acteurs sociaux (le *Gemeinschaft*, c'est-à-dire l'esprit coopératif de la communauté), la Direction de Gaz de Strasbourg, quant à elle, s'est montrée moins compréhensive par rapport à ce problème [52].

Mais revenons en novembre 2000…

A cette date, Anne-Marie Roques et Jacques Viers (SPS-DPGR) proposent une coopération avec l'Observatoire Electricité et sociétés pour travailler sur les agressions, car celui-ci a « acquis une longueur d'avance », selon les propres termes de ces préventeurs.

Finalement, il faudra donc ***attendre décembre 2000***, pour qu'un ***groupe de travail*** soit constitué à EDF GDF, qui s'étoffera au fil des mois pour devenir un groupe de projet inter-

51 « Prendre en compte la violence », rubrique « Enquête Violence : prévenir les risques », *102mag*, le magazine d'EDF GDF Services, n°108, juillet-août 2004, page 10.
52 Cf. Monographie Electricité de Strasbourg (1994-2004), ainsi que La Vie du Réseau CGT Insécurité-Agressions et Sécurité document n°6 consacré aux travaux de la réunion Alsace-Lorraine du 9 mars 2004.

directions « violence-agressions ». Jacques Viers, chef de projet, déclare qu'il n'y a consacré que moins de 2% de son temps.

Anne-Marie Roques (SPS-DPGR) superviseur du groupe de projet, avait évoqué début 2001 la participation d'un membre du CNHSCT aux travaux du groupe de travail inter-directions Violence-Agressions, mais il semble qu'il y a eu un blocage du côté de la Direction, car cette proposition n'a pas été formulée aux membres de l'organisme statutaire.

Les médecins du travail, à travers leurs médecins délégués notamment, ***n'ont pas été associés aux travaux du groupe***. Ils l'ont souligné à plusieurs reprises lors de séances de CNHSCT lorsque la Direction affirmait que les médecins du travail avaient été associés à travers le Docteur Christian Jayet (SCAST). En conséquence, la « fiche de proposition » relative au soutien psychologique a été élaborée principalement par un médecin du Service central d'appui à la santé au travail (SCAST), service d'appui aux Directions.

A partir de multiples matériaux, un rapport établi, le 15 juin 2001, dans le cadre du projet « Violence-agressions », ***s'avère accablant*** :

> « Ce qui domine c'est le sentiment d'impuissance. » « Le risque agression est encore perçu comme une ***fatalité***. » « L'agression est un risque ***mal défini***. » « Les mots manquent pour nommer le risque afin d'analyser et agir. » « La grande majorité de ces évènements n'est consignée nulle part ». « Absence de lieux et de modalités pour exprimer ce mal-être [souffrance des agents] et rechercher des solutions. » « Le diagnostic précis des situations n'est souvent pas réalisé ou mis à jour. En matière d'actions de prévention, on trouve des mesures : pour analyser les risques, organiser ou adapter le travail, adapter les équipements, former les agents ou la hiérarchie ; des actions menées en partenariat ; des stratégies informelles d'adaptation des agents. Mais ce sont des ***initiatives partielles plus que des politiques volontaristes structurées*** et des ***actions 'en réaction'*** plutôt qu'une anticipation dans le cadre d'une véritable politique préventive. » « En matière de suivi post-agression, des initiatives ici ou là de soutien managérial, juridique, psychologique mais ***aucune politique de suivi structurée aux trois niveaux***. » « Des managers de bonne volonté mais plutôt désarmés sur les aspects juridiques, psychologiques ainsi que sur le plan de l'adaptation au poste de travail. Pas d'enregistrements systématiques des faits alimentant le retour d'expériences et le diagnostic. Le management ***n'aborde pas ce risque comme un risque professionnel à part entière***. » « En matière juridique, méconnaissance des procédures à mettre en œuvre [53] »
>
> Le rapport cite aussi quelques « actions majeures » menées par d'autres entreprises (Electricité de Strasbourg, La Poste, RATP…) : « un enregistrement systématique des faits qui valorise la remontée des évènements », « la formation du personnel et des agents en contact avec le public », « un partenariat avec les autres entreprises de service public et avec des institutionnels », « l'intégration dans la politique de la Ville », « l'accompagnement psychologique : débriefing à chaud et consultation de psychologues », « le soutien juridique », « l'implication dans les contrats locaux de sécurité » , « l'aménagement des locaux et du matériel ». « Ces actions s'intègrent dans une véritable politique de maîtrise du risque agression dans l'entreprise. »

A la lecture des éléments ci-dessus, on en déduit qu'***il n'y a pas véritable politique globale à EDF*** en matière de prise en compte des risques et des faits d'agression.

> Un document DPGR pour le CNHSCT indique : « Des premières conclusions et pistes d'actions [formulées par le groupe de travail national Violence-agressions] émergent à mi-2001 ». « ***Il n'y a pas de véritable politique de maîtrise du risque agression***. » (source : Document du 17 septembre 2001). On n'hésitera pas à réécrire les conclusions et les pistes d'action formulées par le groupe de travail national… « *Sauf exception*, Il n'y a pas de véritable politique de maîtrise du risque agression » (source : Document DPGR du 19 décembre 2001, intitulé : « Risque violence-agressions » présenté lors de la séance du 14 février 2002 du CNHSCT). Commentaires : l'exception confirme la règle, mais on aimerait savoir où se cache en France cette exception (quelle est l'unité EDF-GDF qui met en oeuvre une véritable politique de maîtrise du risque agression ?). Certainement pas le Centre ***EDF-GDF Distribution Pantin***, qui est souvent mis à l'honneur, alors que c'est un ***contre-modèle***.

Le document de travail de la délégation CGT au CNHSCT (21 octobre 2004) signale que « le rapport du groupe de travail inter-directions 'Violence-agressions', établi le 15 juin 2001, préconise de 'mener une réflexion sur ***l'impact qu'ont l'image de l'entreprise et sa politique clientèle*** (accueil dans les zones sensibles ; politique clientèle, fraudes, coupures ; multiplication des déplacements dans les zones sensibles) vis-à-vis du risque agression [...]'. Cette dimension a complètement disparu des versions réécrites par la suite. » Ce qui montre le peu de respect pour les conclusions de certaines expertises.

> Un représentant de la Direction indique en CNHSCT, en février 2002 : « le Groupe de travail national [inter-directions Violence-agressions] a rencontré les différents acteurs concernés : représentants d'organisations syndicales, managers de proximité, médecins du travail, assistantes

---

53 « Eléments de synthèse présentés à la réunion du groupe le 15 juin 2001 », rapport préparé et présenté par Anne-Marie Roques (Superviseur du groupe), Jacques Viers (Chef du projet, et expert) et Thierry Gerber (Secrétaire du groupe de projet, et expert).

sociales et agents, agressés ou non, qui ont été interrogés sur ce qu'ils vivaient. Il s'est avéré qu'ils ressentent d'abord un certain sentiment d'impuissance devant un phénomène social qui les dépasse. Ils considèrent qu'ils sont plongés dans ce bain-là et doivent y faire face sans savoir trop comment s'y prendre. Ils sont devant un phénomène social. L'Entreprise est baignée là-dedans, elle se sent un peu démunie, ***c'est un phénomène assez nouveau*** [sic]. Ensuite, c'est la peur devant l'imprévisibilité des situations. Les enquêteurs ont rencontré des agents un peu traumatisés et des hiérarchies qui se demandaient comment réagir. Les agents éprouvent un fort sentiment d'insécurité et vivent douloureusement ces situations. Quand le terme 'sentiment d'insécurité' est employé cela ne veut pas dire que ce n'est que du sentiment et qu'il n'y a pas d'insécurité, ***il y a bien une insécurité réelle*** » [54]. Que cela soit un phénomène « assez nouveau » est un point de vue strictement personnel, qui n'engage en rien le groupe de travail en question. Cette perception n'émane d'ailleurs pas des travaux du groupe.

Au cours de l'année 2001, plusieurs auditions d'experts ont été réalisées par le groupe de travail national : Richard Bousquet pour l'Union nationale des fédérations d'organismes HLM (UNFOHLM) ; Jérôme Servot de la RATP ; Dominique Auffret, Docteur Brigitte Bancel-Cabiac et Antoine Martin pour La Poste. Mais, depuis cette date, aucun membre des Directions n'a entretenu le contact avec ces organisations pour prendre connaissance de leurs analyses des problèmes et suivre l'évolution de leurs dispositifs de prévention et d'accompagnement.

EXPERIENCE DOULOUREUSE A LA RATP

Triste réalité : on avance plus vite après des agressions graves !

Jérôme Servot, un des responsables de prévention sécurité à la RATP Département bus, explique (10 mai 2001) : « en décembre 1997, à l'époque de la table ronde Sécurité on ne parlait pas encore spécifiquement de la prise en charge de l'agent agressé, mais c'était sous-tendu, et c'est venu très vite. ***Ce qu'on peut déplorer***, je vous dirais, malgré le micro, çà deviendra ce que çà deviendra, c'est dommage là-dessus comme ailleurs, ***c'est qu'on a avancé le plus sur des incidents***. C'est qu'au lieu que cela vienne sur inflexion qui dise il faut çà, ce sont des décisions, des mesures qui ont été prises, utiles mais malheureusement ***sur des agressions d'agents et même sur décès***, ce contrôleur qui est mort en juin 1999. Donc, cela va peut-être vous choquer ce que je vais vous dire mais je ne sais pas où vous en êtes... Mais si vous avez, un jour, dans un quartier difficile, un agent qui vient relever les compteurs ou qui vient effectuer une coupure, et qui est poignardé, vous avancerez, vous aurez des débouchés, ***vous aurez des choses beaucoup plus rapidement***. C'est un peu provocateur ce que je vous dis. C'est ce que nous avons connu, nous. Cela n'a pas empêché d'avancer, vous allez le voir. Malheureusement, nous avons eu des évènements sérieux et on a énormément avancé et les ***procédures***, qui sont quand même assez complètes, sont ***directement induites de ces évènements***. »

Régis Therry, préventeur-sécurité d'EDF-GDF Distribution Pays-de-Somme, exprime très bien (14 novembre 2000), à partir de son expérience, l'approche qui a cours à EDF-GDF Distribution au plan national : « ***Tant qu'il n'arrive rien, on ne fait rien*** ». Or, la prévention c'est justement agir pour qu'il ne se produise rien.

« Des chiffres inquiétants... en deçà de la réalité » sont rendus publics

A la tribune d'un colloque, Jacques Viers, communicant du SPS-DPGR, assis à côté d'une dizaine d'officiers de police, a rendu public en juin 2001 quelques données : « Des chiffres inquiétants... en deçà de la réalité. De 1990 à 1999, les chiffres sont : un homicide par balles, 333 agressions déclarées en accident du travail. L'impact : 4183 jours d'arrêt de travail, un ***impact variable selon les victimes : de quelques jours à un an***. L'impact sur les témoins est difficile à mesurer. […] A EDF GDF, nous considérons que les agressions ***d'origine externe*** sont un risque émergent à prendre en compte sur le plan de la sécurité au travail. Aussi, la Délégation à la prévention et à la gestion des risques d'EDF et de Gaz de France a constitué un groupe de travail national sur cette question. Il est vrai que nous aurions pu démarrer plus tôt, mais nous n'avons pu vu les signaux faibles, qui existaient pourtant, nous devons faire notre autocritique. […]. Nous avons des problèmes de collecte, ce n'est qu'une partie de l'iceberg. ***Les agents nous disent : il y a des problèmes d'insécurité***, il y a des endroits où la Police ne rentre plus. Ils posent la question : que fait la Police ? Alors : que fait la Police ? » [55].

54 Procès-verbal du CNHSCT d'EDF et de Gaz de France, séance 250, 14 février 2002, page 26. La citation est un peu longue mais c'est pour conserver son contexte (parer à l'accusation que « c'est un phénomène assez nouveau » a été enlevé de son contexte).

55 Communication du Chef de Projet violence-agressions de la Délégation à la prévention et à la gestion du risque (DPGR) d'EDF et de Gaz de France, lors du colloque du 12 juin 2001 « Malveillance, accident. Quelles réponses face à ces risques ? », organisé à Paris par l'IHESI et l'Université René Descartes Paris-V, Table ronde « l'entreprise dans une zone urbaine sensible ». Les données chiffrées sont issues de l'étude de l'Observatoire Electricité et sociétés. Jacques Viers oublie de signaler qu'il s'agit uniquement des agressions survenues en service commises par des usagers ou d'autres tiers.

Revenons sur ce « que fait la police ? » : c'est une bonne question en terme de sécurité publique, mais c'est aussi soulever une pierre pour se la laisser retomber sur les pieds. Car il faut savoir que le Directeur central de la sécurité publique, Christian Decharrière, sollicité par le Directeur de la DPGR, avait donné son accord courant 2001 pour une « audition », par le groupe de travail national, de hauts fonctionnaires de la Police nationale… *Et* ***ce sont des personnes de la DPGR qui n'ont pas mis en œuvre ce qui avait été convenu***. Et ce pour des raisons qui restent à élucider. Devaient être abordés lors de cette audition : la police de proximité, la nature de l'implication des services publics dans les contrats locaux de sécurité, l'analyse des violences urbaines par les services spécialisés,…

DOCUMENTS

Echanges de courriers entre le Directeur de la DPGR et le Directeur central de la Sécurité publique

(Direction générale de la Police nationale).

Courrier de la DPGR adressé à la Police nationale (19 février 2001)

Le 19 février 2001, Jean-Paul Tête, Directeur de la Délégation à la Prévention et à la Gestion des Risques a adressé un courrier (référencé K.R. Thierry Gerber/SK. Interlocuteur : Jacques Viers) à Monsieur le Directeur central de la Sécurité Publique, Direction Centrale de la Sécurité Publique, Direction Générale de la Police Nationale, Ministère de l'Intérieur, Place Beauvau :

« Monsieur le Directeur,

La Délégation à la Prévention et à la Gestion des Risques (DPGR), entité commune à EDF et Gaz de France, a identifié comme risque émergent les violences à l'encontre de nos agents, qui se produisent dans l'exercice de leurs métiers, notamment ceux qui comportent des relations à la clientèle. Il en est de même pour les salariés appartenant à des entreprises agissant pour le compte des deux entreprises en tant que prestataires de ce service.

Nos Unités mettent en œuvre localement des politiques de prévention des agressions et des actions post-évènements. **Un groupe de travail national " Violence-agressions externes "**, composé d'experts et de managers des deux entreprises, vient de se constituer à l'initiative de la DPGR. Il a pour objectif de concevoir des axes de progrès et de proposer des leviers d'actions aux Unités.

Les membres de ce groupe lors de la première réunion de travail, qui a eu lieu le 6 décembre dernier, ont vivement souhaité auditionner un ou plusieurs de vos collaborateurs. Le contact de Thierry Gerber, membre du groupe de travail, auprès de votre Direction est Monsieur le Commissaire divisionnaire René Bregeon, responsable du Bureau des liaisons extérieures. Ont été également sollicités des managers de services publics confrontés à des difficultés similaires aux nôtres, souvent dans les mêmes quartiers.

Nous vous proposons d'intervenir notamment sur la sécurité partagée et la police de proximité : doctrine et pratiques pouvant intéresser les Unités d'EDF et de Gaz de France, conventions-cadre portant sur les questions de sécurité, signées entre l'Etat – représenté notamment par le ministère de l'Intérieur – et les transporteurs (SNCF, groupe Via-Générale de Transport et d'Industrie, RATP), La Poste, les Chambres de commerce et d'industrie, l'Union nationale des fédérations d'organismes HLM, ainsi qu'un bilan de la mise en œuvre des contrats locaux de sécurité.

Nous souhaiterions connaître **le point de vue de la Direction centrale de la Sécurité publique sur les pratiques partenariales** envisageables en matière de sécurité des agents et des clients d'EDF et de Gaz de France (diagnostics locaux d'insécurité, cellules de protection économique créées par la Sécurité publique, observatoires de veille sur les délinquances et violences, informations réciproques, formations, etc.), ainsi que sur les attentes éventuelles des policiers vis-à-vis des entreprises EDF et Gaz de France et de leurs agents. Nous aimerions bénéficier aussi de **conseils pratiques en matière de dépôt de plainte**, de rédaction de 'main courante', etc.

Nous souhaiterions, enfin, avoir un échange sur l'évolution des quartiers sensibles : analyses de la Police nationale en matière de violences interpersonnelles et urbaines, niveau des tensions, influence des trafics illégaux et des bandes délinquantes ou inciviles sur la vie de quartiers, l'activité économique et le fonctionnement des organisations de service public.

Cette participation donnera lieu à un compte rendu incluant les réponses apportées aux questions des membres de notre groupe de travail, que bien évidemment, nous vous soumettrons pour accord avant de l'intégrer dans un rapport de synthèse des travaux de notre groupe de travail.

Nous espérons vivement pouvoir bénéficier de votre collaboration. Dans cette attente, nous vous prions de croire, Monsieur le Directeur, à ma considération distinguée ».

Réponse du Directeur central de la Sécurité publique (Police nationale) à la DPGR (27 mars 2001)

Dans son courrier du 27 mars 2001 adressé à Jean-Paul Tête, Directeur de la DPGR, le Directeur central de la Sécurité publique (Direction générale de la Police nationale), Christian Decharrière, indique :

« J'ai bien reçu votre courrier du 19 février dernier, par lequel vous m'informez de la création d'un groupe de travail national 'Violence-agressions externes', en exprimant le souhait de ses membres de pouvoir auditionner des membres de la Direction Centrale de la Sécurité Publique, notamment pour **rechercher les conditions d'une meilleure sécurité de vos agents et d'une meilleure synergie entre vos responsables locaux et les nôtres**.

C'est très volontiers que j'entends réserver une **suite favorable à votre démarche** et engager un dialogue fructueux avec nous-mêmes et votre groupe de travail.

Dans la perspective des auditions dont vous exprimez le souhait, mais aussi pour mieux définir les conditions et les thèmes sur lesquels elles pourraient porter, je souhaiterais vivement que nous puissions avoir une première rencontre de travail dans les prochaines semaines.

La présence d'un ou deux collaborateurs à nos côtés lors de cette première rencontre me paraîtrait tout à fait utile.

Dans cette perspective, je demande au commissaire divisionnaire René Bregeon, Chef de Bureau des Liaisons Extérieures et des Méthodes au sein de ma Direction de prendre l'attache téléphonique de M. Viers, votre collaborateur, afin de convenir d'une date et des modalités de notre rencontre ».

La Mission Ville d'EDF et de Gaz de France, créée en février 2001, intègre le groupe de travail inter-directions « Violence-agressions » (participation de Jean-Pierre Hervé), accompagnée par un des responsables du projet Accueil physique d'EDF-GDF Distribution (Patrick Lafon). La Mission Ville lancera même une OPA sur le groupe, car, en novembre 2001, il y avait urgence à produire des propositions de nature à être intégrées dans la convention nationale politique de la Ville qui sera signée en décembre 2001 et à répondre aux interrogations et préoccupations des Directeurs de Centres impactés par les projets d'implantation de nouveaux points d'accueil en ZUS.

Le SPS-DPGR, ne souhaitant pas porter à lui seul ce dossier aux enjeux si importants, ***intègre la Direction de la Sécurité au sein du groupe de travail*** inter-directions « Violence-agressions » et organise le 29 juin 2001 une réunion entre Dominique Spinosi, Haut responsable de la sécurité et Jean-Paul Tête, Directeur de la DPGR. « Fin juillet, lors de sa rencontre avec le Président Roussely, D. Spinosi évoquera la difficulté, en termes de sécurité des personnes et des biens, d'ouvrir de nouveaux points d'accueil dans certains quartiers sensibles très touchés par la délinquance (refus prévisible des agents de travailler dans ces conditions dégradées, risques importants aggravés en raison de la nécessité d'accepter les paiements en espèces). Elle insistera sur la nécessité, au plus haut niveau de l'entreprise, de prendre en compte ce risque et d'édicter une politique à mettre en oeuvre au sein des Unités. » « Dominique Spinosi prendra contact avec le cabinet du Directeur de la police nationale afin d'organiser, à la rentrée de septembre, une rencontre Direction de la Police nationale/EDF. La délégation de l'entreprise (qui serait également porteuse des intérêts de Gaz de France) serait composée de représentants des trois entités impactées par les problèmes de violences urbaines : Direction de la Sécurité, Délégation à la prévention et à la gestion des risques, et Délégation à la ville et à la solidarité. » « La note politique sur la violence et les agressions externes [...] sera préparée par les trois entités susdites et pourrait être signée par Jean-Louis Joliot et Bernard Leblanc avec application sur le périmètre des deux entreprises ». La Directrice a rencontré le Président Roussely qui a déclaré ***attendre qu'on lui fasse des propositions***.

La Directrice de la Sécurité a pris contact avec la Direction centrale de la sécurité publique. « La probable proposition du ministère [de l'Intérieur] serait la signature d'un ***contrat cadre au niveau national avec les déclinaisons locales dans les quartiers sensibles*** comme ce qui a était fait avec La Poste. » (situation au 4 juillet 2001).

L'exemple d'Argenteuil

La ville d'Argenteuil avait associé au contrat local de sécurité, dès la réalisation du diagnostic local de sécurité, ***vingt facteurs de La Poste***. Leur connaissance de la vie et des habitants des quartiers a contribué à identifier les causes d'insécurité dans leur secteur d'activité. La Poste est signataire de ce contrat local de sécurité en partenariat sur des actions menées avec la Police et l'office HLM. L'objectif est de permettre la distribution quotidienne dans toutes les boîtes aux lettres en renforçant la sécurité des facteurs. Pour sa part, La Poste informe la police et l'office HLM des difficultés que rencontrent ses facteurs au cours de leurs tournées. L'office HLM veille à

améliorer les accès des immeubles et leur sécurisation ainsi que celle des boîtes aux lettres. Quant à la police, elle renforce la protection des postiers lors de certaines de leurs missions. Ces mesures ont beaucoup facilité le travail des facteurs. Ils se sentent désormais davantage en sécurité. En même temps, l'image des bailleurs sociaux et de La Poste dans leur rôle de prestataires de service auprès des habitants de tous les quartiers a été valorisée. La Poste est présente dans plus de 250 contrats locaux de sécurité sur une gamme d'actions qui l'associe non seulement aux services de Police et de Gendarmerie mais aussi à de nombreuses administrations comme à l'Education nationale, à la Jeunesse et Sport, etc. [56] »

La Poste a signé, le 14 septembre 1999, une ***convention avec l'Etat*** « ***pour une sécurité de proximité*** ». Dans le cadre d'un accord national, signé le 16 mars 1999, « la Poste s'est engagée à renforcer sa présence dans les ZUS ainsi qu'à améliorer les conditions de travail, et la sécurité des agents intervenant dans ces quartiers. » « La Poste souhaite ***être associée aux politiques gouvernementales de prévention*** et de lutte contre l'insécurité. Les contrats locaux de sécurité, qui ont pour objectif de réaliser à la fois une approche spécifique de prévention des actes d'insécurité et la mise en application de mesures adaptées localement aux problématiques identifiées, sont une démarche à privilégier. » (voir encadré *supra*).

Par la suite, en août-septembre 2001, comme l'a indiqué Didier Laurent, Délégué à la Ville et à la Solidarité d'EDF et de Gaz de France, il fut question d'élaborer et signer une ***convention avec la Police nationale portant sur les violences urbaines***, projet qui n'a pas abouti.

C'est la raison pour laquelle Lucien Ehrsam, représentant Force ouvrière au CNHSCT du 14 février 2002, déclare : « les membres du CNHSCT ont été informés que la Direction de la Sécurité participait au Groupe projet de la DPGR et ***travaillait avec les services de l'Etat à l'établissement d'une convention de partenariat pour traiter les violences urbaines*** qui touchent les agents de l'Entreprise. L'avancement de ces travaux devait être présenté au CNHSCT d'octobre 2001. Puisque la convention de partenariat doit exister maintenant, M. Ehrsam réitère sa demande d'informations sur le document. » (Cf. procès-verbal n°250).

Lors de la réunion du 27 juin 2001, relative à la mise en place à EDF-GDF Distribution du dispositif politique de la Ville, « en ce qui concerne les problèmes de sécurité, certains responsables d'Unité n'ont pas caché que ceux-ci étaient déterminants pour la réussite de toute initiative dans les quartiers prioritaires. 'Avant d'améliorer notre présence dans certains quartiers, ***encore faudrait-il déjà s'y maintenir'***, a dit un Directeur. Plusieurs Unités ont évoqué des postes non pourvus dans certains quartiers par manque de postulants [à Pantin,...] et des démissions [à Asnières,...]. » « La représentante de la Délégation interministérielle à la Ville a indiqué que 'la sécurité est un élément essentiel' de la politique de la Ville. »

Fin septembre 2001, Dominique Spinosi, Directrice de la Sécurité d'EDF, explique : « J'ai eu une rencontre au ministère de l'Intérieur avec Monsieur Bregeon, qui dirige le bureau [des liaisons extérieures, Direction centrale de la sécurité publique] qui entretient les relations avec les services publics. ***Au ministère de l'Intérieur, ils sont partants à 100%,*** Ils ont déjà signé une convention avec La Poste, que le commissaire Bregeon m'a donné, une convention avec les HLM [UNFOHLM], et les CCI [Chambres de commerces et d'industries] ont dressé un premier bilan de leur implication dans les contrats locaux de sécurité. Au ministère de l'Intérieur, ils attendent une date pour la rencontre avec le Directeur central [Christian Decharrière]. Comme prévu, j'ai alerté le Président [François Roussely]. Il m'a dit qu'il attendait des propositions. A nous d'apporter quelque chose de concret. Il s'est déclaré très intéressé et je l'ai informé de nos contacts avec le ministère de l'Intérieur. »

Madame Hezard, Chef de projet « Accueil physique » à EDF-GDF, a présenté le dossier « Accueil physique » lors de la séance du 25 juin 2002 de la Commission nationale Distribution [CND], commission spécialisée du CSC des CMP. Madame Hezard a indiqué que « ***la Direction de la Sécurité a travaillé sur la sécurisation des paiements et des encaissements***. Les dispositifs testés dans les quartiers sensibles sont appréciés par les agents ». Elle ajoute : « par ailleurs, il est envisagé de réaliser un travail de proximité avec les équipes concernées. Un retour d'expérience sera réalisé en fin d'année. » (Procès-verbal n°02/03 de la CND).

Sur un autre plan, en décembre 2003, sur l'intranet prévention sécurité Arche, on peut lire : « le constat du groupe projet violence-agression (16 juillet 2002). Ce groupe projet [...] a travaillé sur le thème des violences et agressions ***d'origine externe*** subies par les agents durant l'année 2001. Contacts : SMaRT : Jacques Viers ; SCAST : Docteur Christian Jayet ; Mission Ville : Jean-Pierre Hervé. »

Pour notre part, ***nous ne partageons pas l'analyse d'une prétendue « origine externe »*** ([57]). Elle est du même acabit que les approches segmentées et mécanistes qui font état d'une « entreprise » et de « son environnement », oubliant les interactions entre « entreprise » et

56 Fiche : « Contrat local de sécurité d'Argenteuil (Val-d'Oise) : La Poste et les bailleurs sociaux, partenaires dans les contrat locaux de sécurité », Site de la cellule interministérielle d'animation et de suivi des CLS sur www.cls.interieur.gouv.fr

57 Ce terme est impropre car il occulte les possibles responsabilités des organisations.

« sociétal ». Si EDF et Gaz de France ont eu et conserve un impact structurant sur la société, celles-ci sont immergées dans le sociétal. Sous un autre angle, on peut trouver intéressante, sous certains aspects, la démarche des sociologues du CADIS, piloté par Michel Wieviorka, en termes de ***coproduction de l'insécurité***.

ECLAIRAGE

Quelle coproduction d'insécurité ?

Quelques larges extraits de *Violence en France* (Michel Wieviorka, Editions du Seuil, février 1999) : « Les attaques contre les institutions. Plus on se rapproche de la période actuelle et plus la violence dite 'urbaine' et ses représentations médiatiques s'étendent, pour ***atteindre toutes sortes d'institutions***. Certes, dans les années 1970, la violence s'en prenait couramment aux institutions, visées alors avant tout ***en tant qu'incarnations de l'Etat***. De plus en plus, le sens des attaques contre les institutions se déplace, pour leur reprocher principalement de ne pas tenir les promesses de la République. » (page 33).

« Les entreprises de transports collectifs (notamment la SNCF, la RATP, et d'autres entreprises en province) sont elles aussi le théâtre et l'enjeu de violences qu'elles découvrent au début des années 1990 et qui semblent d'abord, là encore, traduire la pénétration de la crise urbaine jusque sur leurs réseaux, sous la forme notamment de 'caillassages' de bus et d'agressions de leurs chauffeurs - ***jusqu'au moment où elles reconnaissent, plus ou moins aisément, leur propre responsabilité dans la production des violences*** qui les frappent et qu'elles combattent. Toutes les institutions, à commencer par celles qui sont au contact des quartiers en difficulté, sont susceptibles d'être affectées, voire atteintes, par la violence. Elles incarnent en effet aux yeux d'une partie non négligeable de la population, et notamment des jeunes garçons des banlieues populaires, l'univers des 'inclus' et de leurs intérêts. Vu des quartiers de relégation, le discours généreux de l'égalité et de la fraternité républicaines recouvre en fait de graves inégalités et un profond égoïsme. Ainsi, on signale de nombreuses agressions à l'égard des travailleurs sociaux, perçus comme relevant des 'in', incapables d'apporter des emplois aux jeunes de quartiers dont souvent ils sont eux-mêmes issus et à partir desquels ils ont pu entamer une carrière, s'intégrer et dès lors, peut-être 'trahir'. » (page 35).

Michel Wieviorka souligne l'existence d'« une ***spécificité bien française*** : le fait que les violences urbaines prennent couramment pour cible des institutions ou des services publics, leurs locaux, leurs personnels, leurs moyens de transport. Dans d'autres pays, où de la même façon le chômage et l'exclusion sont à l'ordre du jour et où les rapports sociaux propres à l'ère industrielle se défont, la violence s'oriente différemment, et ses protagonistes ne sont pas tentés d'en découdre avec les institutions, précisément parce qu'ils n'en attendent pas ce qui en est attendu en France. » (page 62).

« La crise institutionnelle. 'Caillassages' de bus, violence scolaire, vandalisme, dégradation de locaux publics, agressions de pompiers venus éteindre un incendie, pièges tendus par des jeunes à la police, etc. : à bien des égards, la violence dite 'urbaine' s'en prend aux représentants des institutions ou à des biens matériels publics. Une idée couramment admise y voit un ensemble de désordres assaillant du dehors des organisations publiques qui n'auraient plus qu'à se protéger et à combattre la menace extérieure. Il est vrai que cette violence est en partie incompréhensible si on ne prend pas en considération les changements généraux qui affectent la société et qui se donnent à voir dans l'espace urbain, y compris là où les institutions sont présentes, ou au contact direct des milieux populaires. » « [Mais s'il y a des difficultés] c'est aussi parce que ***les institutions en question sont en crise*** et ***contribuent***, par leurs carences, leurs blocages et leurs propres difficultés ***à générer les problèmes*** qu'elles disent ensuite devoir combattre. » (page 54).

« Les institutions de la République, ***y compris les grandes entreprises publiques***, sont un élément du problème de l'insécurité, qu'elles contribuent à produire, et pas seulement la cible des violences. Elles participent à leur expansion, comme à leur éventuelle régression, elles ont une responsabilité, tout aussi bien, dans leurs représentations. La crise spécifique de chacune d'entre elles traduit et exacerbe tout à la fois celle, plus générale, de la République.

Dans certains cas, la violence peut être ***assez directement pensée*** en référence à l'institution ou à l'entreprise publique qu'elle affecte ou prend pour cible : certains dysfonctionnements de la RATP, par exemple, se soldent par des conduites agressives de la part de jeunes des banlieues qui s'en prennent à ses bus et à leurs chauffeurs. Dans d'autres cas, ce qui est en jeu est la République elle-même, et l'institution ou l'organisation qui subit la violence n'est pas en cause en tant que telle et ne fait qu'incarner un système dont l'ensemble suscite la violence. Celle-ci procède, pour l'essentiel, des carences et des ***difficultés croissantes des institutions de la République à tenir leurs promesses et à être conformes à leur concept***. En théorie, le service public et, au-delà, les idéaux de liberté, d'égalité et de fraternité de la devise républicaine veulent que les personnels qui ont la charge de les rendre effectifs puissent s'identifier à leur mission, et donc vivre, dans leur expérience personnelle, un sentiment de correspondance étroite et harmonieuse entre leur statut social et leur fonction ; cela suppose que le ***fonctionnement concret des organisations*** soit cohérent et permette la mise en oeuvre de moyens adaptés aux fins, et cela implique que ces fins soient claires, nettement établies. » (page 55).

Les Directions d'entreprise et des managers, non seulement peuvent se cacher derrière le ***service public*** pour développer des logiques purement commerciales (fourguer des services, qui n'entrent pas dans la sphère du service public,…) mais aussi ***s'en servir (sous l'aspect service public) comme d'un instrument de contrainte*** à l'encontre des salariés, générant souffrance éthique et disponibilité exorbitante pour les clients, tout en diffusant l'idéologie du client-roi.

Dominique Huez, médecin du travail à EDF, explique : « Aujourd'hui de nombreux salariés ont honte 'de ne pas tenir' face à des conditions de travail de plus en plus inhumaines et non respectueuses de leur dignité. Cette culpabilité de sa propre 'fragilité' supposée, fait se retourner contre soi la recherche de responsabilité, alors qu'elle doit être recherchée du côté des conditions de réalisation du travail d'aujourd'hui. Comment un management qui individualise, met en concurrence entre eux les agents en s'appuyant sur le 'chantage à l'évaluation', fait s'effondrer les repères collectifs dans le travail par rapport aux valeurs communes, comme celles du service public par exemple en ***générant une souffrance éthique***, intensifie et densifie le travail, en alliant partout les logiques industrielles d'accentuation des contraintes temporelles, aux logiques commerciales de la ***disponibilité sans fin pour le 'client'***, pourrait-il ne pas être responsable des conséquences pour la santé des travailleurs. » (Cf. Dominique Huez, « Pour prévenir les atteintes à la santé mentale au travail clarifier les rapports médecins du travail, CHSCT, management », pp. 36-40. *Les Cahiers S.M.T.*, Association Santé et Médecine du travail, n°18, juin 2003, page 36).

Thierry Gerber s'est entretenu (9 décembre 2003) avec deux collègues féminins qui travaillent à EDF-GDF Distribution Grand Toulouse, après avoir travaillé chez X (un opérateur téléphonique qui n'est pas France Telecom). « Chez cet opérateur, en cas d'insultes du client, elles avaient l'autorisation de leur hiérarchique de raccrocher, et elles raccrochaient, et le chef notait le nom du client agressif et pouvait lui adresser une lettre de menace, la prochaine fois etc. Mais quand elles sont entrées à EDF c'était une autre logique, on leur a dit : '***on ne doit pas raccrocher au client, çà ne se fait pas, service public*** machin truc…' en bref, on doit se laisser traîner dans la boue… »

Dominique Dessors, dans son enquête auprès des personnels d'une unité de France Telecom à Grenoble, indique : « il semble bien que le modelage des clients par la communication ait un objectif constant sous-jacent : il ne s'agit plus seulement de formater le client pour qu'il demande ce qu'on produit. Il s'agit d'***utiliser les clients pour contraindre les salariés*** » (citée par Dominique Decèze, *La Machine à broyer. France Télécom*, Jean-Claude Gawsewitch Editeur, août 2004).

Il y a plusieurs années, EDF-GDF Services a mis en œuvre une « garantie des services ». Pascale Molinier et Anne Flottes font état de la « pression de la clientèle » : « Une charte de qualité, instaurée au niveau national et présentée ***à grand renfort de publicité***, promet que les clients n'attendront pas (sinon ils seraient en droit de demander un dédommagement financier). Mais localement, les secteurs géographiques d'intervention ont été agrandis et l'ordinateur planifie le travail sans tenir compte des aléas techniques et des temps de transport entre les rendez-vous. Les agents disent que ***pour satisfaire le client, ils roulent 'à tombeau ouvert'***. » (cf. Pascale Molinier et Anne Flottes, « Primauté de l'argent, dévalorisation du travail : un sentiment d'incompétence anxiogène », *Travailler*, 2, 1999, pp. 113-129, page 115). Ce qui en plus du risque d'accident (risque routier) accroît les risques d'agression suite à altercation entre automobilistes.

Au nom du service public en danger, en proie à la concurrence, ***des pressions sont exercées sur les syndicalistes pour obtenir une révision à la baisse*** des revendications en matière de sécurité.

Deux exemples parlants :

▶ Rémy, jeune technicien d'intervention clientèle d'EDF GDF Distribution Pantin, représentant au CHSCT, témoigne (12 août 2003) : « C'était avant un CHSCT, on a discuté avec MM. Scauri et Dalsheimer, membres de la Direction, on voulait tourner à deux en zones rouges [secteurs à risques], ils nous ont dit, à Eric et à moi : '***c'est à cause de vous*** qu'on va externaliser des activités à problèmes, à trop en demander au niveau de la sécurité..., on ne pourra pas être concurrentiel... »

▶ André Chavernac, membre du CHSCT, raconte (27 août 2003) : « Nous étions intervenus syndicalement puisque l'argent avait été mis dans un petit coffre et placé en bas, mais celui-ci devait être remonté en haut pour être compté, la caisse n'était pas vitrée, on baissait un rideau pour compter les billets derrière. Avant que la Brink's passe chercher les fonds… Le chef de service nous a menacé : ***si vous demandez une caisse protégée, je ferme la caisse de Béziers***. »

L'idéologie du client-roi imprègne la société, comme on le constate dans plusieurs professions. Pascal André, de la SNCF, montre les contradictions du système (voir en annexe).

Tendanciellement, on assiste à une montée de l'individualisme forcené et de la soif d'autonomie. Raymond Boudon écrit : « Ce sont […] ***surtout les valeurs insistant sur l'autonomie de l'individu qui sont en hausse*** ; les valeurs impliquant une soumission de l'individu à des institutions, des idées, des principes, etc. sont au contraire en baisse. » (Cf. *Déclin de la morale ? Déclin des valeurs ?*, PUF, septembre 2002, page 51).

Jean-Pierre Le Goff explique : « nous vivons dans une société où l'ego de tout un chacun tend à devenir la référence centrale pour confronter la réalité. Ce phénomène renvoie au développement d'un nouvel individualisme auquel le tournant historique de mai 68 et des années 1970 ne sont pas étrangers. [...] Dans le même temps s'est affirmée une 'contre-culture' faisant de l'expression débridée de la subjectivité et du 'vécu' la marque de l'authenticité. L'exigence d'autonomie individuelle a débouché sur un ***égocentrisme***. [...] Les années 1980 vont servir de cadre à la rencontre de ce courant culturel avec le libéralisme économique. Cette rencontre va s'effectuer autour de la critique des pouvoirs et de l'Etat, de la notion de ***'client-roi' dont les désirs doivent toujours être assouvis au plus vite***. Et l'idée libérale d'un marché policé, centré autour de l'épanouissement individuel. Et l'idée libérale d'un marché autorégulateur rejoint le fantasme d'un monde sans interdit ni limite [...]. Cette vision ressassée par l'audiovisuel véhicule l'utopie d'une société - sans contradiction ni conflit - au sein de laquelle tout le monde serait 'gagnant'. Et c'est cet angélisme qui, lorsque qu'il entend 'pacifier les esprits' à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, devient manipulateur et pervers ». (Cf. « La perversité du concept », *Célidé magazine*, n°12, CFDT, octobre 2000).

Dans son enquête menée de 1984 à janvier 1986, « le rapport Lambda », Agnès Gerhards pointe l'existence de violences à l'encontre des agents de plusieurs services publics ou au public. « Les guichetiers de l'Assedic de Lyon, atteintes par la psychose de l'agression, ont exigé une protection. Les allocataires s'adressent à eux au travers d'une petite lucarne […]. La technique de protection contre les usagers irascibles a évolué. L'antenne Assedic de la rue Friant, à Paris, a installé un nouveau type de comptoir. Recouvert d'un palissandre plastifié du plus bel effet, il comporte du côté des visiteurs une proéminence arrondie qui empêche ceux-ci de trop approcher et surtout d'atteindre le guichetier par des gestes spontanés un peu vifs. La distance s'établit d'elle-même et ne nécessite plus vitres épaisses et hygiaphones ». Elle souligne aussi les méandres administratifs, les mauvaises conditions d'accueil, l'absence de zone de discrétion où chacun peut exposer sa situation sans être entendu par d'autres usagers, les longues attentes. De même, pour l'avoir observé, elle dénonce « d'autres comportements agressifs [qui] n'ont ***apparemment aucune motivation réelle***. L'usager arrive dans un service, ***s'installe en pays conquis, exige tout, tout de suite*** et tempête quand les employés ne lui accordent pas immédiatement la lune. » (*Le rapport Lambda. Enquête d'une simple citoyenne sur l'Administration de son pays*, Editions du Seuil, mars 1987, pages 230-231).

« ***Nous exprimons tous le souhait d'être traités*** comme des clients, et même ***comme des clients-rois*** dans toutes nos relations d'échanges, qu'elles soient marchandes ou non. » Ainsi s'expriment les auteurs de l'étude « Rapport de la mission FNEP 2001 : clients/usagers. Jusqu'où la différence doit-elle disparaître ?, *Pangloss*, n°32, Fondation nationale Entreprise et Performance, 2002, page 33.

Même « le comportement des malades a changé : insensiblement, les patients se sont transformés en clients. ***La relation médecin/malade paye un prix fort à l'évolution mercantile*** de nos sociétés. » souligne Anne-Marie Roucayrol (« Les praticiens hospitaliers ne vont pas bien », *La pensée*, 328, octobre-décembre 2001, pp 53-64, page 61).

« De plus en plus de médecins se plaignent d'agressions. C'est en tout cas ce que constate Jacques Lucas, président de la section 'exercice professionnel' au Conseil national de l'Ordre des médecins. Il en distingue quatre types : celles liées aux malades psychiques et qu'il considère comme faisant partie des 'risques du métier', celles relatives aux toxicomanes, les vols crapuleux avec violence et, enfin, les agressions verbales de ***patients qui 'veulent tout, ont droit à tout et tout de suite'***. Jean-Philippe Brugnaux, médecin généraliste installé dans le XVIIIème arrondissement de Paris, a subi quatre agressions en quatorze mois - trois à l'arme automatique et une à l'arme blanche... 'Détraqués, toxicomanes ou petits casseurs', résume-t-il. Pour ce médecin, cette montée de la violence à l'encontre des professionnels de la santé s'inscrit dans un contexte général de dénigrement des médecins. 'Les gens nous prennent pour des distributeurs de médicaments. Nous sommes complètement dévalorisés par les autorités de la santé [...] et puis le malade ne se prend plus du tout en charge. Pour lui ***tout est gratuit, il arrive dans le cabinet en conquérant***.' » (cf. *Viva*, Ile-de-France, mars 2002).

« Nous vous devons ***plus que*** la lumière : une belle connerie ce slogan, et il nous a fait beaucoup de mal… Demandez un petit peu aux PI [techniciens clientèle] ce qu'ils en pensent de cette publicité… Ras-le-bol, ras-le-bol, ils vous diront, ***cela excite les gens à avoir des exigences exorbitantes*** et eux, ils se retrouvent comme des cons et en plus ils risquent de se faire taper dessus », témoignent deux agents de la prévention-sécurité d'EDF-GDF Distribution Béarn » (réunion SFP du 16 novembre 2000).

« Quand un grande banque a comme slogan 'le pouvoir de dire oui', je n'aimerais pas être le salarié qui doit dire non' explique Patrick Légeron (cf. « Les salariés sont de plus en plus victimes de violences physiques », *Le Monde*, 20 mai 2000).

« Personnels de coulisse » et « agents de contact »

Eric Le Breton souligne très justement : « Si les agents de face à face perçoivent l'utilisateur [l'usager, le client,...] comme un facteur de risque, ***les personnels de coulisse l'appréhendent au contraire comme une figure positive*** [...]. Par ailleurs, si les agents de coulisse n'ont pas de relations concrètes avec les utilisateurs, cela ne signifie pas qu'ils sont privés d'informations les concernant. [...]. Leur information [...] est essentiellement statistique, elle n'engage pas physiquement les personnes. Les agents de coulisse connaissent de mieux en mieux des utilisateurs qu'ils côtoient de moins en moins. Comme l'observe Claude Teissier, cette distance facilite l'idéalisation de l'utilisateur : 'si les agents qui ne sont pas directement au contact des usagers ne subissent pas la charge émotionnelle et affective, ils ne sont pas confrontés à des 'usagers agressifs' et n'ont pas de vision négative de l'usager (*La Poste : logique commerciale/logique de service public*, L'Harmattan,1997 page 134). Cette conception de l'utilisateur idéalisé, appréhendé comme un ***levier de la modernisation*** des politiques publiques,

conduit les responsables politiques et techniques à ramener les confits publics à ce qu'ils estiment être leur 'juste mesure'. Alors que les agents de contact ont tendance à amplifier les risques encourus, ***les agents de coulisse tendent à minorer le risque***. » (Cf. Eric Le Breton, « Les compromis fragiles du traitement des conflits publics dans les transports urbains », *Sociologie du travail*, n°4, octobre-décembre 2001, pp. 515-531, page 523).

EDF et GDF, par leurs postures et leurs campagnes publicitaires, ***ont largement encouragé le développement de l'idéologie du client-roi***.

Les clients-rois se trouvent encouragés à des moqueries à partir des messages publicitaires diffusés par les deux entreprises. EDF : « ***des hommes au service des hommes !*** », combien d'agents masculins se sont vus qualifiés d'homosexuels ? Sylvie G'sell, qui a travaillé en Distribution, témoigne (18 mai 2005) : « avec ce slogan, combien d'agents féminins se sont vues interrogées : '***et vous les femmes vous êtes aussi au service des hommes ?***' » Gaz de France, dans sa campagne récente, montre un agent qui fait un geste en forme de S inversé, rappelant un élément du nouveau logo. Combien d'agents ont été ridiculisés ? Tout ce qui affaiblit l'image des agents est à proscrire, car cela accroît la crise de l'identité professionnelle, les tensions entre usagers et tiers, d'une part, et agents, d'autre part, ainsi que les risques d'altercation.

Malgré des circonstances exceptionnelles (tempêtes, grosses intempéries,…) ***des usagers font preuve d'incompréhension*** et frappent nos agents. Aussi, chaque année, nous dénombrons quelques agressions physiques. On peut dès lors formuler l'hypothèse qu'en interne, à EDF-GDF, on ne veut retenir que les aspects positifs du dévouement des agents et leur efficacité, et que, par conséquent, ***on a tendance à passer sous silence les agressions*** dont ils ont été victimes lors de ces moments difficiles pour tous.

D'une manière générale, il y a lieu d'examiner les diverses ***causes des agressions*** et les différents **profils des agresseurs**. C'est ce qu'a proposé la CGT au cours des travaux du groupe de travail du CNHSCT « Analyse et prévention des agressions ».

« Une typologie des actes de violence en fonction de leurs auteurs. Les agents hospitaliers peuvent être victimes des patients (hospitaliers ou consultants, des accompagnants, membres de la famille ou proches du patient, des visiteurs et des tiers. ***Sans doute serait-il intéressant de pouvoir analyser les profils typiques d'agresseurs et des motifs des actes de violence ou de leur association factorielle*** (troubles mentaux du comportement, éthylisme et conduites addictives, stress et angoisse, désorientation, etc.). Autre indicateur : la violence est-elle le fait d'une personne isolée ou d'un groupe phénomène collectif de groupe (famille et proches), voire de « bande » ; est-elle assortie de considérations liées à des appartenances ethniques, communautaires (les jeunes, les 'gens du voyage'…) ? On se heurtera ici à d'évidentes difficultés : ne pas tomber dans le délire sécuritaire assorti de relents xénophobes ou racistes ; éviter le délit de faciès lié à l'appartenance à une communauté ; rester fidèle aux valeurs fondamentales du service public hospitalier : continuité, accès des personnes les plus démunies ou en situation précaire, égalité et non-discrimination… » Rapport « La protection des personnels hospitaliers. Victimes de violences, attaques, injures et harcèlements », Philippe Jean, septembre 2002.

La Commission « Violence, travail, emploi, santé », dont les travaux (mars 2005) ont été pilotés par Christophe Dejours, met l'accent sur la « ***responsabilité de l'organisation du travail dans l'aggravation de la violence des usagers*** ». « Dans [des] entreprises, l'encadrement et la direction s'efforcent de réfléchir à ce qu'implique, dans une activité de service, d'avoir à faire avec la violence des usagers. L'enjeu est ici d'une extrême importance et il est indispensable d'entrer quelque peu dans le détail. De plus en plus nombreuses sont les demandes de formation formulées par les entreprises, les administrations, les services publics et privés, pour apprendre aux employés les conduites à tenir pour prévenir et désamorcer la violence des usagers. C'est en règle générale mettre la charrue avant les boeufs, car pour former les salariés, il faudrait qu'on possède au préalable, sur cette question, des savoir-faire formalisés. Ce qui n'est pas le cas. Résultat : de nombreuses officines proposent leurs services et leurs formations. Les sessions ainsi organisées servent, au mieux, d'alibi aux directions mais ne résolvent pas le problème et risquent plutôt de l'aggraver par la déception des employés qui est proportionnelle à l'authenticité de leurs attentes. D'autres directions acceptent d'ouvrir l'entreprise à l'investigation, aux études, aux recherches et aux expérimentations en matière de prévention des conséquences psychologiques de la violence des usagers. Ce faisant elles prennent le risque d'ouvrir la boîte de Pandore dans la mesure où c'est l'occasion pour les employés d'exprimer leurs plaintes, sans qu'existent de solutions adaptées pour autant. C'est pourtant à ce prix que certains résultats peuvent être obtenus qui ont un réel intérêt théorique et pratique. Se trouve en effet alors posée la question de ***l'analyse de l'activité de travail*** dans la prestation de service, ce qui permet de remonter jusqu'à l'organisation du travail elle-même. On découvre souvent des incohérences dans l'organisation du travail qui jouent parfois un rôle important dans la genèse des violences des usagers. » (Travaux préparatoires à l'élaboration du Plan Violence et Santé en application de la loi relative à la politique de santé publique du 9 août 2004).

Le médecin du travail Alain Carré ***propose une méthodologie d'approche des problèmes*** : « la question des files d'attente est importante. [...]. Moi, je suis preneur de l'opinion des agents

sur les causes de l'agressivité. Je pose une question, il me semble que vous avez des hypothèses sur l'agression, même des hypothèses qui tiennent à la personnalité. 'Je suis tombé sur des personnes agressives', moi, çà me suffit, comme hypothèse. Mais je suppose que, dans les dysfonctionnements que vous pouvez observer, ou dans les circonstances que vous notez chez les gens qui font preuve d'agressivité, vous avez des hypothèses. Et moi, çà m'intéresse ; çà m'intéresse à deux titres. D'abord parce que ça peut nous donner des pistes de solutions. Vous êtes des professionnels et ***vous maîtrisez bien les circonstances qui tournent autour de votre travail***, et çà me paraît intéressant de noter çà. Et d'autre part, cette expression sur les hypothèses, çà permet éventuellement d'en discuter entre vous ; çà permet éventuellement de comparer effectivement si ces hypothèses sont convergentes, si elles sont divergentes. Cette confrontation des opinions, pour moi, c'est quelque chose qui est du ***domaine thérapeutique***. Et çà permet de ne pas rester avec son idée à soi et d'échanger avec les autres. » (Cf. procès-verbal de la séance du 12 juin 2002 du CHSCT Mission clientèle d'EDF-GDF Distribution Villejuif).

> Alain Carré, traitant de « l'agression par la clientèle » considère qu'« elle révèle ***en général*** un ***dysfonctionnement de l'organisation du travail***. L'augmentation de fréquence des agressions verbales lors des contacts physiques ou téléphoniques avec la clientèle est révélatrice en général de pénurie de moyens techniques ou commerciaux, voire de stratégies commerciales inadaptées en particulier à la nature de la clientèle. » (Cf. Alain Carré, « La Souffrance en rapport avec la violence de l'organisation du travail dans l'entreprise moderne. Sa prévention par le médecin du travail en service autonome », *Les Cahiers S.M.T.*, Association Santé et Médecine du travail, n°18, juin 2003, page 25, pp. 20-26).

1.2. Pour l'écriture d'une histoire de la prise en compte syndicale

Un travail collectif de recensement, d'écriture et de réflexion devrait être mené à partir des expressions des Fédérations et syndicats ainsi que des travaux des CHSCT et CMP sur la problématique agression. Sans conteste, à partir des éléments déjà réunis, on peut affirmer que de ***nombreuses batailles locales*** ont été menées pour mettre à mal cette violence institutionnelle faite aux agents et afin que soient prises des mesures efficaces en matière de sécurité.

C'est en tout cas le sentiment des membres du ***groupe de travail « Insécurité-Agressions et Sécurité »*** de la délégation CGT au CNHSCT qui est composé de cinq syndicalistes : Joseph Boyer (EDF-GDF Grand Velay), Jean-Louis Pascal (EDF-GDF Lorraine Trois frontières, et Collectif Clientèle du secteur Distribution), Danielle Mairesse (EDF-GDF Pantin), Marlène Erre (EDF-GDF Gard-Cévennes) et Thierry Gerber (EDF, au siège à Paris). Un réseau national « Insécurité-Agressions et Sécurité des agents du service public de l'énergie » travaille depuis septembre 2003, sur l'histoire contemporaine, le présent et le futur (analyse, prévention et prospective). Sur proposition de Joseph Boyer, responsable Santé et Sécurité au Travail de la FNME-CGT, Thierry Gerber anime le groupe de travail ainsi que le réseau. Ces travaux se situent ***dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux*** et s'articulent en particulier avec la prévention des souffrances psychiques et morales dues au travail et la prévention des crises suicidaires.

> Olivier Fégueux, jeune technicien d'intervention clientèle, plusieurs fois agressé, et jeune militant syndical, témoigne : « dans le cadre d'une grosse réunion sur les 'engagements de Bercy' [printemps 2001], organisée par la Direction générale, pour eux tout allait bien, alors ***devant tout le monde, j'ai pris la parole pour parler des agressions***, de ce que nous vivions tous les jours et j'ai été bien applaudi, cela a jeté un froid parmi les gens de la Direction. Je suis intervenu, au nom du syndicat, au Congrès de la Fédération à Biarritz en octobre 2003. J'ai parlé aussi des agressions et plusieurs camarades sont venus ensuite me voir pour qu'on cherche ensemble des pistes. » (11 février 2004).

De ***multiples débats*** ont eu lieu ces dernières années dans les rangs de la Fédération CGT. Mentionnons ici seulement ***quelques repères*** relatifs à la période récente.

Mentionnons le débat sur « le travailleur isolé à EDF GDF Services » lors de la séance du 10 février 2000 du CNHSCT. Youenn Colas, représentant CGT du personnel, met l'accent sur les « modifications de l'organisation du travail, y compris par rapport aux plages horaires. Il prend en exemple l'activité des agents petites interventions qui ont toujours les mêmes activités y compris à 19 heures. Il attire l'attention sur le fait que ces mêmes agents, précédemment, revenaient sur le site à 16 heures 30 ou 17 heures 30 et que ***la hiérarchie s'assurait que tout le monde était bien rentré***. La présence de tous les véhicules était vérifiée. Aujourd'hui, la plage horaire est beaucoup plus large et la Direction est dans l'incapacité de savoir où sont les agents et de connaître leur activité. » Et Michel de Coninck, représentant CGT, fait état des « ***agressions de caissiers***. Il regrette que la solution de sécurité choisie ait été la mise en place de bornes EDF dans les supermarchés de façon à ce qu'il n'y ait plus d'agent qui réceptionne l'argent. » (Cf. procès-verbal n°232). Michel de Coninck explique : « on a abordé les agressions de caissiers car il y a eu trois vols à main armée à EDF-GDF Bagneux en 1999

et souvent ***la caisse se trouve dans un endroit isolé*** du reste de l'accueil, c'est pour cela que j'en ai parlé lors du débat sur les travailleurs isolés. » (Entretien 25 mai 2005).

Le *Courrier fédéral*, publié par la Fédération CGT Mines-Energie, appelle, en août 2001, à la mobilisation contre les agressions : « ***agression d'une salariée*** d'EDF-GDF. ***Stop à la violence !*** » et propose de mettre en débat dans les syndicats et parmi les agents la situation vécue sur le terrain, la recherche et ***l'imposition aux Directions*** de solutions, le principe d'une ***riposte collective***, à l'instar des travailleurs des transports publics, avec l'organisation probable de conférences de presse [58]. Un communiqué de presse a été diffusé. Il faut remarquer que la démarche reste centrée sur nos entreprises, les Directions de celles-ci sont ***seules interpellées***, les autorités publiques ainsi que les élus nationaux et locaux ne le sont pas sur les questions de sécurité publique et de tranquillité publique, qui représentent pourtant ***tout un pan du problème*** auquel nous sommes confrontés.

Cette façon d'appréhender la question est sans doute liée à la démarche syndicale elle-même qui, traditionnellement, est restée ancrée sur-le-champ professionnel, chacun faisant pression sur « son » patron ou « ses » directions. ***On intervient d'abord sur « les nôtres ».*** L'exemple de la RATP le montre bien.

ZOOM

L'exemple de la CGT de la RATP en 1992 et 1993

« Les délégués du 16ème Congrès CGT du Réseau routier [syndicat CGT d'exécution du réseau routier de la RATP], réunis à Montreuil les 21 et 22 mai 1992, condamnent avec la plus grande fermeté l'agression dont a été victime notre collègue Jean-Pierre Lafont, au terminus de Nogent, samedi 16 mai 1992 à 21 heures 50. C'est lâche, c'est irresponsable, c'est intolérable ! C'est une agression de plus inscrite dans un long cortège ! C'est une agression de trop !
La Direction de la RATP porte une lourde responsabilité face à la situation faite aux agents et aux usagers. Elle porte la responsabilité des choix mûrement réfléchis qu'elle fait en matière de transport dans la région parisienne. Quand on choisit la rentabilité, des types de gestion privée, au détriment des besoins des usagers, des revendications légitimes des agents, on fait un choix, celui du risque ! Calculé ou non, il est meurtrier, il est assassin ! En ***prétextant*** le 'phénomène de société', la Direction, par le biais des commissions 'prévention-sécurité', transforme les agressions en donnée statistique, le but : banaliser le problème et minimiser ses responsabilités. Nous ne pouvons l'admettre, nous ne l'admettrons jamais.
S'il est vrai que la politique gouvernementale favorise les 'gagneurs', les 'boursicoteurs' et génère ainsi les conflits, en poussant les plus défavorisés, parfois aux pires extrémités, il n'en est pas moins vrai que l'Ile-de-France n'est pas Los Angeles et des solutions existent. Encore faut-il avoir la volonté de les appliquer. Répondre aux revendications légitimes des agents est un moyen de contrer, d'inverser un mécanisme paraissant irréversible. Encore faut-il vouloir écouter les premiers intéressés !
Que demandent les agents ?
-des services et des conditions de travail leur permettant de travailler dans les meilleures conditions possibles,
-une offre de transport correspondant réellement aux besoins des usagers,
-l'embauche nécessaire pour une présence humaine, indispensable, tant sur ligne que dans les terminus, y compris en soirée et en nuit.
Ces revendications n'ont rien à voir avec la surenchère, elles sont nées du bon sens et de la compétence de ceux qui vivent au plus près les réalités de tous les jours, des machinistes. Il est urgent de les satisfaire. C'est pourquoi, les délégués du 16ème congrès, excédés des déclarations d'intention de la Direction, exigent de celle-ci des mesures immédiates, prises en concertation avec les organisations syndicales pour que cesse la spirale de fatalité dans laquelle elle veut enfermer les salariés et l'opinion publique. Transporter et être transporté en toute sécurité, n'est

58 « Une jeune salariée d'EDF-GDF a été agressée à l'arme blanche par un usager le 8 août [2001] alors qu'elle effectuait une tournée de relève de compteurs électriques. C'est avec soulagement que nous apprenons que les jours de notre collègue ne sont plus en danger. La FNME-CGT lui apporte son soutien ainsi que ses voeux de prompt rétablissement. Cette nouvelle agression d'une salariée du service public dans l'exercice de son travail vient s'ajouter à une liste déjà trop longue. Plus inquiétant est le fait que de telles agressions se multiplient mettant en situation de danger permanent nombre d'agents des Industries électrique et gazière. ***La société et les entreprises doivent créer*** les conditions permettant aux salariés d'exercer leur mission de service public dans des conditions de sûreté et de sécurité optimales. Pour la CGT, cette question doit faire l'objet d'un examen en urgence et dans le sérieux qui s'impose, des mesures doivent être décidées pour assurer des conditions de travail sereines dans le cadre d'un service public qui réclame un retissage de liens très forts avec les usagers, dans la proximité des services et du dialogue permanent. Afin d'examiner la nature de ces mesures à prendre, la FNME-CGT appelle ses organisations à réunir les agents dès la semaine prochaine, notamment celles et ceux ayant un lien direct avec la clientèle, pour débattre de ces situations et ***imposer ensemble, auprès des Directions***, des solutions. Devant la gravité et la dégradation de la situation, la FNME-CGT met en débat parmi ses organisations la nécessité de réagir collectivement, comme nos camarades du transport, à chaque agression ou tentative d'agression d'un salarié et le rendre public. » *Courrier fédéral*, n°71, FNME-CGT, août 2001, n°1524/01, interlocuteur : Hervé Delorme.

pas une utopie. ***C'est l'exigence d'une société et d'une entreprise*** qui s'affirme moderne, à l'aube du 21ème siècle. »

Comme nous le voyons, ***le sociétal et les politiques sont peu interpellés***.

En février 1993, le Premier ministre est sollicité.

Le 5 février 1993, le syndicat Indépendant, le syndicat Force Ouvrière, l'union Autonome (SAM-GATC), le syndicat CGT et le syndicat CGT-UGICT et le syndicat CFDT de la RATP ont adressé à Monsieur Pierre Bérégovoy, Premier ministre, un courrier :
« Malgré tous les efforts déployés par les agents de la RATP chargés de la sécurité, les actes d'agression à l'encontre des agents du Département Bus, non seulement se perpétuent, mais redoublent d'agressivité et de violence caractérisée. Les toutes dernières agressions envers nos voyageurs et les agents de la RATP le démontrent. Cette situation est intolérable. Les agents du Département Bus traduisent leur émotion et leur colère lorsqu'une agression est commise contre l'un d'entre eux par des arrêts de travail spontanés. C'est actuellement le seul moyen qu'a ce personnel ***pour sensibiliser les autorités administratives et les pouvoirs publics*** en charge de la sécurité. Les syndicats signataires sont solidaires de ces actions et soutiennent les agents.
Dans le cadre de leur activité, les agents de la RATP se trouvent confrontés à des problèmes d'insécurité, notamment dans les banlieues dites 'zones sensibles'. Par nature, ***la responsabilité de la sécurité des personnes incombe à l'Etat***. Les agents de la RATP, et plus particulièrement ceux chargés de la sécurité, ne peuvent se substituer aux Services de la Police Nationale.
Il paraîtrait inconcevable que les agents de la RATP restent les seuls à assurer leur mission de Service Public.
Il vous incombe en tant que Responsable du Gouvernement de régler le problème de l'insécurité qui touche l'ensemble de la population d'Ile-de-France en donnant aux Services de la Police Nationale, à l'Institution Judiciaire et à la RATP (pour ce qui la concerne), les moyens nécessaires pour assurer, sans aucun risque, leurs missions de Service Public.
D'ailleurs, l'un de vos prédécesseurs avait déclaré en avril 1991 que 'la priorité est la sécurité dans les transports en commun'. Il avait même demandé aux divers ministres concernés de lui adresser rapidement leurs propositions.
Depuis, aucune mesure n'a été prise par les gouvernements successifs. Il est impératif de passer aux actes sur l'ensemble du réseau de transports de la Région Ile-de-France.
Nous sommes prêts, au cours d'une audience que nous sollicitons, à vous faire part de nos propositions. Attachés à notre mission de Service Public, nous ne pourrons l'effectuer convenablement qu'avec l'assurance d'une Sécurité maximale pour les usagers de la RATP et pour ses agents.
En l'attente d'une réponse, nous vous prions de croire, Monsieur le Premier ministre, l'expression de notre plus haute considération. »

On marche désormais sur les deux jambes…

A EDF-GDF, ***il ne semble pas que la problématique agressions soit remontée*** au National, dans l'organisme CNHSCT (comité national d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) créé par la convention du 8 juillet 1983 (article 17). Michel de Coninck, ancien secrétaire CGT de l'organisme, explique : « je suis entré dans la filière nationale CHS en 1982, avant, il y avait une commission centrale de coordination des CHS '3C CHS', c'était un organisme qui était d'ailleurs initialement une branche du Conseil supérieur consultatif des CMP, en fait c'était très technique, les éléments traités étaient très techniques. Et ceux qui siégeaient étaient pointus dans ce domaine. Les compétences étaient centrées sur des aspect sécurité du travail et pas tellement sur l'environnement du travail. A cette époque, vers 1985, les agressions apparaissaient dans les rubriques des 'faits divers' dans les journaux et pas encore comme un problème de société. Et même en 1993, on n'était pas au niveau d'insécurité qu'on connaît aujourd'hui. Cela explique en partie pourquoi ce n'est pas remonté. » (Entretien 25 mai 2005).

Si les 25 mars et 8 octobre 1993 deux séances ont été consacrées à des réformes de structures au sein de la Distribution (cf. procès-verbaux n°182 et 184), où il est nettement question des ***souffrances*** des agents, la problématique agressions n'apparaît pas nettement.

Une expertise relative à EDF-GDF Distribution Villejuif mentionne seulement un problème d'« agressivité », cela s'explique très probablement par la très faible participation des agents PI (petites interventions mixtes) à cette enquête [59].

[59] Si l'externalisation de certaines activités pouvant engendrer des tensions et des agressions, est évoquée, c'est plus en termes d'abandon d'activités qu'en termes d'externalisation des risques. « Michel de Coninck (CGT) [lors du CNHSCT du 25 mars 1993] attire l'attention sur la préoccupation des agents vis-à-vis du recouvrement des créances chez les cas sociaux : en effet, dans la région Nord la mise en place du compteur à clef et le recouvrement des impayés sous-traité à des officines privées représente, aux yeux des agents, un abandon de mission. » (procès-verbal n°182).

Mieux articuler travail des CHSCT et travail des CMP : l'exemple de EDF GDF Villejuif

Dans quelques unités, en nombre très insuffisant, il y a eu articulation du travail entre CHSCT et Sous-CMP, voire CMP, sur la prévention des agressions.

Donnons un coup de projecteur sur le travail de sous-CMP d'EDF GDF Distribution Villejuif dans la période juin 1996 - mai 2001.

Lors du sous-CMP de l'agence Choisy - Bords de Seine du 21 juin 1996, « Monsieur Capiaux, [représentant du personnel] soulève le problème de la ***sécurité des agents d'astreinte*** dans certains quartiers dits difficiles. Il cite la dernière et toute récente agression d'un agent de l'agent de l'agence de Villeneuve-Le-Roi et demande ce qu'il est conséquent prévu suite à cet évènement.

Monsieur le Président [Monsieur Fichau] ne peut que conseiller la prudence, le calme dans certaines situations mais n'a pas de solution miracle à proposer.

Monsieur Souliman [représentant du personnel] raconte ce qu'il se passe, la nuit, lors d'un dépannage. L'agent est seul, pas fier et ne cherche pas l'affrontement. Il serait souhaitable, dans certains cas, d'***être deux pour plus de sécurité***. En général, les agents de première intervention appellent le renfort.

Monsieur le Président rappelle que l'accord pour déplacer le renfort ***doit venir du chef d'exploitation*** d'astreinte. »

Au cours du sous-CMP de l'agence Choisy - Bords de Seine du 21 avril 1997, « Madame Malet [représentante du personnel] intervient suite au braquage de la caisse de l'agence clientèle de Choisy-Le-Roi. La délégation CGT demande l'installation d'une alarme reliée au commissariat de police.

Monsieur le Président déclare avoir demandé au chef de cette agence clientèle de réunir un groupe de travail afin de proposer des solutions sachant que ce problème est délicat. Le fait de sur-protéger par des systèmes sophistiqués peut inciter encore plus les voleurs à attaquer l'agence pensant qu'elle détient de fortes sommes d'argent et même prendre des clients en otage. Plusieurs solutions sont possibles : soit l'installation d'une caméra de surveillance pour dissuasion, soit l'installation d'un sas d'entrée blindé (comme dans les banques), soit ***la fermeture pure et simple de la caisse*** comme cela se fait dans certains centres de Paris. Les clients ont comme possibilité de payer par chèques ou mandats postaux soit une seule caisse ouverte pour tout le centre avec présence de vigile ou encore dans les bureaux de La Poste.

Monsieur Souliman insiste pour que des solutions soient rapidement trouvées et appliquées car il craint que ce phénomène ne se produise rapidement dans d'autres agences clientèles telle que celle d'Ivry - Vitry ***située sur un secteur sensible***. »

Pendant le sous-CMP de l'agence Choisy - Bords de Seine du 18 septembre 1997, « Le Président [Monsieur Fichau] informe que, concernant la caisse de Choisy-Le-Roi, les agents étudient la sécurité. Les agents seraient d'accord pour se remplacer à tour de rôle afin que ceux-ci ne restent pas trop longtemps à la caisse. Côté sécurité, une des propositions du groupe de travail était de fermer la caisse.

Monsieur Souliman demande si le Président a des propositions.

Monsieur le Président rappelle que le domaine sécurité est du ressort du CHSCT. La majorité est d'accord pour dire : 'si on en fait un blockhaus, on attire les voleurs'. Si on ne fait rien, on est tenté de voler. Il a été décidé de mettre une pancarte 'site surveillé' à titre d'essai. »

En octobre 1998, l'« expertise sur le projet de réaménagement des agences clientèles », relative à l'agence Alfort Rives de Seine, réalisée par l'APAVE à la demande du CHSCT, relève pour l'accueil physique « la plus grosse difficulté rencontrée par les agents réside dans le dialogue avec la clientèle. Celle-ci ***éprouve des difficultés à s'exprimer et à comprendre***. Ceci rend les dialogues relativement tendus et provoque une montée de la tension au niveau de l'accueil physique. C'est ce que les agents appellent ***l'effet 'boule de neige'***. Certains agents, devant l'agressivité de quelques clients s'interrogent sur l'opportunité d'un système d'alarme éventuel sous le bureau afin de pouvoir prévenir en cas de problème. »

Dans l'expertise d'Emergences, remise au CHSCT le 15 mars 1999, sur le regroupement d'agences clientèle, on peut lire : « ***Les femmes ont peur, parce que l'on sent des gens violents***. On répond. On a reçu une formation tournée vers le commercial, plutôt que tournée à recevoir le client. On a reçu une formation pour l'image de l'entreprise. Et quand çà démarre mal, quand c'est le deuxième de la journée, le client monte en puissance, et nous aussi on monte, et çà ne redescend pas, et on ne revient pas en arrière. Le client non plus. » (un conseiller clientèle).

Lors du sous-CMP Mission clientèle, tenu le 27 juin 2001, Patrick Lesueur, représentant CGT, ***dénonce la fermeture des accueils*** d'Alfortville, Choisy, Villeneuve-Saint-Georges, ce qui obligent les usagers à se rendre à des points d'accueil plus éloignés.

Au cours du sous-CMP du 17 décembre 1998 de l'agence Alfort Rives de Seine, « Madame Malet demande que soit prise en compte la souffrance des agents car ceux-ci sont en première ligne face à l'agressivité des clients,… et il leur est de plus en plus difficile de gérer toutes ces

différentes sortes d'agressivité. Elle souhaite donc ***l'ouverture d'un débat sur le sujet***, mis à l'ordre du jour d'un prochain organisme statutaire. »

Lors du sous-CMP de l'agence Alfort Rives de Seine du 18 février 1999, « Monsieur Souliman réclame une réponse urgente aux différents problèmes de sécurité. »

CMP médical, en date du 16 mai 2002, le médecin du travail, le Docteur Alain Carré, dressant le bilan annuel 2001, explique : « difficultés spécifiques à l'accueil clientèle : elles sont de plusieurs ordres, la ***question de l'insécurité, celle des agressions verbales, celle des agressions physiques et agressions délictueuses*** qui se sont produite en 2001. Cette question est prise en compte par le chef d'établissement dans la mesure où un groupe d'études est en cours de réalisation. » Monsieur Arnould, de la CGT, indique : « ce chapitre nous amène à réitérer une demande forte de reconnaître aux chargés clientèle un certain pourcentage de services actifs. Nous voyons les ***difficultés grandissantes*** des agents à travailler dans de bonnes conditions. Certes, un effort a été fourni sur Ivry, mais cela n'empêche pas les agressions verbales et téléphoniques. Ce sont des agents exposés ».

Un long débat a eu lieu lors du sous-CMP du 15 mai 2001 de la Mission clientèle d'EDF GDF Villejuif sur l'installation de ***télésurveillance***. Quelques extraits : Monsieur Mayrand (invité) explique qu' « à Ivry, après un vol à main armée [organisé par deux malfaiteurs le 28 septembre 2000], des manipulations de fonds assez importants, un service public, une fréquentation de clientèle assez importante, nous n'avions aucun risque que le dossier [déposé à la Préfecture] soit refusé. » Madame Lème [Présidente du sous-CMP] précise que cette disposition est spécifique à Ivry compte tenu de son environnement et des risques qui ont malheureusement été prouvés. » « Monsieur Millot (CGT) : sur le principe, nous sommes d'accord puisque c'est une forme de dissuasion pour sécuriser les collègues face au public. Nous ne pouvons que nous réjouir de ce système. » « Madame Métaut (CGT) : comment réagit la Préfecture ? Est-il prévu un passage des forces de police dans le secteur d'Ivry pour surveiller de l'extérieur ? » « Madame la Présidente : ***nous anticipons en installant des vitres partout***, même là où il n'y a jamais eu de braquages. Sur Juvisy, c'est le cas. Il n'y a jamais eu d'attaque à main armée, il y a quand même le même équipement en matière de protection. »

Par ailleurs, on relève quelques **débats en CMP sur l'implication des unités EDF GDF dans la politique de la Ville**, notamment à EDF GDF Distribution Pantin.

« Les agressions physiques et verbales des clients sur les agents clientèle sont ***de plus en plus nombreuses et plus violentes***. », tel a été un des constats dressés par les participants aux « Assises nationales clientèle » CGT qui se sont tenues les 4 et 5 octobre 2001 au Cap d'Agde. [60]

Dans le film vidéo, issu de ces travaux, Dominique Richer, syndicaliste, témoigne des agressions sur EDF-GDF Nanterre. Et Joëlle Itté explique la peur de représailles suite à altercation avec des clients. Elle ne mentionne pas le vol à main armée dont elle a été victime dans l'exercice de ses fonctions le 9 juillet 2001, entraînant 113 jours d'arrêt.

Yves Beausoleil, camarade de la Fédération CGT en charge de la Distribution et de la politique de la Ville, explique (26 février 2002) : « en matière de sécurité [faits et risques d'agression], la parole s'est libérée au Cap d'Agde, ***avant cela restait intériorisé***. »

Le Conseil Supérieur Consultatif des CMP, lors de sa séance du 14 novembre 2001, a examiné le bilan social 2000. La délégation CGT est intervenue notamment sur la question des agressions physiques et verbales, « ***des agressions qui se multiplient*** à la DEGS dans la filière clientèle. Nous avons demandé ***que des mesures soient prises d'urgence*** pour assurer la protection des agents (protection des caisses et des accueils physiques, limitation de l'accueil téléphonique à 4 heures par jour,...). De plus certaines hiérarchies refusent de délivrer le triptyque 'accident de travail' dans ce cadre. Nous avons demandé qu'un rappel de la législation soit fait aux Unités. »

---

60 L'atelier 1, consacré aux conditions de travail, mentionne : « Les agressions physiques et verbales des clients sur les agents clientèle sont de plus en plus nombreuses et plus violentes. La gestion de ces situations [d'agression] est perçue par nos supérieurs hiérarchiques comme ***partie intégrante de nos métiers*** ! Bien entendu, la hiérarchie ne prend que très rarement le relais ou la défense des agents. » (cf. Travaux des Premières Assises nationales de la clientèle, Cap d'Agde 4 et 5 octobre 2001, organisées par la FNME-CGT, Compte rendu des groupes de travail, atelier 1 : conditions de travail et de vie). La Charte nationale clientèle pour le respect des droits et de la personne, qui a été adoptée, mentionne (article 24) : « l'Entreprise se doit d'assurer la ***sécurité des agents en toute circonstance***. Les agents doivent faire valoir leurs droits d'alerte et de retrait si nécessaire sans pression hiérarchique. » (Ces documents ont été publiés dans un cahier spécial de *Le Courrier Fédéral*, on se reportera aussi à un film vidéo, produit par la Fédération et réalisée par Les Films de l'IFOREP, octobre 2001).
Une charte nationale clientèle pour le respect des droits et de la personne a été adoptée par les participants aux Assises. Initiative de la FNME à l'intention des agents de la filière des métiers clientèle.

Le procès-verbal de la séance du 14 novembre 2001 du Conseil supérieur consultatif des comités mixtes à la production mentionne que « Madame Richer [CGT] tient à souligner que, dans le cadre de leur activité professionnelle, les agents sont de plus en plus souvent confrontés à la violence verbale, quand ils répondent au téléphone, et à la violence physique pour les agents d'accueil ou de caisse. Ce phénomène se répand en même temps que les banlieues se paupérisent. Evoquant des exemples précis, elle demande que le stress important lié aux insultes et aux agressions soit reconnu comme maladie professionnelle. Pour limiter ce stress, la CGT demande que le temps passé à travailler au téléphone n'excède pas 4 heures, afin de permettre aux agents de se reposer ensuite. De manière générale, il faudrait mettre en place des ***mesures d'accompagnement*** en cas d'agression et surtout ne pas refuser le classement en accident du travail en cas de problème lié à une agression. » (page 18).

Le compte rendu de la réunion bilatérale du 5 décembre 2001 entre, d'une part, la Fédération CGT et, d'autre part, des représentants du SPS-DPGR et de la Délégation Prévention Sécurité d'EDF-GDF Distribution mentionne que : « la délégation CGT [Joseph Boyer, Mathilde Suau, Danielle Mairesse, Alain Geoffroy, Jean-Louis Pascal, Jean-Pierre Monducci], après avoir pris connaissance du constat présenté [issu des travaux du groupe de travail inter-directions] remarque que les faits rapportés font écho aux constats effectués sur le terrain par les représentants de l'organisation syndicale. Le problème des agressions est bien ***une question sociale qui prend corps***, non seulement dans l'entreprise [EDF et GDF], mais aussi dans la société française toute entière. » « La grève en cas d'agression d'un conducteur est de tradition à la RATP. C'est un signal fort donné à l'environnement sociétal. ***Faudra-t-il en arriver là dans l'entreprise ?*** »

Lors de la réunion du 7 décembre 2001 du groupe de travail national « Violence-agressions », un point est fait sur les réunions bilatérales organisées entre, d'une part, Direction de la Distribution, DPGR et Mission Ville, et, d'autre part, les organisations syndicales sur la thématique agressions comme sur la politique de la ville. Jacques Viers fait état de ses impressions : « Les organisations syndicales sont apparues comme ***très sécuritaires***. Leur interrogation c'est un peu : ***que fait la société ?*** C'est un peu à nous de nous substituer à la société. ***La CGT est proactive***. » Jean-Pierre Hervé explique : « La CFDT s'affirme pour une ouverture externe. » Jacques Viers : « Les syndicalistes ont tous fait écho à ce qu'ils connaissent sur ce problème. Les représentants des organisations syndicales ont donné un satisfecit sur le constat dressé par le groupe de travail. De longues explications ont été demandées par la CGT sur les nouveaux points d'accueil. Les syndicats ont souligné que les agents n'ont plus le temps de se voir. » Jacques Viers se demande comment créer des lieux d'écoute et souligne « la remarque pertinente de la CGT : '***on met le système en tensions***'. » Pour Jacques Viers : « Il y a aussi le temps passé par la hiérarchie sur le terrain. Suite à Bercy [mi-2001], les managers doivent passer 20% de leur temps sur le terrain. »

Un intervenant à la réunion CGT du 26 février 2002 sur la thématique : « politique de la Ville, service public de proximité et droit à l'énergie » estime qu'« en matière de sécurité des agents, risque agressions, ***nous ne sommes pas à jour*** en tant que Fédération ».

Yves Beausoleil, fédéral CGT, s'interroge : « ne faudrait-il pas une ***journée de témoignages*** sur l'insécurité ? » (réunion préparatoire à la Commission nationale Distribution à la Fédération CGT le 6 mars 2002).

« A Cap d'Agde, la question de la sécurité a surgi lors des travaux d'un forum. ***On avait tendance à sous-estimer ce problème des agressions*** qui se produisent. Des moyens doivent être mis en place pour la protection. ***Une plus forte implication des syndicats est nécessaire***. » (réunion du 28 mars 2002 à Pantin).

Lors de la séance du CNHSCT du 14 février 2002, Danielle Mairesse, au nom de la délégation CGT, a développé la position suivante :

Mesures à prendre à titre conservatoire

« Nous estimons que, dans un premier temps, nous pouvons ***prendre des mesures conservatoires immédiates*** telles que :

- ***deux agents PI minimum*** lors d'interventions dans ces quartiers (80% des agents agressés étaient seuls au moment de leur agression),

- les ***astreintes dépannage*** soient dimensionnées pour que les agents sortent ***à deux***,

- la ***protection des installations*** où travaillent les agents en contact avec le public (agences clientèle, caisse, point d'accueil) soit ***renforcée***,

- le droit pour les agents ***que leur nom ne figure pas*** sur les courriers ou de ne pas se présenter au téléphone avec leur identité du fait des risques de représailles. Je signale aussi que maintenant, nous avons des courriers nationaux que nous adressons à la clientèle et sur lesquels nous sommes personnalisés. Non seulement on signe le courrier mais il n'est plus écrit 'nous' en tant qu'Entreprise, il est écrit 'je'. C'est assez traumatisant pour l'agent quand c'est l'agent lui-même qui relance pour non-paiement et signe de son nom,

- la ***cessation de pressions hiérarchiques*** pour que les agressions ne fassent pas l'objet de déclarations,

- la ***mobilisation des CHSCT*** correspondant aux sites sur lesquels sont constatées des agressions. Une ***analyse des agressions*** avec un fichier de suivi pour connaître la raison qui motivait parfois l'agresseur,

- une meilleure prise de conscience par les hiérarchiques et les agents des conséquences possibles des chocs traumatiques suite aux agressions et de leurs effets sur les proches et un ***arrêt de la banalisation et de la culpabilisation***,

- ***l'inscription systématique des agressions [a minima] sur le registre des accidents bénins*** afin de laisser une trace de la date, du lieu et de la forme de l'agression afin que l'agent puisse faire valoir ses droits si nécessaire par la suite,

- que toutes les agressions (même verbales) soient reconnues en temps que telles par le management,

- de donner une formation et une information aux agents sur leurs ***droits*** (dont bien sûr celui de droit de retrait),

- d'accompagner et faire ***suivre les victimes sérieusement*** pour garantir une prise en charge des conséquences post-traumatiques,

- de refuser que la police utilise nos véhicules et nos dotations pour se dissimuler,

- d'arrêter les projets de fermetures de sites,

- pour les coupures pour non-paiement, une interdiction de faire des coupures pour non-paiement le vendredi matin, par exemple, avant les week-ends ou avant les jours fériés pour combler des tournées d'agents PI qui ne sont pas complètes. Les gens sont obligés de se déplacer pour payer, les caisses sont de plus en plus loin et on ne peut jamais rétablir avant le lundi, même si l'abonné paye,

Nous demandons, dans un deuxième temps, la création d'un groupe de travail sur la durée avec, pour mission, de recenser toutes les agressions, les répertorier tous les ans au Bilan Social et agir à l'interne de nos Entreprises sous forme de réseau et à l'externe en conseillant les Centres d'agir en collaboration avec d'autres acteurs concernés par ce problème dans la société. » (Cf. procès-verbal n°250).

Résolution adoptée lors de la séance du CNHSCT du 12 décembre 2002

M. Boyer (CGT) propose aux membres de voter la résolution suivante :

« Le CNHSCT a débattu du dossier "Violences - agressions" lors de trois séances en 2002, les 14 février, 18 juin, 27 septembre. Ce dossier est partie intégrante de la souffrance au travail, et, pour bien agir, il faut avoir décrit et compris les situations.

Par ailleurs, les violences et agressions font partie des risques qui font l'objet du Décret du 5 novembre 2001 et doivent donc être pris en compte dans le document unique.

Nous avons constaté que les directions ***n'ont pas fourni aux Représentants du Personnel tous les éléments*** en leur possession.

De même, même s'il existe une volonté commune affichée d'agir, il y a un ***fossé*** entre le positionnement des directions locales, les recommandations préconisées et les propositions des représentants du personnel.

Aussi, le CNHSCT décide la ***création d'un groupe de travail chargé de*** :

- réaliser un ***état des lieux*** de l'insécurité avec, en particulier, ***l'analyse des causes*** des agressions externes, mais aussi internes (politique commerciale, organisation du travail, etc.),

- faire le point des ***dispositifs mis en œuvre par d'autres entreprises et services publics*** aux plans national et local,

- réaliser une ***synthèse des propositions des CHSCT et des groupes de travail des directions*** (nationales ou locales),

- ***proposer des mesures*** de prévention et des mesures d'accompagnement.

Par ailleurs, nous insistons ***pour que toute agression ou violence fasse l'objet d'une inscription sur le registre des accidents bénins ou d'une déclaration d'accident du travail***. Toute agression ou violence doit faire l'objet d'un ***entretien avec le Médecin du travail***. »

Cette résolution est adoptée à l'unanimité des représentants du Personnel. » (Cf. procès-verbal n°256).

En décembre 2001, EDF, Gaz de France et l'Etat ont signé une convention sur la politique de la Ville. Le ***Conseil Supérieur Consultatif des Comités mixtes à la production*** (CSC des CMP) d'EDF et de Gaz de France (où siègent les mandatés des Fédérations syndicales), a examiné ce texte lors de la séance du 10 avril 2002, et a adopté l'**avis unanime** suivant :

AVIS

« Les représentants du personnel [CGT, CFDT, FO, CGC et CFTC] en Conseil Supérieur Consultatif des CMP prennent acte de la convention entre EDF, Gaz de France et le ministère de la Ville qui concrétise une volonté d'accroître la présence d'EDF et de Gaz de France dans les quartiers sensibles et s'engage à renforcer le lien social et à lutter contre l'exclusion en milieu urbain.
Si cette convention affiche des moyens et des objectifs précis, ils regrettent que ce projet se limite aux seuls 50 GPV (Grands projets de ville), alors qu'existent 700 ZUS (zones urbaines sensibles) pour lesquelles la présence du service public est nécessaire.
La réussite de cette convention nécessitera de lever plusieurs obstacles. Avoir une présence efficace dans les quartiers sensibles requiert :
-de cesser de réduire le nombre de points d'accueil clientèle, de sauvegarder et renforcer la cohérence, l'activité de la filière clientèle des unités de la DEGS et de répondre aux revendications urgentes du personnel,
-d'appréhender chaque situation particulière en associant, très en amont, la diversité et l'apport de l'ensemble des acteurs locaux,
-de donner les moyens financiers aux unités de la DEGS indépendamment des 15 millions d'euros prévus dans la convention, notamment pour pérenniser les emplois de médiateurs sociaux et reconnaître la spécificité, la qualification des agents travaillant dans les quartiers sensibles,
-de développer et pérenniser les liens et contacts avec le milieu associatif, les élus ainsi que la ***coopération avec les autres services publics et administration au plan local*** et d'assurer la ***sécurité des usagers et des agents***,
-les représentants du personnel en CSC des CMP demandent que la convention fasse l'objet d'un suivi et d'un bilan régulier au sein de l'organisme ou de ses commissions et d'associer les CMP et sous-CMP concernés à la mise en œuvre des différents projets et au retour d'expérience,
-ils considèrent que la convention entre l'Etat, EDF et Gaz de France est un élément essentiel du programme de renforcement du service public mais qu'il est urgent qu'un débat ait lieu et que des mesures soient prises pour renforcer la présence des établissements publics dans les centres-villes et en milieu rural, afin de garantir partout le droit à l'énergie. » (Procès-verbal n°02/4 de la séance du 10 avril 2002).

Les débats du 10 avril 2002 en CSC des CMP… CGT, CFDT, FO et CFTC s'expriment

Monsieur Lechat (FNME-CGT) lit la déclaration de la CGT : « Nous pensons que les ZUS doivent aussi bénéficier de la présence d'EDF-Gaz de France. » « Nous exigeons qu'un bilan soit réalisé pour connaître l'évolution de la présence EDF-Gaz de France depuis dix ans. [...]. ***Les incidents et les accidents prennent des proportions intolérables (agressions physiques, verbales)***. Le concept des points d'accueil dans le cadre d'un aménagement doit être lié aux études ergonomiques dans cette phase, il serait irresponsable d'écarter le personnel des Entreprises travaillant sur ses sites, agents d'accueil, PI, encadrement ainsi que le CHSCT. La protection des salariés et des usagers face aux violences nécessite une approche préalable aux décisions d'implantation. Cette question complexe doit être appréhendée avec discernement car beaucoup d'éléments montrent qu'une vision globale, ou que des amalgames ou des raccourcis, peuvent conduire à l'échec. » « Le soutien à l'exercice des métiers de proximité est une phase de la convention trop limitée ». Il doit être mis en place « ***des caisses en sécurité*** ».

Monsieur Morillo (CGC) n'évoque pas les questions de sécurité des agents dans son intervention. Il indique seulement que la sécurité est une mission régalienne de l'Etat.

Monsieur Delespinay (CFDT) lit une déclaration : « Cela fait plusieurs années que la FCE-CFDT demandait que nos entreprises soient présentes dans les quartiers difficiles. Dans les années 1980, les Directions avaient décidé d'apporter [implanter] nos agences clientèle dans les zones industrielles. A l'époque, la FCE-CFDT s'était élevée contre cette décision. Seul le contact téléphonique était la solution miracle. Quelques années plus tard, on redécouvre que rien ne vaut le contact physique. » Ayant visité la boutique de Vaulx-en-Velin, « nous avons pu apprécier que les boutiques en zones sensibles étaient de qualité égale et aménagées de manière aussi conviviale que les boutiques en centre ville. Sur ce point, la FCE-CFDT dit : 'total respect', comme les jeunes de ces banlieues. Les agents travaillant dans cette boutique nous ont dit être satisfaits des conditions de travail et de sécurité. Une des préoccupations de la FCE-CFDT qui est la ***sécurité du personnel*** est présente à tous les niveaux : système de vidéo-surveillance, ronde de vigiles, système de dépôt automatique d'espèces sans aucune manipulation d'argent par le personnel EDF-GDF. »

Monsieur Huguet (FO) souligne le « renforcement de la présence et de la proximité des Entreprises dans les quartiers prioritaires avec la volonté de s'intégrer dans les ***contrats locaux de sécurité***. » « Nous souhaitons, dès maintenant, connaître qu'elles seront les dispositions retenues pour les agents qui accepteront de participer à cette nouvelle organisation d'accueil physique, en particulier pour ce qui concerne : les ***mesures conservatoires*** à prendre pour garantir la préservation des conditions de travail, voire de protection et de sécurité du personnel. » « Lors de la séance de CNHSCT du 14 février [2002], les délégations du personnel ont demandé la création d'un groupe de travail afin d'étudier les mesures à développer pour se prémunir des violences et agressions dont font l'objet les agents. Nous considérons à Force Ouvrière que ceux-ci ne doivent pas faire les frais d'un phénomène social, qui les dépasse, et dont la responsabilité incombe pour partie à la puissance publique qui doit elle aussi prendre toutes ses responsabilités.

Ce qui se passe à Pantin est significatif et nous prouve que ***des moyens adaptés sont nécessaires***, mais encore à mettre en place. » [Concernant l'embauche à hauteur de 10% de jeunes issus des ZUS], FO considère que « toute discrimination positive ou négative est contraire aux principes républicains qui sont les nôtres. » « A Force Ouvrière, nous considérons que les difficultés des zones urbaines sensibles ne trouveront pas de solutions curatives au travers de cette convention ville passée avec EDF et Gaz de France. L'éradication des problèmes de fond relève d'une politique nationale visant à supprimer toutes ces formes de ghettos qui regroupent actuellement près de 4,5 millions de nos concitoyens. » « Sur ce dossier, notre avis bien que réservé sur l'efficacité des solutions proposées, reste suspendu aux assurances que nous exigeons sur la prise en compte des conditions dans lesquelles les agents auront à les mettre en oeuvre au quotidien sur le terrain. »

Monsieur Rousson (CFTC) : « Nous vous faisons part de l'inquiétude des agents qui vont être affectés sur ces zones sensibles. Dans un premier temps, il convient de leur donner une information et une formation au stress et à l'agression. De surcroît, il nous paraît nécessaire de mettre en place un volontariat. [...]. Les inquiétudes concernent également le ***transport de fonds***. »

Au cours de la discussion, « Dominique Richer (CGT) estime que la Direction profite de difficultés rencontrées actuellement sur le terrain pour supprimer certains postes et certaines structures. Elle cite l'exemple du Centre de Nanterre où le nombre d'agences clientèle a été réduit à trois pour des raisons de gains de productivité. Par ailleurs, ***profitant de l'agression d'une caissière, la Direction s'est empressée de supprimer la caisse de Nanterre***. Il a fallu toute la pugnacité des agents et des élus de cette commune pour maintenir ce point de caisse vital pour une population très pauvre. » « ***La caissière agressée a attendu trois mois avant que l'accident de travail ne lui soit reconnu***. Lorsque cette personne est revenue travailler au bout de trois mois, on lui a alors annoncé que son poste était supprimé et qu'elle n'avait pas d'autre choix que de partir en retraite. S'agissant des cités sensibles, Madame Richer explique que l'agent EDF n'est plus celui qui vient 'mettre la lumière', mais au contraire celui qui vient couper l'électricité. Elle se demande quel peut être le quotidien d'un agent dont la seule fonction est de couper l'électricité à des foyers ».

Monsieur Delespinay (FCE-CFDT) considère que « si certains agents sont heureux de travailler à l'agence de Vaulx-en-Velin, d'autres agents sont agressés dans des quartiers dits sensibles. Il ajoute qu'il serait temps de ***traiter ce dossier dans son ensemble***, et non pas morceau par morceau. »

Monsieur Olivier Frachon (Secrétaire CGT du CSC/CMP) « propose à la Direction de constituer, sous l'égide du CSC des CMP, un ***groupe de travail dédié à la mise en oeuvre de la politique de la Ville***. » A notre connaissance, la Direction n'a pas accepté cette proposition. (Cf. Procès-verbal n°02/4 de la séance du CSC des CMP du 10 avril 2002).

Après la convention Politique de la Ville, signée le 6 décembre 2001, un autre texte contractuel a été validé entre EDF et l'Etat le 19 avril 2002 : il s'agit du « ***contrat de service public*** ». Se pose la question de son lien avec la problématique sécurité des agents EDF GDF. Un ***document de travail*** transmis à des responsables de la Fédération pointe plusieurs questions-clé :

Le « contrat de service public entre l'Etat et EDF », signé le 19 avril 2002, met globalement et unilatéralement l'accent sur « les engagements d'Electricité de France, en tant que producteur et distributeur » d'énergie électrique. Dans ce texte, il est rappelé que la loi du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité renforce et définit de manière précise les missions du service public de l'électricité ». L'article 1er de la loi rappelle notamment le principe de « ***continuité*** » d'alimentation et la mission relative à « la fourniture d'électricité ***sur l'ensemble du territoire*** ». « Le contrat de service public traduit les missions de service public […] par des engagements spécifiques concrets » qui sont explicités.

Ainsi, après avoir rappelé que « la continuité et la qualité de fourniture constituent une demande prioritaire de toutes les catégories de clients », « EDF s'engage [notamment] à […] garantir à ses clients, en tout point du territoire, une intervention de ses équipes de dépannage dans un délai maximum de quatre heures après leur appel, tous les jours, 24 heures sur 24, pour une panne sectorielle affectant leur alimentation, leur compteur ou leur disjoncteur » (article 1).

Est précisé qu'« il s'agit de faire du service public de l'électricité un des éléments de la ***reconstruction sociale des quartiers sensibles*** ». Par conséquent, « EDF s'engage [notamment] à […] renforcer avant fin 2003 sa contribution à la 'politique de la ville' par l'ouverture, dans les quartiers prioritaires relevant des grands projets de ville, de 50 nouveaux points d'accueil, […] la participation à la mise en place de Maisons de Services Publics » (article 4).

Ainsi, en déterminant les « engagements spécifiques concrets » ci-dessus, on fait état de « devoirs » ***sans même évoquer les « droits » afférents à ces devoirs*** : dans les quartiers sensibles (au sens de l'insécurité réelle et du sentiment d'insécurité) la continuité de service, les activités quotidiennes (interventions courantes et occasionnelles - relèves, petites interventions, exploitation-travaux - ainsi que les interventions de dépannage d'urgence (en particulier l'astreinte la nuit et certains jours), et l'activité des agents d'EDF GDF au sein de points d'accueil ou de maisons de service public ne peuvent s'effectuer sans prendre en compte la question de la

sécurité des agents qui mettent en œuvre ces « engagements ». Leur droit à la sécurité est un droit fondamental.

On sait que, dans ces quartiers, nombre d'agents sont victimes d'agressions pour des motifs divers, parmi lesquels : contrôle du territoire par des regroupements ou des bandes d'individus (ayant souvent des activités illicites) ; actes de violence et faits de délinquance violente ; hostilité vis-à-vis de la société, des gens « installés », de ceux qui opèrent selon des « règles » établies (c'est le cas des agents EDF GDF). On relève aussi nombre d'intimidations, d'altercations et d'entraves au travail, ainsi que des menaces sérieuses de violence et/ou de mort…

De nombreux intervenants urbains, en particulier ceux chargés d'intervenir en urgence et de porter secours, savent que ***les délais d'intervention dans les quartiers sensibles se trouvent allongés*** du fait de la prise de certaines précautions (intervention en nombre plus important d'où un temps de mobilisation plus grand, envoi de plusieurs véhicules, contournement de certaines voies publiques ou privées, ralentissement de la vitesse de déplacement des véhicules et des hommes pour avoir le temps de faire face à des évènements perturbateurs, coordination préalable avec d'autres intervenants urbains, etc.).

Comment peut-on mentionner un respect quasi-absolu de la « continuité » et un délai d'intervention maximal de quatre heures ***en faisant abstraction des faits d'insécurités*** (rappelés brièvement ci-dessus), des tensions épisodiques (ou régulières) observées pendant plusieurs jours dans certains quartiers sensibles, des risques et des actes de caillassages et de guets-apens des agents ? On aurait pu évoquer le respect de ces engagements dans des conditions « normales » et leur non-respect dans certaines « circonstances »… En fait, ***on fait totalement l'impasse sur les conditions d'exercice*** du service public de l'électricité dans certains quartiers.

On pouvait ici articuler les choses, emboîter les textes (de même nature) et intégrer la question de la sécurité des personnels, en faisant référence au paragraphe suivant extrait de la « convention entre EDF, Gaz de France et l'Etat portant sur la présence, la qualité des services et la participation au renouvellement urbain d'EDF et de Gaz de France dans les quartiers relevant de la politique de la Ville », signée le 6 décembre 2001 : « afin d'assurer, dans des bonnes conditions de sécurité […] l'intervention du personnel dans les quartiers en difficulté, EDF et Gaz de France se rapprocheront des autres services publics et opérateurs locaux, développeront des actions visant à la prévention de l'insécurité dans la limite des missions respectives des entreprises ». Etaient aussi évoqués les contrats locaux de sécurité : « Les deux entreprises chercheront en particulier à insérer leurs actions dans les contrats locaux de sécurité » (paragraphe 1.11 page 4).

A mon sens, on ne peut parler d'« engagements » et donc d'obligations (en général un contrat lie les contractants par des obligations réciproques) sans évoquer les contreparties. Il aurait été judicieux ici de rappeler que l'Etat, garant de la sécurité des personnes, entend mettre les moyens nécessaires pour diminuer l'insécurité et développer la coproduction de sécurité et la sécurité partagée. L'Etat pouvait aussi inciter les autres services publics à se rapprocher d'EDF et de GDF, et inviter les Préfets à se rapprocher des deux entreprises dans le cadre des contrats locaux de sécurité. On aurait pu mentionner aussi que l'Etat entend inciter l'ensemble des pouvoirs publics (en particulier les collectivités territoriales) à mettre en œuvre de multiples initiatives permettant d'améliorer les conditions d'exercice – en particulier la lutte contre l'insécurité, et la sécurité des personnels - du service public de l'électricité sur certains territoires. ***Une occasion manquée ?*** (Contribution de Thierry Gerber aux travaux de la Fédération CGT, juillet 2002, problématiques agressions et politique de la Ville).

Dans le procès-verbal de la réunion du 14 mars 2002 du CHSCT Grand Public Sud d'EDF-GDF Reims Champagne, on peut lire : « Nathalie Jenny [Secrétaire du CHSCT] : Notre délégation a souhaité inscrire ce point 'Agressions professionnelles' à l'ordre du jour […]. Après lecture des articles de presse que l'ingénieur de la CRAM nous a fait parvenir, nous nous sommes rendus compte que ***nos entreprises avaient pris beaucoup de retard*** quant à la prise en compte des phénomènes de violence dans nos accueils. Notre délégation propose donc que nous prenions sans tarder la décision de mener une action sur ce thème. Nous vous ***proposons la mise en place d'un groupe de travail au niveau du Centre***, constitué d'agents d'exécution, de maîtrise et d'encadrement des trois plateaux Clientèle mais aussi d'un membre du PEPS, de la médecine du travail et de représentants du personnel. Ce groupe de travail pourrait élaborer les mesures requises suivant le cahier des charges ci-dessous : évaluation du risque par métier, évaluation des postes de travail concernés, organisation des locaux, mise en place de procédures de prise en charge des situations à risque, mise en place de formation des agents et de l'encadrement, définition des procédures d'accompagnements (suivi médical, psychologique et juridique). »

Dans la même période, faisant une synthèse de réunions régionales, Denis Cohen, Secrétaire général de la Fédération CGT, dans son intervention lors du Bureau fédéral du 23 mai 2002, indique que « de nombreux camarades ont évoqué nos ***insuffisances de réactions syndicales*** lors d'agressions physiques et verbales. [61] »

61 Supplément au *Courrier Fédéral* n°109, 27-31 mai 2002, page 7.

Le compte rendu de la réunion du 13 mai 2002 des Secrétaires généraux de syndicats de la Région Rhône Alpes indique notamment : « la question de la souffrance au travail est souvent abordée, la CGT doit véritablement reprendre l'offensive pour stopper ce mal vivre. ***Que mettons-nous en œuvre syndicalement pour lutter contre l'insécurité ?*** (par exemple : certaines interventions seul, la nuit ou dans les quartiers sensibles...). [62] »

Pierre et Alain témoignent…

Pierre a été caissier. Il témoigne : « Notre collègue Lucienne, syndiquée CGT, a été menacée d'un fusil sur sa tempe lors du braquage de la caisse de l'agence de Bellegarde (décembre 2002). Suite au braquage de Bellegarde et de l'agence d'Annemasse (février 2003), les caisses ont été fermées sur l'ensemble du Centre EDF-GDF Annecy-Léman, d'où une perte de cinq emplois. Ta proposition de travailler par métier est intéressante. Ayant été caissier, je peux dire, en tant qu'agent, qu'***à l'époque les syndicats ne s'intéressaient pas assez aux questions de sécurité***. » (Entretien du 20 octobre 2003).

Alain [le prénom a été changé], responsable syndical CGT d'un Centre EDF-GDF Distribution, de la Région Languedoc-Roussillon, et membre de la Commission exécutive fédérale de la FNME-CGT, estime qu'« ***il faut s'occuper de cette question de l'insécurité*** car elle est présente dans les têtes. »
« Question de Thierry Gerber à Alain : Tu sièges à la Commission exécutive fédérale, mon impression qui est partagée par des camarades qui rencontrent des problèmes d'insécurités et d'agressions sur le terrain, c'est qu'il y a eu peu de déclarations et de prises de position sur cette question hormis suite à l'agression de Magali à Rennes en août 2001 et des débats dans quelques régions, je me souviens de débats en région Rhône-Alpes suite aux élections présidentielles de 2002 qui mentionnaient la faiblesse des propositions en matière de prévention des agressions, il y a eu à l'époque quelques discussions sur les raisons pour lesquelles des agents, au vu des questions d'insécurité, ont voté Front national… »
« Alain : Il est vrai qu'il y a eu ***peu de débats en commission exécutive fédérale et d'expressions de la direction de la fédération*** sur la question des agressions. ***Je l'ai moi-même remarqué et regretté***. » (Cf. Entretien téléphonique le 27 août 2003).

Il faut évoquer aussi le refus de tomber dans le « tout-sécuritaire ». A titre d'illustration (une étude serait à mener sur cette question), un militant chevronné appartenant à un syndicat CGT de la première couronne de la banlieue parisienne, explique : « l'équipe syndicale était mal à l'aise sur ces questions car à l'époque, à la fin des années 1980 et même plus tard, ***on ne voulait pas tomber dans le sécuritaire***, la droite en avait fait un cheval de bataille, on ne voulait pas faire le jeu de l'extrême droite, etc. Il y avait aussi des risques importants de développement d'attitudes xénophobes et racistes, car nos agents travaillaient dans des quartiers où il y avait de fortes concentrations de populations immigrées. » Cette crainte de basculement dans le « tout-sécuritaire » a longtemps gêné la mise en débat collectif, sans tabous, des questions de sécurité dans les milieux enseignants et hospitaliers, comme, on peut en faire l'hypothèse, à EDF GDF.

Alain Renault, Secrétaire général de la Fédération CGT des Transports, estime à juste titre qu'il faut savoir prendre des « tournants culturels » : « Dans notre profession, nous avons réussi à passer un cap au début des années 1980, ***quand nous avons dit : 'rien ne justifie une agression*** sur un salarié des transports !' Ce jour-là, ***nous nous sommes mieux fait comprendre des salariés*** » [63].

Souvent nos agents - et les représentants CGT du personnel - se retrouvent coincés, déchirés, entre deux tentations : continuer d'assurer leurs missions de service public dans l'insécurité pour eux et pour des tiers, ou ***se laisser tenter par le boycott partiel***, à certaines heures, de certains endroits.

A titre d'illustration, citons l'exemple suivant : pendant trois nuits consécutives, fin septembre 1999, des affrontements sporadiques de jeunes avec la police se sont produits dans un quartier sensible des Mureaux (Yvelines), plongé dans l'obscurité après la neutralisation du réseau d'éclairage public. Devant cette situation, « les services d'EDF-GDF, France Telecom, et même les pompiers, ***menacent de ne plus intervenir dans ces quartiers.*** [64] »

Extraits du procès-verbal de la séance du 23 avril 2004 du CHSCT clientèle technique d'EDF GDF Services Montpellier-Hérault :
« Monsieur le Président : Je profite de ce CHSCT pour vous parler de l'agression dont a été victime Monsieur C. en novembre 2003 [...]. L'enquête de police est toujours en cours. »
« Monsieur Olivier Leburel [CGT] : l'agent a apprécié le fait que le médecin se soit déplacé chez lui car il avait besoin d'en parler. »
« Monsieur Leburel précise qu'il s'agit d'un quartier où il y a souvent des agressions d'agents EDF ou GDF et que ***même les agents d'astreinte gaz refusent d'intervenir***. »

62 Supplément au *Courrier Fédéral* n°109, 27-31 mai 2002, page 13.
63 « Insécurité : débattre pour comprendre et agir », *Le Peuple*, n°1559, 15 mai 2002, pp. 13-17.

Un ancien secrétaire général de syndicat ouvriers-employés d'un Centre EDF-GDF couvrant des territoires sensibles de la première couronne de la banlieue parisienne explique : « on n'a pas trop inciter à des débrayages par rapport à l'insécurité parce qu'on craignait que les agents ***ne veuillent plus aller dans les quartiers sensibles*** ». L'actuel secrétaire complète : « déjà, quand il y a eu des zones rouges décidées par la Direction [une cartographie partielle des zones à risques a été établie en 1997 puis élargie en 2000 sur l'ensemble de ce Centre EDF GDF] avec comme conséquences : on n'y va plus les après-midi, on a pensé qu'on commence par l'après-midi, puis qu'après on n'irait plus dans ces quartiers. C'était la fin du service public. Dans un premier temps, on a demandé à y aller à deux l'après-midi mais la Direction a refusé. » (Entretien lors de la réunion des secrétaires généraux de la Fédération le 26 octobre 2004 à Pantin).

Dans ces conditions, l'axe de travail revendicatif, qui intègre une ***démarche partenariale*** (avec les autres travailleurs intervenant dans ces quartiers, les associations d'habitants et de consommateurs, les élus, les autorités publiques,...) doit articuler à la fois : la nécessaire continuité du service public, partout sur les territoires, la sécurité des tiers ainsi que la sécurité des agents du service public de l'énergie et des salariés travaillant pour le compte des entreprises en charge de sa mise en oeuvre. Ce qui correspond à des besoins et intérêts communs et des ***enjeux collectifs***.

Des enquêtes d'opinion et de victimisation, ainsi que des expertises devraient être menées pour connaître le sentiment de nos agents sur ces questions d'insécurité.

ENQUETES

Deux enquêtes menées à la RATP (1999), riches d'enseignement

« La représentation que l'entreprise donne actuellement du problème est celle d'un service public mis à l'épreuve de l'insécurité urbaine : les personnels sont placés au contact d'une banlieue en crise. Les manifestations de violence dans l'agglomération parisienne sont liées à un durcissement général des conditions d'existence et elles ont un aspect anti-institutionnel assez marqué. [...] L'ensemble des organisations et entreprises de services publics apparaissent ainsi comme des cibles privilégiées. Ces services doivent, en effet, ***supporter les contradictions entre les promesses*** d'égalité, de participation, de reconnaissance et de solidarité faites par la République ***et le ressenti des populations*** concernées. » (cf. Jean-Pierre Vouche, « Etude et analyse sur les propositions d'aide aux agents victimes d'agression physiques et psychologiques au sein de la RATP », 23 février 1999, pp. 112-121, synthèses des analyses.

Une seconde enquête montre que les agents de la RATP ***éprouvent très clairement le sentiment d'être des cibles institutionnelles*** et identifient la désorganisation sociale des banlieues et la mauvaise image de la RATP comme les principales causes de l'agressivité qu'ils subissent. (cf. Enquête sur la perception des agents concernant la prise en charge du personnel victime d'agression, octobre 1998 - janvier 1999, de Jean-Pierre Vouche, 1999, pp 224-225).

A partir d'un nombre important d'entretiens avec des agents, on peut faire ***l'hypothèse que les jeunes agents rejettent plus spontanément et d'une manière catégorique*** les agressivités et les violences dont ils sont l'objet que leurs aînés (qui ont vécu une montée progressive des situations d'insécurité et de violence qu'ils n'arrivent pas à comprendre ; les Directions ayant accompagné le phénomène par des discours d'acceptation du risque, comme partie intégrante du métier, faisant preuve de fatalisme par rapport à un phénomène de société qui leur échapperait). En conséquence, une étude en prenant comme axe d'approche : « ***âges et violences*** » serait utile à mener.

Une ***approche syndicale en interprofessionnel, voire plus largement***, s'avère aussi indispensable. C'est pourquoi la CGT a multiplié depuis 2002 le nombre de rencontres : avec le secteur Santé et Travail de la Confédération CGT (dont Serge Dufour et Jean-Claude Valette), le secteur Formation de la Confédération (à propos du stage syndical sur les violences urbaines), la Fédération PTT (Roger Ruel et Jean Passani), la Fédération des cheminots et les membres du CNHSCT de la SNCF, les élus CGT du CHSCT Département Bus de la RATP, les militants de la Fédération CGT de la Police, la Section CGT de la SEMITAN (Nantes), les syndicats départementaux CGT PTT 93 (Seine-Saint-Denis), CGT PTT 67 (Bas-Rhin), CGT-PTT Hérault (Montpellier) ainsi que le syndicat CGT du personnel de la Communauté urbaine de Strasbourg. Que les nombreux camarades rencontrés soient ici salués et remerciés. Le 21 février 2006, nous avons participé à une rencontre avec des représentants de plusieurs organisations syndicales (CGT, CFDT, CFTC, UNSA) couvrant plusieurs professions.

Le témoignage des syndicalistes CFTC des sapeurs-pompiers est riche d'enseignements :

64 *Aujourd'hui en France*, 29 septembre 1999.

« Il ne faut pas tout mélanger. Les violences urbaines ne sont pas la même chose que les agressions individuelles. ***Les violences urbaines posent plus de problèmes pour nous***. Le reste, on a l'expérience, on a banalisé. Un peu avant les années 1980, les violences urbaines avaient une forme moins organisée. Avec nos uniformes, on était un petit peu épargné, c'était surtout l'uniforme de la police qui était attaqué. Nous étions les seuls à pénétrer sans trop de soucis. Ce qui a changé, c'est que nous avons désormais affaire à des choses très organisées : depuis plusieurs années ***nous sommes attaqués par des bandes cagoulées, composées de 20 à 50 personnes***. Maintenant, ils cherchent à vous engager dans une impasse et ils s'attaquent à la personne, on ne connaissait pas çà avant. On est pris à partie par des jeunes de certains quartiers. Nous ne sommes pas là pour régler des questions d'ordre public. Alors, on s'est retrouvés barricadés et on ne savait pas quoi faire. Maintenant, ils ont et utilisent des armes à feu et ***c'est le pompier qui est attaqué***. Nous demandions d'intervenir avec la police mais ils ne venaient quasiment jamais. Ils disaient qu'ils n'avaient pas un rôle de protection, c'était un petit peu agaçant. Donc, on doublait ou triplait le nombre de camions d'intervention. On s'est retrouvé dans des situations de guérilla urbaine où les CRS ou gardes mobiles étaient sur place et vis-à-vis de nous c'était : débrouillez-vous ! Et nous y allons car lors d'incendies de voitures, il y a toujours un doute sur la présence de victimes, on ne peut pas laisser un travail non fait. C'est pourquoi nous sommes favorables à une formation police-pompiers pour qu'ils appréhendent mieux la problématique dans laquelle nous nous trouvons. Ce qui nous étonne aussi c'est de trouver des équipes de médias qui se trouvent sur les lieux avant nous. ***Les agressions de pompiers ne remontent pas forcément*** et il n'y a pas de gestion, pas de retour d'expérience. Le recensement est différent d'un département à l'autre. On développe le dépôt de plainte suite à agression et notre syndicat se constitue partie civile. Il est nécessaire d'intervenir dans les établissements scolaires pour expliquer nos métiers et nos missions. » (Intervention CFTC, 21 février 2006).

Rencontre avec un fédéral CGT de la SNCF

Laurent Latouche explique l'agression dont il a été l'objet, ainsi que son contexte : « à l'époque, ***il n'y avait pas d'accord agressions***, c'était, il faut que je me rappelle, en 1989-1990. Cela illustre la situation d'effet report. C'est une bande de jeunes qui avait fait la fête à Paris toute la nuit, qui descend du premier train en gare de Vernon. J'y étais chef de gare. Cette bande avait voyagé sans billets, elle avait été très calme dans le train et n'avait pas été agressif vis-à-vis du contrôleur qui était tout seul à bord du train. Ils étaient une quinzaine à peu près. Ils descendent du train calmement. Donc là tout va bien. Le train part. Ils se mettent sous un abri du quai. Toujours calmes. Moi, je me dirige vers la gare en leur tournant le dos. Et c'est là qu'ils m'attaquent et me mettent une belle trempe. Et puis ils se barrent… Sauf qu'à l'époque il n'y avait pas d'accord agression, pas de formation… Moi, je signale l'agression, ***je reste au boulot***. Tu as mal partout mais tu te dis que tu peux continuer, comme c'était un dimanche matin. C'est le lendemain, au réveil, qu'il est impossible de se lever, complètement courbaturé. Bon, je vais quand même au boulot. Quand le chef arrive, je lui demande de me remplacer. Je vais au toubib SNCF. Il me dit que ce n'est pas grave. Il me donne des cachets contre la douleur et ne me fait pas d'arrêt de travail. Mais après je me fais engueuler par la Direction parce que je ne me suis pas fait arrêter…mais c'est le toubib SNCF qui ne m'a pas arrêté ! Avec le recul, tu t'aperçois que ***c'est dur à vivre quatre-cinq jours après*** et pas sur le moment. D'où l'importance des dispositions contenues dans l'accord agression signé dans chaque Région SNCF entre les syndicats et la direction SNCF. » [65]

Les remontées d'informations du terrain prennent différentes formes à EDF GDF : enquêtes sur place, réunions de travail, collecte de tracts,… Pour améliorer la connaissance des faits et des ressentis, ***les remontées doivent être systématisées !***

ZOOM

Quelle situation à EDF GDF Nancy-Lorraine en mars 2004 ?

Le point de vue d'une syndicaliste

« Chantal Godfroy : Disons, que cela va être un bilan de ce qui s'est passé ces dernières années, sachant que ***nous n'avons pas véritablement travaillé sur le sujet***. On a entendu parler, depuis cinq-six ans, des agressions verbales des conseillers clientèle, sur le plateau téléphonique, mais tout ce qui était agressions verbales y compris des insultes d'homme à homme, mais on n'a pas pris en compte et ***on a tout à fait minimisé le problème***.

La première agression assez marquante qu'on a eu, c'est il y a quatre ans l'agression physique sur un agent PI (petites interventions) qui faisait des [coupures pour] impayés. Il y a eu ensuite ***quelques agressions*** de ce type-là peu de temps après mais ne riez pas, on les a peu prises en compte parce que c'est tombé, malheureusement ou heureusement, sur des agents qui avaient l'habitude quand même de provoquer, des agents qui au lieu de faire profil bas ont riposté, qui étaient connus pour tenir des propos racistes etc. C'est passé un peu inaperçu même s'il y a eu un arrêt de 15 jours pour un agent.

[65] Entretien 31 juillet 2006.

Rapidement, ***on a vu la situation se dégrader dans certains quartiers***, avec des jets de pierres comme vous le disiez pour Strasbourg, sur des véhicules et notamment sur des quartiers urbains. Parce que là aussi, comme vous le disiez, nous avons quatre grosses villes : Nancy, Pont à Mousson, Toul et Lunéville, mais ce que je décris est vraiment centré sur Nancy parce qu'on ne connaît pas du tout la même problématique sur les autres quartiers sensibles externes.

La situation ***depuis un an et demi cela commence à devenir plus dramatique*** parce que nous avons eu des agressions physiques dans des véhicules, quand je dis dans des véhicules, cela veut dire des agents qui arrêtés à des feux et les autres sont sortis de leurs voitures et sont venus les agresser dans leur véhicule. Donc, on en a eu trois agressions en quelques mois.

Et ensuite, on a des ***agressions physiques sur des agents dans des accueils*** physiques, alors c'est arrivé également dans le nouvel accueil qui a été mis en place chez nous depuis un an et demi, qui a changé complètement de configuration, pas [changé] de quartier puisqu'il est juste en face de celui qui existait avant mais qui est plus du tout fait de la même façon, par exemple, il n'y a pas de bureau pour qu'il s'isole [avec un usager, pour raisons de confidentialité]. Là, il y a un pré-accueil et trois postes de travail [bureaux de conseillers clientèle]. Là, les agents ont été carrément agressés, un agent a été frappé, un autre qui a pris l'ordinateur sur la figure. Et coïncidence ou pas coïncidence c'étaient des personnes qui avaient déjà agressé des agents PI [petites interventions mixtes]. Donc des ***récidivistes***.

La Direction n'a pas du tout pris en compte. Y compris quand les agents disent : 'nous avons des jets de pierres, on voudrait que la boîte porte plainte, on a été agressés', etc. Mais la Direction ne porte pas plainte, c'est à l'agent de porter plainte. Mais il faut mettre son nom, son adresse, ce qui fait qu'il hésite à le faire, c'est pourquoi il n'y a pas eu de plaintes déposées à Nancy par des agents. Les agents qui ont été agressés physiquement dans ce fameux accueil physique. Pour l'un d'entre eux, l'agence avait été prévenue, c'est-à-dire que la personne a dit : ***je vais venir agresser et la Direction n'a absolument rien fait***.

Et nous, pour l'instant, on a pour l'instant plutôt fait un constat. Cela a été discuté dans les organismes statutaires, notamment en CHSCT et en CLC [comité local de coordination des CHSCT]. ***Nous, on a fait des propositions*** : du travail en binômes, de la sécurisation du plateau clientèle, du petit accueil clientèle. ***On n'a pas eu gain de cause***, pas de binômes : les copains continuent d'y aller seuls. On en est un peu en *stand-by*. » (cf. La Vie du Réseau CGT « Insécurités-Agressions et Sécurités » des agents du service public de l'énergie, Document n°6, 18 mai 2004, Spécial Alsace-Lorraine, compte rendu de la première séance de travail régionale, 9 mars 2004 à Mundolsheim, Bas-Rhin).

CGT EDF GDF Montpellier-Hérault ***AGRESSIONS REAGISSONS !***

Depuis plusieurs mois, notre organisation syndicale ***est sollicitée fréquemment*** par des agents afin que nous dénoncions des situations dangereuses dont ils sont victimes.

L'ensemble de la population de nos établissements est touché par ce phénomène, les plateaux clientèle, les techniciens clientèle, les agents d'astreinte (Organisation réseau électricité, Organisation réseau gaz). Il est urgent que cela cesse.

Quelques exemples frappants d'agression qui ont eu lieu sur notre centre :

AGDE : cet été, agression d'un agent ***en pleine rue*** (coups)

MONTPELLIER VILLE : cet hiver, agression d'un agent P.I. ***à l'aide d'une barre de fer***. ***Plusieurs agressions sur plateau*** (verbales et physiques)

PLATEAU BEZIERS : ***agression verbale plus menaces*** avec atteinte à la vie privée (menace d'attendre l'agent à la fin de son travail)

AGENCE PEZENAS : ***menace avec arme à feu sur 2 agents*** venant faire une intervention

Cette liste n'est pas exhaustive.

Quelques mesures d'accompagnement suite à agression ont été mises en œuvre par nos Directions, elles sont dérisoires et non adaptées, l'intervention des élus en CHSCT devrait permettre une écoute plus réaliste des difficultés rencontrées au jour le jour. Encore faudrait-il que ces interlocuteurs qui sont reconnus légalement soient informés des situations d'agression afin qu'ils les analysent et amènent, à travers un débat contradictoire, des solutions.

L'employeur doit prendre ses responsabilités très rapidement car la politique mise en œuvre depuis le 1er juillet [2004] rend les clients beaucoup plus agressifs. Des réunions d'organisme avec participation des acteurs de la vie sociale de notre entreprise doivent se tenir avec à la sortie des solutions applicables immédiatement, sinon ce risque grave lié au phénomène de société ne fera que s'aggraver.

Doit-on attendre qu'une famille soit dans le malheur…

A la CGT nous n'accepterons pas une aggravation de la situation.

Montpellier le 15 septembre 2004

Des postures de syndicalistes comme des démarches (thèmes de groupes de travail) ou procédures locales des Direction (nous en avons déjà recensé une vingtaine) mettent l'accent ***unilatéralement sur les « clients agressifs »*** alors qu'il y a des problèmes conséquents avec d'autres tiers (bandes de jeunes, dealers, délinquants violents, groupes de Gens du voyage, etc.). Considérer tous les tiers agresseurs comme « des clients », ramener tout à çà (ce qui est une démarche simpliste) et se centrer uniquement sur l'amélioration du service rendu à la clientèle et l'augmentation des effectifs c'est quelque part ***trouver des justifications*** aux conduites violentes, passer à côté de l'analyse de la délinquance violente. Pour être efficace, la prévention doit marcher sur ses deux jambes et les évènements doivent être finement analysés. Les syndicalistes RATP ont longtemps mis l'accent sur la qualité du service ainsi que sur les effectifs nécessaires à cet effet, ce qui fait partie du problème à résoudre mais qui ne couvre pas l'ensemble de la question posée.

Si ***l'Etat*** est, à notre sens ***insuffisamment interpellé***, il faut souligner que ***lorsqu'il est sollicité, celui-ci nous renvoie sur les directions d'entreprises***. S'il ne souhaite pas être instrumentalisé directement par certains acteurs ou faire entrer certaines forces dans un « jeu d'acteurs » au plan national, il accentue le cloisonnement, voire l'« enfermement en local, en privé » et ne facilite pas le solutionnement de questions et difficultés dont la dimension dépasse le seul cadre d'entreprises. Sollicité à propos de problèmes sociétaux, ***l'Etat renvoie sur des questions de relations sociales internes aux entreprises, à un « jeu d'acteurs » qui se situe purement en interne*** de chaque organisation professionnelle. En opérant ainsi, des représentants de l'Etat commettent l'erreur de confondre question sociétale et question « sociale » (au sens limitatif du sens). Ils se privent ainsi de la participation d'acteurs voulant intervenir sur le terrain sociétal. L'exemple ci-dessous est éclairant. Le Secrétaire général de la FNME-CGT, Frédéric Imbrecht, a adressé le 8 décembre 2004 un courrier à Jean-Louis Borloo, ministre de l'Emploi, du Travail, et de la Cohésion sociale… Or le Directeur de cabinet du ministre délégué au Logement et à la Ville, dans sa réponse, ***renvoie au « dialogue » interne à EDF et à GDF***.

Courrier de Frédéric Imbrecht adressé le 8 décembre 2004 à Jean-Louis Borloo

« Monsieur le Ministre,

Les deux contrats de service public entre EDF et l'Etat et entre Gaz de France et l'Etat sont en cours d'élaboration. Nous considérons, en particulier en matière de politique de la Ville et de solidarité, que toutes les parties signataires doivent renforcer leur implication.

Parallèlement, la "convention entre EDF, Gaz de France et l'Etat portant sur la présence, la qualité des services et la participation au renouvellement urbain d'EDF et de Gaz de France dans les quartiers relevant de la politique de la ville" à été signée le 6 décembre 2001 pour une durée de trois ans, ce qui pose la question de son renouvellement et de son contenu.

Vous connaissez le très fort attachement de notre Fédération et de nos syndicats CGT tant au développement du service public de l'énergie, de proximité et de qualité, que du droit social à l'électricité et au gaz que nous considérons comme des produits de première nécessité.

Nous sommes résolument **attachés à tout ce qui peut contribuer au renforcement du lien social, de l'intégration sociétale et du 'vivre ensemble', de la cohésion, solidarité et mixité sociales et territoriales, à tout ce qui œuvre à la réduction des inégalités sous toutes ses formes**.

Pour nous, la démarche de la politique de la ville et de la solidarité est un outil indispensable et la mise en œuvre au quotidien du service public de l'énergie est un atout considérable pour notre société. Tout ce qui contribue au resserrement des liens sociaux et du lien sociétal dans les quartiers en difficulté œuvre objectivement pour réduire une partie des risques de conflits et d'agressions.

Nous voulons attirer votre attention sur plusieurs points :

A notre sens, en matière de politique de la ville et de solidarité, il y a lieu de renforcer tant les engagements d'EDF et de Gaz de France que ceux de l'Etat, et faire en sorte que ces engagements coopératifs figurent explicitement dans les deux contrats de service public.

La convention nationale "Politique de la ville" doit être reconduite afin d'impulser une dynamique d'ensemble dans un cadre de cohérence. En effet, au vu de documents de travail émanant d'EDF, nous craignons qu'à la convention nationale soit substituée "la signature de conventions locales et territoriales", ce qui ouvrirait la porte à des démarches différenciées soumises à des enjeux budgétaires locaux.

Si le contrat de service public EDF - Etat, signé le 19 avril 2002, reprenait nombre d'engagements figurant dans la convention nationale "Politique de la ville" de décembre 2001, il omettait de mentionner un axe important qui est "le soutien à l'exercice des métiers dans les quartiers prioritaires". Cette dimension nous semble un élément indispensable à prendre en compte. En effet, nombre d'agents et de salariés travaillant pour le compte des deux entreprises EDF et Gaz de France exercent leurs activités dans des secteurs où ils vivent l'insécurité réelle. Beaucoup

d'agents mettent en œuvre, avec un fort sentiment d'insécurité et parfois dans l'insalubrité (les deux pouvant être en lien), le service public.

L'Etat et les collectivités territoriales doivent être informés des difficultés rencontrées par nos agents et doivent activement contribuer à l'amélioration notable de la sécurité et de la tranquillité publiques.

Si des mesures d'organisation ne sont pas mises en œuvre rapidement, comment, dans ces conditions, EDF et Gaz de France peuvent-ils tenir leurs engagements en matière de continuité, d'égalité et de qualité de service dans les quartiers sensibles notamment ? L'exemple d'EDF est significatif :comment peut-elle prendre l'engagement formel, au nom de la continuité de service, "à garantir à ses clients, en tout point du territoire, une intervention de ses équipes de dépannage dans un délai maximum de quatre heures après leur appel, 24 heures sur 24, pour une panne sectorielle" (contrat d'avril 2002 et projet de contrat de service public EDF), alors que de nombreux intervenants urbains, en particulier ceux chargés d'intervenir en urgence et/ou de porter secours, savent très bien que les délais d'intervention dans les quartiers sensibles se trouvent allongés du fait de la prise de certaines précautions ou de contextes troublés ?

Nous entendons participer au bilan de la convention nationale (tel qu'envisagé par l'article 2 de la convention), œuvrer pour que soient intégrées les préoccupations ci-dessus au sein des contrats de service public, qu'il y ait renouvellement d'une convention nationale "Politique de la ville" et non de simples "conventions locales".

Nous voulons porter à votre connaissance des éléments d'information et d'analyse. Dans cet objectif, nous vous proposons la constitution d'un groupe de travail. [formule de politesse] »

Réponse ministérielle (28 février 2005)

Alain Lecomte, Directeur du Cabinet du ministre délégué au Logement et à la Ville, a adressé un courrier le 28 février 2005 au Secrétaire général de notre Fédération.

« Monsieur le Secrétaire Général,

Vous avez bien voulu appeler l'attention de Monsieur Jean-Louis Borloo, Ministre de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, sur le renouvellement de la convention signée entre Electricité de France, Gaz de France et l'Etat le 6 décembre 2001 pour une durée de trois ans.

Le ministre qui est favorable au principe de renouvellement de cette convention a demandé à la déléguée interministérielle à la Ville de prendre l'attache des directions générales d'Electricité de France et de Gaz de France afin de procéder à la rédaction d'un nouveau texte.

Dans ce cadre, il appartient bien évidemment à Electricité de France et à Gaz de France d'associer dans les formes appropriées leurs partenaires syndicaux. [formule de politesse] »

Le magistrat Didier Peyrat souligne, dans son ouvrage *Eloge de la sécurité*, dans le chapitre consacré à « la solution démocratique », un problème de fond : « il y a pourtant des endroits en France, où se justifierait parfaitement que s'organisent des actions coordonnées entre citoyens et professionnels de la sécurité, ciblées contre certaines nuisances de la délinquance au quotidien. Pourquoi ne pourraient-elles pas être organisées et reconnues ? ***Pourquoi la participation des organisations syndicales de salariés ne serait-elle pas admise, voire recherchée*** dans d'authentiques instances communautaires de société et de sécurité ? Des lieux de débats, de réflexions et de formation collectives et publiques, mais aussi d'intervention : en faveur du droit de tous à la tranquillité. La CGT, la CFDT, FO et d'autres syndicats n'ont-ils pas été amenés à réfléchir sur les questions posées par l'insécurité et, dans certains cas, à les traduire en revendications ? (Cf. *Eloge de la sécurité*, Gallimard/*Le Monde*, février 2003, page 205).

Les travailleurs sont aussi des grands absents de la Politique de la Ville

Résolution adoptée par le CNHSCT lors de la séance du 9 décembre 2004 (par les 8 membres CGT, 2 CFDT, 1 FO, 1 CGC) sur la base du texte proposé par la Fédération CGT :

« Les contrats de service public entre EDF et l'Etat, et entre Gaz de France et l'Etat doivent explicitement mentionner les engagements des deux Entreprises dans les dispositifs multiples de la politique de la Ville.

Les engagements conjoints de EDF, de Gaz de France et de l'Etat en matière de politique de la Ville doivent être accentués. Les mesures renforcées de soutien à l'exercice des métiers dans les quartiers en difficulté doivent être mentionnées dans ces contrats. Face à l'insécurité et aux agressions, les agents ont un droit imprescriptible à la sécurité pour eux-mêmes et leurs biens, et leur demande de sécurité est hautement légitime.

Le CNHSCT demande que la convention nationale politique de la Ville entre EDF, Gaz de France et l'Etat soit renouvelée en tant que cadre de cohérence et de dynamisme. Les difficultés

rencontrées par nos agents doivent y être explicitées. En matière d'insécurité vécue et de sentiment d'insécurité, en matière d'insalubrité, etc. l'information des décideurs et des élus, à tous les niveaux territoriaux, doit être réalisée ou amplifiée.

Si on répète souvent que les habitants sont les grands absents de la participation à la définition et à la mise en oeuvre de la politique de la Ville, les travailleurs le sont tout autant. Ils ne sont même pas sollicités. Les entreprises publiques EDF et Gaz de France et l'Etat doivent réfléchir pour ***trouver des formes de participation des agents aux dispositifs de la politique de la Ville*** (agents travaillant dans des points d'accueil situés en Zone Urbaine Sensible ou recevant des populations habitant en ZUS, agents intervenant dans les quartiers prioritaires de cette politique, agents volontaires intervenant dans le cadre associatif de ces quartiers ou communes ayant des ZUS, etc.).

Le CNHSCT considère que tout ce qui contribue au ***resserrement des liens sociaux et du lien sociétal***, à la réduction des inégalités et injustices sociales, à l'amélioration du bien-être de la population et de la solidarité sociale et territoriale, tous les dispositifs qui oeuvrent à une prévention globale, concourt à la réduction des conflits et des agressions des agents de EDF, Gaz de France ou mixtes. »

1.3. De multiples enjeux articulés entre eux

« En principe, personne ne désire choisir entre le respect de l'ordre républicain et les principes d'égalité ou de liberté. Dans les faits, les uns penseront qu'il faut en priorité rétablir l'ordre et d'autres qu'il faut en priorité rétablir l'égalité des chances. L'approche sécuritaire cible les problèmes immédiats et visibles, comme le désordre, au risque de s'attaquer aux symptômes et non aux causes. L'approche égalitaire souhaite réellement soigner le mal à la racine, mais ***néglige le besoin immédiat de vivre en sécurité***. » Caroline Fourest, *Le choc des préjugés. L'impasse des postures sécuritaires et victimaires*, Calmann-Lévy, janvier 2007, page 9.

Les organisations EDF, Gaz de France, ainsi que les unités de Distribution et de commerce sont immergées dans le sociétal et en interaction avec celui-ci. Les Fédérations syndicales et les syndicats, comme les organismes statutaires (CSC-CMP, CNHSCT, CMP et CHSCT) le sont tout autant.

1.3.1. Contexte sociétal : une montée régulière des violences

Au plan sociétal : les décennies 1970, 1980 et 1990

Avec le recul, on peut avancer une hypothèse sérieuse : pendant les décennies 1970 et 1980, ***les politiques ne croyaient pas fondamentalement à une montée de la violence sur le long terme***, par conséquent ils espéraient faire diminuer le sentiment d'insécurité. Par-là même, ils ont tenté d'agir sur des effets et non sur les causes des violences.

Le Rapport Peyrefitte indique que « jusqu'en 1963, le Ministère de l'Intérieur ne procédait pas à un regroupement méthodique des faits délictueux constatés. Depuis 1972 seulement, la police judiciaire exploite systématiquement les informations qu'elle recueille. »

Durant la période 1950-1965, le taux de criminalité et de délinquance fluctue autour de 13,5 crimes et délits pour mille habitants. Pour les éléments qui nous intéressent plus particulièrement, on relève que pendant ces quinze années, ***le taux des crimes et délits contre les personnes a très légèrement diminué***, passant de 1,4 à 1,3 pour mille habitants [66]. Le taux de vols double presque, passant de 4,5 pour mille habitants en 1950 à 8,7 en 1965.

Taux de criminalité et de la délinquance (pour mille habitants) relatifs aux décennies 1950, 1960 et 1970

1950	*13,73*	1960	*15,05*	1970	*22,37*
1951	*12,53*	1961	*15,35*	1971	*25,16*
1952	*12,85*	1962	*15,61*	1972	*32,41*
1953	*12,81*	1963	*11,87*	1973	*33,83*
1954	*11,39*	1964	*12,65*	1974	*34,83*
1955	*11,90*	1965	*13,54*	1975	*36,29*

[66] Source : *Criminalité et délinquance apparentes : une approche territorialisée*, sous la direction de Jean Bergougnoux et Jean-Paul Romeuf, étude conduite par Catherine Aaron et Jean-Marc Lucas, Groupe d'étude et de réflexion interrégional (GERI), La Documentation française, juillet 2000, page 31. Ce rapport indique que les statistiques de l'époque classifiaient les crimes et délits en quatre catégories seulement : les vols (y compris les vols à main armée et les autres vols violents, qu'il est intéressant d'isoler afin d'observer leurs évolutions), les crimes et délits contre les personnes, les délits financiers, les autres crimes et délits.

1956	*12,73*	1966	*14,95*	1976	*34,47*
1957	*15,07*	1967	*16,93*	1977	*39,48*
1958	*13,48*	1968	*18,78*	1978	*40,24*
1959	*14,25*	1969	*20,30*	1979	*43,48*

Données relatives à la France métropolitaine (source : ministère de l'Intérieur, disponible sur le site Web de l'INSEE).

Pour la période 1965-1982, il y a une forte croissance du taux de criminalité et de délinquance (cf. tableau) et le taux de crimes et délits contre les personnes ***passe de 1,3 à 2,1 pour mille habitants***. Le taux de vols croît très fortement (de 8,7 en 1965 à 38,3 pour mille habitants) [67].

Si, dans les années 1970, l'insécurité a principalement pour base les atteintes aux biens, il n'en demeure pas moins, que ***les atteintes aux personnes (dont la violence) sont en nette croissance : la probabilité d'être agressé augmente***.

Parmi les violences considérées comme les graves, il y a les crimes pour homicides volontaires, tentatives d'homicides et coups et blessures volontaires suivis de mort.

Homicides volontaires, tentatives d'homicides et coups et blessures volontaires suivis de mort (décennie 1970)

Année	Population (INSEE)	Homicides volontaires, tentatives et CBV suivis de mort	Taux pour cent mille habitants
1972	51 700 913	1953	3,78
1973	52 118 299	1912	3,67
1974	52 460 363	1902	3,63
1975	52 699 169	1903	3,61
1976	52 908 672	2086	3,94
1977	53 145 286	2257	4,25
1978	53 376 320	2121	3,97
1979	53 606 230	2324	4,34

(à partir de l'appareillage statistique officiel mis en œuvre à partir de 1972)

Coups et blessures volontaires (non suivis de mort) décennie 1970

Année	Population (INSEE)	CBV non suivis de mort	Taux pour cent mille habitants
1972	51 700 913	25 643	49,60
1973	52 118 299	28 317	54,33
1974	52 460 363	29 556	56,34
1975	52 699 169	31 597	59,96
1976	52 908 672	29 988	56,68
1977	53 145 286	31 962	60,14
1978	53 376 320	30 818	57,74
1979	53 606 230	32 555	60,73

(à partir de l'appareillage statistique officiel mis en œuvre à partir de 1972)

Vols avec violence (sauf vols à main armée)

Année	Population (INSEE)	Vols avec violence	Taux pour cent mille habitants
1972	51 700 913	11 730	22,69
1974	52 460 363	18 882	35,99
1975	52 699 169	22 289	42,29
1976	52 908 672	22 352	42,25
1977	53 145 286	26 545	49,95
1978	53 376 320	29 311	54,91
1979	53 606 230	32 046	59,78

(à partir de l'appareillage statistique officiel mis en œuvre à partir de 1972)

[67] *Criminalité et délinquance apparentes : une approche territorialisée*, op. cit., page 33.

Le Rapport Peyrefitte (1977) fait état d'une « ***soudaine montée de la violence*** en France [qui] s'inscrit dans les chiffres de la criminalité : deux fois plus en 1976 qu'en 1967, avec des poussées spectaculaires encore : cinq fois plus de vols à main armée [passant de 685 en 1967 à 3806 en 1976], vingt fois plus de hold-up [passant de 63 à 1359]. A cette violence criminelle, s'ajoute une violence ordinaire : comme si la vie elle-même devenait violente. Une ***agressivité nouvelle marque les relations personnelles*** et sociales. ***Les voies de fait se multiplient***. […]. Un sentiment d'insécurité générale est apparu, qui lui-même peut engendrer la violence, dans une société où la règle de droit n'entraîne plus un consensus général, et où certains sont tentés de se faire justice eux-mêmes. Ce sentiment d'insécurité est à l'origine de ce rapport - de la réflexion qui nous a été demandée -. Comment faire écho à cet appel que lance une société inquiète ? Comment l'aider à réduire en elle l'emprise de la violence ? ». Plus contestable est la démarche suivie : « Pour suivre les tours et les détours de la violence, nous avions besoin d'un fil conducteur. Nous l'avons trouvé dans le sentiment d'insécurité ». (Cf. « introduction » du Rapport Peyrefitte)

Si le Rapport Peyrefitte fait état de dégradations de biens appartenant à des services publics [68], il ne livre ***aucune données relatives aux agressions des salariés*** de ces organisations, ni à celles d'usagers. Tout au plus évoque-t-on, dans une approche fort limitative sur plusieurs plans, « ***les rapports de l'administration et de l'usager prennent quelquefois un tour violent. Les services sont contestés dans la personne de leurs agents***. Manifestations épisodiques, mais d'autant plus spectaculaires, qu'elles sont le fait de citoyens ordinairement paisibles. »

Le Rapport Peyrefitte a fait état d'une « résurgence récente du sentiment d'insécurité ». Une analyse rétrospective de la presse hebdomadaire montrerait que « depuis 1969, l'angoisse collective sourd à nouveau.[69] » De même, on a comptabilisé le nombre de questions écrites posées par les parlementaires à propos des phénomènes de violence. Un nombre en croissance. Et de citer aussi le baromètre mensuel SOFRES-*Le Figaro* (années 1975 et 1976) faisant de la lutte contre la violence et la criminalité l'une des trois priorités souhaitées de l'action gouvernementale, avec le ralentissement de la hausse des pris et la résorption du chômage.

Le Rapport Peyrefitte évoque certains facteurs favorisant :
- l'« anonymat [qui s']est accru encore par ***l'automatisation croissante des services urbains*** : 'libres-services', transports en commun, banques. »
- « équipements collectifs […] réputés n'appartenir à personne ».
- augmentation des cibles et diminution de leur protection. « Chacun comprend qu'autant il est aisé de protéger telle grande banque, autant le souci de rentabilité économique peut conduire le banquier à ***ne pas dépenser des sommes importantes pour mettre à l'abri*** une petite succursale. Il s'agit, en outre, de méthodes destinées à ne pas intimider la clientèle, en ***supprimant notamment, guichet, grilles***, caisses escamotables, etc. La protection assurée par la police est, de son côté, rendue d'autant plus difficile que ses points d'application se multiplient. »
- « les systèmes de protection se sont estompés. Les banques ont été hâtivement aménagées dans des locaux ***sans défense particulière***. De nombreuses boutiques ont abandonné le rideau de fer ; des grands magasins préfèrent inclure dans leurs frais généraux les vols, plutôt que d'embaucher du personnel de surveillance : tous ces faits […] facilitent l'agression ».

Deux experts, Christian Bachmann et Nicole Leguennec, traitant des années 1970, indiquent que « depuis longtemps, les mythologies de la peur, du gigantisme, de la morbidité et de la dérive se sont installées dans le discours de presse disséquant les banlieues.[70] » « A Vaux-en-Velin, les 'incidents' débutent ***en 1979*** et se poursuivent pendant toute l'année suivante ». Le PCF lance une campagne « sécurité et tranquillité », alors qu'à l'initiative d'autres acteurs

---

[68] Le Rapport indique : « Détérioration du matériel de transport en commun [quatre millions de francs en 1976 pour le seul matériel roulant du métro], mise hors d'état des cabines téléphoniques [32 400 en 1976, 9070 actes de détérioration, 1151 vols], saccage d'établissements scolaires sont désormais pris en compte, par les administrations concernées, dans les charges de fonctionnement. »

[69] La Rapport affirme que cette angoisse s'est répandue brutalement depuis 1973 : « Quand la peur s'installe » (*Le Point*) ; « Notre époque : les banlieues de la peur » (Le Nouvel Observateur) ; « Mœurs : qui n'a pas été cambriolé » (*L'Express*) ; « Vos chances d'être attaqué à Paris » (*Paris-Match*). Cette angoisse atteint son paroxysme en 1975. Une multiplication d'articles au ton alarmant en témoigne : « Crimes : la carte de France de la peur » (*Le Point*) ; « Vous sentez-vous en sécurité ? » (*L'Express*) ; « La société de la peur » (*Le Nouvel Observateur*) ; « Le temps des milices » (*Paris-Match*). D'après l'étude de ces périodiques, en 1976, le niveau d'inquiétude demeure à peu près identique. Tel est le bilan dressé par le rapport *Réponses à la violence*.

[70] *Violences urbaines. Ascension et chute des classes moyennes à travers cinquante ans de politique de la ville*, Albin Michel, janvier 1996, page 326.

politiques « ***les stratégies de minimisation s'inventent et se peaufinent***. » (Voir Christian Bachmann, *Violences urbaines*, page 331).

Pour Eric Macé, « dans les années 1970, le très fort clivage politique entre une droite gouvernementale et une gauche d'opposition depuis vingt-cinq ans se prolonge jusque dans le champ médiatique. Tandis que la presse télévisée, contrôlée par le gouvernement, s'interroge sur les désordres juvéniles produits par les 'grands ensembles' déshumanisés de banlieue [cf. H. Boyer, G. Lochard, *Scènes de télévision en banlieue*, 1950-1974, L'Harmattan-INA, 1998], la presse de droite, très largement majoritaire à l'échelle nationale et régionale, dramatise les faits divers illustrant cette violence et alimentant cette inquiétude, relayant en cela les rhétoriques sécuritaires post-68 du gouvernement. De son côté, la presse de gauche dénonce un 'complot politico-médiatique' destiné d'une part à légitimer des lois attentatoires aux libertés publiques et privées (controverses autour de la loi 'Sécurité et liberté' d'Alain Peyrefitte) ; d'autre part à occulter les 'vrais problèmes' politiques qui sont la pénurie de logement pour les familles modestes et la violence des rapports de travail (y compris envers les 'travailleurs immigrés'). [71] »

Sebastian Roché explique que, dans les années 1970, ***on avait difficulté à démêler ce qui était de l'ordre des faits de violence et ce qui avait trait au sentiment d'insécurité***. En 1976, « Ministre de la Justice à l'époque, Alain Peyrefitte était confronté à la difficulté de jauger la situation : la violence augmentait-elle ou non ? Il ne trouvait de réponse satisfaisante ni dans les statistiques ni dans les formes de la violence, mais dans le ***sentiment d'insécurité*** : celui-ci devient alors le ***fil conducteur de l'analyse*** et le principe qui unifiera l'ensemble disparate des violences petites et grandes, visibles et invisibles, que l'on peut recenser à l'infini. [72] »

Dominique Lefrançois, chercheuse en urbanisme, a réalisé la note de synthèse de l'ouvrage *Ville et Violence*. Elle indique que « ***la délinquance s'est considérablement transformée au fil du temps***. […]. Les Trente glorieuses [1945-1975], marquées par la progression fulgurante des vols, faisaient l'objet d'une délinquance de prospérité. Cette délinquance se distingue de la violence dite de comportement qui, à partir de 1975, résonne des maux nouveaux que constituent la crise et la réduction des possibilités d'insertion [l'auteur renvoie à Hugues Lagrange, 'La délinquance des mineurs et les violences', dans *Regard sur l'actualité*, juillet-août 1998]. Ainsi, dans les années 1945-1975, ère de rapide expansion où une abondance de biens nouveaux est mise en circulation, la délinquance est plutôt liée au profit. Les vols augmentent […] et les violences demeurent plutôt stables […]. Les causes de cette délinquance sont alors moins imputées à la pauvreté, à l'absence d'éducation ou de 'valeur morale' – même si celles-ci peuvent y concourir – qu'à la frustration, au désir d'acquérir ce qu'on sent en droit d'attendre d'une société en expansion. ***A partir de 1975, la progression des viols, des coups et blessures volontaires, des vols avec violence infléchit le sens d'une délinquance*** mâtinée de crise […]. Cette délinquance, qui prend des formes interpersonnelles et collectives, exprime le conflit de face à face et l'altercation avec l'institution. » (Note Ville et Violence. Dossier documentaire, octobre 2000, Direction générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction, Centre de documentation de l'urbanisme, ministère de l'Equipement, des Transports et du Logement, page 12).

Didier Peyrat : « Ces désordres de la quotidienneté […] contribuent modeler réactions et attentes des victimes, ainsi que les préoccupations des citoyens, y compris les non-victimes : ils créent le climat général, le 'fond' de l'insécurité. ***Les violences*** […] ***s'ajoutent*** à des millions de vols et de dégradations et, du coup, ***prennent sens par rapport à eux***. » *Eloge de la sécurité*, Gallimard Le Monde, février 2003, page 25).

Antoine Anderson et Hervé Vieillard-Baron expliquent qu'« en 1976, un comité d'études sur la violence, la criminalité et la délinquance est mis en place au sein du ministère de la Justice. Il est présidé par le garde des Sceaux de l'époque, Alain Peyrefitte. Le rapport [intitulé 'Réponses à la violence', La Documentation française, 8 volumes, 1977] qui en résulte souligne les dysfonctionnements des groupes d'habitat collectif ; il insiste sur la nécessité d'une ***prévention active***, laquelle sera éclipsée par l'adoption de la loi 'Sécurité et Liberté' le 21 juin 1980, dans un contexte d'insécurité porté à son comble par plusieurs meurtres de jeunes dans les quartiers périphériques des grandes agglomérations et par l'attentat de la rue Copernic à Paris. » (*La politique de la ville. Histoire et organisation*, Editions ASH - Groupe Liaisons, août 2000, page 18).

Antoine Anderson et Hervé Vieillard-Baron évoquent les préludes des politiques de la Ville : la création de la structure Habitat et vie sociale en juin 1973, qui deviendra interministérielle en mars 1977. Sont visées : l'amélioration des relations sociales dans les ensembles collectifs, la « réhabilitation » de grands ensembles et des vieux quartiers urbains, la construction de

---

[71] « Le traitement médiatique de la sécurité », dans Crime et sécurité. L'état des savoirs, sous la direction de Laurent Mucchielli et Philippe Robert, Editions La Découverte, mars 2002, page 35.
[72] *La société d'hospitalité*, Editions du Seuil, mars 2000, page 21.

nouveaux équipements, le « renouvellement social » (ancienne formule pour évoquer la « mixité sociale »), l'« équilibre social ». La dégradation sociale, l'insuffisance de services publics de proximité sont dénoncées. « On y voit le risque de formation de réserves socialement défavorisées. » La circulaire de mars 1977 mentionne : « Il importe que la population fasse siennes les réalisations entreprises en participant réellement à leur définition, voire à leur exécution ». Et Valéry Giscard d'Estaing, Président de la République indique lors du Conseil des ministres du 18 décembre 1979 : « le gouvernement doit prendre en considération les problèmes généraux des banlieues dans tous les domaines de son action, avec le souci d'aboutir à une plus grande égalité dans le cadre de vie. » (*La politique de la ville. Histoire et organisation*, Editions ASH - Groupe Liaisons, août 2000, page 22).

Henry Rey souligne, en mars 2002, que « depuis une vingtaine d'années le thème de la sécurité a été progressivement constitué en un enjeu majeur du débat politique en France. Avant l'alternance politique de 1981, les partis de droite apparaissent comme les ***principaux producteurs de discours et de propositions*** relatifs à la sécurité, mais le parti communiste tient aussi son rôle dans la promotion de cet enjeu. Ce qu'on va appeler 'la sécurité' est alors nettement devancé dans les préoccupations des formations politiques et des électeurs par les enjeux économiques et sociaux. L'arrivée de la gauche au pouvoir, pour la première fois sous la Vème République, conduit à la radicalisation des positions de la droite. L'émergence électorale de l'extrême droite à partir de 1983-1984 s'effectue ***avec la montée des aspirations sécuritaires***. [73] »

François Dieu explique que « la réponse publique à l'insécurité procédait au moins jusqu'à la fin des années 1970 ***plus de l'empirisme*** et de la tradition politico-administrative que d'un véritable volontarisme traduit dans un ***ensemble plus ou moins homogène*** de décisions et d'actions. [74] »

Sebastian Roché explique ***pourquoi les véhicules de transports en commun sont devenus des cibles privilégiées***. « Parce que les bus concentrent un ensemble de facteurs 'défavorables'. Tout d'abord, il faut parler de la tarification et de la fraude : cette dernière est à l'origine de bien des conflits avec les machinistes (les conducteurs) et les contrôleurs, des conflits qui peuvent dégénérer en agressions verbales, voire physiques, et en caillassage des bus, et donc en délits et plaintes. Les transports en commun se présentent comme des services publics, généralement mis en place ou construits dans les temps de la prospérité. Mais en réalité, il s'agit d'un service payant. […]. A mon avis, il importerait de repenser le système, très inégalitaire, de la tarification des transports urbains. Le 'service public' joue sur les mots quand il tolère de telles inégalités, et les familles, en tous cas les jeunes, en sont parfaitement conscients. » (pages 63-64). Intervient un second facteur. « L'***absence de garant***, c'est-à-dire de personnel de gardiennage et de contrôle, de protection, de sécurité. Comme dans les supermarchés ou dans les grands immeubles, tout le personnel de gardiennage et de contrôle a disparu dans les transports en commun au cours des années 60-70 […]. On tablait sur l'idée (qui s'est révélée totalement fausse) que les gens avaient, ou allaient, assimiler les règles communes. La machine suppose les règles connues, donc toute présence de contrôle inutile. […]. C'est seulement ces dernières années qu'on a recommencé à réinstaller des gardiens d'immeuble, des vigiles de supermarché et, maintenant, du personnel plus nombreux dans les transports en commun » (page 64). D'autres éléments interviennent : « le système impersonnel, anonyme, des transports en commun : on partage un espace, un lieu, mais non pas des activités communes. Ce trait est typique du monde moderne : on vit dans des espaces communs où l'on ne partage rien ». « Les bus sont ce qui rapproche du centre ville, mais, dans le même temps, ils sont le symbole de l'éloignement du quartier de banlieue, et sans doute de la disparité entre les deux univers. D'autre part, dans le réseau de transport, les chauffeurs sont ceux qui sont en contact direct avec les usagers : ils subiront donc les premiers les effets de leur mécontentement. » (page 66). [75]

Le « Rapport Workpackage 3 : procédés novateurs », rédigé par Lucienne Bui Trong, indique : « Dans les années 1970, les entreprises de transport tentent de réduire leurs coûts de main d'œuvre, par la suppression ou la réduction du personnel de station et des guichetiers, l'automatisation des ventes, le passage à un seul agent à bord ou la conduite automatique intégrale. Cette politique de rentabilité, que l'on retrouve dans d'autres domaines de la société, comme les centres commerciaux et les HLM, a mené à ***certaine désertification des espaces du transporteur***. Cette désertification ne semblait pas devoir poser de problème. Elle paraissait sans conséquence sur les comportements humains. On croyait alors dans l'honnêteté, l'autodiscipline et le civisme de la clientèle ; en cas de problèmes, on comptait sur des pratiques d'autorégulation, de contrôle des usagers les uns par les autres. Or la montée de la criminalité et des incivilités a commencé à être perceptible dans les transports en commun dans les années 1980. On est d'ailleurs en droit de penser que ***la désertification a pu jouer un rôle dans le développement de l'insécurité***. […]. Quelle que soit la validité du rapprochement entre désertification des espaces et montée de l'insécurité réelle, il reste que,

---

[73] « La sécurité dans le débat politique », dans *Crime et sécurité. L'état des savoirs*, sous la direction de Laurent Mucchielli et Philippe Robert, Editions La Découverte, mars 2002, page 25.
[74] *Politiques publiques de sécurité*, L'Harmattan, juillet 1999, page 7.
[75] *La société d'hospitalité*, Editions du Seuil, mars 2000, page 21.

invariablement, au moment de chaque crise, le personnel et les usagers réclament en priorité un renforcement de la présence humaine, soit par de nouveaux recrutements au sein de l'entreprise, soit par des déploiements de forces de police. En raison de leur coût, ces demandes font l'objet d'âpres discussions entre les pouvoirs publics et les transporteurs. » On peut en déduire que les transporteurs, dans les années 1970, n'ont pas assumé pleinement leur rôle de « ***gardien capable*** », qui « au sens le plus étroit du terme, impose en premier lieu une présence physique, qu'il s'agisse d'une simple visibilité dissuasive ou d'une présence intermittente basée sur une organisation permettant d'intervenir en cas de crise. » (page 26). Ce rapport s'inscrit dans le cadre du Projet européen Prismatica, dont « un des objectifs est de découvrir et d'exposer de manière cohérente les moyens susceptibles de rendre les transports en commun plus sûrs pour les voyageurs et pour le personnel, en luttant contre la malveillance humaine, contre la délinquance et les déviances, que ce soit au cours des trajets ou dans les structures d'accueil ou d'attente (gares, couloirs, quais). »

Sur les années 1980

« Depuis les années 1980, l'insécurité est devenue une préoccupation pour les professionnels du transport, alors que, ***jusque là, elle relevait exclusivement de la responsabilité des pouvoirs publics***. L'espace de transporteur était considéré comme une simple excroissance de la ville. Les uns après les autres, en fonction de réalités locales, les divers transporteurs ont dû admettre que l'insécurité montante avait des incidences sur l'image du réseau et sur la fréquentation (la clientèle d'aujourd'hui est moins captive), qu'il existait une forte demande de sécurité. C'est vers eux que se tournaient les usagers et, de toute évidence, il ne leur suffisait pas de se tourner eux-mêmes vers les pouvoirs publics pour réclamer un soutien, les réponses publiques n'étant souvent que ***superficielles et de courte durée***. Les personnels eux-mêmes, ceux-là mêmes qui étaient supposés jouer le rôle de gardiens, manifestaient de l'insatisfaction et de l'inquiétude. » (Rapport Workpackage 3, page 15).

« Installée le 28 mai 1982 par le Premier ministre […], la Commission des maires sur la sécurité s'est vue confier la mission de procéder à une réflexion d'ensemble et de faire des propositions concrètes susceptibles d'***enrayer le développement du sentiment d'insécurité***. [76] »

Gilbert Bonnemaison, Président de cette commission, estimait d'emblée nécessaire de « sensibiliser les responsables des chaînes de radio et de télévision, ainsi que la presse écrite, sur la nécessité de ***dédramatiser*** les informations à caractère de violence.[77] »

La première partie du rapport de la Commission des maires est consacrée à « délinquance, répression, prévention ». Il y est souligné « l'aggravation du sentiment d'insécurité ». « Depuis les années 1966-1970, ***un sentiment diffus d'insécurité grandit*** et se traduit aussi bien dans les conversations, les reportages, les sondages d'opinion que dans les questions écrites des parlementaires ou les doléances des particuliers. Les maires le constatent dans l'exercice quotidien de leur mandat. [78] »

Traitant du nécessaire « accroissement de la sécurité dans les transports », le Rapport Bonnemaison indique : « de nombreuses mesures ont déjà été mises en œuvre afin de mieux garantir la ***sécurité du public et des professionnels*** dans les divers types de transports. Dans le métro parisien : les efforts conjugués de la RATP avec sa brigade interne de surveillance, de la police nationale, avec son service de protection et de sécurité du métro (280 agents) et de la gendarmerie nationale (deux escadrons de gendarme mobile), contribuent à rassurer les usagers et à maîtriser sensiblement l'***augmentation de la délinquance***, notamment grâce à l'instauration d'un réseau de transmission très élaboré et un type d'intervention se rapprochant de l'îlotage. […] Les agressions dans doivent être efficacement contrées sinon ce mode de transport connaîtra une désaffection du public contraire aux intérêts de celui-ci comme de la collectivité toute entière. » « Dans les autobus, l'installation progressive sur les véhicules de la RATP de dispositifs d'alarme discrets, de feux de détresse et d'écrans de protection de la cabine des conducteurs, joint à la présence d'agents des unités mobiles de sécurité dans les voitures en soirée, sont de nature à atténuer les ***difficultés rencontrées dans ce type de transport ces dernières années***.[79] » Le Rapport ne donne aucun élément d'information précis sur les agressions d'usagers et d'agents ni en ce qui concerne le métro et les autobus de la RATP ni pour les trains de banlieue.

---

[76] *Face à la délinquance. Prévention, répression, solidarité, Rapport au Premier ministre*, Commission des maires sur la sécurité, décembre 2002, La Documentation française, page 9.
[77] *Face à la délinquance. Prévention, répression, solidarité*, op. cit. page 9.
[78] *Face à la délinquance. Prévention, répression, solidarité*, op. cit. page 13.
[79] *Face à la délinquance. Prévention, répression, solidarité, Rapport au Premier ministre*, Commission des maires sur la sécurité, décembre 2002, La Documentation française.

Parmi les propositions du Rapport Bonnemaison :
- vidéosurveillance dans les transports,
- mise au point d'une « politique incitative et coordonnée de l'***amélioration de l'éclairage public***, qui bénéficierait du concours technique et financier de l'Etat, des régions, de l'EDF et des collectivités locales »,
- « au-delà de toutes les mesures techniques prises ou en projet concernant la sécurité dans les transports, les ***réflexes de solidarité et de vigilance des voyageurs*** doivent être encouragés car ils constituent le meilleur moyen de dissuasion de la délinquance. La commission propose qu'une campagne de sensibilisation et d'information des usagers soit entreprise sur ces sujets, invitant notamment à ***coopérer et à être solidaire de la police*** lorsqu'elle est appelée à intervenir même si le sens de cette intervention n'apparaît pas clairement. [80] » Ce phénomène de l'agressivité et des agressions, dont ***les causes multiples sont à analyser avec précision***, est observé tant au sein de la société en général, que dans les secteurs des services publics et des intervenants urbains. Nombre de professions sont désormais frappées.

Certains experts estiment, à juste titre, que la montée des violences et l'augmentation des situations insécures sont un enjeu sociétal qui n'est pas conjoncturel mais ***structurel***.

Le développement du phénomène s'observe à partir de l'***extension*** et la ***diffusion géographique et sociale***, de ***formes de radicalisation*** (formes plus violentes), et d'une imprévisibilité plus grande. Il convient de s'attacher à relever les faits, les circonstances ainsi que la localisation des évènements.

Pour Alain Bauer, « sécurisation et sanctuarisation ont provoqué des effets pervers. Devant l'accroissement des systèmes de protection, sous l'impulsion des assureurs, des habitations et des véhicules, devant l'apparition d'une prévention situationnelle, plus axée sur la défense des biens, les délinquants ont dû modifier techniquement et géographiquement leurs actions. En volant moins de véhicules, mais plus ce qui est à l'intérieur, en déplaçant vers les résidences secondaires les cambriolages, en s'attaquant, entre deux sanctuaires, à ce qui était ***vulnérable : le piéton***. Ainsi, une délinquance d'appropriation était remplacée par une ***délinquance d'agression***, pour les mêmes motifs, mais avec des conséquences plus dramatiques, notamment en termes de traumatisme des personnes » [81]. Nos agents d'intervention sont dans ces conditions plus exposés qu'avant. Le risque d'agression en trajet s'est aussi accrû.

« Les comptages policiers [et de la gendarmerie] laissent voir un triplement en un demi-siècle - de moins de 13,95 à 43,32 pour 10 000 habitants - des crimes et délits contre les personnes enregistrées par la police et la gendarmerie. Mais cet accroissement garde une allure très modérée pendant les trois premières décennies ; elle ne ***s'accélère qu'à partir des années 1980***, plus encore dans la décennie suivante. Là encore, les enquêtes de victimation confirment la tendance à une vive croissance depuis le milieu de la décennie 1980 à partir d'un point de départ très bas. » (Cf. Philippe Robert, Marie-Lys Pottier, « Les grandes tendances de l'évolution des délinquances », *Crime et sécurité. L'état des savoirs*, sous la direction de Laurent Mucchielli et Philippe Robert, Editions La Découverte, mars 2002, pages 15-16).

Les années 1990 et 2000

Il y a ***montée de l'agressivité et des violences*** qu'il convient d'analyser : dans la société française, tous les indicateurs de violence (agressions contre les personnes et atteintes aux biens accompagnés de violence) enregistrés par les services de police et de gendarmerie sont, ***tendanciellement*** et en taux pour 1000 habitants, à la hausse, en particulier depuis le milieu des années 1980. Une seule donnée : les faits de violence – crimes et délits enregistrés – visant les personnes et les atteintes aux biens accompagnées de violence contre les individus sont passés en taux pour 1000 habitants de 2,85 en 1989 à 5,63 en 2000, soit un ***doublement sur cette période***. En 2006, nous sommes à 7,52.

---

[80] *Face à la délinquance. Prévention, répression, solidarité,* op. cit. « Le public ignore généralement les causes qui sont à l'origine de l'intervention, les difficultés qu'elle est susceptible d'entraîner. Le corollaire de cette solidarité indispensable avec la police est que celle-ci doit avoir une haute idée de sa mission et de sa responsabilité. Tout manquement rejaillit sur l'ensemble du corps des policiers surtout s'il n'est pas publiquement et immédiatement sanctionné. »

[81] Cf. Préface d'Alain Bauer à l'ouvrage de Richard Bousquet, *Insécurité : nouveaux risques. Les quartiers de tous les dangers*, L'Harmattan, décembre 1998.

Montée de la violence dans la société française (1989-2006)
(en données brutes et en taux pour 1000 habitants)

France métropolitaine	Faits de violence visant les personnes (1)		Vols avec violence (2)		Violences contre les personnes (1 + 2)	
Année	Nombre	Taux pour 1000 habitants	Nombre	Taux pour 1000 habitants	Nombre	Taux pour 1000 habitants
1989	106 768	*1,91*	52 992	*0,95*	159 760	*2,85*
1994	146 293	*2,53*	73 310	*1,27*	219 603	*3,80*
1999	203 390	*3,48*	94 947	*1,62*	298 337	*5,10*
2005	313 583	*5,14*	124 600	*2,04*	438 183	*7,18*
2006	333 830	*5,45*	127 190	*2,08*	461 020	*7,52*

Comment lire le tableau ?

Dans l'indicateur « Faits de violence visant les personnes » figurent les homicides et tentatives d'homicide, les coups et blessures volontaires suivis de mort ou non, les prises d'otage et séquestrations, les menaces ou chantages, les atteintes à la dignité et à la personnalité, les violations de domicile, le proxénétisme, les viols, les harcèlements et agressions sexuelles, ainsi que les violences, mauvais traitement et abandon d'enfants. (Source : état 4001 des statistiques Police et Gendarmerie).

Dans l'indicateur « Vols avec violence » sont rassemblés les vols à main armée (armes à feu), les vols avec armes blanches, les vols violents sans arme. (Source : état 4001 des statistiques Police et Gendarmerie).

L'indicateur « Violences contre les personnes » totalise les deux indicateurs précédents (nous ne prenons pas en compte dans ce tableau les violences contre les dépositaires de l'autorité).

Les taux pour 1000 habitants sont calculés en référence à la population en France métropolitaine, selon les données fournies par l'INSEE pour les années considérées.

Quelle analyse peut-on proposer ?

Depuis de nombreuses années, ce sont les violences qui augmentent le plus parmi les faits de la délinquance. On assiste à un phénomène incompressible : le palier s'élève chaque année (en données brutes, comme en taux pour 1000 habitants, pour tenir compte de l'augmentation de la population). Si on considère les « Faits de violence visant les personnes » et les « Vols avec violence » on observe que pendant toute la période 1989-2006, leur accroissement est beaucoup plus élevé que l'augmentation de la population. En conséquence, on constate que le taux d'exposition aux violences (exprimé en taux pour 1000 habitants) s'élève régulièrement passant de 2,85 en 1989 à 7,18 en 2005. Cette tendance se poursuit en 2006 pour atteindre 7,52.

Cette tendance lourde ne saurait pourtant masquer quelques fluctuations observées en matière de « Vols avec violence ».

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Vols à main armée (armes à feu)	9363	9155	7384	6521	5744	5759
Autres vols violents (sans arme à feu)	124 918	123 982	117 902	113 120	118 856	121 431
Total	134 281	133 137	125 286	119 641	124 600	127 190

On relève qu'entre 2001 et 2005 le nombre des vols à main armée baisse avec régularité, alors que le nombre des autres vols violents a diminué régulièrement de 2001 à 2004 puis a augmenté en 2005 et 2006.

Globalement, les violences poursuivent leur progression, ce qui signifie que la violence prend une part de plus en plus grande au sein des faits de délinquance et que ***le nombre de victimes s'accroît*** d'année en année. Et ***la population en souffrance augmente***. Si certaines composantes fléchissent un peu sur quelques années, les tendances demeurent orientées à la hausse.

Coups et blessures volontaires (délits) passibles du Tribunal Correctionnel (état 4001)

1973	*1980*	*1990*	*2000*
28 317	32 926	48 977	106 484

1997	*1998*	*1999*	*2000*	*2001*	*2002*	*2003*
81 910	86 796	95 235	106 484	116 568	125 371	135 003

Tous ces indicateurs révèlent les ***mêmes évolutions que celles observées par les enquêtes INSEE de victimation***.

Agressions physiques et verbales : « enquêtes de victimation » et « plaintes déposées (état 4001) »

	1995-1997	*1998-2000*	*Evolution*
Faits évoqués (Enquêtes EPCV des ménages, INSEE) Enquêtes de victimation	2 015 000	2 720 000	+35%
Plaintes déclarées (Enquêtes EPCV des ménages, INSEE)	585 000	750 000	+28%
Statistiques Etat 4001 Faits constatés Police et Gendarmerie	258 000 (plaintes)	318 000 (plaintes)	+23%

Source : Bruno Aubusson (« Les statistiques de la délinquance », *France. Portrait Social*, édition 2002-2003, octobre 2002, INSEE).

Les deux sources - enquêtes de victimation d'une part et statistiques administratives d'autre part - montrent la ***même évolution à la hausse des infractions avec violence***.

Selon le CREDOC, entre 1982 et 2004, la proportion de personnes qui se sentent ***inquiètes*** de l'éventualité pour elles ou pour leurs proches d'une agression dans la rue passe de 35,3% à 59,9%. (Cité par Alain Bourdin, *La métropole des individus*, Editions de l'Aube, avril 2005). En fait, par rapport à ces données, il faut plus s'intéresser à la tendance qu'aux niveaux.

L'enquête SUMER est un outil du ministère du travail pour évaluer certaines expositions aux risques professionnels. Dans le cadre d'un protocole identique à celui de 1994,1792 médecins du travail ont interrogé, en 2003, 56 345 salariés dont 49 984 ont répondu.

Parmi les salariés qui sont en contact avec le public : être exposé à un risque d'agression physique (Enquêtes SUMER)

	1994	2003 (même champ que 1994)	2003 champ élargi
Agriculture	7,9%	14,7%	14,7%
Industrie	5,0%	7,9%	9,7%
Construction	5,5%	11,4%	11,4%
Tertiaire	22,6%	28,7%	30,8%
Cadres et professions intellectuelles sup.	11,1%	14,0%	15,3%
Professions interm.	19,3%	23,8%	29,4%
Employés administratifs	18,6%	21,6%	26,5%
Employés com. et service	29,3%	37,7%	39,9%
Ouvriers qualifiés	13,2%	19,4%	20,5%
Ouvriers non qualifiés	9,3%	15,7%	16,2%
Ensemble des salariés	18,5%	23,2%	26,6%

La question posée est : « êtes-vous exposé à un risque d'agression physique (y compris sexuelle) de la part du public ? », le public ayant été défini précédemment comme : « usagers, patients, voyageurs, clients, etc. »
Relevons que le champ de l'enquête SUMER a été élargi, il comprend dorénavant les salariés d'EDF-GDF, des hôpitaux publics, de La Poste, de la SNCF et d'Air France.

On observe une ***augmentation du sentiment d'être exposé à un risque d'agression physique entre 1994 et 2003***, et ce dans tous les secteurs d'activités et dans toutes les catégories socioprofessionnelles.

Si l'on compare le champ de 2003 identique à celui de 1994 au ***champ élargi en 2003 à des agents de plusieurs services publics***, ***on relève un sentiment encore plus élevé*** (voir secteurs industrie et tertiaire) et fait notable dans toutes les catégories socio-professionnelles.

Si besoin, on se reportera à *Premières Synthèses Informations*, DARES, décembre 2004, n°52.1, consacré à l'exposition aux risques et aux pénibilités du travail de 1994 à 2003. Premiers résultats de l'enquête SUMER 2003. Ainsi qu'à *Document d'études*, n°89, décembre 2004, DARES, ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement.

Luc Rudolph et Christophe Soullez estiment qu'***à une certaine époque l'Education nationale s'est retrouvée « toute nue »***. « Longtemps observatrice, un peu condescendante, des difficultés que devait affronter 'dehors' une police qui lui paraissait bien maladroite, l'Education nationale a progressivement vu les problèmes de violence et de délinquance se développer aussi à l'intérieur de ses établissements. Le premier réflexe a été de ***vouloir les traiter en interne, au niveau disciplinaire***, comme on le faisait depuis la nuit des temps. De plus, on aurait ressenti comme une indignité d'étaler devant des 'étrangers', policiers de surcroît, les avanies rencontrées dans son établissement. Comme par le passé, les principaux continuaient en toute discrétion à y être à la fois les policiers enquêtant sur les méfaits constatés, les juges investis du droit de sanctionner et les travailleurs sociaux à la recherche de la rédemption des pécheurs, en espérant que, dehors, personne ne saurait rien de ce qui se passait dedans. Cela dura un temps. Puis les violences ont augmenté au point de ne plus pouvoir être traitées par les moyens disciplinaires traditionnels. » (*Insécurité. La vérité*, Editions Jean-Claude Lattès, mai 2002, page 185).

Eric Macé explique que, durant la période 1997-1999, « tandis que les syndicats de police se mettent en retrait du débat public [sur l'insécurité] en raison des contreparties attendues de la mise en place de la police de proximité, ce sont les salariés et les syndicats des services publics qui relancent la polémique à travers la ***répétition de grèves et d'arrêts de travail spectaculaires***. Grèves d'enseignants (dénonciations des 'violences à l'école'), mais surtout d'agents de transports en commun (paralysie de l'ensemble des réseaux de province en 1997 et de toute la région parisienne en 1998). Lors de ces 'événements', les feux de l'actualité se braquent pour un temps sur 'l'ordinaire' d'une insécurité qui, sans ces manifestations, n'auraient pas été traitées par les médias. C'est sans doute, entre autres facteurs, cette ***invisibilisation médiatique d'une 'insécurité au quotidien'*** qui conduit les différents acteurs à des stratégies de ***'montée en intensité' des 'événements'*** susceptibles d'attirer l'attention des médias ; sans compter l'instrumentalisation syndicale des questions d'insécurité dans les rapports de force internes aux entreprises s'agissant de l'âge de la retraite, des conditions de travail et de rémunération. [82] »

Pour Didier Peyrat, « la relation, indéniable, du crime au social ne fait pas disparaître les traits spécifiques du crime, elle ne doit donc pas servir de prétexte pour refuser une politique de sécurité autonome. Les programmes menés pour juguler différentes inégalités, combattre les injustices et les discriminations, améliorer les conditions d'existence des plus démunis, peuvent avoir de l'effet sur le crime, bien que ce ne soit pas là leur objet. Mais le discours social ne peut constituer un discours de substitution au traitement des problèmes particuliers posés par la criminalité. Il n'y a pas de délinquance sans contexte socio-économique, et influence de celui-ci sur celle-là, mais le contexte socio-économique n'explique pas les niveaux et la composition de la délinquance actuelle. Cela ne veut pas dire que l'insécurité n'a rien à voir avec la question des inégalités, de la pauvreté et de la précarité, cela signifie qu'il y a ***autre chose***, ***qui travaille transversalement à l'intérieur de toutes les classes***, tous les groupes, sans exception. Notre devoir commun est d'identifier ce quelque chose, d'y réfléchir, d'agir dessus. » (Cf. *Face à l'Insécurité : refaire la Cité*, Buchet/Chastel, janvier 2007, page 74).

Pierre Bitoun, « Périls en tout genre. Il y a d'abord ce qu'on pourrait appeler le risque-guichet. Concernant, comme son nom l'indique, les personnels chargés de l'accueil, il ne porte généralement pas à conséquence mais mérite quand même, pour deux raisons, d'être mentionné : bien que fréquent, il est finalement assez mal connu des Français, car on leur parle beaucoup de l'usager en butte aux mauvais traitements de l'administration que du fonctionnaire victime de l'usager en colère. ***Histoire, bien sûr, de les diviser, de les opposer***. Surgissant au détour d'un problème sur un formulaire, un retour de paiement des allocations ou une réglementation particulièrement absconse, attisés par la fatigue d'un jour, les fils d'attente, le racisme d'un fonctionnaire ou le ***racisme antifonctionnaire***, les conflits se traduisent la plupart du temps par des échanges de propos aigre-doux, voire quelques invectives ou injures bien senties. Mais quelquefois, les choses tournent plus mal. Dans le Rapport Lambda, l'une sinon la meilleure des enquêtes de terrain publiées à ce jour [septembre 2001] sur les relations entre les usagers et l'administration, Agnès Gerhards évoque ainsi quelques-unes des situations de violence, individuelle ou collective, les plus couramment rencontrées : cendriers ou fauteuils qui volent en direction du guichet, débuts de pugilats ou crises de nerfs d'usagers désespérés qui nécessitent l'intervention de la police, mises à sac de perceptions par des associations de contribuables en colère, etc. Et elle signale

[82] « Le traitement médiatique de la sécurité », dans *Crime et sécurité. L'état des savoirs*, sous la direction de Laurent Mucchielli et Philippe Robert, Editions La Découverte, mars 2002, page 30.

aussi le cas, heureusement exceptionnel, de deux agents de la **Sécurité sociale** qui, dans un centre de paiement du XVIIIème arrondissement de Paris, avaient été mordus par une assurée, la blessure de l'un ayant réclamé plusieurs points de suture ! » (Cf. Agnès Gerhards, *Le Rapport Lambda. Enquête d'une simple citoyenne sur l'administration de son pays*, Seuil, 1987, page 229 et sq.)

Pierre Bitoun explique : « Quant aux risques issus de la propagation de la violence sociale, on n'en finirait pas non plus d'en ***établir l'affligeant inventaire*** : professionnels de la santé victimes d'agressions aux urgences car celles-ci constituent le service le plus ouvert, et donc le maillon le plus faible, de la chaîne hospitalière, conducteurs de bus ou contrôleurs de la SNCF quotidiennement attaqués et dont le nombre moyen de jours d'arrêt de travail pour agression est depuis des années en constante augmentation, personnels des lycées et collèges, situés en ZEP ou ailleurs, qui se trouvent eux aussi soumis à la courbe ascendante et protéiforme de la violence dont pâtissent également leurs élèves, animateurs des centres socioculturels qui doivent, comme les précédents, faire grève parce qu'ils en ont ras le bol de 'jouer les fusibles pour ceux qui pètent les plombs dans les quartiers' et qu'ils souhaiteraient être enfin entendus… Inutile de poursuivre. Le problème est tellement connu et dure depuis tant d'années qu'il est aujourd'hui ***bien plus important d'en tirer les leçons que d'en fournir d'énièmes illustrations***. Primo, les agents de l'Etat, tout en affrontant des situations de violence communes à celles qu'ont à endurer beaucoup de gens du privé, se trouvent bien placés en première ligne, car les services publics constituent l'un des réceptacles privilégiés des phénomènes de ghettoïsation urbaine et sociale. Secundo, en attendant qu'on se décide à soigner les causes et non pas seulement les symptômes, ces violences ne seront pas combattues par de grands discours mais par des actions concrètes, exigeant à la fois plus de personnel, plus de moyens et une ***mise en commun des savoirs et des compétences***. Tertio, plutôt que de faire à chaque élection ou presque un usage politicien du thème de l'insécurité ou de dépeindre trop souvent les banlieues comme les zones de tous les dangers, ***on serait bien avisé de se dépêcher***… » (*Eloge des fonctionnaires. Pour en finir avec le grand matraquage*, Calmann-lévy, septembre 2001, pages 159, 162).

François Dubet explique que face aux phénomènes de violence, ***la situation est aujourd'hui paradoxale***. D'un côté, on assiste, semble-t-il, à une augmentation de la violence domestique, civile (non militaire), de l'autre, ***la tolérance sociale à cette violence a beaucoup diminué***, notamment sous l'influence croissante du modèle culturel des classes moyennes. (cf. Intervention de François Dubet, le 25 juin 1998 devant les membres du groupe de travail, *Violence et champ social*, Rapport 2001 du Conseil supérieur du travail social à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité, DGAS, juin 2002, Ed. de l'Ecole nationale de la santé publique).

Cette tendance s'observe aussi ***pour ce qui est des services publics***. Nombre d'entre eux ont mis en place, depuis le début des années 1990, des systèmes d'enregistrement des faits d'agressions (La Poste, France Telecom, RATP, SNCF, Union des Transports publics, certaines d'entre elles enregistrant tant les atteintes physiques que les outrages, crachats, menaces et agressions verbales à l'encontre de leurs personnels). A partir de ce qu'ils enregistrent, ils peuvent faire des analyses, et ***le centralisé a du bon***. Si les effets de la prévention sont difficilement mesurables, il est hautement probable qu'elles freinent quelque peu la tendance à l'accroissement des agressions.

C'est un fait, ***la violence travaille notre société*** et de plus en plus de personnes recourent à la force pour divers motifs, même si la civilité, la retenue et l'autocontrôle demeurent de loin le fait majoritaire. Mais pour combien de temps encore ? ***Les conséquences des agressions pour les victimes sont telles que nous travaillons à mieux appréhender les causes profondes et les facteurs favorisants*** de la montée de la violence, à analyser ses manifestations : diffusion sociale, dissémination géographique et contamination par effets d'imitation, de mimétisme, de radicalisation et imprévisibilité, nouvelles formes, logiques de groupes hostiles et en lien avec des activités illicites, phénomène qui est ***à la fois territorialisé*** (avec une territorialisation qui évolue dans le temps et dans l'espace) ***et diffus***. C'est l'expérience de nombreux intervenants urbains, depuis au moins 1995, que cela soit à la RATP ou à Strasbourg, ou ailleurs. Ce qui pose des problèmes de mise à jour lorsqu'on réalise des ***cartographies*** des zones à risques, comme outils de prévention.

Du fait des politiques de renouvellement urbain, les destructions de blocs d'habitat social amènent à disperser des populations « à problèmes ». Comme le souligne Jean-Philippe Parella, sapeur-pompier de Metz, militant CGT : « Là où les agressions étaient concentrées, celles-ci sont ***désormais éparpillées***. Maintenant, on est agressés dans un nombre plus important d'endroits. » (Entretien 3 mai 2007).

Nous demeurons persuadés que travailler sur les causes et manifestations des violences [83] permet d'***œuvrer efficacement très en amont et d'asseoir les dispositifs de prévention***. Des entreprises véritablement citoyennes, propriétés publiques et en charge du service public

---

83 Il est utile de consulter les travaux de spécialistes. Par exemple, Dominique Kalifa, *Crime et culture au XIXème siècle*, Perrin, janvier 2005 ; Jean-Claude Farcy, « La ville et le crime : espaces et temporalités. L'exemple de Paris (XIXème – Xxème siècles), dans Economies criminelles et mondes urbains, sous la direction de Michel Kokoreff, Michel Péraldi, Monique Weinberger, PUF, avril 2007.
ref. Préface d'Alain Bauer à l'ouvrage de Richard Bousquet, *Insécurité : nouveaux risques. Les quartiers de tous les dangers*, L'Harmattan, décembre 1998.

de l'énergie, peuvent très bien, s'il y a une forte volonté politique, ***participer pleinement à endiguer ces tendances***, tout en assurant les métiers de base, tout en participant au développement de la cohésion sociale et territoriale.

Le ***socle des intérêts communs*** entre autorités concédantes, usagers et agents est le ***droit à la sécurité pour tous*** (sécurité des personnes et des biens pour les usagers et la collectivité, droit à la sécurité pour les agents exerçant leur métier partout et à toute heure sur le territoire national, avec un temps d'intervention le plus court possible en cas d'urgence). La sécurité a un prix qui est finalement profitable à tous. Il y a aussi le ***respect mutuel*** : respect des concédants, des usagers domestiques et professionnels qui expriment leurs attentes et besoins en s'interdisant de se comporter en client-roi ayant des exigences exorbitantes… Et respect des agents… Respect mutuel, donc, avec des agents ayant une identité professionnelle solide, une ***reconnaissance*** par l'externe et par les pairs, comme par des agents ayant des professions équivalentes, des moyens suffisants pour tenir les engagements que leurs dirigeants et managers prennent à leur place. Intérêts communs avec ***prestations de qualité et de proximité*** assurés par des agents ayant ***de bonnes conditions de travail et d'écoute*** des besoins dans leur diversité.

Or, ce qui est observé : c'est l'excitation, via les messages publicitaires des Directions et d'autres, des tendances de l'individualisme exacerbé et du tout tout de suite. Ce sont les gestionnaires qui définissent des prescriptions relatives à un client de plus en plus abstrait et standard alors que les agents se retrouvent en contact avec des clients, bien réels eux. On nous signale d'ailleurs que des agents rencontrent des problèmes avec nombre de clients PRO (professionnels) et les tensions montent.

L'analyse du phénomène doit prendre en considération ***ce qui dépend de logiques sociétales*** (phénomènes d'exclusion, actes de délinquances violentes, de contrôle du territoire par des individus et des groupes,…), ***de logiques d'entreprises*** (tarification ; gestion des impayés ; dysfonctionnements ; réduction des coûts engendrant une dégradation de la qualité des services, de l'écoute-réponse aux besoins, etc.) ; ***des conditions d'exercice des métiers et d'organisation du travail*** (par exemple, situation de travailleur isolé, élargissement des mailles d'intervention, avec mutualisation des moyens, effectifs insuffisants dans des locaux d'accueil ou en intervention, aménagement des locaux facilitant l'agression - absence de zone de discrétion, pas de possibilité de fuir par une porte située à l'arrière, pas de vitres blindées, etc.).

Il serait nécessaire de réaliser une ***importante étude*** qui pourrait avoir le contenu suivant :

1. Les définitions des violences et leurs enjeux. Qu'est-ce que la violence ? La définir pour la comprendre (et mieux la prévenir). Pourquoi étudier l'évolution des violences physiques dans la société française ?

2. Y a-t-il une montée des violences physiques ? Faits, tendances, évolutions et inflexions sur plusieurs décennies. Données chiffrées et analyses de chercheurs. Les multiples formes et manifestations des violences.

3. Facteurs causals et favorisants des violences dans la société. Recours à une analyse multifactorielle (pour éviter l'écueil des explications mécanistes, déterministes et unilatérales, totalisantes et excluantes les unes des autres).

4. Agressions physiques des agents appartenant à des organisations de services publics (RATP, SNCF, autres transporteurs publics, La Poste, EDF-GDF,...). Que peut-on en dire à partir des données disponibles et de la perception des agents ? Les organisations ont-elles une part de responsabilité dans ce qui arrive à leurs agents ? L'impact du sociétal et de la délinquance violente. Facteurs communs et spécifiques aux organisations. Le positionnement et les actions des multiples acteurs (Directions générales, structures de Prévention-Sécurité internes, organismes CHSCT, acteurs et mouvements revendicatifs et sociaux en lien avec la sécurité,...). L'utilité de compléter une analyse par métier, par situation de travail par une approche territoriale (commune, département, agglomération, région). Les dispositifs de prévention mis en oeuvre par les organisations de service public : leurs logiques et leurs effets.

5. Les éléments de prévention globale : vers une coproduction de la sécurité.

6. Eléments de sécurité partagée et de prévention de terrain. Guide de bonnes pratiques, et recueil de mauvaises pratiques.

ZOOM

Le constat des agents d'Electricité de Strasbourg (ES) en 1996, 2004 et 2007

« L'agressivité, qui ***a tendance à devenir 'ordinaire'*** dans certains quartiers, se focalise sur les institutions de la société. Electricité de Strasbourg en est une. Autrefois, les quartiers sensibles étaient bien localisés. Aujourd'hui, ***cette agressivité se généralise***. Même si elle ne se concrétise, heureusement, pas à chaque fois, la pression est permanente. [...] La peur des clients habitant ces

quartiers, en pousse parfois certains à avoir des réactions de méfiance vis-à-vis d'autrui. Des agents d'Electricité de Strasbourg en intervention ont ainsi été menacés. [84] »

Frédéric Oberlé et Eric Caspar, deux jeunes agents de terrain, qui sont membres CGT du CHSCT d'ES, ***dressent le même constat*** lors de la première séance de travail régionale, le 9 mars 2004 à Mundolsheim (Bas-Rhin). (cf. La Vie du Réseau CGT « Insécurités-Agressions et Sécurités » des agents du service public de l'énergie, Document n°6, 18 mai 2004, Spécial Alsace-Lorraine).

La seconde réunion de travail régionale, tenue le 9 mai 2007 a confirmé la prégnance de ces analyses, à travers les propos de Christiane Blass, secrétaire du CHSCT d'Electricité de Strasbourg.

Si, en zones urbaines denses, des ***cartographies*** ont été plus ou moins formalisées à EDF-GDF, Olivier, jeune technicien d'intervention clientèle de l'agence La Courneuve (13 mars 2001) souligne : « les zones sensibles, ***çà bouge toujours***, tout le temps... on discute entre nous pour se transmettre des infos... ».

Et il faut ***être attentif aux possibles pièges, installés*** pour blesser ou tuer des agents.

… Piège : un verre d'eau placé pour tomber… et électriser un agent EDF !

Olivier Fégueux raconte (15 avril 2003) : « Dernièrement, un collègue a trouvé... c'est ce qu'on appelle des coupures, où là tu retires les fusibles et il y a un capot en plastique, on a appris les faits par la hiérarchie. Si tu veux, le client, comme on lui a refusé le délai de paiement qu'il demandait, il savait qu'un agent allait venir sur place, il a posé **un verre d'eau en biais au niveau du capot plastique**, il avait dévissé, tu touches le capot, le capot tombe, l'eau tombe, tu es électrocuté, **tu en prends plein ta tronche**, etc. Donc çà c'est les effets qui commencent à se faire ressentir suite de la fermeture de caisses [de paiement en espèces], **les insultes, de plus en plus**… »

Attention : seringues !

Dans certains endroits, **des seringues sont scotchées sur des poignées de porte** afin de blesser les agents. Un partenariat avec les bailleurs de logements sociaux est nécessaire pour sécuriser les parties communes des immeubles, en augmentant le nombre des intervenants de proximité.

L'EMOUVANT TEMOIGNAGE DE MARCO

« Moi, actuellement [avril 2003], je suis toujours suivi par un psychologue, parce que des fois çà va, des fois çà va pas. Il y a beaucoup de choses... [très court silence] je n'arrive pas à trouver mes mots dès que je parle un peu de mon agression [25 octobre 2002]. Et, si tu veux, la démarche dans l'entreprise, je vais t'expliquer, actuellement, comment fait la hiérarchie pour soutenir l'agent..., je peux te dire : ***il n'y a aucun soutien***. Ils essayent de t'enfoncer plus qu'autre chose. Moi, je prends ma dernière agression où ils [les agresseurs : des dealers] m'ont laissé pour mort, ***les délinquants m'ont laissé pour mort*** au sol, donc j'ai réussi à faire [sur mon portable] dernier numéro composé. La hiérarchie et des collègues sont venus immédiatement. Donc, après je suis allé à l'hôpital, je suis allé dans la journée parce ensuite j'ai eu un triptyque etc., j'ai rempli les formalités, je suis retourné la semaine d'après pour redonner mon autre volet de mon triptyque, avant j'étais allé voir la médecine du travail à Pantin, j'avais un papier écrit adressé à mon médecin traitant, en disant que je pouvais plus faire mon travail [inaptitude au poste d'agent petites interventions mixtes, en contact avec la clientèle et autres tiers] ce n'était plus possible et c'était à lui, mon médecin traitant, de juger avec un psychologue, m'arrêter, faire le nécessaire, pour qu'au niveau psychologique je retrouve mon état normal...

Marco [poursuit, en déclarant :] Je suis allé dans l'entreprise, j'étais encadré par deux hiérarchiques, mon directeur d'agence, ils m'ont amené dans un contexte où... ***à plus savoir où tu en es***. Déjà, tu avais l'agression dans la tronche, je n'ai pas le droit aux cachets parce que je suis amnésique de parties de ma vie, à cause du choc derrière la tête donc il y a des moments de ma vie dont je n'arrive pas à me souvenir. ***Ils ont profité de tout cela, pour voler***, si tu veux, des... dans mon dossier, ma sacoche que j'ai là, tout ce qui était médical, ils ont volé la feuille du médecin du travail du site, ils ont adressé à Pantin [la hiérarchie du Centre EDF GDF de Pantin] et Pantin a affiché partout, regardez l'agent, c'est inadmissible, la médecine du travail, le nombre de jours qu'il est arrêté... Déjà là, la psychologie c'est... Pour moi, un Directeur de site qui fait çà, excuse-moi le mot, mais c'est un enculé quoi.

… Un déni caractérisé de l'agression : montrer aux agents qu'il n'y a pas de traces sur le manteau de l'agent… Pour la hiérarchie : pas de traces = pas d'agression !

Il n'y a aucun soutien psychologique pour les agents, donc, par la suite, il y a d'autres choses qui rentrent en ligne de compte, ils ont cherché mon manteau pour savoir si je m'étais fait vraiment

84 Compte rendu de la réunion de travail du 21 février 1996. CHSCT d'Electricité de Strasbourg, Groupe de travail « agressions d'agents en mission », 7 mars 1996.

agressé, après ils ont soulevé le manteau pour voir, il y avait tous les agents PI [petites interventions mixtes] : ***'regardez l'agent ne s'est pas fait agresser il n'y a pas de traces !'***. Je te jures c'est hallucinant !

… Pourquoi l'agent a été envoyé seul dans ce secteur sensible ?…

Ils m'ont envoyé tout seul là-bas. J'avais demandé à ce qu'on m'envoie quelqu'un […] parce ***j'avais demandé un renfort*** et cela a été refusé pour cause de ***manque d'effectif***. Donc, par la suite, eh ben j'y suis allé tout seul et je me suis fait lynché de tous les côtés, quoi, et pour en revenir, si tu veux, il n'y a pas du tout de soutien de la hiérarchie, ce n'est pas comme chez toi [à La Poste], j'ai l'impression, ils essayent de l'enfoncer plus qu'autre chose.

Il faut dire aussi qu'au niveau commissariat c'était à moi d'aller porter plainte en mon nom et avec mon adresse, on m'a dit de mettre mon adresse et j'ai refusé et j'ai mis l'adresse de mon employeur 6, rue de la Liberté à Pantin. Donc, ensuite, le commissariat a appelé les témoins, ils se sont déplacés. Ils ont appelé le chef, le directeur du site, il a refusé de venir : parce que ***la police voulait lui poser la question : pourquoi j'étais tout seul là-bas***. Eux, ils voulaient faire une démarche, au commissariat, pour remonter au-delà de l'agression, il a refusé de venir, il a fait : 'moi, je viens pas, moi, j'ai plus rien à voir avec cette histoire'. Si tu veux, c'est ambigu, c'est très très… je ne sais pas, je n'arrive pas encore à trouver de mots pour expliquer la situation, quoi...

Et je ne sais pas ce qui est en train de se tramer chez nous mais, actuellement, les agressions c'est en *stand-by* chez nous. Pour eux, il n'y a plus d'agressions. […]. Donc, là, comme je t'ai dit, ils sont en train de tout remettre en cause, bah... manque de personnel ! Pour eux, [les agressions] çà n'existe plus, tout va bien.

Parce que chez moi, j'ai une jeune maîtrise, qui s'appelle chez nous jeune JTS [jeune technicien supérieur] qui est embauché chez nous depuis un an et demi, et si tu veux à chaque fois qu'on est amené à parler de mes agressions, parce que moi mes agressions, j'aime bien ***les faire connaître*** pour que bon entre les ouï dire, les machins, les trucs, j'aime bien, t'es montré du doigt et on te dit : mais oui, ***mais c'est lui qui a merdé***. Si tu veux, lui il en rigole, cela le fait rigoler. Un de ses quatre matins, il ne va pas rigoler longtemps...

Se réapproprier le terrain… Si on l'abandonne, cela va s'aggraver… Les mesures efficaces coûtent trop chères…

Moi, je pense que **ce n'est pas parce qu'on ne peut pas y accéder ou que c'est dangereux, qu'il ne faut pas se réapproprier le terrain**. Il ne faut surtout pas le laisser, **sinon cela va empirer**.

… Œuvrer à une meilleure implication de chacun et discuter beaucoup avec les nouveaux…

Moi, par la suite, ce que j'ai remarqué, si tu veux, c'est que les collègues, ils ne savent pas tout, comment..., avoir ***quelle attitude vis-à-vis d'un collègue agressé***, et comment s'y prendre dès qu'on sait qu'il y a une agression. Donc, je me suis penché là-dessus et j'ai fait un truc, j'ai sorti deux papiers et je vais faire travailler dans les sections syndicales, essayer d'impliquer les collègues, des conduites à tenir vis-à-vis d'un collègue qui a été agressé. Donc je me suis penché sur autre chose, un autre problème : conduites à tenir vis-à-vis d'un ou d'une collègue qui a subi une pression psychologique. Je te les donne...

Donc, ensuite, nous, sur La Courneuve... ***nous, ce qu'on avait réussi à instaurer c'est d'être à deux***, on a défini des zones... des zones sensibles, plus ou moins sensibles, avec des couleurs : rouge et mauve. Donc en rouge, c'est très dangereux, et donc là, si tu veux, ce n'est pas la hiérarchie qui a convenu de cela, ce sont les agents PI en se concertant entre nous : on y va à deux. On y va à deux dans ces zones sensibles. Donc, là, actuellement, ***c'est remis en cause*** encore et c'est ***à nous de nous batailler là-dessus*** parce que récemment il y a un jeune embauché, ils ont fait ***pression*** sur sa titularisation en disant : 'si tu ne vas pas tout seul en zone sensible, en zone rouge quoi, 'tu ne seras pas titulaire'. Donc, l'agent est venu voir un collègue qui est membre du CHSCT de l'agence de La Courneuve. Donc, il m'a appelé hier soir en m'expliquant la situation. Et donc il va falloir intervenir là-dessus auprès de la hiérarchie. » (Compte rendu de l'entretien de Roger Ruel (Fédération CGT-PTT et CNHSCT de La Poste) avec Marco et Thierry Gerber, Montreuil, 15 avril 2003).

D'après de nombreux agents de province, il y aurait extension du phénomène des agressions sur leur territoire. A titre d'illustration, « Patrick Nicolas (CGT) déclare : on constate de plus en plus d'agressions chez nous, ***ce que nous ne voyons pas jusque-là dans les Centres [EDF-GDF] ruraux***. » (Cf. Procès-verbal de la séance du 10 mai 2004 du Comité local de coordination des CHSCT d'EDF-GDF Services Corrèze-Cantal). Un recensement est en cours.

Dans un document de la Délégation Prévention Sécurité d'EDF-GDF Distribution (avril-septembre 2004) pour le CNHSCT, on peut lire : « des progrès se réaliseront lorsque les équipes de travail […] tireront des enseignements par la ***recherche des causes profondes***, c'est-à-dire ne pas s'en tenir à une analyse superficielle ». Nous avons interpellé la Direction : « Quels moyens comptez-vous donner ? Concrètement ? Si l'on recourt au concept de coproduction de l'insécurité et de la violence, il convient dès lors d'examiner d'un point de vue critique les politiques et pratiques mises en oeuvre par les entreprises vis-à-vis des usagers. Et

de corriger l'orientation ! Cette étude peut se faire en lien avec une analyse précise des causes et circonstances des agressions des agents de service public. ***Qu'est-ce qui dépend du sociétal, de la délinquance de proximité et du territorial, qu'est ce qui dépend de la logique des organisations elles-mêmes*** et de l'organisation du travail qui abandonnent des travailleurs isolés dans des situations à risques ? De cet ensemble, on pourra dégager des axes préventifs à mettre en œuvre sur un plan sociétal, avec ***déclinaisons géographiques***, avec des niveaux de partenariats ciblés et des mobilisations en interne pour ce qui dépend de nous. » (Cf. Document de travail de la délégation CGT pour le CNHSCT du 21 octobre 2004 adressé aux membres de l'organisme).

Nous cherchons à multiplier les occasions de rencontres, ***en interprofessionnel***, avec de multiples auteurs d'autres secteurs exposés. Avec une ***approche territorialisée***…

RENCONTRES

CGT EDF-GDF Pantin et CGT-PTT Seine-Saint-Denis

Extraits du compte rendu de la rencontre du 11 février 2004. Thierry Gerber (membre du CNHSCT) : « Donc, ***ce qui peut être commun avec La Poste***, c'est tout ce qui peut être délinquance violente, s'emparer de biens, braquage, attaque du véhicule postal parce qu'il transporte des colis, attaque du facteur parce qu'il transporte des fonds ou pour le contenu de sa sacoche, et tout ce qui contrôle du territoire (lui, sa tête ne nous plaît pas, donc on ne veut pas qu'il rentre dans la cité, groupes de dealers,...). Agent qui se déplace à pied ou en véhicule dans les cités, voilà à grands traits pour le national et le départemental…

Christine Demuet (secrétaire générale du syndicat CGT PTT 93) : C'est vrai que sur la sécurité, on a pas mal travaillé parce qu'on a une ***problématique sécurité sur le département***. Le plus gros problème c'est les braquages des bureaux de poste. Parce que dans les bureaux de poste, il y a de l'argent, parce qu'un bureau de poste ce n'est pas forcément plus protégé que dans d'autres endroits où il y a de l'argent. On est confrontés depuis quelques années, ce n'est pas très vieux quand même, disons en particulier depuis deux ans, nous sommes confrontés à une augmentation importante des braquages… vraiment ! Une ***augmentation aussi des violences sous toutes ses formes***. Cela reste vraiment entre nous : car à trop donner [dans la presse] d'informations sur la Poste sur la manière dont les braquages ont lieu, cela peut donner envie à d'autres. Il ne faut pas trop divulguer ces choses-là.

Les attaques à l'ouverture des bureaux, à l'entrée du personnel, à la fermeture des bureaux, à la sortie du personnel, dans les salles du public cela arrive aussi. Il y a de tout, sous toutes ses formes. Il y a eu un CHS qui a eu lieu récemment qui a fait le bilan, il y a encore une petite augmentation en nombre en 2003 par rapport à 2002. Avec aussi hausse de la violence au fur et à mesure. Enfin des choses assez inquiétantes.

Avec une difficulté quand même : globalement, ***le personnel, il a peur mais il n'y a pas vraiment de mobilisation autour de ces questions-là***, c'est assez compliqué pour nous de mobiliser autour de ces questions. […]. La boîte s'en fout. On se répète à chaque fois les mêmes choses en CHS et on n'avance pas. […]. Il y a eu des attaques de voitures jaunes... La boîte, elle, elle règle très vite, il y a une voiture jaune qui est braquée dans une cité, on ne distribue plus les colis dans la cité, c'est clair, net et précis !

Olivier Fégueux (CLC-CHSCT EDF-GDF Pantin) : C'est la Direction qui décide çà ?

Christine Demuet : Bien sûr, donc il y a des cités entières en Seine-Saint-Denis où les usagers sont avisés d'office [les usagers reçoivent un avis et doivent se rendre à la Poste chercher leurs colis]. Il y a aussi le problème des boîtes aux lettres ouvertes et tout çà. Mais quand même, hein, dans un certain nombre de cités sur le département, il n'y a plus de problèmes puisque les colis ne sont plus distribués. (Rencontre à Drancy, 11 février 2004).

Message de Michel Gastaldi, capitaine de police et secrétaire général de la **Fédération CGT-Police**, le 4 mars 2004 : « La fédération CGT de la Police Nationale vous rappelle tout notre soutien dans vos actions. En effet, la CGT-Police n'a de cesse que de **réclamer plus de sécurité pour tous les salariés** de la Fonction Publique et des services publics, **dont les missions sur le terrain engagent leur intégrité physique**. Le ministre de l'Intérieur n'a de cesse de pointer des zones difficiles sans pour autant mettre les moyens pour régler les problèmes. Au-delà de son ministère c'est bien tout le gouvernement qui aujourd'hui est responsable de cette situation en précarisant toujours plus les populations. Stigmatiser certaines communes c'est faire la politique de l'arbre qui cache la forêt. **La CGT-Police s'engage totalement à vos côtés** pour que soient reconnues vos difficultés à travailler sereinement sur tout le territoire national. »

Longtemps enfermés dans le ***déni*** des réalités, la ***sous-estimation*** de la gravité des conséquences de ce phénomène pour les collectifs de travail comme pour les individus eux-mêmes, le cloisonnement organisationnel (on n'encourage pas les échanges d'expériences et les partenariats) et la rétention d'informations, la peur réelle ou feinte du développement d'une éventuelle psychose, les ***postures essentiellement réactives*** (on attend qu'il y ait un événement grave pour agir ou plusieurs faits dans une courte période provoquent une forte émotion), les attitudes telles que « il faut faire avec » et « cela fait partie du métier », beaucoup de managers ont adopté une ***posture molle*** et n'ont pas œuvré à la mise en lumière du problème et à la recherche de solutions… Chaque organisation, du niveau micro (l'équipe de

travail, le GR, le Centre,…) au plan macro (les entreprises EDF et GDF), vivait (et vit) les mêmes problèmes mais isolément… [85]

Le 21 octobre 2004, la Fédération CGT a de nouveau interpellée la Direction, en séance de CNHSCT : « quel constat de l'insécurité a été établi, à travers les ***diagnostics*** réalisés par nombre d'unités ? ***Pourquoi ne pas nous communiquer ces éléments ?*** N'y a-t-il pas des enseignements à en tirer au plan national ? Malgré nos demandes répétées, nous n'avons pas obtenu d'éléments émanant des Directions. Nous ne prendrons qu'un exemple, à titre illustratif : le diagnostic de Villejuif en août 2003 indique : 'comme la plupart des Centres de l'Ile-de-France, Villejuif est confronté depuis quelques années à une progression des actes de violence et agression, tant verbale que physique. […] dernièrement un ***palier supplémentaire*** a été franchi avec ***l'apparition du caractère raciste de certaines agressions*** à l'encontre de conseillers clientèle. […]. [En même temps] le nombre d'inscriptions sur le classique 'cahier des agressions' est en baisse significative.' Il y a lieu de ***s'interroger collectivement sur l'ensemble des éléments actuellement disponibles***, émanant de Villejuif et d'ailleurs ! Nous demeurons persuadés que travailler sur les causes et manifestations des violences permet d'œuvrer efficacement très en amont et d'asseoir les dispositifs de prévention. Des entreprises véritablement citoyennes, propriétés publiques et en charge du service public de l'énergie, peuvent très bien, s'il y a ***une forte volonté politique***, participer pleinement à endiguer ces tendances, tout en assurant les métiers de base, tout en participant au développement de la cohésion sociale et territoriale. »

La nécessité de protections institutionnelles

Le raisonnement de Claude Lagrange, à propos des travailleurs sociaux, s'applique en partie à nos agents. « Etre travailleur social dans la conjoncture actuelle, nécessite des compétences nouvelles, de nouveaux 'talents' qui doivent permettre une meilleure maîtrise situationnelle et institutionnelle, positionnelle et émotionnelle, pour pouvoir prétendre à une meilleure gestion relationnelle dans le traitement des problèmes sociaux et, spécifiquement, des 'situations violentes'. Le fait de travailler avec des ***protections institutionnelles*** (cadre, projet d'équipe, analyse des pratiques) doit permettre, déjà, de ***mieux prévenir*** des 'mises en actes' et d'en ***atténuer les effets*** lorsqu'ils ne peuvent pas être évités. » (cf. Claude Lagrange, « L'intervention sociale entre risques et opportunités », *Violences. Les travailleurs sociaux à la recherche d'un nouvel 'art de faires'*, sous la direction de Claude Lagrange, Editions Matrice, juillet 1998, page 138).

Le tout, est que l'institution elle-même et les actions de ses dirigeants et relais managériaux ne détruisent pas ces « protections » !

[85] L'auteur M. Liu (*Approche socio-technique de l'organisation*, Ed. d'Organisation, 1983) avance le concept de « micro-culture d'atelier » propre à des « espaces circonscrits ». On se reportera à Philippe Bernoux, *Sociologie du changement dans les entreprises et les organisations*, Editions du Seuil, septembre 2004, page 142.

Comment se pose la question ?

Situation (ou problématique) actuelle	➔	**Les objectifs à atteindre pour une meilleure prévention…**
Passer d'une posture molle…	➔	… A une politique volontariste et dynamique.
Posture réactive suite à évènement(s).	➔	Mise en oeuvre de politiques préventives qui se situent le plus en amont possible. Attention : plus les projets néfastes de privatisation larvée ou active avanceront, plus la prévention sera de dernier cercle, dos au mur, donc avec une efficience et des effets limités.
Protection *a minima* et formes de fatalisme.	➔	Protection à un niveau renforcé (en CNHSCT nous avons exigé une série de mesures, à titre conservatoire) : affirmation haut et fort du droit à la sécurité et du droit au respect. Combat actif de l'esprit fataliste par une mise en débat collectif dans l'espace de travail, social et public.
Dégradation de la qualité du service public et image de l'agent coupeur pour factures impayées.	➔	Meilleure qualité du service public (par recensement des besoins des usagers, groupes de travail locaux, groupes de « qualification mutuelle », selon la conception et les expériences de Suzanne Rosenberg.
Opacité et hypocrisie en interne des membres des équipes de direction (en général), déclarations d'intention non suivies rapidement d'effets.	➔	Transparence (transmission des informations aux acteurs internes et externes), association forte des agents et de leurs représentants en CHSCT notamment) et sincérité en interne (et en externe) y compris dans les instances de la politique de la Ville.
Organisation en féodalités sous contraintes, féodalités (esprit d'autonomie) qui peuvent traîner les pieds (résistance à l'application des prescriptions progressistes), cloisonnement organisationnel dans les Unités (désintérêt pour l'externe).	➔	Cohérence nationale et solidarisation des agents sur ces questions d'insécurité et de sécurité. Prescriptions fortes et non simplement recommandations dans lesquelles on peut piocher en fonction de critères non transparents (agissements suivant des logiques de coûts et concessions limitées suite à agressions provoquant l'émotion ou la colère).
Initiatives locales plus ou moins heureuses. Mauvaises pratiques tolérées par le National, encouragées par une organisation en réseau informel.	➔	Ouverture d'espaces de respiration et d'expérimentation pour des initiatives locales progressistes. Identification puis partage de bonnes pratiques. Recensement des mauvaises pratiques à proscrire.
Insécurité vécue isolément (faible ouverture sur les question sociétales ; partenariats nationaux et locaux inexistants ou de faible intensité).	➔	Mise en oeuvre d'une approche systématique de sécurité partagée.

Ci-après, voici un « exercice » qui mériterait d'être approfondi. Conçu comme élément didactique pour des stages CHSCT ou journées d'études consacrés à la violence. D'une manière aléatoire des cases peuvent être mises à blanc afin que le stagiaire s'approprie la démarche. Les éléments ci-dessous ont été mentionnés à titre d'illustration. Ils ne sont pas les résultats d'une démarche aboutie.

Les normes « dominantes », normalement en usage	*Facteurs favorisant la violence. Qu'est-ce que la violence ?*	*Facteurs de prévention de la violence*
Le Verbe. User de la parole, dialoguer : argumenter pour convaincre, négocier… Expression orale (mode d'expression).	Usage de la force, brutalité soudaine. J'ai raison grâce aux coups portés. Mode d'expression physique.	Actions de prévention à la prime enfance. Aides aux personnes en souffrances ou en difficultés. Prévention sociale et éducative.
User de la parole implique maîtrise de la langue, compréhension et hiérarchisation des arguments formulés et entendus. Codes culturels différents.	C'est le corps qui parle (actes violents). Difficultés à maîtriser ce qui est conceptuel (raisonnement rationnel, principes de moralité,...).	Actions visant à renforcer la place de la civilité dans toutes les sphères de la vie collective et privée. Gérer au mieux l'interaction en évitant d'envenimer la situation (la difficulté étant qu'on ne connaît pas les buts de l'agresseur potentiel, ni ses ressorts ; on ignore la façon dont notre attitude sera reçue et comprise par l'agresseur en fonction de sa problématique et de sa « fantasmatique » du moment). Pratique de l'Interculturel.
Affichage sociétal d'un droit à la sécurité personnelle (personne et biens) avec droit à réparation (Code pénal et civil notamment) Principe de tranquillité publique et de sécurité publique.	La violence contre autrui est un acte répréhensible (infraction au Code pénal, de nature contraventionnelle, délit ou acte criminel). Sauf en cas de légitime défense (motif légitime et action proportionnée à l'agression). La violence subie ouvre droit à réparation des préjudices moraux et matériels subis (Code civil).	Réaffirmer haut et fort le droit à la sécurité (interpellation des employeurs, des pouvoirs publics, des élus, de la population (opinion publique, habitants, leaders d'opinion,...). Mobilisation collective. Insertion sincère et volontaire dans dispositifs institutionnels de sécurité partagée (transmettre informations pour diagnostics CLSPD et Observatoire National de la Délinquance, participation de collectifs d'agents au sein des dispositifs tels que les contrats locaux de sécurité... Aggravation des peines encourues par les agresseurs (cf. agent d'un exploitant d'un réseau de transport public de voyageurs).
Culture nationale. Cultures populaires (solidarité et entraide, luttes ouvrières et sociales, rejet de l'exploitation. Spécificités du comportement adolescent + situations particulières socio-culturelles dans un cadre précis (quartiers en difficultés). Micro-idéologies de quartiers Codes culturels de micro-groupes.	Cultures de la rue. Exhibition de la violence. Démonstration inutile de la force. Goût de la prise de risque. Phénomènes de dés-inhibition. Usages abusifs du vocabulaire guerrier et violent : 'je vais te massacrer'. L'adolescent se croît immortel ; il ne mesure pas les conséquences de blessures qu'il peut infliger à autrui. Blessures sur le corps comme signe d'expérience de la vie. Combats héroïques : conduites de martyrs.	Observation et études des éléments ci-contre. Réaffirmation des caractéristiques progressistes des cultures nationale et populaire, de l'anti-capitalisme et de l'anti-impérialisme. Combattre la loi du fort et retisser le lien solidaire. Isoler idéologiquement les micro-groupes violents.

Le « vivre ensemble », « ce qui fait société », les valeurs partagées (sur le plan culturel, social,…).	La culture de la distinction, du défi, de la provocation gratuite ou organisée, de la haine. « J'ai la haine ». Haine destructrice. Destruction ludique, ciblée, non ciblée… Le culte de sa « race » : « je nique ta race ».	Identifier les fauteurs de troubles violents. Leur proposer une aide (appel à la pluridisciplinarité). Identifier et isoler idéologiquement les noyaux durs.
Individualisme. Socle de valeurs communes « supérieures » aux valeurs particulières de chacun.	Individualisme exacerbé (moi je, d'abord). Toutes les valeurs sont équivalentes et se valent (on ne respecte plus le socle commun : mes valeurs et mes comportements peuvent s'imposer à autrui car ils sont supérieurs à ceux des autres).	Cette configuration est difficile car toute la société est imprégnée d'individualisme. Encourager les tendances philanthropiques et solidaires. Les montrer en exemple, les mettre en avant. Œuvrer à l'ouverture aux autres, à ce qui est collectif.
Valeurs d'égalité et de respect… Respect des anciens, des adultes, de l'aîné. Respect du savoir, des connaissances, de la personne qui a de l'expérience. Goût pour l'effort.	Idées et pratiques de domination. Seul le plus fort est respecté – on doit respect seulement au plus fort – le plus fort a droit de frapper pour se faire respecter. Attaque des cibles faciles (personnes âgées, femme, personne seule, agent des services publics). Culte de l'ignorance : les autres sont des 'bouffons'. Recherche de la facilité (moindre effort). Culture machiste et homophobe. On ne respecte rien, ni personne, on ne respecte aucune règle (comportement changeant et imprévisible : « je ne suis aucune règle »).	Réaffirmer les valeurs égalitaires et solidaires. Exercer par la confrontation d'idées, l'éducation et si nécessaire par la force une pression de plus en plus forte sur ces éléments en vue de leur éradication. Imposer le respect de ceux qui y ont droit légitimement. Mettre en avant les expériences positives, les réussites.
Lien social, échanges d'ordre multiple entre groupes sociaux	Culture du groupe séparé du reste de la société, enfermé dans la logique de son fonctionnement, tendances à la paranoïa (du fait d'une forme d'isolement). Lois de la bande. « L'agresseur met du clivage partout » (Frédéric Pierson psychologue clinicien)	Montrer les conséquences négatives des logiques et des dérives communautaristes. « Dé-cliver » nos approches, nos structures, nos démarches.

Règlement pacifique des conflits	Pratique de la domination, de l'humiliation. C'est la loi du plus fort. On veut s'approprier et posséder par la force : - la vie de quelqu'un (meurtre, assassinat, attentat ou tentatives), - le corps de quelqu'un (viol), - une victoire sur l'autre (coups et blessures volontaires), - des biens appartenant à autrui (vols à main armée, vols avec violence, racket...).	Multiplier les dispositifs de médiation des conflits. Respect de soi et des autres. L'Education nationale doit mobiliser les jeunes à travers des initiatives de projet.
Utilisation d'une médiation : la parole, l'écrit, l'intervention d'un tiers, d'une institution... Il y a une sorte de protocole qui est suivi : dans une discussion, on échange des arguments...	On passe directement et brusquement à l'action physique violente.	Augmenter le nombre de personnes affectées à des fonctions médiatrices et de résolution des conflits.
Principe de proportionnalité dans les actions entreprises.	Acte violent hors de proportion avec l'enjeu. Explosion de la pulsion et violence débridée.	Développer le contrôle de soi. Développer des moyens éducatifs permettant l'expression sous toutes ses formes.
Chaque individu est sensé s'auto-contrôler.	Affaiblissement de l'auto-contrôle. Laisse exprimer les pulsions, les désirs immédiats. Recours à l'agir (agir anti-social) Décharge des tensions internes psychiques.	Promotion de l'auto-contrôle. Aide thérapeutique aux personnes en souffrance.
Contrôle social sur la base de normes morales partagées très largement.	Contrôle social sur la base de normes déviantes (fraudes, économie souterraine, revente d'objets « tombés d'un camion », petites escroqueries entre connaissances, incivilités multiples,...). Lien entre activité illégale, délinquance,... et violences pour lutter contre la concurrence, contrôler les subordonnés.	Retour aux principes moraux. Lutte sociale contre les normes déviantes (délinquances).
Valeurs du travail honnête, reconnues et partagées.	Dévalorisation du travail honnête. Constructions de modèles de réussite liés au gain rapide : figures du caïd, du braqueur, activités de « bizness ». Pourquoi travailler pour 6500 francs par mois ? Constructions de carrières de délinquants violents.	Replacer le travail au centre de l'activité sociale. Valoriser le modèle du travailleur et apporter une aide efficace aux demandeurs d'emplois.

« Lutte » à armes égales. Respect de règles dans la gestion d'un « affrontement ». Code de l'honneur.	Loi du plus fort. A dix contre un. Surarmement, utilisation d'armes à feu détenues illégalement. Attaques par surprise, guet-apens. Utilisation de ruses. Jet d'objets lourds depuis les toits ou étages d'immeubles. Attaques empreintes de lâcheté.	Désarmement de certains groupes. Pénalisation plus importante (circonstances aggravantes).
Libre circulation sur le territoire national	Territoires interdits à ceux qui sont étrangers à « la cité ». Contrôle du territoire et entrave au travail des intervenants urbains.	Mobilisations populaires pour une « reconquête » des territoires perdus. Renforcement de la sécurité publique.
Individualisation. L'individu circule seul dans les espaces publics. Situation de travailleur isolé.	Logique de groupe (contre un individu ou un autre groupe). Déplacements en bande.	Oeuvrer à la réduction de la délinquance violence. Mettre en oeuvre une logique de groupe (circuler accompagné, se regrouper dans des voitures des trains, dans les couloirs du métro, envoyer des équipes de travail, regroupement d'interventions,...).
Condamnation des conflits comme quelque chose de destructeur. Valorisation de consensus mous	Conflits et divisions mis en exergue, exaltation de la violence et des exactions comme moyen de pression.	Redonner du sens au conflit. Institutionnalisation des conflits (régulation, formes pacifiques). Négocier des compromis.
Interaction : - agresseur : personne en souffrance ou en difficulté, pulsion, énervement, comportements asociaux, griefs anti-institutionnels ; - agent en souffrance (identité professionnelle menacée, sens du travail perturbé, dés-organisation du travail, charge du travail, stress, fatigue spécifique aux contacts à la clientèle et circulation-travail dans l'espace public.	Interaction : risque d'escalade violente. Un ou des individus cherchent à entrer en interaction avec vous : ils peuvent devenir agressifs s'ils sont insatisfaits de votre « réponse » à cette entrée en contact. Certains ne recherchent que des prétextes pour agresser.	Ne pas défier l'agresseur ni le mettre en demeure de faire quelque chose : « tu n'es pas capable de… ».
Sous-estimation de la violence dans la société.	Violence subie avec intériorisation : risque de violence agie.	Prévention de toutes les formes de violence, question de citoyenneté et de santé publique.
Territoires obéissant à des logiques spécifiques (hors Droit commun), en marge de la culture commune. Ghettoïsation et communautarismes : des communautés vivent à côté (et non avec nous), selon leurs propres règles.	Cultures d'enfermement Cycles sans fin de représailles. Batailles rangées dans l'espace public. Règlements de compte entre bandes rivales (tirs d'armes à feu).	Signalement d'urgence d'actions irresponsables et très dangereuses.

1.3.2. Premiers éléments pour un positionnement syndical

La FNME-CGT a diffusé la circulaire 40/05 le 22 février 2005 aux syndicats de la Branche IEG (Industries électrique et gazière) :

Globalement, EDF et Gaz de France, la Direction de la Distribution, qui concentre 95% des agressés [86], les directions de Centres ont pris ***un retard considérable***, tant sur le plan des principes que par comparaison avec d'autres entreprises confrontées aux mêmes difficultés, dans la prise de conscience de la gravité de la situation, dans la mise en œuvre de ***politiques préventives, partenariales, multi-dimensionnelles*** (interventions auprès des enfants et des jeunes, des habitants et des associations, intégration dans les dispositifs de la politique de la ville, comités locaux de sécurité et de prévention de la délinquance, contacts et coopérations avec les élus des collectivités territoriales – municipalités, départements, régions).

En matière de prévention des agressions (élimination du risque), ***l'employeur a des obligations de moyens et de résultats***. EDF et Gaz de France doivent développer une véritable politique préventive qui soit ***à la hauteur des enjeux***.

Nombre d'agents ont développé ces dernières années des ***stratégies collectives et individuelles*** d'évitement et d'adaptation aux difficultés. Des unités ont mis en application des consignes et organisations (si celles-ci s'avèrent insuffisantes et ressemblent souvent à du bricolage ponctuel, il y a lieu d'en établir quand même un recensement précis), mais souvent le sentiment des collègues, c'est : « on se débrouille tout seul ! ». Chacun a ses « recettes » et méthodes ; chaque équipe de travail s'organise à sa manière pour « encaisser les coups » et continuer à travailler au quotidien. Cette situation crée la peur ainsi que l'inquiétude (« je travaille la peur au ventre », « vais-je rentrer entier le soir à la maison ? », « comment vais-je réagir ? », vais-je me défendre et risquer une discipline, m'écraser et perdre une partie de ma dignité, rester paralysé sur le moment puis m'écrouler et faire une décompensation psychique après ? »).

Nous considérons que les agents doivent pouvoir opérer le « ***geste technique*** » électrique ou gazier dans la meilleure sécurité possible (alors qu'un certain nombre de collègues travaillent la peur au ventre ou en étant sur le qui-vive). De même, des collègues sont tentés de faire l'impasse sur le port des protections individuelles pour pouvoir fuir plus rapidement et facilement.

Une agression n'est pas une chose banale et ***il faut proscrire toute banalisation***. Contrairement à ce que disent certains hiérarchiques, elle ne fait pas désormais partie des risques du métier : il faut refuser cette vision des choses. Cela n'arrive pas qu'aux autres. Des collègues ne veulent pas parler de ce problème pour ne pas attirer le malheur sur eux. Divers types d'agressions peuvent s'accumuler et se conjuguer avec d'autres évènements survenant dans la vie professionnelle comme personnelle. A des blessures physiques peuvent s'ajouter des chocs et souffrances psychiques ainsi que des conséquences psychologiques. L'agression est trop fréquemment vécue ***sur le mode personnel***. Se mêlent : banalisation, fatalisme, sentiment d'impuissance et d'abandon, sous-estimation ou déni du risque, colère, sentiment d'injustice, révolte et rejets. Les agents exposés, parce que ***minorité non visible***, ne bénéficient pas encore de la solidarité nécessaire de tous les agents et d'une politique volontariste de prévention, de prise en compte des peurs et des souffrances, d'accompagnement multiforme des victimes. Ce qui fait la difficulté de prévenir l'agression c'est souvent son ***caractère imprévisible***, ce qui caractérise l'agression c'est souvent ***l'effet de surprise***, ces deux aspects interviennent fortement dans la nature du choc émotionnel et psychologique vécu par les victimes (des agents expliquent : avant le ton montait progressivement... maintenant ça explose très rapidement ou tout de suite).

Pour ce qui nous concerne, sur le plan national et local, on peut estimer que, par crainte de tomber dans ce que beaucoup appellent le « sécuritaire », par difficulté à élaborer des propositions, à mobiliser sur cette question suite à agressions et dans la durée, par difficulté à obtenir en cas de mobilisations (interventions des CHSCT, grèves spontanées locales ou avec préavis relatives à l'insécurité,…) des résultats significatifs, par ***manque de réflexion collective et suivie dans la durée… le problème complexe des agressions et la question de la sécurité ont été insuffisamment intégrés dans le champ revendicatif et les mobilisations sociales***.

La problématique agressions a été discutée à plusieurs séances du ***CNHSCT depuis 2002*** et nous vous invitons à vous reporter aux travaux de cet organisme. Un avis négatif a été émis vis-à-vis de la « politique » de « maîtrise du risque agression » des Directions, alors que celles-ci ne maîtrisent rien du tout et se refusent à donner des moyens conséquents pour prévenir les

86 Jusqu'à fin 2006. En janvier 2007, les personnels en accueil physique et dans les plateaux clientèle ont été « versés » soit dans la Direction du commerce d'EDF, soit dans la Direction commerciale de Gaz de France. Ces deux Directions ne se sont jamais exprimées sur la prévention des agressions.

agressions. Nombre de collègues, au sein des syndicats, CMP et CHSCT souhaitent travailler collectivement sur cette problématique.

Il est proposé que les équipes syndicales s'emparent de ces questions ***qui sont articulées*** avec bien d'autres (santé et sécurité au travail en général, souffrances psychiques dues au travail, reconnaissance de la spécificité du professionnalisme, effectifs nécessaires, identité professionnelle de l'agent du service public de l'énergie, conditions concrètes de l'exercice du service public, etc.).

A notre sens, il convient donc de ***ne pas hiérarchiser mentalement*** et dans l'activité quotidienne les dossiers syndicaux entre eux (éléments matériels plus facilement compréhensibles que les choses subjectives).

Les équipes syndicales doivent travailler collectivement sur ce dossier au sein des syndicats, sur le plan régional, au plan national. Le travail collectif ne doit pas se réduire à l'activité des camarades de la filière CHSCT (prévention du risque, consignes et organisations du travail permettant la préservation de l'intégrité physique et psychique, conditions de travail correctes, insalubrité). Le syndicat doit établir un ***cahier revendicatif spécifique*** articulé avec les autres revendications. Le travail collectif mobilise aussi la filière CMP (effectifs renforcés, implication des unités au sein des dispositifs de la politique de la Ville et les conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance ex-CLS et CCPD, etc.) et au sein des Commissions secondaires du personnel (plan de formations pour prévenir les situations d'agressivité, conduites à tenir,...).

Lorsqu'une agression est à déplorer, le syndicat doit ***exprimer sa solidarité avec la victime***, qui peut s'étendre jusqu'à la constitution de partie civile en cas de dépôt de plainte par l'agressé(e).

La « ***riposte*** » et la « ***colère*** » doivent pouvoir s'exprimer (y compris par des grèves spontanées, interpellations de multiples acteurs internes et externes, élus, autorités publiques, etc.) et il y a lieu de les encourager et de ***les organiser***. Il vaut mieux s'adresser à des décideurs et des acteurs institutionnels ou associatifs que de tenter d'utiliser la médiatisation des actes d'agression. En effet, il a été observé qu'après la relation médiatique de faits violents, cela donnait des idées à des personnes mal intentionnées qui, par ***phénomène d'imitation***, aggravait le phénomène. Il peut même y avoir une compétition entre quartiers en matière d'agressions d'agents de service public. Le recours à l'opinion publique peut-être efficace que si cela fait partie d'un ensemble coordonné – avec notamment signature de pétitions – et à condition que les agents de terrain soient informés du risque d'actes violents en série (les agents devant redoubler de vigilance et l'organisation du travail devant être adaptée en conséquence).

Devant les ***risques de boycott***, de désengagement et d'évitement de certains secteurs urbains à risques (où règnent l'insécurité réelle et/ou le sentiment d'insécurité), l'enjeu est le maintien de la continuité du service public de l'énergie dans ces secteurs : oeuvrer pour pouvoir y intervenir n'importe quand en toute sécurité. L'enjeu est aussi le renforcement du service public de l'énergie, conjointement avec d'autres services publics. En même temps, ces enjeux ne sont réalisables ***que si la sécurité des agents est assurée***.

Avec les dispositions visant à la transformation de l'électricité et du gaz - biens vitaux - en des marchandises soumises aux règles du profit et de la spéculation ; ***c'est l'amplification de l'introduction de logiques étrangères à celles qui fondent le service public***. Alors que l'Etablissement public à caractère industriel et commercial se doit d'équilibrer ses comptes, une société anonyme, soumise à la logique d'actionnaires multiples, est régie par le profit le plus élevé possible. Les processus de privatisation et de concurrence seront accompagnés de réduction de coûts, ***au détriment de la qualité de service et de la sécurité***. Du fait des aléas de la « gestion clientèle », de la « gestion » des impayés opérées par des fournisseurs autres qu'EDF, nos agents de la Distribution seront amenés à ***en payer directement les conséquences, en étant en première ligne du risque d'agression***. Il en sera de même du fait des politiques clientèle menées par « EDF S.A. » et « GDF S.A. ».

En bref, plus on s'enfoncera dans les logiques étrangères au service public, plus la prévention sera une ***prévention de dernier cercle***, dos au mur, avec une efficacité moindre.

Dans ces conditions, la sécurité se dégradera. Or, justement aujourd'hui, de multiples éléments concordants montrent que les agents exigent davantage de sécurité. Et ils y ont droit ! Leur aspiration est plus que légitime mais les orientations de privatisation d'EDF et de GDF, adoptées par les Directions et le gouvernement, ***vont fondamentalement à l'encontre de cette demande sociale***.

Il convient de ***prendre en compte tant l'insécurité vécue que le sentiment d'insécurité***. Il faut réaffirmer que les salariés ont droit à la sécurité dans le travail, et au respect. Non seulement parce qu'ils mettent en œuvre concrètement et quotidiennement le service public de

l'énergie, dans des conditions pas toujours simples et même parfois difficiles, mais aussi parce qu'ils sont des salariés et des citoyens, ***des citoyens dans et hors de l'entreprise***. L'employeur devant prévenir les risques pour les salariés. La société devant prévenir les risques encourus par les citoyens.

Sous cet aspect, des ***formes de citoyenneté concourant à la sécurisation collective*** sont à inventer. Si on répète souvent que les habitants sont les grands absents de la participation à la définition et à la mise en oeuvre de la politique de la Ville (ce qui demeure vrai), les travailleurs le sont tout autant. Ils ne sont même pas sollicités. Les Entreprises publiques EDF et GDF ainsi que l'Etat doivent réfléchir pour trouver des ***formes de participation des agents aux dispositifs de la politique de la Ville*** (agents travaillant dans des points d'accueil situés en ZUS ou recevant des populations habitant en ZUS ; agents intervenant dans les quartiers prioritaires de la politique de la Ville ; agents volontaires intervenant dans le cadre associatif de ces quartiers ou communes ayant des ZUS ; etc.). Dans le cadre de certains dispositifs à développer, les agents doivent pouvoir expliquer leurs métiers à la population (risques électriques et sécurité gaz), la population y gagnera en sécurité et les travailleurs ont tout à gagner en matière de respect (le respect que l'on doit aux travailleurs, le respect dû à une activité professionnelle à risque, le respect dû à ceux qui assurent le service public).

Placer le droit à la sécurité pleinement au sein de l'espace revendicatif

La problématique « insécurité-agressions - droit à la sécurité » ***se trouvant pleinement au sein de l'espace revendicatif***, la CGT entend construire, avec les salariés, une ***demande de sécurité*** pour les personnels ***à contenu syndical, progressiste, revendicatif***. Des cahiers revendicatifs doivent être élaborés et régulièrement mis à jour. Les revendications doivent être portées par tout moyen.

Il s'agit de ***solidariser les agents des mêmes métiers***, les agents qui ont des métiers en contact avec les clientèles et autres tiers, tous les agents entre eux, au plan local, régional, national. Une solidarisation avec des agents exerçant des métiers au sein d'autres services publics doit s'envisager (ce qui renvoie au travail syndical dans les Unions locales, les Unions départementales, les Unions régionales et au travail inter-Fédérations).

Il s'agit de créer une dynamique locale, régionale, nationale pour s'emparer de cette question et impulser des mobilisations pouvant s'appuyer les unes les autres et se fédérer.

Recréer ou créer des ***solidarités*** internes (au sein des équipes et des personnels EDF GDF), et externes (avec d'autres intervenants urbains, des habitants,…) à partir de ces questions d'insécurité et de sécurité.

Construire des ***coopérations durables avec les autres Fédérations CGT*** rayonnant sur des secteurs d'activités dont les salariés sont confrontés à l'insécurité, aux risques et faits d'agressions... (échanges d'analyses et d'expériences sur les questions de violence, insécurité et agressions, sur les problématiques de chaque grande organisation professionnelle - La Poste, France Telecom, réseaux de transports publics,… - état des « bonnes pratiques » et des « mauvaises pratiques », etc.).

Obliger la Direction à se positionner par rapport à nos analyses et nos propositions. Etre en capacité de produire des documents synthétiques, validés par le plus grand nombre, mettant en difficulté les Directions et les obligeant à prendre position (leur arracher des mesures,…).

Nous estimons que la ***démarche prospective et préventive*** doit ***conduire à imaginer et anticiper***, en prenant en compte non seulement des faits qui peuvent surgir ailleurs, dans d'autres situations, mais aussi le large champ des possibles.

Ainsi, le ***document unique d'évaluation*** des risques professionnels doit intégrer l'ensemble de ceux-ci et ***préciser les mesures de prévention*** afférentes ; des ***consignes de retrait*** doivent être énoncées pour les cas de figure ***répertoriés ou possibles*** ; il faut que toute disposition soit prise pour que l'agent ne soit pas exposé à une situation potentiellement critique, à risque, c'est-à-dire ***avant même qu'il y ait danger grave et imminent*** (DGI). Nous sommes partisans aussi du ***droit*** pour l'agent, devant une telle situation avant DGI, ***à se retirer***, avec ensuite enclenchement des procédures visant à éliminer le risque, telles que démarche de situation dangereuse, analyse de presque accident ou autres dispositifs.

Aucune pression ne doit être exercée sur l'agent qui se sera retiré devant une situation critique ou qui aurait fait usage de son droit de retrait pour DGI.

Nous estimons qu'appeler les registres « registres d'agressions et d'incivilités » serait plus adéquat. Et ***ceux-ci ne se substituent en aucun cas au registre des accidents du travail bénins***. Il est primordial de laisser des traces des évènements dans le registre des bénins : c'est un minima pour préserver les droits des victimes. Les employeurs doivent ***respecter toutes leurs obligations***. Les pressions pour ne pas déclarer ***doivent cesser***, et les

« procédures de gestion » des agressions, émanant des unités locales doivent être vérifiées et critiquées. ***Elles font souvent l'impasse sur les actes caractérisés de délinquance*** à l'encontre des agents (et salariés travaillant pour le compte d'EDF GDF) centrant unilatéralement ou principalement l'analyse sur les clients agressifs…

Dans de nombreux secteurs d'EDF GDF, c'est la désorganisation, la sous-traitance, avec ***exposition aux risques d'agression de salariés*** intérimaires (comme à Normandie Rouen), d'apprentis (comme récemment à EDF-GDF Le Havre Porte Océane pour un SME où le jeune a dû s'enfuir car le client mettait des balles dans un chargeur !) et de saisonniers, comme récemment à Bobigny. Nous rappelons avec force qu'on ne doit pas confier des activités à risque et tâches dangereuses à ces personnels.

Parallèlement, la société, les autorités publiques, les élus et bien d'autres doivent être ***informés de cette demande ainsi que des difficultés rencontrées*** dans l'exercice de leurs métiers et du service public. Leur demande de sécurisation doit être entendue rapidement. On ne doit pas attendre qu'il y ait un mort ou des blessures très graves, prochainement, pour agir. Le « contrat de service public », qui sera signé entre EDF et l'Etat en 2005, doit s'en faire l'écho. Il en est de même pour la « Convention Politique de la Ville » qui doit être renouvelée fin mars 2005.

Partie 2
Développer activement l'analyse et la prévention

« M. Chavernac : J'ai personnellement été agressé deux fois. ***La sécurité ne va pas avec le rendement***. M. le Président du CHSCT, représentant la Direction : L'entreprise doit avoir une sécurité parfaite. On peut avoir les résultats et la sécurité. » (Procès-verbal de la séance du 8 février 2002 du CHSCT Clientèle Agde -Béziers - Hauts Cantons d'EDF-GDF Montpellier-Hérault).

« Comment agir : les deux contributions mettent bien en débat la question : jusqu'où on va, on voudrait limiter, border un peu la démarche. M. [Patrick] Dedreux [Délégué à la prévention Sécurité d'EDF Gaz de France Distribution] expliquait qu'**au départ** [note ThG : à quelle date situe-t-il le départ ?], ***la tentation était de mettre en oeuvre des moyens, mais qui ne concernaient que les personnes victimes*** d'agressions physiques. On s'est rendu compte que c'était assez restrictif, et que les salariés étaient dans une autre perception de ce qui faisait violence. Jusqu'où on va, la profondeur de ce qu'on va faire, autant de questions qui sont très présentes dans l'organisation, et dont la réponse n'est pas donnée. » (cf. Travaux du colloque organisé par l'association « Violences Travail Environnement » (VTE), Colloque « Stress, agressions et harcèlements, violences au travail, impasses et perspectives », 26 et 27 avril 2004 page 27. Disponible sur le site internet de VTE).

2.1. Mieux analyser pour prévenir plus efficacement

2.1.1. Quelle situation dans nos entreprises ? Un risque professionnel qui s'accroît !

Depuis 1983, ***deux agents sont décédés*** suite à agression en service.

Gilbert Dubret, agent EDF, contremaître principal hors classe, 41 ans, marié, trois enfants, a été ***assassiné en service*** de deux balles de calibre 357 magnum le jeudi 22 septembre 1983 vers 13 heures 30 sur son lieu de travail à Paron (Yonne) dans les locaux de l'antenne technique de la Subdivision de Sens qu'il dirigeait depuis seulement quelques semaines et qu'il n'était en rien responsable des problèmes électriques (cf. *infra*). L'assassin, un usager en litige avec EDF, a été condamné par une Cour d'assises à quinze ans de réclusion criminelle. Cet acte a provoqué beaucoup d'émotion.

> Patrick Vaucouleur, expert prévention-sécurité d'EDF-GDF Distribution Yonne témoigne (5 mars 2002) : « J'ai succédé à Gilbert Dubret, qui a été assassiné en service à Sens en 1983. Quand je suis arrivé, à ma nomination en juin 1984, j'ai visité les locaux. Il y avait sur le sol au pied des tableaux de programmation [du travail] ***une tache de sang*** sur la moquette. C'était là qu'avait été tué Monsieur Dubret. Cette tache est donc ***restée un an***, ***dans le couloir de passage*** des agents pour se rendre aux bureaux des contremaîtres. Une plaque a été scellée dans la salle de prise de travail des agents, malgré la restructuration et la démolition des bâtiments, cette plaque a été reposée. »

Philippe Sarcey, agent petites interventions au Centre EDF-GDF Haute Marne et Meuse (agence d'exploitation de Montigny-le-Roi), 34 ans, marié, deux enfants, a été découvert décédé le 12 août 1993 vers 11 heures 45 dans un véhicule Ford, à proximité de Neufchâteau. Son décès est la conséquence dramatique de l'affaire d'un couple de toxicomanes qui, après avoir volé un véhicule de France Telecom, a ***pris en otage et séquestré*** Philippe Sarcey, qui fut ***tué par balles*** vers 11 heures 30.

Plusieurs agents ou salariés travaillant pour le compte d'EDF-GDF ont failli perdre la vie. Nous pensons à Magali Douabin, releveur saisonnier poignardée le 8 août 2001 à Rennes. A Marco, jeune technicien intervention clientèle de l'agence de La Courneuve, frappé le 25 octobre 2002 par deux trafiquants de stupéfiants qui voulaient « le finir », déclaré inapte au travail de technicien intervention clientèle. A Sébastien Dilard, jeune intérimaire, incendié le 9 décembre 2002 par trois individus dans la région de Rouen ; on lui administre toujours des soins. A José A., qui intervenait seul le 10 mai 2004 en relève de compteurs chez un usager, qui a tiré deux coups de feu en direction de l'agent, sans l'atteindre. José avait développé des phobies (peur du bleu et des portes fermées). Après plusieurs mois d'arrêt de travail et un suivi psychologique, il a repris le travail dans un autre poste pour travailler désormais en équipe… Et combien d'autres collègues qu'un heureux concours de circonstances a permis qu'ils soient encore des nôtres aujourd'hui.

Nous n'avons ***aucune visibilité des agressions de salariés travaillant pour le compte des entreprises***.

> Un jour que X se rendait au Commissariat de Noisy-le-Sec, courant 2001, il aperçoit un poste de transformation EDF dont la porte est ouverte. Trois personnes sont à l'intérieur. Une voiture EDF est stationnée à proximité. X s'approche de la porte d'accès, engage la conversation et explique qu'il travaille sur l'analyse et la prévention des agressions. Les deux agents EDF écoutent et le

salarié explique qu'il y a quelques temps un employé de son entreprise a été agressé par des jeunes dans un quartier sensible alors qu'il travaillait sur une installation EDF, il a un arrêt de travail de travail de 15 jours.

Nombre d'agents ou de salariés travaillant pour le compte de nos entreprises ont eu à vivre des ***situations extrêmement dangereuses*** : attaques à main armée de caisse (dans des points d'accueil clientèle) ou d'agents transportant des fonds, coups de feu tirés dans leur direction pour divers motifs, ou blessures à l'arme blanche, actes multiples de violence qui auraient pu être mortels,…

En ce qui concerne les agressions physiques non mortelles, durant la décennie 1990, ont été ***déclarées en accident du travail*** (avec ou sans arrêt de travail) 334 agressions en service (dont une mortelle) et 130 agressions en trajet, soit un total de 5850 jours d'arrêt.

La Direction ne faisant pas le distinguo entre agression entre service et trajet, entre 2000 et fin 2003, on dénombre, selon les chiffres Direction, 149 agressions déclarées en accident du travail (avec ou sans arrêt) survenues en service ou en trajet, dont une agression mortelle en trajet. Il faudrait ajouter à ces données les agressions enregistrées en accidents bénins. Nous savons que, pour diverses raisons, il y a un phénomène de ***sous-déclaration***. En termes de traumatismes psychiques, il faut prendre en compte aussi les agents qui ont été ***témoins*** de l'agression de collègues.

Raisonnablement, pour obtenir une estimation plus juste du problème, durant cette période (1990-2006) on peut ***multiplier ces nombres d'agressions physiques par trois ou quatre***, voire plus. Aucun recensement n'ayant été effectué.

Sur cette période, les agressions verbales telles que les menaces de mort et/ou menaces de violences ne sont pas recensées.

A partir d'un certain nombre d'éléments disponibles, l'analyse des agressions à EDF GDF montre que l'agent est ***seul dans plus de 80% des cas***. La présence de deux ou trois conseillers clientèle en accueil physique (voire plus dans certaines situations) n'empêche nullement le recours à la violence. Un grand nombre d'agressions relève de ***situations litigieuses et conflictuelles*** (coupures pour impayées, dépose du compteur, refus de délai de paiement, dysfonctionnement de l'organisation, litiges, etc.) tant en zone urbaine dense qu'en zone rurale. D'autres situations ont pour origine le ***comportement délictueux d'individus*** (qui dès lors n'agissent pas en tant que clients) pratiquant le racket, le contrôle du territoire (dealers,…), les vols avec violence, avec ou sans arme, les vols à main armée,... Des logiques de groupes hostiles sont observées (caillassages, jets d'objets depuis les étages, poses de pièges, actes de violences urbaines, réactions anti-institutions et contre ceux qui font respecter des « règles », quelles soient commerciales ou d'une autre nature,...). Globalement, au cours de la décennie 1990, on relève une tendance à la ***sur-représentation de la région parisienne*** par rapport à la province. Nombre de ***zones urbaines sensibles*** des métropoles sont des secteurs où se produisent une part conséquente des agressions. Depuis quelques années, On observe un « rattrapage » des zones urbaines denses de province par rapport à celles d'Ile-de-France.

A partir de la réalisation de monographies (Centre EDF-GDF Pantin depuis 1989, Electricité de Strasbourg depuis 1994, Centre EDF GDF Lyon depuis 1998), l'analyse temporelle du phénomène agressions - depuis le début des années 1980 - montre que les ***périodes à problèmes se sont élargies*** : en général c'est plutôt la nuit et la soirée, puis s'ajoutent les après-midi, puis les fins de matinée, ***les métiers impactés sont plus nombreux***, le nombre d'agents en situations de risque ou ayant déjà été agressés s'accroît, **les secteurs géographiques s'étendent...** Ces phénomènes s'observent aussi pour la RATP Département bus, la SNCF, l'Union des transports publics…

Le géographe Luc Gwiazdzinski précise que « ***la nuit est bien l'alliée des manifestations de violence*** : agressions, affrontements violents. […] Les interventions du SAMU suite à des agressions ou des rixes sont centrées sur la nuit et connaissent un pic entre 21 heures et une heure. » « L'éclairage des quartiers périphériques – à la charge des bailleurs sociaux – n'a pas la qualité ni la puissance de l'éclairage du centre de la ville. » (cf. *La nuit, dernière frontière de la ville*, Editions de l'Aube, avril 2005, page 164, 170).

Les causes et les modalités des agressions physiques

A partir des agressions déclarées en accident du travail survenues en service pendant la décennie 1990 (les agresseurs sont des tiers), une première ***classification*** a été dressée.

Catégorie (1) : faits survenus à l'occasion de coupures ou en représailles à une coupure, de recouvrements de créances (factures impayées), de déposes de compteurs, de paiements par clients d'impayés à la caisse de l'agence clientèle (l'usager est mécontent de payer), de réception de clients demandant un délai de paiement, ayant une réclamation ou un litige (situation devenant

conflictuelle, par exemple suite à un refus de délai de paiement), d'installations de services maintien d'énergie,... autant d'éléments où la probabilité de conflits est assez forte.

Catégorie (2) : faits apparus à l'occasion de relèves, de raccordements, d'interventions, de dépannages ou au cours de déplacements, d'activités courantes d'accueil clientèle,... généralement, ces interventions ne sont pas de nature à engendrer des conflits.

Catégorie (3) : actes violents s'étant produits sur la voie publique du fait de conflits de circulation routière, d'accidents de la circulation, de problèmes de stationnement (véhicules tiers gênant l'intervention, véhicules de service gênant un tiers,...).

Catégorie (4) : agressions sans raison apparente.

Catégorie (5) : attaques de caisses d'agence-clientèle ou agressions d'agents transportant des fonds à un établissement financier (à pied ou en véhicule), ainsi que cas de prises d'otage(s) dans le cas d'attaques de caisses.

Catégorie (6) : agressions provoquées par le fait d'avoir surpris des individus n'appartenant pas à EDF et/ou GDF en flagrant délit (tentatives ou réalisations de vols de véhicules de service, d'accessoires de ces véhicules, d'outils, de matériels, d'argent et effets personnels ; pénétrations non autorisées dans des locaux de l'entreprise (parkings, enceintes, bureaux,...), attaques de chantiers dans le but de commettre un vol, vols avec violence,…

Catégorie (7) : faits survenus lors d'interventions pour fraude ou démantèlement de branchements pirates, convocations à l'agence-clientèle suite à constat de fraude.

Catégorie (8) : agressions suite à interpositions pendant le service lors d'un conflit entre des tiers (en général sur la voie publique) ou suite à intervention à l'encontre d'individu(s) opérant un vol d'objet, etc. appartenant à un tiers.

Agressions (déclarées en accident du travail) survenues en service - décennie 1990

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Nombre d'agressés	79	69	52	47 dont un décès	35	32	14	6
[dont femmes]	[5]	[4]	[0]	[7]	[**31**] soit 89%	[1]	[1]	[1]
Victimes en arrêt / agressés	56%	41%	44%	57%	51%	44%	64%	50%
Nombre de jours d'arrêt	778	672	777	595 + un décès	543	318	490	10

Quelles sont les modalités de violences ?

Les ***modalités de violence*** (plusieurs cas ont fait l'objet de plusieurs enregistrements) se répartissent comme suit :

- agissements à main nue : ***coups de poing au visage*** (un ou plusieurs), coups ***à la tête***, nuque,... (en général à main nue mais quelques fois avec objet), tentatives d'étranglement... 158 cas ;
- agissements à main nue ou coups de pied ***sur partie du corps*** (sauf tête)... 96 cas ;
- p***rojections au sol*** ou dans des escaliers, ou contre des obstacles divers... 14 cas ;
- j***ets de pierres ou objets*** jetés du haut d'étages d'immeubles... 10 cas ;
- utilisations de ***gaz lacrymogène*** en direction du visage de la victime... 28 cas ;
- agressions marquées par usage d'***armes par destination***... 11 cas ;
- agressions caractérisées par ***menace et/ou usage d'armes à feu***... 28 cas ;
- agressions marquées par menace et/ou usage d'***armes de sixième catégorie*** (armes blanches ou matraques de combat)... 17 cas ;
- t***abassages***... 4 cas ;
- ***prises d'otage, séquestrations***... 5 cas ;
- menaces de mort... 4 cas.

L'Ile-de-France concentre 42% des agressés

Au cours de la période 1990-1999, 141 des 334 agressions se sont produites en Ile-de-France, soit 42%, ce qui tendrait à illustrer une nouvelle fois le climat plus tendu et l'agressivité plus forte qui sont observés dans cette région.

Durant cette même période, à partir de ce qui est enregistré dans les statistiques, ***neuf attaques de caisses*** d'agence clientèle se sont produites en région parisienne (21 déclarations d'accident du travail), deux en province (2 déclarations) et une dans un département d'Outre-mer. On dénombre aussi sept attaques d'agents transportant des fonds en région parisienne (8 déclarations) et trois en province (3 déclarations). Une étude complémentaire, menée entre 2000 et 2002, montre que le nombre de vols à main armée et de vols avec violence survenus durant la décennie 1990 est bien plus important (des agressions n'ayant pas fait l'objet de déclarations d'accident du travail).

Un Centre EDF-GDF de la banlieue parisienne [87] ***compte à lui seul 28 victimes*** d'agression (soit 20% de l'Ile-de-France), toutes les agences ayant été touchées dans une proportion pratiquement équivalente. Pour ce Centre, une augmentation des actes violents a été observée à partir de 1995 (deux tiers des agressions sont concentrés sur la période 1995-1998).

L'agent agressé se trouve souvent seul. Et ***il y a plusieurs agresseurs... dans 17% des cas***. On note la présence de plusieurs agresseurs dans 56 cas et la présence de plusieurs agents EDF-GDF à proximité dans 48 cas. D'après les récits, la plupart des agents étaient seuls au moment de l'agression, ce qui tend à montrer que, face à des ***logiques de groupes*** observées au plan sociétal en matière de violences, être seul, c'est être plus vulnérable. Pour autant, la présence de plusieurs agents ne dissuade pas forcément une personne particulièrement agressive ou un agresseur déterminé.

Se posent des questions à la fois de ***sécurité publique*** et d'***organisation*** **du travail**.

Nous estimons que le risque agression n'est pas un risque professionnel « classique » (plain-pied, risque d'électrisation et d'électrocution, risques liés au gaz, « risque routier », etc.) mais qu'il ***s'ajoute en s'imbriquant*** à ces derniers. Au fil des ans, la violence a imprégné plus fortement le rapport aux autres et la délinquance violence s'est développée (coups et blessures volontaires, vols avec violences, etc.) ; elle s'est ajoutée aux autres risques. Des dispositions managériales ont détérioré les conditions d'exercice : respect des rendez-vous fixés, élargissement des mailles d'interventions, augmentation du nombre d'interventions à réaliser dans un temps imparti, pressions plus fortes pour réaliser le travail programmé, moins de temps pour répondre aux questions des clients et à la délivrance de conseils,…

Après avoir vécu des situations particulièrement pénibles, des agents sont amenés à subir des agressions. Le « registre d'incivilité » de l'Agence EDF-GDF La Courneuve indique : « L'agent B. est intervenu le 22 octobre 2002 à Dugny pour une coupure non paiement d'un client en SME (3 kW) » et a été agressé. « Cet agent a vécu un évènement traumatisant survenu antérieurement : le 10 octobre à 23 heures 30 il a été traumatisé par les conséquences d'un incendie. Deux enfants décédés et deux adultes blessés gravement allée Paul-Claudel à Stains ». Les sources de souffrance s'entremêlent…

La pression peut être exercée par des tiers, par exemple les sapeurs-pompiers. Un jeune agent du Service technique électricité - Groupe exploitation travaux d'EDF-GDF Distribution Pantin explique (10 janvier 2003) que « suite à un appel pompiers, les agents sont obligés de faire des déplacements en véhicule de service les plus rapides possibles. Quand il y a urgence, par exemple, l'autre jour, il faut *speeder* et de Pantin à Garges-lès-Gonesse, il faut compter au moins trois-quarts d'heure, les pompiers sont sur place, ils vous mettent la pression car, pour eux, trois-quarts d'heure c'est trop long. »

Le sentiment d'insécurité peut favoriser le stress et des erreurs dans l'accomplissement du geste technique, peut inciter à ***faire l'impasse*** sur le port de tel ou tel équipement de protection individuelle pour passer inaperçu ou fuir plus vite…

> ***... Risques de ne pas utiliser les protections individuelles... du fait de l'insécurité !***
>
> A Electricité de Strasbourg, au cours du CHSCT du 5 avril 1995, « Monsieur Coumes évoque la peur des agents intervenant dans les quartiers difficiles : ils se sentiraient plus rassurés en allant sur place à deux ». « Monsieur Bayet craint que ***certaines 'impasses' sur le port des protections*** ne soient commises lors de phases de travail sous tension dans les quartiers à risque, faute à disposer de la sérénité suffisante » ([88]).
>
> Alain tient à souligner que pendant son travail, il n'a pas la tenue conforme à la sécurité : « si j'étais avec l'inspecteur sécurité je me ferais engueuler, j'ai pas mes chaussures de sécurité j'ai

87 Pour information, il s'agit du Centre EDF-GDF Distribution Pantin.

88 Procès-verbal de la réunion du 5 avril 1995 du CHSCT d'Electricité de Strasbourg.

pas mon casque ni certains signes distinctifs de la maison, mais c'est quoi la sécurité ? On a pas la même conception dans cette situation, ***moi je préfère être discret, qu'on ne me voit pas arriver de loin*** avec mon casque et tout le barda, et puis ***je préfère mes chaussures légères***, s'il y a besoin de dégager rapidement c'est plus pratique, vous voyez, pour moi, la sécurité c'est de rentrer en vie et sans bobos à l'agence. » (Note HN 51/95/003, Yann Cochin, Emmanuel Dupont, « La relation de service et la clientèle en difficulté », mars 1995, Direction des Etudes et Recherches-GRETS d'EDF).

Dans ces conditions, il n'est guère étonnant que le risque agression ait pris progressivement un ***retentissement plus grand***, compte tenu que plusieurs métiers techniques de la distribution de l'électricité et du gaz concentrent un nombre de risques « classiques ». Certaines pratiques de conduite automobile (insécurité routière) se conjuguent avec le risque d'agression de nos agents par des automobilistes irascibles ou certains jeunes de banlieues défavorisées. Parallèlement, des agents sont amenés à ne pas respecter le code de la route : ils ne stoppent plus à certains feux rouges pour qu'on ne vienne pas les agresser, en fracassant le pare-brise ou les vitres latérales. Comme on le voit, afin de prévenir le risque agression, on peut être amené à subir le « risque routier » (risque d'accidents de la circulation).

2.1.2. Approche par l'axe « Institutions, organisations et violences »

Pendant plusieurs décennies, ***les référentiels se sont profondément transformés*** à EDF GDF [89].

Pascale Molinier et Anne Flottes écrivent, en 1999, à propos d'EDF GDF : « jusqu'à il y a peu, le travail des agents était dans la continuité d'une ***économie globale***. Il y avait continuité entre la valeur d'usage du produit, le travail concret des agents, l'image de l'entreprise [de service public] et les valeurs collectives. Le savoir-faire des agents était la richesse de l'entreprise. Produire, installer, lutter contre les fraudes des clients, prévoir des installations durables… chaque geste technique apportait une contribution à la fois sociale et économique. […]. Aujourd'hui, toute une série d'opérations financières (externalisation des coûts par la sous-traitance, investissements financiers à l'étranger, etc.) font travailler la richesse de l'entreprise qui se fabrique désormais ailleurs, à distance, dans un autre monde que celui des agents. Les nouvelles orientations financières de l'entreprise ont ainsi introduit une rupture entre les critères de l'utilité et le travail des agents. Mais les ***nouvelles orientations financières*** de l'entreprise ont des répercussions directes sur le vécu des agents, principalement au travers de l'équation ***moins d'agents = plus d'argent***. Accepter de 'faire moins un' pourrait désormais être plus utile à l'entreprise qu'un travail de qualité. » « Ce n'est plus l'activité traditionnelle (travail technique et relation de service public) qui organise le travail et les relations sociales, mais la gestion des flux financiers. Les mouvements financiers ont moins à voir avec le travail productif qu'avec une image abstraite de la bonne santé de l'entreprise (ratios ou apparence de modernité). Du coup, l'autonomie gestionnaire qui prétend donner aux collectifs de travail la responsabilité de leur budget, et qui avait généré l'espoir d'accéder à une maîtrise de l'économique, perturbe encore plus les agents. Limitée par les cloisonnements structurels et surdéterminée par des slogans commerciaux sans rapport avec le travail réel, cette 'autonomie' ne permet pas de développer de réelles compétences économiques. ***La sécurité, la qualité et même la relation de service public sont passées au second plan*** de ce qui fait souffrir. La peur, l'angoisse et la souffrance sont concentrées sur le fait que ***'faire de l'argent' est devenu la valeur principale***. » (cf. « Primauté de l'argent, dévalorisation du travail : un sentiment d'incompétence anxiogène », *Travailler*, 2, 1999, pp. 113-129, pages 123-124).

Parmi les explications d'un moindre intérêt pour la problématique agression, on peut mentionner notamment un ***glissement des priorités du système*** et de nombre d'agents eux-mêmes, survenu suite à la constitution à EDF-GDF de « Centres de résultats », assimilés à des centres de profit. ***On a glissé de la sécurité à la « qualité »***, selon l'acception de la Direction, au demeurant fort contestable.

Reprenons un débat intéressant lors du CNHSCT du 8 octobre 1993. Le Professeur Christophe Dejours présente un « commentaire scientifique » des résultats de trois enquêtes de psychodynamique du travail (deux sur EDF-GDF Villejuif et une sur EDF-GDF Sambre-Avesnois) analysant les répercussions de réformes de structures sur les agents. Extrait du procès-verbal :
« Monsieur Angely [représentant la Direction EDF-GDF Distribution] demande des explications complémentaires sur l'opposition faite entre sécurité et qualité. Il cite à cet effet un extrait du rapport [d'enquête] : '***un glissement de la sécurité à la qualité***. Le travail est de qualité, ***c'est cela seulement qui est visible***, c'est cela qui est reconnu, c'est cela qui donne le plaisir. La question n'est plus de respecter la sécurité, mais de respecter la qualité. D'où la stratégie du meilleur dans laquelle chacun est piégé.'
Une assistante du Pr Dejours précise que les agents pensent qu'il y a un transfert dans la signification des mots : ***le concept de sécurité s'est dissous à l'intérieur d'un concept plus***

89 Sur la notion de « référentiel », on se reportera à Philippe Bernoux, *Sociologie du changement dans les entreprises et les organisations*, Editions du Seuil, septembre 2004, pages 81-86. Voir aussi R. Damesin, « Le Gouvernement de Gaz de France dans une économie ouverte », communication au XVIème congrès international de l'AISLF, Québec, juillet 2000.

global qu'est la qualité et qui ne donne plus accès à une discussion possible en termes de sécurité.
Monsieur de Coninck [représentant CGT du personnel] tient à lever l'incompréhension exprimée par M. Angely. Il démontre que cet aspect, souvent soulevé par les agents, oppose deux concepts qui ne s'adressent pas aux mêmes personnes : la notion de qualité est liée au service rendu en termes de temps de coupure, de réponse aux besoins des abonnés ; pour atteindre ce ***niveau de qualité - qui est l'un des ratios d'un Centre de résultats*** – la préoccupation de la sécurité des agents, qui vont réaliser cette qualité, est moindre. » Il relie ce point au pessimisme, développé précédemment par le Pr Dejours : les agents ne peuvent pas dire que cela ne va pas puisque 93% d'une population qui a été sondée font état de leur satisfaction vis-à-vis de la qualité du service rendu. Mais à quel prix pour les agents, demande-t-il ? Il déplore que le résultat soit privilégié par rapport à la souffrance des hommes [et des femmes] et l'organisation du travail. » (Cf. Procès-verbal n°184 des délibérations du 8 octobre 1993).

Parmi les changements de référentiels et des logiques que ceux-ci impliquent, il faut mentionner aussi ***le poids de plus en plus grand du commercial et des marges***, qui viennent heurter l'esprit du service public.

Pascale Molinier et Anne Flottes ont, à partir d'une enquête de psychodynamique du travail réalisée dans une unité de la Distribution d'EDF-GDF, mis l'accent sur « les ***contradictions entre les logiques technique et commerciale***. »

« L'absence de cohérence entre filières technique et commerciale déboucherait sur des absurdités. Par exemple, les commerciaux, pour vendre un ***maximum de contrats***, accepteraient des demandes de clients qui ne sont pas conformes aux normes d'installation, sans se préoccuper des problèmes qui se posent ensuite aux techniciens ou aux exploitants. Dans l'ancien système, quand une nouvelle directive était édictée, techniciens et commerciaux discutaient de son interprétation. Par exemple, il y a une distance à respecter entre le réseau collectif et le réseau individuel. Mais la question est de savoir où se situe la limite de propriété afin de déterminer qui va devoir payer l'éventuel dépassement de la distance réglementaire. Comme ces ambiguïtés ne sont pas discutées entre les agents, les solutions adoptées suscitent des conflits ; les commerciaux acceptent le positionnement des équipements le plus conforme aux demandes des clients et le plus économique ; mais ce choix ***empêche les techniciens de respecter les règles techniques*** et/ou gêne les personnels de l'exploitation qui doivent intervenir dans des endroits impossibles ». Tout conflit avec des usagers peut engendrer des agressions. (cf. Pascale Molinier et Anne Flottes, « Primauté de l'argent, dévalorisation du travail : un sentiment d'incompétence anxiogène », *Travailler*, 2, 1999, pp. 113-129, page 115).

Un usager se trouvait « en fin de ligne électrique », et des départs de feu ou des détériorations d'appareillages électriques (chaudières,…) se sont produits à plusieurs reprises. EDF renvoyait sur les assurances qui prendraient en charge les dégâts et tardait à prendre en compte le problème technique. L'affaire ***s'est terminée dans le sang*** avec la mort d'un agent EDF, en 1983, qui n'y était pour rien.

Les « résistances » des agents de France Telecom

Florence Piaud explique : « Notre enquête montre que la rationalisation du travail d'agent d'accueil du secteur résidentiel aboutit actuellement à une recomposition de la fonction autour du métier de conseiller commercial, fondée en grande partie sur les acquis et les caractéristiques de la culture professionnelle des agents d'accueil. Cette recomposition ne doit pas faire oublier cependant qu'elle est le résultat de changements entrepris dans la politique de l'entreprise et qu'elle transforme néanmoins à la fois la nature de l'activité de l'agent d'accueil et la représentation que l'agent a de sa fonction. Cette recomposition [...] permet de faire ressortir les mécanismes sur lesquels repose cette 'résistance active' mais pacifique de l'identité professionnelle des agents d'accueil. Le ***refus collectif de métier de vendeur***. [...]. Il s'agit d'être conscient de ce refus collectif implicite d'une figure, 'le vendeur', que les agents considèrent comme ***étrangère à leur univers***. Le désaccord sur le destinataire du service. De la même manière, la notion de client recouvre plusieurs sens qui donnent lieu de fait à des comportements différents. » Le service public n'est pas mort à France Telecom, puisque que des agents sont ***attentifs aux besoins des personnes***. « La protection d'un potentiel de compétence. [...]. Il s'agit donc de ne pas perdre de vue que ces savoirs locaux constituent souvent des ressources riches dans des ***stratégies de fidélisation du client*** et qu'ils ne peuvent exister que dans la relation nouée. » (Cf. « Vendeurs ou conseillers ? Les agents d'accueil à France Télécom », *La révolution des métiers*, sous la direction de Françoise Piotet, PUF, janvier 2002, page 191). Cet esprit de fidélisation n'est pas étrangère à la culture de service public.

Florence Piaud explique : « Le terme 'client' est polysémique. Son emploi par les agents d'accueil [de France Télécom] recouvre plusieurs acceptions. On peut distinguer trois sens donnés au terme de client, chacune des définitions étant élaborée au regard de l'usager. Le premier sens du terme client correspond à une confusion entre ces deux mots. Le client n'est pas un individu qui obtient des services moyennant rétribution, il est avant tout ***utilisateur d'un service public***. [...]. Le second sens donné au terme client contient une première marque de différenciation avec le vocable usager. La distinction s'opère non pas autour de la rétribution des services mais autour de l'amélioration des services rendus. » Dans le troisième sens, « la dimension économique de la prestation est valorisée. » (pages 164-165).

Si nombre d'agents des services publics résistent à leur manière et plus ou moins fortement au déferlement de la logique commerciale, ***les impératifs gestionnaires sont de plus en plus prégnants***. Et ce, dans le cadre d'une « société malade de la gestion » [90].

Des situations à risques sont la ***conséquence des pratiques (politique nationale et politiques locales à EDF-GDF Distribution) en matière de coupures*** suite à facture impayée. Pour donner un ordre de grandeur, au plan national, entre 1993 et 2002, le nombre de coupures « sèches » est passé de 670 000 à 215 000, réduisant le risque d'agression. Les « services maintien d'énergie (SME, 3 kW) » ont été développés : on est passé de 16 000 SME en 1995 à 211 000 en 2002. La durée moyenne du SME passant de 4 semaines en 1995 à 7 semaines en 1996 et 1997 et à 15 semaines pour la période 1998-2002. La pose de SME peut engendrer conflit et agression. Et 170 000 services minimaux (1 kW) ont été mis en place en 2002 (n'ayant pas de contact avec le client menacé de coupure sèche, ce dispositif maintient l'énergie électrique à hauteur de 1 kW).

En 2006, 145 000 SME et 50 000 services minimaux ont été mis en place. En 2006, on compte 300 000 bénéficiaires des « fonds de solidarité logement » départementaux qui aident les clients démunis à régler leurs factures d'électricité (cf. *Vivre EDF*, n°47, avril-mai 2007). Des SMI et SME sont suivis de coupures sèches.

Voici, à titre illustratif, des données relatives à la « gestion » d'un Centre EDF-GDF couvrant vingt-neuf communes situées en première couronne de Paris (banlieue populaire de la région parisienne), sachant que ***ces opérations gestionnaires génèrent des déplacements et risques de confrontation*** (risque d'agression par des automobilistes, par des individus dans des quartiers sensibles, et par des usagers mécontents).

Agences	1993	1994		1998	1999	2000
Note : Aubervilliers supprimée en 1998	Nombre de coupures réalisées	Avis de coupures	Nombre de coupures réalisées	Nombre de coupures réalisées	Nombre de coupures réalisées	Nombre de coupures réalisées
Bondy	-	4705	3294	-	1162	958
La Courneuve	-	4030	3245	-	1827	1488
Drancy	-	1561	1259	-	936	828
Aulnay	-	1925	915	-	921	576
Pantin	-	2457	1693	-	2711	1665
Aubervilliers	-	2936	2506			
Sarcelles	-	2589	1849	-	1195	632
Livry-Gargan	-	2001	1486	-	468	529
Total Centre	22 363	22 204	14942	15 684	9220	6676

Note : en 1994, sur 401 873 foyers, 4% ont été coupés.

Année :	1998	1999	2000
Nombre de coupures pour impayés effectives	15 684	9220	6676
Nombre de « service maintien d'énergie 3 kW » qui ont été installés	4775	6558	3698
Nombre de « service minimal 1 kW » qui ont été installés		1882	1341
Nombre de clients reçus en accueil physique			95 121

« En 1998, rappelle l'Union nationale interfédérale des oeuvres et organismes privés sanitaires et sociaux - UNIOPSS - 100 000 'clients' ont été mis en service minimum (3 kW). Or ce service minimum, insuffisant par définition, ***entraîne de fréquents déplacements des agents pour rétablir le courant***. » (cf. « L'énergie, un droit à construire », *CCASINFOS*, n°197/47 décembre

90 Vincent de Gaulejac, *La société malade de la gestion, Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*, Editions du Seuil, janvier 2005.

1999). Aux risques de confrontations difficiles, voire violentes, lors de la pose des limiteurs de puissance, s'ajoutent les contacts suite aux fusibles grillés. Si cela est exact pour le Service maintien d'énergie 3 kW, c'est encore plus vrai pour le service minimal 1 kW.

Dans un courrier de Thierry Chevallier, Secrétaire général du syndicat CGT de Pantin, adressé courant 2003, aux maires des communes desservis par le Centre EDF-GDF Distribution Pantin, il est fait état que **des clients « peuvent venir jusqu'à 7 fois par an** pour négocier des délais de paiement et/ou régler les factures en espèces (sources Direction EDF GDF Pantin). » (Document non daté).

« Sur le Centre EDF-GDF Distribution Pantin, du fait des dispositions nationales prises en 1999 (« pas de coupures sans contact avec le client », ce qui ne veut pas dire contact physique), les coupures sont passées de 15 000 en 1998 à 8000 à fin août 1999 mais ***les agents se déplacent deux fois plus*** (31 000 déplacements au lieu de 15 000) pour établir un contact physique. [91] »

Il faut souligner ici la confusion qui a régné pendant plusieurs mois sur la compréhension et l'application de cette disposition, édictée par « le National », en 1999, certaines unités ayant mis en œuvre le contact physique.

Les « interventions délicates » ne sont pas toutes réalisées car souvent il n'y a pas assez d'effectifs d'agents techniques. Le directeur de l'agence Les Joliettes (Centre EDF-GDF de Marseille) souligne : « le taux de coupures a diminué, mais ce n'est pas seulement dû au nouveau dispositif service maintien d'énergie, c'est également dû à des ***problèmes d'effectifs***.[92] »

Le syndicat CGT d'EDF-GDF Nanterre a diffusé un tract daté du 23 décembre 2003, et a publié des extraits de deux messages électroniques émanant de la Direction locale. Le premier, daté du 13 novembre 2003, indique : « Le comité de gestion s'est réuni. Les résultats à fin octobre confirment un niveau insuffisant sur les recettes, en gaz comme en élec. Un des moyens pour améliorer la situation est de procéder à plus de coupures pour impayés, dans la mesure où toutes les coupures demandées par les AAC ne sont pas réalisées. Je te demande donc de veiller à ce que l'ATC Rueil ***fasse le maximum pour ouvrir les tournées pour ces interventions***. » Le deuxième, daté du 14 novembre 2003 : « ***La réalisation des coupures pour non-paiement est l'une de nos priorités pour 2003*** : nous avons réalisé 4684 déplacements pour impayés à fin octobre 2003 pour un objectif de 4000 en 2003 (3851 réalisés en 2002 pour un objectif de 4000). Pour atteindre ce résultat nous avons [réduit certaines activités et transférer des activités sur un prestataire externe] Je ferai le point dès lundi matin avec les animateurs pour renforcer notre action, mais nous rencontrons actuellement des difficultés en terme d'effectif ».

Le syndicat local CGT écrit : « la preuve que la Direction de Nanterre pratique des ***plans de coupures pour impayés*** depuis des années et que, pour y parvenir, elle abandonne les activités qui constituent sa mission. » « La Direction de Nanterre doit renoncer à ses objectifs de coupures qui détériorent la vie des plus démunis et l'image d'EDF. »

Les campagnes de coupures suite à factures impayées font encourir des risques d'agressions pour les agents EDF-GDF, en intervention comme en accueil physique.

En mai 2002, le Secrétaire du CLC-CHSCT d'EDF-GDF Montpellier-Hérault, Jean-François Ben Yahia, interpelle sa Direction : « lorsque vous lancez une grande campagne de coupures pour impayés, le lendemain sur les plateaux clientèle, ce sont ***des montées de pressions qui sont énormes et intolérables***. C'est la politique que vous menez qui excède les clients. » (Cf. Procès-verbal du Comité local de coordination des CHSCT du 7 mai 2002 d'EDF GDF Services Montpellier Hérault).

Dans ces conditions, ***tout porteur de vêtement avec logo*** ou ***toute personne se trouvant à bord d'un véhicule aux couleurs des entreprises*** peut être victime de représailles. Un encadrant de proximité du Centre EDF-GDF Distribution Pantin témoigne : « il y a eu un agent frappé en allant prendre son travail. Il portait le pull EDF-GDF. [93] »

Evolution négative des effectifs, temps d'intervention allongés et risques d'agression

L'évolution négative des effectifs du Centre EDF-GDF Distribution Pantin entre 1986 et 1988 peut impacter concrètement la rapidité d'intervention. En électricité, l'effectif en électricité est passé de 948 à 649 (soit près d'un tiers en moins). « A Pantin, les suppressions de postes ont été conduites ***de manière drastique*** avec des résultats supérieurs à ceux de la moyenne nationale. Les services techniques, qu'ils soient fonctionnels ou décentralisés en agences, ont souffert particulièrement des effets de cette

91 Enquête 13 octobre 1999.
92 Enquête 12 octobre 1999.
93 Entretien avec Serge Bachorek, 8 décembre 1999.

politique. On ne peut donc s'étonner du fait que ***les durées d'intervention pour rétablir les clients privés de fourniture lors de la tempête du 26 décembre 1999 aient été nettement allongés***. »

Plus le temps d'intervention est long, plus des usagers s'impatientent, deviennent agressifs et ***peuvent devenir des agresseurs***.

« En gaz, entre 1986 et 1998, le nombre d'agents gaz est passé de 594 à 405, soit une perte de 189 emplois, représentant là aussi environ un tiers de l'effectif initial. » (Cf. « Etude-expertise sur la situation économique et sociale au Centre EDF-GDF Services Pantin, effectuée à la demande du Comité mixte à la production du Centre EDF-GDF Services Pantin », Institut Energie et Développement, Mars 2000).

« Le Centre de Pantin dessert en 1999 420 000 clients dans 29 communes, dont 80% se trouvent dans le département de Seine-Saint-Denis. Les quartiers en difficultés représentent 10-15% de son secteur d'intervention, répartis sur l'ensemble de son territoire. Il s'agit de poches identifiées dans certaines communes et non pas de communes entières, à l'exception peut-être de Garges-lès-Gonesse. Seize communes sur les 29 ont des quartiers difficiles, dont 5 sont particulièrement difficiles (Garges, La Courneuve, Bobigny, Clichy-sous-Bois, Aulnay-sous-Bois). ***Ces quartiers sont plus considérés en difficultés du point de vue de la sécurité*** que des problèmes d'impayés. Le Centre a 10-15% de clients en impayés, dont seulement 5-7% sont des personnes en difficultés, le reste étant qualifiés plutôt de 'mauvais payeurs'. » (réunion du 13 octobre 1999 au Centre de Pantin, avec la participation de Victor Frémaux et de Jacques Séguy, Directeur du Centre depuis février 1999).

On entend souvent à EDF-GDF, par la bouche de managers comme d'agents de terrain, que ***ce ne sont pas les plus démunis qui sont les plus agressifs***. On entend : « les plus pauvres sont trop écrasés par la misère pour protester » ou « ils ont appris à gérer leur misère », on dit que « c'est plutôt des personnes qui estiment avoir droit à tout, et que, par conséquent, personne n'est en droit de leur refuser quoi que ce soit. On entend aussi : « les personnalités agressives, on les connaît, c'est toujours les mêmes », « et elles sont agressives avec tous les services publics, les administrations ». « Dans certaines cités, on ne vient pas couper certaines personnes parce que l'on sait qu'ils sortent le fusil. »

Une étude relative aux profils des agresseurs serait grandement utile.

Il peut y avoir aussi des ***spécificités propres à certains territoires*** (pour une approche des quartiers sensibles, voir *infra*).

Un plan stratégique d'un Centre EDF-GDF Distribution 2000-2002 fait état de plusieurs problèmes : « Une forte proportion de foyers n'est pas imposable : 42,4% contre 34,3% pour l'Ile-de-France. Le taux de chômage culmine à 14,9%, et le taux de bénéficiaires RMI dépasse 2,6%. La population étrangère atteint 26,4%. Les classes non-francophones s'accroissent en raison de l'effet 'porte d'entrée' de [l'aéroport de Roissy] et de la tendance des primo-arrivants à se rapprocher de leurs compatriotes déjà installés ».

« Le problème de fond posé au Centre par cette clientèle, ***réputée comme l'une des plus difficiles de France***, réside dans le coût de son traitement qui n'a cessé d'augmenter (augmentation de +31% en électricité de 1994 à 1998 et de +37% en gaz sur la même période) ».

« Le ***renouvellement rapide de la population*** [*turn-over* important], s'il multiplie les occasions de contact, génère en contrepartie de **multiples transactions** d'autant plus ***gourmandes en ressources*** que le portefeuille est marqué par une grande fragilité. Nombreux sont parmi les clients ceux qui, à défaut de maîtriser la langue française, répugnent à utiliser le téléphone et ***préfèrent le contact physique***.

Il reste qu'au-delà de ces contacts, une très large majorité de la clientèle des Particuliers ne relève ni des démunis au sens strict du terme (***2%*** des ménages environ), ni des ***mauvais payeurs*** (***8%*** de clients 'à problème' environ), et ne bénéficie pourtant pas toujours de la qualité de service qu'elle serait en droit d'attendre. Ainsi, sur les 1035 agents que comptait le Centre à fin 1999, 480 étaient dédiés à la clientèle des Ménages (et marginalement des Professionnels) : le Centre estime à près de 15% la proportion de ces ressources consacrée à la seule frange des clients démunis, et ***débordant parfois vers des missions proches de 'l'assistance sociale'***. » On met en parallèle cette population qui bouge souvent aux « clients fidèles » quelque peu délaissés. Conclusion : « le risque est bien réel de porter à l'excès les efforts au seul profit des clients démunis ou difficiles, au détriment des autres composantes de la clientèle des Ménages. Il se prolonge du risque d'une moindre attention accordée à d'autres segments - professionnels et entreprises – où se dégagent pourtant les marges attractives pour la concurrence ainsi que des potentiels de développement. »

En conséquence, Thierry Chevallier, Secrétaire général du syndicat CGT, dans un courrier adressé courant 2003, aux maires des communes desservis par le Centre EDF-GDF Distribution Pantin, affirme : « ***nous revendiquons un regard particulier*** sur le territoire du Centre de Pantin et ***des moyens différents*** [et plus importants] que les Centres EDF GDF limitrophes. Nous exigeons le maintien des Agences actuelles, structures de proximité répondant efficacement aux besoins et demandes de tous les usagers. Des structures à dimension humaine sur une zone géographique qui a fait ses preuves (3 à 5 communes maximum). […] Nous exigeons les emplois nécessaires à un service public de qualité (-30% d'agents en 15 ans). Nous vous demandons

d'intervenir auprès des Directions et des Pouvoirs publics afin que les projets de la Direction du Centre de Pantin soient revus dans un souci d'une politique énergétique répondant réellement et efficacement aux besoins des populations. » (document non daté).

Afin de vérifier si la législation est respectée (application du décret de novembre 2001) et s'il n'y a pas de problèmes de cohérence, il serait fort utile de recenser tous les supports papier des « ***documents uniques d'évaluation des risques professionnels*** » (DUE) pour examiner comment les agressions ont été évaluées au fil du temps (document unique initial et mises à jour) et voir la place qu'elles occupent dans la hiérarchie des risques. On pourrait aussi prendre connaissance des mesures de prévention afférentes à ce risque.

Documents uniques d'évaluation [DUE] des risques professionnels
à la Distribution de Marseille et de Nantes

Nous nous bornerons ici, à titre d'illustration, à signaler deux situations, celle d'EDF-GDF Distribution Marseille (DUE du 25 octobre 2002) et celle d'EDF-GDF Distribution Nantes Atlantique (DUE du 8 avril 2003).

A **Marseille**, pour la Mission clientèle, le « risque d'agression physique ou verbale » en trajet, pour tous les agents est qualifié de « risque faible ». « Sur les lieux de travail et les lieux d'interventions. Physique ou verbale à l'accueil », pour « tous les agents d'accueil » le risque est qualifié de niveau « moyen ». « Dispositions mises en œuvre : « communiquer sur le risque en général et notamment les consignes de sécurité des organismes de transport. Identifier les zones et moments de la journée à risque. Mettre en place des aides aux victimes en cas d'agression. » Comme on le voit, c'est pour le moins succinct et les agents d'intervention technique ne sont pas mentionner !

Le Document unique sur l'évaluation des risques d'**EDF-GDF Nantes Atlantique** (mise à jour du 8 avril 2003) indique pour le risque « 18 B Agression » un « niveau de risque » quantifié à 120 pour les conseillers clientèle, encadrement clientèle, agent d'accueil d'exploitation, conducteur PCRP, encadrement et maîtrise d'exploitation, technicien d'intervention Electricité, encadrement technique clientèle, encadrement plateau clientèle, technicien d'intervention clientèle y compris IS électricité et gaz.
Fiche relative au « danger » : « agression » (n°18 B) mise à jour le 31 mars 2003
« Circonstances d'exposition : agressions verbale et physique à l'accueil client. Agressions physique et verbale lors d'intervention chez les clients pour le recouvrement de factures impayées ou de contrôle dans les zones sensibles.
Personnes concernées : conseillers clientèles, encadrement clientèle, techniciens d'intervention clientèle et encadrement technique clientèle. Encadrement et maîtrise d'exploitation et technicien d'intervention électricité et gaz.
-Evaluation du risque :
-Probabilité (P) : 6
-Fréquence (F) : 2
-Gravité (G) : 10
-Evaluation du niveau de risque : P x F x G = 120.

Dispositions prises par l'entreprise :
-Formation à la gestion de l'agressivité et du stress
-Recueil des violences et agressions disponible sur chaque site
-Réalisation d'un suivi trimestriel
-Note de Centre NDC 100 dont soutien et écoute de la victime par l'encadrement
-Convention avec la Police de Nantes pour que les forces de l'ordre restent avec les équipes de dépannage EDF GDF après le départ des Pompiers lors d'appel pour incendie. »
Cette fiche figure dans le Document unique, mis à jour au 8 avril 2003.

On peut entendre par violence institutionnelle, celle qui est faite aux travailleurs par l'institution elle-même qui refuse de mettre en place une organisation du travail adaptée et de travailler en partenariat avec les multiples acteurs nationaux et locaux. Prenons la situation des travailleurs isolés. Cette situation implique une ***solitude dans la gestion des interactions*** et des évènements.

L'axe « Institutions, organisations et violences » est traité dans la suite du texte, sous forme de ***fiches d'analyses des situations à risques*** et de ***fiches thématiques***. On y trouvera aussi des éléments relatifs à « Genres et violences », les éléments étant entremêlés.

Fiche A

Les situations de travailleur isolé

Travailleur isolé ou travailleuse isolée.

Plusieurs rapports et études ont montré que, dans beaucoup de professions, la situation de travailleur isolé est un ***facteur favorisant***. Indiquons ici que le Code du travail du Canada traite d'un facteur de risque particulier, découlant du mode d'organisation du travail : ***le fait de travailler seul***. « Plusieurs alternatives peuvent être trouvées pour faire en sorte que le travailleur solitaire ne coure pas de risques inutiles du fait de sa situation de travailleur isolé.[94] »

La part des agents SNCF agressés alors qu'ils se trouvaient en situation de travailleur isolé reste stable sur la période 2001-2005 (45%) alors que la part des agressions d'agents en groupe demeure plus élevée (55%). Etre en groupe n'est pas un facteur de protection suffisant pour dissuader ceux qui entendent recourir à la violence.

Analyse des agressions (accidents du travail avec arrêt) selon les circonstances de travail (agent seul ou en groupe) [95]

	2001	2002	2003	2004	2005
Agents seuls (part, en %)	375 (45%)	370 (44%)	367 (42,5%)	306 (42%)	301 (45%)
Groupe d'agents (part, en %)	460 (55%)	477 (56%)	497 (57,5%)	416 (58%)	368 (55%)
Total	835	847	864	722	669

SNCF

Le pourcentage est beaucoup plus élevé à la RATP Département Bus comme chez les autres exploitants de transport public de voyageurs en surface, pour les métiers de machinistes-receveurs ou conducteurs.

A EDF-GDF Distribution, on constate que, depuis au moins 1985, 80 à 90% des techniciens agressés en service étaient ***seuls au moment de leur agression*** [96]. Si cette situation est encore observée chez ce distributeur national d'énergie, Electricité de Strasbourg a pris des mesures depuis 1995 pour limiter ce facteur favorisant.

Il faut souligner que les agents PI (petites interventions mixtes ou techniciens d'intervention clientèle) ont la réputation d'apprécier l'autonomie qui leur ait plus ou moins laissée dans l'organisation de leurs tournées [97]. Cela contribue à développer des traits individualistes.

---

94 Cf. notamment Ducan Chappell et Vittorio di Martino, *La violence au travail*, Bureau international du travail, Genève, 2000.

95 Données de la Direction SNCF communiquées aux représentants syndicaux en CNHSCT.

96 C'est ce qui ressort d'une étude menée à partir des récits d'agressions déclarées en accident du travail (hors bénins) survenus pendant la décennie 1990 (cf. *Electricité & sociétés*, n°32 février-mars 2000). Ces données ont été rendues publiques le 12 juin 2001 par Jacques Viers, chef de projet à la DPGR lors d'un colloque de l'IHESI (cf. *supra*).
Cela ressort nettement aussi de nombreux témoignages d'agents et des travaux des CHSCT datant des années 1989-2004, n'ayant pas pu, jusqu'à présent, remonter à des périodes antérieures. Cette situation était aussi observée jusqu'au milieu des années 1990 à Electricité de Strasbourg. Une analyse des « incivilités-agressions » dont les agents d'intervention technique de l'agence de La Courneuve ont été l'objet d'avril 2001 à janvier 2003 montre que celles-ci sont survenues dans 84% des cas lorsque l'agent était seul.

97 En 2007, il serait plus juste d'écrire « l'autonomie qui leur *était* plus ou moins laissée », car au fil du temps, cette autonomie a été considérablement amoindrie.
Cela ressort nettement aussi de nombreux témoignages d'agents et des travaux des CHSCT datant des années 1989-2004, n'ayant pas pu, jusqu'à présent, remonter à des périodes antérieures. Cette situation était aussi observée jusqu'au milieu des années 1990 à Electricité de Strasbourg. Une analyse des « incivilités-agressions » dont les agents d'intervention technique de l'agence de La Courneuve ont été l'objet d'avril 2001 à janvier 2003 montre que celles-ci sont survenues dans 84% des cas lorsque l'agent était seul.

Beaucoup sont jaloux de leur « indépendance » et ont pris l'habitude de se débrouiller seuls, développant des ***stratégies informelles pour assurer leur protection***.

> « Ce qui compte, c'est que le matin, je me mette en clair dans ma tête. D'accord, c'est pas toujours évident, mais je me dis que j'ai un boulot intéressant, que je vais rencontrer des gens, que ça va être sympa, que c'est un boulot utile, que je suis indépendant, ***sans personne derrière moi***. » (*Verbatim*, agent PI, 1999, rapport Frémaux février 2000).

Si nombre de procédures d'unités EDF-GDF prévoient d'aller à deux dans certaines circonstances (relèves ou interventions dans des quartiers sensibles), cette possibilité est ***souvent laissée à l'appréciation de la hiérarchie*** de proximité qui se trouve physiquement éloignée des lieux d'intervention. A titre d'illustration, sur le Centre EDF-GDF de Lille-Métropole, en février 2000, « dans les réunions de CHSCT, il y a des conflits : les agents veulent aller à deux sur certains types d'interventions dans les quartiers à risques. Les Présidents de ces organismes répondent qu'il faut laisser le chargé d'exploitation ou le contremaître juger par lui-même de cette nécessité. [98] » C'est ce qui a cours depuis plusieurs décennies et encore aujourd'hui un peu partout sur toute la France. ***Cette posture est particulièrement incompréhensible*** dans des secteurs à risques (cf. *infra*), identifiés depuis longtemps.

Dans pas mal d'endroits, en secteur urbain dense, on sait, à travers les informations qui nous remontent, qu'un nombre important d'agents techniques ***veulent intervenir en binômes*** (***ou se débrouillent*** pour que cela soit le cas) pour des opérations telles que coupures ou déposes de compteurs suite à impayés, poses de limiteurs de puissance (SMI et SME), interventions dans certains quartiers à risques…

> Mathilde Suau, membre du syndicat EDF-GDF Avignon Grand Delta et du Collectif Clientèle du Secteur Distribution de la FNME-CGT, explique : « la première gifle date de vingt ans, en 1983, d'après mes souvenirs, c'est, pour ce dont je me souvienne, la première agressée. Mais il y en a eu très probablement d'autres avant... Je siège en CND [Commission nationale Distribution] depuis six ans, des agressions nous en avons parlé en CND il y a huit ans. Les CHSCT techniques et gestion traitent ces questions d'agression depuis 10-12 ans. Dans les quartiers sensibles, ***ils ont obtenu d'intervenir à deux en électricité et en gaz***. Il y a une forme de cartographie des quartiers sensibles. André a refusé d'y aller seul et une commission disciplinaire a été montée contre lui. Les agents n'interviennent pas aux moments des marchés. Dans le quartier de La Durance, où il y a beaucoup de Gitans, ***les agents travaillent à deux*** et il n'y a pas trop de craintes. Actuellement [en septembre 2003] la direction locale se trouve démunie. Pour le document unique, il y a eu un groupe de travail auquel nous avons participé, nos remarques ont été prises en considération : le risque est considérée par la Direction comme [étant de niveau] 'moyen'. » (Entretien 17 septembre 2003).

Des ***rapports de force, à l'échelle micro***, celle des équipes de travail, établis avec leur hiérarchie de proximité, ou ayant une dimension plus large, ou des compromis conflictuels existent mais ils ont tendance à être remis en cause par les réorganisations successives, les directives imposées d'en haut, l'élimination de nombre de hiérarchiques intermédiaires, les « rationalisations » en vue de minimiser les coûts, l'intervention sur des territoires plus vastes, les plages horaires amplifiées, les temps collectifs diminués,…

> Le chargé de Mission solidarité - médiation sociale d'EDF-GDF Distribution Lyon Métropole explique (30 mai 2001) : « il y a ***beaucoup de rotations***, ***les plages de travail sont plus étendues***, les structures sont plus grandes... Il y a les mailles. »

> Le responsable technique petites interventions mixtes de l'agence Décines d'EDF-GDF Distribution Lyon Métropole explique (30 mai 2001) : « c'est au retour du terrain que cela s'exprime. C'est comme ça tous les jours. Il y a un gros malaise. Ils ont la crainte de craquer, de riposter violemment. Mais ils se disent : 'c'est moi qui sera condamné'. Et je perdrai mon boulot. Il faut essayer de se maîtriser, ce qui n'est pas facile. Il nous faut mettre les freins, c'est usant sur le plan des énergies mentales. Et il n'y a pas de lieux où le dire, où être entendu. Les agents sont plus tendus. On rentre au travail et il y a des informations à transmettre, on en parle un peu avec la hiérarchie mais ***on n'a plus le temps d'échanger***... ***Avant dans les salles d'agents petites interventions, il y avait beaucoup de monde***... »

Les politiques managériales ont conduit ces dernières années au développement des situations d'activité de travailleurs isolés (cela a été étendu au domaine gaz), à l'envoi des agents seuls dans des quartiers à risques ou pour des interventions difficiles (coupures pour impayés,...), et au regroupement d'équipes qui étaient dispersées géographiquement avec élargissement de leurs mailles d'intervention. Nombre de ces ***rapports de force ou compromis conflictuels locaux*** survivent et se recomposent tandis que d'autres se reconstituent sur des bases différentes. Ceux-ci trouvent leur source dans des ***histoires et expériences locales***, l'activité tenace d'agents et de syndicalistes de terrain, attentifs au

98 Entretien 21 février 2000 mené par Thierry Gerber avec Michel Pringuez et Patrick Henno, préventeurs sécurité.

maintien d'acquis collectifs ou individuels,... Souvent ces rapports de forces ou compromis conflictuels « ne débordent pas l'équipe de travail », ce qui signifie que pour connaître leur nature et leur portée il faut se rapprocher d'agents appartenant à l'équipe.

Un électricien EDF, de l'agence technique de Cavaillon (EDF-GDF Distribution Avignon Grand Delta), est catégorique (9 février 2005) : « dans les trois endroits sensibles de Cavaillon, à partir d'une certaine heure, on sait qu'ils commencent à faire n'importe quoi, on le sait, c'est toujours la même chose. Ils peuvent toujours appeler pour un dépannage. C'est eux qui ont créé le problème en question. ***Moi j'ai dit que je n'y allais pas après 20 heures 30. C'est clair, le chef est au courant***. Ils attendront le lendemain matin. » Ce sont ces organisations informelles qui permettent de limiter les faits d'agression. Celles-ci reposent sur des compromis fragiles.

ZOOM

Témoignage d'Alain en tournée petites interventions

Pour ce qui est des consignes relatives aux situations à risques, Alain, agent EDF-GDF petites interventions (PI) indique que la hiérarchie ne prend pas toujours en compte le vécu des agents : « ailleurs je ne sais pas, mais ici, ***on nous dit parfois qu'on exagère***, qu'on se fait des histoires..., mais les anciens nous préviennent et nous disent que si on fait trop bien notre boulot et qu'on a des problèmes, ***la hiérarchie ne nous soutiendra pas***. » Cet agent PI donne une image contrastée de son travail. Le plus intéressant pour lui, ce sont les relations avec les gens, « toujours différentes, surprenantes » qui permettent « d'avoir un autre regard sur le monde ». Mais deux idées sont également très présentes que l'on pourrait résumer ainsi : '***vais-je être agressé***, vais-je être manipulé ?' Une partie de son attention, de son travail réel porte sur l'analyse de ces échanges toujours très brefs, la recherche d'« indices observables, le ton de la voix, des signes quoi ». Des relations certes faites de 'découvertes' mais dont il souligne les limites, car il estime qu'ils sont aussi perçus comme 'des flics'. Il raconte une réunion organisée par le commissaire de police de la ville avec l'ensemble des services publics travaillant localement : « je leur ai expliqué qu'on était perçu comme des flics..., ça les a fait rigoler ; seulement je leur ai dit que ***la différence*** entre eux et nous c'est que, lorsqu'ils interviennent, ***ils ne sont jamais seuls, nous si***. »

Alain a, durant toute une semaine, comme activité de se rendre chez les clients pour tenter d'obtenir le paiement de tout ou partie de ce qui est dû en ayant comme recours ultime, en cas de refus ou d'impossibilité de paiement, la coupure. Intervenant dans une cité de la banlieue parisienne, il explique : « ici, c'est un quartier difficile, ***on a déjà eu des problèmes***. [...] Il y a du risque ***dans certains endroits***, c'est vrai, d'ailleurs on organise les tournées en fonction de cela, il y a des quartiers où l'on ne va que le matin très tôt, car les jeunes des bandes ne sont pas encore réveillés, et puis il y a des endroits où l'on ne va pas le mercredi, les jeunes ne sont pas à l'école. Mais, pour moi, ces rapports là ne sont pas une nouveauté. [...] ***J'ai vite appris à reconnaître les situations dangereuses***, les rapports de force... et surtout à me faire respecter. L'important c'était que les autres sachent que je me battrai... Pour moi, la valeur la plus importante c'est le respect... Il faut sauver la face, se faire respecter, même si on n'a pas le dessus [...]. Dans toutes ces situations il faut se mettre à égalité avec les gens, les respecter et se faire respecter... j'ai aussi des mots durs quand on m'insulte. » Se dirigeant vers sa huitième intervention, dans une autre cité, l'agent PI explique : « ici des collègues se sont fait courser il y a pas longtemps. » [En bas d'un immeuble l'agent et un chercheur du GRETS-EDF croisent un groupe de jeunes qui les observent avec insistance et sans grande sympathie]. Selon Alain, « il aurait sans doute suffit que je les regarde pour qu'il y ait des problèmes, mais je connais ces situations, il faut ***éviter les provocations***... et puis cette fois-ci on était deux. Mais si j'avais été seul ils m'auraient peut-être demandé pourquoi je venais, j'aurais peut-être été obligé de faire demi tour, ça arrive parfois. »

Alain tient à souligner que pendant son travail, il n'a pas la tenue conforme à la sécurité : « si j'étais avec l'inspecteur sécurité je me ferais engueuler, j'ai pas mes chaussures de sécurité j'ai pas mon casque ni certains signes distinctifs de la maison, mais c'est quoi la sécurité ? On a pas la même conception dans cette situation, moi je préfère être discret, qu'on ne me voit pas arriver de loin avec mon casque et tout le barda, et puis je préfère mes chaussures légères, s'il y a besoin de dégager rapidement c'est plus pratique, vous voyez, ***pour moi, la sécurité c'est de rentrer en vie et sans bobos à l'agence***. » (Note HN 51/95/003, Yann Cochin, Emmanuel Dupont, « La relation de service et la clientèle en difficulté », mars 1995, Direction des Etudes et Recherches-GRETS d'EDF).

Les procédures permettant de faire appel si nécessaire à un renfort ont l'inconvénient de ***ne pas pouvoir répondre à la situation imprévue***. « On se retrouve dans une situation ***où c'est déjà trop tard***. Nous sommes confrontés à des situations ***où il y a trop d'imprévisible***... ». « Dans certains situations, ***on est déjà engagés***, on y va, advienne que pourra » indique Olivier, agent petites interventions mixtes de La Courneuve, dix fois agressé, dont trois très graves agressions. (Entretien 11 février 2004).

Discussion entre agents PI

Robert Huot, membre du CMP d'EDF GDF Distribution Cergy, explique : « En 1990, on a un CHSCT dans lequel on a évoqué ces problèmes de sécurité, sur le Val-Fourré, à Mantes, et sur les Vignes Blanches aux Mureaux : on a édicté une ***consigne*** très claire : deux agents et de toute façon en cas de

problèmes mise en sécurité du chantier et repli, et on s'en va, et qu'on a ***appliqué un peu à la va que je te pousse***. Mais c'est une consigne sur Mantes et Les Mureaux… »

Un agent : « Tu dis en cas de problème, mais lorsque tu arrives le matin, c'est quand tu vas tout seul dès le départ, tu ne sais pas s'il va y avoir un problème. Et ***s'il y un problème tu ne peux rien faire***… »

Robert Huot : « On a fait des choses en CMP pour le Pôle technique électricité… Il faut dire que la direction, avec ses réformes et la baisse des effectifs, génère les conditions et met en danger les agents, c'est la gomme à effacer le sourire ! »

Un agent : « Au niveau des Techniciens d'exploitation, ils y vont le matin à deux, que le matin et à deux, mais cela ne va pas empêcher… »

Un agent : « Nous, ici à Mantes, on n'y va que les matins et on a réduit tous les problèmes. »

Un agent : « A Chanteloup, ils y vont à deux… »

Un agent : « A Chanteloup, c'est particulier, je te le dis, parce que les compteurs sont dans les sous-sols. »

Un agent : « C'est dans certains secteurs, pas tous les jours, aux Mureaux on y est confrontés. Des fois, ils sont trois-quatre devant la porte, si tu montres que tu es inquiet c'est foutu. Tu montes et tu entends les portes qui se referment à tous les étages. A Bizet, à Jean de La Fontaine. On a déjà été accompagné par un médiateur suite à une réunion avec la police municipale. ***Après 18-19 heures, on y va le moins possible***, pour des problèmes de sécurité. »

Un agent : « Il y en a qui provoquent. C'était pour un rétablissement pour un non paiement. Il y avait quatre Blacks qui bouchaient l'entrée : ***'çà c'est un enculé, si tu rentres tu ressors pas !'*** 'C'est pour un rétablissement'. Chez Mme Untel cela a duré deux minutes ! »

Un agent : « ***Un pote s'est fait agressé***. Moi, j'ai couru après le Black. Le problème c'est qu'ils sont de plus en plus costauds. Il y en a qui ***provoquent en traversant devant la voiture*** pour nous emmerder. »

Un agent : « Tu es obligé de baisser les yeux. Des fois, tu arrives, si tu descends de la voiture, on t'attend, on attend que tu descendes, c'était durant toute une période au Val-Fourré. Des fois, ***on se retrouve obligé de démarrer en trombe en emmenant un mec sur le capot du véhicule. Je ne pouvais rien faire d'autre***. Des fois on doit fermer les yeux quand on trouve des produits stupéfiants cachés. » (Réunion du 8 septembre 2003).

Etre à deux (voire plus dans certains cas), ***cela rassure***. « Certains arrivent à lire la peur dans nos yeux, il ne faut rien montrer, à deux on se sent plus en sécurité », témoigne Eric, un ancien agent PI de l'agence de Drancy. « Cela permet d'***avoir deux perceptions***, la capacité d'observation se trouve amplifiée » ajoute Rémy, agent basé à Noisy-le-Sec. Les agents sont complémentaires dans la gestion de l'interaction avec un ou plusieurs individu(s) hostile(s) ou agressif(s). Eric complète : « cela permet de rentrer après la tournée sans essuyer les moqueries de collègues, car les deux agents ont solidairement vécu une situation, et ils sont deux à en témoigner ». ***Etre à deux, cela dissuade*** aussi d'éventuel(s) agresseurs(s). « Il y en a un qui pourra appeler les secours », disent les agents en se rassurant. Comme l'indique Eric, « à deux, c'est sûr, ***on ne vit pas l'agression de la même manière*** ».

Le Docteur Robert Guinchard, médecin du travail à EDF-GDF Lyon Métropole, insiste (30 mai 2001) : « il y a quand même une demande des dépanneurs d'y aller à deux. L'agent a carte blanche pour décider s'il doit faire demi-tour. ***Mais sur quoi je me base ?*** Ce n'est pas toujours en arrivant, ce peut être en repartant. On veut partir et les gars sont en bas. La plus-value ? Il y a des agents qui ont la crainte... ». Ce médecin estime qu'« il ne faut pas laisser l'agent ***avec sa propre subjectivité***, car il ne sait pas quoi faire, il ne sait pas quelle est la bonne décision à prendre, il se retrouve seul, il hésite. A deux, le schéma est différent. Il est préférable de répondre à la demande des dépanneurs et des autres agents qui préfèrent intervenir à deux. »

Cette question des binômes fait l'objet de débats récurrents. A titre d'exemple, citons les débats de La Courneuve (1992), Electricité de Strasbourg (1994-2004), Evry-Corbeil (1998), Montpellier (2004). Ceux-ci sont représentatifs des positionnements des Directions observés un peu partout.

Le procès-verbal de la séance du 7 janvier 1992 du CHSCT de l'Agence de La Courneuve (Centre EDF-GDF Pantin) mentionne : « Monsieur Arragon [Président, représentant la Direction] signale que dans les zones à risques (Les 4000 et autres) il n'y a guère de solution. ***La présence d'un deuxième agent n'est pas une solution***. La police elle-même refuse presque d'y aller. Le problème existe. Il suggère de ne pas être provocateur. Il rappelle qu'il est toujours ***possible de faire appel*** sur la zone, au deuxième agent sans systématiser la procédure. Monsieur Moisan [CGT] fait une proposition : officialisation par écrit de l'autorisation d'appeler le renfort en cas de sentiment d'insécurité. M. Arragon [Président] ***ne voit pas la nécessité de faire une note***. » Souvent, comme à Pantin, la Direction évite de laisser des traces écrites de ses engagements.

Comme nous l'avons vu, à Electricité de Strasbourg, la Direction, qui a fait des agressions « un enjeu social stratégique interne » suite à des agressions à répétition en 1994-1995, a édicté des **mesures plus strictes** : **la pratique des binômes** se développe dans les quartiers sensibles pour les interventions urgentes ainsi que pour les recouvrements d'impayés et coupures. « Les clients s'étant montrés agressifs devraient être repérés dans le fichier de facturation afin d'induire la méfiance des agents de recouvrement qui pourraient, dans ce cas, ***se rendre sur place à deux***. Tout client s'étant montré agressif devrait systématiquement se voir proposer (imposer ?) un compteur clé. [99] » « Les manifestations d'agressivité d'une clientèle en difficulté financière à l'égard de nos agents sont un phénomène de société, lié à l'état de la conjoncture. Ce problème a été traité au cours de la réunion du CHSCT le 21 décembre 1994. Le Président souhaite que les situations dangereuses soient examinées au cas par cas. Electricité de Strasbourg soutiendra tous ses agents et, ***s'il y a danger***, il est sage de se rendre à deux sur place. [100] »

Procédures en novembre 2000 et en mars 2004 à Electricité de Strasbourg

▶ Entretien avec Christian Richardt, responsable de l'agence de Strasbourg, au sein d'Electricité de Strasbourg (14 novembre 2000) :

« ***Nous avons identifié les quartiers sensibles*** dépendant de notre secteur d'intervention. Il s'agit du Neuhof, de la cité des Ecrivains, de la cité Nucléaire, de la cité des Aviateurs,... Hautepierre fait aussi de plus en plus parler d'elle. C'est vrai que nous sommes, à Strasbourg, connus en France pour les incendies de voitures. Le problème, c'est que ***les zones qui nous posent problème s'étendent***. Il y a de plus en plus de zones difficiles. […]. L'image du service public est un peu terni par les coupures.

En ce qui concerne Neuhof, en matière d'activités clientèle, on n'intervient ***que le matin*** pour les activités courantes car ceux qui 'règnent la nuit' dorment encore, hormis les cas d'interventions urgentes, où il prescrit dans ces cas d'y aller ***à deux agents***. La consigne qui est donnée aux agents est de veiller à leur intégrité. Pour le recouvrement des impayés (si le client ne verse pas au minimum 50% de sa dette, il est coupé) et les coupures, les agents se rendent dans ces quartiers en voiture banalisée pour ne pas se faire repérer. Mais ils ont les vêtements 'image de marque'. Ils sont ***à deux*** pour freiner les ardeurs des gens hostiles. »

▶ Albert Lutz, représentant du personnel au CHSCT, souligne qu'il y a eu un bon travail en préventif, ***la Direction a assez bien pris conscience de la problématique***. Nous sommes plutôt dans la bonne direction. En prévention, ont été travaillés : l'aménagement des locaux recevant des usagers, il y a toujours un dégagement pour permettre à l'agent de se retirer de la situation et de ne pas se retrouver coincé, des dispositions sont prises pour que l'agent ne se retrouve pas seul, il y a un système de signalisation lumineuse qui a été installé. Au fur et à mesure des réaménagements, la sécurité a été mieux intégrée. Nos agents d'interventions clients (AIC) qui interviennent dans des secteurs géographiques à problèmes ***le font à deux, systématiquement***. Nous utilisons aussi des véhicules banalisés. Les caisses sont sécurisées. ***Pour nous, c'est d'abord la sécurité***. Bien sûr, il y a des impondérables dans les secteurs sensibles. Il y a des choses imprévisibles. C'est pourquoi ***il vaut mieux y aller à plusieurs***. » (Entretien 28 janvier 2004).

▶ Frédéric Oberlé, technicien d'intervention clientèle et représentant du personnel au CHSCT d'Electricité de Strasbourg, explique : « Depuis trois ans, nous allons en ***véhicules banalisés*** dans les quartiers sensibles, pour effectuer les coupures pour impayés. Les agents portent les vêtements images de marque. Nous sommes le seul service public à rentrer dans les quartiers. Quand on discute avec la police, on s'aperçoit de cela, les pompiers ne rentrent plus, ***beaucoup restent en début de quartier***. » (Cf. La Vie du Réseau CGT IAS, Document n°6, 18 mai 2004, spécial Alsace-Lorraine, réunion régionale du 9 mars 2004).

Sur le Centre EDF-GDF Essonne, le procès-verbal de la réunion du 25 juin 1998 du CHSCT de l'agence de Evry Corbeil mentionne : « M. Le Président [Monsieur d'Estève de Pradel, chef d'agence Evry Corbeil] : les zones 'à risques' seront déterminées avec la hiérarchie, elles seront évolutives dans le temps et géographiquement. Sur ces zones ***les interventions pourront se faire à deux*** (exemple : coupures) ».

Le procès-verbal de la séance du 24 mai 2004 du CHSCT Plateaux clientèle d'EDF GDF Montpellier-Hérault mentionne les propos du Président du CHSCT : « je pense qu'***en montrant de la force*** […] on engendre la force. Il en est de même lors des interventions techniques pour impayés effectuées à deux agents, ***c'est s'exposer à une violence plus forte*** sans pour autant l'éviter. Les forces de l'ordre sont catégoriques et ne conseillent pas d'agir ainsi. »

99 Analyse de presqu'accident du 7 novembre 1994 par le CHSCT d'Electricité de Strasbourg.
100 Circulaire n°376 du 31 janvier 1995, Secrétariat du CHSCT. Document signé de J.M. Pierrel, directeur technique chargé de la sécurité, du secrétaire du CHSCT M. Wursteisen (CGT) et de l'ingénieur sécurité B. Van Landeghem ainsi que Analyse de presqu'accident du 7 novembre 1994.

Soulignons qu'il n'est pas dans les usages de la Police nationale de prodiguer officiellement de tels conseils.

Certains agents préfèrent aller seuls pour ne pas, selon leur perception, provoquer, ne pas créer de « rapports de force »... mais c'est ***accepter le schéma de ceux qui entendent contrôler le territoire***, qui sont capables d'accuser à tort les agents de faire de la provocation parce qu'ils viennent à deux.

> 4 janvier 2002, 15 heures, deux agents (dont Philippe Hennion) sont intervenus dans un magasin du Centre commercial Arc-en-Ciel pour un changement de disjoncteur. Au retour de la tournée, ils ont écrit sur le registre d'incivilités : « lors de l'entrée dans le magasin (client), deux jeunes individus nous ont interpellé avec des ***propos provocateurs*** (menaces verbales et remarques pour les interventions sur le secteur à deux agents) ».

On peut légitimement poser la question de savoir quelle sera la réaction des Directions vis-à-vis d'un agent agressé alors que les dispositifs prévoient la possibilité de demander un renfort et qu'il ne l'aura pas demandé. Ne chercheront elles pas à ***le rendre en partie responsable de ce qui lui est arrivé*** ?

La barbare agression de Sébastien Dilard jeune intérimaire de Védior Bis, releveur d'EDF GDF Normandie Rouen

Ces dernières années plusieurs jeunes (c'était en général des jeunes filles) ont été brûlés vifs dans quelques quartiers de France. Quelques médias ont relaté les faits et les condamnations morales et judiciaires qui s'en sont suivies. Lors d'émeutes urbaines, des incendies volontaires et explosions d'engins incendiaires ont pour cibles des véhicules de transport public de voyageurs, avec des usagers à l'intérieur. Des blessés ont été dénombrés notamment suite aux émeutes de fin 2005. Ces dernières années, des menaces de mort ont été proférées contre des agents EDF GDF, leur promettant de faire « ***tout cramer… les voitures EDF avec les agents dedans*** »… Des individus profèrent des menaces aux agents en situation d'accueil clientèle.

Il y a lieu de s'interroger sur l'utilisation de ce moyen particulièrement barbare qui est l'usage du feu pouvant infliger de très graves brûlures voire la mort. Dans un contexte où certains individus imposent leurs lois et conduites violentes à autrui sur divers territoires.

Le 21 mars 2006, Sébastien relate les faits, explique comment il voit les choses, et dit ce qu'il a sur le cœur…

Sébastien : « C'était le lundi 9 décembre 2002, je me rappellerai toute ma vie de cette date. Je porte les vêtements image de marque et j'ai une voiture EDF GDF. Le matin, je faisais une tournée de relève de compteurs d'électricité, ***en tant qu'intérimaire***, pour le compte d'EDF GDF Normandie-Rouen, dans une commune de l'agglomération de Rouen. Je devais être embauché à EDF GDF après ma période d'intérim, j'avais de bons statistiques de relève et EDF GDF recherchait du monde.

J'arrive dans un immeuble, à un faux rez-de-chaussée, situé à mi-étage, et là se trouvaient des compteurs arrachés qui tenaient par les fils.

Je monte donc au premier étage, et là je vois un groupe de jeunes. J'ai aperçu un échange d'un petit sachet. ***Aussitôt, ils disent : 'il a vu, il a vu…'***. Il y en a un qui sortait d'un appartement probablement squatté. Il y avait peut-être plusieurs appartements squattés, parce qu'il y avait des *quads* désossés, des roues de voitures,... Je ne comprend pas qu'on m'ait envoyé seul là-bas, faire la relève dans un tel immeuble…

J'ai aussitôt pris la fuite mais ils m'ont rattrapé au rez-de-chaussée. Cela a duré trente à quarante secondes. Il m'ont agrippé et m'ont entraîné vers un petit bois qui se trouvait à proximité, et plus je me débattais, plus ils me tapaient dessus, ***les coups pleuvaient***, ils me frappaient jusqu'au moment où dans ce petit bois, il y en a un qui a sorti une fiole d'essence. Il m'a aspergé tout le bas du corps. Et aussitôt, je me souviens de sa phrase, ***il a dit : 'tiens v'là une allumette'***.

L'essence s'est aussitôt enflammée, ça brûlait de partout, et j'ai essayé d'éteindre çà, dans ces cas-là vous imaginez ce qu'on peut faire, ressentir et penser, j'essayais d'éteindre à tout prix, à tout prix, comme je pouvais… et je pensais à ma fille de 5 ans, dans ces cas-là on pense à des questions importantes…

Je me souviens des agresseurs, trois Noirs […]. Ils se sont enfuis immédiatement.

Je me souviens aussi, j'étais en train de brûler, et il y a un type qui roulait en R21 couleur crème qui s'avançait dans ma direction, 100 mètres, puis 10 mètres, il m'a regardé comme un chien et est parti au volant de sa voiture. Je lui en voudrai toute ma vie. Il a été entendu par la police de Rouen mais il a dit que ce n'était pas lui. J'ai été transporté à l'hôpital. La police judiciaire de Rouen est venue me voir à l'hôpital quelques jours après. […]

Ce que je veux, bien sûr, c'est que les agresseurs paient, qu'ils aillent en prison. Bien sûr, s'ils étaient arrêtés, j'aurais un peu peur du jour où ils sortiraient de prison. Qu'ils aillent en prison, ce serait le plus beau truc. […]. ***Ils m'ont pourri la vie***. Je n'ai pas été embauché à EDF malgré les multiples démarches du syndicat CGT, les pétitions des agents, tout ce que vous avez fait Thierry, avec les collègues Bruno, Jean-Marc et Jean-Pierre. Merci aussi pour vos appels téléphoniques. Ils m'ont pourri la vie, j'ai eu des greffes, j'ai souvent très mal aux jambes la nuit, le jour, cela enfle et le pied devient bleu, et il se passe

des choses que mon médecin ne s'explique pas. J'ai rendez-vous tout à l'heure. L'autre jour, j'étais chez lui, et il ne comprenait ce qu'il pouvait observer.

…Pourri la vie, j'ai du mal à rester debout et je ne peux même plus faire mes courses… J'ai tenté de recommencer à travailler à Védior Bis mais je n'ai pas tenu la journée. »

La tante de Sébastien s'est rendue très régulièrement à son chevet lors de son hospitalisation. Sébastien avait alors énormément besoin de raconter les faits, il les relatait en boucle. La police ne pouvait pas l'interroger car le corps médical l'interdisait. Sébastien avait hâte de les rencontrer pour leur expliquer l'agression et les aider à retrouver les auteurs. Il mettait beaucoup d'espoir dans leur interpellation. « Il était complètement impatient que la police passe il avait le souci de les aider », explique sa tante. Si au début Sébastien et des membres de sa famille étaient d'accord pour la sortie d'un article de presse relatant l'agression, c'est la police qui a déconseillé la sortie de l'article, considérant que cela pouvait nuire à l'enquête et à l'interpellation. Finalement, un membre de la famille a exigé que l'article ne sorte pas. Sous morphine, dans ses cauchemars, Sébastien répétait : « Je ne dirais rien, je vous jure, je ne vous ai même pas vus, je vous en supplie, arrêter, je vous en supplie » et ***faisait des gestes au ralenti comme pour les repousser***. Un jour un personnel soignant, à la peau noire, a dû sortir car sa présence créait une agitation chez le blessé : Sébastien était complètement terrorisé.

Le rapport d'expertise psychiatrique indique : « Il a le sentiment d'avoir ***perdu une partie du contrôle sur lui-même***. 'Je suis devenu assez indifférent aux autres. J'ai perdu beaucoup de plaisir, de sensations à faire les choses. Je me fatigue vite. ***J'ai peur de l'imprévisible. Tout me pèse***. C'est parce que peut-être je voudrais tout faire comme avant. Mais cela n'est pas possible et j'ai du mal à l'admettre.' Il dit ressentir de la haine vis-à-vis de ses agresseurs. Mais, paradoxalement, pour le passant qui n'était pas venu l'aider. 'Je lui en veux beaucoup… je n'ai pas compris sa réaction. Je me fais des films sur son visage lorsque j'étais en train de cramer'. M. Dilard a subi intégralement la vision de l'agression avec sidération et a présenté une réaction de stress aigu initial durant les premiers jours en grande partie masquée par la sédation induite par le traitement [médical] mis en place pour soigner ses brûlures. »

Lors du CNHSCT du 10 juillet 2003, nous avons dénoncé « les ***pressions sur les jeunes embauchés*** pour qu'ils aillent seuls dans des quartiers sensibles », comme cela est constaté à EDF-GDF Pantin notamment. « Alors que des procédures prévoient des interventions en binômes ou la possibilité de demander un renfort pour se rendre en zone sensible, il est grave que celles-ci soient ***rendues inopérantes du fait du manque d'effectif***. »

Prenant en compte des demandes nombreuses, émanant d'agents et de CHSCT locaux, de travailler en binômes, la délégation CGT au CNHSCT, par la voie de Danielle Mairesse, a demandé lors du CNHSCT du 14 février 2002 que cette disposition soit adoptée, en tant que mesure prise à titre conservatoire (cf. *supra*).

Le Colt

« Un jour, ça devait être en 96 ou 97, je frappe à la porte pour une coupure non-paiement. Personne ne répond. Alors, je coupe l'énergie et je mets mon mot d'avertissement. Je redescends et je vais faire une deuxième course dans l'immeuble d'à côté. Au retour à mon véhicule, je vois un gars qui était assis sur ma bagnole qui me tend un papier et qui me dit :
- C'est toi qui m'as coupé le jus ?
- Oui, Monsieur, c'est moi.
- Tu me remets le jus tout de suite.
- Attendez, Monsieur, est-ce que vous pouvez payer ?
- Tu me remets tout de suite le jus.
- Contre un chèque oui.
Le ton est monté, le gars il me dit :
- Remets-moi le jus tout de suite sinon ça va aller mal entre nous deux.
- Donnez-moi un chèque et je vous remets le jus.
- Bouge pas, on va pouvoir s'expliquer.
Il remonte et il redescend avec un colt, moi, je croyais qu'il était parti chercher un chèque et il revient avec un pétard, il me le met sur le ventre et il me dit :
- Maintenant, on fait parler la poudre, tu me remets le jus ou je te plombe.
Je lui dis :
- Je suis père de famille, je vais te remettre le jus, je tiens pas à me faire plomber pour des conneries comme ça.
Je lui ai remis le jus.
J'avais les jambes qui tremblaient, j'étais en sueur, en nage, je savais même plus où j'étais. J'ai repris la voiture, je suis rentré à l'agence, j'ai balancé ma sacoche et j'ai dit :
- Vos conneries, vos coupures, allez les faire vous-même.
J'étais complètement paniqué.
On a été aux flics, ça a été la grosse cavalcade, gilets pare-balles, gyrophares et tout et ils ramènent le gars pieds nus, ils avaient récupéré le pistolet que le gars avait jeté dans une poubelle.

A la suite de ça, j'ai eu une grande souffrance. J'avais gardé ça pendant cinq jours, je voulais pas que ma femme et mes enfants le sachent. Pendant cinq jours, je gardais ça et la nuit, je dormais plus, je revoyais le mec en train de me braquer. Un matin, j'arrive à huit heures, je prends ma tournée et j'éclate en sanglots. Mon contremaître vient me voir et me dit :
- ça va pas Jojo?
- non, ça va pas du tout.
J'ai été voir le médecin du travail qui m'a dit que c'était normal que ça s'appelle le syndrome du Stockholm, que la douleur grandissait en moi après ce qui s'était passé. Il m'a dirigé vers un psychologue. J'ai été arrêté trois semaines à la suite de ça. »

Extrait de l'ouvrage de Ludovic Souliman *On n'est pas là pour rien*, op. cit., pages 96-97 (avec l'aimable autorisation de l'auteur).

Fiche B

Les enjeux de l'accessibilité et la proximité

Dans le cadre des relations de proximité avec les usagers, en contact physique lors d'intervention ou en situation d'accueil physique, nous pouvons affirmer que la proximité est un ***enjeu de conflits*** entre mouvement ouvrier et populaire, d'un côté, et orientations managériales d'inspiration libérale, de l'autre côté.

> Prenons un exemple emprunté au service public postal. Marie Cartier explique que « la tournée de facteur permet d'une certaine façon de prolonger sur la scène professionnelle, tout en le modifiant, ***l'attachement aux lieux, le localisme repéré chez les classes populaires***. Les goûts et les dispositions populaires (travail dehors, sociabilité directe à base territoriale) de ces anciens facteurs ont contribué à définir leurs pratiques du service public postal. En s'identifiant à leur métier, ces hommes, par des échanges quotidiens avec les résidents, ont largement contribué à forger la réputation de confiance et d'***accessibilité*** qui singularise le service postal par rapport à d'autres services administratifs ». [Dès 1968, un Directeur d'exploitation des PTT explique qu'] « on sera amené à désolidariser la notion de facteur et celle de quartier, l'identification du facteur et de 'son' quartier étant 'anachronique'. Dès la fin des années 1960, l'identification du facteur et de 'sa' tournée est donc critiquée par certains administrateurs de la Poste, mais leurs critiques resteront des vœux pieux. » Est évoqué le « droit d'avoir un quartier ». « Si les facteurs valorisent l'activité de la tournée, c'est parce qu'elle-même ***les valorise*** : leur maîtrise de ce petit territoire fondée sur la connaissance qu'ils ont de leurs 'clients' ***les rend utiles*** et absolument nécessaires au fonctionnement du service postal. [101] »

Cet aspect de la culture populaire existe au sein de notre population de releveurs, de techniciens d'intervention clientèle (TIC) et de dépanneurs, voire en exploitation électricité et gaz. En zone urbaine très dense, certains agents travaillaient, il y a quelques années, sur cinq-six communes, aujourd'hui les mailles d'interventions se sont considérablement élargies. Difficile dans ces conditions d'avoir le temps d'être ***connus et reconnus*** par la population. Ce qui est un enjeu clé pour la sécurité personnelle de l'agent. C'est pourquoi, du fait de cet élargissement, ils craignent de tomber dans de multiples « pièges » ou « guet-apens ».

Les agents, sur la base de la culture populaire, dont ils sont des ardents défenseurs, entendent ***défendre le service public de proximité***.

Une des dimensions organisationnelles de la proximité, du côté de l'organisation des plateaux EDF-GDF, était la configuration traditionnelle de ***regroupement sur un même espace*** de l'accueil physique et téléphonique, la gestion des contrats et des interventions, les interventions techniques. Avec regroupements des personnels dans un ensemble immobilier permettant des ***modes de coopérations de travail*** formelles et informelles entre agents de métiers différents. Les « bleus » passaient dire bonjour aux agents d'accueil, etc. La gestion appelait si nécessaire le technicien pour mettre au point certains aspects du dossier. Il y avait une ***coopération de proximité*** sur la base de contacts physiques directs.

> Laurent Faba Beltran, secrétaire CGT du comité mixte à la production d'EDF-GDF Tours explique : « en janvier 2001, avec la réforme d'EDF, on est passé d'une ***philosophie de territorialité*** à une philosophie de filière. En effet jusqu'à l'an 2000, on fonctionnait avec des agents d'accueil, des techniciens pour les petites interventions et des agents d'exploitation rassemblés sur un même lieu dans des ***agences proches des abonnés***. On connaissait bien les usagers et leurs éventuelles difficultés. Aujourd'hui, on ferme des centres d'accueil […]. Auparavant, les agents avaient une démarche d'encaissement des dettes quand ils se déplaçaient, on avait le souci du contact ; aujourd'hui, la direction qui voudrait rentabiliser le moindre déplacement enjoint les agents à couper le courant sans autre forme de procès. [le

101 *Les facteurs et leurs tournées. Un service public au quotidien*, Editions La Découverte, avril 2003, pages 95, 104, 102.

rétablissement étant facturé] […]. ***Cela déshumanise complètement ces opérations***. » (Cf. « Une coupure à risques », *L'Humanité*, 28 février 2002).

La défense du service public de proximité (La CGT EDF-GDF Pantin)

Le syndicat CGT d'EDF-GDF Distribution Pantin a alerté, par deux communiqués, sur les dangers d'une réforme diminuant le nombre d'agents d'astreinte de nuit et mettant en cause le service public de proximité. « La diminution du nombre d'agents d'astreinte la nuit, passant de 8 agents à 3 [couvrant] l'ensemble des 29 communes rattachées au Centre de Pantin pour les dépannages courants. Pour les interventions d'urgence la nuit en électricité, la direction ne prévoit que 2 agents (ils auraient à effectuer aussi les interventions courantes de nuit). Pour les interventions gaz urgentes et de nuit, le Centre sera organisé en deux zones (une zone représentant quatorze villes) : un seul dépanneur sur chaque zone. Conséquences prévisibles d'une telle réforme : augmentation des risques d'accidents gaz et électriques ; risques de coupures techniques pour mettre en sécurité avec des remises sous tension ou en gaz le lendemain ou le lundi suivant si la coupure est faite le vendredi ; ***manque d'effectif pour intervenir de jour comme de nuit dans les zones sensibles***. » (communiqué du 17 mars 2005).

« Nous ne laisserons pas détruire le service public de proximité. Nous ne laisserons pas remettre en cause la sécurité des usagers. ***Nous ne laisserons pas remettre en cause la sécurité des agents d'interventions***. » (communiqué du 18 mars 2005). [Notons que les agents se situent toujours en dernier lorsqu'ils listent les personnes impactées, signe de leur dévouement au service public. Cela contredit les analyses selon lesquelles les agents mettent en avant, dans leurs multiples mobilisations revendicatives et sociales, leurs seuls intérêts particuliers, qualifiés pour l'occasion de catégoriels]. Le communiqué poursuit : « devant la gravité de la situation, nous informons les élu(e)s des communes concernées, les usagers, ainsi que les Préfets des départements de Seine-Saint-Denis et du Val-d'Oise. »

Que cela soit en accueil physique ou en intervention, on relève des éléments d'attrait et des risques liés aux relations de service en particulier lorsqu'il y a une personnalisation excessive des relations entre usagers et agents (cf. *infra*).

Le service public se situe désormais entre accessibilité et proximité, le critère classant étant la qualité du service rendu, la multiplicité des offres diversifiées ainsi que la distance-temps pour accéder au lieu où celles-ci sont mises à disposition.

Accessibilité et nouvelle définition de la proximité

René Péron dans « Le près et le proche. Les formes recomposées de la proximité commerciale » indique que dès 1967, Henri Lefebvre a expliqué que les unités spatiales primaires, étant les produits d'une double prédominance - les déplacements à pieds et les paroisses-îlots-quartiers -, étaient des expressions dépassées de l'organisation spatiale et sociale. « Notamment parce que la motorisation et les nouvelles techniques de déplacements définissaient l'espace social, que les institutions avaient un cadre plus large que celles du quartier et que la vie sociale s'était transformée, n'ayant plus grand chose à voir avec la communauté dans laquelle l'idéologie de quartier puise son idéal. Il faudrait prendre en compte le développement de la mobilité, la motorisation des déplacements, les nouvelles polarités commerciales, le rassemblement de nombre de produits et services dans certains lieux mieux desservis offrant de 'nouvelles offres de proximité' (dans le sens qu'ils évitent plusieurs déplacements et qu'ils ne sont plus concentrés seulement dans les centres-villes). La ***nouvelle définition de la proximité*** serait la ***distance-temps pour accéder à un nombre plus important de produits et services rassemblés*** dans un même espace. » (Cf. *Annales de la Recherche urbaine*, Le seuil du proche, n°90, septembre 2001).

Le ***maillage territorial*** doit être maintenu au plus près des besoins, tant en termes de points d'accueil ouverts au public que de secteurs d'intervention et de dépannage, au plan technique, prenant en compte la connaissance des lieux d'intervention (notamment pour réduction du risque agression) et la limitation des déplacements en véhicules (en particulier réduction du risque routier). Au sein des unités de la distribution mixte, ***les liens entre activités de gestion et opérations techniques doivent être resserrés***, voire reconstruits, et les lieux de travail où sont rassemblés ces métiers doivent être maintenus et là où il y a eu dissociation, ces lieux de travail doivent être reconstitués afin de rétablir et faciliter les indispensables coopérations de travail.

Les notions d'accessibilité et de proximité (voir Marie-Christine Jaillet en annexe) peuvent signifier la ***nécessité de ré-internaliser une partie de la médiation sociale***.

Fiche C

Attraits et risques de la personnalisation des relations de service

« Les agents de contact connaissent des ***tensions toujours plus grandes à assumer des compromis*** entre l'idée d'intérêt général [il en est de même pour les missions de service public de l'énergie], les exigences de [l'organisation] et celles des usagers. Celles-ci, dans les quartiers très en difficulté, s'accroissent fortement ***faisant peser sur les seuls agents*** la nécessité, pour faire fonctionner les services, d'ajuster en permanence les situations, les règles et les normes édictées aux situations concrètes. » Ceci d'autant que « la ligne hiérarchique qui domine les rapports de travail dans [les organisations de service public] joue comme un ***rouleau compresseur des réalités sociales vécues*** dans les relations de service. [102] »

Dans une enquête, Philippe Davezies, Dominique Dessors et Pascale Molinier notent en 1993 qu'en matière de situations de travail sur les « plateaux clientèle » EDF-GDF, ***les rapports avec la clientèle deviennent de plus en plus difficiles***, notamment à cause de la paupérisation progressive de celle-ci, conduisant à des impayés suivis de coupures d'alimentation en gaz et en électricité par le service de distribution, dans des foyers où il y a des enfants, en plein hiver, etc. Les agents sont amenés à ***procéder à diverses « tricheries »***, même si c'est à leur corps défendant, pour leur chef et pour l'entreprise [103]. Développant des stratégies individuelles et/ou collectives de défense (pour faire face aux cadences de travail, aux pressions des clients ainsi que des chefs et à l'agressivité des uns et des autres), des agents qui opèrent l'accueil téléphonique en arrivent à raconter n'importe quoi aux usagers… (Cf. l'étude *L'accueil clientèle : un métier passionnant mais difficile. Des agents en parlent à leurs infirmiers et à leurs médecins du travail*, Service central d'appui à la médecine du travail, 1998).

La découverte par des usagers de ces procédés de « tricherie » peut engendrer des actes violents contre des agents lors de contacts physiques. A l'inverse, pour éviter les pressions et le risque d'agression, des agents doivent pratiquer l'évitement dans certains cas.

> Jean-Claude, de la base technique EDF-GDF de La Ferté-sous-Jouarre (qui a été supprimée, les activités ayant été transférées à Meaux), explique que « dans des circonstances exceptionnelles, ***on est obligé de ruser un peu***. C'était la tempête de fin 1999. Il y avait une priorité dans les raccordements, on raccordait d'abord des groupes de maisons, la maison isolée était programmée après. Des gens venaient faire le siège de nos locaux pour nous mettre la pression, certains étaient un peu agressifs, aussi, pour aller travailler, on était obligé de sortir par derrière. ***Le service public ce n'est pas se faire casser la gueule***. Parallèlement, des personnes se montraient vraiment reconnaissantes par rapport au travail effectué pour les rétablir. Cela faisait chaud au cœur. » (8 mai 2001).

Annie Maguer souligne que « les agents ont tendance à ***s'identifier*** aux difficultés du public. Le désigner à travers cette proximité sociale permet de personnaliser les relations de service. Les agents justifient ainsi leur ***motivation au service d'une meilleure égalité***, d'une plus grande prise en compte des populations. » Mais, « parfois, la proximité des publics renvoie aussi à la crainte d'être pris dans un système où ***le moindre écart, le moindre faux pas*** peut entraîner des ***représailles***. [104] »

> Les choses sont complexes car, comme le souligne Jean-Louis Laville, l'implication de l'agent de service public peut être assimilée par sa hiérarchie à une réussite de persuasion de la part de l'encadrement au projet de la Direction. En effet, il écrit : « quand l'injustice se creuse, le maintien de l'égalité des citoyens devant le service public peut passer par une inégalité de traitement. L'acteur socialement, culturellement, économiquement le plus défavorisé peut avoir droit à une attention plus soutenue : dans ces cas, les [usagers] ne seraient pas tous traités de la même manière. Mais les critères de qualité introduits [par la hiérarchie] n'intègrent pas l'éventualité d'une pondération par type d'[usagers] ». « En l'absence d'une telle pondération, [il peut y avoir] une dégradation des résultats obtenus par l'agent alors même qu'il sera soumis à une charge de travail plus forte et plus éprouvante. » De même, « la soumission aux contraintes venues de l'extérieur réduit la participation à une contribution personnelle dans un cadre consensuel et

---

102 *Services publics et usagers dans les quartiers en difficulté. Entre enjeux de régulation et jeux de partenaires : la question du citoyen*, sous la direction d'Annie Maguer, Direction générale de l'administration et de la fonction publique, La Documentation française, 2001, page 7, page 150.

103 « Les répercussions des réformes de structure sur les agents de la distribution. Agence EDF-GDF de Villejuif. Rapport d'enquête de psychodynamique du travail », 1993, non publié. Eléments fournis par Christophe Dejours, « Prescription, transgression et souffrance dans le travail », *La transgression des règles au travail*, sous la direction de Jacques Girin et Michèle Grosjean, L'Harmattan, 1996.

104 *Les agents des services publics dans les quartiers difficiles. Entre performance et justice sociale*, Annie Maguer, Jean-Marc Berthet, La Documentation française, 1997, page 38.

assimile l'implication à la persuasion déployée par l'encadrement, les nécessités économiques faisant loi. »[105]. Ce qui va générer des souffrances morales et psychiques chez nombre d'agents.

« La plupart [des agents des plates-formes de service public, dont EDF-GDF au Francs-Moisins à Saint-Denis] apprécient la relation personnalisée à l'usager ***qui les identifie et les reconnaît***, y compris à l'extérieur. [106] »

« Sensibles à la personnalisation des relations avec les professionnels, les habitants en soulignent la différence avec les services publics classiques et l'aspect ***proche, à certains moments, d'une fonction thérapeutique*** grâce à la qualité d'écoute dont ils bénéficient. La confidentialité est une exigence unanime ». On note que « plus les usagers ont de ressources sociales et économiques, plus ils sont vigilants à ce que soit respectée la séparation entre vie publique et vie privée. [107] »

Abdelhafid Hammouche relève une « évolution de l'action publique [qui] peut s'interpréter comme une sorte de 'dés institutionnalisation' (au sens d'une moindre emprise des institutions, on pourrait encore parler de 'privatisation', au sens où ***les agents en font - le plus souvent contraints - 'leur' affaire***). [...] Les nouvelles approches développées dans les quartiers laissent entrevoir une 'déstabilisation' des agents, sans doute en relation avec l'évolution de la place du politique et des institutions. On constate qu'une ***implication personnelle*** est plus ***fortement requise*** de la part des agents.[108] La mise en avant de talents relationnels, comme, on peut le voir chez les agents de 'proximité' des logeurs sociaux, des travailleurs sociaux, et des îlotiers par exemple, indique une personnalisation des rapports. Cette personnalisation signifie surtout que la distance, physique et sociale, entre les acteurs n'est plus donnée par la distribution des statuts mais ***se joue dans la rencontre et dans les relations*** au quotidien. [...] Laisser gérer par les seuls agents ces difficultés reviendrait à ***consacrer le décalage des institutions***. Il conviendrait, tout au contraire, de repenser celles-ci autant en termes politiques - redéfinir le sens de leur action - que leur organisation. » [109]

Les apports de l'enquête d'Agnès Villechaise-Dupont

Une frange importante de la population des Hauts de Garonne vit une situation de grande précarité. En 1994, 28% des ménages disent avoir des difficultés pour régler les factures de gaz, d'électricité ou de téléphone au cours des trois années écoulées. De ses enquêtes de terrain aux Hauts de Garonne, Agnès Villechaise-Dupont constate que « les gens de la cité ont le sentiment qu'est immédiatement associée à leur indignité sociale une forme d'indigence intellectuelle qui autorise qu'on ne les écoute pas, qu'on ne les respecte pas. Revenir pour un papier qui manque, devoir tempêter et attendre encore [...], ***s'entendre reprocher la gestion de son budget***, sont pour les habitants autant d'indices probants de ce mépris. [...] Le thème du ***respect*** est omniprésent, et l'on pourrait aisément multiplier les citations d'habitants qui se disent 'choqués', 'outrés', et qui se sentent en fin de compte humiliés ».

« D'une façon générale, les procédures d'attribution des aides ponctuelles laissent en effet pour le moins perplexe les habitants des cités. Obtenu ou refusé au terme d'un entretien avec l'assistante sociale, le secours apparaît moins dépendre pour eux de critères objectifs découlant de l'évaluation de la situation économique, sociale et familiale des demandeurs, que d'un examen somme toute très subjectif dans lequel l'apparence du 'client' joue un rôle essentiel. »

« Bien que de façon ambiguë et réversible [...] la plupart des jeunes des Hauts de Garonne et une part des habitants plus âgés participent plus ou moins consciemment à cette course 'au plus défavorisé' et se présentent avant tout comme des victimes du système. Cette position, qui leur donne accès à un statut d'ayant droit favorisant le maintien de leur dignité personnelle, recouvre malheureusement de façon pernicieuse une possible dérive vers la passivité et le renoncement à toute prise en charge autonome [...]. Plus gravement, la critique parfois aveugle de tout ce qui paraît opprimer ou menacer peut autoriser en retour un comportement nuisible. La victime ***peut aussi entrer dans la peau du 'salaud'***. Les jeunes décrivent ainsi un monde hostile à leur réussite, un monde malsain et immoral [...]. Ce faisant, dans ce contexte très noir, ils justifient à la fois leurs difficultés à mener une vie 'normale', et leurs propres entorses à la loi ou à la morale. Soit ces écarts peuvent en effet apparaître comme de justes représailles contre un monde 'pourri', soit ils doivent être minimisés au regard des 'saloperies' commises par des catégories nettement plus favorisées (en particulier les élites au pouvoir), soit enfin ils sont absolument nécessaires

105 *Sociologie des services. Entre marché et solidarité*, Editions érès, mars 2005, pages 68-69.
106 *Services publics et usagers dans les quartiers en difficulté. Entre enjeux de régulation et jeux de partenaires : la question du citoyen*, sous la direction d'Annie Maguer, Direction générale de l'administration et de la fonction publique, La Documentation française, 2001, page 154.
107 *Services publics et usagers dans les quartiers en difficulté. Entre enjeux de régulation et jeux de partenaires : la question du citoyen*, sous la direction d'Annie Maguer, op. cit., pages 155-156.
108 Abdelhafid Hammouche renvoie ici à sa contribution « Régulation des conflits et puissance publique », *Hommes et Migrations*, n°1208, 1997.
109 « Ville et immigration, le débat public en questions », *Hommes et Migrations*, n°1217, janvier-février 1999.

dans une ***société où la force et la combine sont indispensables*** si l'on ne veut pas se faire écraser. Bardées de ces prétextes ou de ces alibis, ***les victimes peuvent alors se transformer sans remords en agresseurs.*** » [110]

Une étude réalisée en 1995 sur « le rôle des bureaux de poste dans l'insertion des populations marginalisées » traite des « difficultés de conciliation entre les contraintes de La Poste et les demandes sociétales des usagers ». Deux facteurs sont clairement identifiés en matière d'« échecs de pacification » : la loi du plus fort ainsi que le problème des services rendus par les agents qui deviennent un dû pour les usagers.

Concernant « la ***loi du plus fort***. Dans les bureaux de poste blockhaus [par exemple celui du Val-Fourré] la pacification est beaucoup plus difficile à instituer d'autant que les plus violents s'ils deviennent plus nombreux réussissent à obtenir plus d'avantages que les pacifiques et ruinent les tentatives de conciliation. Il y aurait parfois ***une loi du plus fort qui, paradoxalement, s'instaurerait à partir du comportement compréhensif et pacifique de l'agent***. Le 'fort en gueule', s'il obtient satisfaction caractérisera celle-ci comme une victoire qu'il renverra à la population ***comme un modèle de comportement***. […]. Dans ce cas, il suffit que le nombre de prestataires violents augmente et réussisse sa stratégie d'intimidation pour que la pacification bascule. Les postiers sont totalement désarmés devant la violence. Ils prennent conscience que leur seul atout c'est la pacification par la parole et la négociation. Les clients qui imposent le rapport de force sont donc forcément en position avantageuse car le postier ne peut pas répondre sur ce registre, il est donc obligé de ***faire des concessions publiquement***.

Paradoxalement, c'est justement par rapport à ce type de clientèle que l'agent critique la vitre qui le sépare de l'usager car cette séparation provoque encore plus d'agressivité de la part des plus conflictuels. Le contact direct désamorce le conflit ou en tout cas affaiblit celui-ci. [rien n'est établi en la matière, note ThG].

Si en cas d'agression, ils appellent la police, ils démontrent alors que leur impuissance à gérer le différent en s'alliant avec la force et souvent les représentants d'une institution qui est considérée comme leur ennemi. »

Le deuxième élément est « les services rendus par les agents ***deviennent un dû*** pour les usagers ». « L'autre effet pervers de ***rendre des services au-delà de la fonction*** c'est que l'habituation pour certains devient la fonction devant laquelle le postier n'a pas le droit de déroger. C'est l'avantage acquis. C'est d'ailleurs ce qui, dans la durée, peut conduire un petit groupe d'agents, motivés au départ, à se désengager, à se décourager, à un moment donné, par rapport à ce type de clientèle. Les stratégies des postiers sont limitées car elles ne peuvent être utilisées que dans le registre de la pacification et du compromis. » [111]

D'autres facteurs interviennent. Traitant de la « disqualification des acteurs sociaux », les auteurs de *Résister au sécuritaire* estiment que les processus d'émergence du local et d'approfondissement de la décentralisation ont « amené les institutions [de travail social] à un pilotage plus prégnant, renvoyant les professionnels à une logique d'exécution, d'instrumentalisation administrative, plutôt que d'initiative. En même temps, la ***prévalence de la notion de service et d'accès au droit*** dans l'action sociale a remplacé au cours des dernières décennies, les ***logiques d'éducation populaire*** issues des années 1960. Ainsi, elle a progressivement cantonné les travailleurs sociaux dans des postures de ***distributeurs de services ou de prestations***, au détriment d'approches plus collectives et d'émancipation. [112] » Nous considérons que cette évolution a renforcé l'individualisation, la personnalisation et les ***attitudes de réclamation et d'exigence individuelles*** que les travailleurs sociaux sont de moins en moins en capacité de satisfaire. Cela contribue à renforcer les risques de conflits interpersonnels et d'agressions.

Selon Véronique Le Goaziou, sociologue, intervenante à EDF GDF Distribution, « les usagers captifs mêmes aidés ***ne veulent pas être considérés comme des citoyens 'de seconde zone'*** que l'on méprise ou dont on a pitié. La particularité du public en difficulté est qu'il refuse d'être plaint. Une des meilleures façons de ne pas être plaint, ***c'est d'être craint***. » (Cf. Rapport 2002 de la Mission Solidarité, EDF et Gaz de France, mars 2003, page 13).

« Pour les 'agents de contact', et notamment ceux qui interviennent physiquement dans les quartiers [...], cette ***tension*** entre proximité, insécurité, ***renégociation de la norme*** est la plus conflictuelle et la plus difficile à assumer au quotidien. [113] »

A EDF-GDF Distribution Bagneux, on compte « quatre ZUS, de nombreux quartiers difficiles ». « Enjeux initialement identifiés » par la Direction : notamment « des interventions délicates (relève, dépannage, etc.) ». « Acquis et limites de la mise en œuvre du projet : par rapport aux activités du

110 *Amères banlieues*. *Les gens des grands ensembles*, Grasset/*Le Monde*, janvier 2000. .
111 « Le rôle des bureaux de poste dans l'insertion des populations marginalisées », Jacques Gautrat, Marie-France Gounouf, CRIDA-LSCI, décembre 1995. .
112 *Résister au sécuritaire. Dérives sécuritaires dans les quartiers populaires*, Hanna Laville (sous la coordination de), Editions Syllepse et Fondation Copernic, novembre 2006, page 61.
113 *Les agents des services publics dans les quartiers difficiles. Entre performance et justice sociale*, Annie Maguer, Jean-Marc Berthet, La Documentation française, 1997, page 39.

centre et à ses pratiques : la politique de la ville met en évidence qu'il existe des ***zones où la relation clientèle est plus dure***, que les conditions d'exercice des métiers sont moins faciles, que le management doit savoir gérer les agressions, que la culture d'entreprise est mise à mal car ***la notion de service public n'est pas reconnue par certaines populations*** ». (Document EDF-GDF Distribution Bagneux, 16 juin 2004).

Il peut y avoir ***personnalisation excessive*** dans les rapports d'usagers avec les agents des services publics. Sur la base d'enquêtes sur les quartiers en développement social urbain, des chercheurs montrent qu'« en cas de dispute rapportée, les individus affirment s'opposer à tel 'type des HLM', à 'untel qui est un incapable', rarement à des sujets collectifs ou à des institutions. Les désaccords et leur gestion sont décrits comme des relations fortement personnalisées, mettant ***des individus face à face.***[114] »

Un agent féminin en accueil physique en plateau clientèle et correspondant solidarité énergie témoigne (13 mars 2001) : « l'agence où je travaille dessert quatre communes du 93 : Bondy, Noisy-le-Sec, Les Pavillons-sous-Bois, Bobigny. Gros problèmes sur Bobigny et Bondy. Les gens vous disent maintenant qu'ils n'ont ***plus rien à perdre***... Cela nous crée des difficultés par rapport aux discours qu'on peut à EDF leur tenir. Maintenant, on s'attend à ce qu'un client qui est dans une telle disposition ***sorte le couteau contre nous ou le retourne contre lui-même***. »

« La proximité entretient les tensions dues aux conflits qui ***dégénèrent par refus de 'perdre la face'***. [115] »

Jean-Marie Petitclerc considère que, dans les scénarios d'affrontement que l'on observe dans les quartiers sensibles, il est frappant de voir que les adultes ont déserté la Cité, qu'elle est livrée aux jeunes. Il insiste sur l'existence d'un ***modèle du tricheur*** (le leader de l'économie parallèle est le seul qui réussisse, et ce n'est pas celui qui suit les conseils de ses parents) et sur « la ***décrédibilisation de la gestion institutionnelle des conflits*** ; il n'y a plus de différences entre les institutions et les habitants, plus de mise à distance : ***tout fonctionne à l'affectif***. [116] »

« Ces mêmes publics dévalorisés socialement et culturellement sont cependant accusés d'avoir assimilé les logiques juridiques et les logiques de l'assistance ***pour en jouer***. Ainsi les agents sont victimes d'une ***double déqualification*** : sociale (par assimilation à leur public) et technique (par perte de compétences [techniciennes...] au profit d'une compétence de médiation non reconnue). [117] »

POINT DE VUE

Perversification, pensée magique et exhortations

Frédéric Abécassis écrit : « les deux parties, publics et agents, se sentent victimes à tort ou à raison, d' 'injustices', ce qui est un des premiers mobiles de déclenchement d'un processus de violence. Le pire pour tous les agents est sans doute lorsque l'usager témoigne de 'mauvaise foi', un des vecteurs de toute relation 'perverse' qui va déboucher sur des tensions et des conflits. Le client a besoin d'une réponse à sa demande que l'agent n'est pas toujours en mesure de lui donner. La plainte prend, le plus souvent, le pas sur la parole. Ce type de situations est une source infinie de conflits. Faute de pouvoir trouver un interlocuteur valable, c'est-à-dire pour lui quelqu'un en mesure de pouvoir poser un acte, le client réagit de façon agressive, voire violente dans certains cas. La ***perversification des rapports sociaux*** est ici concrètement à l'œuvre. Si aucun Autre ne répond (sauf le règlement), plus personne ne parle à personne. La loi symbolique s'efface, le pacte de la parole est rompu ; ***tout ce qui est de l'ordre de revendications et d'exhortations imaginaires envahit alors le champ de la relation entre l'agent et l'usager*** ; on est au bord du passage à l'acte. L'insulte prend la place d'un dialogue de sourds, un des premiers moyens désespérés de convoquer quelqu'un qui ne répond pas parce que de sa place il ne peut pas répondre. L'espace social qui se dessine ici est vide d'altérité. En face de lui, l'usager ne trouve personne à qui parler. Au sens fort du terme cette présence vide lui signifie qu'il n'y a pas d'Autre pour lui. Idem pour l'agent des services publics en face de lui, cet autre là est renvoyé à ce qu'il donne à voir (jeune, immigré, pauvre...). Si l'Autre ne répond pas, le sujet ne peut qu'être irresponsable. De ce point de vue, l'acte de violence est un ***geste désespéré afin qu'il y ait de l'Autre***.

114 Christian Guinchard, Françoise Stortz, Nathalie Vincent (LASA, Université de Franche-Comté), « Les capacités politiques des habitants des quartiers en développement social urbain : jalons pour une anthropologie politique », *Intelligence des banlieues*, sous la direction de Liane Mozère, Michel Peraldi, Henri Rey, Editions de l'Aube, 1er trimestre 1999.

115 *Services publics et usagers dans les quartiers en difficulté. Entre enjeux de régulation et jeux de partenaires : la question du citoyen*, sous la direction d'Annie Maguer, op. cit., page 151.

116 *Demain, la ville*, tome 2, auditions, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, La Documentation française, mars 1998.

117 *Les agents des services publics dans les quartiers difficiles. Entre performance et justice sociale*, Annie Maguer, Jean-Marc Berthet, La Documentation française, 1997, page 37.

« Le décrochage, social et psychique, d'un certain nombre de personnes défavorisées semble parfois s'exprimer par la production d'une ***'pensée magique' où tout doit être prévu et codifié***. Rien ne doit jamais être en panne. La rationalité administrative ne doit pas être prise en défaut, puisque c'est en son nom que l'on ne peut pas répondre. Les véritables souffrances et violences morales quotidiennes que subissent parfois les agents dans certains quartiers 'défavorisés' ne se voient pas et sont 'à peine délictueuses'. Injures, insulte, absence totale de considérations... accompagnent le travail quotidien des agents. [...] L'usager qui est considéré comme un client pose de nouvelles exigences et développe de son côté de nouvelles pressions. Son impuissance sociale se traduit parfois par une ***espèce de toute puissance à l'endroit de l'agent***. L'agressivité est très liée ici à l'insatisfaction d'une clientèle tantôt certes victime, tantôt dans l'exigence et la culpabilisation face à des agents de service public désemparés. De plus, le racisme latent ou explicite accompagne et gangrène bon nombre de situations ; une mauvaise manière de se défendre psychiquement contre l'humiliation de part et d'autre, et pour désespérément essayer de ne pas être moins que ce que l'on est et pour ne pas avoir moins que ce que l'on a. »

« Les actions de formation et d'accompagnement des personnels des services publics des quartiers défavorisés visent à pallier une absence de dialogue qui se fait de plus en plus sentir. Apprendre et sensibiliser les agents des services publics à anticiper des modes de réponse du public et des logiques culturelles et sociales en contradiction de fait avec des exigences administratives est une démarche infiniment positive. La ***psychologisation des rapports sociaux*** peut néanmoins représenter un écueil : 'l'intervention des psychanalystes (à la demande des administrations) écarte la mise en discussion de ce qui, dans l'organisation du travail elle-même, est en cause dans le déclenchement de la violence. (Cf. Frédéric Abécassis, « Des violences qui en cachent d'autres. Malaise parmi des agents du service public », *Précarisation du travail et lien social. Des hommes en trop ?*, L'Harmattan, février 2001).

Ces multiples éléments créent des ***tensions favorisant la montée du risque d'agression***.

Comportements déviants et agressifs à La Poste (l'analyse de Jean Gadrey)

Des chercheurs ont pu observer deux principaux types de ***comportements « déviants » de certains publics*** se présentant aux guichets de La Poste. Il s'agit, d'une part, de l'existence de conflits ouverts, d'agressivité, de violence physique et verbale envers des agents pouvant entraîner des dégradations du matériel et des bureaux, ainsi que du non-respect des règles de fonctionnement de l'entreprise. Le second type de 'déviance' correspond à des ***comportements de fraude, de mensonge, de dissimulation***. L'agressivité découle généralement des difficultés financières des clients. Certains clients se montrent violents quand ils n'obtiennent pas ce qu'ils veulent des guichetiers, notamment en matière de retrait d'argent ou de paiement de mandats. Une guichetière explique : 'les altercations sont assez fréquentes entre les clients et les guichetiers. Au moins une fois par semaine on a un incident [...] et une fois par mois un incident plus important comme [...] des menaces. La plupart des gens qui nous causent de sérieux problèmes sont fichés au commissariat ». Un chef d'établissement : 's'il y a un retard dans le versement des allocations, je suis obligé de sortir de la salle des guichets tout ce qui est susceptible de servir de projectile parce que les guichetiers s'en prennent plein la figure. On fixe les minitels et on écarte tout ce qui peut être balancé, on enlève les fleurs, on enlève tout'. Un conseiller financier : 'c'est vrai qu'il y a du vandalisme. C'est simple, la photocopieuse n'est jamais cassée car ils en ont besoin, alors que le minitel n'a pas fait quinze jours car ils n'en voyaient pas l'utilité'. Les tentatives de fraude et les mensonges ne sont pas marginales et surviennent sous des formes variées. Un guichetier : 'il y en a beaucoup qui fraudent. Ce n'est pas pour faire du racisme mais on a par exemple un problème avec les Noirs. Ils s'échangent les pièces d'identité au sein d'une même famille et après ils viennent contester le retrait en disant que ce n'était pas eux. Ils nous présentent un passeport effectué au Gabon et dont on ne connaît pas trop les conditions de validité. Ils reviennent ensuite, nous présentent leur carte de séjour et refusent le prélèvement en disant que ce n'était pas eux qui ont signé'. Les tentatives de fraude se matérialisent également par le paiement au moyen de faux billets, divers procédés ainsi que par le vol pur et simple. Une guichetière : 'la politique ici, c'est de ***toujours donner raison au client*** même quand on se fait insulter, pour ne pas envenimer la situation et créer d'émeutes. C'est quand même très dur'. » [118]

Certains estiment qu'***on ne doit respecter que les gens qu'on connaît bien*** (sous-entendu qui habitent la même cité et qu'on apprécie) ; le nombre d'agents des services publics qui habitent dans certains quartiers « à risques » a fortement diminué ces dernières années. Le droit au respect n'est donc pas, dans ces conditions, quelque chose qui est acquis d'emblée.

Par exemple, dans leur enquête sur la vie collective de quartiers classés en Développement social urbain (DSU), des chercheurs font apparaître une irréductible dimension tragique issue de ***situations chaotiques et « désymbolisées » de violence réciproque***, manifestes ou latentes, qui règnent dans les sites DSU. « Cette violence persiste et sa transformation en

[118] Jean Gadrey, Edwige Ghillebaert, Faïz Gallouj, « Analyser les prestations de cohésion sociale 'hors cadre' des services publics et leur coût : le cas des relations de guichet à La Poste », LAST-CLERSE, Université de Lille-I et IFRESI, *Politiques et management public*, Vol. 15, n°4, décembre 1997.

violence unanime n'a pas été réellement observée. Il ne semble pas y avoir de simultanéité des agressions convergeant toutes en même temps sur un 'ennemi public' ». Pour parler de leur quartier, « les habitants ont parlé de pourriture, d'infection ou de contagion. Mais surtout, dans le crescendo des souillures, [...] ils ont évoqué les dégradations, les vols et les agressions. Ils ont dressé le tableau des ***mille conflits*** qui déstabilisent sans cesse leurs rapports de voisinage. [...] Observations, entretiens et questionnaires amènent à mettre à jour la complexité emmêlée de toutes ces 'histoires' où s'empêtrent les habitants. Dans les cités étudiées, tout se passe comme si nous passions d'un simple isolement individuel à une '***guerre de tous contre tous***'. [...] [Des conflits, il ressort] l'instabilité - voire la ***versatilité*** - des rapports sociaux. ***L'allié le plus intime devient rapidement le pire ennemi*** ; et la situation est d'autant plus difficile que ce traître connaît toutes les faiblesses de ceux qu'il a trahis. D'une façon générale, on peut noter que l'autre n'est jamais un pur ennemi ni un véritable ami. C'est un 'ami-ennemi'. Les liens sociaux sont en effet marqués par une fatale incertitude, laissant penser à chacun que tout peut arriver. [...] La première raison de l'insécurité est sans doute la rivalité. On notera que les enjeux de rivalité concernent généralement des objets liés à la mobilité, l'aspect 'extérieur', voire la sécurité elle-même... [...] La deuxième cause d'incertitude est sans doute la méfiance. [...] Les habitants doivent, en permanence, ***se tenir sur le qui-vive***. [...] Chercher la paix, dans les cités, c'est d'abord s'ôter du chemin d'autrui, s'effacer devant ses désirs. Ainsi beaucoup d'habitants préfèrent 'ne pas faire d'histoire' après un vol ou une agression. [...] La troisième cause d'insécurité est la recherche du prestige. Préserver son honneur est une nécessité vitale. [Est nécessaire] une ***perpétuelle démonstration de force***. Il s'agit alors d'utiliser sa réputation comme un élément de dissuasion. [...] Le risque en tant que 'suprême preuve' est au fondement de toute certitude quant à la valeur de soi, d'autrui et des objets » ([119]).

« La ***relation de face à face*** s'impose aux agents ***comme premier critère d'évaluation*** de leur travail. Elle renvoie au second plan celle de la hiérarchie et finit par renforcer leur isolement [...]. ***Le poids du public***, avec lequel ils ont pourtant des affinités, les oblige à une gestion fine du quotidien, où la relation de service s'ajuste et ***se renégocie constamment***. Leur implication forte dans le travail et leur implantation dans le quartier créent alors les conditions d'une ***forme de dépendance*** au public. » « Parfois, les agents en poste dans les quartiers difficiles, considèrent être 'pris', 'capturés' par leurs publics, le territoire, la précarité. Cela entraîne alors des situations virulentes de ***rejet***. [...]. Ce rejet se fonde sur une représentation où s'homogénéisent le territoire, l'ethnicité et les difficultés sociales. » « Ainsi la violence des discours [des agents] sur les publics peut n'être que l'envers du désir de quitter le quartier. » [120]

« Parfois, ces situations de rejet renvoient à des manières de renégocier une légitimité dans le travail. Il ne s'agit pas tant de rejets que de difficultés à saisir les demandes, à faire front dans des interactions où l'on a le sentiment de ne plus être légitime, de devoir chaque fois ***renégocier sa place, sa légitimité*** avec des usagers qui deviennent de plus en plus exigeants. » « A partir du moment où le public passe d'administré à usager-citoyen, 'l'individu revendique ***l'étude de son cas particulier*** et ***désire comprendre la logique*** qui lui est appliquée' (se reporter à : *Les services publics et les populations défavorisées. Evaluation de la politique d'accueil*, La Documentation française, 1993, page 46). Ce passage d'administré à usager-citoyen ébranle les fondements de l'autorité [et la légitimité du travail] des agents. » [121]

« L'implantation des services publics influe largement sur les représentations que les agents peuvent avoir des usagers. Le territoire renvoie alors aux types de populations qui le constituent. Les agents s'interrogent souvent sur un ***nécessaire idéal de mixité des publics qui améliorerait les conditions de travail*** et viendrait rompre la lassitude née de la confrontation à un même public. [122] »

Le document de travail de la CGT, pour le CNHSCT du 21 octobre 2004, indique : « au nom d'une plus grande convivialité, on facilite dans nombre d'endroits la proximité physique de l'usager avec l'agent (l'usager peut être assis très proche de l'agent). ***L'usager non agressif devient le standard*** mais lorsque des usagers se montrent agressifs n'a-t-on pas quelque peu créé l'opportunité d'une moindre distance de civilité et de sécurité et favorisé par-là même le passage à l'acte brutal (il suffit alors d'allonger le bras pour gifler ou frapper l'agent) ? Plus la distance est courte plus c'est tentant, sachant que certaines personnes peuvent facilement passer des mots aux coups. Là, je vous renvoie à ce qu'est la violence, à ce qui la définit en

---

119 Christian Guinchard, Françoise Stortz, Nathalie Vincent (LASA, Université de Franche-Comté), « Les capacités politiques des habitants des quartiers en développement social urbain : jalons pour une anthropologie politique », in *Intelligence des banlieues*, sous la direction de Liane Mozère, Michel Peraldi, Henri Rey, Editions de l'Aube, 1er trimestre 1999.

120 *Les agents des services publics dans les quartiers difficiles. Entre performance et justice sociale*, pages 39-40.

121 *Les agents des services publics dans les quartiers difficiles…*, page 40.

122 *Les agents des services publics dans les quartiers difficiles…,* page 42.

opposition avec le verbe et la négociation, et le respect d'autrui. Certaines organisations ont choisi de ***loger tout le monde à la même enseigne*** : c'est moins convivial mais les agents bénéficient d'une meilleure sécurité (guichets avec une zone de discrétion et caisses d'Electricité de Strasbourg, nombre de guichets RATP et SNCF ou autres transporteurs), d'autres comme La Poste ont des configurations variables : enlèvement des vitrages dans certains bureaux et maintien dans d'autres. A La Poste, le bilan de l'enlèvement de nombre de guichets anti-franchissement reste à faire avec les postiers. »

De toutes les manières, même dans des conditions fortement perturbées, ou de présence d'obstacles physiques (vitrages,…) la convivialité peut s'exprimer, dès lors que les personnes sont de bonne consistance. Car tout est finalement ***affaire d'interactions, d'humeurs, de personnalités, de bonne volonté, de compréhension…***

A la même enseigne… contre *self service*… une question d'options !

Jean-Jacques Arnal, responsable de prévention à la SEMVAT (société toulousaine de transport public de voyageurs), explique : « notre réseau occupe encore cette année [en 2002] la première place, en termes de sûreté. Ce n'est certainement pas un hasard. J'y perçois la récompense de dix années d'actions diversifiées. Dès 1990, a été installée une nouvelle appréhension de la lutte contre la fraude : 'La Toulousaine' : montée par l'avant dans le bus, ***qui venait s'opposer à une pratique commune à tous les transports publics : le 'self service'***, fruit de la 'cogitation de grands techniciens'. [A l'opposé de ce qu'on fait la plupart des transporteurs publics de voyageurs] Le seul moyen de contrôle de la validation à l'intérieur d'un bus passait par une montée systématique par l'avant ainsi qu'une validation systématique devant le conducteur. Ce fût le ***choix exprimé par nos personnels à travers des groupes de travail***. Depuis près de dix ans, nous avons donc mis en place cette politique issue du terrain. […]. Nous avons la dernière ligne de bus en self en 1993 ». (Cf. intervention de Jean-Jacques Arnal « Prévention dans les transports », lors du colloque « Prévention et sécurité dans les espaces ouverts au public », cf. *Actes du colloque*, Cité des Sciences, 22-23 janvier 2002, Association de Prévention du site de la Villette, juillet 2002).

Pour revivifier le statut de conducteur, la régie des transports montpelliérains a supprimé le libre service et imposé la montée par l'avant. (Cf. Jean-Paul Gourévitch, *La France africaine, Islam, Intégration, Insécurité : infos et intox*, Le Pré aux clercs, 2000, page 240).

Déshumanisation puis ré-humanisation…

Les politiques d'automatisation, de déshumanisation, de self-service et de diminution de la présence humaine ont débuté dans les années 1970. Lucienne Bui Trong, dans son rapport Workpackage 3 en explique les raisons (cf. *supra*). ***Ces politiques ont contribué à augmenter l'insécurité réelle comme ressentie***. J.M. Durand-Souffland, dans *Le Monde* du 24 février 1972, a consacré un article à « la fin des poinçonneurs. Le contrôle des billets du métro sera entièrement automatique d'ici deux ans » (Cf. Pierre Cavillon et Jean-Louis Celati, *Paris 70's*, Parigramme, mars 2007.)

A la SNCF, le renforcement de la présence dans les gares SNCF a été entrepris à partir de 1993 et en 1998 la Fédération CGT des cheminots écrit : « La SNCF porte une lourde responsabilité quant à la situation présente [d'insécurité]. Pas question pour la CGT de faire l'impasse sur les ***politiques négatives menées par l'entreprise des années durant, qui ont accéléré la désertification***, ***la déshumanisation des gares et des trains,*** l'isolement des cheminots à leur poste de travail. » (Cf. Procès-verbal du CNHSCT du 11 mai 1994 et Le Courrier du cheminot, Fédération CGT des Cheminots, hebdomadaire, période 27 juillet au 31 juillet 1998, 98 S 31, n°607.)

Sur certains sites d'accueil à EDF-GDF, les agents parlent de « ***descente dans l'arène*** », de la « fosse aux lions », ce qui en dit long sur leurs appréhensions.

En accueil physique, à EDF-GDF et ailleurs, on observe un peu partout certaines pratiques d'usagers clients : certains se déplacent pour voir ce que fait l'agent au sein du bureau où il doit être reçu. Parfois, on ne comprend pas ce qui se passe derrière les guichets…

En règle générale, on accepte plus volontiers de patienter lorsque c'est la conséquence d'un choix (se rendre à un spectacle) et non d'une contrainte (démarche administrative ou autre). Parce qu'ils l'ont choisi, certains n'hésitent pas à faire la queue plusieurs heures. Les seules tensions viennent alors de la présence de resquilleur, de ceux qui veulent passer avant d'autres…

L'***attente « trop longue »*** (notion subjective), d'une manière générale, est ***de moins en moins bien acceptée. Elle l'est encore moins vis-à-vis des services publics***, les exigences vis-à-vis de ceux-ci étant plus importantes que celles en direction des services privés.

Lors des contacts physiques, il faut souligner l'importance que jouent une ***forte identité professionnelle reconnue***, une attente d'intervention utile (« ils avaient besoin de nous, on nous attendait avec impatience, ils ne nous ont pas gueulés dessus ! »), ***de bonnes conditions de travail***, etc.

Fiche D

La localisation des points d'accueil physique en ZUS

Ou la question de l'accessibilité et de la proximité des services publics

Adil Jazouli estime qu'on rencontre dans les « quartiers en difficulté », trois grands types de problèmes : un chômage massif et une population paupérisée, une petite délinquance quotidienne à l'origine d'un sentiment croissant d'insécurité et un « ***syndrome d'abandon*** »[123]. Les services publics sont fréquemment accusés d'avoir déserté nombre de quartiers d'habitat social.

En conséquence, la question de l'accessibilité et de la proximité des services publics est débattue et des ***implantations au sein de quartiers en difficulté*** se réalisent. Mais ces actions sont interprétées par certains comme des opérations des « ennemis » - les gens de l'extérieur, ceux qui appartiennent à « l'autre monde » - visant à ***enfermer les habitants dans leurs cités-ghettos***.

Jacques Barou évoque « une ambition nouvelle [qui] s'est fait jour avec le développement des services de proximité. La création de 'plates-formes de services publics' au sein des quartiers a amené la présence d'agents administratifs des collectivités locales qui ont développé de nouvelles compétences [...]. Ces initiatives, qui en restent encore au stade expérimental, ont contribué à donner une meilleure image des services publics à des habitants qui, en raison de leurs difficultés sociales, devaient souvent consacrer beaucoup de temps et de déplacements pour bénéficier de leurs droits [ou négocier des arrangements]. Certaines critiques ont également été émises à l'encontre des initiatives de rapprochement des administrations et des habitants, qui pourraient aboutir à la création d'un service public à deux vitesses et ***décourageraient les usagers des quartiers éloignés de fréquenter les services centraux***, où ils auraient plus de chances de rencontrer des populations de toutes conditions. » (*L'habitat des immigrés et de leurs familles*, Agence pour le développement des relations interculturelles (ADRI), La Documentation française, 4ème trimestre 2002, page 71).

La Poste a choisi d'installer des bureaux annexes ***à la lisière de plusieurs ZUS*** pour maintenir la mixité sociale.

> Dominique Auffret (La Poste) explique (8 février 2001) : « si le bureau de poste doit être situé à proximité, il ne doit pas forcément être implanté en plein centre de la ZUS. Nous intégrons à la fois contraintes de la géographie ZUS, brassage social nécessaire et mixité indispensable des activités aux guichets. La politique de la Ville a quelque peu évolué là-dessus, elle ne demande pas que l'ensemble des services soit implanté au sein des ZUS. Pour nombre de raisons, des personnes n'ont plus besoin de sortir de leur quartier. Il y a aussi des difficultés psychologiques ou autres à se rendre dans un autre quartier que le sien,... ***Il n'est pas question de les enfermer dans leurs quartiers***. La Poste est par excellence un lieu de passage. Nous participons aussi aux multiples dispositifs dont les actions ont un caractère disons plus pédagogique ou de médiation, et nous attachons une importance à notre présence dans les maisons de service public. »

Annie Maguer souligne que « la méfiance à l'égard des institutions concerne souvent les usagers plus jeunes qui voient dans ces services publics une initiative des pouvoirs locaux ou une ***présence symbolique de l'Etat*** vis-à-vis desquelles ils entendent manifester leur autonomie. [124] »

Une initiative mise en œuvre par EDF GDF Distribution Bagneux, dans le cadre de la politique de la Ville, a déclenché ***l'hostilité de caïds locaux***, qui craignent de perdre une partie de leur influence sur la population.

> « Pour les meneurs du quartier : il y a une perte d'emprise sur les plus faibles par les possibilités de médiation et d'écoute. » (Document d'EDF-GDF Distribution Bagneux, ateliers du bilan « chef de projet » de la politique de la ville à EDF GDF, 16 juin 2004).

---

123 Intervention lors de la journée d'échanges inter-unités sur la politique de la ville, 20 juin 1995, Direction EDF-GDF Services ; *GDF Information*, n°524, septembre-octobre 1995.

124 *Services publics et usagers dans les quartiers en difficulté. Entre enjeux de régulation et jeux de partenaires : la question du citoyen*, sous la direction d'Annie Maguer, Direction générale de l'administration et de la fonction publique, La Documentation française, 2001, page 155.

Il peut en être de même pour des groupes religieux et associatifs appartenant à la mouvance de l'islamisme radical.

Xavière Remacle explique que « l'opinion publique occidentale est gênée par les 'ghettos'. Or justement c'est cela même qui, en Orient, est considéré comme une ***façon de préserver la culture***. Dans la logique musulmane, le ghetto est un moyen d'intégrer, de permettre à chaque communauté de vivre l'une ***à côté de l'autre***. [125] ». Et non ensemble, dans l'optique du « vivre ensemble ».

« La connotation par trop sociale des plates-formes [de service public] accentue le risque de son ***assignation*** aux personnes en difficulté, dont les habitants tentent de s'éloigner au moins symboliquement en dissimulant qu'ils en ont besoin eux-mêmes. La diversité de l'offre de services, clairement affichée, est la seule manière d'échapper à l'assignation et à l'évitement massif. [126] »

« Il y a quelques années, témoigne un chef de projet Solidarité d'EDF GDF, on s'imaginait que c'était bien de créer de multiples points d'accueil dans les cités. Et puis j'ai rencontré une jeune femme qui travaillait en contrat emploi solidarité chez nous qui m'a dit : 'ce n'est pas mal votre truc parce que c'est ***une forme sophistiquée de nouveau racisme***. Parce que si tu nous fais un point chez nous, on n'aura plus la possibilité de sortir et d'aller dans une agence normale pour prétendre être considéré comme un client normal. Vous nous maintenez dans notre parc à huîtres, dans notre ghetto, etc. Comme quoi de bonnes intentions peuvent générer des résultats qui n'étaient pas prévus. Tu es donc obligé de réfléchir à la solution dont les gens ont vraiment besoin. » (François, agent de maîtrise, EDF GDF Marseille)[127]

Des « animateurs d'associations parmi les plus politisées se disent ***hostiles à tout dispositif qui aurait pour effet d'enfermer davantage*** encore les banlieues dans leurs spécificités les plus dévalorisantes, de les disqualifier au nom du principe d'équité qui anime les pratiques dites de 'discriminations positives' [...] Ou bien encore, la critique s'en prend à la désignation de médiateurs originaires des quartiers en difficulté et recrutés en fonction de critères quasi ethniques, par exemple pour assurer des tâches de surveillance dans les équipements commerciaux ou éviter les dérapages et la violence dans les transports publics : n'y a-t-il pas là un ***modèle colonialiste de "fixation" et de contrôle des populations*** des grands ensembles ? 'La médiation, dit un militant d'Antidote, une association de Vaulx-en-Velin, c'est fait uniquement pour qu'on se bouffe la gueule entre nous'. » [128]

Mauvaise image

(extraits de *Le droit à l'énergie*)

« Dès qu'on voit une voiture bleue dans le quartier, on se dit 'tiens, ***ils viennent couper***' […]. Que ce soit France Télécom, EDF-GDF, la police, c'est pareil, ils viennent soit pour arrêter quelqu'un, pour couper le téléphone, l'électricité ou le gaz […] ***EDF, ils sont durs***, ils coupent les gens en plein hiver » (extraits des interviews réalisées lors du Forum de La Villette, organisé par les organisations syndicales d'EDF et de GDF, mars 1998.

« [EDF-GDF] c'est des hommes en bleu qu'on ne voit pas […]. Ils viennent relever les compteurs puis ils disparaissent : ils ne s'arrêtent pas pour expliquer aux habitants l'usage du courant, comment consommer, etc. L'homme bleu c'est un peu comme la police, c'est ***l'homme de l'institution*** à qui on ne peut pas poser des questions. ***C'est l'homme noble*** qu'on ne doit pas trop déranger. Tandis que le facteur, il s'arrête au palier, on peut discuter avec lui, etc. C'est plus humain ». (Sami, animateur et militant associatif, Marseille).

« Pour ces clients, on est ***presque des assassins***. On vient, on leur réclame de l'argent, on les met en service minimum, on les coupe. On les empêche de vivre pour eux, de leur côté » (Ben, agent d'intervention clientèle, EDF-GDF Roubaix).

« 'Tous les jours c'est des situations à risques', 'dans les endroits où il y a vraiment de la misère, ***on a bien plus de problèmes d'insertion***, de comportement aussi' », observe un jeune embauché, agent EDF GDF.

---

125 *Comprendre la culture arabo-musulmane*, Petite bibliothèque de la citoyenneté, Chronique sociale, Centre bruxellois d'action interculturelle, EVO société, Bruxelles, 1977, page 127.

126 *Services publics et usagers dans les quartiers en difficulté. Entre enjeux de régulation et jeux de partenaires : la question du citoyen*, sous la direction d'Annie Maguer, Direction générale de l'administration et de la fonction publique, La Documentation française, 2001, page 155.

127 Cité dans *Le droit à l'énergie*, sous la direction de Olivier Frachon et Michel Vakaloulis, Editions Syllepse, 2002.

128 Michel Wieviorka, *Violence en France*, Editions du Seuil, février 1999.

« Des fois, les gens sont très agressifs. ***Ils croient qu'on n'est pas là pour les aider*** mais pour les agresser. On reste donc polis et maîtres de nous-mêmes » (Sébastien, agent d'intervention clientèle, EDF-GDF Marseille).

Source : Le droit à l'énergie, sous la direction de Olivier Frachon et Michel Vakaloulis, Editions Syllepse, 2002.

Informer pour lever les ambiguïtés

Sur le Centre EDF-GDF de Marseille, « en CHSCT, des dépanneurs ont demandé qu'on dise clairement que nous intervenons dans tel ou tel cas pour rétablir, ***afin qu'il n'y ait pas d'ambiguïté sur la nature de notre intervention***. [129] »

« Interrogés sur leur rage contre les services publics, certains jeunes renvoient le plus souvent l'image d'une ***armée coloniale*** administrant fort mal un pays brutalement conquis auquel elle ne connaîtrait rien. Ils considèrent par exemple les fonctionnaires comme des ***intrus***. 'Pourquoi ce n'est pas nous qui avons été recrutés ? Connaissant toutes les familles, ils prétendent qu'ils feraient des postiers bien plus efficaces'. [130] »

« Le sentiment de dépendance tient à l'impression d'être '***colonisé***' par des classes moyennes venues du dehors [de l'extérieur des cités], le quartier ne produisant pas ses propres élites et ses propres acteurs. Si la notion n'est pas trop lourde et trop péjorative, il ne serait pas sans intérêt d'analyser les relations des travailleurs sociaux, des enseignants et des fonctionnaires avec les habitants des quartiers 'difficiles' en termes de ***colonialisme interne***. De façon euphémisée sans doute, il s'agit de 'civiliser' les cas sociaux. Il faut à la fois mobiliser des solidarités et se défier de toute action autonome qui risquerait de n'être pas conforme aux 'véritables intérêts' des habitants. Comme dans le cas du colonialisme, on s'épuise dans d'infinies discussions pour savoir ce qu'il convient d'accorder aux 'spécificités culturelles' des colonisés. [...] Comme dans toutes les relations coloniales, les intervenants sociaux mettent en avant leurs mérites et leurs vertus. Ne peuvent-ils pas prétendre à des primes quand ils sont enseignants ou conducteurs de bus [postiers,...] ? » (Cf. François Dubet, Danilo Martuccelli, *Dans quelle société vivons-nous ?*, Editions du Seuil, mars 1998).

Opérations Robin des bois et popularité aux Tarterêts

Ollivier Champetier, représentant CGT d'EDF-GDF Distribution Essonne, explique : « depuis l'opération 'Robin des Bois' que nous avons mené contre la transformation de notre Etablissement public de service public en société anonyme, ***nous avons moins de soucis d'agressivité et d'agressions aux Tarterêts***. Je développe, mais tu connais très bien le problème. La transformation - parce que finalement il ne faut pas se voiler la face, maintenant c'est la loi du profit qui prend définitivement le dessus chez nous - pendant le puissant mouvement social de mai-juin 2004, ***nous, les agents grévistes, avons mis en heures creuses l'ensemble de la cité des Tarterêts*** [en heures creuses, les usagers bénéficient du tarif bas ; heures creuses car moindre consommation]. Cela nous a pris une journée pour le faire. Cela a duré deux-trois mois, et encore aujourd'hui [7 avril 2005] il y a beaucoup d'habitants qui en bénéficient. Les tôliers, eux, ils n'ont pas osé y aller pour rétablir... Alors, par rapport à ta question, localement, nous avons beaucoup moins de soucis avec les risques d'agressivité et d'agression, ***c'est une autre image de l'agent EDF qui est mise en avant et les habitants y sont sensibles***. Tu sais, nous menons des actions avec les associations d'habitants, par exemple, si EDF investissait un petit peu pour délivrer des relais sur les tableaux des installations intérieures qui pilotent les pilotes heures pleines/creuses des ballons d'eau chaude, les habitants pourraient faire des économies, je ne dis pas qu'il ne faut pas compléter par des conseils personnalisés ou collectifs (associations de locataires, adultes-relais) en matière d'économie d'énergie. » (Entretien 7 avril 2005). On se reportera aussi à Sophie Béroud, *Les Robins des bois de l'énergie*, Le Cherche Midi, 2005).

Une des solutions est qu'EDF-GDF Distribution adopte une approche croisée : permettre à la fois à des usagers des quartiers de se rendre à un point d'accueil situé ailleurs (nœuds de circulation, centre ville, zones de chalandise,…) ou de se déplacer au point d'accueil installé au sein ou à proximité du quartier. Les personnes peuvent choisir en fonction de leurs contraintes ou envies du moment. Cela permettrait de répondre concrètement aux accusations d'« enfermement ». Il convient aussi de prendre en compte le fait que des usagers d'une ville, du fait de la fermeture de points d'accueil ou de points d'encaissements d'espèces, ne souhaitent pas se rendre dans certains quartiers qu'ils n'apprécient pas, au sein desquels l'accueil physique a été maintenu. Joël Croiseau, représentant CGT, explique que du fait de la fermeture de certains points à EDF-GDF Cergy, les usagers sont invités à se rendre au Val-

[129] Entretien avec un préventeur-sécurité le 24 août 2000.

[130] Christian Jelen, *La guerre des rues. La violence et « les jeunes »*, Plon, janvier 1999.

Fourré (Mantes-la-Jolie) ce qu'ils refusent de faire. En conséquence, il convient de **multiplier les emplacements et non de les réduire**, par souci d'économies [131]. Et de diversifier les implantations !

2.1.3. Approche par l'axe « Genres et violences »

Quelques aspects de l'approche « Genres et violences »

Roger Fontaine explique [132] que « l'effet du genre semble plus attesté à partir de l'adolescence dans le jugement moral pro social défini comme une orientation à rechercher dans les relations avec les autres des buts relationnels plutôt qu'instrumentaux (cf. Eisenberg et *alii*, *Prosocial Development in Late Adolescence : A Longitudinal Study*, Cild Development, 64, 1995). Plus précisément, ce sont des ensembles de traits dits de féminité (tendresse, compréhension, attention) et de masculinité (confiance en soi, affirmation, compétition) qui interviendraient dans le jugement moral pro social. Ces traits sont observés dans les deux genres, mais la féminité serait plus forte chez les femmes et la masculinité chez les hommes. Cette distribution de l'orientation en fonction du genre pourrait à la fois expliquer le développement plus élevé du jugement moral pro social chez les filles et le fait qu'***elles choisissent plus souvent des formes d'agression indirecte***. » (pages 168-169). « La féminité serait une orientation de la personnalité à la sensibilité aux états mentaux et aux émotions d'autrui. Elle agirait donc à la fois au niveau cognitif en motivant l'individu à la prise de perspective et au niveau affectif et émotionnel en stimulant la sympathie. »

Pat Heim et Susan Murphy expliquent [133] : « outre une maturation vers un comportement agressif indirect plutôt que direct, les filles sont fortement, voire agressivement découragées de laisser libre cours à leur colère de manière physique. […]. Non seulement on n'enseigne pas aux femmes à se battre de manière offensive - ce qu'elles ont pourtant, d'un point de vue biologique, la capacité de faire -, mais on leur apprend ***rarement à se battre défensivement***. [134] » « Dans notre société, l'agressivité féminine est considérée comme un signe pathologique. [135] » « Si vous êtes pris dans un conflit, l'un des variables dont vous tenez compte inconsciemment (ou consciemment) pour choisir une voie d'action est ce que les psychologues appellent le ratio effet/danger : un agresseur cherche à maximiser son effet sur sa cible en minimisant le danger pour lui-même. Pour les deux sexes, l'agression directe comporte des risques : la cible peut frapper à son tour pour se venger. Mais puisque les mâles sont généralement plus grands, plus forts et plus musclés que les femmes, un rapport de force inégal ajouté à la crainte de blessures et de représailles ***peut inhiber chez les femmes l'agression directe***. [136] »

Pascal Duret écrit : « en tant qu'individus, garçons et filles sont tenus de s'inventer' eux-mêmes, pourtant cette construction ***n'échappe pas aux cadres sociaux ni au jeu des appartenances culturelles***. Ces différences font de la virilité un pivot sur lequel viennent se confronter les attitudes des jeunes des milieux populaires et des milieux aisés, exacerbant d'autant la dualisation entre les 'deux jeunesses'. En milieu populaire, et en particulier ***dans les cités, les valeurs masculines pénètrent l'univers féminin*** ; c'est un mouvement inverse auquel on assiste en milieu aisé : non seulement la virilité cesse d'être un impératif catégorique mais, de plus, les valeurs féminines investissent l'identité masculine. Chez les premiers ***la virilité est vécue comme un enrichissement majorant l'individualité***, chez les seconds, elle correspond à un appauvrissement des rôles masculins. » « Deux traitements des relations entre filles et garçons émergent donc. Le premier, particulièrement perceptible chez les jeunes d'origine populaire, en particulier quand ils sont de culture méditerranéenne (*a fortiori* maghrébine), ***accroît le poids des différences de genre*** au point de conforter les inégalités entre les sexes. [137] »

---

131 Réunion bilatérale du 27 mai 2005 entre la Fédération CGT et la Délégation à la Ville et à la Solidarité, à propos du bilan de la convention nationale Politique de la Ville (2001-2004) et du projet de convention (2005-2007). Rencontre entre la délégation de la Fédération CGT, Hervé Becquet, Thierry Chevallier, Joël Croiseau et Thierry Gerber avec MM. Serge Hébrard et Jean-Pascal Chiarelli.

132 *Psychologie de l'agression*, Dunod, août 2003, page 169.

133 *La femme est un loup pour la femme. Comprendre et résoudre les conflits entre femmes au travail*, Payot, décembre 2003 pour la traduction française, pages 126, 127, 128.

134 Pat Heim et Susan Murphy renvoient ici à N. Angier, *Woman. An Intimate Geography, Houghton Mifflin, 1999*, page 289.

135 Pat Heim et Susan Murphy font référence ici à A. Campbell, « Staying alive. Evolution, culture and women's intrasexual aggression », *Behavioral and Brain Sciences*, 22 (2), avril 1999, pages 203-252.

136 Pat Heim et Susan Murphy renvoient ici à D. Crowley Jack, *Behind the Mask*, Harvard University Press, 1999. page 190.

137 *Les jeunes et l'identité masculine*, PUF, janvier 1999.

Daniel Welzer-Lang pointe ce qu'il nomme les « crispations virilistes ». « La culture 'lascar', le brûlage de voitures et les rodéos, les attitudes agressives et homophobes entre garçons, à l'encontre des filles et avec les autres personnes, les bagarres continuelles, la survalorisation de la force, de l'affrontement avec les autres groupes virils dont les forces policières, le fait de marquer son territoire par l'insulte ou l'intimidation permanentes, sont des formes de crispations virilistes qui dépassent les simples modes traditionnels d'expression masculine (virile). ***Le virilisme s'exerce aux dépens de certains hommes*** (les plus faibles ou ceux qui ne désirent pas ou n'arrivent pas à prouver leur force, leur virilité) ***et de l'ensemble des femmes***. On peut y lire des formes de désespoir, de luttes sociales suicidaires. Suicidaires dans la mesure où elles mettent en 'jeu' la vie de ces jeunes hommes, mais aussi où elles aboutissent à des impasses destructrices des équipements collectifs des quartiers. » « Un autre fait concourt sans doute au ***repli viriliste***. Les jeunes des quartiers sont pauvres, et d'origine émigrée, issus de pays colonisés par la France. […]. On sait depuis les travaux de Bourdieu l'importance […] de la stricte division entre les hommes et les femmes dans les pays arabo-musulmans, et on peut supposer encore vivaces ces valeurs constitutives de la virilité dans les générations post-émigration. » Daniel Welzer-Lang estime que les « modèles sécuritaires confortent le repli viriliste et sans doute aussi les ***violences*** domestiques ***contre les femmes exercées par les mâles en échec social qui trouvent dans leurs compagnes un exutoire***, ***une opportunité de se prouver*** qu'ils sont encore, et quand même, des hommes. » On peut extrapoler le raisonnement aux conduites virilistes vis-à-vis des agents masculins et féminins du service public de l'énergie ou d'autres professions. Daniel Welzer-Lang indique : « quant aux jeunes émigrés qui se réfugient dans le repli viriliste, ceux qui tombent dans le piège de la virilité […] ils deviennent eux-mêmes un réservoir à insécurité disponible aux hommes et femmes politiques de tous bords qui cherchent à légitimer leur politique sécuritaire. » (cf. *Les Hommes aussi changent*, Payot, mars 2004, extraits des pages 322 à 332).

Dans son chapitre « les femmes sont moins violentes que les hommes », Véronique Le Goaziou explique que « le lien entre violence et masculinité est depuis longtemps posé. La masculinité, ou plus exactement ***la virilité, se mesurait précisément à l'aune de la violence*** que l'on est capable de commettre, ou que l'on peut infliger sans brocher. La masculinité réfère à l'identité sexuelle, le fait d'être un homme ou une femme, au sens biologique du terme. Tandis que la virilité renvoie à la notion de genre, socialement construite. De ce fait, tous les hommes ne sont pas nécessairement virils […]. Inversement, ***certaines femmes peuvent adopter un comportement viril et exercer une force ou une domination*** sur autrui. [138] »

Maryse Jaspard souligne que « le concept de violences envers les femmes […] s'inscrit dans une problématique de genre qui analyse ***la violence masculine comme un mécanisme social contribuant à maintenir la subordination des femmes envers les hommes*** ; cependant, une vision essentialiste qui placerait les hommes en position d'agresseurs et les femmes en position de victimes doit être rejetée, les femmes pouvant elles-mêmes exercer des violences. [139] » Ce qui est effectivement constaté. Nous avons dispersé dans la suite du texte des apports issus de la littérature savante.

« Genres et violences » à EDF-GDF Distribution

Très majoritairement et presque en règle générale, si l'on omet les actes de braquages et les attaques de l'agent qui transporte des fonds à un établissement bancaire ou financier, les faits d'agressions survenant à EDF-GDF Distribution concernent ***les hommes entre eux*** (usagers ou autres tiers contre agents masculins) ou ***les femmes entre elles***. Pour autant, des hommes agressent des agents féminins. Comme il arrive que des usagers femmes s'en prennent à nos agents masculins.

---

138 *La Violence*, Le Cavalier Bleu Editions, août 2004, page 82. Elle poursuit en écrivant : « Dans cette optique, il n'y a pas continuité entre l'identité sexuelle et le genre. En psychanalyse, on insiste davantage sur l'importance des différences anatomiques entre les sexes. De par leur sexe, les femmes auraient une expérience de la castration plus vive que les hommes et éprouveraient moins le besoin de maîtriser le monde et leur environnement, ou de se l'approprier, car elles éprouveraient un plus grand sentiment de vacuité et l'expérience de la frustration. » (même page).

139 « Les violences envers les femmes : une reconnaissance difficile », *Femmes, genre et sociétés. L'état des savoirs*, sous la direction de Margaret Maruani, La Découverte, mars 2005, pp. 148-156, page 149.

Les apports d'une enquête de psychodynamique du travail (septembre 1993)

« Le travail au contact du public est ***typiquement un travail dévolu aux femmes***. Ce travail associe deux traits caractéristiques de très nombreux emplois féminins : d'une part la rigidité des procédures, les femmes étant plus fréquemment affectées aux ***travaux de pure exécution***. D'autre part l'exigence de ***mobiliser les capacités relationnelles***.

On sent bien qu'il y a entre ces deux caractéristiques une ***contradiction potentielle***, et de fait, ces deux traits sont bien souvent disjoints. Leur conjonction dans le travail face au client ***dessine une situation de travail particulière***. C'est parce qu'elles sont ***considérées comme affectivement et physiquement plus vulnérables*** que les femmes sont placées au contact du public. Parce qu'elles sont particulièrement prédisposées à ressentir les contradictions entre les exigences commerciales qu'elles doivent soutenir et les répercussions sur la vie domestique. Elles sont placées là pour compatir. Pour souffrir avec. On peut penser que c'est aussi ***cette vulnérabilité supposée qui justifie la rigidité des procédures***. Reste à savoir si cette rigidité vise à protéger les agents contre la pression de la clientèle ou si elle a pour objet de préserver l'entreprise. Cela revient à se demander si les employées ont la possibilité de contribuer à l'adaptation des règlements à la diversité des cas.

La situation dans laquelle sont placée les agents ne permet en effet de développer une expérience professionnelle satisfaisante que si les agents ne sont pas cantonnées à un rôle de tampon entre l'entreprise et le public en difficulté. Il faut qu'elles puissent donner issue à la souffrance que représente cette situation, qu'elles puissent faire remonter un certain nombre d'exigences vers ceux qui sont en position d'aménager les procédures, qu'elles puissent contribuer à la délibération et construire ainsi le sens de leur activité. Cette contribution ne peut pas se faire individuellement et dans n'importe quelle direction. Elle suppose une construction et une validation collective de normes et de valeurs. Il ne s'agit pas là d'une spéculation théorique. Une importante activité de délibération sur les dimensions morales pratiques du travail au contact des clients existe au sein du personnel. Les employées discutent les critères d'ajustement utilisés par la hiérarchie. La dimension relationnelle, voire pédagogique du rapport avec le client doit constituer pour elles un élément fort de la décision. Le personnel porte ainsi une réflexion complexe sur la sévérité, sur le laxisme, sur l'autorité, sur la façon dont le maintien des exigences de paiement est nécessaire pour le client lui-même. En revanche, les critères d'adaptation mis en oeuvre par l'encadrement - critères essentiellement commerciaux - sont jugés insuffisants pour permettre une action juste, voire même une action efficace.

La situation est variable selon les agences, mais il ne semble pas, en général, que cette élaboration et cette volonté de contribution soient reconnues par la hiérarchie. A défaut de cette reconnaissance, la rigidité des procédures ne peut plus être considérée comme un système de défense des agents face à la pression du public. Si les relations établies entre les agents et la hiérarchie conduisent les employées à garder pour elles la souffrance liée au contact avec le client, alors, on a un système qui vise à protéger la hiérarchie, au prix de la souffrance des employées.

Une telle situation pourrait pousser le personnel à se retrancher dans un formalisme qui lui permette de se protéger en même temps de la souffrance des usagers en difficulté et des pressions de l'encadrement. Si cette tendance existe, elle n'est pas dominante. Il semble plutôt que l'on se débrouille, que l'on triche, que l'***on adapte les règlements en contradiction avec les instructions de la hiérarchie***. Les agents manifestent ainsi leur attachement à la complexité relationnelle de leur travail et aux questions éthiques qu'il soulève. La réticence à proposer systématiquement le prélèvement automatique relève du même réseau de préoccupations. L'enquête en témoigne, les débats sur ce qu'implique une vie bonne - débats éthiques ou bavardages de femmes ? - sont bien vivants au sein du personnel des agences clientèle. » (Cf. « Rapport d'enquête de psychodynamique du travail, Les répercussions des réformes de structure sur les agents de la distribution, Centre EDF-GDF de Villejuif », Philippe Davezies, Annie Bensaïd, Rémi Canino, Laboratoire de psychologie du travail du CNAM, septembre 1993, pages 27 et 28).

Fiche E

Risque braquage

Une des formes de délinquance violente acquisitive

auxquelles nous sommes confrontés

Les risques et les faits de vols à main armée, de vols avec violence de caisses espèces et d'attaques d'agents EDF-GDF transportant des fonds peuvent être abordés tant sous l'approche « Institutions, organisations et violences » que sous l'angle de « Genres et violences » car les braqueurs, ***des hommes, n'hésitent pas à agresser des agents féminins pour arriver à leurs fins***. Les emplois ou fonctions de caissiers sont souvent occupés à EDF-GDF par des femmes, d'où un ***nombre relativement important d'agents féminins victimes de braquage*** (cf. *supra*, à partir des données des accidents du travail pendant la décennie 1990). Nous ne savons pas les modalités exactes de préparation de leur opération par les malfaiteurs. Force est de constater qu'ils se sont attaqués à des femmes. Peut-être l'auraient-ils fait de la même manière si les postes de travail étaient occupés par des hommes. Il est probable que le fait que cela soit des femmes est un ***facteur favorisant leur passage à l'acte***.

Ils escomptent une absence ou une faible résistance ainsi qu'un moindre risque de riposte violente.

Etudiant les vols à main armée au cours de la période 1973-1994, Georges Jousse montre dans *Criminalité violente et sécurité bancaires* (IMESTRA, janvier 1997) qu'en tendance les vols à main armée contre les banques ont crû pendant vingt ans, avec nombre de fluctuations dont une forte pointe en 1986 (page 23). ***La prise d'otages a suivi cette progression tendancielle***, tout en marquant une croissance plus forte, passant de 20 à 30 par an au cours des décennies 1970 et 1980 à une fourchette de 100 à 200 par année au cours des années 1990 (page 30). Il montre que « lorsque le malfaiteur veut amplifier son action [et renforcer ses menaces] il peut utiliser la menace sur un client pour accroître la pression psychologique sur l'agent de la banque. » (page 120). Si comme le note Georges Jousse, dans les années 1970, les bandits n'avaient « aucune envie d'allumer gratuitement » l'employé de banque (page 106), cette période est désormais révolue. En effet, les observations des vols à main armée dans plusieurs secteurs d'activité font apparaître un accroissement des actes violents réalisés ***aux fins de « démonstration » de la force*** et de la détermination des braqueurs. ***A une violence instrumentale s'est ajoutée une violence d'hostilité***.

Le nombre de vols à main armée à EDF GDF, observé depuis 1990, n'est pas négligeable. On en compte *a minima* quatre à cinq par an (il n'y a pas eu de recensement systématique). Certains secteurs urbains (par exemple Marseille) ayant rapidement pris l'option de supprimer les caisses, alors que le cahier des charges prévoit la possibilité pour le client de payer ses factures en espèces. Globalement, il y a peu de déclarations en accident du travail suite aux braquages, les ***chocs psychologiques*** subis par le ou les agents présent(s) ***semblant peu pris en compte*** (ils auraient pu *a minima* être enregistrés en accident sans arrêt après consultation d'un dispensateur de soins externes ne prescrivant pas d'arrêt de travail). Une difficulté pour nous, au National, c'est que nous n'avons pas accès aux registres des accidents du travail bénins.

Plusieurs agences ont été ***attaquées à quelques mois d'intervalles***. Cela s'est observé dans plusieurs unités, en particulier en région parisienne.

ZOOM

Série de braquages à l'agence d'Arcueil (EDF-GDF Distribution Bagneux)

Agression à main armée du 22 avril 1998

« A 15 heures 30, deux individus cagoulés et armés sont rentrés à l'accueil et ont menacé les agents et les clients. Il y avait trois clients accompagnés de deux enfants, et huit agents (trois agents, quatre jeunes embauchés en formation et leur formateur). Un troisième individu est resté dans le sas d'entrée et un quatrième [se tenait] au volant d'une voiture devant l'agence. Les agresseurs sont repartis en voiture en volant l'argent. **L'agence n'a pas été fermée**. »

Agression à main armée du 24 août 1999

« A 15 heures, un individu portant des lunettes et une casquette est entré à l'accueil et a menacé la caissière d'une arme en la priant de lui remettre l'argent en caisse. Deux agents d'accueil étaient présents ainsi que deux clients. La caissière a remis l'argent à l'agresseur qui est reparti à pied en direction de la rue Bertholet, en face de l'agence. Le montant du vol s'élève à X francs en numéraires. Nous avons dû ***appeler les pompiers pour un client présent***. L'agence a été fermée. Elle a rouvert ses portes le lendemain en présence d'un vigile. La Police judiciaire s'est déplacée pour recueillir les témoignages. Plainte déposée à l'antenne de la PJ de Villejuif le 25 août 1999. »

Agression à main armée du 10 novembre 1999

« A 10 heures 10, deux individus casqués et cagoulés se sont introduits dans l'agence. Après avoir fait s'agenouiller le vigile sous la menace d'un fusil à canon scié, ils se sont dirigés vers les deux agents d'accueil pour leur demander de se mettre à plat ventre par terre derrière les bureaux. Le caissier se trouvait à l'étage. Il y avait une cliente dans l'agence. Les agresseurs sont partis en scooter, en ne dérobant qu'une sacoche qui se trouvait dans le bureau du caissier. Cette sacoche ne contenait pas d'argent. L'alerte a été donnée par le caissier lorsqu'il redescendait des étages, au vu du moniteur disposé dans le hall d'entrée. La cassette vidéo de la scène a été saisie par la PJ. L'agence est restée fermée le 10 novembre. Elle a rouvert ses portes le 12 novembre à 10 heures en présence de deux vigiles. »

« A chacune de ces agressions, ***les agents et les clients ont été fortement choqués***. Le médecin du travail s'est déplacé sur les lieux. »

Source : Pierre-Paul François, « Gestion des crises et aide aux victimes », Diplôme universitaire Gestion des crises humaines, victimologie, agressologie, année universitaire 2000-2001, Université Paris-XIII, UFR santé, médecine, biologie humaine Léonard de Vinci, Bobigny, Directeur de mémoire : Docteur Jean-Pierre Benais.

Tract du 12 novembre 1999 CGT et GNC [groupe national cadres de la CGT] EDF-GDF Bagneux

« Nouveau braquage à l'agence d'Arcueil

La caisse de l'agence d'Arcueil a été braquée par des malfaiteurs le mercredi 10 novembre [1999] dans la matinée.

Les agresseurs, après avoir neutralisé le vigile, ont menacé, armes à la main, nos collègues et les clients présents à l'accueil physique, mais le caissier se trouvait dans d'autres locaux au moment des faits, ils ont dû repartir sans butin. Bien qu'il n'y ait eu aucune victime à déplorer, le personnel présent et les clients ont été fortement choqués.

C'est ***la troisième fois en un an et demi que l'agence a été braquée***.

Prévenu immédiatement le responsable de MGP attendra pas moins de une heure trente avant de venir sur Arcueil rencontrer les agents. (La Direction du Centre ne se déplacera même pas). Il n'aura d'ailleurs ***aucune sollicitude vis-à-vis d'eux et ne prendra pas l'initiative de les faire rentrer chez eux***.

C'est la médecine du travail qui, compte tenu de l'état d'émotion dans lequel se trouvaient nos collègues, le proposera et même le recommandera.

Depuis plus d'un an, les organisations syndicales, les CHSCT concernés et le CLC-CHSCT alertent la Direction de cette situation et demandent que des mesures concrètes soient prises pour garantir la sécurité du personnel et des clients.

Mais depuis l'avant-dernier braquage d'août 1999, la Direction continue de réfléchir sur des solutions (si possible les moins budgétivores possibles) et la caisse d'Arcueil c'est toujours, à l'accueil physique, un simple bureau avec un tiroir à clé.

Par contre, la Direction n'a pas perdu de temps pour prendre la décision de supprimer les trois caisses des agences de Sceaux, Massy et Issy-les-Moulineaux, dégradant ainsi le service à la clientèle et drainant les paiements vers la caisse d'Arcueil, **la rendant ainsi plus 'attractive'** pour les délinquants.

Elle n'a pas non plus freiné son énergie (ni son budget) pour transformer le Centre de Bagneux en forteresse alors que ce site n'est pas ouvert à la clientèle. [L'objectif étant de se protéger contre les risques d'envahissement lors de mouvements sociaux].

Doit-on attendre qu'on en arrive au drame...

Cette situation n'a que trop duré. Elle n'est plus tolérable, elle n'est plus supportable.

La Direction doit prendre des mesures concrètes et efficaces, et ***ne plus tergiverser quand c'est la vie du personnel et des clients qui est en jeu***.

La CGT demande, comme mesures immédiates, la fermeture à clé de l'agence avec filtrage des clients dans l'attente de la mise en place de guichets de sécurité.

Nous demandons également la réouverture de caisses décentralisées sur toutes les agences avec des systèmes garantissant la sécurité des agents.

Nous appelons le personnel à un rassemblement le mardi 16 novembre 1999 à 12 heures sur le site d'Arcueil. »

Au Centre EDF-GDF Distribution Lille Métropole, il a fallu ***attendre plusieurs braquages dans deux agences pour que des dispositions de sécurité soient prises*** (caisses fermées vitrées avec vidéo surveillance). Un important rassemblement de 120 agents, en décembre 2000, a fait avancer les choses.

Dans un cas observé en juillet 2001, en région parisienne, la caisse vitrée à moitié (1,20 m au-dessus du comptoir) n'a servi à rien puisque un des jeunes braqueurs est passé au-dessus, dans l'espace entre celle-ci et le plafond. L'individu a braqué son arme de poing sur la tête de Joëlle Itté.

Quelques Centres ont des caisses vitrées dans le cadre des points d'accueil rénovés, situés en zone urbaine sensible (une caisse vitrée à Ivry-sur-Seine était ***une des conditions fixées par les agents***, suite à plusieurs braquages, pour maintenir ouvert un point d'encaissement, les frais de sécurisation ont été pris en charge sur des budgets du National). Visiblement, la Direction d'EDF-GDF Distribution ainsi que la Mission Ville ***ne tiennent pas à faire connaître l'existence d'une caisse de ce type***, même si celle-ci fait partie d'un site du « projet accueil physique national » (configuration ZUS). Peut-être craignent-ils une contagion. Ils mettent plutôt en avant des configurations telles que les tempo caisses (caisses temporisées) et les aménagements du même type que ceux installés à la boutique de Vaulx-en-Velin.

Comment se pose le problème ?

Nous avons plusieurs configurations :
- espace accessible au public, entièrement ouvert, ou dont l'accès s'effectue par un système de gâche électrique,
- « espace complètement ouvert », c'est-à-dire sans vitrage(s),
- caisses temporisées, coffres temporisés,
- caisses « classiques » avec vitrages pare-balles.

Des « experts en risques graves », ayant opéré des expertises à la demande de CHSCT (comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) dans des établissements postaux, bancaires ou financiers, écrivent en mars 2002 dans l'un de leurs rapports : « notre attention a été attirée sur le fait que le nouveau concept d'agence bancaire **s'accompagne de temporisations plus longues**. Si le pari fait est de décourager certains malfaiteurs, il apparaît que de nombreux témoignages font état de **durées de hold-up plus longues** ; ce qui est toujours préjudiciable pour la sécurité des salariés. Aussi la politique en matière de sécurité devra tenir compte de cette nouvelle évolution. »

« Les temporisations d'ouverture de coffres ayant été augmentées, d'après les salariés, une augmentation des durées de hold-up serait constatée. Si cela freine l'accès aux liquidités, cela entraîne de facto une **confrontation plus longue avec des malfaiteurs** armés. Le système et l'organisation de la sécurité devront tenir compte de cette évolution. »

« Les salariés [des agences] se rendent bien compte, du fait de leur métier, et par **voie de presse**, que les agressions organisées cèdent le pas à des opérations plus longues, et sont souvent menées avec des armes de gros calibre. Alors que cela reste encore un phénomène marginal, certains "hold-uppeurs" **n'hésitent plus à tirer pour récupérer les quelques liasses de billets des caisses** sans forcément s'attaquer aux coffres protégés. »

Dans leur rapport de mars 2002, ces experts indiquent que « d'après les témoignages recueillis [auprès de salariés et hiérarchiques de plusieurs agences], le nouveau concept [espace ouvert, caisse située derrière un vitrage pare-balle] permet d'éviter ou de calmer l'agressivité de certains mécontents du service rendu, et **évite probablement la prise d'otage** pour s'introduire derrière la vitre blindée. »

Existe-t-il un recensement des circonstances de prise d'otage(s) dans ces configurations, le phénomène est-il en expansion ? La violence exercée sur l'otage (et/ou sa famille) est-elle plus marquée ?

Tempo caisse (caisse temporisée) :

a) Ouverture du tiroir. Je préconise en cas de vol à main armée (arme à feu, véritable ou factice), vol avec violence, ou menace par arme blanche ou seringue, d'ouvrir le tiroir et de donner le plus rapidement possible une « liasse dédiée ». Quelle somme donner : 500 euros, 1000 euros ? Je préconise une liasse dédiée (billets usagers non marqués) qu'on peut donner rapidement pour que le malfaiteur s'en aille le plus vite possible. S'il veut les pièces de monnaie, on lui donne tout... Cela se complique lorsqu'il réclame le contenu du caisson.

b) Accès au caisson (il se trouve en dessous du tiroir, et une trappe au fond du tiroir permet de faire des transferts de billets en cours de journée). Celui-ci étant temporisé, vaut-il mieux une temporisation courte, moyenne ou longue ?

Le problème se complique s'il veut accéder au coffre (cas des coffres visibles, ou existence supposée de coffre). Même problématique de temporisation et d'emplacement.

Existe-t-il des **stages** pour des salariés d'établissement bancaires ou postaux (quelles attitudes avoir en cas de braquage ? Tenir les mains bien en vue du malfaiteur, ne pas laisser penser qu'on actionne un moyen d'alerte... Depuis plusieurs années, nombre de Présidents de CHSCT d'unités locales EDF GDF déclarent, en séance d'organismes, se rapprocher du secteur bancaire... mais le font-ils ? Toujours est-il qu'ils ne reparlent jamais de cette question en séances d'organismes.

Quand déclencher l'alarme visuelle (la Direction déconseille formellement l'installation d'alarme sonore, ce qui peut se comprendre), qui alerte un ou des collègues dans un autre bureau se trouvant à proximité ? Au moment des faits ou lorsque le(s) malfaiteur(s) sort(ent)... Au moment des faits, cela peut éviter que d'autres agents se rendent sur les lieux du braquage et se trouvent exposés. Un agent peut observer discrètement pour améliorer l'identification ultérieure du malfaiteur. S'il existe un boutoir poussoir alarme et que la consigne Direction ou l'absence de consigne fait qu'un agent veut appuyer... il se peut très bien qu'il soit paralyser, le doigt à quelques centimètres du boutoir, d'où l'expression « les mains dans le béton », des experts relevant la culpabilité de salariés (avec conséquences sur le plan psychique) de n'avoir pas pu déclencher. Y a-t-il une « doctrine » ? Quelles sont les pratiques observées ici ou là ?

A l'inverse, il se peut qu'en l'absence de consignes claires, par méconnaissance de celles-ci, ou du fait qu'un agent ait un mauvais réflexe ou n'en fasse qu'à sa tête, il refuse de donner les fonds et mette en danger la vie d'autres agents, des usagers présents, voire des passants...

Autre dispositif, certains points d'accueil situés en ZUS sont dotés de **coffres DFX**. C'est un coffre avec une fente. Les usagers glissent à l'intérieur des espèces sous enveloppe. Un affichage indique que les agents n'ont pas les clés de ce coffre... Ce sont les convoyeurs de sociétés spécialisées dans le transport de fonds qui seraient seuls détenteurs des clés. Certains sont

accessibles par l'extérieur (en application de dispositions relativement récentes pour assurer la sécurité des convoyeurs et du public, dans le cadre de l'identification et l'élimination des points noirs). Le risque dans le premier cas de figure est que le malfaiteur ne croit pas ce qui est affiché, dans le second cas il peut y avoir arrachement du coffre de la façade avec développement du sentiment d'insécurité après un passage à l'acte.

Dans nombre d'unités, ce sont encore des agents EDF GDF qui **transportent les fonds** à l'établissement bancaire ou postal. Il y a beaucoup de femmes exposées au risque d'attaque et on relève des faits d'agression. L'agent se trouve souvent seul au moment de l'attaque. Les modalités de transport sont souvent aberrantes (souvent c'est à la même heure, par le même chemin à pied ou par la même route en véhicule personnel ou de service)...

Devant les risques de braquages, certaines unités ***ont préféré fermer la plupart des caisses*** et n'en laisser qu'une ouverte sur le territoire du Centre. Les personnes souhaitant payer en espèces ou ne pouvant faire autrement étant orientées vers La Poste (cash compte : opération gratuite pour l'usager), suite à des conventions décentralisées passées avec celle-ci.

Très souvent, les syndicalistes CGT préfèrent le maintien des caisses à condition qu'elles soient protégées au nom du service public de proximité. Certains se sont mêmes portés volontaires pour tenir les caisses ***afin qu'elles demeurent ouvertes au public***.

> « L'inspecteur du travail est venu lors du CHSCT consacré au braquage, ce n'est pas la même ambiance. La Direction est plus sur ses gardes. Avant le braquage de Béthune [février 2002], on savait que la Direction voulaient fermer les caisses. On se battait depuis deux ans pour le maintien des caisses. Comme des agents ne voulaient plus les tenir, ***nous disions : nous on va y aller à quatre-cinq, des hommes***, des syndicalistes pour maintenir les caisses ouvertes. » Entretien avec Emmanuel Perrot (secrétaire du CHSCT Electricité site de Béthune) le 17 octobre 2003.

Apparemment, depuis trois-quatre ans, il y a moins d'agressions d'agents EDF GDF transportant des fonds du fait d'un recours plus important à des sociétés spécialisées.

On note une augmentation du sentiment d'insécurité chez nombre de caissiers et surtout chez leurs ***remplaçants occasionnels*** (craintes du braquage).

Vécus à EDF-GDF Lille

Un préventeur-sécurité explique : « Il faut quand même savoir que sur [EDF-GDF] Lille Métropole, nous avons à déplorer trois hold-up en 1999, un pour l'année 2000, que nous avons eu une prise d'otages et que nous avons eu des gens qui étaient donc menacés, un Monsieur qui avait une ceinture de bâtons de dynamite autour de la ceinture dans l'accueil physique. Tout le monde à plat ventre, etc. Donc, une intervention qui a failli mal se terminer parce que le chef de GR, le cadre, était intervenu en *cow-boy*, en Rambo à l'accueil et ***a failli faire déclencher les tirs***. Là aussi, il a fallu qu'on réagisse. Dans le premier hold-up qu'a vécu Lille, ***personne ne s'est soucié de l'agent***, personne ne lui a demandé comment ça allait, comment il se sentait, il a dû reprendre son travail, mais de façon complètement non préparée. Aucun hiérarchique ne lui a dit : 'maintenant je vais te mettre en absence autorisée, ou dans un bureau en attendant', non, rien, aucun accompagnement. » (Compte rendu de la réunion formation-débat organisée le 16 novembre 2000 par le Pôle MHO, SFP).

Un film vidéo « face à l'agressivité » (mars 2001) a été réalisé par EDF-GDF Lille présentant la problématique des stages de prévention et des actions de soutien psychologique aux victimes d'agression (actions menées par le Cabinet Epistème, psychologues cliniciens). Un agent EDF-GDF y ***raconte sa culpabilité*** car, au moment des faits, il n'a pas fait ce que les braqueurs demandaient. Après coup, l'agent a réalisé qu'il avait mis ses collègues en danger et il s'en sentait encore coupable.

Au vu d'un certain nombre d'éléments issus des procès-verbaux des CHSCT locaux, la CGT, lors du CNHSCT du 21 octobre 2004, entre dans le vif du sujet :

« Protection des caisses. On dit, dans certains CHSCT, que M. Patrick Lafon [Mission Ville] a des contacts réguliers avec la police. Si tel est le cas, avec qui ? Polices locales, Ministère de l'Intérieur, Préfecture de police de Paris ?

En septembre 2003, lors du CHSCT du Service clientèle EGS Franche-Comté Sud, un membre de la Direction a avancé son point de vue de manière catégorique : '***Plus on protège, plus l'agression sera violente***', reprenant, mot pour mot, le point de vue que M. Lafon se plaît à répéter depuis 2001 à qui veut l'entendre. ***Sur quoi se fonde cette théorie ?*** Nous avons évoqué cette question dans notre document.

Le Président du CHSCT du Pôle Clientèle d'Asnières, M. Bruno Lachaussée, a déclaré, lors du CHSCT du 27 novembre 2001, à propos du nouvel accueil d'Epinay - je cite : 'vous remarquerez que la plupart des banques sont désormais ouvertes. En effet, il est intéressant de constater, statistiquement, que le nombre des agressions diminue à mesure que les protections du bâtiment disparaissent'. C'est un extrait du procès-verbal. Maintenant, c'est

dans le procès-verbal du CNHSCT. Il doit être clairement établi qu'***aucune étude dans ce domaine n'a été faite***. Donc, on ment aux représentants du personnel et aux agents. Quel retour d'expérience de la mission de Mme Dominique Spinosi de la Direction Sécurité d'EDF à Villeneuve-d'Ascq à la suite du vol à main armée [décembre 2003] ? Cette mission a été annoncée lors du CHSCT local. Il y a sans doute des éléments d'enseignement qui intéresseraient le CNHSCT.

Lors du Comité national [CNHSCT] du 10 juillet 2003, on nous a dit - je cite : 'selon la police, une caisse dédiée est, en effet*, **très incitatrice à l'agression**'*. Autre citation : 'Les caisses dédiées sont fortement déconseillées par la police', dixit Monsieur Rochon, d'où l'installation de tempo caisses sous les bureaux des conseillers clientèle. 'Ce sont les recommandations de la police', assure Monsieur Cura. Nous avons évoqué cette question lors de la bilatérale du 1er mars 2004 avec la Délégation Prévention Sécurité qui a indiqué qu'elle se rapprocherait du Projet 'Accueil Physique'. Nous attendons toujours la réponse. Nous insistons sur cet aspect car si vous faites en sorte que nos points d'encaissement ***deviennent des cibles attractives et faciles***, car peu défendues, vous exposez inutilement aux agressions, non seulement des agents, mais également des clients. De fait, l'aspect 'sécurité conjointe des agents et des usagers' est un ***axe préventif : intérêt commun, respect mutuel et sécurité partagée !*** Messieurs, pouvez-vous nous apporter quelques précisions ? Quels contacts [avec la Police nationale], quand et avec qui ? Quant à nous, nous pouvons formuler une proposition concrète faite lors de la bilatérale de mars dernier avec la Délégation Prévention Sécurité : le commissaire divisionnaire, M. Alain Beaujard, de la Préfecture de police de Paris, est disposé à réaliser des audits de sécurité et, s'il est invité par le CNHSCT, est prêt à venir pour nous faire un exposé sur cette question. Vous voyez, Monsieur Le Président, si le groupe de travail avait été constitué, cet expert aurait déjà été auditionné par le groupe et nous aurions gagné du temps. » (Cf. procès-verbal du CNHSCT du 21 octobre 2004).

En mai 2007, toujours aucune réponse à ces questions !

ZOOM

Débats lors du CHSCT Clientèle d'EDF-GDF Distribution Le Havre Porte Océane

« Un individu cagoulé et armé a pénétré à l'intérieur du plateau clientèle de F. (en province) le 7 juin 2002 vers 9 heures 30. Monsieur X, le caissier, était en pause (le tiroir de la caisse était fermé). L'individu a regroupé, sous la menace de son arme, les agents présents sur le plateau (dont un intérimaire et un stagiaire). Ce tiroir étant fermé. Monsieur X a été appelé par ses ***collègues détenus en otages*** pour ouvrir celui-ci et donner l'argent que celui-ci contenait au braqueur. Ensuite, l'individu s'est enfui. La police prévenue immédiatement est arrivée rapidement. »

Lors du CHSCT extraordinaire du 11 juin 2002, suite à l'agression armée du 7 juin 2002, au sein de l'accueil physique de l'agence de F. (en province), Jean-Marie Toullec, représentant du personnel, informe le Président du CHSCT que « sur cette agence de F., il arrive qu'en cas d'absence du caissier, ce soit la ***jeune intérimaire*** qui le remplace à la caisse et que, épisodiquement, elle effectue des transports de fonds avec sa voiture personnelle. Il rappelle, concernant l'intérim, l'article L 124-2-3 du Code du travail : 'en aucun cas, un contrat de travail temporaire ne peut être conclu pour effectuer des travaux particulièrement dangereux...' Il demande, par conséquent, que, conformément à ce texte de loi, aucune charge de travail liée aux encaissements et aux transports de fonds ne soit donnée aux intérimaires des plateaux d'accueil.

Le Président affirme qu'***aucun intérimaire n'effectue déjà plus de convoyage de fonds au niveau de l'agence de G.***. Concernant l'agence de F., il prend l'engagement, qu'à partir de ce jour, la logique étant de se mettre en conformité avec un texte de loi, aucun intérimaire de F. n'effectuera, même de manière exceptionnelle, de transports de fonds. »

Comme le souligne le Docteur Bancel-Cabiac, médecin coordonnateur de La Poste, le 8 février 2001 : « L'agression c'est le sentiment de l'individu d'être pendant quelques instants ***en contact, en face, de sa propre mort*** : c'est **très schématisé dans la situation d'attaque à main armée**. Avec les braquages, nous sommes en présence de traumatismes psychologiques. Les conséquences psychiques ne sont pas les mêmes qu'en cas d'agressivité, d'actions répétées, même à caractère humiliant. »

Nombre d'attaques à main armée visant La Poste

1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006 (p)
445	417	411	339	300	298	510	395	406	291	281

(p) = sur dix mois

Tract CGT de La Poste

Prise d'otages de Limay : la sécurité n'a pas de prix !

Un braquage de plus dans un bureau de Poste des Yvelines ! Il a eu lieu à Limay, jeudi 14 septembre 2006, et c'est la suite d'une longue série. Cette fois-ci, il y a eu prise d'otages et bain de sang. Par chance, nos collègues n'ont pas eu à subir de violences physiques graves. Une personne a cependant été sérieusement intoxiquée. Les représentants de notre syndicat CGT, présents immédiatement sur les lieux, ainsi que les postiers qui s'y sont rendus en nombre, ont pu mesurer le choc psychologique considérable subi par nos collègues du Courrier et du Réseau Grand Public.

La CGT tient en premier lieu à exprimer sa solidarité envers tous les collèges victimes de cette odieuse agression et demande que toutes les dispositions utiles soient prises pour leur venir en aide et leur assurer un accompagnement psychologique dans ces circonstances dramatiques.

Nous exigeons par ailleurs que nos directions Courrier et Réseau Grand Public prennent des engagements forts et immédiats en matière de sécurité. En effet, les problèmes de sécurité dans les Yvelines, comme dans bien d'autres départements, ne sont pas un phénomène nouveau, loin de là. On peut parler, au contraire, d'un problème récurrent. C'est ce qu'exprimera avec force la CGT lors du CHSCT extraordinaire de lundi. Depuis de nombreuses années, la CGT interpelle régulièrement les directions de La Poste à ce sujet.

Il est maintenant urgent de prendre le taureau par les cornes et de mettre en place un véritable 'Plan-sécurité' prenant en compte nos revendications :

- Nous ne voulons plus d'ouverture de bureau par une personne seule, mais au minimum par deux agents ensemble. Cela suppose l'arrêt des horaires individualisés et la présence de cadres.

- Nous exigeons des effectifs supplémentaires et un volant de remplacement suffisant pour assurer dans de bonnes conditions ouverture, fermeture des locaux et accueil du public.

- Nous affirmons, une fois de plus, le besoin urgent de sécurisation des guichets par l'***installation de vitres anti-franchissements***, rideaux métalliques, ***sas d'entrée filtrants***, etc.

- Nous exigeons l'accompagnement systématique de tous les agents victimes d'agression par le suivi psychologique post-agression.

- Nous exigeons le respect des priorités de mutation et/ou de changement d'affectation pour les victimes d'agressions.

- Nous exigeons le respect et la garantie du droit de retrait en cas de danger. »

A Villepreux, le 15 septembre 2006.

Autres cas où des usagers masculins agressent des agents féminins d'EDF-GDF

Des usagers masculins agressent des agents féminins

Nous avons pris quelques exemples, datant de 1992-1994, et un autre survenu en 1998, pour montrer que le problème n'est pas récent, touchant agents féminins d'accueil et techniciennes d'intervention chez les clients. Nous avons choisi de présenter des situations variées, sur plusieurs Unités.

EDF-GDF Val de Charente, mai 1992. « Un client en portant un **coup violent dans la vitre** de protection, qui surmonte la caisse, a brisé la glace. Les éclats de verre ont coupé l'agent féminin. » Arrêt de travail de trois jours.

EDF-GDF Asnières, octobre 1993. « Effectuant des relevés de travaux, une technicienne contrats et concessions, a été **molestée par deux individus** qui se trouvaient sur le trottoir. » Contusion, hématomes, sièges multiples, 6 jours d'arrêt de travail.

EDF-GDF Paris-Pyramide, agence Etienne Marcel, février 1994. Un agent féminin, technicien d'intervention clientèle, se rend chez un client pour effectuer une coupure pour non-paiement. Les deux occupants de l'appartement le font entrer et **le molestent**, provoquant contusions et hématomes multiples. Accident du travail enregistré en accident bénin.

EDF-GDF Anjou, en mars 1994, l'agent féminin, technicien d'intervention clientèle, « a été victime d'une **agression** par le client chez lequel il intervenait. Il avait été chargé d'encaisser une facture impayée ou de supprimer l'alimentation d'électricité ou de gaz. » Siège des lésions : membres supérieurs. 4 jours d'arrêt.

EDF-GDF Paris - Rive Gauche, en août 1994, une gestionnaire clientèle accueille à l'agence Butte aux cailles un client suite à un constat de fraude. Le client **l'a fermement saisi par le cou pour la molester**. L'agent a réussi à se dégager, mais a subi un choc nerveux. Accident du travail sans arrêt de travail.

EDF-GDF Paris-Aurore, en février 1998, un agent féminin recevait un client en accueil physique au sein de l'agence. Celle-ci a été menacée verbalement par le client, qui **manipulait un couteau**. L'agent a eu un arrêt de travail de 79 jours.

Suite à agression de deux agents féminins
La CGT d'Electricité de Strasbourg revendique (mars 2001)…

Christiane Blass, au nom du Syndicat CGT du Bas-Rhin des mines et de l'énergie, a adressé le 5 mars 2001 au Président du CHSCT d'Electricité de Strasbourg un courrier dans lequel elle souligne :
« Le 1er mars 2001, deux conseillères clientèle de l'agence de Strasbourg ont été victimes d'agression verbale et de menaces d'un client de l'entreprise. Cette énième agression souligne à nouveau les carences de mesures de sécurité à l'accueil physique (hors caisse) des clients, carences que la CGT a évoqué à plusieurs reprises ces derniers mois. En effet, ces manques ont été accentués par :
-l'**élargissement des plages d'ouverture** des différentes agences,
-le **personnel en nombre restreint** à l'accueil physique et ceci pour toutes les plages horaires journalières,
-l'**absence de dispositif d'alerte** (hormis les caméras peu regardées ou mal installées), **et de locaux de repli** en cas d'agression,
-le **manque de formation de prévention du risque** agression,
-le **peu d'expérience** d'un nombre important de conseillers clientèle **jeunes embauchés** dans l'entreprise,...
Nous vous demandons de toute urgence :
-d'**analyser les postes de travail 'accueil'** pouvant être concernés par le risque d'agression,
-de mettre en place une **procédure pour la prise en charge des victimes** (soutien psychologique, débriefing,...).
Toutes ces actions devront être menées en concertation étroite avec le CHSCT et la médecine du travail. »

A EDF-GDF Distribution, est posée la ***problématique agent féminin***, technicien d'intervention clientèle, ***en travailleur isolé***. Traditionnellement, parmi les équipes de techniciens d'intervention clientèle, on compte peu d'éléments féminins. Pourtant des jeunes femmes ont été attirées par ce métier. Un certain nombre d'entre elles interviennent dans des quartiers sensibles et sont amenés à côtoyer des personnes peu avenantes voire déséquilibrées mentalement…

L'agression la plus grave dont nous avons eu connaissance s'est produite mercredi 8 août 2001, une après-midi. Une jeune femme de 23 ans, étudiante en psychologie, embauchée comme emploi saisonnier, a été ***sauvagement agressée***. Elle effectuait un relevé de comptages dans la cage d'escalier d'un immeuble à Rennes (quartier non sensible). Un habitant de cet immeuble, âgé d'une trentaine d'année, l'a entraîné chez lui, lui a porté plusieurs coups de couteau, a tenté d'abuser d'elle et lui a encore porté des coups avec cette arme. La jeune femme explique les circonstances de son agression : « vers 15 heures 45, alors que je descendais l'escalier dans lequel je venais de terminer mon circuit de relève en gaine, un individu a ouvert la porte de son appartement. […] Brusquement, il a refermé la porte et a empoigné un couteau de cuisine avec lequel il m'a frappé à plusieurs reprises au cou, au thorax et à l'abdomen. ***Il a ensuite tenté de m'agresser sexuellement*** sans y parvenir. Il a demandé mon adresse, que j'ai communiquée à bout de forces. Bien que traumatisée, j'ai réussi à dialoguer afin de lui faire prendre conscience de la gravité de son acte. Par moments, il semblait conscient et regretter ses agissements. […] Je suis parvenue à le convaincre de me transporter vers l'hôpital le plus proche. Il a accepté et m'a transportée à la clinique de la S. en conduisant lui-même le véhicule EDF-GDF. » L'auteur de l'agression a été interpellé sur place par la police et la jeune femme, hospitalisée, a heureusement survécu à ces blessures.

> Une assistante sociale, travaillant dans un centre EDF-GDF de la deuxième couronne, explique le 21 mars 2001 : « Il y a de réelles inquiétudes à avoir concernant les saisonniers et les intérimaires qui travaillent par exemple sur B. en juillet, août et septembre. Et ce n'est pas qu'à B. Ce sont des étudiants qui ont besoin de travailler. Ils ont environ dix-huit ans et demi, et il y a ***beaucoup de filles***. Ils ont les lettres à distribuer pour récupérer l'argent des impayés. On va au-devant des emmerdes. […]. Sur le document qui n'est même pas mis sous enveloppe apparaît le montant de la somme due à EDF. La correction voudrait qu'au moins, ces documents aient été mis sous enveloppe... Alors, quelle image véhicule-t-on ? […] Quand on sait qu'il y a beaucoup de filles qui sont utilisées à cela... ***L'agression, ne la recherche-t-on pas quelque part ?*** ».

Septembre 2004, « une saisonnière a été envoyée seule en relève dans une zone rouge [réputée dangereuse], à Bobigny, et elle s'est trouvée en insécurité. [***Elle a été obligée de se défendre***]. La Direction de Pantin ne respecte pas ou n'oblige pas ses managers à respecter les procédures édictées. Il est vrai que le Centre de Pantin entend (selon un document interne) 'maîtriser les dépenses relatives aux interventions dans les zones sensibles'. Par conséquent,

des femmes et des hommes, agents ou salariés, sont ***envoyés au casse-pipe !*** [140] » L'agresseur qui a pris un coup l'a poursuivi aux cris de « Ah la salope, elle va me le payer ! ». Heureusement, elle a réussi à lui échapper, abandonnant sur place son TSP.

> ***Le point de vue de Nadia, agent PI, et de ses collègues***
>
> Réunion dans la salle des agents petites interventions de l'agence d'Aulnay-sous-Bois, 17 octobre 2001, afin de recueillir des éléments d'informations sur l'insécurité pour des contrats locaux de sécurité.
>
> Propos d'agents, dont Nadia, jeune femme agent PI. « Les sous-sol des 3000 ça va encore, mais le pire c'est la cité Emmaüs. Les problèmes ce sont les regroupements de jeunes en bas des immeubles et les drogues. Pascal a été agressé à Clichy-sous-Bois : arrêt de travail de dix jours. ***Ce serait normal que cela soit l'entreprise qui porte plainte et non l'agent***. »
>
> « ***Si l'agression est notée en accident du travail, c'est scotché en rouge pendant 10 ans***. »
>
> Les sites à problèmes : Le Galion 3000, Schweitzer, Les Etangs (aux Lotus et Nénuphars on ne va pas couper). Nadia explique qu'***en règle générale, elle travaille seule***. Quand elle ne « sent pas » l'endroit et l'ambiance, elle ne descend pas dans les caves. Mais lorsque çà chauffe la hiérarchie ne l'envoie pas dans certains endroits. Elle travaille des fois accompagnée d'un collègue masculin. Gilles explique qu'ils mettent le feu aux portes d'entrée pour accéder aux caves car c'est leur territoire. « Au Parc de la Noue, il y a eu de la rénovation, les gaines sont prêtes pour remonter les comptages et les sortir des caves, mais cela ne suit pas. Et les bailleurs ne font pas leur travail. »

Pierre Calvès, préventeur-sécurité d'EDF-GDF Distribution Marseille, relate (20 septembre 2001) un incident qui a provoqué plus de peur que de mal : « un jeune agent féminin devait intervenir sur un manque de courant chez un client qui demeure dans un quartier réputé chaud. En général, les dépanneurs interviennent seuls. Ils sont à disposition d'un centre d'appel dépannage. Mais il y a aussi un fonctionnement un peu en dehors de la hiérarchie. Alors, un contremaître a intercepté l'appel et ***a pensé qu'il n'était pas judicieux qu'une jeune femme aille seule dans un quartier sensible***. Donc, il lui a donné le renfort… d'un jeune apprenti ! Donc, ils étaient à bord du véhicule de service et ils étaient à peine arrivés dans le périmètre de la cité, qu'un groupe d'adolescents a tiré avec une carabine à deux reprises sur le véhicule. Ils ont fait demi-tourr. La jeune femme a été secouée. »

> Michel Pellegrin, secrétaire CGT du CLC-CHSCT Marseille, commente (11 décembre 2001) : « elle a dû stopper le véhicule avant d'être arrivée à l'agence, elle s'est écroulée en larmes. Elle a appelé son père pour qu'il vienne la chercher. Envoyer un apprenti à la place d'un gars expérimenté, c'est un peu n'importe quoi. A EDF on est habitué au n'importe quoi. »

Des agents féminins se dotent de moyens de défense. Le chargé de qualité et appui technique d'EDF-GDF Vénissieux explique (30 mai 2001) que des agents féminins cherchent à se prémunir d'une agression : « des bombes [à gaz] de défense. J'ai vu une releveuse qui en avait une pour faire sa tournée, elle ne s'en séparait jamais ».

Maryse Jaspard souligne que « ***les espaces publics, particulièrement dans les grandes agglomérations apparaissent*** *[…]* ***comme un espace*** inégalitaire et ***sexiste***. S'il est indéniable que cette forme de harcèlement entrave la libre circulation des femmes dans les espaces publics, il ne conduit pas inéluctablement à des agressions sexuelles caractérisées[141] ».

A EDF-GDF Distribution La Mayenne, Jean-Pierre Rochon, présenté comme un expert national, explique : « en accueil physique les situations sont sans doute plus rares, mais plus dures [qu'au téléphone]. Dans ce cas les insultes sont à ***connotation sexiste*** et les femmes sont plus touchées que les hommes. Au téléphone il y a des remarques habituelles qui touchent à l'entreprise. » (Procès-verbal de la séance du CHSCT du 21 septembre 2004, intervention de Jean-Pierre Rochon le 29 juin 2004).

---

140 cf. « Document de travail des représentants CGT du personnel au sein du CNHSCT relatif à la prévention des risques d'agressions », séance du 21 octobre 2004.

141 « Les violences envers les femmes : une reconnaissance difficile », *Femmes, genre et sociétés. L'état des savoirs*, sous la direction de Margaret Maruani, La Découverte, mars 2005, pp. 148-156, page 154. On pourra se reporter à l'étude de Maryse Jaspard et *alii*, *Les violences envers les femmes en France. Une enquête nationale*, La Documentation française, 2003.

Fiche F

Les situations de face à face en accueil physique, ou de corps à corps

> Patrick, qui a été agent petites interventions électricité, puis mixtes, de 1984 à 1989, à l'Agence Saint-Ambroise à Paris, explique : « dans les quartiers au nord du Père Lachaise, il y avait des squats, il y avait de la came dans des caches, il ne fallait pas mettre tes mains n'importe où. Quand on partait pour certains endroits, on faisait bien attention d'avoir nos chaussures de sécurité, cela nous protégeait quand on mettait les pieds sur des seringues. Les agressions ? Oui c'était une des préoccupations, pas la seule, mais on savait que cela pouvait arriver. Donc, quand on allait à certains endroits, on s'arrangeait avec un collègue, on rassemblait les deux tournées et on se déplaçait à deux. Parce que quand tu as un problème tout seul tu te retrouves un peu con. C'est le moins qu'on puisse dire. Des fois, on y allait même d'emblée à deux, à trois ou quatre… La Direction, elle n'est pas bête quand même. C'était une préoccupation, oui, mais qu'est-ce que tu veux, avec notre métier, **on était dans la rue et dans la rue il y a de tout** : des gens pauvres, des gens riches, des gens dangereux, des miséreux, surtout dans ces quartiers où les riches côtoyaient les pauvres. **C'est la rue quoi !** » (Entretien 6 avril 2005).

Emmanuel Dupont explique que, d'une manière générale, la ***situation de face à face*** est toujours plus difficile que les autres types de situations. La « coopération » à établir est toujours à construire. « Cet effort de construction exige un engagement qui passe très largement ***par le corps*** : se déplacer, se faire voir, se rendre compte. La violence dont peuvent être victimes certains agents dans des quartiers difficiles témoignent, en dernière limite, de cette ***contrainte d'engagement***.[142] »

La gestuelle du client ou d'un autre tiers fait partie de la situation de face à face. Elle peut annoncer une montée des tensions et un passage à l'acte violent. Pascal Duret explique que « la ***gestuelle*** emphatique, particulièrement dans la culture méditerranéenne, traduit d'une manière strictement codée les degrés d'intimidation propres aux rituels agonistiques sans que l'on sache toujours s'il ne s'agit pas d'un simulacre. Car elle offre aussi la ***possibilité de basculer*** à tout moment. [143] »

Olivier, technicien d'intervention clientèle, explique très bien que ***l'interaction peut se réduire à peu de choses*** dans certaines situations : « je participais à un stage de gestion des situations conflictuelles. La formatrice du Cabinet [consultant X] demande à un agent de s'approcher d'elle, elle expliquait que chacun a une bulle autour de lui, et quand il y a des mouvements la bulle se déplace, on peut être sur la défensive, etc. Moi, je demande à la formatrice si je peux me lever… Je m'approche d'elle, je lui dis des choses anodines, je me retourne faisant mine de m'éloigner, et je me retourne brusquement en faisant semblant de lui mettre un coup de boule… Et je lui dit : vous voyez c'est comme çà que cela se passe dans les cités, ***on ne voit rien venir…*** Elle est restée muette et bras ballants. Et les autres agents disaient : c'est exact, c'est à çà que nous sommes confrontés » (23 septembre 2003).

Chez nombre de jeunes des quartiers en difficultés, « la force physique n'est pas la seule composante de ce capital [guerrier]. Un ***caractère 'imprévisible***' (même selon les codes de la 'rue') peut également assurer une réputation. [144] »

Philippe Breton signale des situations où, dans l'interaction, il est impossible de maintenir la civilité, d'avoir (faute de temps pour la formuler, par fatigue mentale, par méconnaissance ou inexpérience en la matière) une parole qui permette « d'***exercer une force sans engendrer de domination***, cette domination qui appelle en retour la violence.[145] »

Pascale Molinier souligne que « l'analyse du travail ruine complètement l'idée que seuls les hommes accompliraient des tâches qui exposent à la violence. Le ***travail de service*** en contient fréquemment le risque » et s'interroge : « les femmes ont-elles dans le travail et du fait de leur travail ***un autre rapport*** à la violence que celui des hommes ? », « doit-on analyser le rapport des hommes et des femmes à la violence subie et agie dans le travail de la même façon ? », « la violence ***produit-elle les mêmes effets psychologiques sur les hommes et sur les femmes ?*** »[146]

---

142 Note HN-51/95/002, DER-GRETS, op. cit.
143 *Les jeunes et l'identité masculine*, PUF, janvier 1999, page 68.
144 Isabelle Coutant, *Délit de jeunesse. La justice face aux quartiers*, Editions La Découverte, janvier 2005, page 139.
145 *Argumenter en situation difficile*, La Découverte, janvier 2004, page 29.
146 « Prévenir la violence : l'invisibilité du travail des femmes », Pascale Molinier, *Travailler*, n°3, 1999, pages 73-86.

On pourrait cerner dans l'activité du métier de conseiller clientèle, en particulier lors des relations avec les usagers démunis, métier occupé par beaucoup de femmes, ou celui de conseiller solidarité énergie, la part de ce que Pascale Molinier appelle la « fonction maternelle », caractéristique des métiers féminins. « Précisément, l'expérience de devoir faire avec la vulnérabilité et la souffrance d'autrui est au centre du travail féminin. Le travail féminin est toujours ***un travail sur et avec le corps*** - corps biologique et ***corps vécu***. » « Les femmes sont censées se débrouiller naturellement avec les dimensions de l'expérience sensible. »

> Pascale Molinier écrit : « l'analyse clinique du travail suggère que les femmes n'ont ni la même expérience, ni la même perception, ***ni la même définition*** de la violence que les hommes. On touche là aux questions cruciales du rapport entre le travail et l'identité sexuelle. La violence masculine peut s'intégrer dans l'identité masculine, elle est virile [...]. Pour les femmes, ***la violence est toujours en rupture avec leur identité***, qu'il s'agisse d'ailleurs de femmes exerçant un métier d'homme ou de femmes exerçant un métier de femme. » Pascale Molinier formule l'hypothèse que « les femmes ont une définition de la violence dans le travail beaucoup ***plus extensive*** que celle des hommes. Mais leur définition n'est en rien approximative. Dans le travail féminin, la 'violence' commence avec l'indifférence, cette négation de l'autre et de soi, qui n'est pas encore la violence mais qui ***en contient déjà les germes***. [...]. Si les infirmières, entre elles, ont, me semble-t-il, une définition plutôt extensive de la violence, c'est que leur travail implique de **la repérer dès ses prémisses** afin d'anticiper sur son déchaînement, et ceci dans le cadre d'une coopération où le sens du travail est donné par la capacité collective de non-violence. » (Cf. « Prévenir la violence : l'invisibilité du travail des femmes », *Travailler*, n°3, 1999, pp. 73-86, citations pages 84-85).

Pascale Molinier souligne que « dans le monde du travail féminin, il ne s'agit pas d'exercer la violence mais ***de l'affronter pour la désamorcer***. La violence éventuelle des - [...] clients, usagers [...], etc. - doit toujours être conjurée sans armes et sans répondre à la violence par la violence. Le rapport des femmes à la violence est différent de celui des hommes parce que leur travail implique de prévenir la violence, d'anticiper sur son déclenchement. Le drame est que lorsque les femmes réussissent à conjurer la violence, le travail qu'elles ont accompli pour y parvenir ne se voit pas. C'est pourquoi je défendrai le principe méthodologique qu'***on ne peut pas analyser le surgissement de la violence subie ou agie*** dans les activités féminines sans avoir au préalable décrit en positif ***ce que les femmes font comme travail pour prévenir la violence***, celle de l'autre et celle qu'elles peuvent parfois sentir monter en elles face à l'autre. »

> « Si le rapport des femmes avec la violence est peu visible, c'est que le rapport des femmes à la violence est avant tout un rapport rusé. [...] La culture [...] gestionnaire reste, dans son ensemble, ignorante de ces savoir-faire. » « Comme toute pratique rusée, l'anticipation de la violence par les femmes relève en partie de l'infraction, de la ***transgression des règles***, et, comme tels, parce qu'ils risquent la sanction, les savoir-faire rusés des femmes sont tenus secrets. » (page 81).

En extrapolant l'analyse de Pascale Molinier, on peut dire que les « les femmes sont ***responsables de l'humanisation de l'autre*** », elles « ont pour tâche d'instaurer de l'intersubjectivité ». [147]

Dans les relations aux usagers, nos agents féminins EDF-GDF mettent en œuvre ces qualités et ces savoir-faire rusés.

L'accueil clientèle : un métier passionnant mais difficile. Des agents en parlent à leurs infirmiers (es) et à leurs médecins du travail, décembre 1998. Les matériaux sont issus de 37 Centres EDF-GDF Distribution.

« Une très forte pression des clients

La clientèle est ***de plus en plus exigeante*** surtout depuis les campagnes publicitaires organisées par EDF GDF Services. Parfois les clients sont agressifs, car confrontés à une réalité sociale et économique difficile. D'une manière générale, la relation avec le client n'est jamais neutre. Ce dernier contacte l'agent d'accueil pour un problème, et il est souvent tendu, inquiet et parfois irascible. Or les émotions sont contagieuses. L'agent d'accueil, à son insu, peut entrer en résonance avec l'état émotionnel de son client, surtout lorsque ses résistances sont amoindries". "Les contacts sont de plus en plus complexes avec les ***clients en difficulté***, qui ont besoin de parler, ou qui au contraire sont ***agressifs***. Il faut ***faire face à la peur d'être agressé physiquement*** ou verbalement sans pouvoir verbaliser ses craintes du fait des contraintes de temps ou du déficit de communication. » « Beaucoup d'agents se plaignent de ***problèmes d'effectifs*** sur les sites. » (page 5).

Dans certaines unités où le climat est dégradé, on relève que « ce ***climat*** est ***peu favorable*** pour répondre aux demandes exigeantes et ***pour garder son 'self-control'*** face à l'agressivité de certains clients. » (page 13).

Face à de multiples difficultés, « les mécanismes de défense individuels observés sont le repli sur soi, la désertification des espaces de discussion sur le travail et l'indifférence à la souffrance des autres car elle renvoie trop à la sienne propre. » Il y a aussi des mécanismes de défense plus collectifs, par exemple,

147 « Prévenir la violence : l'invisibilité du travail des femmes », Pascale Molinier, *Travailler*, n°3, *op. cit*.

en riposte à des contrôles incessants de productivité, « certains plateaux [d'accueil téléphonique], et ce n'est pas rare, ***se mettent à répondre n'importe quoi*** aux clients » ou « répondent rapidement sans régler véritablement les problèmes ». (page 16).

Face aux difficultés rencontrées sur les plateaux, l'étude fait état du « lourd dilemme des chefs de Groupe Responsable (GR) et des responsables des groupes gestion clientèle. Partagée entre la réalité des activités du plateau clientèle et les objectifs venant de la direction du Centre, cette population doit gérer au mieux les contradictions. Cette situation est très coûteuse en termes de santé car ces responsables sont, dans leur grande majorité, autant attachés aux bons résultats des plateaux qu'au bien-être des agents. Or, faire remonter les réalités de fonctionnement ***c'est s'exposer à un jugement sur sa qualité de 'manager'***. ***Témoigner c'est prendre un risque pour sa carrière***. Ne pas témoigner c'est avoir à gérer des situations avec les agents du plateau sans avoir de solution à de nombreux problèmes.

Les attitudes face à ce dilemme sont variables. Elles se résument souvent à deux alternatives :

- ne plus voir les difficultés, ne plus se mettre en situation de les entendre, ne plus susciter de débat sur le travail avec les agents, se couper du fonctionnement quotidien. La hiérarchie peut aussi se réfugier dans un domaine qu'elle connaît mieux et se reporter ainsi sur une appréhension gestionnaire de l'activité d'accueil ;

- participer à la vie du plateau, être le porteur des dysfonctionnements, témoigner de la réalité du travail, mais avec pour conséquence une usure progressive, des angoisses voire une évolution dépressive. Le risque aussi est d'être trop impliqué avec l'équipe et de manquer de recul pour avoir une analyse plus distanciée de la situation.

La troisième attitude, la plus fréquente, est l'alternance entre ces deux positionnements. » (page 11).

Les apports de Livia Scheller…

Dans son enquête sur les machinistes RATP, Livia Scheller montre l'existence de formes sexuées d'une subjectivité à l'oeuvre dans l'activité de travail et explique que les compétences relationnelles des femmes sont en grande partie issues du modèle maternel. Ces mécanismes consistent à prendre sur soi la violence exprimée par l'autre sachant intuitivement qu'***en la contenant sans éprouver l'impression de se faire détruire***, elle finit par s'estomper, pour se transformer en désir de réparation ([148]). « Plusieurs fois, en effet, des conductrices nous ont parlé des rapports de respect mutuel instaurés avec les jeunes des bandes qui, après quelques ***provocations bien négociées par les femmes***, non seulement les ont laissé travailler tranquilles, mais se sont même trouvés à les protéger lorsque l'occasion de le faire s'est présentée. Cette capacité de ne pas prendre « à la lettre » la violence exprimée par certains jeunes dérive aussi du fait que les femmes sont conscientes qu'elles ne peuvent que contourner l'agressivité exprimée contre elles en tant que machinistes, se sachant impuissantes d'un point de vue physique à l'affronter de face. Cette certitude les pousse à ***mobiliser leurs ressorts relationnels***, à se délester au plus vite d'un passage à l'acte, à la différence de certains conducteurs qui, ne supportant ni l'agression verbale ni les consignes de la Régie qui imposent de ne pas y répondre, ressentent ces attaques comme un défi à leurs capacités viriles et à leur orgueil. « Il faut ajouter aussi que le devoir de faire respecter les règles - obligation implicite aux tâches de contrôle et de sécurité que tout machiniste devrait assumer [...] - est vécu par les hommes comme étant un constituant essentiel de l'identité du métier ». [149] Or, si ce système de règles est continuellement transgressé, cela crée chez les hommes un malaise plus difficile à supporter que chez les femmes. Pour certains hommes, cesser de répondre à l'agressivité verbale ou physique en « laissant faire » équivaut à mettre en place un mécanisme d'évitement radical du contact avec les usagers qui finit par marquer en entier le rapport au travail : ce désinvestissement commence alors à priver l'activité de ses composantes positives - le sens du service - et ouvre là les portes à un mépris du métier et à un sentiment d'impuissance qui participent sans doute au fort taux d'inaptitude dont les machinistes hommes sont les victimes principales. [150]

Comme le conseillent vivement Pascal Poulain, Bertrand Artigny et Anne Gaël Erard, du Cabinet d'expertise Alpha Conseil, « même si cela présente des difficultés particulières, il faut aussi ***recenser les succès dans la résistance à la violence***. Chaque fois qu'un technicien, une infirmière ou une assistante sociale sera parvenu à désamorcer une situation potentiellement violente, il est utile d'analyser et de ***diffuser l'expérience***. » (Cf. Expertise intitulée : « Sécurité des personnels vis-à-vis des risques d'agression », 27 décembre 2000, CHSCT CRAMIF).

148 L'auteur renvoie ici à Mélanie Klein, en particulier *L'amour et la haine*, Payot, 1978.

149 Livia Scheller explique que la référence à un système de règles, qui a permis l'individuation du garçon, restera à l'âge adulte, et notamment dans le champ du travail, comme un signifiant important de l'identité masculine.

150 « Les bus ont-ils un sexe ? Les femmes machinistes : approche psychodynamique de la division sexuelle du travail à la RATP », Département du Développement, Prospective et Recherches sociétales, n°108, mai 1996, RATP.

A propos des situations multiculturelles

Christine Marsan souligne que « la situation multiculturelle ***exacerbe les particularités de la communication interpersonnelle***. […] Par son aspect déstabilisant, entraîne nécessairement des conflits. Nous devons être vigilants à plusieurs facteurs : l'apparition nette et marquée des stéréotypes, la peur qu'engendre la différence, le jugement moral hâtif de toute différence de comportement ou de norme, la part déterminante des valeurs dans la relation, l'importance du cadre de références. » Margalit Cohen Emerique a observé cinq domaines qui conduisent les sujets à vivre des tensions. « Les […] domaines culturels constituant des chocs culturels principaux sont les suivants : chocs relatifs à la perception de l'espace et du temps, chocs liés […] aux ***rôles*** masculin et féminin […] chocs dus à la ***sociabilité*** : […] codes de bienséance, chocs relatifs à la demande d'aide (du migrant). »[151]

Il est nécessaire de s'intéresser aux relations inter-ethniques [152] et de prêter attention aux aspects en lien avec les ***traditions culturelles*** de certains groupes de populations (même s'il s'agit de « bricolages » idéologiques et culturels, selon la terminologie de chercheurs) avec des ajustements proprement individuels ou familiaux, ou affectant des groupes restreints...

Le problème est connu. Déjà en 1997, une étude, menée pour la Direction générale de l'Administration et la Fonction publique et publiée à La Documentation française, identifiait la question de « la distance culturelle ».

> « Ils n'ont pas la même culture. Ils n'aiment pas être reçus par des femmes et ***ne comprennent pas que les femmes leur refusent quelque chose*** » (Adjoint administratif, préfecture). « Pour les ressortissants arabes et africains, il y a des problèmes de relation entre la guichetière et ces personnes. Il y a des barrières culturelles. Ils ne comprennent pas qu'une femme exige quelque chose d'eux et soit parfois autoritaire. » (Agent du service des étrangers, préfecture) [153]

Alors qu'en préfecture, qui s'occupe de « police administrative » ou de « police des étrangers », on peut supposer que de nombreuses personnes agissent avec retenue, à EDF GDF elles peuvent être plus spontanées dans leurs attitudes et conduites et « se lâcher » en recourant à la violence.

Un agent féminin, en accueil physique dans l'agence EDF-GDF de Bondy et correspondante solidarité énergie, explique (13 mars 2001) : « il y a des erreurs à ne pas commettre... on le voit ***avec les Gens du voyage***, ***il ne faut pas mettre des agents féminins pour l'accueil***, c'est une erreur... Et aux Pavillons-sous-Bois, il y a beaucoup de Gens du voyage... ».

Un chef d'agence clientèle EDF-GDF indique (13 mars 2001) : « dans le 93, ce n'est pas facile, parce que nous avons quinze groupes de population d'ethnies différentes. Il y a des traditions, il y en a ***qui refusent de s'adresser à une femme***. Et il y a les insultes contre les femmes qu'on entend derrière... »

Certains n'hésitent pas à lever la main sur elles.

Un encadrant raconte : « lors de l'agression survenue un lundi soir en mars 2001, à l'agence Pantin Liberté (Centre EDF-GDF Pantin) le deuxième agent qui est intervenu n'a rien accordé de plus que l'agent agressé. Il a toutefois été constaté que l'agresseur ne regardait pas le premier agent dans les yeux. Cela est sans doute lié à la nationalité de cet homme et au ***positionnement de la femme dans sa culture***. De plus, l'agent agressé était plutôt jeune alors que la personne qui est intervenue ensuite était plutôt d'âge mûr. Peut-être que le client n'a pas supporté qu'une femme jeune lui refuse ce qu'il demandait. »

Un chef de plateau EDF-GDF déclare : « on a beaucoup d'immigrés [ici, parmi les usagers] et ça pose beaucoup de problèmes. Il y a toutes sortes de nationalités ici, Portugais, Maghrébins, Africains. Le langage c'est un problème, les gens ne se comprennent pas. Les Arabes sont

---

151 Christine Marsan, *Gérer les conflits. De personnes, de management, d'organisation*, Dunod, mars 2005, pages 130, 135.

152 La littérature savante sur la définition de l'ethnicité est très abondante. Toshiaki Kozakaï explique que « le groupe ethnique ne se définit pas par son contenu culturel propre, mais ***par la frontière*** que les membres et les non membres du groupe perçoivent subjectivement vis-à-vis d'un autre groupe. » « En somme, la conception naïve définit un groupe ethnique ou national à partir des propriétés internes qui lui seraient spécifiques. Le groupe se pose en soi. Cette vision habituelle conçoit tensions et conflits interethniques comme la conséquence de l'incompatibilité culturelle entre les groupes en question. En revanche, la conception relationnelle propose de considérer qu'un groupe ethnique nous apparaît et se produit en raison de la catégorisation arbitraire que nous pratiquons. » *L'étranger, l'identité. Essai sur l'intégration culturelle*, Petite Bibliothèque Payot, 2007, pages 29, 37. Pour Michel Kokoreff, « l'ethnicité apparaît comme un refuge pour bien des jeunes issus de l'immigration. », *La force des quartiers. De la délinquance à l'engagement politique*, Payot, janvier 2003.

153 *Les agents des services publics dans les quartiers difficiles. Entre performance et justice sociale*, Annie Maguer, Jean-Marc Berthet, La Documentation française, 1997, page 36.

choqués de voir des femmes à l'accueil. Ils sont ***très virulents avec les femmes, surtout mignonnes***. [154] » Cela renvoie aussi aux questions de la masculinité et à la virilité masculine.

Un technicien d'intervention clientèle, exerçant dans la région parisienne, explique (13 mars 2001) les difficultés rencontrées : « quand vous intervenez, en fait ***vous venez chez eux, vous bousculez leur façon de voir les choses***. Des fois, on les comprend même pas au niveau de la langue. Alors, ***vous venez chez eux et vous n'êtes mêmes pas capables de les comprendre !*** »

D'une manière générale, il existe ***peu d'« espaces » pour s'approprier la démarche de « l'Interculturel »*** comme il existe peu de formations relatives aux relations inter-ethniques et interculturelles. Nos agents n'y ont pas accès malgré quelques demandes locales, somme toutes récentes (au Centre EDF-GDF de Pantin en 2001, par exemple).

Les termes d'un débat (13 mars 2001)

Médecin du travail : « Il y a ***la question des ethnies, les agents m'en parlent***. On sait qu'à Livry-Gargan, ce sont avec les Gitans qu'ils rencontrent les plus grosses difficultés. A Pantin, au niveau des ethnies, il y en a beaucoup. Avec des Africains noirs. A La Courneuve, je ne connais pas bien la composition de la population étrangère. »

Adjoint au Chef d'agence de l'Ourcq : « Une fiche-action formation relative aux ethnies (leurs visions du monde, attitudes et comportements) et aux comportements à adopter... çà gratte chez nous, les agents petites interventions disent : 'ce n'est pas moi qui vais me mettre à genou. ***Jusqu'où on va se plier ?***' Racisme ? 'Chacun à sa place, nous sommes un service public, certes, mais servir jusqu'où ?' »

Chef d'agence-clientèle La Courneuve : « Nous avons des Maliens qui sont d'une correction exemplaire. ***Il y a des erreurs à ne pas commettre***... »

Chef d'agence-clientèle La Courneuve : « Dans notre groupe de travail, puisqu'il y a eu demande, nous voulons donner des ***éléments culturels***. Certains, il ne faut pas les regarder dans les yeux, d'autres si on les regarde pas dans les yeux, c'est perçu comme... On le voit avec les Maliens notamment... »

Médecin du travail : « Rapidement cela peut déraper... J'ai pris des contacts avec un groupe qui travaille sur l'ethnopsychiatrie au Centre Devereux (c'est un groupe différent de celui de Tobie Nathan. C'est la même école, mais c'est une autre obédience. L'un c'est privé, l'autre c'est public...). J'aimerais y aller avec vous Monsieur [il s'adresse à l'adjoint au chef d'agence de l'Ourcq]. Ils travaillent sur la **signification des gestes**... »

Agent féminin d'accueil physique agence-clientèle et correspondante solidarité : « chacun a ses propres perceptions. La question c'est de ***vouloir apprendre à connaître l'Autre***. Mais on vient nous demander de nous mettre... ***c'est à nous de nous mettre à les comprendre***... »

Eric Le Breton écrit : « dans quelques entreprises de transport collectif de voyageurs, « les conducteurs et les vérificateurs de titres suivent des ***formations*** à la gestion du conflit et du stress, mais aussi ***aux relations interethniques*** comme à la Société des transports de l'agglomération nantaise (SEMITAN). » (cf. « Les compromis fragiles du traitement des conflits publics dans les transports urbains », *Sociologie du travail*, n°4, octobre-décembre 2001, pp. 515-531, page 519).

Edmond Marc Lipiansky et Jacques Demorgon considèrent que « se former à ces rencontres, à ces échanges, à ces coopérations, à ces conflits est aujourd'hui une tâche qui concerne de plus en plus de personnes ». « Quels que soient leurs motifs et leurs formes, les rencontres interculturelles font aujourd'hui et ***feront de plus en plus partie de notre environnement*** […]. La **formation à l'interculturel** est donc une dimension irréductible des formations actuelles. Pourtant, elle ne fait toujours pas partie des cursus obligés […]. Quand elle y figure, c'est spécialement à travers une approche comparative-descriptive ». « Mais il faut être conscient de la diversité et de la complexité des échanges interculturels pour ne pas développer des formations superficielles vite dépassées ». « L'interculturel est à définir ***en fonction des situations – en particulier professionnelles*** – dans lesquelles il se manifeste. Celles-ci sont très nombreuses. Celles que nous pensons être les plus fréquentes sont les situations interpersonnelles et intergroupales. » [155]

Edmond Marc Lipiansky préconise d'« apprendre à ***reconnaître la diversité des codes*** culturels, ***savoir comment communiquer*** dans un contexte interculturel, prendre conscience

154 Note HN-51/95/003, DER-GRETS, op. cit.
155 « Introduction », *Guide de l'Interculturel en formation*, sous la direction de Jacques Demorgon et Edmond Marc Lipiansky, Editions Retz, mai 1999, pages 5 et 6.

de sa propre identité culturelle, être capable d'aller au-delà des stéréotypes et des préjugés » [156]

Gilles Verbunt écrit : « Les migrations créent aisément des inégalités sociales, culturelles et juridiques entre une population installée de longue date et d'autres qui sont arrivées récemment. [...]. Les différences culturelles traversent une problématique socio-économique, la brouillent, la complexifient. Ceux qui disent que les ***tensions entre populations*** résultent des seules différences culturelles sont autant dans l'erreur que ceux qui prétendent qu'elles n'interviennent qu'accessoirement. » « La notion d'***interculturel*** exprime [...] un ***parti pris positif par rapport aux différences*** culturelles. Certes, ces différences sont d'abord des obstacles à la communication et peuvent aussi être une source de conflits plus profonds [...] mais en les surmontant, elles se révèlent être une source de plaisir et d'enrichissement. » [157]

Un exemple de bonnes pratiques

CHARTE CONTRE LE RACISME (SEMVAT Toulouse)

L'intolérance, la xénophobie et le racisme représentent aujourd'hui comme hier une menace pour la vie de la cité. Ce risque existe aussi dans les entreprises. C'est pourquoi, les femmes et les hommes de la SEMVAT (membres du personnel, organisations syndicales, direction) s'engagent dans une charte, par delà les idéologies à faire prévaloir les valeurs d'humanisme et le respect du droit français et communautaire en la matière.
Article 1. L'entreprise forte de sa citoyenneté, du rôle et de la place qu'elle tient dans la cité s'impose le respect absolu de la personne humaine.
Par sa mission de Service Public la SEMVAT doit donner l'exemple.
Article 2. Nous devons garantir l'accès au service public dans le respect de ses règles. A ce titre, chacun se doit d'assurer à tous le même service.
La SEMVAT doit transporter tout le monde sur le territoire que sa mission lui assigne.
Article 3. Nous devons être garants de la dignité de chaque utilisateur de notre service. L'honneur de notre métier nous interdit de préjuger, de juger, de dénigrer, de discréditer quelqu'un d'après son apparence.
Que l'on soit client ou membre de l'entreprise, le respect est un droit.
Article 4. L'accomplissement de cette mission ne peut se faire que dans la sauvegarde des libertés garanties par le droit du travail. C'est pourquoi l'entreprise s'engage aussi à prévenir et combattre en interne les manifestations de racisme et de xénophobie.
Rien ne doit entamer ce droit à la différence que l'on travaille dans les bureaux, les ateliers, les bus et le métro.
Article 5. Utiliser les transports publics implique le respect de la règle sociale et de celui qui la fait appliquer.
Il n'est pas de droit qui ne se mérite.
Article 6. Le bus et le métro relient entre eux les femmes et les hommes de cette ville. Nous nous engageons à renforcer ce lien physique et social par notre attitude d'ouverture et de respect.
Nous voulons être des acteurs du développement de notre agglomération, garants d'un service public équitable et durable.

Des femmes s'agressent entre elles

Les rôles sociaux des hommes et des femmes sont de moins en moins séparés et tendent à moins se distinguer, ***ce qui peut induire une montée des conduites violences chez les femmes***.

Véronique Le Goaziou s'interroge : « c'est dans les années à venir, compte tenu de l'égalité croissante entre les hommes et les femmes, qu'il sera intéressant de voir si ce dimorphisme va perdurer, dans les représentations comme dans les faits. En acquérant davantage d'autonomie et de liberté, les femmes deviendraient-elles plus violentes. » [158]

D'ores et déjà, d'après plusieurs témoignages d'agents EDF-GDF, certaines clientes, jeunes adultes demeurant en zones urbaines sensibles, adoptent la posture et la ***conduite des « crapuleuses »*** [159] marquées par : la loi du plus fort, « ne jamais se laisser faire », s'en prendre à ce qui est institutionnel.

---

156 « Introduction : l'école confrontée à la diversité culturelle », *Guide de l'Interculturel en formation*, sous la direction de Jacques Demorgon et Edmond Marc Lipiansky, Editions Retz, mai 1999, page 15.
157 *La question interculturelle dans le travail social. Repères et perspectives*, La Découverte, novembre 2004, page 7, page 5.
158 *La Violence*, Le Cavalier Bleu Editions, août 2004, page 85.
159 Cf. Stéphanie Rubi, *Les « crapuleuses », ces adolescentes déviantes*, *Le Monde*-PUF, janvier 2005. Voir aussi Luce Michel, Adolescentes et violentes, Michalon, mai 1999.

Isabelle Coutant explique que « du côté des filles », certaines, dans le cadre de la « culture de la rue », n'hésitent pas à recourir à la violence. « Elle ***préfère être 'agresseur' que 'victime'***, cette dernière qualification étant connotée négativement. » [160]

Une mixité des équipes en accueil physique, revendiquée !

Celle-ci a été préconisée notamment à l'occasion d'un CHSCT extraordinaire de l'Agence de Lille – Marcq-en-Baroeul qui s'est tenu le 16 mai 1997, suite à un vol dans la caisse de l'accueil clientèle du 15 mai 1997 par un individu accompagné d'un complice, « les propositions de la CGT était : caisse mettant en toute sécurité l'agent (non retenue par la Direction représentée par le Président du CHSCT) ; ***présence en permanence de deux personnes, un homme et une femme***. […] ». Cette revendication a été portée plus largement puisque que le relevé de conclusions de la séance du 7 décembre 2000 du Comité local de coordination des CHSCT du Centre EDF-GDF Lille Métropole mentionne, concernant la « sécurisation des accueils clientèle » : « les organisations CGT, FO et CFDT ont validé sous forme de motion les propositions suivantes : [notamment] nécessité d'avoir en permanence présents sur le plateau de l'ouverture à la fermeture deux agents : un homme et une femme ».

Jean-Pierre Quintin, préventeur-sécurité à EDF-GDF Distribution Lille, témoigne : « on a beaucoup de personnel féminin sur les accueils [physiques]. Donc ***effectif minimum, ça c'est la règle*** [managériale]. On a des accueils qui sont en dehors de nos locaux, sur Roubaix. On a été obligé de mettre un accueil dans un quartier très chaud, il est dans un immeuble, c'est deux personnes en permanence, ***un homme et une femme***. Il n'y a jamais deux femmes ensemble. Pourquoi ? Parce qu'elles sont peut-être plus douces ? Pas seulement, c'est ***pour dissuader un peu quand même***, avec des moyens d'alerte qui vont au commissariat directement. » (Compte rendu de la réunion formation-débat organisée le 16 novembre 2000 par le Pôle MHO, SFP DPRS).

Extraits du procès-verbal de la séance du 24 mai 2004 du CHSCT Clientèle plateau d'EDF-GDF Services Montpellier-Hérault :
« Monsieur Bac demande si depuis qu'on analyse ces agressions une étude a été faite pour savoir le nombre de personnes agressées, ***hommes ou femmes***, et le pourcentage ?
Monsieur Aupetit : je n'ai qu'une vision synthétique depuis deux ans, deux ans et demi, qui montre que nous sommes en quasi-exclusivité sur des ***incidents qui se passent face à des femmes***.
Une discussion s'engage pour savoir s'il ne faudrait pas revoir les planifications ***afin que les femmes ne se retrouvent pas seules sur le plateau*** une journée. [...].
Monsieur le Président pense que le comportement des clients est différent vis-à-vis d'un homme ou d'une femme mais qu'une femme temporise mieux en cas de débordement.
En conclusion, Monsieur Aupetit signale que dans les accueils isolés une attention particulière est portée à cela, ailleurs ***on veille à cet équilibre, mais cela reste difficile*** ».

Un modèle gestionnaire, tel que celui à l'œuvre à EDF et GDF, procède par affirmation et ne présente jamais de bilan, il est réputé infaillible et il n'a pas de compte à rendre. ***Le bilan demandé sur dix ans*** en Commission nationale Distribution, par les représentants CGT du personnel, ***du nombre d'agents en situation d'accueil clientèle,*** n'a jamais été fourni.

Accueil fermé

« Un truc qui m'avait énormément choqué. Avant, on enlevait des agents du téléphone pour les mettre à l'accueil physique quand il y avait trop de monde pour éviter que les gens attendent trop longtemps. C'est évident que le client au bout d'une heure et demie d'attente, il est pas pareil que quand tu le reçois quand il vient d'arriver. A un moment donné, notre superviseur nous dit :
Voilà, ***notre consigne de la part du chef de mission clientèle, c'est de faire attendre le client***, de ne plus mettre personne en renfort.
Ils voulaient dégoûter les gens, ils voulaient plus qu'ils se présentent à l'accueil, alors, ***ils les faisaient attendre deux trois heures avec une seule personne pour les recevoir***. Mais, ça c'est très mal passé. Il y a eu des agressions et des collègues ont craqué. Alors qu'ils voulaient dégoûter les gens d'aller à l'accueil, ils en étaient arrivés à énerver les gens et ça s'est retourné contre eux. Ils pensaient qu'au bout d'une heure, ils allaient se barrer, mais la clientèle d'Ivry est pas comme ailleurs, quitte à attendre trois heures, ils attendaient. Ils attendaient deux heures ou trois heures. Pour rien, en plus parce que les délais de paiement étaient refusés. Là, ça partait, ça gueulait, on a eu des agressions encore plus physiques, des agressions verbales hyper violentes.
Un jour, je me suis retrouvée toute seule avec l'accueil rempli et personne pour m'aider. Là, j'ai craqué. Je suis partie voir le responsable, je lui ai dit : soit vous m'envoyer quelqu'un, soit je me

160 *Délit de jeunesse. La justice face aux quartiers*, Editions La Découverte, janvier 2005, page 141.

mets en maladie, j'en peux plus. J'étais en train de craquer physiquement et moralement. Tout le monde a craqué et ils ont été obligés de faire machine arrière. Quand j'en ai reparlé après, ils ont cherché à étouffer l'affaire. ***Le chef d'agence m'a dit que c'était pas vrai, que c'était le superviseur qui avait décidé ça***. Ils se sont renvoyés la balle l'un à l'autre. Un jour, un chef d'agence m'a dit : Vous savez, les accueils physiques nous coûtent très chers et notre but avant que la concurrence arrive, c'est de les fermer. Ils voudraient juste garder les centres commerciaux et encore, il y aura pas d'encaissement. Actuellement à l'agence, on a une heure à une heure et demie d'attente à l'accueil. A la caisse on a énormément de monde qui vient, on a entre cent à cent trente personnes par jour rien qu'à la caisse. Et là, ils ont distribué des mandats postaux aux clients en leur disant que la caisse allait fermer mais ***on s'est rebellé et les clients avec nous***. Alors ils ont dit qu'ils laissaient la caisse ouverte pour l'instant. Mais ils ont dit aux vigiles de passer la consigne aux clients de ne plus revenir, que la caisse serait fermée. Alors, on sait pas ce qui va se passer et on n'a rien à répondre aux clients et eux ils s'énervent. »

Ludovic Souliman, dans le cadre du projet « On n'est pas là pour rien » (avec l'aimable autorisation de l'auteur).

A propos des files d'attente…

Des collègues d'EDF-GDF Distribution Nanterre témoignent (28 mars 2002) : « la direction supprime une agence de 50 personnes, ***elles créent des files d'attente*** en réduisant le personnel affecté à l'accueil, elle profite des agressions pour remettre en cause l'existence des caisses, qui sont aussi un lieu de conseils. »

Le 13 novembre 2001, Christine Depigny-Huet explique : « lors d'audits, on m'a signalé qu'on avait volontairement fait s'allonger les files d'attentes des clients… ». Bruno Vollaire, Jean-Pierre Hervé, Patrick Lafon et Gérard Jeannin : « allonger les files d'attente pour dissuader les clients aux accueils, ***çà, dans les agences, on sait faire…*** ». Bruno Vollaire : « c'est une stratégie nationale ! »

Dans le même ordre d'idées, un modèle gestionnaire peut confier des missions à des personnes qui ont fait exactement le contraire antérieurement. On peut quand même s'étonner que quatre des cinq agents issus d'EDF-GDF Distribution, participants au groupe de travail inter-Directions Violence-agressions, qui se sont vantés de « savoir-faire » pour ***décourager des clients de se présenter à un point d'accueil*** (les quatre ont de concert déclaré en substance : nous, on sait faire, il suffit de diminuer le nombre d'agents qui les reçoivent pour voir ***les files d'attente s'allonger*** ; ce qui augmentait les risques d'agressivité et d'agression) aient été chargés de missions aussi importantes telles que projet accueil physique en ZUS, démarche prévention d'agression, politique clients démunis et participation à la politique de la Ville. Cela prouve qu'avec le modèle gestionnaire on doit être capable de faire tout et son contraire.

Filles d'attente à La Poste et application des règles

Sandrine Caroly a réalisé une étude sur plusieurs bureaux de poste. Elle écrit : « Chez les guichetiers,

- les non-applications des règles sont plus importantes quand il n'y a pas de file d'attente, car 'il n'y a personne pour voir, personne n'est témoin' ;

- quand la file est courte, elles sont moindres, car ils disent avoir le temps d'appliquer les règles ;

- ***quand la file est longue, ils appliquent davantage les règles***, car ***ils disent lâcher prise*** face à la pression temporelle trop forte. La non-application des règles ne paraît plus être une stratégie servant à gagner suffisamment de temps pour retrouver une situation plus calme. » (Cf. « Différences de gestion collective des situations critiques dans les activités de service selon deux types d'organisation du travail », *PISTES*, Vol. 4, n°1, mai 2002).

Le modèle gestionnaire à EDF-GDF Distribution tend à re-localiser les points d'accueil (déploiement en ZUS, centres villes ou nœuds de voies de circulation, zones de chalandise) dans le cadre d'une ***diminution globale des points d'accueil du public***, à l'instar de ce qu'ont fait d'autres opérateurs urbains (les seize agences franciliennes de La Générale des eaux ont été remplacées par un seul centre d'accueil à Saint-Denis, quatre annexes et des permanences en mairies, « Service public. La Générale des eaux ferme ses agences franciliennes », *Aujourd'hui en France*, 3 août 2002).

Yvette Thalineau, de l'agence de Saint-Denis de la Générale des eaux, explique : « Tous les jours, nous sommes confrontés à des personnes qui parlent mal le français, qui ont des

moyens très modestes quand ils ne frisent pas tout simplement la misère. Beaucoup d'entre elles n'ont d'ailleurs pas de chéquiers ou alors des moyens insuffisants pour payer leur facture. Ils viennent chez nous pour demander des délais de paiement. Parfois, ce sont les assistantes sociales qui se déplacent pour éviter une coupure d'eau qui serait catastrophique pour certaines familles. ***Ces problèmes-là ne se règlent pas à distance, au téléphone***, mais en face à face. Comment feront ces gens à l'avenir quand il n'y aura plus qu'une seule agence pour toute la région parisienne ? » (*Aujourd'hui en France*, 3 août 2002).

Sur Paris, « après la fermeture d'un tiers des agences clientèle et la suppression de la moitié des effectifs dans les quinze dernières années, un nouveau projet de remodelage des agences clientèle est en cours », a indiqué le 2 mai 2005 le syndicat CGT Energie Paris (AFP, 2 mai 2005).

Ont été fermées depuis 1991, neuf agences : Vienne (1991), Dautancourt (1995), Saint-Martin (1996), Versailles (1998), Argonne, Plaisance et Jardins des Plantes (1999), Avron (2003), Etoile-Passy devant fermer en 2005. Six sont menacées de fermeture avant 2006 : Trudaine, Saint-Ambroise, Charonne, Etienne Marcel, Grenelle, Plaine-Monceau. ***Ne resteraient que quatre points d'accueil*** recevant du public : Montmartre-Villette, Place des Fêtes, Saint-Germain, Butte aux cailles.

Selon le syndicat CGT, ce projet se traduira par la fermeture des 11 agences existantes sur Paris - quatre agences clientèles et six sites techniques clientèle accompagnée par une suppression massive d'effectifs liée à cette réforme. Seuls quatre points d'accueil resteraient pour tout Paris. « Une telle réforme équivaudrait à 'moins d'autonomie technique de mise en oeuvre (travaux en immeubles, chez les abonnés, etc.) et des délais d'intervention beaucoup plus longs' et 'conduiraient à transformer les agences clientèle en boîtes vocales, voire en boutiques mais vidées de personnel et des moyens techniques pour répondre aux besoins des usagers.' » A Paris, le nombre de conseillers clients est passé en trois ans de 598 à 350 agents et il devrait encore baisser de moitié. Les agences reçoivent encore 150 clients en moyenne par jour. (« Les agences EDF ferment l'une après l'autre », *Le Parisien*, 4 mai 2005, édition Paris).

Le coût de gestion d'un client qui se présente régulièrement en accueil physique (demandes de délai de paiement, paiements espacés, impayés, déplacements pour installation SME, SMI, coupures,...) a été estimé à sept fois supérieur à un autre client.

Dans d'autres organisations, il y a remplacement des guichets par des automates. Selon la RATP, attendu qu'un nombre croissant de voyageurs de la RATP acquièrent leur titre de transport sur des bornes libre-service (30%), un programme de suppression des guichets a été engagé (15 sites pilotes équipés de bornes d'ici fin 2005 avec généralisation du concept d'ici à 2009) (cf. *Le Figaro*, 2 mars 2003). Il est vrai que la tendance individualiste ***vise à réduire les contacts humains directs non choisis***.

Le phénomène peut être cumulatif. Lorsqu'il y a politiques de diminution des accueils physiques et d'orientation vers le téléphone,… menées par plusieurs organisations, il y a un risque évident que des usagers n'y trouvent pas leur compte. D'où une montée de l'agressivité et du risque d'agression.

Des clientes attaquent physiquement nos agents masculins

Des clientes, présentes à leur domicile lors de l'intervention, n'hésitent pas à agresser (agressions physiques légères, en général) l'agent masculin qui se rend à proximité de leur logement ou au sein de celui-ci (pour réparation d'un objet technique appartenant à EDF ou pour installation de limiteur de puissance service minimal 1 kW ou service maintien d'énergie 3 kW, encaissement d'une partie de la facture impayée, coupures pour impayés, déposes de compteurs). Dans nombre de cas observés, la cliente utilise un balai (aspect humiliant, il peut s'agir aussi d'une gifle), un couteau de cuisine (« je vais te tailler », « je vais de couper un morceau », menace de quelque chose de spectaculaire, ou avec un objet qui fait peur (machette, grande lame,… il y a nettement dans plusieurs cas une ***dimension sexualisée***, celle d'une menace de castration), ou fait basculer de l'agent de l'escabeau (installé dans un couloir, du fait de la présence en hauteur d'un objet technique appartenant à EDF). Dans le dernier cas, il s'agit aussi de ***provoquer un sentiment de honte chez le « vaincu »***.

> En juillet 2002, dans une ZUS de Seine-Saint-Denis, un agent a été menacé par une cliente munie d'un couteau. Il raconte : « lors d'une coupure non-paiement, Mademoiselle X a refusé énergiquement la coupure au premier instant. En négociant avec elle, je lui demande de faire un chèque de la moitié de la somme. Lors de la remise du chèque, celui-ci était rédigé en francs et en euros. Refusant ce chèque, je décide donc de couper. La personne m'insulte et me menace d'agression avec divers objets, tels un couteau, un bout de bois… Sur ce, je décide de quitter les lieux immédiatement. ». Une main courante a été déposée au commissariat.

Si certaines personnes agissent sous le coup de la colère et saisissent ce qui leur tombe sous la main, d'autres s'emparent d'objets qu'ils ont préparés au cas où elles iraient jusqu'à l'agression physique. Il peut s'agir d'armes par destination pour les femmes, d'armes à feu ou d'armes de défense (gomme cogne, arme à grenailles,…) pour les hommes.

Des situations se retrouvent régulièrement : l'agent se présente au domicile de l'abonné, la cliente refuse de régler tout ou partie de la facture impayée, et refuse même le principe d'une coupure d'alimentation, ou la pose d'un limiteur de puissance 3 kW. Et ***un homme surgit*** d'une autre pièce de l'habitat ou vient de l'extérieur pour agresser l'agent (il peut s'agir de quelqu'un qui partage sa vie, d'un voisin, d'un membre de sa famille,…). En plus des coups reçus, il y a l'***humiliation d'être frappé sous le regard d'une femme***.

> « Sur l'agression de Patrick [le prénom a été changé] c'est arrivé le 20 octobre 2004 dans les HLM de la résidence Les Néréïdes. Patrick a 45 ans, deux enfants, il a vingt ans de boîte, il est connu pour être très gentil, un peu réservé... Le lendemain de son agression, il a été convoqué par sa hiérarchie, plus le chef d'agence, j'ai demandé à y participer en tant que secrétaire du CHSCT, donc j'étais là lors de l'entretien. Patrick était vachement choqué, il avait des hématomes côté gauche du visage. Pendant l'entretien, ***il a pleuré plusieurs fois comme un enfant***. Je vais t'expliquer les circonstances de l'agression. Une après-midi, Patrick est allé posé un service minimal électricité (1 kW) chez une cliente. Puis il est redescendu de l'immeuble, il avançait vers son véhicule lorsque la cliente l'a appelé depuis sa fenêtre. Elle l'a traité de tous les noms... Il a poursuivi son chemin et là, surgi de nulle part, une bande de jeunes lui est tombée dessus. Il y en a un qui s'est rué sur Patrick alors que celui-ci était déjà installé au volant du véhicule pour démarrer. L'agresseur lui a asséné plusieurs coups de coude au visage, Jean-Marc a tenté de démarrer mais l'autre est resté accroché et a enlevé la clé du contact. Il a intimé l'ordre au collègue de rétablir la femme. Il a dit à ses copains, ses témoins, d'appeler la police et 'dites-leur que c'est lui qui avait commencé'. L'agresseur s'est lui-même déchiré son tee-shirt. L'agent dans ses conditions ***obligé d'aller rétablir sous la menace s'est senti rabaissé***, il a rétabli en étant ensanglanté. » « Au départ, la hiérarchie a dit que Patrick est en arrêt pour trois semaines, mais maintenant cela fait plus de trois mois. Il est suivi en psy à l'Hôpital La Timone.» [161]

Dans les rapports entre hommes, est ***en jeu la virilité***. Et les menaces de blessures peuvent être des plus variées. Sur le visage, après agression, cela laisse ***des traces visibles*** dont on se souvient (et qu'on peut apercevoir dans le regard d'un interlocuteur).

> Un chef de GR clientèle témoigne : « il m'est arrivé de me faire menacer de violences. Je formais un jeune agent sur les interventions pour impayés à Tourcoing. Il m'accompagnait et je lui expliquais comment on procède. Son premier cas réel, c'était un café maghrébin. Je lui indiquais qu'on allait procéder en plusieurs phases : si une phase réussit on passe à la suivante. D'abord, on entre et on se présente, et on voit déjà comment on est accueilli. On aura tous les regards sur nous. Ensuite, on demande à faire un relevé pour accéder aux compteurs. Puis, on essaie d'obtenir le règlement de la facture impayée. Ensuite, s'il ne veut pas payer, on dit qu'on va couper, si rien n'y fait, on essaie de couper. La phase relevée s'est bien passée. Mais, ensuite, comme il ne voulait pas payer et que nous parlions de couper, il a sorti de sa poche un ***couteau de 20 cm*** qu'il dirigeait vers le bout de mon nez, je ne sais comment il tenait dans sa poche, j'avais jamais vu un couteau pareil. Il m'a dit comme ça [il prend son accent] : 'si ti m'coupes, j'ti coupe...'. Nous sommes repartis et le jeune m'a dit qu'il ne ferait jamais plus de coupures… »

2.2. « Secteurs » sensibles et interventions dans les quartiers sensibles

2.2.1. « Secteurs » sensibles : une partie des stationnements de Gens du voyage

Il existe aussi des problèmes spécifiques tels que les raccordements de certains forains et de certaines personnes ou groupes appartenant aux Gens du voyage. Les collectivités territoriales (communes,…) ne jouent pas complètement le jeu lorsque des fêtes foraines sont organisées sur leur territoire ; des communes se désengagent complètement en n'investissant pas dans des « bornes » ou « armoires » permettant des branchements provisoires… Les forains sont renvoyés sur l'EDF, qui a des difficultés à faire respecter les normes de sécurité en matière de branchements, à intervenir rapidement (au dernier moment) parce qu'il y a eu un manque d'organisation en amont et que les forains sont pressés d'être raccordés au réseau. Il y a aussi des forains qui fraudent ou tentent de le faire. Il s'en suit de fortes tensions et des agressions, et chaque année nous avons des blessés. Avec nombre de Gens du voyage, les choses sont encore plus compliquées à gérer et ils se montrent encore plus violents. Les armes blanches et à feu ont tendance à être sorties facilement, il y a des regroupements de personnes hostiles et des stratégies de pression physique (mise en œuvre de la « méthode gitane »). En plus des graves menaces de mort et de violence souvent proférées, des collègues sont frappés… En plus du risque agression, il faut souligner le risque d'électrisation ou d'électrocution encouru

---

161 Entretien avec Gilbert Benhamou, Secrétaire du CHSCT Clientèle d'EDF Gaz de France Distribution Marseille le 28 janvier 2005.

par des enfants appartenant aux communautés des Gens du voyage, par d'autres tiers (habitants de communes,…) et par nos agents.

Alain Tarrius, grand spécialiste des milieux gitans, souligne : « les territoires communautaires gitans offrent de ***remarquables opportunités d'imperméabilité aux regards des institutions*** ». (Cf. Alain Tarrius, en collaboration avec Lamia Missaoui, « Les nouveaux trafiquants de psychotropes entre Barcelone et le Sud de la France : métamorphose d'une forme sociale dominante », *Les nouveaux cosmopolitismes. Mobilités, identités, territoires*, Editions de l'Aube, 3ème trimestre 2000. Page 212).

La Fédération CGT a encore alerté le 7 février 2005 la Direction, lors d'une « bilatérale » avec la Délégation Prévention et Sécurité d'EGD, sur ces problèmes spécifiques. (Cf. Regards croisés, n°2, « Quelques éclairages sur les attitudes et conduites de Gens du voyage et Tsiganes... », Réseau CGT IAS, août 2004). Voici quelques brefs extraits :

De nombreux spécialistes, dont Daniel Bizeul, montrent que les Gens du voyage (Tziganes, Manouches, Gitans ou Kalé, Roms, Sinti, Yéniches,…) sont « des groupes ethniquement et historiquement définis » ainsi que « des groupes familiaux ». Ceux-ci font souvent référence à leur « race », à la « pureté de leur lignée », à la « valeur du sang », groupes d' « affranchis » et de « voyageurs » en opposition globale aux autres (les *gadjé*) mais aussi entre groupes d'origine différente. Daniel Bizeul souligne « cet ensemble humain est fractionné, constitué d'individus et de groupes qui s'évitent, s'injurient, se combattent » mais que « crucialement, les rapports entre les *gadjé* et voyageurs semblent faits d'exclusion réciproque. »

Certaines communautés « enfreignent les usages de la civilité ordinaire et les règles d'utilisation des terrains, ils tirent profit à leur façon des services, des biens, des employés, ils menacent, recourent à la force, se vengent, usent de toutes les combines pour avoir un passe-droit ou prendre le dessus. » Bernard Formoso explique pourquoi les tsiganes n'ont aucun scrupule à solliciter autrui. Ils évitent les frustrations d'ordre biologique et matériel, et cherchent le moindre coût pour eux.

Daniel Bizeul explique pourquoi « il faut faire du rentre-dedans » et « avoir le sens de l'occasion », et constate que « des jeunes deviennent incontrôlables et violents, refusant l'autorité traditionnelle au sein de la communauté ou de la famille. » Est mis en avant « l'ingéniosité de celui qui esquive les lois encadrant la façon d'obtenir les biens », le « plaisir d'exister à sa guise ». On « estime préférable de tenter des coups, excitants et prometteurs, même d'une façon risquée », « se jouant des formes organisées et immobiles des *gadjé*, de leurs lois ». Bernard Formoso fait état de « l'idéologie tsigane du vol » : il s'agit de « prendre ce dont on a besoin [ce qui] est licite lorsque l'on ne peut se le procurer par d'autres moyens ». « Ils volent avec d'autant moins de scrupules qu'en raison de l'abondance constatée chez l'autre ». ***C'est particulièrement le cas de l'électricité, dont les coûts de fourniture sont supportés par la collectivité des*** **gadjé**. Le capitaine de police, et chercheur, Philippe Pichon explicite les actes de délinquance des Gens du voyage comme des groupes sédentarisés. [162]

Philippe Pichon a publié un ouvrage fort intéressant. Et Marc Bordigoni fait référence à « la fine analyse de la place du vol dans la vie d'un groupe de Rom transplanté en Italie, émise par deux anthropologues le situent comme 'partie intégrante d'un système distinctif global […] (Dick Zatta, Piasere) ». « Mais ce qui est vrai à un moment donné pour tel groupe tsigane n'est pas une vérité universelle. » [163]

Les problèmes d'animosité et d'agressivité, voire de violence à l'encontre des agents du service public de l'énergie existent aussi avec des groupes de Gens du voyage sédentarisés ou semi-sédentarisés. Ceci d'autant que certains individus ou groupes mènent régulièrement des activités illégales ou de délinquances violentes.

2.2.2. Interventions dans les quartiers sensibles

Quartiers en difficulté ne sont pas synonymes de quartiers sensibles.

---

162 Regards croisés n°2 fait référence notamment à Bernard Formoso, *Tsiganes et sédentaires. La reproduction culturelle d'une société*, L'Harmattan, 1986. Daniel Bizeul, « Faire avec les déconvenues. Une enquête en milieu nomade », *Sociétés contemporaines*, n°33-34, janvier-avril 1999, L'Harmattan ; *Nomades en France. Proximités et clivages*, URAGEV et L'Harmattan, 1993. Alain Tarrius, *Fin de siècle incertaine à Perpignan. Drogues, pauvreté, communautés d'étrangers, jeunes sans emplois, et renouveau des civilités dans une ville moyenne française*, Editions Llibres del Trabucaire, 1997. Philippe Pichon, « Gens du voyage et insertion économique : un dilemme insoluble ?, *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°43, premier trimestre 2001, IHESI.

163 Philippe Pichon, *Voyage en Tsiganie. Enquête chez les nomades en France*, les éditions de Pais, 2002. Marc Bordigoni, *Les Gitans*, Le cavalier bleu, mars 2007, page 73.

Les agents du service public de l'énergie sont confrontés tant à des bandes qu'à des gens du « milieu » (des dealers pour l'essentiel, éventuellement des braqueurs), au sens où l'entend Gérard Mauger (cf. *infra*).

Face à la « désintégration » sociale, la mise en oeuvre de résistances et de solidarités sont observées, et les agents des services publics participent au maintien de liens sociaux. Certains se disent : « ***et pourtant ça tient encore*** » [164] alors que d'autres font l'expérience depuis plusieurs années d'une ***lente dérive***. Des expériences positives sont menées mais aucun recensement conséquent n'est fait. Des études et recherches doivent être menées et/ou soutenues en même temps qu'en partenariat des monographies de quartiers et à d'autres échelles doivent être élaborées pour accroître la connaissance du « terrain ». Des terrains, dans leur unité (leurs points communs) et leurs diversités.

Des analyses fines sont nécessaires.

Par exemple, Olivier Masclet, dans une étude, montre toute la complexité des problèmes de gestion communale, d'immigration, d'intervention étatique et de trajectoires résidentielles, personnelles et collectives. (Cf. « Du 'bastion' au 'ghetto'. Le communisme municipal en butte à l'immigration », *Actes de la recherche en sciences sociales*. Politique des espaces urbains. Penser, classer, administrer la pauvreté (1), Seuil, n°159, septembre 2005.)

Pour Eric Maurin (*Le ghetto français. Enquête sur le séparatisme social*, Eric Maurin, Editions Le Seuil et La République des idées, octobre 2004), « les 'quartiers difficiles' sautent aux yeux, mais pas les stratégies de fuite et d'évitement qui en éloignent. Les lignes de démarcation de la misère sont infiniment plus spectaculaires que les ***ruses de l'esquive***. » (page 5). Il considère que la politique de la ville a été « abusée par le visible » (page 5). « De fait, le 'ghetto français' n'est pas tant le lieu d'un affrontement entre inclus et exclus, que le théâtre sur lequel ***chaque groupe s'évertue à fuir ou à contourner le groupe immédiatement inférieur dans l'échelle des difficultés***. […]. Bref, en chacun de nous se découvre un complice plus ou moins actif du processus ségrégatif. » (page 6). « Pour cette dimension de la ségrégation urbaine comme pour les autres, on ne peut toutefois pas vraiment parler d'aggravation. Tout au plus peut-on stigmatiser l'impuissance des politiques successives à enrayer le phénomène. Selon les données disponibles, ***le degré de ghettoïsation des immigrés n'est pas plus élevé aujourd'hui qu'il y a vingt ans***, à l'époque des émeutes des Minguettes. Le problème ethnique et religieux s'est sans nul doute aiguisé en France, mais son terreau est en place depuis fort longtemps. » En tant qu'économiste, Eric Maurin estime que « si communautarisme il y a, c'est éventuellement un communautarisme d'attente, de réaction à la ségrégation, et non une construction de type sécessionniste. » (page 18).

Pour autant, les économistes ne sont pas forcément les mieux armés pour analyser des figures où le culturel, la solidarité de groupes étroits ou élargis (villages), l'ethnique, le religieux, les filières informelles et formelles sont très importantes.

Adil Jazouli expliquait déjà en 1995 que « l'explosion a au moins la vertu d'une énergie extravertie. L'implosion à laquelle nous assistons est une violence contre soi. Elle ronge de l'intérieur des millions d'hommes et de femmes comme assignés à résidence sur des territoires incertains et qui se détruisent eux-mêmes. » (Cf. *Une saison en banlieue*, Plon, 1995, page 14). Les agents des services publics ***subissent les conséquences tant des explosions épisodiques que des formes d'implosion***.

Jacques Donzelot, indique que la commission des maires a traité des origines de la délinquance. Le raisonnement de celle-ci « se déroule en quatre temps. Premièrement, les causes profondes de la délinquance sont nombreuses : 'conditions d'habitat et notamment surpeuplement et ségrégation dans certains immeubles... difficultés d'insertion professionnelle et sociale... Deuxièmement, aucune de ces causes ne peut être isolée pour expliquer la délinquance : 'ainsi, ***le chômage, souvent invoqué, ne se traduit pas forcément, tant s'en faut, par la délinquance***. Les taux de criminalité sont en général assez bas dans des villes les plus touchées par la crise industrielle.' Troisièmement, les causes qui produisent la délinquance sont les mêmes que celles qui produisent les autres formes de déviance : '***c'est en définitif l'ensemble des causes*** qui alimente la délinquance tout comme il peut engendrer la folie, le suicide, la drogue ou l'alcoolisme.' Quatrièmement, ce que révèlent les origines de la délinquance, c'est la nécessité d'une action de l'Etat. » (Cf. travaux de Commission des maires sur la sécurité, Face à la délinquance : prévention, répression, solidarité, La Documentation française, 1982, page 31 ; Jacques Donzelot, *Faire société. La politique de la ville aux Etats-Unis et en France*, Editions du Seuil, janvier 2003, page 285).

« Attirées par des pratiques illicites (trafic divers, vols, etc.) des minorités développent des pratiques délinquantes sur le long terme comme le montrent Michel Pialoux et Stéphane Beaud avec l'exemple de Montbéliard. »[165] C'est pourquoi des sociologues avancent la notion de « ***carrières délinquantes*** » en montrant les processus à l'œuvre.

---

164 Thomas Robache, *Banlieues : tant que ça tient*, Denoël, 1998.

165 Cf. Raymond Curie, « Banlieues et violences urbaines : les orientations associatives et militantes confrontées aux limites de la politique de la ville et de l'intervention sociale », *ContreTemps*, n°13, mai

« Dans certains quartiers, estime Joël Roman, la violence est en passe de devenir un mode de socialisation. La participation à la délinquance peut devenir le mode d'adoubement dans une bande, condition nécessaire pour obtenir le respect des autres et leur considération ». Cet auteur met l'accent sur les nouvelles formes de délinquance : « cette violence ***prend de plus en plus à partie les symboles de l'autorité et de l'Etat***, en premier lieu la police, mais aussi les conducteurs de bus ou l'école. D'une manière générale, il s'agit d'une ***violence fortement reliée au territoire***, soit qu'on en revendique ainsi la singularité, soit au contraire qu'on proteste contre la relégation dont il fait l'objet ». « Alors mettons les points sur les i. Non, nous ne sommes pas partisans de masquer la réalité : ni ***la surreprésentation des jeunes issus de l'immigration parmi les délinquants*** ni même la part prise par les incivilités et la délinquance dans le mal-être dans les quartiers. Au contraire : cette surreprésentation est le problème qu'il nous faut affronter. » (Joël Roman, *Eux et nous*, Hachette, novembre 2006.)

Gérard Mauger estime qu'à la « violence expressive (gratuite, sauvage) du monde des bandes » s'oppose la « violence instrumentale du milieu ». « Mais si tout oppose le milieu et le monde des bandes, la force physique est une ressource stratégique dans le milieu comme dans le monde des bandes […], de ce fait, le milieu est un univers de reclassement possible pour le monde des bandes. Ce reclassement suppose à la fois une conversion de la 'logique guerrière' des bandes à la 'logique d'enrichissement' du milieu et l'acquisition d'un 'capital social' spécifique : l'établissement de liens avec le milieu de la délinquance professionnelle. C'est dire que même s'il est vrai que ***le milieu se recrute pour l'essentiel dans les bandes***, les deux mondes sont culturellement distincts. » (Cf. *Les bandes, le milieu et la bohème populaire. Etudes de sociologie de la déviance des jeunes des classes populaires (1975-2005)*, Belin, décembre 2006.)

Azouz Begag et Christian Delorme expliquent que « la violence urbaine est activée par un mot commun et à la mode : 'la haine', évoquant un sentiment confus d'agressivité. Elle trace des ***territoires invisibles*** entre les immeubles et les habitants, ***délimite des zones socio-ethniques*** dont on sent déjà les frontières. Des ***identités territorialisées*** s'affirment. » (Cf. *Quartiers sensibles*, Editions du Seuil, mai 1994, page 60).

« Globalement, on constate actuellement dans les quartiers en difficulté une introduction systématique de la variable ethnique dans les activités publiques ou privées, concomitante à une paupérisation croissante, une ***complexité accrue*** des problèmes sociaux ». (Cf. Azouz Begag et Christian Delorme, *Quartiers sensibles*, mai 1994, page 149).

« Lors d'incidents à Vénissieux survenus le 29 novembre 1992, après les policiers, un conducteur de bus pris sous des jets de pierres a lui aussi été victime de violences (cf. « Incidents après un accident », page 6). Portant uniforme, il est assimilé aux forces de l'ordre, à la société en général, au ***'système', cet indéfini générateur*** de haine. » (Cf. *Quartiers sensibles*, mai 1994, page 133).

Les groupes de jeunes, souvent appelés les « gremlins », sont « ***en réaction permanente*** par rapport aux autres populations dans les espaces publics, toujours en décalage quant aux règles de la citoyenneté et de l'autorité. Ils ont ***la haine nomade***. On les retrouve souvent impliqués dans des conflits où la démonstration physique sert d'argument d'affirmation sociale ». Les « gremlins » n'hésitent pas à ***traiter de « racistes » ceux qui s'opposent à leurs actes*** d'incivilité ou de délinquance. (Cf. Azouz Begag et Reynald Rossini, *Du bon usage de la distance chez les sauvageons, Editions du seuil*, mai 1999, pages 25, 26).

Caroline Fourest, dans son ouvrage *Le choc des préjugés. L'impasse des postures sécuritaires et victimaires*, Calmann-Lévy, janvier 2007, cite Claude Dilain, le maire PS de Clichy-sous-Bois qui rappelle que : « ***Les jeunes mettent toutes les institutions dans le même sac***. » (page 49).

L'Union des transports publics (UTP) enregistre depuis 1997 les faits d'agression, et depuis 1999 leur ***localisation***.

L'agression de l'agent d'une entreprise de transport public est survenue :

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Dans un quartier « sensible »	38%	34%	39%	28%	30%	35%	34%
Au centre ville	34%	36%	32%	34%	39%	36%	38%

2005, Cité(s) en crise. Ségrégations et résistances dans les quartiers populaires, Les éditions Textuel, n°13, mai 2005, consacré à : Cité(s) en crise. Ségrégations et résistances dans les quartiers populaires. L'auteur renvoie à Stéphane Beaud et Michel Pialoux, *Violences urbaines, violence sociale*, Fayard, 2003.

Dans un quartier résidentiel	12%	13%	10%	17%	17%	16%	19%
Ailleurs	16%	17%	19%	21%	14%	13%	9%

Source : Rapports de l'Union des transports publics (hors RATP et SNCF)

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Agressions sur salariés	2230	2253	2539	2679	3073	3210	3365	3210	3351
Agressions avec arrêt de travail	733	719	778	946	1004	942	837	745	747

Sources : Rapports annuels sécurité de la Branche UTP

Sapeurs-pompiers et quartiers sensibles à Toulouse

« Sur cette question des agressions et de leur prévention, à la section CGT du Centre de secours d'Empalot, nous avons décidé de prendre le taureau par les cornes ici. Chez nous, c'est apparu, il y a à peu près 20 ans, comme toutes les banlieues sensibles. Mais il y a eu prise de conscience ***surtout après deux graves incidents***. Le premier, je l'ai vécu, on intervenait à trois avec une ambulance pour porter secours à une personne qui avait été victime de coups d'arme à feu dans le ventre. Et là ses agresseurs sont revenus sur place avec des fusils à canon scié. C'était au début des incidents dans les banlieues mais là ce n'était pas lié à ça, mais c'est pour dire un peu le contexte, la période. Et tous les trois, avec l'ambulance, il a fallu se dépatouiller avec çà. En fait, c'est quand on a posé le mec à l'hôpital, qu'on s'est rendu compte de la gravité de ce que nous avions vécu. C'était comme dans un mauvais film américain. ***C'est là que j'ai pris conscience…*** Le deuxième incident c'est au mois de mars 2006 quand on a dû abandonner le matériel, tout abandonner sur place parce qu'***on nous a lancé dessus des blocs de 20 à 30 kg de béton***. On n'est pas formé pour ça, on n'a pas de formation. C'est ce que j'explique aux jeunes dans les réunions, le feu on connaît c'est toujours compliqué. Le feu, quand il est ***mis intentionnellement, c'est encore plus compliqué***, mais en plus si l'on doit regardé partout, sans cesse, si on n'est pas caillassés, cela devient impossible, c'est mission impossible, on ne plus travailler, ***on ne peut plus y arriver***. Quand on intervient sur un feu de voitures incendiées volontairement et qu'on doit attendre l'arrivée de la police. Je vois les voitures brûler et je me dis que ce n'est pas possible.

Donc, après l'incident de mars, on a réagi. Jusqu'à présent on ne voulait pas mettre de l'huile sur le feu. Les agressions c'est un sujet sensible chez nous les pompiers. Parce qu'il y a du racisme, y compris parmi les syndiqués CGT. On a du mal à parler de cette question-là parce qu'il y a des collègues très racistes, y compris chez nous. On a des soucis avec çà. Cela vient peut-être aussi des agressions qu'ils subissent. Mais moi quand je vois cette population dans la misère… Donc jusqu'à présent, on avait plutôt fait des remontrances à notre direction, qu'elle ne s'occupait pas assez de la prévention des agressions, ***on évitait d'en parler directement***… Mais là avec les blocs de béton, cela a pris une telle proportion qu'ils ne pouvaient plus continuer comme avant. Avec ces blocs de béton, on était complètement dépassés.

On a donc décidé de contacter l'association de quartier. Celle-ci a organisé une réunion publique. Elle est très implantée sur Empalot, cité qui couvre 10 000 habitants, car il y avait des gens de tous les âges, y compris beaucoup de jeunes. Ils ne sont pas venus cagoulés et ils ont pu dire ce qu'ils voulaient, qu'ils étaient contrôlés par la police. […]. Nous, à la section CGT, on a décidé d'y participer. Il y avait le sous-préfet, plein de représentants des institutions ou autres. Ce sont plutôt les Directions qui parlaient des problèmes d'agressions. Ce qui n'est pas pareil parce qu'on a l'impression qu'elles ne voient pas les choses de la même manière que les salariés. Donc, nous, ***on a demandé à nous exprimer directement en tant que pompiers***. C'est nous qui avons parlé, bien nous en a pris. Et je crois que cela a porté. Cela a changé la vie.

Cela a permis d'avoir un réel débat avec les habitants et les jeunes. Je leur ai dit : '***nous sommes un service public***, on intervient dans le quartier où il y a de la misère, il ne faut pas qu'ils se coupent du service public parce qu'ils en ont besoin, qui plus est nos interventions sont gratuites et nous intervenons pas pour la répression, et quand on fait une intervention on met le même temps pour Empalot que quand on la fait chez les bourgeois. Je leur ai dit qu'étant issu du quartier cela m'emmerdait en tant que pompier d'être accueilli par des pierres quand je viens chez moi.

Depuis cette réunion, on constate qu'il n'y a plus de caillassages, je touche du bois, et il y a moins de feux de voitures, je n'ai pas les chiffres, mais cela s'est amélioré. Et nous avons voulu mettre une couche supérieure. On a organisé un parcours pompier avec les jeunes, on fait des manœuvres au milieu de la cité, un samedi complet et on est tous en habits de pompiers. Cela a très bien marché. Il y a eu un article dans un journal. La hiérarchie me passe un peu de la pommade, cela commence à me gonfler. ***Tout vient de nous et on doit tout faire sur notre temps personnel***… pour expliquer qu'on n'est pas des flics… On a pris l'initiative, on a le projet de mettre en place une section de jeunes pompiers, les cadets, qui soit mixte avec des jeunes issus du quartier et des jeunes bourgeois, il faut prendre le temps pour que cela réussisse, c'est prévu pour septembre 2007. En même temps, cela va un peu à l'encontre de mes idées, car les cadets c'est organisé dans l'esprit de la fédération des sapeurs-pompiers qui fait tout pour casser le métier de sapeurs-pompiers professionnels.

Je me rappelle d'une intervention. Nous sommes intervenus pour un problème d'ascenseur dans la cité Empalot, et là on a entendu ***c'est les flics, c'est les flics***, moi je suis entré et là il y avait un petit je lui ai demandé de m'accompagner jusqu'en haut par les escaliers, je lui ai dit qu'on n'était pas des flics, que je

venais de la cité et que m'a mère habitait là. Et là il m'a dit : 'on peut être pompier quand on vient d'Empalot ?' C'est là que je me suis dit qu'il y avait dans la tête des gens qu'ils ne pouvaient pas devenir pompiers parce qu'il était issu de la cité. Ainsi après nos initiatives, alors que dans les autres quartiers çà bouge, ici depuis le mois de mars, on constate une ***nette amélioration***, on a moins d'agressions verbales, etc. Honnêtement, on n'avait pas ce type de problèmes d'agressions il y a 20 ans. Je suis rentré pompier en 1980. Pour moi, c'est apparu dans les années 90. Depuis cette période, la vie a complètement changé dans les cités.

Pour le Centre de secours du Mirail, ils connaissent des problèmes d'agression, leur vision n'est pas la même que la nôtre. Je n'ai pas l'impression qu'ils aient dans le temps sorti des tracts ou fait des communiqués suite à agressions, ***ce n'était pas dans l'air du temps***. Chez eux, c'est SUD qui est implanté, car les anciens ne se sont pas bien occupés des jeunes embauchés. J'ai envoyé un courrier pour le compte du SDIS du Lot et Garonne à Nicolas Sarkozy pour expliquer qu'on ne pouvait plus continuer comme cela. Au Mirail, rien n'a été organisé dans le même sens que nous, je ne sais pas si leurs associations sont aussi implantées que celle d'Empalot.

Je suis fils d'agent EDF, donc ***le service public je connais, je suis tombé dedans tout petit***. » (Entretien avec Christian Caujol, 23 août 2006).

Joëlle Bordet explique que pour un certain nombre de jeunes « ***faire peur aux autres*** constitue une forme de jouissance immédiate de force, mais cette sensation enferme les jeunes dans une image négative d'eux-mêmes dont il leur est bien difficile de sortir… Faire peur à l'autre, c'est encore se prouver qu'on existe aux yeux de quelqu'un. C'est se rendre visible , au risque de cantonner son identité sociale à la répétition de cet acte, ***conduisant à un véritable enfermement dans le stigmate***. » (Cf. *Oui à une société avec les jeunes des cités. Sortir de la spirale sécuritaire*, Les Editions de l'Atelier, février 2007, page 57).

Jacques Donzelot écrit : « Quel jugement porte Jean-Pierre Sueur sur la politique conduite depuis une vingtaine d'années ? [...] Il établit un bilan plutôt négatif. ***La ségrégation n'a pas cessé de s'accroître*** dans le domaine de l'habitat comme dans celui de l'éducation. Les violences urbaines et l'insécurité ont augmenté en égale proportion. ***La ghettoïsation gagne également***, si l'on considère 'la multiplication des secteurs où le caractère discriminant de la population est essentiellement ethnique et menace le modèle républicain, en engendrant le risque d'une montée des communautarismes'. A quoi ont servi, alors, toutes ces mesures de mixité sociale ? Même pas à enrayer une évolution négative. Les organismes HLM sont confrontés à une contradiction dont ils ne peuvent pas sortir. Soit ils privilégient le droit au logement et accueillent les familles les plus démunies au détriment de la mixité sociale, soit ils mettent l'accent sur la diversification du peuplement mais alors la vacance s'accroît, faute de candidats issus des catégories sociales plus aisées qui acceptent ces logements. » (Cf. *Faire société. La politique de la ville aux Etats-Unis et en France*, Editions du Seuil, janvier 2003, page 139).

Henri Rey explique : « malgré la revendication de principes pertinents, la politique de la ville s'est réduite le plus souvent à un accompagnement social de la crise urbaine dans les quartiers les plus dégradés. ***La mise en oeuvre d'un projet politique cohérent n'a pu l'emporter sur les logiques 'naturelles' du délitement social*** (aggravation de la ségrégation spatiale, chômage différentiel, reproduction des inégalités scolaires, insécurité plus grande) ***comme sur les logiques propres au champ politico-bureaucratique*** (prévalence de la technique, dessaisissement des usagers et des citoyens, concurrence entre services et entre territoires). Pour avoir précisément dû composer avec l'ensemble de ces facteurs d'inertie, la 'politique de la ville' n'a pu être ce qu'elle revendiquait : une politique de réaffiliation sociale et cela moins par absence de lucidité et d'éclaircissements sur les difficultés rencontrées par ses promoteurs que par impuissance à les surmonter. » (Cf. *La gauche et les classes populaires. Histoire et actualité d'une mésentente*, La Découverte, mai 2004, page 112).

Lucienne Bui Trong explique : « Bien que des quartiers à taux élevé de population étrangère ne connaissent pas de violence urbaine, on peut conclure que les quartiers difficiles, dans leur ensemble, présentent avant tout un ***problème d'intégration*** pour des populations déracinées et transplantées. A l'inverse, de nombreux quartiers défavorisés de la 'France profonde', qui jusqu'à présent ont attiré peu d'étrangers mais abritent une population dite de 'quart-monde' soumise, en raison d'un chômage massif, à des conditions de vie beaucoup plus dramatiques qu'en région parisienne ou lyonnaise, ne présentent aucune violence urbaine. […]. Dans le département du Pas-de-Calais, par exemple les 18 quartiers qui ont bénéficié dans le cadre du Xème plan, de contrats de DSQ, en raison de leur isolement géographique, de leur habitat dégradé, de leurs handicaps socio-économiques, ne présentent pratiquement pas de phénomène de violence urbaine. ***La petite délinquance classique elle-même s'y trouve à un niveau particulièrement bas***, qu'il s'agisse de vol ou de petit trafic de drogue. On y retrouve un certain respect, voire une crainte à l'égard des institutions (école, police justice) une retenue scrupuleuse devant la propriété d'autrui. On n'y décèle aucune rancœur face aux inégalités ni de volonté vengeresse à l'égard des catégories de population plus favorisées. ***Le contrôle social s'y exerce encore***, à l'égard des jeunes, contrairement au climat de liberté [totale pour certains] qui est de mise dans les quartiers où règne la violence urbaine et où l'autorité n'est plus reconnue par les jeunes, ni davantage affirmée par les adultes. Les tentations de la société de consommation y sont, également, moins

présentes. » (Cf. *Les racines de la violence. De l'émeute au communautarisme*, Editions Louis Audibert, septembre 2003, pages 37- 38).

Les auteurs de *Les Banlieues*, qui ont multiplié ces dernières années les études et le travail de terrain, écrivent : « Comme la ***dimension ethnique*** ne peut pas être totalement ignorée au vu de la concentration de populations d'origine étrangère dans les quartiers, elle ne peut pas non plus totalement l'être lorsqu'on se penche sur les phénomènes de bandes. Il se trouve que les ***bandes*** sont surtout constituées de jeunes d'origine étrangère, précisément d'origine maghrébine et de plus en plus africaine. » « Ne sont restées dans les quartiers, en grande majorité, que des familles d'origine immigrée touchées par les discriminations et victimes de l'exclusion. » (cf. *Les Banlieues*, Véronique Le Goaziou, Charles Rojzmann, Le cavalier bleu, septembre 2001).

Insécurité pour les agents d'EDF et de France Telecom…

Un agent du groupe prévention-sécurité du Centre de Villejuif explique : « ce n'est pas faire du racisme que de dire que ce sont dans les endroits où il y a des Maghrébins et Africains que nous rencontrons le plus de difficultés. La Grande-Borne (Grigny) est un site sensible pour nos agents. A La Grande-Borne, la situation s'est nettement dégradée depuis dix ans. La Ville connaît des problèmes aussi, avec beaucoup de loyers impayés. Dans une maison de quartier, une personne d'EDF va régulièrement dans ce quartier, et cela a contribué a dédramatisé un peu la situation. Il y a d'autres sites sensibles, comme la cité "Les Pologne" à Valenton et la cité Balzac à Vitry. A Balzac comme à "Les Pologne", ***les tensions sont cycliques***. En ce moment [mai 2000], ça s'est un peu calmé. Pour autant, dans ces cités sensibles comme à La Grande Borne, il n'y a pas des masses d'agressions mais plutôt des problèmes de comportements au volant (queues de poisson, freinages brusques,...). Aussi nous avons donné des consignes strictes (ne pas faire de gestes, ne pas sortir du véhicule,...) car on ne sait jamais comment cela peut tourner, et si les gars ne l'ont pas fait exprès pour en découdre avec notre agent ou nos gars... Il y va aussi de l'image de l'entreprise. » [166]

« Il y a quelques années, sur certains secteurs d'intervention technique, comme le Val-Fourré et quelques quartiers de Sartrouville, par exemple la Cité des Indes, les horaires étaient réduits à la fourchette : 9 heures - midi et avec deux agents. ***C'était une période tendue, on avait des agents coursés, qui devaient prendre la fuite…*** d'autres qui trouvaient leur véhicule de service dépouillé… On rencontrait des difficultés aussi sur Sarcelles et Garges-lès-Gonesse, par exemple. Dans les gaines techniques, nous trouvons, dirons-nous, des choses diverses, par exemple, moi j'ai trouvé un poignard.
Malheureusement, on a le plus souvent des difficultés avec des usagers originaires du Maghreb et d'Afrique noire qui ne comprennent pas les règles de fonctionnement de France Télécom, ou qui estiment que les frais supplémentaires sont déjà intégrés dans l'abonnement qu'ils paient.
Globalement, pour une grande partie des usagers, France Télécom est toujours assimilé à une administration d'Etat, au service public, un petit peu les deux.
Il y a peu, courant 2006, il y a eu une agression dans le Val-d'Oise, à Sannois (cité des Buissons) : un agent a reçu un coup de poing par un client lorsqu'il expliquait que son intervention sur le point de coupure était facturable (149 euros). Dans une autre situation, l'agent a été pris par le haut de chemise par le père du client. A Cergy téléboutique, des gens très en colère qui voulaient avoir du matériel de remplacement sont venir directement se servir dans les stocks, là c'est le vigile qui a pris un coup de poing.
Des agents travaillent avec un morceau de câble pour se défendre. Une des causes explicatives est le fait que nous sommes de moins en moins en proximité, en face à face, avec les usagers, et ce du fait des multiples restructurations qui nous éloignent d'eux. Cela joue sur une dégradation dans la chaîne de la qualité de service. Le plus souvent, nous sommes confrontés à des agressions verbales, des insultes et invectives. Les techniciens sont exposés, comme d'autres services : le 10 14, c'est-à-dire les plateaux commerciaux, le 10 13 le service après-vente et les dérangements, les 39 00 et 39 01 qui s'occupent, pour les usagers domestiques et les clients professionnels, de l'accès à de nouvelles technologies et ADSL où il y a, depuis quelques temps, de gros problèmes de formation d'agents de France Télécom. » [167]

Charles Rojzmann pointe « la violence comme moyen de pression » : « cette ***façon de fonctionner par la violence*** dont parle Yazid [Kherfi] se retrouve aussi dans les comportements individuels. [...] Les jeunes les plus aidés à la maison locale [de Chanteloup-les-Vignes] sont ***ceux qui menacent les employés***. De la même façon, ***les jeunes savent qu'ils peuvent affronter en groupe les agents des services publics***. [...]. Le groupe [des jeunes] exprime ainsi son pouvoir et ne se gêne pas pour le montrer aux forces de l'ordre si elles tentent la moindre remarque. [...]. [...] La force du groupe et la violence qui en émane servent à ***obtenir ce que l'on veut***, mais elles ont aussi un rôle psychologique important dans le développement des adolescents des quartiers. Yazid : 'La violence, elle naît aussi de la

166 Entretien du 29 mai 2000.
167 Entretien du 5 janvier 2007 avec Jean-Marc Palau, militant syndical de France Telecom.

recherche d'identité des jeunes. Quelqu'un qui n'est pas un habitant de la cité est considéré comme un étranger, *a fortiori* ***s'il est blanc***. Il ne pourra pas entrer dans la cité comme il le souhaite. De plus, les médias ont renforcé cette image de la cité impénétrable et les jeunes en sont contents. » (Cf. Charles Rojzman, avec Sophie Pilods, *Savoir vivre ensemble. Agir autrement contre le racisme et la violence*, Syros, 1998, pages 47-48).

L'analyse de Yazid Kherfi, qui travaille aux côtés de Charles Rojzman, est sans appel : « Je reste persuadé que la situation dans les cités ira de mal en pis ***si les pouvoirs publics continuent à acheter la paix sociale*** ». Après avoir été délinquant et braqueur, il est devenu un « grand frère gratuit » selon son expression. Il explique : « à l'époque [en 1991], Mantes-la-Jolie était un repère de leaders d'associations et de militants qui se battaient pour faire évoluer le quartier, ***nous étions les repères des plus jeunes***. Jusqu'au jour où le ministère de la Ville a débloqué des fonds après des affrontements. Les plus jeunes nous ont dit qu'ils étaient ***arrivés en une nuit de violence à plus de choses que nous en plusieurs années de travail***. Les militants ont alors quitté les cités de Mantes et de Chanteloup, laissant la place au chacun pour soi et au saupoudrage financier. On réhabilite des cités car il est plus facile de repeindre des murs que de créer un lien entre la population et leur cité. Il y a dix ans la violence était collective, aujourd'hui, les jeunes ne croient plus en la collectivité. [...]. Ils s'enferment dans leur cité et ***s'organisent***, laissant libre cours au marché parallèle et à la guerre des territoires ». (*Aujourd'hui en France*, 30 janvier 2001).

> Le Rapport 2004 de l'Observatoire national des zones urbaines sensibles (Délégation interministérielle à la Ville) indique que « la notion d'insécurité comporte une dimension d'incertitude. On appelle victimation le fait d'être victime d'une agression, d'un vol, etc. L'insécurité serait seulement la possibilité d'être victime sans l'être encore. Là où la victimation se constate, on peut tenter d'estimer l'insécurité en observant la fréquence de vols ou agressions dans la population à laquelle on s'intéresse : dans le cas présent, on s'intéresse aux zones urbaines sensibles en les comparant aux autres territoires urbains dans lesquels elles sont incluses. » « Les évènements signalés [par les habitants des ZUS (victimation)] se produisent plus souvent dans leur propre quartier. ***Les ZUS se distinguent également pour les agressions et les violences***. » « Le phénomène de concentration du lieu d'agression dans le quartier d'habitation est plus accentué que pour les vols : près de 70% des habitants des ZUS déclarent que l'agression la plus récente a eu lieu dans leur quartier, contre environ 50% ailleurs. » « Par rapport aux autres quartiers des unités urbaines où elles sont situées, ***les habitants des ZUS déclarent plus souvent un sentiment d'insécurité***, se plaignent davantage de l'état de leur immeuble, d'un voisinage pesant, d'un environnement proche de leur immeuble qu'ils considèrent comme dégradé, mal entretenu et sombre la nuit. » (pages 167, 175, Enjeux, 3. La sécurité quotidienne).
>
> Un policier et chercheur, le commandant Philippe Pichon, écrit : « Je ne propose pas d'expliquer la délinquance directement par l'inégalité sociale, mais par les conséquences qu'elle induit sur l'anticipation de leu avenir par ces jeunes en marge du mouvement social. Les agressions et la violence de ces jeunes semblent moins être dictées par un manque de ressources que procéder d'un sentiment d'injustice ». « A une extrémité de l'échiquier politique, l'accent peut être mis sur une impossibilité constitutive de ces jeunes à s'intégrer à la société française. D'un autre côté, la gentille conscience antiraciste peut conduire à nier l'origine des parents des jeunes délinquants, la surreprésentation des étrangers dans la prise en charge policière ou les attribuer uniquement au travail de la police et de la justice. Or l'appartenance ethnique des jeunes est à la fois un composé de références plus ou moins élaborées à la culture des parents et d'emprunts à certains aspects de la société d'accueil. **Cette appartenance ethnique réactive est un élément d'engagement dans certaines déviances**. » « Certains jeunes relativisent leurs pratiques délinquantes en considérant qu'elles ne portent pas à conséquences [...] en somme, un autre système de pensée apparaît. Où certains se perdent. » (*Journal d'un flic*, Flammarion, mars 2007, pages 166-167).

Un agent mixte (électricité et gaz) de l'agence technique de Cavaillon, qui dépend d'EDF-GDF Distribution Avignon Grand Delta, témoigne (9 février 2005) : « il y a trois endroits sensibles à proximité, ***c'est la haine du Blanc***, de la société, de l'Etat, c'est le manque de travail, en fait c'est la haine de tout, c'est mélangé, et nous, qu'est-ce qu'on peut faire ? Nous devons travailler dans ces conditions. »

Les relations interpersonnelles et entre groupes d'appartenance (d'une part le « groupe des agents EDF-GDF » et d'autre part des groupes de jeunes ou des groupes d'appartenance ethnique) ***se compliquent sérieusement dès lors que le racisme et la xénophobie interviennent***. Au point où, très rapidement, cela peut dégénérer avec violence.

Racismes

Dans son rapport « Jeunes et institutions », Christophe Bechet indique : « le corollaire [au développement du racisme à l'encontre des immigrés] c'est le développement d'un ***racisme anti-français***. Il existe une ***stigmatisation du 'Français' blanc dans les cités*** comme il existe une stigmatisation de 'l'étranger' noir ou maghrébin dans les centres villes. Des jeunes tendent à se

réfugier dans une identité 'musulmane' qui s'affirme contre les Français. D'autre part, toute 'francisation' des comportements peut être considérée comme une traîtrise à son camp, comme par exemple le recours ou l'adhésion aux institutions françaises (recours à la Justice plutôt qu'à un système de règles du quartier, à un adulte d'un centre social, mais aussi le simple fait d'être un bon élève...). L'hostilité vise en effet les institutions, accusées d'être complices de l'exclusion dont sont victimes les personnes étrangères ou d'origine étrangère » [168]

Michèle Tribalat estime qu'il existe un vrai danger dans cette ***symétrie de l'hostilité*** dans la mesure où elle nourrit des ***effets de renforcement***.[169] Julien Landfried met en garde contre « les ***micro racismes de contact*** » et les tendances communautaristes qui travaillent la société française.[170]

Hervé Vieillard-Baron écrit : « Au niveau des quartiers, la question centrale est celle des conséquences de la discrimination positive ('faire plus pour ceux qui ont le moins') dans les secteurs où les populations issues de l'immigration, qui sont aussi les plus défavorisées, sont devenues majoritaires. [cette réflexion est valable dans les secteurs géographiques où celles-ci ne sont pas majoritaires]. La logique de la discrimination qui devrait conduire à un traitement plus favorable de ces groupes peut accuser le ***ressentiment du type 'petit blanc' et conduire aux pires extrémismes***. Le principe du zonage, avec le classement territorial qu'il opère, valorise la dimension ethnique surtout dans les grandes agglomérations où les taux de populations d'origine étrangère sont élevés. Ils donnent des arguments à ***ceux qui souhaitent un enfermement sur cette base***. » (Cf. « Les ethnies en banlieue : définition, représentation, imposition », *Ethnicité et lien social. Politiques publiques et stratégies résidentielles*, Rabia Bektar (textes réunis par), L'Harmattan, janvier 2005, page 247).

L'association Permis de Vivre la Ville, de Chambéry, traite de « Violence et vie des quartiers en difficultés » et avance le concept de « violence rapprochée. « Au sein des zones urbaines défavorisées, la violence alimente la culture du 'copié-collé'. Le crachat, la baffe, l'insulte participent ainsi de la construction d'une identité par défaut et deviennent des modes de socialisation. Ces violences sont un langage complexe que nous avons essayé de comprendre sans *a priori*. La violence est lourde de significations, elle traduit des attentes, des demandes qui, ne pouvant être verbalisées, se transforment en passages à l'acte. Le sens des comportements violents ne peut être appréhendé que si l'on se place du point de vue du sujet qui les produit, qu'il soit individuel ou collectif. Ainsi des milliers de jeunes paient le prix fort dans l'engrenage de la violence. Les traces physiques sont profondes et nombreuses [...]. En effet, les violences qui ont statistiquement le plus fortement augmenté en France ces 20 dernières années sont des bagarres, 'des agressions intermédiaires ***qui se concentrent dans et autour des quartiers pauvres des grandes agglomérations***, les auteurs comme les victimes étant le plus souvent de jeunes hommes qui se battent entre eux ' (Laurent Mucchielli, « La France, les Etats-Unis et la violence », *Le Monde*, 17 juillet 2001). Phénomène aberrant, ***l'accès aux soins est systématiquement auto-limité par la loi du silence ou la peur*** des répressions. Mais ce refus des soins met également en avant le ***caractère autodestructeur de ces comportements***. Il faut donc garder à l'esprit la souffrance qui transparaît de ces violences. ***Faire mal et avoir mal sont liés*** et se confondent pour certaines personnes qui oscillent entre bourreaux et victimes, par manque de repères affectifs clairs et qui ne soient pas basés sur la violence. » (Cf. *Quartiers en mouvement. Participer contre les ruptures. Participer à Chambéry-Le-Haut. Une pédagogie de l'implication*. Association Permis de Vivre la Ville, Ville de Chambéry, Editeur : Au nom de la mémoire, octobre 2002, pages 31-32).

« Le concept de '***violences rapprochées***' nous a servi à décrire la ***prégnance de la violence*** dans les rapports entre les différents groupes présents dans les quartiers en difficulté où les interactions se caractérisent par les insultes et les coups. [...]. Au sein de ces différents groupes de pairs, nous avons constaté des liens affectifs extrêmement forts entre eux et ainsi, une relation fusionnelle avec le groupe. La primauté de l'émotion sur la raison régit les rapports internes, mais également les rapports avec les autres. Les affects ne sont pas verbalisés au profit du passage à l'acte violent, accepté par le groupe. [...]. Un mode de communication prédomine, celui des coups, paradoxalement amicaux, et celui d'un langage uniforme marqué par le fait de jurer. Dans cet univers où **la loi du plus fort détermine les rapports**, les capacités à résister ou à répondre aux insultes, à se battre, constituent les véritables signes de reconnaissance. Mais cette loi met en avant la prédominance 'des grands', elle déclenche aussi toute une chaîne de violences. [...]. Nous retiendrons de ce processus qu'être émetteur de violences et réceptacle de celles des autres ***fait partie d'un système de contraintes***, intégré très jeune. La violence est ainsi banalisée et employée comme un mode de communication ordinaire. [...]. Echapper aux violences rapprochées impliquerait de ne pas se socialiser sur son lieu de vie, un pari difficile pour de jeunes personnes en construction. Les violences rapprochées ont donc la caractéristique d'être un mode de socialisation et d'expression constitutive de l'identité de ceux qui les pratiquent. » (Cf. *Quartiers en mouvement. Participer contre les ruptures. Participer à Chambéry-Le-Haut. Une pédagogie de l'implication*. Association Permis de Vivre la Ville, Ville de Chambéry, Editeur : Au nom de la mémoire, octobre 2002, pages 32-33).

168 Document de travail, Mission régionale d'appui Droit et Ville, Ile-de-France, ministère de la Justice, juillet 2000.
169 *Dreux. Voyage au cœur du malaise français*, Syros, septembre 1999.
170 *Contre le communautarisme,* Armand Colin, février 2007.

Les quartiers sensibles le sont sur le plan de ***l'insécurité réelle*** et du ***sentiment d'insécurité***. Souvent, comme l'a souligné régulièrement Francis Portois, syndicaliste CGT de l'agence technique EDF-GDF Livry-Gargan, qui a toujours été « agent releveur » notamment dans des quartiers difficiles, ***l'insalubrité*** est liée à l'insécurité (cf. *infra*).

Il en est de même pour les incivilités, les dégradations et les désordres en public. Bernard Harcourt fait un point sur cette question. « Pour Sebastian Roché, il est clair qu'il y a une 'vitre cassée en France' en ce qui concerne la ***dynamique de la peur et de la méfiance***. » (Roché, *Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité*, 2002, page 89). La peur fait fuir les honnêtes gens et attire les criminels. Ainsi le lien désordre-criminalité est-il établi et incontestable : 'je défends que les incivilités, ou désordres en public, en souillant l'espace urbain, annulent l'idée même d'un monde commun à partager (…) instaurent un espace public sans visage et encouragent la délinquance.' (*Ibidem*, page 12). En France comme aux Etats-Unis, cette théorie de la 'vitre cassée' justifie une politique de 'tolérance zéro'. […] D'autres experts critiquent cette approche 'tolérance zéro' et lui préfèrent celle de la vitre brisée originale. Plus modérés, ils cherchent une voie médiane, celle définie par Sebastian Roché entre 'tolérance par indifférence' et 'tolérance zéro'. Comme celui-ci le souligne avec force la validité de la théorie de la vitre cassée – toute déprédation doit être réparée – n'implique pas qu'il faut s'engager sur la voie de la tolérance zéro – toute déprédation doit être sanctionnée. Il vaut mieux distinguer ces deux théories qu'on ne le fait d'ordinaire. » « Face à cette apparente crise de l'insécurité urbaine émerge un consensus qui fait du ***retour à l'ordre*** la première mesure à prendre pour endiguer les infractions graves et la vraie violence urbaine. Ce sens commun est partagé, entre autres, par les responsables des transports publics pour qui il est clair que si ***une infrastructure dégradée est laissée en l'état d'autres dégradations suivront***. » (Cf. Bernard Harcourt, *L'illusion de l'ordre. Incivilités et violences urbaines : tolérance zéro ?*, Descartes & Cie, mai 2006, pages 14, 17).

Nos agents doivent intervenir dans des ***environnements dégradés, souillés voire insalubres, où certains individus imposent leurs lois*** : contrôles des allers et venues, interdiction d'entrée dans certains endroits à certains moments, etc. Autant d'éléments qui nourrissent légitimement les inquiétudes et la crispation des intervenants.

Sur le Centre EDF-GDF Distribution de Pantin, les problèmes les plus importants ont débuté dans les années 1980 lors des nuits et des soirées, puis il y a eu ***extension temporelle*** aux après-midi. Désormais, il ne reste plus que les créneaux horaires 7 heures 30 - 8 heures 30, quoiqu'il a été signalé aussi des agressions à ces heures matinales.

> Le procès-verbal de la séance du 8 septembre 1989 du CHSCT de Drancy-Ciel de France indique : « E. Bournonville (CGT) fait état du dépôt d'un ***droit d'alerte*** que les membres souhaitent déposer en ce qui concerne le travail de nuit ***après 16 heures 45***. C'est un droit d'alerte qui a été déposé en CHSCT de Centre [EDF-GDF Pantin], pour lequel aucune réponse n'a été apportée et la délégation a demandé que ce droit d'alerte soit redescendu en Agence ; il consiste à demander une ***équipe d'intervention composée de deux agents*** en astreinte électricité, comme elle existe en énergie gaz. »
>
> Le procès-verbal du Comité local de coordination des CHSCT du Centre EDF-GDF Distribution Pantin du 8 décembre 1999 mentionne en point 4 de l'ordre du jour : « Recensement des initiatives prises lors de différents CHSCT en matière de traitement des situations d'insécurité » : « Monsieur Brégier [Secrétaire du Comité local de coordination des CHSCT, représentant CGT] : Nous avons tenu à ce que ce point sur le problème d'insécurité soit à l'ordre du jour du CLC-CHSCT. Je travaille à Blanc-Mesnil, j'ai pris à bras-le-corps les problèmes d'insécurité subis par les agents […] sans pouvoir répondre. La police leur conseille de ***ne rien dire, sinon cela se terminerait en carnage dans les cités***. [...]. Le souci est [aussi] par rapport aux agents PI [petites interventions] et aux zones à risques. L'autre phénomène est que les agents d'accueil sont ***à la portée de personnes violentes*** pour différentes raisons. Le CHSCT de Blanc-Mesnil a été reçu par M. [Jacques] Séguy [Directeur du Centre EDF-GDF Pantin]. Nous lui avons exposé ces problèmes. […] Nous lui avions ***demandé de faire intervenir le Préfet***. Il nous a répondu par une lettre manuscrite pour nous faire part de son entretien avec le Préfet. Il nous a lancés sur la piste d'une cellule de sécurité au niveau du département 93, dirigée par un capitaine de police spécialement intéressé par le problème d'insécurité des entreprises. Il s'occupe de cela. Nous allons prendre rendez-vous avec ce capitaine pour avoir des informations sur ses méthodes. Par ailleurs, pour le problème des agents PI, nous avons rencontré des chefs de GR sur différents sites. Des dispositions sont prises pour que les agents dans une première intervention de jour ne se rendent pas l'après-midi sur certains sites ou dans certaines cités. Il existe la possibilité avec l'informatique de signaler aux agents d'accueil, non censés connaître les zones à risques sur le territoire du Centre, de ne pas prendre de rendez-vous l'après-midi, mais uniquement le matin. […]. Il est ***fortement demandé par les responsables [chefs de GR] de doubler les agents*** pour les rendez-vous en zone à risques. »
>
> En septembre 2000, en CLC-CHSCT de Pantin, « Monsieur Brégier [représentant CGT] : Il faut que vous fassiez [Monsieur Sénéchal, représentant la Direction] un tour du côté de Clichy-sous-Bois pour voir, car certains moments vous ne descendez pas de la voiture. Le bailleur connaît cette situation. Le STG avait coupé le gaz à ***Orly Parc, quarante fusils étaient aux fenêtres***,

même pour remettre le gaz. Faites un tour sur place et interrogez le bailleur. Il vous répondra que cela a toujours été ainsi et qu'il n'y peut rien. Quand Francis Portois doit monter sur les terrasses pour relever les compteurs, ce sont des niches à pitbulls. Il y a des élevages dedans. Quand vous arrivez sur la terrasse, ils sont avec la seringue dans le bras, ils croient que la police arrive et ***partent à l'attaque avec la seringue***. C'est l'ambiance ! Aulnay 3000, c'est l'ambiance ! […]. Aux 4000, les gendarmes et les pompiers se font agresser aussi. Mon gendre est pompier à Clichy, il a été agressé avec ses collègues alors qu'il portait secours à une personne. Je ne sais pas si vous imaginez le climat ! […] Les gendarmes se sont retrouvés avec un réfrigérateur venant du 12ème étage encastré sur le toit de leur voiture. A Garges-lès-Gonesse ou Sarcelles, c'est pareil. Nous avons 29 communes, autant de communes à risques. Avant, Livry-Gargan était considérée comme le 16ème du 93, maintenant c'est fini. » (séance du 26 septembre 2000 du Comité local de coordination des CHSCT d'EDF-GDF Distribution Pantin).

Monsieur Portois [représentant CGT, releveur depuis au moins 20 ans] : J'avais évoqué [lors de précédents CHSCT et CLC-CHSCT] une ***corrélation entre l'insécurité et l'insalubrité***. [...]. A un moment donné, cela commence, dans une bonne majorité des cas, par une insalubrité qui grandit. Si l'endroit est propre et accueillant, certaines personnes indélicates n'y viendront pas. Ce n'est pas leur milieu.. J'avais essayé de faire prendre en compte dans l'agence l'insalubrité. […]. Il était simple, avant d'arriver, d'envoyer un courrier pour demander que les endroits soient relativement propres. […] Si l'on commence à vouloir amener quelque chose d'un peu plus propre, cela peut jouer sur le problème de l'insécurité. Quand vous êtes dans les immondices, ***toute une population va venir se greffer, d'où le problème de l'insécurité***. » (séance du 26 septembre 2000 du Comité local de coordination des CHSCT d'EDF-GDF Distribution Pantin).

Dans ces quartiers, les motifs d'agression peuvent être futiles. Fabrice (le prénom a été changé), a été victime d'une agression du 25 avril 2001, à 11 heures, cité Clos-Saint-Lazare, à Stains, tout simplement parce qu'il passait au moment où un jeune est tombé de moto. L'agent n'a fait que tourner la tête en direction de l'accidenté.

Il est noté sur le registre d'incivilités de son agence :

« A la fin de la tournée, quand l'agent est sorti d'une cage d'escalier, il s'est trouvé en présence d'une dizaine d'adolescents en train de participer à un rodéo moto. A ce moment le pilote de l'engin a perdu le contrôle de celui-ci et a chuté à une dizaine de mètres de l'agent. La chute du pilote a entraîné un sentiment d'agressivité vis-à-vis de l'agent qui passait à ce moment-là. En se relevant, le conducteur de la moto a commencé à insulter notre agent. C'est alors qu'un attroupement s'est formé autour de l'agent. Bien que l'agent n'ait manifesté aucune réaction par rapport aux insultes, ***certains jeunes ont bousculé, secoué et ceinturé l'agent*** qui n'a dû son salut qu'à l'intervention d'un habitant plus âgé de la cité. Cette personne a aidé l'agent à regagner son véhicule et à quitter les lieux. Rendez-vous avec SOS Victimes 93 [association affiliée à l'INAVEM, dont l'adresse a été communiquée par le commissariat, et qui pratique des séances de soutien psychologique], plainte contre X, analyse de l'accident du 9 mai 2001. »

Madame Poulain (CGT-Force ouvrière, agent de l'accueil clientèle de La Courneuve) a participé à cette analyse de l'accident : c'est vrai que l'insécurité s'accroît de jour en jour, tant au plateau [clientèle] qu'en technique lors des interventions sur des zones à risque. Il a déjà été demandé que les agents aient la possibilité d'intervenir à deux sur les zones sensibles. Il faudrait que les agents aient la possibilité de le demander s'ils en ressentent le besoin. Avant-hier [9 mai], nous étions ensemble pour faire une analyse d'accident. ***Quand on voit le choc psychologique subi par cet agent***, il semble évident qu'il n'est pas prêt à retourner immédiatement au Clos Saint-Lazare [Stains]. [...] Le fait de tourner en double serait peut-être un bien sur le plan psychologique. » (procès-verbal du CHSCT du 11 mai).

Depuis son grave agression du 25 octobre 2002 à La Courneuve, Fabrice souffre d'amnésies partielles, du fait des coups qui lui ont été portés à la tête. Lorsque nous l'avons revu début 2003, il ne souvenait pas de l'agression du 25 avril 2001. Il a même oublié des moments de son enfance.

Un jeune technicien d'intervention clientèle raconte : « ***Nous, c'est les quartiers sensibles***, c'est bien connu à chaque fois qu'on parle de La Courneuve, Garges, Stains,... donc ben moi, les collègues, au niveau de la police, tu sais comment ça se passe. Les jeunes mettent un feu de poubelles, deuxième feu de poubelles, donc la police et les pompiers s'en vont lorsque tout est éteint mais les agents EDF GDF restent tout seuls. Il y a eu beaucoup, beaucoup de problèmes parce qu'ils se sont retrouvés tout seuls. Y aller à menacer les agents au pistolet, avec le fusil de chasse […]. ***Il y a énormément d'histoires à raconter chez nous***, où le GIPN était intervenu pour démanteler un réseau. Il a été demandé une première intervention afin de couper l'électricité et le gaz dans l'immeuble à Garges-lès-Gonesse pour interpeller les gros caïds. Lui, l'agent sollicité pour faire cette intervention [technique de coupure] a refusé. Il a été informé par sa hiérarchie de cette situation. Donc, ils ont coupé eux-mêmes l'électricité. Le seul truc, une fois que l'interpellation a été faite il a dû y retourner mais c'était un peu, il y avait des bandes qui se formaient un peu autour, pour voir un peu ce qui se passait. Ils ont rétabli l'électricité et ils se sont sauvés quoi... On voit çà comme çà. Malgré ce que dit Sarkozy ***l'insécurité est toujours présente***... (Rencontre avec Pascal Martini, Secrétaire général de la Fédération CGT de la Police, 12 août 2003).

Michel Pellegrin, secrétaire CGT du CLC-CHSCT d'EDF GDF Distribution Marseille (19 septembre 2001) : « ***La Renaude est une des cités à problèmes***. Il y aussi la cité sensible Félix Piat (agence Longchamps). Il y a des clans au niveau des populations. Les musulmans, c'est La Cayolle où il y a eu diverses agressions, même la Police se méfie. Dans les quartiers sud, il y a des risques sérieux dans le 10ème arrondissement de Marseille. Il y a aussi les Gitans… En décembre 2000, les dépanneurs ont eu des problèmes dans les ***quartiers nord***, ils ont été obligés de ***contacter les médiateurs***. […]. Il y a des ***interventions groupées*** sur certains sites. Pour le CHSCT, ***intervenir à deux*** c'est plus rassurant et cela peut être aussi dissuasif ».

Le procès-verbal de la réunion du 20 avril 2000 du Comité local de coordination des CHSCT d'EDF GDF Distribution Bagneux indique : « Madame Jacqueline Charioux [CGT] : nous demandons des mesures concrètes sur cette question. Je rappelle que le droit d'alerte a été déposé à l'agence de Massy sur les risques d'agression des agents petites interventions. Ils ont ***recensé les lieux à risques et les ont affichés***. ***Cela a été arraché par la hiérarchie***, je souhaite savoir pourquoi. » Evidemment, aucune réponse ne fût apportée. Rien d'étonnant à cela.

Lucienne Bui Trong, une spécialiste de l'analyse des quartiers ou îlots insécures, explique : « ***L'agent EDF va être attaqué parce qu'il s'introduit dans une zone qui est sous contrôle*** de groupes... Parce que c'est d'abord un phénomène d'occupation de territoires. L'agent EDF vient et donc ***il interfère*** dans le territoire, et rien que pour cela déjà il mérite qu'on l'embête. Et la violence également intervient beaucoup pour EDF dans la mesure où l'enjeu de l'électricité est quelque chose de très important dans les violences urbaines parce que, lorsqu'on a besoin de faire du *business*, lorsqu'on a besoin d'avoir des activités violentes, on commence par couper le courant. Il y a toute sorte d'attaques et d'actions de vandalisme contre les installations de l'EDF, qui sont relativement importantes dans les violences urbaines. Donc, à ces deux titres-là, j'ai retrouvé pas mal d'incidents qui concernaient votre institution, quoi. »

« EDF, finalement, a sa place logique dans le 'système', parce que EDF, dans l'esprit de beaucoup de jeunes des banlieues sensibles, symbolise l'Etat. Ils résument tout ça dans la notion d'Etat... Comme les agents de l'EDF ont des voitures visibles, ou spéciales, avec des gyrophares, etc. Ce sont des gens qui sont sérieux, qui sont engagés dans un processus de travail, et les relations de contrat font que... ce sont des gens qui travaillent donc pour travailler ils ***interviennent selon certaines règles*** et ils sont donc installés dans la vie... par conséquent ils sont considérés comme chanceux et font des envieux, et tout ça. En plus, ils ont des sortes d'***uniformes***, donc c'est identifié à l'Etat.

L'agence EDF fait payer, et donc elle est considérée comme exerçant une pression sur les gens. C'est pour cela qu'elle est vécue comme quelque chose de très frustrant par des populations. Donc, pour les jeunes de banlieues, l'EDF constitue la ***cible idéale*** au même titre que les pompiers et que tous les porteurs d'uniforme.

J'ai crû comprendre d'après ce qui m'est remonté que, dans certains quartiers, ce qui correspond à ce que nous avons pu voir dans les autres institutions, EDF ne peut pas fonctionner normalement, c'est-à-dire qu'EDF ne peut pas faire de coupures et ne peut pas, par exemple, faire des constats de fraudes. Si elle veut le faire, il faut vraiment qu'elle choisisse de petits créneaux horaires très particuliers : de 8 à 10 heures. EDF se trouve exactement ***dans la même situation*** que tous les gens qui travaillent ou qui interviennent dans les quartiers difficiles. Les livreurs de chez Darty, c'est pareil, ont dû adopter le système des voitures banalisées pour effectuer leurs livraisons dans certaines cités sensibles pour que l'on ne sache pas que c'est Darty qui livre. Les facteurs ne peuvent plus monter dans les étages ou déposer les avis dans les boîtes aux lettres qui ont été détruites, et ce sont les gens qui doivent se déplacer à La Poste, etc.

Les pompiers refusent d'intervenir sans être accompagnés par les policiers. Les services d'urgence de nuit, de médecine,… ***refusent de venir dans certains quartiers*** sensibles ou exigent une assistance policière, ce qui est plus difficile à obtenir, ou en compagnie des sortes de médiateurs qui sont là pour attendre les médecins à l'entrée du quartier et qui les guident jusqu'à chez les patients. Sinon, les médecins refusent de se déplacer. Couper le courant pour impayés, démanteler les branchements pirates fait partie de ces actes qu'il est difficile d'opérer dans ces zones qui sont devenues des ***zones de non droit***. » (entretien avec deux experts du Projet gestion globale des risques, R&D d'EDF, 29 octobre 2001).

Des ***mouvements de grève***, très localisés, ***se produisent*** à EDF GDF en réaction à l'insécurité et aux agressions. Quelques exemples :

Lors de la séance du 11 mai 2001 du CHSCT de La Courneuve, M. Champion (CGT) déclare : « Concernant les agressions, ***notre CHSCT a été au départ de l'étude des zones à risque***. Un groupe de travail [en local] a été mis en place par la Direction et ces différentes zones ont été définies. De notre côté, nous avons fait des réunions avec les agents. ***Dès 1992, nous étions intervenus sur ce sujet***. Nous proposons que le CHSCT émettent des avis sur plusieurs points sur lesquels nous sommes intervenus plusieurs fois. Je pense qu'il est bon de les rappeler car, lors de la ***grève du personnel le 26 avril 2001***, il y a eu une incompréhension sur un point. » « M. Jeannin [Président du CHSCT] : Pour l'accident [il s'agit d'une agression] de Monsieur Fégueux, vous avez ***fait arrêter le travail à environ 25 personnes***. »

Un ***mouvement de grève de quatre jours*** a été déclenché en janvier 2002 par une quarantaine d'agents petites interventions de Carrières-sous-Poissy (Yvelines) qui interviennent dans les quartiers sensibles de cette commune ainsi que dans ceux de la Coudraie à Poissy et de la Cité La Noé à Chanteloup-les-Vignes. Il s'agit d'un mouvement « qui est ***parti spontanément*** et qui nous est un peu tombé dessus, estime Francis Gomès (secrétaire général du syndicat CGT) mais les grévistes ont reçu le soutien du syndicat CGT pour leur éviter d' "aller dans le mur", tant était grande la détermination des grévistes de mener ce conflit sur cette question importante à leurs yeux, les agents s'estimant en danger ». « Avant, les choses ne remontaient pas. Pour le secteur de Carrières, il y a déjà eu quelques agressions et, selon les propres dires des agents, ceux-ci interviennent dans ces quartiers ou dans certains immeubles le noeud au ventre. Depuis un an et demi environ, ***cette question de l'insécurité a été très peu prise en compte y compris dans deux zones*** pourtant ciblées comme dangereuses, et considérées comme telles pour la Police elle-même. Le CHSCT a abordé ces questions d'insécurité. » (Entretien 21 janvier 2002).

« Compte rendu syndical CGT du « CHSCT extraordinaire d'EDF-GDF Distribution Avignon Grand Delta AGRESSIONS Séance du 10 février 2005 ».
Face à l'émotion ressentie par un grand nombre d'Agents suite aux récentes agressions, l'assemblée générale du Personnel du 8 février avait appelé à un arrêt de travail d'une heure et à la signature d'une pétition.
Une délégation constituée essentiellement d'Agents du Plateau Clientèle de Fenaisons est venue remettre au Président du CHSCT Technique clientèle les 180 premières signatures recueillies en quelques heures et exiger que la Direction du Centre prenne véritablement en compte l'inquiétude des Agents et apporte des réponses à la hauteur de la gravité de la situation.
Le CHSCT s'est tenu en présence de quatre Techniciens d'Intervention Clientèle invités par la délégation CGT.
Après avoir déploré le fait que la Direction ait rejeté notre demande d'un Inter-CHSCT Technique - Gestion, nous avons procédé à l'examen des faits et rectifié quelques contrevérités.
Durant plus de trois heures les Membres de l'Organisme ainsi que les quatre TIC invités ont fait des propositions qui ont en parties été retenues par le Président du CHSCT.
A l'issue de la réunion la Délégation CGT a demandé le vote d'une résolution exigeant :
-des consignes précises de ***retrait face à des premiers signes de tension*** émanant d'un client [ou d'un autre tiers]
-le rappel de la nécessité de collecte des « incidents » sur le Registre Incivilités,
-un avertissement TGC (à définir) relatant strictement tout incident,
-la formation des Agents aux risques Violence et Agressions,
-que ne figurent pas sur un éventuel dépôt de plainte les coordonnées [l'adresse du domicile] de l'Agent mais plutôt celles de l'Entreprise,
-que les agressions soient reconnues comme Accident du Travail,
-qu'un suivi psychologique (au choix de l'agent concerné) soit proposé ***à l'Agent et sa famille***,
-qu'une reconversion soit proposée à l'Agent qui le souhaiterait.
La résolution a été adoptée à l'unanimité, le Président de l'Organisme ne souhaitant pas participer au vote.
Nous avons également demandé qu'un Groupe de Travail Régional soit mis en place afin de travailler à des solutions coordonnées sur l'Ensemble de PACA [Provence Alpes Côte d'Azur].
A suivre… Avignon 11 février 2005 ».
Alors que se tenait le CHSCT extraordinaire, la Direction d'EDF GDF Avignon a dénombré ***60 grévistes*** et ***180 pétitions*** ont été déposées à la Direction.

A propos des « uniformes » :

éviter les associations d'images

Diverses professions ont été équipées de ***pull-overs de couleur bleue et barré horizontalement au niveau du thorax*** par une bande de couleur (grise ou blanche pour l'administration pénitentiaire ; blanche pour la gendarmerie nationale ; rouge pour les sapeurs-pompiers, les policiers municipaux de certaines villes et les agents EDF-GDF). Par-là, il peut y avoir association dans les l'esprit de certaines personnes - et de nombre de jeunes - des agents EDF-GDF à des agents portant l'uniforme et disposant d'une autorité.

Etudiant le vécu de médiateurs dans des compagnies d'autobus de province, Azouz Begag explique que « la tenue vestimentaire identifie les médiateurs dans leur mission ». Un médiateur de Saint-Etienne relate que ***quand les jeunes voient « une tenue stricte***, c'est des flics, des surveillants ou des contrôleurs. » Donc, les rencontres se passaient mal, même pour les médiateurs qui habitaient la ZUP de Montreynaud. « Nous les AA, on était en uniforme, et ces jeunes, ***tout ce qui est uniforme, ils n'acceptent pas***. Pour eux, [...] ***c'était déjà une barrière***. Ça aussi je trouvais que c'était un peu bête qu'on ait cet uniforme. [...] Ils n'avaient pas envie de communiquer à cause de ça ». Une tenue moins stricte est souhaitée par certains médiateurs. « A Grenoble, l'uniforme des médiateurs [...] a suscité des comportements provocateurs de la part de jeunes dans les véhicules. Défier le médiateur, c'est défier l'entreprise et ses règles auxquelles on ne veut pas se soumettre par principe ou par jeu. » [171]

171 Azouz Begag, Reynald Rossini, *Du bon usage de la distance chez les sauvageons*, Editions du Seuil, 1999.

A Poitiers (Vienne), « les ***releveurs de compteurs d'eau*** ne se sentent pas à l'aise dans leur tenue proche de l'uniforme des gendarmes. Ils se plaignent d'être mal accueillis mais, s'ils sont en civil, on ne leur ouvre pas. » « Tout est à revoir, estime Bernard Jeudy, acheteur au service approvisionnement. » [172].

Représentant CGT du personnel d'Electricité de Strasbourg, « Monsieur Eichwald signale que ***le nouveau pull, avec sa bande blanche, rappelle la tenue des gendarmes*** et peut donc être à l'origine de réactions agressives. [173] »

« Monsieur Eichwald estime que le risque s'en trouve accrû ». Et M. Hamm [agent agressé] estime qu'il y a « le problème de l'uniforme, ***c'est l'image que l'on attaque***, il faut donc y aller en civil.[174] »

Un encadrant de proximité du Centre EDF-GDF Distribution de Pantin souligne : « Pour certaines personnes, les pulls EDF font penser aux uniformes de gendarmes... ***Certains ne font pas la différence***. Il y a des altercations, des menaces, des voies de fait. [175] »

Franck Gautret, formateur consultant, explique que l'uniforme fonctionne en tant que ***mode de reconnaissance d'une pratique constante***, ***en dehors de la personnalité*** de celui qui le porte. [176]

Aussi, lorsqu'on rencontre un agent de service public qui porte très soigneusement la « tenue maison » ou « image de marque », selon l'expression usitée à EDF GDF, on peut s'interroger sur son état d'esprit : partage-t-il totalement les options de la direction de son organisation ? Se montrera-t-il intransigeant par rapport aux consignes qu'il a reçues ? Se montrera-t-il conciliant ? etc.

D'autres professions sont confrontées aux même difficultés, ***sur les mêmes territoires***. Parfois, les problèmes sont similaires mais le niveau d'agressions diffère. Il y a lieu d'étudier ce qui dépend de la logique de l'organisation elle-même (La Poste, EDF-GDF, une société de transport public de voyageurs, ce qui peut être une forme de représailles contre celle-ci, ce qui a trait aux caractéristiques de la « cible » (plus ou moins fragile), à l'activité des délinquants locaux, à celle de bandes qui participent aux violences urbaines (incendies volontaires notamment d'éléments techniques).

Les statistiques de la brigade de sapeurs-pompiers de Paris, qui enregistrent les agressions contre leur personnel et les atteintes à leurs biens professionnels, indiquent que globalement les « incidents contre le personnel augmentent régulièrement de 1996 à 2003. La très grande majorité des incidents se déroule sur intervention, à l'occasion d'une opération de secours. » Les problèmes sont territorialisés : « sur la période 1993-2003, c'est le ***département de Seine-Saint-Denis qui concentre le nombre d'incidents le plus important*** (60% en moyenne). » Parmi ceux-ci, un nombre important d'agressions sur personnels et des jets de projectiles lors d'interventions sur incendies volontaires. (Cf. « Les agressions subies par les sapeurs-pompiers de Paris à travers leurs statistiques », Observatoire national de la délinquance, *Rapport 2005*, pp. 341-346.)

Une autre profession a été ***particulièrement exposée en Seine-Saint-Denis*** à l'insécurité : il s'agit des médecins. « Le 93, c'est l'un des départements les plus touchés par les problèmes d'insécurité. L'institution ordinale [le conseil départemental des médecins] de Seine-Saint-Denis a donc joué les pionnières : depuis sept ans [depuis 1996], elle mène un travail de fond sur les ***questions d'insécurité des médecins***. Elle y a été poussée par la menace d'une hémorragie du corps médical : très vite, elle a en effet compris que l'insécurité allait entraîner une situation de crise au plan de la démographie médicale. [...]. D'où la volonté du Conseil de l'Ordre, dès 1995, de mettre en place, en collaboration avec la Direction départementale de la sécurité publique [Police nationale], une politique de sécurité pour les médecins. Une cellule de coordination a été créée, regroupant les différentes institutions départementales concernées. » Un « livret de sécurité » rassemblant des conseils pratiques. Dans chaque commissariat de Seine-Saint-Denis, deux interlocuteurs de médecins étaient identifiés. Des maisons médicalisées ont été développées. (Cf. *Bulletin de l'Ordre des médecins*, n°11, janvier 2003).

Du côté de la Direction de France Télécom, contactée en 2001, celle-ci a pris la décision d'éclater le service sécurité en plusieurs entités régionales. Pour le secteur opérationnel couvrant la ***Seine-Saint-Denis*** et une partie de la Seine-et-Marne, on relève qu'une ***liste des rues*** (avec indication du numéro) où ont été constatées des difficultés avec certains clients agressifs est établie et mise à disposition des agents opérant des opérations techniques. Contactés en juillet 2006, deux membres du CNHSCT de France Télécom expliquent que « le problème des agressions existe

172 « Mon uniforme et moi : amour, haine ou fierté », *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 13 novembre 2000.
173 Compte rendu de la réunion de travail du 21 février 1996. CHSCT d'Electricité de Strasbourg, Groupe de travail « agressions d'agents en mission », 7 mars 1996.
174 D'après les notes d'un participant à la réunion de travail du 21 février 1996.
175 Entretien avec Serge Bachorek, 8 décembre 1999.
176 « L'uniforme, mode de reconnaissance d'un point de vue psychologique », *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 13 novembre 2000.

même s'il ne fait pas partie des préoccupations premières des personnels. Il est répertorié sur les fiches métier élaborées par la commission nationale (paritaire) visant à prévenir le stress. On constate un sentiment d'insécurité suite à certains évènements, par exemple, en 2003-2004, il y a eu, dans le Var, une agression dans un accueil ouvert au public ainsi qu'un vol à main armée dans une agence de Villeneuve-d'Ascq en 2002. »

L'observatoire national de la violence en milieu hospitalier, créé en 2005, a reçu 2465 signalements d'évènements de violences (données au 1er novembre 2006), ce qui est « bien en dessous de la réalité », déclare William Besse. Une circulaire de la DHOS du 11 juillet 2005 demande pourtant aux établissements de lui faire remonter « sans délai » les informations relatives aux faits de violence. William Besse constate ainsi que ***pour certains départements portant réputés « sensibles » (Seine-Saint-Denis par exemple), il n'existe aucune remontée d'information*** concernant des « incidents ». Selon le responsable de l'observatoire national, ce phénomène s'explique en partie par le fait que non seulement les déclarations n'ont pas un caractère obligatoire mais aussi par l'existence d'un « seuil de tolérance » très variable selon les régions, les structures de soins…

ANALYSE DE LUCIENNE BUI TRONG

Lucienne Bui Trong explicite « les grandes tendances d'un phénomène en évolution » et fait trois constats.

« **Premier constat** : **la violence urbaine s'étend géographiquement au fil des ans**. Au début de l'année 1999, on pouvait estimer à 818 le nombre total de quartiers touchés, ce qui représente un **accroissement considérable et régulier** (ils étaient 106 en 1991). Avec cette extension géographique accrue, les quartiers sensibles ont atteint les zones de compétence de la Gendarmerie et apparaissent dans les sites de récent peuplement (troisième couronne parisienne, englobant la Seine-et-Marne, l'Oise, l'Essonne, la Somme, l'Eure-et-Loir), et parfois dans des quartiers récents à l'habitat pavillonnaire.

Parmi ces 818 quartiers, il existe un 'noyau dur' de **355 quartiers, repérés dès 1993** et parfois même, pour certains, dès 1991. [...] Mais on observe aussi des régressions. Par exemple, parmi les 483 quartiers considérés comme atteints en 1993, **128 ont cessé, depuis, d'attirer l'attention**. Cette évolution doit être considérée avec prudence, car, dans certains quartiers, le business s'est substitué au 'jeu' et un nouvel ordre social y résulte, en fait, de l'économie souterraine. Mais cela n'est pas toujours vrai : parfois, la violence urbaine se résorbe, à la suite d'une restructuration totale du quartier et d'une dispersion du 'petit noyau' (ce qui a parfois engendré, en contrepartie, un essaimage vers d'autres sites), ou en raison d'un important investissement dans l'encadrement socio-éducatif.

La répartition des quartiers difficiles par département est également intéressante, car elle oblige à reconsidérer quelques idées reçues. En 1999, 81 départements possédaient au moins un quartier atteint par la violence urbaine. Bien sûr, plus ils comportent de quartiers touchés, plus ils s'élèvent dans le classement. 47 avaient de 1 à 9 quartiers touchés par la violence, 13 en avaient entre 10 et 20, 11 en avaient de 21 à 62. » Mais le classement « change dès que l'on prend en compte les seules violences anti-policières (degrés 4, 5 ou 6). On s'aperçoit alors que certains départements ont un **potentiel explosif réel mais très concentré, limité à quelques sites**, tandis que d'autres connaissent des violences de moindre degré, mais extrêmement **nombreuses et diffuses**.

Ainsi, **la Seine-Saint-Denis, largement en tête pour le nombre de quartiers sensibles et le nombre d'incidents recensés, arrive en dix-septième position seulement pour ce qui concerne les violences anti-institutionnelles les plus dures**. A l'instar de **Marseille**, voilà donc une zone affectée de longue date par des violences régulières, où celles-ci ont fini par perdre leur aspect 'émeutier', au profit d'une **délinquance violente à visées lucratives** [...]. A l'inverse, la violence urbaine apparaît beaucoup **plus virulente et neuve dans les Hauts-de-Seine**, où l'on recense 11 foyers très difficiles. D'autres départements (Oise, Seine-et-Marne), situés dans la troisième couronne parisienne, possèdent aussi **quelques foyers** qui apparaissent particulièrement explosifs, parce que la violence urbaine y est une nouveauté, à laquelle les services de police locaux sont encore peu rodés.

Deuxième constat : la **formidable avancée des phénomènes de degré 1**, qui explique le développement du sentiment d'insécurité. Celui-ci tient à la gravité de certains incidents recensés (recours au feu), au caractère purement crapuleux de certains d'entre eux (racket, dépouille, razzia), à la prédominance du jeu et de l'ennui (rodéos, vandalisme) sur la révolte et à l'existence de violences liées à certaines formes de business illégaux (règlements de comptes dans le cadre de trafics de stupéfiants). **Le degré 2, celui du vandalisme anti-institutionnel, se développe également avec un dynamisme marqué** (ce sont ces violences qui déclenchent les mouvements d'exaspération au sein de l'Education nationale, dans les transports en commun, et même chez les pompiers, voire depuis peu, chez les éducateurs de Justice), **de même que le degré 6**, celui des violences anti-policières les plus graves. Mais on observe un net **recul du degré 8 et une relative stagnation du degré 7** [...].

« Les quartiers affectés par le degré 1 uniquement (violences visant uniquement les particuliers) restent de loin les plus nombreux. En 1999, ils représentent 60% des quartiers touchés par la violence urbaine (là où existent des phénomènes de degrés 2, 3, 4, 5 ou 6, on trouve aussi, et en

plus grand nombre, des faits de degré 1) et il y en avait 486, au lieu de 271 en 1993. » Le phénomène est très évolutif : « au fil du temps, à mesure que les meneurs vieillissent ou découvrent le business, et qu'apparaît la nouvelle génération. Voilà pourquoi il faut bien distinguer [certaines] bagarres des affrontements armés en vue de règlements de comptes, dans le cadre des commerces illicites (drogue, recel) : lorsque des quartiers ont un lointain passé de violences urbaines ludiques et gratuites, et qu'ils sont entrés dans une phase de relative accalmie, les violences de degré 1 qu'on y observe sont beaucoup plus enracinées dans la délinquance crapuleuse et dans les trafics illégaux que celles du tout premier stade. Actuellement, plusieurs dizaines de quartiers semblent être installés dans cet état de violences à finalités crapuleuses. Ils peuvent présenter occasionnellement des violences collectives anti-policières très fortes, lorsque des enquêtes ciblées sur les réseaux aboutissent à de multiples interpellations simultanées. Mais, **en dehors de ces moments de crise, les dealers et autres trafiquants préfèrent s'arranger pour que les plus jeunes évitent d'attirer l'attention** sur eux. Parmi les incidents de degré 1, la catégorie la plus importante en nombre est celle des incendies, notamment de véhicules. Les commerces peuvent également être touchés, et surtout les conteneurs à poubelles ou les parties communes des immeubles (actions génératrices d'un fort sentiment d'insécurité, surtout lorsqu'il faut évacuer un immeuble en pleine nuit) ». « **Ces incendies ont entraîné des morts**, comme ce fut le cas à Aubervilliers, le 31 janvier 1993 (décès d'une vieille dame à la suite de l'incendie d'un appartement voisin, dans le cadre d'un règlement de comptes entre bandes), à Créteil, le 8 décembre 1993 (décès de sept locataires dans un incendie allumé en guise de vengeance contre [l'occupant d']un appartement, à Argenteuil, le 18 janvier 1996 (trois morts), au Havre, le 27 décembre 1996 (une vieille dame décédée), à La Courneuve, le 7 mai 1997 (trois morts), à Evry, en mai 2000 ". " La part des incendies dans l'ensemble des incidents de degré 1 augmente régulièrement : 60% en 1993, 70% en 1996. Parallèlement, **les découvertes de cocktails Molotov prêts à l'emploi se multiplient considérablement**.

Le phénomène des affrontements entre bandes est de ceux qui se développent également très vite, surtout depuis 1997. Les rixes qui opposent des bandes de quartiers différents se déroulent généralement en terrain neutre [...]. Lorsqu'une bande fait une descente dans un autre quartier, c'est toujours pour un conflit sérieux (règlements de comptes dans le cadre du business) : l'opération est, en effet, particulièrement risquée, et entraîne une série de répliques en cascade. Bien que des conflits à connotation raciale puissent parfois avoir lieu, **opposant par exemple des Africains à des Maghrébins, ou bien des Turcs ou des Gitans à des Maghrébins**, le plus souvent la solidarité qui soude les assaillants est plutôt fondée, on l'a vu, sur l'appartenance à un même territoire.

Troisième constat : alors que la violence urbaine est **d'abord un phénomène de 'territoires'** et qu'elle a pour théâtre des quartiers excentrés [...], elle **tend de plus en plus, depuis 1995, à déborder des quartiers d'origine vers d'autres lieux**. 1998 et 1999 ont confirmé cette tendance. » [177]

Lorsque certains individus ou groupes, habitant ou opérant dans des quartiers en difficulté, agressent nos agents pour leur ***imposer la loi du plus fort*** et un contrôle étroit de territoires, ils font appel à des valeurs, attitudes et conduites qui sont ***à l'opposé de la culture populaire*** française, faite de partages, d'entraides, de solidarités, de soutiens du plus faible, du respect du travail manuel, du respect de l'ouvrier et du technicien, etc. La loi du plus fort, le gain facile, la logique de prédation, le mépris des « petites gens » et des « faibles », l'appropriation privée de biens collectifs ou publics, l'individualisme forcené,… appartiennent au registre de l'idéologie réactionnaire de la grande bourgeoisie capitaliste.

« Aujourd'hui ***profiter de l'avantage du nombre*** n'a plus rien d'une ignominie. » [178] Des regroupements d'individus n'hésitent pas à agresser nos agents, que ces derniers soient seuls ou en binômes, voire sur des chantiers (équipes plus nombreuses) !

Pour Christian Bachmann et Nicole Le Guennec, « les jeunes des cités sont presque tous intimement persuadés de l'hostilité profonde, à leur égard, du monde qui les entoure. Un ***fantasme de persécution qui a des effets bien réels***. La crainte d'être maltraité développe une sensibilité particulière à une foule de détails 'insignifiants' pour les uns, mais qui sont autant de preuves de mépris pour les autres, et autant d'occasions d'affrontement. [179] »

On sait que des **consignes préfectorales** sont données aux hiérarchies policières pour laisser perdurer certaines activités illicites dans la mesure où elles ne sont pas trop menaçantes, le fait de les démanteler porterait atteinte à une relative paix sociale et créerait, selon ces autorités publiques, des troubles à l'ordre public plus grands encore.

Georges Fenech relate : « en poste à Lyon comme juge d'instruction dès 1984, chargé de la lutte contre la délinquance juvénile et le trafic des stupéfiants, j'ai vu naître l'embrasement des trois 'V' : Vaulx-en-Velin, Villeurbanne, Vénissieux, avec leurs quartiers du 'Mas du Taureau', du 'Tonkin', de la rue 'Olivier de Serres', des 'Minguettes', des 'Buers', de la 'Grapinière', des 'Chalets du Mans', pour ne citer que les plus tristement célèbres. Au menu quotidien : vandalisme, vols à

177 *Violences urbaines. Des vérités qui dérangent*, Bayard, octobre 2000, pages 149 à 154.
178 Pascal Duret, *Les jeunes et l'identité masculine*, PUF, 1999, page 57.
179 *Autopsie d'une émeute. Histoire exemplaire du soulèvement d'un quartier*, Albin Michel, 1997.

l'arraché, casses à la voiture-bélier, trafic de drogue, rébellion, coups et injures à l'encontre des agents de la force publique. Combien de fois ai-je ronger mon frein quand mes commissions rogatoires revenaient inexécutées par les forces de police ? [...] Quelques rapports privilégiés avec certains gradés de la police me permettaient toutefois d'en avoir le cœur net. ***Des consignes discrètes étaient données par le ministère de l'Intérieur ou la préfecture de police*** pour ne pas intervenir par crainte de provoquer un nouvel embrasement. La politique de la terre brûlée des jeunes des banlieues s'avérait donc payante » (*Tolérance zéro. En finir avec la criminalité et les violences urbaines*, Grasset, janvier 2001, page 38).

Suzanne Rosenberg fait état, à partir de ses contacts avec de multiples acteurs de terrain, de l'existence de ces mêmes consignes de non-intervention.

Selon Dominique Duprez et Michel Kokoreff, « ***la place des drogues est devenue centrale dans la vie sociale des quartiers*** pauvres. Dans ce contexte urbain, la 'drogue' s'impose à tous (ou presque), intervient dans la trame des relations entre jeunes et vieux, hommes et femmes, Français et immigrés, habitants et acteurs locaux, etc. ». La drogue, par sa diffusion, a contribué, avec d'autres phénomènes, à la dégradation de ces milieux de vie et celle-ci cristallise aussi des formes insoupçonnées de liens sociaux. « Confirmant d'autres travaux récents entrepris dans les espaces de trafic, notre enquête indique l'existence d'une forte corrélation entre les processus de désaffiliation sociale et l'installation durable d'une économie de la drogue. Il ne s'agit pas de laisser croire que les cités seraient le terreau exclusif de ces activités illicites [...]. Cette corrélation n'a rien de 'mécanique' : elle prend des formes différenciées et variables en intensité selon les situations locales, comme l'indique la spécialisation des marchés. Cependant, ***le monde des cités constitue un type de configuration socio-spatiale qui favorise le développement de ces activités*** de par les conditions de vie, les modes de sociabilité et l'ancrage territorial des pratiques sociales qui s'y déroulent. Tout un système de vie et d'échange s'est organisé autour des produits illicites et des divers types de ressources qu'ils impliquent, tant sur le plan monétaire que symbolique. [...] Les dealers [...] sont devenus aujourd'hui 'respectables' dès lors qu'ils présentent les signes de la réussite sociale. » [180]

« Les petits malfrats tendent à s'organiser de telle sorte qu'aujourd'hui le *deal* de hachisch suite le chemin de celui de l'héroïne et de l'ecstasy pour devenir mafieux. Dans certains quartiers, le parcours est achevé : le commerce s'est professionnalisé et ***la protection radicalisée***. Il s'agit de surcroît d'une mafia socialement intégrée dans les quartiers et défendant pour le coup une ressource inavouable mais relativement partagée. » [181]

Malek Boutih appelle à refuser de « se laisser indéfiniment intimider par 5000 gangsters » qui « terrorisent les quartiers, violent les filles en tournantes, cament leurs petits frères jusqu'à l'os, s'équipent en arme de guerre et tiennent chambres de torture dans les caves.[182] »

Michel Kokoreff, s'il fait référence à des « carrières de quartier » met aussi l'accent sur « des équipes qui se ramifient à des échelles territoriales dépassant largement le cadre résidentiel. C'est à ces échelles que se font les trafics d'envergure et que s'acquièrent bénéfices et réputations. » Pour ce sociologue, « les économies souterraines ne sont pas régies par des logiques mafieuses, même si, du fait de l'histoire ce ces quartiers, de la sédimentation des formes de délinquance et de criminalité, certains personnages s'en rapprochent. » [183]

Dans le cadre de leurs activités, nos agents ***découvrent régulièrement des produits stupéfiants, des armes***, etc. ce qui est extrêmement dangereux, car les délinquants peuvent se trouver à proximité.

Parfois la presse locale en fait état, ce qui expose nos agents à des ***risques de représailles supplémentaires***. Dans un cas récent, en région parisienne, ce sont les pompiers qui ont appelé la police alors que l'article de presse met l'accent sur un fait : « les agents EDF tombent sur des armes » ! Se pose la question de l'intérêt de la publication d'articles relatant certains faits. L'information sort souvent des commissariats. Un contact avec les journalistes et les policiers serait indispensable pour les sensibiliser aux ***aspects contre-productifs*** de la relation de certains évènements. Il faut considérer que les partenariats s'organisent dans la durée et n'obéissent pas à la logique du coup par coup et de l'utilitarisme à court terme.

Dans notre document de travail pour le CNHSCT du 21 octobre 2004, nous posons le cas de la découverte d'armes, de produits stupéfiants,… et nous demandons à la Direction : « quelles sont les réflexions du National en la matière ? ***Quelles sont donc les pratiques locales ? Quelles sont les consignes données aux agents ?*** » Et nous affirmons : « Dans ce cas précis et plus largement, le ***document unique d'évaluation des risques*** doit intégrer

180 *Les Mondes de la drogue*, Editions Odile Jacob, février 2000.
181 Marc Hatzfeld, *Petit traité de la banlieue*, Dunod, septembre 2004, page 143. Sur les liens entre territoires, trafics de stupéfiants, paix relative dans des quartiers, et violences urbaines, on se reportera utilement aux travaux de Lucienne Bui Trong (*Violences urbaines. Des vérités qui dérangent*, Bayard, octobre 2000 ; *Les racines de la violence. De l'émeute au communautarisme*, Editions Louis Audibert, septembre 2003.
182 *Le Monde*, 13 juin 2002.
183 « Mythes et réalités des économies souterraines dans le monde des banlieues populaires françaises », *Economies criminelles et mondes urbains*, sous la direction de Michel Kokoreff, Michel Péraldi, Monique Weinberger, PUF, avril 2007, pages 81 et 86.

l'ensemble de ceux-ci et préciser les mesures de prévention afférentes ; des consignes de retrait doivent être énoncées pour les ***cas de figure répertoriés ou possibles*** ; il faut que toute disposition soit prise pour que l'agent ne soit pas exposé à une situation potentiellement critique, à risque, c'est-à-dire avant même qu'il y ait danger grave et imminent (DGI). Nous sommes partisans aussi du ***droit pour l'agent, devant une telle situation avant DGI, à se retirer***, avec ensuite enclenchement des procédures visant à éliminer le risque, telles que démarche de situation dangereuse, analyse de presque accident ou autres dispositifs. Aucune pression ne doit être exercée sur l'agent qui se sera retiré devant une situation critique ou qui aurait fait usage de son droit de retrait pour DGI. »

On trouve trace de ce ***souci de se retirer avant qu'il y ait DGI*** dans le compte rendu de la réunion du personnel du groupe technique clientèle de l'Agence La Courneuve le 10 octobre 1997, à laquelle participaient le chef d'agence clientèle et deux membres du CHSCT, MM. Champion et Moisan : « Suite à l'agression de Monsieur G. P., à Aubervilliers, le 9 octobre 1997, le personnel a souhaité rencontrer la Direction afin de prendre des dispositions rapides de prévention concernant l'augmentation de l'insécurité sur notre zone d'intervention. Dans les quartiers difficiles, l'agence privilégiera les rendez-vous, le matin. Les agents se sentant en insécurité, pour effectuer leur mission de service public, peuvent utiliser leur ***droit de retrait*** sans préjudice individuel ***en prévenant leur hiérarchie dès que possible***. [***ce n'est pas un préalable au retrait***]. Pour les dépannages de jour comme de nuit, les agents peuvent prévenir un collègue afin d'effectuer leur travail à deux. Les quartiers difficiles ont été définis comme suit : Clos Saint-Lazare à Stains, La Muette et de La Dame Blanche à Garges-lès-Gonesse, 4000 côté Sud à La Courneuve, Allende à Dugny. » C'est sur l'initiative du CHSCT de La Courneuve que sera élaborée dès 1997 une cartographie des secteurs à risques (plans des rues avec plusieurs couleurs). Cette approche sera étendue sur l'ensemble du Centre EDF GDF Distribution Pantin en 2001 (cf. Monographie relative à la sécurité des personnels en contact avec la clientèle ou intervenant dans les quartiers sensibles du Centre de Pantin, 1989-2004, dédiée à la mémoire de Joël Lemaire, syndicaliste CGT d'EDF-GDF).

Michel Pellegrin explique (11 décembre 2001) : « ***la Direction d'EDF-GDF Marseille considère*** en matière de droit de retrait des agents en cas de danger ***qu'il y a des retraits abusifs*** et qu'il faut réprimander ***et sanctionner***. Le danger évident est réel. Beaucoup de membres de CHSCT et d'agents ne connaissent pas les dispositions en la matière de droit de retrait et d'alerte. Il y a eu déperdition et manque de formation des jeunes. Cela arrange bien la Direction. Il n'y a plus le temps de faire jouer à plein la prévention de proximité. » Comme nous pouvons l'observer, les directions campent sur des postures de sanction et répression des droits des agents qui recourent à leurs droits pourtant inaliénables !

A propos des consignes de retrait… Trois récits…

En matière de consignes, on comprend l'intérêt pour les hiérarchiques de ***laisser régner un certain flou***.

Premier récit. Le lundi 3 mars 2003, à partir de 22 heures, éclate une « micro-émeute » dans le quartier de Pissevin (en province). Un représentant CGT du CNHSCT, qui suit ce type d'évènements depuis Paris, appelle mardi matin la Secrétaire CGT du CHSCT local du Centre EDF-GDF concerné. La Secrétaire se met sur l'affaire. Elle rend visite à un contremaître et lui dit : « tu ne vas pas envoyer deux agents faire des coupures pour impayés dans la galerie marchande, où une partie des affrontements se sont déroulés ? Ils vont se faire agresser ». Le contremaître répond que c'est programmé et qu'il ***n'a pas reçu d'instruction annulant ces opérations***. La Secrétaire insiste et les coupures sont reportées à plus tard. La Secrétaire croise le Directeur de Centre et lui parle des évènements. Première réaction du Directeur : « ***je veux croire que le contremaître a de lui-même annulé ces interventions. C'est le rôle de l'encadrement*** ». La Secrétaire répond : « bien sûr ! ». Comme quoi le « système » a réponse à tout même quand il est pris en défaut.

Deuxième récit. « Monsieur Arragon [Président du CHSCT, représentant la Direction] signale que dans les zones à risques (4000 et autres) il n'y a guère de solution. La présence d'un deuxième agent n'est pas une solution. La police elle-même refuse presque d'y aller. Le problème existe. Il suggère de ne pas être provocateur. Il rappelle qu'il est toujours possible de faire appel sur la zone, au deuxième agent sans systématiser la procédure. Monsieur Moisan [représentant CGT] fait une proposition : officialisation par écrit de l'autorisation d'appeler le renfort en cas de sentiment d'insécurité. Monsieur Arragon [Président] ***ne voit pas la nécessité de faire une note***. » (Procès-verbal du CHSCT Agence La Courneuve du 7 janvier 1992).

Troisième récit. Lors du CHSCT du 24 mars 2003 du Service clientèle d'EDF-GDF Distribution Essonne, « ***des nuances ont été observées et dénoncées*** dans l'application de la consigne de ne pas se rendre dans les quartiers difficiles l'après-midi. Mme Doris King Président du CHSCT affirme appliquer cette consigne avec fermeté. Nous [les représentants du personnel] serons vigilants sur ce point. » Les consignes de la Direction ne sont pas appliquées par des échelons inférieurs lorsqu'il s'agit de prévention.

En septembre 2001, un groupe de dealers s'est mis dans l'idée d'extorquer des fonds à EDF en accusant un jeune agent d'avoir voler un sac de sport contenant une grande quantité de drogue.

Ils ont menacé de « brûler toutes les voitures d'EDF-GDF qui passeraient » à proximité, « avec les agents dedans » si on ne leur rendait pas leur bien. Ce n'était pas notre agent car il était accompagné d'un ancien. Ayant réussi à connaître ses nom et prénom (une conseillère cliente a commis une erreur, suite à un « appel rusé »), ils sont venus jusque dans les locaux de l'agence pour lui tomber dessus. Ils ont même obtenu un rendez-vous avec le chef d'agence. Le syndicat local CGT a obtenu sa mutation dans une autre unité afin de sauvegarder sa sécurité. Plusieurs semaines après, des jeunes ont intercepté un autre agent pour le questionner. »

Le contrôle du territoire est particulièrement étroit dès lors qu'il y a d'importantes transactions de drogues.

Deux agents de prévention-sécurité du Centre EDF GDF de Lille-Métropole racontent (21 février 2000) : « Le gros problème, c'est le jour de l'arrivage de la drogue. Quand on arrive en véhicule pour faire notre travail, il y a des gars cagoulés qui descendent dans la rue, et ***ils sortent les armes***. On stoppe le véhicule et on n'a plus qu'à faire demi-tour ». « A Mons-en-Baroeul, les dealers font des fouilles des agents et des véhicules qui interviennent quand ils entrent dans le quartier et quand les agents en ressortent. Leur première action est d'arracher la radio. On se retrouve d'un seul coup entouré par trente personnes. ***Ils imposent leurs règles du jeu***. » « A un moment, en 1998, il y a eu un bruit qui a couru selon lequel des flics se trouvaient à l'intérieur de nos véhicules qui sont banalisés. On a eu des problèmes pendant pas mal de temps, on a démenti mais çà n'a rien fait... Alors ils fouillaient les véhicules pour voir si les flics n'étaient pas cachés à l'intérieur. Ils rentrent même dans les postes sources. Ils ont les clefs de postes sources, parce qu'on a perdu beaucoup de clefs, on nous en a volé beaucoup. Ils rentrent à l'intérieur mais apparemment ils maîtrisent pas les installations électriques et ils ont encore peur. Quand un agent entre dans un poste, ils vont voir à l'intérieur ce qu'il fait : ils recherchent même des caméras, parce qu'ils pensent qu'il y a des caméras cachées installées à l'intérieur et qu'ils sont filmés ».

Un jeune technicien d'intervention clientèle agence de X (en région parisienne) témoigne (13 mars 2001) : « EDF ou autre chose, quand il y a un *deal* de drogue, on ne rentre pas. Il y a ***deux gros mastodontes*** qui ***arrivent avec les flingues*** dans les poches. »

Parallèlement, des personnes en souffrance, seules ou en groupe, se cachent dans des parties communes d'habitat collectif pour faire usage de produits stupéfiants, espaces auxquels des agents doivent accéder pour opérer des comptages ou effectuer des réparations (gaines techniques).

Patrick Brégier, secrétaire CGT du Comité local de coordination des CHSCT d'EDF-GDF Distribution Pantin, relate : « vous avez des toxicomanes qui se droguent sur les toits des immeubles, c'est devenu leur territoire. Le collègue qui doit y aller... les autres pensent que c'est la Police qui arrive, alors ils vous accueillent ***la seringue à la main***... ».

Assimilation avec la police

« Les agents d'intervention ***peuvent être assimilés à des forces de police*** (sentiment de subir un flicage permanent. Par exemple, les interventions dans les gaines techniques sont mal perçues, celles-ci servant de caches). Ces amalgames traduisent un rejet fort des institutions publiques et du rôle de l'Etat de la part des jeunes.[184] »

*« **La police a utilisé, sur réquisitions (ou par rachat), des véhicules bleus et des faux vêtements de travail pour faire des opérations***. Cela nous a causé de sérieux problèmes en particulier aux Ponts Rompus. [185] »

« Une fois, des véhicules [bleus] ont été utilisés par les 'stups'. La presse en a parlé, c'était en 1998. Depuis, on a eu du mal à remonter le courant », indique-t-on à EDF-GDF Distribution Marseille. » (Enquête Mission Frémaux, 12 octobre 1999).

« Dans une cité difficile, la police a fait des planques dans des véhicules bleus et nous, depuis deux mois, on ne peut plus y aller (rachat de véhicules bleus sans que le Centre soit au courant). La police a nié les faits. » « La police a des véhicules 'sous-marins' de La Poste, d'EDF… Ces pratiques déclenchent des réactions négatives vis-à-vis de nos agents et 'flinguent' le travail fait en terme de solidarité. » (3 mai 2001).

A Marseille, « il est arrivé que des agents aient été confondus avec des agents des RG ». « Il arrive effectivement que des collègues croisent des véhicules bleus et qu'ils ne connaissent pas leurs occupants. Des gens dans les quartiers sensibles soupçonnent souvent nos agents d'être des RG. » (Entretien avec E. L., 24 août 2000).

Cela n'empêche pas des « coopérations » afin d'***améliorer*** les conditions d'exercice du service public de l'énergie au quotidien. Deux exemples :

Patrick Brégier (Prévention-sécurité du Centre EDF-GDF Pantin) indique : « dans le cadre des Comités locaux de sécurité, on signale à la Police les chantiers qui vont avoir lieu dans les cités et qui risquent de durer quelques temps. En général, la Police fait en sorte d'être présente pendant la durée du chantier. Il y a eu de nombreuses agressions à l'Agence de Pantin. Le fait qu'en accord

184 Compte rendu de la première réunion du groupe de travail « Interventions dans les quartiers sensibles », EDF Gaz de France Distribution Lyon Métropole, début 1999.
185 Entretien avec l'expert sécurité, 6 septembre 2000.

avec les agents, la Police passe régulièrement à l'accueil, pour voir si tout se passe bien, a permis de calmer un peu les choses. ». (Cf. Procès-verbal de la séance du 3 mars 2003 du CHSCT Service Technique Gaz Le Blanc-Mesnil.)

« Mathieu [s'adressant à Astrid] : ***Ils ne viennent plus, maintenant ici, la police ?***
Astrid : Nous en avons discuté hier, il va falloir renouer cela…
Mathieu : Ils passaient avant... Suite à de nombreuses agressions verbales et physiques aussi, pour l'accueil physique, on avait un accord avec la police, en local, ils passaient deux-trois fois par jour dans les bureaux...
Marc : deux-trois fois au moins... par semaine...
Mathieu : deux-trois fois par semaine, ils passaient dans les locaux pour voir si tout allait bien, c'était pour faire acte de présence, surtout... Il n'y en a plus. Ils ne passent plus...
Astrid : On en a parlé hier aussi, en CHSCT [1er avril 2004]... » (Entretien 2 avril 2004, Centre EDF GDF de Montpellier Hérault).

Pour un accompagnement par des médiateurs

D'où les réflexions et les pratiques d'accompagnement par des gardiens d'immeubles, des ***médiateurs urbains et des correspondants de nuit***, sachant que l'accompagnement par ces métiers de proximité doit être lié prioritairement aux questions de sécurité publique, de sécurité des tiers et dépannages urgents électricité et gaz (coupures d'alimentation collectives ou individuelles, odeurs de gaz, accident nécessitant une mise hors tension d'installation électrique, coupure de vanne gaz,...).

Nathalie Réto et Jean-Yves Dartiguenave expliquent que « dans une analyse générale des tendances de la société à venir, tous les observateurs s'accordent à penser que les gestionnaires des métropoles seront de plus en plus conduits à ***animer la nuit*** *[...]* ***dans sa dimension de veille sociale, de prévention et de 'réparation' des troubles à l'ordre public***. Ce dernier champ d'intervention appartient au domaine des services publics : les agents des transports, les assistants de service social, les correspondants de nuit, rejoignent les services d'urgence ». Les correspondants de nuit « ont une conscience assez nette des limites de leur intervention dans les champs de l'infraction à la loi, de la sécurité technique, ou de l'accompagnement social, jouant un rôle d'alerte actif vers un ensemble d'intervenants des services d'urgence (pompiers, police, services techniques…) et des services sociaux ». [186]

Le procès-verbal du Comité local de coordination des CHSCT du Centre EDF-GDF Distribution Pantin du 8 décembre 1999 mentionne en point 4 de l'ordre du jour : « Recensement des initiatives prises lors de différents CHSCT en matière de traitement des situations d'insécurité ». Patrick Brégier, secrétaire CGT du Comité local de coordination des CHSCT d'EDF GDF Distribution Pantin, explique : « Sur Bondy, il existe dans le quartier Nord un emploi jeune servant de ***médiateur inter-entreprises***. Le rôle de ce jeune de la cité est de ***faire savoir que les agents EDF ne viennent pas à 22 heures pour couper*** le courant, mais pour des problèmes de sécurité ou remettre une installation en service. L'agent est souvent présenté aux jeunes de la cité par cet emploi jeune. Cela signifie que le lendemain il pourra revenir et sera reconnu. Avec ce genre d'emploi, la situation évolue. Ne pouvons-nous pas développer cette piste ? »

Lors de la réunion du 21 février 2003 des membres du « ***Réseau des Villes Correspondants de Nuit*** », « Thierry Gerber, représentant CGT au Comité national d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail d'EDF et de Gaz de France, [est intervenu] : « Dans le cadre de leurs interventions d'urgence, les agents EDF-GDF nourrissent une véritable attente en direction des Correspondants de nuit. La ***prévention du risque de caillassage*** [des agents et des vitres des véhicules de service] est un sujet sensible. » (Cf. Compte rendu réalisé par Jean-Yves Gérard, 7 mars 2003). Le représentant de la Fédération CGT a souligné que l'accompagnement ne devait être organisé que pour les dépannages, afin que les correspondants ou médiateurs ne soient pas associés, même de loin, aux coupures d'énergie suite à factures impayées. Ils seraient alors discrédités aux yeux d'une partie notable de la population.

Un représentant CGT du CNHSCT souligne en juillet 2003 : « le discours dominant est que le système est 'sous contraintes'. C'est ce qu'entendent tous les jours les membres de CHSCT et les agents qui demandent des moyens supplémentaires pour leur sécurité. 'Système sous contraintes, réduction des coûts, postes vacants, pas assez d'effectif, pas d'embauche…' Il prend l'exemple de la Politique de la Ville. La convention ville signée en décembre 2001 [avec l'Etat] prévoit ***l'accompagnement des agents*** s'ils rencontrent des difficultés dans les quartiers. Il peut se faire en interne par un autre agent ou en externe par des gardiens d'immeubles, des médiateurs urbains, des correspondants de nuit. Lorsqu'une structure de correspondants de nuit a proposé à une Unité EDF GDF Services en province [il s'agit d'EDF-GDF Services Nantes-Atlantiques] ses services pour accompagner des agents en dépannage gaz ou électricité, elle a répondu 'qu'elle ne pouvait construire un partenariat avec elle compte tenu des incertitudes sur l'avenir de l'entreprise'. Or, cette convention signée avec l'Etat couvre la période décembre 2001 jusqu'à décembre 2004. EDF est encore un Etablissement public qui

---

186 Cf. « Les correspondants de nuit », *Les Annales de la recherche urbaine*, Nuits et lumière, n°87, septembre 2000, pages 89 et 91.

remplit des missions de Service Public. La Convention avec l'Etat s'applique juridiquement. Donc, ***cette Unité est hors des clous***. » (Intervention CGT, séance du CNHSCT du 10 juillet 2003, cf. procès-verbal n°259). La CGT enfonce le clou en octobre 2004 : « ***Exemple d'incohérence*** : le Centre EDF-GDF de Nantes ne donne pas suite à une proposition relative aux correspondants de nuit en 2003 en prétextant - je cite : 'les incertitudes quant à l'avenir de nos deux entreprises' [transformation des Etablissements publics industriels et commerciaux en Sociétés anonymes] alors que la convention nationale politique de la ville court jusqu'au mois de décembre 2004. En revanche, bonne pratique, le centre EDF-GDF de Gironde ***finance les correspondants de nuit de la ville de Lormont***. » (Cf. intervention de la CGT, séance du CNHSCT du 21 octobre 2004).

2.2.3. Violences urbaines après le drame de Clichy-sous-Bois

Les agents des services publics ainsi que les biens professionnels qui concourent à l'exercice de leurs missions sont régulièrement la cible d'auteurs de violences urbaines. C'est leur lot au quotidien depuis le début des années 1990, et la situation devient encore plus dangereuse lors d'épisodes durant quelques jours, a fortiori si ceux-ci s'étalent sur plusieurs semaines.

Parmi les faits de violences urbaines de la période fin octobre - mi-novembre 2005, suite au drame de Clichy-sous-Bois, on doit citer les ***agressions collectives contre des agents de service public***. Ainsi, « 13 agents de la RATP Bus et 9 voyageurs ont été blessés et il y a eu 281 dégradations »[187], dont plusieurs bus incendiés ou attaqués avec des projectiles. Des tensions étaient palpables en région parisienne, certaines personnes manifestant une ***relative animosité vis-à-vis des agents EDF***. Dix agents ont été victimes d'altercations, intimidations, menaces, caillassages de véhicule en intervention, 45 véhicules incendiés ou endommagés, 8 éléments gaz et 14 éléments en électricité (coffrets ou postes HTA/BT) détruits ou endommagées suite à feux de poubelle ou de voiture, une centaine de dégâts constatés dans des sites (clôtures ou vitrines endommagés, feux de benne, saccage de salles), 9 véhicules personnels d'agents incendiés sur un parking EDF GDF à Cahors. Au total, trente Centres EDF GDF impactés et une trentaine d'agents ont dû bénéficier d'un soutien psychologique suite aux actes de malveillance. La Poste, quant à elle, a dénombré 100 véhicules incendiés. La SNCF a constaté peu d'actes malveillants à l'encontre de ses agents et de ses biens. Des bâtiments publics appartenant aux collectivités territoriales ont été détruits totalement ou partiellement.

Comment prévenir un autre drame du même type ?

La délégation CGT au CNHSCT d'EDF a insisté pour avoir rapidement un débat sur les conditions de la survenue de l'accident mortel de Bouna et Zied et de l'accident de Muhittin, afin de formuler des ***propositions pour que cela ne se reproduise pas, ni à Clichy ni ailleurs***. Mais la direction générale a refusé, arguant qu'il s'agissait de la sécurité des tiers, sujet qui n'entre pas dans les compétences des organismes de la filière CHSCT.

Une des solutions, une des bonnes pratiques syndicales, consistait à ***utiliser le prisme du risque agressions*** en faisant le lien entre les intrusions de tiers dans des installations et le risque agression d'agents ou de sous-traitants. Les intrusions se produisent de temps en temps pour divers motifs (vols de métaux et de matériels, caches d'objets, suicides, etc.). Toute personne ou groupe surpris dans un secteur interdit au public peut s'en prendre à quiconque le découvre. Et les organismes CHSCT sont compétents pour travailler à la prévention des risques d'agression. L'obstacle majeur, pour la CGT d'EDF, a été le déclenchement d'affrontements avec la police et la multiplication d'incendies volontaires, etc. Dans ces conditions, ***personne ne pouvait communiquer, en interne ou en externe, sur le thème « intrusion = risque d'agression »***, car c'était alimenter les discours faisant passer les deux jeunes poursuivis par la police pour des délinquants (suite à l'affaire du chantier et la prétendue tentative de cambriolage), c'était mettre en avant la prévention d'éventuels coups de poing contre des agents avant le décès de deux jeunes, avec accusations possibles de corporatisme et de propos déplacés en de telles circonstances. C'était courir le risque de voir les propos déformés et amplifiés par les rumeurs. Il a donc fallu attendre.

Avait-on fait le maximum pour prévenir un tel drame ?

Pour prévenir au mieux les agressions des agents d'EDF, il est indispensable que la Direction ne mette pas en difficulté ses salariés et fasse le maximum pour prévenir les risques de drame. En effet, les usagers comme d'autres tiers ne font pas toujours bien la distinction entre la responsabilité incombant à la Direction et ce qui est du ressort des agents. Souvent, ils ont tendance à ***s'en prendre à celui qui est en première ligne, qui est sur le terrain, sous le coup de l'émotion*** car s'attaquer à une personne morale, en l'occurrence une grande entreprise, est beaucoup plus difficile. Le problème rencontré, en cas de drame touchant des

[187] Procès-verbal n°162, séance du CHSCT Département Bus de la RATP, approuvé le 14 décembre 2006.

tiers, c'est que la Direction d'entreprise, s'appuyant sur la loi, ne reconnaît pas de compétences aux CHSCT pour traiter de la sécurité des tiers, ni pour prévenir un accident ou un drame, ni pour enquêter sur les causes d'un événement. Les CHSCT sont utiles car ils oeuvrent à la protection des salariés (y compris des sous-traitants) et peuvent avoir accès à des pièces et documents internes, mais, dans le cas du drame de Clichy, ceux-ci butent sur la difficulté que leur compétence n'est pas reconnue voire fermement contestée. Or, pour trouver un biais, une articulation, et pouvoir traiter de ce sujet, on peut dire : toute intrusion d'un ou plusieurs tiers dans une installation interdite au public peut engendrer une agression d'agents ou de sous-traitants se trouvant sur les lieux ou appelés sur place, pour des raisons techniques ou du fait de l'intrusion (prévenir les personnes qui ont pénétré sur le site des dangers qu'ils encourent, prévenir des vols de métaux ou de matériels professionnels, risques de sabotage ou de dégradation volontaire, etc.). Par contre, lorsqu'on prend en considération certains contextes, par exemple l'intrusion de Bouna, Zied et Muhittin dans le poste de Clichy le 27 octobre 2005, le maniement de l'argument « intrusion = risque d'agression » est impossible. Il faut donc travailler avec résolution sur cette question en évitant plusieurs écueils et en adoptant une posture propre de « gestion de crise ». Du côté de certains acteurs, la gestion de crise s'est bornée au silence radio et aux consignes d'interdiction de s'exprimer.

Prévention des risques et survenance d'accidents : lorsqu'on travaille à prévenir les risques de toutes sortes ou qu'on analyse des accidents ou catastrophes, on est souvent amené à réfléchir à l'enchaînement des facteurs ou circonstances qui peuvent amener un danger ou qui expliquent la survenance d'un accident. On distingue les multiples facteurs et on tente d'examiner comment, par un concours de circonstances, de fautes ou de raisons personnelles, de non-observationn (régulière ou exceptionnelle) des règles de sécurité, un accident peut survenir ou comprendre comment il est survenu. Ce poste électrique 225 kV et 220/63 kV (et comportant une réactance de 20 kV) se trouvait dans un espace séparant des terrains de sport (notamment à Livry-Gargan) fréquentés par de nombreux jeunes gens et l'accès aux cités de Clichy-sous-Bois. ***Beaucoup de personnes se sont polarisées sur les éléments circonstanciés*** ayant fait que trois jeunes ont pénétré le 27 octobre 2005 vers 17 heures 36 au sein d'une installation très dangereuse, en omettant de situer ce fait dans un contexte plus global. Si les relations de jeunes à la police et réciproquement font partie de la question, il n'est pas de notre compétence d'en traiter dans le présent article. Par contre, on savait que ***des intrusions dans ce poste étaient possibles, puisque constatées depuis 1997-1998. Pourquoi n'a-t-on pas fait le nécessaire pour renforcer la prévention de toute intrusion dans ce type d'installation ?*** Qui s'est soucié de ce réel problème ? Et qui s'en soucie aujourd'hui ? Comment se fait-il que des terrains environnants (terrain vague, clôtures du cimetière,...) soient laissés à l'abandon ou mal entretenus ? N'y a-t-il pas conjonction de responsabilités dans ce qu'on a pu observer en 2005 comme aujourd'hui encore : des zones laissées à l'abandon, sans surveillance, peu protégées contre de nouvelles pénétrations dans cette installation ? Tous les « ingrédients » sont en place pour l'apparition de nouveaux problèmes.

Soulignons tout d'abord que très peu de journalistes se sont interrogés sur la « facilité » avec laquelle les trois jeunes Bouna, Zied et Muhittin ont pénétré sur le site EDF de Clichy-sous-Bois. D'habitude, lorsqu'une grue d'un chantier s'abat, lorsqu'un manège forain est à l'origine d'un accident, lorsqu'une remontée mécanique pose problème, etc. de nombreux journalistes examinent les conditions de fonctionnement, l'efficacité des normes en vigueur... Y a-t-il eu, en l'espèce, des consignes du Gouvernement, du Préfet, des Directions d'EDF (Electricité de France) et de RTE (Réseau de transport d'électricité, filiale d'EDF) pour ***éviter toute investigation d'ordre technique*** ? Dans un contexte où EDF transformé en société anonyme avait lancé une campagne sur l'ouverture de son capital, la souscription d'actions et sa prochaine mise en Bourse ? Le déclenchement rapide d'affrontements ainsi que de nombreux 'incendies et dégradations volontaires de biens a eu pour effet d'empêcher de telles recherches, décentrant aussitôt les centres d'intérêt des médias.

Quelques voix ont brisé ce silence, posant plus ou moins directement cette question : la prévention des intrusions était-elle suffisante à Clichy-sous-Bois ? Pouvait-on efficacement porter secours à ces jeunes ? Le 28 octobre 2005, sur *TF1* à 13 heures, un jeune adulte qui souhaitait conservé l'anonymat, a critiqué EDF en déclarant : « EDF ne doit pas laisser un truc comme ça... », sous-entendant que cet espace est trop facilement accessible. *Le Parisien* du 30 octobre 2005 (page 3) mentionne les propos de l'avocat Jean-Pierre Mignard sur « la lenteur des secours" qui dépose « une plainte large, qui, selon lui, permettrait d'établir les responsabilités de chacun notamment de la police, mais aussi des pompiers, voire de l'EDF. » Un journaliste de *TF1*, évoquant la marche silencieuse du samedi 29 octobre 2005, parle de colère « contre la police et EDF ». « ***Colère contre EDF, au mur si facile à escalader*** », puis vient dans le reportage la déclaration d'un homme présenté comme un parent du jeune Bouna, s'exprimant en malien, la traduction étant réalisée par un homme d'origine africaine : « il dit que c'est ***inadmissible de laisser une structure sans aucune sécurité dans une ville où il y a beaucoup d'adolescents*** » (*TF1* journal de 13 heures). Yves Jégo (UMP), invité par Karl Zéro

lors de l'émission Le Vrai Journal (*Canal +)* le 6 novembre 2005 déclare : « pourquoi la centrale EDF était si accessible ? » Dans un reportage qui suit, on voit qu'un jeune réussit facilement à passer entre le haut du mur et en dessous de la première ligne de barbelés. Le mur formé de palplanches suit la pente naturelle du terrain, ce qui crée des « triangles » facilitant le passage. Puis quelques jeunes accusent des policiers de ne pas avoir prévenu EDF : « ils auraient pu prévenir au moins EDF... c'est nous qui les avons prévenus » et soulignent : « ils ont fermé l'accès pour que les journalistes ne puissent pas voir. »

Dans *Le Monde* du 8 décembre 2005, la journaliste Ariane Chemin écrit : « Pourquoi, ce jour-là, les policiers n'ont-ils pas appelé les pompiers ou la direction d'EDF afin de les avertir que des enfants leurs semblaient avoir franchi le mur d'enceinte du site électrifié ? » Elle indique aussi : « la responsabilité des policiers et de la centrale EDF. [...]. Dans un procès-verbal de déplacement à la centrale EDF, le 30 octobre [2005], un commissaire de la PJ détaille les moyens d'y accéder depuis le terrain vague. 'Le cheminement (...) ne comporte aucun obstacle le rendant impraticable, la clôture EDF présente trois points de passage possibles.' Par exemple, note le policier 'au droit du mur de soutènement du cimetière (...), ***il est aisé de monter sur ce mur***, qui permet alors d'être à la hauteur du sommet de la clôture EDF, laquelle, à partir de ce point, ne comporte plus de barbelés'. »

Plus récemment, dans *l'Humanité* du 9 décembre 2006, interrogeant l'avocat Jean-Pierre Mignard à propos du contenu du rapport de l'IGS, le journaliste Laurent Mouloud écrit : « Jean-Pierre Mignard : lorsque les garçons rentrent sur le site, il est 17 heures 36. La mort survient à 18 heures 12. Ce laps de temps a été perdu. Or, les agents EDF auraient pu entrer sur le site, parler aux enfants, les mettre en garde. C'était une chance. Malheureusement, dans cette situation, c'est de la non-assistance à personne en danger. » Le rapport de l'Inspection général des services (IGS Police nationale) indiquerait : « L'étude de la chronologie des faits met en évidence le fait que si EDF avait été avisée au moment où le gardien de la paix G. constatait que les deux jeunes étaient susceptibles d'entrer dans la centrale, les agents EDF seraient intervenus un quart d'heure avant que ne se produise l'accident, (...) l'urgence aurait voulu que fussent appelés les services d'EDF ». Néanmoins, selon les enquêteurs de l'IGS, « l'intervention des agents EDF n'aurait pas, à coup sûr, évité l'accident. » Posons les problèmes : par où sont passés les trois jeunes, plusieurs versions ont court. Vu la configuration des lieux, il existe plusieurs points de passage. Lequel a été emprunté ?

Les CHSCT, nous l'avons dit, ne sont légalement compétents que pour la sécurité des salariés, ils n'ont pas de compétence sur la sécurité des tiers, quant ils en parlent, on les envoie dans les cordes ! Au cours des années 1997-1998, des intrusions de jeunes avaient été constatées. ***On avait envisagé un temps de ré-hausser les murs d'enceinte et de réparer le mur près du cimetière***.

Dans le cadre de la « convention Agir Ensemble » entre la DEPT [188] et la DEGS [189] qui organisait les coopérations de travail et de gestion des installations de transport et de distribution électrique, plusieurs réunions ont eu lieu, dans la période 1998-2000 concernant le problème d'intrusions de tiers. Au moins trois. Celles-ci sont connues sous le nom d'« A12 29 ».

La première a eu lieu le 25 mars 1998, le compte rendu [190] mentionne : « Clichy-sous-Bois. Monsieur X [DEPT, chef du PCG] a précisé la démarche actuelle en cours pour ***sensibiliser les riverains*** aux risques électriques ***suite aux intrusions constatées***. »

La seconde s'est tenue le 23 mars 1999, le compte rendu [191] indique : « le mur du poste [de Clichy-sous-Bois] ***côté cimetière*** présente une vétusté certaine. Les travaux sont prévus en 2000. »

La troisième a eu lieu le 1er février 2000, le compte rendu [192] indique : « la réfection du mur côté cimetière est suspendue à la visite et à la décision de M. Y [sous-directeur à DEPT]. Les travaux sont repoussés à 2001. »

Début 2006, le poste de Clichy a été transféré de RTE à EGD qui est responsable depuis cette date de la prévention de l'intrusion de tiers.

Mais les travaux n'ont pas été réalisés, seuls quelques graffs avertissant du danger ont été placés à l'époque et quelques passages dans des établissements scolaires ont été organisés en partenariat avec la municipalité de Clichy. ***Le temps d'intervention pour un poste comme Clichy-sous-Bois est de deux heures*** alors que sur des postes plus « stratégiques

188 Direction Electricité Production Transport. Celle-ci fut éclatée entre, d'une part, la Production et, d'autre part, le Transport. Le Transport fut par la suite filialisé, avec la création de RTE (Réseau Transport Electricité).

189 Direction EDF GDF Services, qui deviendra par la suite DEGD, Direction EDF Gaz de France Distribution.

190 Compte rendu « A12 29 » Pantin, diffusé à EDF GDF Services Pantin, PCG Villevaudé, Monsieur Roizard (DEPT), de la réunion du 25 mars 1998.

191 « A12 29 » Pantin de la réunion du 23 mars 1999.

192 « A12 29 » Pantin de la réunion du 1er mars 2000, référencé Pantin/CR/21/02/00.doc.

techniquement » il n'est que de 40 minutes. Pendant un temps, il avait été envisagé de neutraliser cette installation. Mais ce projet a été abandonné, donc la réactance 20 kV était sous-protégée (comparer la sécurité existante en octobre 2005 et celle d'aujourd'hui ; d'autres modèles plus hermétiques existent), le jeu de barres basses était et demeure extrêmement dangereux pour les agents comme pour toute personne s'approchant de ces éléments techniques. Les jeunes auraient pu être électrocutés à cet endroit. Pourquoi n'avoir pas renforcé la prévention des intrusions en installant des ***alarmes périmétriques*** ? EDF et d'autres mettent l'accent sur la conformité des enceintes et installations aux normes en vigueur, mais ces normes n'auraient-elles pas dû être révisées depuis longtemps pour être adaptées à des secteurs où il y a beaucoup de jeunes qui circulent à proximité ? Qui a attiré l'attention des pouvoirs publics sur ce point important ? Qui détenait le bon numéro de téléphone des services compétents pour EDF afin d'envoyer un agent ou de mettre tous les quartiers environnant dans le noir ? Pas la police ! Pas les pompiers (car ceux-ci ont appelé le Centre d'appel dépannage des particuliers à 18 heures 54, alors que Bouna et Zied ont été tués à 18 heures 12) ! Pas les riverains, pas la municipalité ! Lorsqu'il y a eu déclenchement de la réactance 20 kV à 18 heures 12, les quartiers ont été plongés dans l'obscurité et un appel d'un agent d'astreinte a été opéré, suite à défaut technique. Personne n'imaginait que des jeunes étaient à l'origine du déclenchement en touchant des têtes de câbles. Au moment où les deux jeunes sont décédés... l'agent EDF travaillait sur une installation électrique... au Bourget ! Et cet agent en intervenant le plus rapidement possible ***n'a pu réussir qu'à empêcher un sur-accident qui menaçait les pompiers***. D'après nos informations, plusieurs pompiers ont failli être blessés ou tués en tentant de pénétrer de leur propre initiative dans le local de la réactance. Donc les choses sont bien compliquées...

Voici les extraits du procès-verbal de la séance du 22 novembre 2005 (approuvé le 27 avril 2006) du CNHSCT d'EDF [note : RTE Réseau Transport Electricité, filialisé, ayant quitté récemment le périmètre de compétence de l'organisme] :

« M. BOYER Secrétaire (CGT) du CNHSCT considère que la présence du RTE aurait été souhaitable ce jour, notamment en raison des événements survenus à Clichy-sous-Bois. Ont été demandés à RTE des éléments d'information concernant l'accès aux postes et les faits survenus à Clichy.

M. le PRESIDENT précise que le RTE a géré les événements survenus à Clichy-sous-Bois, au niveau du CHSCT local avec les représentants du personnel. Quant aux questions complémentaires sur ce dossier, RTE demande à ce qu'elles soient portées au niveau de la Direction de RTE.

M. GERBER (CGT) rappelle que la « Convention TENP (Transport Electricité Normandie Paris) - EGS Est Francilien », signée en 2005, acte que les clos et les portails sont propriétés de RTE. L'installation qui a électrocuté les deux jeunes, BOUNA et ZIED, et brûlé MUHITTIN appartient à EGD car c'est une réactance de 20 kV. Se pose la question de l'articulation entre les intrusions dans un poste source et les installations EGD qui se trouvent à l'intérieur. Il demande à la Direction que des contacts soient établis entre RTE et EGD pour que les deux CHSCT compétents puissent analyser les faits afin d'éviter que de tels accidents ne se reproduisent à Clichy ou dans d'autres postes RTE.

M. le PRESIDENT entend ceci, mais rappelle qu'il s'agit là d'un accident de tiers qui ne relève pas de la compétence du CNHSCT. Que les entités se rapprochent pour éviter ce genre d'événement, il l'entend bien, mais nous ne sommes pas sur un sujet concernant la sécurité des agents.

M. PASCAL (CGT) ne peut laisser dire cela : La Direction ne peut se cacher derrière cet aspect pour ne pas traiter ces événements. Lorsque l'agent EDF est intervenu, il a évité aux services de secours et à la police d'encourir des risques, en les empêchant d'accéder à l'intérieur de la réactance. Il estime que la compétence d'EDF est engagée, dès lors que des personnes entrent dans une enceinte qui, théoriquement, ne devrait pas être aussi facilement perméable. Au vu des éléments en la possession de la CGT, il mentionne l'existence d'une attitude laxiste par rapport à ce type de poste.

M. LE DIRECTEUR DU GROUPEMENT DE CENTRES ILE-DE-FRANCE (EGD) a bien noté la préoccupation en matière de protection des postes source, comme celui de Clichy-sous-Bois. Il y a des règles légales de protection des ouvrages, tels les postes source, sur le plan de la sécurité des tiers. Il assure qu'il a été fait constater la conformité du poste. L'enquête est en cours. A priori, le poste est conforme aux règles en vigueur.

M. PASCAL (CGT) tient à dire, au sujet des postes sources, que la conformité de la palissade à Clichy sera déterminée ultérieurement. Il a noté que les postes sources avaient été vérifiés et déclarés conformes. Il pense que le CNHSCT a un rôle à jouer […] dans ce cadre, même si la protection de tiers ne relève pas de sa compétence. Devant un risque majeur de pénétration dans une enceinte, il lui appartient, en lien avec les CHSCT, de mettre tout en œuvre pour que ces intrusions ne soient plus possibles. Il rappelle qu'il était question de supprimer le poste à Clichy-sous-Bois, mais que cela n'a pas été fait et que, depuis, deux enfants ont été tués. Il a également relevé que de nombreux postes de ce type existaient dans toute la France et qu'il serait donc nécessaire de mener une réflexion à ce sujet. Il tient à dire que la Loi est le minimum en dessous duquel on n'a pas le droit d'aller, mais elle n'interdit pas de faire mieux.

M. CHAMPETIER (CGT) ajoute que cela fait partie de leurs engagements dans le cadre de leurs missions de Service public.

Mme MAIRESSE (CGT) déclare au nom de la CGT : comme par le passé, lors de situations dramatiques vécues par nos agents, par nos sous-traitants, à partir de drames ayant trait à la sécurité de tiers, nos pensées vont aux victimes. Aujourd'hui, nous pensons aux jeunes Bouna Traoré et Zied Benna, décédés, ainsi qu'au jeune Muhittin Altun, gravement blessé. Nos pensées vont aussi vers leurs familles et leurs proches. […].

Pour M. MONFORT (FO) […] le fait de voir simplement si la loi a été respectée ne lui paraît pas satisfaisant, puisqu'il considère qu'il est tout à fait anormal que des enfants ou des adultes puissent, sans difficultés, accéder à l'intérieur d'un poste et décéder ensuite. Il souhaite que des conclusions en soient tirées afin de mieux protéger ce style de poste par un système de protection efficace.

M. BOYER Secrétaire (CGT) : quant à la protection des postes sources, il a appris que certains d'entre eux possédaient des alarmes spéciales, appelées "périmétriques" et se demande s'il ne serait pas judicieux d'en équiper des postes tels que celui de Clichy-sous-Bois. Il sait que des priorités existent à ce sujet et souhaite avoir des informations complémentaires. Il regrette que la Direction de RTE ne soit pas autour de la table pour leur amener des éléments d'information. »

L'Affaire de Clichy : les thèses défendues par les avocats de la partie civile (familles des victimes) Jean-Pierre Mignard et Emmanuel Tordjman ont publié *L'Affaire Clichy. Morts pour rien* (Stock, février 2006), un ouvrage riche d'humanité. Nous ne relevons ici que les quelques éléments ayant trait à la perception des deux avocats de la protection du site… Les avocats des parties civiles des familles Traoré et Benna, parents de Bouna et Zyed, et de Muhittin Altun et sa famille, nous livrent leurs analyses sur les circonstances de l'accident survenu au sein du poste électrique RTE-EGD de Clichy-sous-Bois (les auteurs l'appellent le transformateur EDF) le 27 octobre 2005 à 18 heures 12. La thèse développée par Jean-Pierre Mignard et Emmanuel Tordjman, à l'appui de la recherche de responsables de la qualification pénale de non-assistance à personnes en danger « ou d'une qualification plus grave encore » (page 157), est que des policiers ont organisé une course-poursuite voire une souricière, obligeant les trois jeunes à se réfugier « dans le périmètre interdit d'un transformateur électrique » (page 11). S'étant aperçus de l'intrusion, les forces de l'ordre n'auraient rien fait pour les alerter du danger encouru, pour donner l'alerte et ne leur aurait pas porté assistance et secours. Les trois jeunes auraient été « abandonnés à un sort funeste. Des policiers les ont vus y pénétrer. Eux, moins que personne, ne pouvaient ignorer la dangerosité de l'endroit. Rien, pas même le minimum, n'a été entrepris pour les alerter. Rien n'a été fait pour les protéger et *a fortiori* les récupérer. On n'a fait que les affoler. » (page 151). « On se dit que la police ne court pas après des gens pour rien, qu'elle ne les pourchasse pas sans motif, sauf en cas d'extrême urgence ou de grand danger… Mais ***le seul grand danger à Clichy-sous-Bois, c'était que des adolescents pénètrent dans un site électrique***, au risque d'un péril mortel. La justice dira le moment venu ce qu'il convient d'en conclure. » (page 59). « C'est la question qui est au cœur de cette affaire : celle de la non-réactivité des fonctionnaires de police face au danger encouru par les jeunes. Ce sera l'enjeu de l'information judiciaire. » (page 107).

Pour étayer leur thèse, ***les avocats expliquent que les murs de l'enceinte sont « hauts », voire « très hauts »*** : « ils vont en effet courir pour échapper aux policiers. C'est ainsi qu'ils vont être amenés, finalement à escalader l'enceinte EDF [à partir du cimetière]. Les murs sont hauts. Ce sont des enceintes de protection. Des barbelés les surmontent. » (page 49). Lors de visites sur place, les avocats écouteront le récit du jeune rescapé : « éberlués […] nous l'écouterons nous expliquer comment ils y sont parvenus. C'est très haut, il fallait qu'ils aient vraiment peur pour y arriver. » (page 49). Les avocats considèrent « acquis qu'il était extrêmement difficile de pénétrer sur le site. On peut en déduire qu'il était extrêmement difficile d'en sortir. » (page 107). Haut, oui mais quand même franchissable, puisque Muhittin, bien que gravement blessé, réussit à escalader les parois en parpaings creux pour s'extirper du local réactance, puis « fait le chemin inverse, réussit à enjamber seul le mur » à hauteur du cimetière pour aller chercher de l'aide. Les avocats ignorent si les jeunes ont prêté une quelconque attention aux panneaux avertissant du danger lorsqu'ils escaladent le mur d'enceinte vers 17 heures 30. « Il y a plusieurs signaux pour avertir du danger : des têtes de mort et des panneaux. […]. On ne sait pas si Zyed, Bouna et Muhittin voient tout cela. » (page 49). « Si la note de l'Inspection générale des services (IGS) [remise le 3 novembre 2005 aux familles, aux avocats et aux médias] indique les trois jeunes sont entrés dans l'enceinte du transformateur 'en connaissant le danger potentiel'… Muhittin Altun affirme aujourd'hui le contraire. » (page 107). « Une fois à l'intérieur du site, ils naviguent, zigzaguent. » (page 49). « Que raconte Muhittin sur l'accident lui-même, une fois qu'ils sont à l'intérieur du site EDF ? Eperdus, ils zigzaguent à l'intérieur. C'est d'ailleurs le signe de leur méconnaissance du site. Il nous dira avoir couru en plein milieu du site pour rechercher un abri. Puis il nous montre avec son doigt un bâtiment administratif où Zyed, le premier, aurait voulu pénétrer. Il était fermé et c'était impossible d'y rentrer. Mais, nous dira Muhittin, on entendait des sirènes tout près, tellement proches qu'ils pensaient que les policiers allaient rentrer sur le site. Affolés, ils courent vers le premier local qui se présente à eux, la réactance. » « Ils cherchent à se cacher. Ils vont escalader la porte avec autant de difficultés que d'efforts. » « Même à l'intérieur de la réactance, Muhittin nous dit qu'ils se mettent au fond au cas où les policiers rentreraient et ouvriraient la porte. Ils ne savent pas que c'est l'endroit le plus dangereux. » (pages 141-142). « Muhittin a été sauvé parce qu'il n'était pas au même endroit que Zyed et Bouna dans la réactance. Cà s'est joué à quelques secondes près. Au moment où lui était sur le côté, les deux autres se rapprochent, il y a une sorte de boule de feu. » (page 144).

Les avocats pointent un autre problème, soulignant que « les sapeurs-pompiers de Clichy sont en effet intervenus pour tenter de sauver les deux victimes dans des conditions totalement nouvelles et très risquées pour eux. » (page 124). Muhittin a remercié les pompiers. Les avocats ne mettent en cause ni EDF (RTE-EGD) ni les agents EDF : « un technicien d'EDF, alerté par la seule panne de courant, s'était mis en marche vers le site électrique. » (page 50). « Après l'électrocution et la panne de secteur, un technicien EDF s'est immédiatement mis en route. » (page 108), sans toutefois savoir qu'il y avait eu électrocution. »

D'autres voix de journalistes se sont élevées récemment : Dans l'édition nationale d'*Aujourd'hui en France* et dans les éditions départementales du *Parisien* du 8 novembre 2006 Gwenael Bourdon a publié un article : « ***Enquête. 'Le drame de Clichy était prévisible'*** ». Et Benoît Chaumont a réalisé le 12 décembre 2006 et diffusé (le 13 ou le 14) sur *i-télé* un reportage sur le même thème. Ses images parlent d'elles-mêmes...

Comme le disent les avocats Jean-Pierre Mignard et Emmanuel Tordjman, « le seul grand danger à Clichy-sous-Bois, c'était que des adolescents pénètrent dans un site électrique », mais ***aujourd'hui encore en a-t-on pris toute la mesure ?***

En novembre 2006, la CGT a demandé au Président du CNHSCT d'EDF que la question de la « prévention des intrusions de tiers au sein d'installations EGD et des risques agression » soit examinée et une demande similaire a été opérée à l'adresse du Président du CNSSCT de RTE. ***Sans suite à ce jour***.

Partie 3
Interactions et victimisations

Si l'on prend l'agression ignoble du jeune intérimaire Sébastien Dilard survenue le 9 décembre 2002, Robert Durdilly, Directeur d'EDF-GDF Distribution, interpellé par le syndicat CGT Energie Rouen, qui demande l'embauche de ce jeune, répond que les actions visant à minimiser le risque d'agression ont été prises car « la hiérarchie de l'agence clientèle a proposé à Monsieur Sébastien Dilard une autre tournée afin de lui éviter un retour sur les lieux » de l'incident survenu la 6 décembre. Or, au vu des évènements du 6 décembre, la hiérarchie - en tant que donneur d'ordre - devait interdire tout simplement, à titre de prévention, au jeune de retourner sur les lieux. Encore une fois, ***pour se dédouaner, on tente de faire retomber la responsabilité ou une partie de celle-ci sur la victime !***

Depuis quelques temps, des tirs croisés ont eu lieu à l'encontre des victimes et de leur place qui, selon certains, seraient désormais excessives dans la société ou même dans le procès judiciaire.

Guillaume Erner annonce la couleur, de quoi tomber à la renverse : « La meilleure façon de comprendre une époque, c'est de s'intéresser à ses obsessions. La nôtre est obnubilée par les victimes. Jamais autant d'attention n'avait été accordée aux souffrances d'autrui. ***Les victimes ont tout envahi*** : les imaginaires, les médias et la politique. » L'auteur estime qu'il y a aujourd'hui « un véritable appétit de souffrances et de compassion. » « En réalité, la victime est avant tout une ***catégorie sociale***, la conséquence d'un système qui se construit autour d'elle et qui la promeut. » Mais comme les victimes « constituent une catégorie sociale hétérogène, les victimes ne poursuivent pas de buts communs. Au contraire même ; comme l'a souligné Jean-Michel Chaumont [*La concurrence des victimes : génocide, identité, reconnaissance*, La Découverte, 1997], la concurrence des victimes oppose différents groupes qui mesurent la reconnaissance dont bénéficient les souffrances d'autrui et les comparent à celle à laquelle elle a droit. » « Le qualificatif de victime confère une dignité nouvelle à celui qui le porte. » « Longtemps muettes, les victimes réclament désormais une reconnaissance, des traitements particuliers ou bien encore des réparations. Leur condition, naguère misérable, est devenue, sinon enviable, du moins enviée ; d'où cette concurrence entre victimes à laquelle on assiste, qui oppose associations, entrepreneurs de mémoire et groupes de pression. » « Un excès en chasse un autre : après avoir, pendant de longues années, ignoré les victimes et bafoué leur mémoire, la société s'adonne désormais au victimisme. » Avec risques d'enfermement dans des communautés de victimes. (Cf. *La société des victimes*, La Découverte, octobre 2006).

Caroline Eliacheff et Daniel Soulez Larivière s'insurgent contre « la place des victimes sur la scène pénale ». « Non seulement la présumée victime peut ***forcer*** l'Etat à déclencher sa guerre victimaire, mais elle est aussi un acteur sur la scène pénale. N'importe qui se disant victime et disposant de l'apparence d'une victime peut se constituer partie civile au cours d'une instruction, avoir accès au dossier, demander des actes d'instruction, et parler ensuite aux médias puisque le secret ne lui est pas opposable. ***N'importe qui se prétendant victime*** peut aussi être présent à une audience correctionnelle ou de cour d'assises, se constituer partie civile par l'intermédiaire d'un avocat, faire poser des questions au prévenu ou à l'accusé et, à côte du procureur, plaider pour stigmatiser l'accusé ou le prévenu et demander des peines, même si la loi ne lui permet pas. Ce droit de 'constitution' n'appartient pas seulement aux personnes ***mais aussi aux associations***. » Nous pouvons ajouter que ce droit de constitution de partie civile est ouvert aussi aux syndicats de travailleurs. D'où, pour les auteurs, une « 'privatisation' de la poursuite, c'est-à-dire du travail du procureur, [qui] en arrive à être presque totale. »

Pour Caroline Eliacheff et Daniel Soulez Larivière, des intérêts privés se seraient introduits dans la procédure et parasiteraient l'intérêt général défendu par le ministère public (le procureur). L'autre motif du développement hypertrophié de la place de la victime sur la scène judiciaire tient à un phénomène politique qui n'a fait que renforcer le mouvement, à savoir le long travail de reconquête de la justice dans la nation. » Les auteurs estiment que « chronologiquement, la victime n'est donc pas à sa place dans le procès pénal. Elle ne pourra être reconnue victime que lorsque l'accusé ou le prévenu sera condamné. » Or « avant même le procès, les commissions d'indemnisation des victimes d'infractions pénales, destinées à réparer les dommages qu'elles ont subis, peuvent intervenir. » Pour ces auteurs, « le prétexte thérapeutique soutenu par certaines victimes ne tient pas davantage. Il s'agit d'un leurre. » « Cette recherche effrénée du statut de victime, l'exploitation politique et médiatique de cette nouvelle position sociale ne servent pas vraiment les personnes qui ont subi des préjudices qui doivent être réparés. Elles enferment. Elles ne servent pas non plus la société. »

Caroline Eliacheff et Daniel Soulez Larivière estiment que « la victime, au sens moderne, apparaît lorsqu'il y a confusion des genres entre l'intime et le social. Elle devient alors une 'institution' soumise à toutes les exploitations et à tous les dangers nés de la disparition de la frontière entre le privé et le public. L'institution victimaire, comme on la connaît aujourd'hui, interpelle la société et peut l'obliger à changer pour éviter le renouvellement du trouble qui a causé le préjudice. Cette fonction régulatrice de la victime dans l'exercice de son devoir et de ses droits de citoyen est positive jusqu'à un certain point. Mais chacun peut comprendre que, si cette force politique de la victime prend le pouvoir, elle se retournera contre les victimes et contre la collectivité tout entière. Pourquoi ? Parce que l'intervention politique et sociale de la victime est déséquilibrée. La force que lui donne la puissance de l'émotion n'est plus guidée par des objectifs rationnels. Et son investissement médiatique et collectif vient ruiner le devoir qu'elle a de se réparer parce que la publicité qui accompagne cette action est incompatible avec la reconstitution de son intimité. »

S'il n'y a pas lieu de répondre ici aux multiples raisonnements développés par ces auteurs, ***soyons alertés que certaines idées guère favorables aux victimes travaillent la société***.

3.1. Quelles interactions ?

Il nous semble qu'il est préférable d'aborder la question de l'agression en termes d'interactions (cf. *supra*), plutôt que sous l'angle de la seule action de l'agresseur, car si elle est occupe un espace-temps suffisamment long (entre les premiers signaux et l'acte d'agression) et si l'agression n'a pas été préméditée, il y a quelques possibilités ouvertes, même si elles peuvent être étroites, pour tenter de désamorcer le « conflit » et surtout d'empêcher le passage à l'acte violent.

Deux jeunes agents PI expliquent

Rémy : « Les fois où on nous lâche des chiens. […] Juste une fois un coup de poing, et le coup de l'agression au couteau aussi... pour l'instant, je touche du bois, je n'ai rien eu. Chaque fois j'ai réussi à me sauver, à courir assez vite ou me barrer... [Après une agression] les agents ont peur de le dire à la hiérarchie. 'Ah tu as eu une agression ***c'est toujours à toi que çà arrive !***', au début c'est ce qu'on nous a dit. C'est toujours à toi que çà arrive, ***c'est toi qui provoque ?*** ou...

Marco : Plus les agents sont agressés, plus on envoie les agents agressés sur les situations délicates car c'est ce qui est arrivé pour moi, à chaque fois qu'il y a eu agression, on m'a dit : ah on t'a envoyé parce que tu as de l'expérience…

Rémy : [Ils disent :] ***t'as l'expérience des agressions !***

Olivier Fégueux : J'ai l'expérience… mais ben voilà j'ai encore vécu une agression. » (Entretien avec Pascal Martini, 12 août 2003).

Réfléchir en terme d'interactions ***impacte la question de la formation*** à la gestion des conflits pouvant engendrer des agressions.

Fort de son expérience de diagnostic et de formation, menée sur quatre ans, entre 2003 et 2006, sur vingt unités d'EDF-GDF, Pierre Kirgo, du Cabinet de consultant Jeanne Jaeger & Associés, énumère les « points de résistance » exprimés par de nombreux agents : « il n'a rien à faire, c'est la société qui est comme çà… », « [la formation] c'est théorique, mais on ne peut pas l'appliquer, car chaque situation est nouvelle… », « c'est toujours l'agresseur qui est protégé, et de nous on s'en fout… », « c'est le client qui a raison, et si on riposte, ça nous retombe dessus ! », « ***après la formation, si on se fait agresser, c'est qu'on aura mal appris, c'est ça ?*** » Pierre Kirgo explique que « des agents, qui doivent couper l'énergie, se trouvent en telle situation de souffrance morale devant la résignation de certains usagers, qu'ils en viennent à provoquer eux-mêmes une forme de résistance et d'agression à leur encontre ». Comme pour leur donner un sursaut d'énergie pour refuser le sort qui leur est fait et cette sorte d'indignité. Heureusement, ce ne sont pas les agressions les plus graves. [193]

[193] Réunion du 1er décembre 2006 du Groupe de travail « analyse et prévention des agressions » du CNHSCT d'EDF et de Gaz de France.

Fiche G

Interactions et « risques de l'autodéfense »

Les agents : des cibles faciles ?

On peut formuler l'hypothèse que les agents apparaissent comme des cibles faciles, aux yeux des agresseurs potentiels et des agresseurs. Les collègues apparaissent ***très visibles de loin*** (véhicules et vêtements image de marques). Sous cet aspect, si l'on peut envisager des changements pour les rendre moins visibles et ***les assimiler plus fortement au monde ouvrier*** (cf. la problématique « uniforme »), les agents doivent conserver des signes distinctifs car c'est une des conditions fixées en cas d'application de la disposition aggravant la peine d'un agresseur d'une personne chargée d'une mission de service public. De par leur activité professionnelle, ils peuvent être amenés à ***rester assez longtemps dans un endroit*** : le cas le plus évident est l'activité de relève de comptages dans un quartier.

La plupart des gens, avec bon sens, ***supposent que les agents ont reçu des consignes pour ne pas riposter en cas d'attaque***. Les agresseurs savent que :

- les agents opèrent souvent seuls, ils peuvent donc apparaître comme « suffisants », naïfs ou inconscients (ils ignorent la réalité des risques qu'ils encourent). Cela peut passer pour une forme de provocation (« malgré tous les risques, ils osent quand même venir ! », « ils enfreignent nos lois territoriales », donc ils vont en prendre plein la gueule pour pas un rond).

- on peut se dire que s'ils sont placés dans une situation telle qu'ils ne peuvent pas se défendre (ils sont seuls et ont reçu des ordres), que si on ne les autorise pas à se déplacer à deux, c'est qu'ils ne sont pas estimés par leur organisation, ils ne savent pas défendre leurs intérêts contre celle-ci, ils ne sont finalement pas estimés par celle-ci, et par voie de conséquence, ils ne sont pas estimables... Donc il y aura peu de conséquences si on les attaque (leur employeur ne se solidarisera même pas…)

Ces facteurs favorisent les possibilités de passage à l'acte violent.

> Sebastian Roché met l'accent sur « le fait que la très grande majorité des gens ait d'abord désappris à utiliser la violence et ensuite ***renoncé à défendre*** ses biens, ceux d'autrui et voire autrui lui-même. Les Etats ont banni les autres violences que celles de leurs agents : le citoyen doit attendre de se faire défendre par les autorités. Les particuliers défendent mollement leurs possessions et tendent à ne pas se porter secours mutuellement. Nous ne sommes plus nos propres sentinelles. Finalement, ***ceux qui décident d'agresser trouvent devant eux bien peu de choses pour les arrêter***. » (Cf. « La délinquance des jeunes : pour une analyse fondée empiriquement », *Comprendre*, Les jeunes, sous la direction de François Dubet, Olivier Galland et Eric Deschavanne, PUF, revue de philosophie et de sciences sociales, n°5, 2004, octobre 2004, pp. 179-197, page 191).
>
> « En 1996, les agents roulants de la SNCF Paris Nord constatent qu'ils sont de plus en plus exposés à la violence physique et verbale des usagers. Les organisations syndicales voyaient se mettre en place des comportements d'autodéfense fondés sur un discours sécuritaire. » (Cf. Le guide de l'élu d'entreprise. *Violences au travail*, Célidé, CFDT, 2002).
>
> Le responsable technique petites interventions mixtes de l'agence Décines d'EDF-GDF Distribution Lyon Métropole explique (30 mai 2001) : « C'est au retour du terrain que cela s'exprime. C'est comme ça tous les jours. Il y a un gros malaise. ***Ils ont la crainte de craquer, de riposter violemment***. Mais ils se disent : 'c'est moi qui sera condamné'. Et je perdrais mon boulot. Il faut essayer de se maîtriser, ce qui n'est pas facile. Il nous faut mettre les freins, c'est usant sur le plan des énergies mentales. Et il n'y a pas de lieux où le dire, où être entendu. ***Les agents sont plus tendus***. On rentre au travail et il y a des informations à transmettre, on en parle un peu avec la hiérarchie mais on n'a plus le temps d'échanger... Avant dans les salles d'agents petites interventions, il y avait beaucoup de monde... ».
>
> Lina Bal, responsable de l'agence clientèle Le Merlan à EDF-GDF Distribution Marseille, indique (26 juillet 2001) : « ***Certains agents vivent mal*** les entraves au travail et ***le fait de ne jamais répondre***. La ***consigne*** est la suivante : lorsqu'on rencontre une quelconque difficulté, par exemple, on pénètre dans une impasse, il y a un attroupement de jeunes, l'agent ne se sent pas bien, il peut repartir et on reviendra à un autre moment faire le travail à deux agents. »

« Aidez-moi à ne pas devenir un assassin » (Eric, pompier)

« 'Aidez-moi à ne pas devenir un assassin', avait dit Eric le pompier du groupe de qualification mutuelle du quartier de la Lune. Tout le monde avait l'air surpris qu'il ait des envies de meurtre contre ces jeunes qui allument des feux de poubelles et caillassent les véhicules de pompiers dès leur arrivée. 'Vous croyez que je suis une exception, mais les autres sont pires que moi. Venez à la caserne, vous verrez !' » Le groupe a visité le groupe de secours et des discussions ont eu lieu sur leur métier.

« Mais pourquoi est-on attaqué ? demande un soldat du feu ? [...] On a essayé de leur parler, mais cela n'a pas porté ses fruits. On a une mission de service public, on n'a pas le temps de faire des parlottes, rétorque un autre pompier. Les participants du groupe de qualification mutuelle posent des questions sur les attaques dont les pompiers sont victimes. 'Il y a beaucoup d'agressions contre les sapeurs pompiers. [...]. Il y a la barre de fer qu'Eric a reçue sur le crâne pendant qu'il se penchait sur un blessé. Des vrais coups de couteau, à ma connaissance, il n'y en a eu qu'une fois. Mais des menaces tout le temps. Et...' 'On a peur, renchérit un autre, pourquoi on ne pourrait pas le dire, on a peur ! [...]. Quand on est en train de secourir quelqu'un et que des jeunes commencent à s'attrouper et à nous insulter, là, je ne réponds plus de rien. Il suffit qu'un passe un peu trop près et ***je me sens prêt à le frapper***. Bon, alors, est-ce qu'on va leur dire que, du coup, on fait mal notre métier ? [...]. Que par moment on a tellement peur de recevoir un coup de couteau dans le dos qu'on ne regarde même pas si le blessé est transportable, on ne prend pas les précautions qu'on devrait, on se dépêche d'enfourner le blessé dans l'ambulance pour partir au plus vite ? Peut-être qu'à cause de nous, quelqu'un est aujourd'hui paralysé.' Dans la vaste salle où a lieu la rencontre, un long silence accueille cet aveu. Eric avait déjà permis au groupe de comprendre comment un sauveteur pouvait avoir peur de devenir un assassin, et voilà que le problème [met en exergue] le désarroi d'un corps de professionnels. ». « Chacun pense à ce qui aurait pu arriver à un proche blessé, chacun se sent concerné. [...]. L'agression des pompiers [...] peut aussi faire peser des menaces sur les blessés. La gravité de ce qui a été révélé a permis de faire basculer le groupe d'une démarche de constats mis en commun à une volonté d'être un acteur collectif du nécessaire changement. [...]. Puisque ce que [les pompiers] subissent est inexplicable ou en tout cas inexpliqué, leur manière d'y répondre est restée inavouable, en tout cas inavouée jusqu'à ce qu'un auditoire compatissant se présente à eux. [...]. Comment leur fonction peut-elle encore avoir du sens alors qu'ils mettent en danger ceux qu'ils prétendent sauver ? » « Le caillassage des voitures de pompier, nous en avons eu une explication dans le groupe de qualification mutuelle du quartier de la Lune à V. 'On a rien contre les pompiers, dit un jeune du groupe, mais on a tous la haine contre la police. Maintenant, quand on appelle les pompiers, la police suit toujours. Donc, on cherche à faire venir les pompiers en mettant le feu à n'importe quoi. Et on attaque les pompiers pour faire descendre les flics de leur car, les caillasser et les voir repartir, morts de honte de ne pas nous avoir fait arrêter. Mais si on savait que les pompiers viennent vraiment pour sauver quelqu'un, on ne s'attaquerait pas à eux.' On retrouve à peu de choses près, la même conclusion dans tous les groupes de qualification mutuelle, quand des personnes faisant habituellement des actes délictueux y sont présents : ***'si on savait..***.' [...] Les relations entre agents des services au public et habitants déshérités sont un espace de transformation possible parce que la compréhension des phénomènes vécus produit un changement de positionnement personnel et une envie de faire partager cette compréhension à d'autres, pour que le changement devienne perceptible à l'échelle du quartier, de la ville ou, pourquoi pas, de l'ensemble de la société. » « Les propositions [du groupe de qualification mutuelle du quartier de la Lune] sont affinées, qui prévoient à la fois des informations sur les missions des pompiers, à destination de publics variés, une meilleure compréhension des situations qui empêchent les pompiers de travailler et des actions sur le quartier en temps réel, liées à l'intervention de ces professionnels. Il est imaginé que, lorsqu'ils sont appelés sur ce quartier, les pompiers préviennent un correspondant habitants qui organise, sur place, des conditions qui leur permettent de travailler [...]. Après leur intervention, un bilan rapide est à faire, concluant, soit à la manière de faire passer des remerciements à la population pour son accueil des soldats du feu, soit à rechercher et à comprendre les causes de l'incident éventuel. Enfin, un travail de statistiques et d'évaluation sur les causes et le déroulement des interventions est à mettre au point, avec une diffusion prévisionnelle limitée au quartier, pour éviter une surenchère avec d'autres quartiers. » (Cf. Suzanne Rosenberg, Marion Carrel, *Face à l'insécurité sociale. Désamorcer les conflits entre usagers et agents des services publics*, La Découverte, octobre 2002, pages 108 à 111, 113-114, 122-123, 201).

Quelle place et rôle de la victime dans l'interaction ?

Laurent Morasz traite des « facteurs liés à la nature de l'interaction » et de ce qu'il nomme « les ***attitudes pré-victimelles*** ». « Le sens et le déroulement de la relation violente dépendent aussi du comportement de la future victime et de sa ***participation la plus souvent involontaire à cette dynamique*** de violence. C'est ce que j'ai désigné plus haut comme conduites pré-victimelles. Les attitudes, conscientes ou inconscientes, peuvent en effet accentuer le caractère critique de la dynamique engagée. Ces attitudes sont variées et bien peu contrôlables dans la mesure où leur portée dépendra de ***la façon dont elles seront reçues et comprises par l'agresseur*** en fonction de sa problématique et de sa fantasmatique du moment. »

Laurent Morasz souligne que « les études de psychologie *expérimentale* ont toutefois relevé deux grands types de conduites pré-victimelles non spécifiques qui jouent un rôle inducteur dans la majorité des interactions violentes. Il s'agit de la provocation verbale et physique exercée par la future victime [Selon nous, il s'agit plutôt d'une réaction spontanée *pouvant prendre la forme* de « provocation »]. L'insulte ou la menace provoquent dans toutes les études une augmentation des attaques physiques ultérieures quand celles-ci sont 'prévues' (expériences, combats de rue...) [ce n'est pas notre cas de figure].

> Bien plus grave, les provocations verbales de la 'victime' aboutissent à une accélération de la survenue du passage à l'acte. [...]. Les expérimentations ont montré que les attaques physiques des victimes sont directement proportionnelles à celles reçues. 'La violence appelle donc bien la violence'...
>
> Ces études ont toutefois leurs *limites*. En effet, si elles nous amènent à penser que le meilleur positionnement face à l'agressivité consiste à rester calme, souple, à ne pas réagir violemment, sans pour autant se laisser faire, en essayant d'être dans un endroit tout aussi calme, en dehors de la présence d'observateurs trop négativement inducteurs...

Mais ce ne sont que des études tirées d'observations expérimentales. Car les attitudes immédiates que nous allons activer lors d'un passage à l'acte [contre nous] vont dépendre de notre vécu, de notre état émotionnel du moment et du sens que ce dernier va prendre pour nous. Elles sont donc ***pour la plupart automatiques*** et relèvent pour la majorité de ***déterminants inconscients difficilement maîtrisable de manière consciente, réfléchie et immédiate***. En somme, face à la violence, nous réagissons tous comme nous pouvons. La majorité des attitudes pré-victimelles relèvent de contre-transfert. A ce titre, elles méritent d'être pointées et travaillées. Il n'y a donc aucune recette à tirer de cette énumération qui n'a d'autre fonction que de nous montrer les quelques éléments à réfléchir dans l'analyse *a posteriori* des actings [...]. Toute modification substantielle du comportement immédiat face à l'agir ne peut à mon sens que ***naître progressivement d'une formation adaptée***, centrée autant sur notre savoir-être que sur notre bonne connaissance des facteurs et des phases du passage à l'acte. » (pages 46 - 47).

« Le sens de l'agression. Le ***sens du conflit sous-jacent*** à l'agression est un des facteurs déterminants central de toute dynamique violente. ***Tout acting doit donc être étudié du point de vue de son sens psychodynamique qui reste unique*** et qui ne se prête à aucune étude descriptive standardisée. Ainsi, ce qu'il importe de comprendre, c'est ce qui a fait violence pour les protagonistes des situations étudiées. Ce qui compte c'est ***l'économie et la dynamique psychique particulières activées*** dans ces cas. C'est ainsi que nous serons à même de comprendre ce qui a été en jeu dans des actings » (page 47).

Laurent Morasz distingue « Peur et insécurité. Nous venons de voir que l'état émotionnel de la victime durant le passage à l'acte était un facteur déterminant significatif dans la gestion qu'elle pourra en avoir. Or le vécu direct ou proche d'une situation violente entraîne deux types distincts de sentiments : la peur et l'insécurité. La peur constitue une réaction naturelle qui, en nous permettant de nous adapter à ce à quoi nous devons faire face, constitue pour l'homme une véritable fonction de survie. Cette peur demande la présence d'un objet et la connaissance d'un danger. [...]. Il y a un danger présent et directement représentable psychiquement. L'***angoisse*** dont se nourrit le sentiment d'insécurité est en revanche plus diffuse. Elle naît de l'attente d'un danger partiellement ou totalement inconnu ou de la présence d'une dangerosité supposée, non repérée précisément et ne s'appuyant pas sur des arguments objectifs. Un [agent] qui a l'impression, quand il [exerce son activité professionnelle], que ***'tout peut arriver' sans réellement savoir quoi, ni quand, ni par qui***, est lui, traversé par un sentiment d'insécurité. Ces deux sentiments ont ainsi des fonctions différentes. ***La peur adapte tandis que l'insécurité et l'angoisse désorientent, désorganisent et déstabilisent***. Nos réactions contre-transférentielles [...] sont plus souvent guidées par l'angoisse que par la peur. » La proposition de travail, formulée par Laurent Morasz serait de « faire passer [...] de l'angoisse à la peur, de l'insécurité à ***l'appréhension 'professionnelle' du danger violent***. » (pages 47 - 48). (Cf. *Comprendre la violence en psychiatrie. Approche clinique et thérapeutique*, Dunod, avril 2002).

Laurent Morasz insiste sur « les facteurs déterminants de l'agression » et traite des « facteurs liés à l'agresseur ». Les facteurs favorisants liés à l'agresseur sont les plus souvent mis en avant. Il s'agit de certains ***traits de caractère***, du ***sexe*** de l'agresseur, des ***troubles psychopathologiques*** associés et de l'***état émotionnel*** au moment de l'agression. » « Certains traits de caractère semblent influer sur la facilité ou au contraire l'inhibition à passer à l'acte. Il s'agit de la peur des sanctions sociales, du sentiment de culpabilité, du sentiment de désarroi et du type de réaction de stress. La présence d'une peur des sanctions sociales diminue le risque d'acting violent. [Alors que] le sentiment (réel ou fantasmatique) d'impunité la majore. » « Les psychopathes [...] sont pour la plupart insensibles à la désapprobation sociale et n'ont que peu ou pas de sentiments de culpabilité. »

En ce qui concerne le sexe, « les études expérimentales montrent que les hommes agressent plus que les femmes. » « Les hommes ***ne perçoivent pas la provocation de la même manière*** que les femmes qui se révèlent (en conditions expérimentales) plus compréhensives et plus tolérantes dans la plupart des cas d'agression sauf dans les provocations très élevées. » L'état émotionnel au moment de l'agression intervient aussi. « Les protagonistes d'une situation violente sont souvent dans un état d'excitation élevée imputable aux échanges verbaux ou physiques préalables. Il [...] existe un ***véritable transfert d'excitation*** en cas de provocation à l'encontre d'un sujet 'excité' et ce quel que soit le motif ». « L'environnement

physique et humain a, lui aussi, toute son importance. Il permet d'éclairer pour une part la question que l'on se pose après une situation de violence : pourquoi cela s'est-il produit ici et à ce moment ? L'entassement provoque une augmentation de l'agressivité. [...] Le bruit favorise aussi l'agression en augmentant le niveau d'activation du sujet et en baissant le seuil non spécifique de tolérance. ***Les effets de territoire majorent également le risque***. » De même, les observateurs influent autant dans le sens de l'apaisement que de l'excitation. » « L'***appartenance à un groupe***. La groupalité intervient d'abord par la représentation que l'on peut se faire de son groupe d'origine et de celui auquel appartient son 'adversaire'. » (Cf. Laurent Morasz, *Comprendre la violence en psychiatrie. Approche clinique et thérapeutique*, Dunod, avril 2002). Sous cet aspect, ***le groupe des agents EDF-GDF est bien identifié***.

Roger Fontaine indique que dès 1974, W. Ryan et M. J. Lerner « ont étudié les causes de cette ***tendance à considérer les victimes responsables de leur agression***. [...]. Les arguments sont nombreux pour asseoir un tel modèle implicite : 'la femme violée était habillée d'une manière provocante', 'l'individu agressé devait éviter d'être sur le lieu au moment du délit', ou encore 'la personne victime d'un vol avec violence montrait trop ostensiblement sa richesse'. L'interaction victime-agresseur obéit donc [selon la théorie *how Blame the Victim*] à une dialectique relationnelle dans laquelle le prédateur n'existe que parce qu'un individu qui a troublé l'ordre social est rentré dans un processus de victimisation. » (Cf. *Psychologie de l'agression*, Dunod, août 2003, pages 187-188).

Une étude réalisée en 1993, auprès de quarante machinistes-receveurs de la RATP montrait que ***quatre agressions sur cinq étaient « interactives »,*** ce qui signifie qu'elles ont été précédées d'un différend ou d'une altercation avec le machiniste (la moitié des agressions étant consécutive à des situations où les victimes avaient tenté de faire appliquer le règlement du bus). Une agression sur cinq était une agression non prévisible (phénomène de bande, braquages, etc.). (cf. Etude stress et agression auprès de machiniste de la RATP, décembre 1992 - mars 1993, réalisée pour la RATP par le Cabinet Stimulus).

Une étude montre des différences sur le plan comportemental de l'agressé ainsi qu'au niveau des lésions

L'objectif de cette étude était « l'évaluation des situations de violence au sein de deux groupes de salariés d'une compagnie locale de transports collectifs, les ***contrôleurs*** et les ***conducteurs***.
Méthode. Analyse rétrospective des dossiers des salariés victimes de violences, reçus à la consultation d'urgences médico-judiciaires de 1996 à 2000 soit 272 dossiers au total.
Résultats. Des **différences notables apparaissent entre les deux groupes** de salariés étudiés, les contrôleurs et les conducteurs dans la ***fréquence*** des agressions, la ***nature*** et le ***siège des lésions*** constatées. Les contrôleurs représentent 60% de notre effectif global alors que les conducteurs, classiquement cités dans les études comme les plus touchés, ne représentent ici que 35,7% de notre effectif. ***Chez les contrôleurs***, les lésions sont le plus souvent bénignes siégeant dans près de 50% des cas au niveau des membres. Alors que ***chez les conducteurs, les lésions sont plus sévères, siégeant au niveau de l'extrémité cervico-céphalique***, les membres ne représentant que 12,4% des sièges constatés. Ce sont surtout près de 50% des conducteurs qui évoquent des répercussions psychologiques des faits contre seulement 16% des contrôleurs.
Discussion. Les différences tant physiques que psychologiques constatées entre les contrôleurs et les conducteurs victimes de violence traduisent des ***différences comportementales*** entre les deux groupes. ***Les contrôleurs présentent une attitude active*** dans la relation conflictuelle, justifiée par leur mission de contrôle. ***Les conducteurs sont plus passifs***, leur mission de service public ne prévoit pas la gestion des situations de violence. Cette étude nous a conduit à proposer un modèle de prise en charge pour les victimes de violence au travail au sein d'une équipe pluridisciplinaire associant les médecins du travail, les médecins légistes et les médecins psychiatres.
(Cf. « Prise en charge des situations de violence de salariés d'une compagnie de transports collectifs urbains », K. Fonmartin (Service de pathologie professionnelle, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg), A. Gerau (Institut de médecine légale, Strasbourg), B. Ludes (Institut de médecine légale, Strasbourg), M. Gonzalez et A. Cantineau (Service de pathologie professionnelle Hôpitaux Universitaires de Strasbourg), *Archives maladies professionnelles*, 2002, 63, n°3-4, Masson. Les actes de violence dans les relations avec la clientèle : comment les prévenir ? Session thématique du 6 juin 2002).

Du fait d'agressions vécues par des membres de leur équipe de travail ou par eux-mêmes, des collègues appréhendent d'aller embaucher, travaillent une partie de la journée tenaillés par la peur ou en étant sur le qui vive. ***Cela crée du stress, des crispations et des réflexes d'autodéfense***. Des collègues se demandent comment on a pu en arriver à cette situation-là, obligés de travailler avec un morceau de câble ou autre objet pour se défendre. A la suite d'altercations avec des tiers agressifs, des menaces et des représailles s'exercent sur l'agent, y compris dans le hors travail. Des agents ont peur aussi de conséquences sur leur famille. Aux agressions en service s'ajoutent les agressions en trajet.

Yves Michaud explique : « la progression de la violence et de l'insécurité renforce [...] un peu plus encore la fermeture sur lui-même de l'individu. Elles contribuent à faire progresser le processus de privatisation qui est au coeur de l'individualisme. Cette privatisation a, en la circonstance, une signification concrète : c'est la double privatisation de la violence par victimisation de la victime et délégation à cette victime de la ***charge de sa propre protection***. Chacun se retrouve aussi seul comme

victime que comme défenseur de soi, en dépit de la protection publique qui est censée continuer de s'exercer. » « Il demeure certes l'idée que la sécurité est l'affaire de la puissance publique - mais sous une forme perverse. La puissance publique s'affirme en effet particulièrement vigilante à l'égard de ceux qui se défendraient eux-mêmes et elle est parfois plus sévère à l'égard des victimes qui se rebiffent que des agresseurs qui connaissent bien leurs droits. Faute de pouvoir assurer effectivement sa tâche protectrice, il ne lui reste qu'à faire prévaloir négativement son monopole de la violence légitime contre ceux qui en ont besoin : l'impuissance se fait exemplaire et terrible envers les plus faibles. L'incapacité de la puissance publique à remplir ses promesses et obligations accroît ainsi encore le malaise de la situation : c'est au beau milieu de sociétés démocratiques, sous le signe de la règle de droit, là où la sûreté est un acquis de principe de la vie civile, que l'insécurité produit la peur. » (Cf. Yves Michaud, *Changements dans la violence. Essai sur la bienveillance universelle et la peur*, Odile Jacob, mars 2002, pages 83-84.)

Un ***intéressant débat*** a eu lieu le 13 mars 2001 au Centre EDF-GDF de Pantin.

Le médecin du travail : « le sentiment d'insécurité au niveau du Centre est global, c'est-à-dire à la fois professionnel et familial. C'est l'environnement du département 93 qui pose problème parce qu'il y a beaucoup de villes à problèmes. Les agents se plaignent de cette insécurité, pour eux-mêmes et pour leur famille. Ceci n'est pas marginal. Il faut prendre en compte ces éléments en fonction des activités : agents d'accueil, astreintes ou gaziers, intervention seule ou en équipe. Ils ont obligation aussi de veiller sur le matériel. » « La proportion de gens qui ont la peur au ventre ? Oui, il y en a qui ont peur... Il y en a pour qui c'est devenu phobique, c'est pathologique, on a toutes les gradations. Tout ça est lié au risque professionnel et en même temps ça le dépasse. Cela touche la vie personnelle et familiale. »

Un agent a rédigé une note adhésive : « envie de riposter », un autre ou le même revendique le « droit de se défendre »... Jacques Viers pense au droit de porter plainte ou de prendre un avocat…

Y a-t-il des agents armés pendant l'exercice de leur travail ? Qu'en est-il de l'autodéfense ?Interroge Thierry Gerber.

Médecin du travail : « oui, plus qu'armés. ***J'en connais au moins un qui travaille avec une arme à feu*** et qui ne s'en cache pas ».

Agent STG et secrétaire du CLC CHSCT : « il y a ***des agents armés***, surtout ceux ***qui font l'astreinte***. Des ***armes à feu***, ou des ***battes de base ball*** posées côté passager, etc. ».

Chef d'agence-clientèle La Courneuve : « on a tous une clé dynamo, ***une clé de serrage***. J'ai un retour d'***un agent armé***. Au moins un, il est armé en permanence, il est armé même quand il va promener son chien. Je le dissuade. ».

Technicien d'intervention clientèle agence La Courneuve : « on a tout le temps l'image : ***ou bien c'est lui ou bien c'est moi***. J'ai 25 ans... »

Agent STG et secrétaire du CLC CHSCT : « on préfère que cela soit l'autre. On peut utiliser les ***croix qu'on a dans les poches*** au cas où il arrive quoi que ce soit. ***On préfère que cela soit l'autre, excusez-moi Messieurs***. »

Médecin du travail : « ces éléments pour se défendre sont des ***objets contra phobiques***. ***Ils rassurent***. On utilise des objets qui n'ont rien à voir avec les outils : c'est en lien avec l'environnement. »

Entretien avec Mathieu [pseudonyme]***, agent EDF GDF***

Mathieu : « Premier réflexe, j'avais trente ans quand j'ai été embauché, ***quand on est agressé à l'extérieur, on riposte mais là on ne sait pas quoi faire***. Le réflexe c'est qu'on réponde par tous les moyens mais là comme c'est dans l'entreprise, on ne peut pas. Donc là on ne sait pas quoi faire, donc là je suis allé chercher un animateur qui a pris le relais, donc voilà. »

Thierry : « Par exemple, si tu avais un choc psychologique ou un choc émotionnel à l'accueil physique à cause d'un client particulièrement agressif, ta première réaction, c'est quoi ? »

Mathieu : « On n'est pas préparé à ça. Je ne sais pas... S'il y avait une agression physique, ***je pense que je me défendrais tout simplement*** même si je sais qu'il ne faut pas, parce qu'on ne serait pas soutenu si cela devait arriver. ***Il y a déjà eu quelques exemples où jamais l'agent a été soutenu mais c'est le réflexe normal***. Moi je pense que le problème c'est qu'on n'est pas préparé à cela. Cela c'est passé avec un client qui était virulent, et il y a un animateur qui est intervenu et qui a dit qu'il pouvait aller dehors avec lui [le client] et que cela allait se passer différemment. » (2 avril 2004, Centre EDF-GDF de province).

Une affaire personnelle ?

Des agents ne font pas de leur agression une affaire personnelle. Ils adoptent une attitude « compréhensive » dans le sens où ils ont perçu que c'était l'organisation, ou l'entreprise, qui était visée à travers eux.

Des agents en font une affaire personnelle, car ils estiment que rien ne justifie qu'ils aient été agressés. Ce peut être le signe d'un moindre soutien social et d'absence de réponse collective.

Cela est une conséquence aussi d'une personnalisation excessive.

Des agents agressés en font ensuite ***une affaire personnelle***. Un agent d'un Centre EDF GDF du sud de la France, avait été agressé par des Gens du voyage. Il n'avait pas mené à bien le travail qui lui avait été confié, à savoir le dé-raccorder. Il avait reçu un coup de poing. Il est revenu la nuit, alors qu'il n'était pas en service et leur a coupé l'alimentation en amont, « réglant cette affaire à sa manière » (information recueillie le 10 février 2005).

Le préventeur-sécurité d'EDF-GDF Distribution Pyrénées Roussillon relate (été 2000) qu'« un agent victime d'agression physique a été reçu par le Directeur adjoint. Ce type d'accident est très récent. L'agent en fait une '***affaire d'honneur***' ».

Olivier avait été agressé et laissé pour mort par deux dealers opérant dans un quartier sensible. L'ayant appris rapidement, ses collègues avaient « la rage ». Quelqu'un a alors appelé l'agence clientèle pour dire qu'il n'avait plus l'électricité. En fait, il s'agissait d'un complice des dealers qui cherchaient à attirer un agent EDF dans un traquenard afin de savoir si Olivier était décédé ou non à la suite de l'agression. Une dizaine d'agents, armés de bâtons et prêts à en découdre, se sont rendus dans deux véhicules au lieu de rendez-vous. Arrivés sur place, plus de doute possible : un groupe de jeunes attendait sur les lieux de l'agression. Ceux-ci ont détalé à l'arrivée des agents. ***Les agents, très concernés par l'agression de leur collègue, en avaient fait une affaire personnelle et collective***.

A l'instar d'une infirmière de nuit des urgences de l'hôpital de Pontoise (Val-d'Oise) qui a été victime d'une agression de la part d'un patient mais qui ne veut pas porter plainte « pour ***ne pas en faire une affaire personnelle*** » [194], des agents EDF GDF victimes d'agression ne portent pas plainte pour la même raison. Ils estiment que c'était l'entreprise et sa logique qui était visée à travers eux.

3.2. Quelles victimisations ?

Procès-verbal de la séance du 2 juillet 2003 du CHSCT Agence Montmartre-Villette d'EDF GDF Services Paris Tour Eiffel. « Docteur Ladouceur [médecin du travail] : En cas d'agression, il y a des consignes. ***Pourquoi celles-ci ne sont pas appliquées*** et que le nécessaire ne soit pas fait, après 15 jours de mise en place, ***cela fait deux ans que nous en débattons***. »

Serge Bachorek (chef de GR à EDF-GDF Pantin) fait état (23 mars 2001) « de ***la méfiance des agents*** qui s'installe vis-à-vis de leurs hiérarchiques du fait du ***manque d'accompagnement sur le plan juridique et judiciaire*** des victimes d'agressions. Dans ces conditions, il y a risque de démotivation en matière de dépôt de plainte ».

« M. Le Président [Monsieur d'Estève de Pradel, chef d'agence Evry Corbeil, déclare] : chaque fois qu'il y a agression verbale ou physique ***l'agent devra toujours porter plainte***. » (Procès-verbal de la séance du 25 juin 1998 du CHSCT de l'agence de Evry Corbeil). C'est bien d'être aussi catégorique, surtout quand c'est l'agent qui prend seul les risques d'éventuelles représailles.

Quelques éléments sur la notion de victime…

Robert Cario, dans son ouvrage *Victimologie. De l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale* (L'Harmattan, septembre 2000) explique que « dans les textes juridiques, ***on cherchera en vain une définition de la victime,*** y compris dans le Code pénal, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale, d'une atteinte individuelle ou collective. Sans autre précision, la victime est ***synonyme de partie lésée***, de plaignant, de partie civile, de personne ayant subi un préjudice ou ayant personnellement souffert du dommage causé par l'infraction. ***Le mot même de victime*** n'apparaîtra, semble-t-il, qu'en 1970 dans le Code de procédure pénale […] et peine à s'y inscrire aujourd'hui encore. La généralisation de l'expression sera plus tardive en droit pénal, au travers des dispositions générales et spéciales du nouveau Code pénal institué par les Lois du 22 juillet 1992. C'est donc le ***critère légal de l'infraction*** qui ***institue en victime la personne atteinte*** dans son corps, son honneur ou ses biens » (pages 25-26).

194 *Le Parisien*, 5 février 2000, édition Val-d'Oise.

L'auteur relève que « le Code de procédure pénale de 1958 accentue les droits des parties civiles mais leur prise en charge demeure, aujourd'hui encore, très largement ***indemnitaire***. C'est ***dans cet oubli-là que provient la radicalisation vindicative de certaines victimes*** qui, devant la considération misérable dont elles font l'objet, critiquent fort et sans nuance la prise en charge, privilégiée selon elles, des délinquants. Les négligences accumulées dans le respect des droits des victimes constituent une victimisation secondaire, souvent plus cruelle encore que l'agression primaire » (page 20).

« Bien plus extensive [que la définition de l'ONU (résolution 40/34 du 11 décembre 1985)] est la définition de B. Mendelsohn, l'un des fondateurs de la victimologie. La victime est 'une personne se situant individuellement ou faisant partie d'une collectivité, qui ***subirait les conséquences douloureuses déterminées par des facteurs de diverses origines*** : physiques, psychologiques, économiques, politiques et sociales, mais aussi naturelles (catastrophe)'. C'est globalement la définition adoptée par les victimologues de la première Société française de Victimologie : 'une victime est un individu qui reconnaît avoir été atteinte dans son intégrité personnelle par un agent causal externe ayant entraîné un dommage évident, ***identifié comme tel par la majorité du corps social***'. Dans le cadre du présent ouvrage, la victime s'entend de toute personne ou groupe de personnes ***ayant souffert, directement ou indirectement, d'un acte prohibé par la loi pénale***. […] Une telle définition semblera à d'autres trop étroite, à juste titre, car elle exclue, en l'état actuel de notre droit pénal, les violences psychologiques, aux conséquences pourtant si graves qu'elles mériteraient d'être incriminées » (page 29).

Jean-Marc Banéa, sapeur-pompier, témoigne de son agression…

Un journaliste de l'émission Reportages (TF1) indique : « il y a quatre ans, l'adjudant chef Banéa a été victime d'une agression dans une cité de Dammarie-les-Lys près de Melun. » De retour sur les lieux de sa sauvage agression, quatre ans plus tard, l'ancien pompier témoigne : « Alors, voilà çà s'est passé ici… Nous partions en intervention [de nuit] et quand nous sommes arrivés dans le virage là [il désigne le lieu], nous sommes tombés face à face avec une émeute et les émeutiers se sont précipités sur le fourgon pour l'immobiliser. A ce moment là, tout a été très vite, tout a été très vite, les pare-brise ont éclaté, les phares ont été cassés, les vitres latérales ont été brisées. On nous a… J'ai été agressé immédiatement à coup de parpaings, à coup de battes de *base-ball*, de barres métalliques. On était… c'était la frayeur. ***On s'est vu mourir en fait***. Moi j'ai vécu cette agression vraiment profondément. Il faut savoir que sous les coups répétés de nos agresseurs, on n'a pas… ***on ne peut pas avoir de réflexes de défense. On est entièrement inhibé par les coups*** et on se recroqueville et on voit défiler plein d'images et on a le sentiment qu'on ne reverra [la voix trésaille et tremble] jamais personne. ***C'est une mort, une mort psychologique*** compte tenu qu'on n'est pas mort, c'est psychologique mais il s'en est fallu vraiment de rien. Nous étions complètement traumatisés, complètement abattus à l'intérieur du véhicule. On commence à nous arroser d'essence pour mettre le feu au véhicule. Des tentatives d'incendie du véhicule ont été faites au moyen de briquets et d'essence. On ne voyait aucune autre solution que l'arrivée imminente des secours que nous avions demandés. Trop tard, ils sont arrivés à mon gré trop tard. Trop tard. Les seuls secours que j'ai… Les seules choses que je peux considérer comme un secours, ce sont les Maghrébins de la ZUP qui se sont interposés entre nos agresseurs et nous, et les civils qui sont descendus des appartements pour venir nous… [il sanglote fortement et son émotion est très grande] nous chercher !

On était foutu ! La police n'était pas là, elle était engagée ailleurs malgré que je l'aie appelée. Ils étaient à peu près à 80 mètres du centre Schweitzer. Moi je ne les ai jamais vus, en fait, ils ne sont jamais venus, jamais venus. Et mes collègues sapeurs qui auraient dû théoriquement s'engager en même temps que nous… Ils avaient été engagés sur une autre zone de la ZUP et quand ils sont arrivés c'était déjà trop tard. C'était fini, c'était consommé. ***Si nous avions dû mourir, nous étions morts***, c'était fichu. Moi et mes trois collègues qui étions restés enfermés. On n'a pas pu esquiver un geste de défense… ***rien… rien tellement que les coups pleuvaient sur nous***. »

Le journaliste l'interroge : « c'était la première fois que vous interveniez ici ? »

Jean-Marc Banéa répond : « oui… oui [forts sanglots dans la voix]. Parfois c'est dur, quatre ans après c'est… Je pensais que çà passerait mieux que çà. C'est vraiment dur… c'est dur. ***Là, ma vie s'est arrêtée là, toute ma vie : ma vie de pompier, ma vie sociale, ma vie familiale***. Tous les engagements que j'avais ailleurs sont tombés là, là… C'est tombé là, voilà… »

[A son domicile, à la campagne] « J'ai eu le ***sentiment profond d'avoir été trahi par tous ces gens***. J'ai engagé toute ma vie au secours des gens et pour moi un pompier ce n'est pas fait pour mourir dans un fourgon, agressé ! On est préparé à plein de drames, on sait qu'on peut mourir dans une explosion, on sait qu'on peut tomber d'une échelle, on sait qu'on peut mourir dans un feu. On n'a jamais été préparé à être lynché par les gens qu'on vient sauver. »

Le journaliste : « Jean-Marc Banéa ***en veut toujours aujourd'hui à sa hiérarchie de ne pas avoir su les protéger lui et ses hommes en les laissant s'engager sans escorte*** dans cette cité en pleine

ébullition. C'est le 18 décembre 1997, la veille, un jeune avait été tué par un policier suite à un vol de voiture, l'émeute était donc prévisible… Jean-Marc est en arrêt maladie depuis 4 ans, il fuit les hommes et les foules. Il passe la plupart de son temps chez lui. »

L'ancien pompier : « Ici, je me sens complètement à l'abri oui. J'ai pas peur, j'ai pas de craintes et çà été un petit peu mon refuge, çà m'a aidé à revivre. [Jean-Marc entre dans une pièce et désigne son uniforme et d'autres objets] Alors, voilà mes reliques. J'ai jamais touché, tout est resté tel quel. C'est peut-être indigne, indigne pour ma tenue mais c'est comme çà, ma tenue de sortie est là pleine de poussières. On retrouve mon casque, mon cuir exactement tels que je les ai posés [après son agression]. Et là mes bottes, mes rangers, c'est là, vous voyez, c'est resté tel quel. C'est presque honteux de montrer çà comme çà. Malgré la tenue de feu et malgré le casque, j'ai quand même eu une plaie ouverte de la jambe gauche sur le tibia, j'ai eu une contusion très importante de ma cuisse droite qui a été matraquée, j'ai eu une fracture de mon coude droit. J'ai eu également une commotion de la nuque. J'ai un collègue qui était avec moi qui, à travers le cuir, la tenue de feu, a eu le bras lacéré à coups de cutter. ***Il faut imaginer un petit peu la férocité de nos agresseurs***. » (*TF1*, émission « Reportages » n°751, « Les pompiers cité de la peur, Noon, 2002).

Et certains sociologues continuent à qualifier ces actions criminelles de « violence expressive » !

Enregistrer les faits

Il y a nécessité de ***prendre en compte les faits***, ce qui apporte à l'agressé(e) une ***forme de reconnaissance collective de l'événement*** (et de son statut de victime). Ces éléments sont à emboîter à l'examen des causes de l'agression en vue d'améliorer la prévention. Cela permet de transformer un événement qui frappe une ou plusieurs personnes en problème collectif.

Nous avons proposé une ***grille d'enregistrement***, sachant qu'il ne s'agit pas de hiérarchiser les agressions entre elles, les retentissements étant variables d'un individu à l'autre en fonction d'un certain nombre de facteurs.

Grille d'enregistrement des incidents-agressions (établie en août 2003)

Sur la base des récits des agressions déclarées en accident du travail survenues en service et de multiples témoignages ou fiches d'analyse des situations dangereuses (Réseau CGT IAS).

Pour l'élaboration de cette grille sont pris en considération la ***nature*** *de l'action à l'encontre de l'agent, l'****intention*** *et l'objectif de l'auteur de l'action (dans la mesure où l'on peut l'appréhender),* ***la ou les modalité(s) de violence****, le degré de* ***gravité*** *(qui est par définition subjectif, mais qui, au plan de sécurité sociale, se mesure en ITT interruption totale de travail et, sur le plan pénal « se mesure » en termes de nombre de jours d'ITTP (incapacité totale de travail personnel) supérieur, ou inférieur ou égal à huit jours (pour les coups et blessures volontaires, et selon le certificat délivré par une cellule médico-judiciaire), de préjudices moraux, matériels ou autres, suite à choc psychologique et/ou blessures physiques,…*

L'incivilité, l'agressivité, l'agression peuvent avoir une ou plusieurs dimensions : ***humiliatrice****,* ***instrumentale*** *(faire peur, dissuader, obtenir quelque chose malgré le refus de l'agent… jusqu'au vol à main armée),* ***brutale*** *(blesser…) voire* ***extrêmement violente****.*

Nombre d'auteurs *de l'action (personnes agressives ou agresseurs).*
Genre *(masculin ou féminin)* ***des auteurs de l'action****.*
Nombre d'agents ayant vécu l'action *(victime et témoin).*
Genre *(masculin ou féminin) des agents ayant vécu l'action (victime et témoin).*
Localisation de l'action.
Circonstances.
Action réalisée en service (au temps et lieu du travail, ou en mission).
En trajet entre le domicile et le travail, ou pause méridienne [action en lien avec l'incident survenu en service, par exemple action de représailles…].
Sur temps personnel/vie privée [action en lien avec l'interaction en service].

A. « Incivilités »

(cette « catégorie » pouvant comprendre des infractions sanctionnées par le Code pénal)

On perçoit visuellement :

AA

- Attitudes et gestes de **mépris** (regard méprisant, geste de mépris,…)
- Attitudes et gestes de **moqueries** (regard moqueur, gestes de moqueries,…)
- **Jet d'ordures, d'objets,… en direction de l'agent**, mais ne cherchant pas à l'atteindre
- **Crachats en direction de l'agent**, sans l'atteindre (crachat à distance, crachat sur la vitre de la caisse de l'agence, crachat sur vitre du véhicule,…)
- **Attitudes ou gestes d'intimidation**

- **Actions de détérioration** (de faible importance) du véhicule de service ou du matériel professionnel,… **en présence de l'agent**
- **Démonstration de force** pour montrer qu'on peut utiliser la violence contre l'agent
- **Attroupement à l'approche de l'agent ou de l'équipe** (le groupe se trouve *à distance*)
- **Actions inciviles répétées régulièrement**
- **Autres incivilités** (expliciter)

On est atteint directement ou par assimilation :

AB

Attitudes, paroles, gestes et actions visant **à humilier l'agent** :

- **Crachats** atteignant l'agent,…
- **Injures, Insultes** (visant directement, personnellement l'agent ; visant les agents EDF GDF en général, les fonctionnaires, les nantis,… les Etablissements EDF, GDF,…
- **Paroles blessantes**, désobligeantes,… (visant l'agent, réflexions désagréables sur un élément du physique de l'agent, sur le comportement professionnel, son manque d'humanité,…)
- **Propos diffamatoires, menaces de chantages**
- **Provocations** d'ordre multiple
- **L'agressif et/ou agresseur s'en prend à un substitut** (représentant l'agent, les agents, l'entreprise de service public) [Il s'agit d'une agression active indirecte]
- **Accusations non fondées** (courrier de dénonciation calomnieuse adressé à la hiérarchie,…)
- **Appel(s) anonyme(s) injurieux** (mais non menaçants)
- **Propos xénophobe et raciste anti-Français** (par exemple : « Enculés de ta race », « sales Français », « sales Toubabs », « sales fromages », « Les Français, tous des… »)
- **Propos xénophobe visant personnellement l'agent** (en fonction de sa nationalité, son origine ethnique, son faciès,…)
- **Autres incivilités** de cette catégorie (expliciter)

AC

Attitudes, paroles, gestes et actions visant à **contrôler les déplacements** de l'agent, à lui **faire peur**, à **l'obliger de partir**, de **faire quelque chose contre son gré** (contrôle du territoire par des individus ou des groupes (regroupements ou bandes de jeunes, éléments liés ou pratiquant des activités illicites) ou de ne pas faire quelque chose

- **Appel(s) anonyme(s) en proférant des menaces**
- **Contrôle verbal de l'agent** (obligation de répondre au questionnement par individus sur la raison de sa venue, obligation de présenter sa carte professionnelle par des individus contrôlant le territoire,…)
- **Agent suivi dans ses déplacements** au sein de lieux (privés d'habitat collectif, voie publique,…), au sein de postes ou locaux techniques
- **Attroupement à l'approche de l'agent ou de l'équipe** (le groupe est *proche* de l'agent ou de l'équipe)
- **Encerclement** de l'agent ou de l'équipe par individus, encerclement du véhicule de service
- **Agent pris à partie (sans violence)**
- **Appel au désordre** (appel à la rescousse d'habitants, de jeunes,…) **et/ou à la violence** contre l'agent,
- **Entraves au travail**
- **Situation où l'agent a été obligé de faire quelque chose contre son gré** [le racket est enregistré dans une autre rubrique] (prendre un tiers à bord de son véhicule de service)
- Fouille du véhicule par individus, en présence de l'agent
- **Fouille au corps** par individu(s), avec ou non capture d'éléments personnels (papiers d'identité, etc.)
- **Signes d'hostilité marquée**
- **Menaces de représailles en cas de dénonciation** de l'auteur de faits
- **Autres actions** (expliciter)

AD

Risques encourus du fait d'être un « témoin gênant »

- Lors d'une agression d'un ou de plusieurs tiers
- Lors d'une transaction, livraison, déplacement, stockage d'éléments détenus d'une manière illicite (produits stupéfiants, éléments de l'économie souterraine, armes et produits explosifs, chiens dangereux,…)
- Lors d'une rixe ou d'un règlement de compte entre individus, bandes rivales,…
- Lors d'une entrée par effraction dans un espace ou un local appartenant à EDF GDF
- Autres situations (expliciter)

AE

Marques d'agressivité

- Ton utilisé : vif et fort
- Enervement, agitation,
- Non respect des distances de civilité
- Gestes en tous sens
- Autres éléments (expliciter)

AF

Conduites anormales non dangereuses

- Sous empire de l'alcool
- Sous l'effet de produits stupéfiants
- Troubles psychologiques ou psychiatriques

Comportements anormaux dangereux (expliciter)

B. Atteintes aux biens ayant des conséquences d'ordre multiple sur l'agent

Atteintes aux biens (ce qui est visé c'est d'abord le bien [délinquance de profit], l'action contre la personne étant un moyen de s'approprier le bien) **ayant des conséquences d'ordre multiple sur l'agent** (découragement, sentiment d'impuissance, ras-le-bol, sentiment de révolte, énervement, peur, sentiment d'insécurité, choc psychologique,…)

Pour quelques items, préciser si l'agent se trouvait à proximité

- Menaces de représailles suite à la non obtention d'un bien
- **Commencement d'exécution du vol ou tentative de vol** (biens professionnels ou personnels)
- **Tentative d'extorsion - racket**
- **Tentative de vol simple, de vol avec effraction, de vol à l'arraché**
- **Tentative de vol violent sans arme**
- **Tentative de vol violent avec armes (mais sans arme à feu)**
- **Tentative de vols à main armée avec arme à feu** (ou objet ressemblant à une arme à feu)
- **Vols simples** de biens professionnels (outils, matériel, matériaux, véhicules de service,…) en présence de l'agent
- Vols simples de biens personnels de l'agent en présence de celui-ci
- **Vols avec effraction en présence de l'agent**
- **Vols à l'arraché**
- **Extorsion - Racket sans violence** [extorsion = fait d'obtenir par violence, menace de violence ou contrainte soit la remise de fonds, de valeurs ou d'un bien quelconque]
- **Extorsion - Racket avec violence** (action précédée, accompagnée ou suivie de violences]
- **Tir(s) avec arme sur le véhicule** alors que l'agent se trouve à proximité (mais relativement éloigné). *Préciser : si jour, soirée, nuit ainsi que la situation d'éclairage dans lequel se trouvait le véhicule*
- **Dégradations conséquentes** - destruction du véhicule alors que l'agent se trouve à proximité
- **Incendie volontaire du véhicule** alors que l'agent se trouve à proximité.
- **Vols commis avec violence sans arme**
- **Vols à main armée avec arme** (arme blanche, matraque, aérosol à substance…, arme par destination,…) mais **sans arme à feu**
- **Vols à main armée avec arme à feu** (ou objet ressemblant à une arme à feu)
- **Découverte d'éléments explosifs par des agents**
- **Attentat visant des locaux ou biens EDF GDF dans lesquels peuvent se trouver ou se rendre des agents en service** (cf. attentat visant le local EDF Bastia en août 2003, local où se rendait des agents)
- Autres actions (expliciter)

C. Atteintes aux personnes (ce qui est directement visé c'est l'agent)

CA

- **Séquestration** de l'agent (préciser la durée, les conditions de séquestration et les auteurs : clients ou autres tiers) (enfermement dans véhicule, cave, local, poste d'alimentation,…)
- **Menaces de violences physiques**
- **Menaces de violences psychologiques, morales**,…
- **Menaces de représailles** (avec possibilité de violences d'ordre multiple)
- **Menace(s) de mort** proférée(s) lors de l'interaction (dépôt d'une main courante, en vue d'une plainte ultérieure si réitération)
- **Menaces de mort répétées lors de plusieurs interactions** (dépôt de plainte possible, se constituer partie civile pour éviter le classement sans suite)
- **Situation de prise d'otages** (lors d'un braquage,…)
- **Tentative de blesser l'agent**
- **Jet(s) d'objet(s) dans le but de blesser** ou de nature à blesser
- **Bousculades**
- **Action de provoquer la chute** de l'agent
- **Chien(s) délibérément lâché(s)** contre l'agent.
- installation de **pièges** visant à blesser l'agent ou l'équipe
- Non assistance à personne (agent) en danger
- Autres éléments (expliciter)

CB

- **Coups et blessures volontaires (non suivis de mort)** :
- Coups porté(s) sur le corps sans utilisation d'objet(s)
- Coups porté(s) sur le corps avec utilisation d'objet(s)
- Coups porté(s) au visage
- Coups porté(s) à la tête
- Blessures physiques (et psychologiques) occasionnées par l'utilisation d'arme (préciser le type d'arme)
- Blessures occasionnées par l'utilisation d'arme par destination

- Blessures occasionnées par liquide enflammé
- Tir avec arme sur l'agent à bord d'un véhicule
- Autres éléments (expliciter)

CD

- **Coups et blessures volontaires suivis de la mort de l'agent**

CE

- **Tentative d'agression sexuelle**
- **Agression à caractère sexuel**
- **Tentative de viol**

CF

- **Viol** (crime)

CG

- **Tentative d'homicide**

CH

- **Homicide involontaire**
- Homicide volontaire (**meurtre**)
- Homicide volontaire avec préméditation (**assassinat**).

Des conduites inappropriées de l'encadrement…

Alain Carré, traitant de « l'agression par la clientèle » considère qu'« elle révèle en général un dysfonctionnement de l'organisation du travail. L'augmentation de fréquence des agressions verbales lors des contacts physiques ou téléphoniques avec la clientèle est révélatrice en général de pénurie de moyens techniques ou commerciaux, voire de stratégies commerciales inadaptées en particulier à la nature de la clientèle. Dans ce contexte la charge 'émotionnelle' de ces situations devient souvent insoutenable. L'urgence est en général générée par la nature de l'agression, celle du retentissement, l'implication de ***conduites inappropriées de l'encadrement*** lors de l'agression ou après l'agression (***refus de permettre le retrait du salarié agressé*** par exemple). Là encore l'intervention systématique à chaque signalement significatif de l'équipe médicale permet à la fois de repérer et d'agir sur les facteurs de risque et de mettre en sécurité la victime. La difficulté dans ce domaine est que l'organisateur du travail a tendance à ***mettre en avant l'incompétence supposée ou le comportement inadapté de la victime*** voire sa susceptibilité personnelle. Cela constitue une circonstance aggravante en culpabilisant la victime. C'est pourquoi dans ce domaine le médecin du travail a proposé que soient créés des 'groupes de concertation sur les pratiques' réunissant d'une part des salariés exécutants en situation d'interface avec la clientèle et dans d'autres groupes les encadrants, fonctionnant sous la supervision de psychodynamiciens du travail. Le médecin espère ainsi déclencher une dynamique d'analyse de l'organisation du travail par ses acteurs afin de potentialiser la veille sanitaire sur les facteurs de risques. » (Cf. Alain Carré, « La Souffrance en rapport avec la violence de l'organisation du travail dans l'entreprise moderne. Sa prévention par le médecin du travail en service autonome », *Les Cahiers S.M.T.*, Association Santé et Médecine du travail, n°18, juin 2003, page 25, pp. 20-26).

Dominique Huez explique : « Face à cette atteinte à la santé mentale de nombreux salariés, la direction d'une entreprise a souvent pour projet de faire 'cogérer socialement' le devenir individuel des salariés qui présenteraient des troubles de comportement [...], les états de souffrance aigus, et les décompositions psychiatriques. Ce projet du management est d'entraîner les représentants des salariés vers un projet sanitaire de gestion de 'l'urgence' mentale potentiellement médiatique, pour ne pas ouvrir le débat sur les dysfonctionnements de l'organisation du travail, puisque, mondialisation oblige [on pourrait ajouter concurrence oblige], les modifications les plus contraignantes de l'organisation du travail seraient réputées inéluctables.

Ainsi on fait passer l'idée que ce qui est visible et médiatique comme les agressions au travail, est plus important que ce qui est peu visible dans la solitude comme 'la souffrance morale professionnelle' au travail [Note ThG : nous ne partageons pas ce point de vue]. Les ***plans de gestion par l'entreprise du 'stress' ou des 'agressions'*** visent à ***imputer la responsabilité des problèmes aux caractéristiques psychologiques des sujets*** et à réduire leur prévention dans ce domaine à leur prise en charge thérapeutique.

Ainsi l'entreprise a alors pour projet : de mettre en place des structures de gestion collective des cas individuels en instrumentalisant des structures aux finalités différentes » [et] « de médicaliser de façon 'encadrée' les soins psychologiques qui viendraient à être prodigués auprès de salariés en difficulté. Cela passerait par des protocoles de prise en charge thérapeutique avec telle ou telle structure 'psy' dont on ne sait si elle s'inscrit dans un projet de soin ou dans l'accompagnement managérial de l'entreprise. » « Aujourd'hui, de nombreuses

entreprises se proposent d'intégrer directement leur médecin du travail à leur démarche de gestion des risques. Pour les managers, il s'agit de tirer avantage de la médicalisation et la 'psychologisation' des effets de la violence sociale ou industrielle ! Les directions d'entreprise s'appuient sur l'émotion et la compassion que provoquent ces situations, pour ***ancrer une logique de soins***, alors que ***c'est une dynamique de prévention que l'on devrait développer***. Les médecins du travail se voient alors enjoindre de 'médicaliser' les situations délétères par ceux qui devraient les prévenir. » Un des enjeux est de « mettre en visibilité les atteintes à la santé psychique au travail, faire apparaître les effets collectifs ***pour éviter la 'psychologisation' individuelle***. » (Cf. Dominique Huez, « Pour prévenir les atteintes à la santé mentale au travail clarifier les rapports médecins du travail, CHSCT, management », pp. 36-40, *Les Cahiers S.M.T.*, Association Santé et Médecine du travail, n°18, juin 2003, pages 36, 37, 38.)

Réflexions d'un médecin du travail

Un médecin du travail d'un Centre EDF-GDF Distribution de province, que nous avons sollicité, nous livre ses réflexions : « Pour parler plus précisément de la problématique qui vous occupe, je crois qu'on est en plein dedans : les victimes d'agressions sur leur temps de travail pointent involontairement du doigt là où la société 'pèche' et donc ***il faut évacuer leur témoignage, d'une façon ou d'une autre***. Quelque part, ces victimes sont « ***ceux par qui le scandale arrive*** ». Et, en plus de leur agression, elles doivent subir et ***endurer la « sur-agression »*** que représente, pour elles et même objectivement, ***le déni de justice*** que constitue le tabou que leur opposent la société et l'entreprise. Ces dernières peuvent s'en sortir élégamment en ***évacuant le problème sur le médical***, pour 'psychologiser' les réactions vécues par les victimes. C'est une posture qui, initialement, est tout à fait tenable, d'un point de vue purement médical, mais qui ne saurait être poussée trop loin : le psychiatre, le médecin ne peuvent se substituer au corps social, ni au niveau de la société, ni au niveau de l'entreprise. Ce que la société n'aura pas voulu ou pu faire, ce que l'entreprise aura négligé sera perdu pour les victimes et le médical ne pourra pas recoudre ces plaies-là ! La solution du tout médical est donc un leurre, qui peut même enferrer les patients dans une pathologie traînante. […].

Il faut donc que l'entreprise ait, à tout le moins, le réflexe de ***la « reconnaissance symbolique »*** de l'événement traumatisant vécu par ses salariés sur leur temps de travail, même si ce n'est pas, à proprement parler, [toujours] du fait de l'entreprise. Cette reconnaissance même minimale resitue, tout de suite, l'agent dans la communauté de travail à laquelle il appartient et qui lui manifeste sa solidarité par la voie, notamment, de l'employeur ou de son délégué. Cela ne coûte rien à personne et a une importance peut-être déterminante sur le cours des événements pour la victime. Bien sûr, cette reconnaissance peut passer par des symboles forts pour prolonger la prise de position de l'employeur et confirmer l'appartenance du salarié à la communauté de travail, comme par exemple, si nécessaire, l'octroi d'une période de repos (qui sera au mieux déclaré en accident du travail), le dépôt de plainte au nom de l'entreprise, l'information du médecin du travail, etc. Souvent, la réaction de l'entreprise est toute différente et s'inscrit dans la droite ligne de ce consensus mou que développe la société sur ces questions. Vous décrivez tout cela magnifiquement dans votre travail. Les choses sont différentes dans les entreprises de transport de voyageurs, où l'importance des agressions, le niveau de riposte sociale, la médiatisation des agressions, qui intéressent aussi le public, mettent la barre à un degré plus haut. Mais, on voit bien que ***c'est l'appropriation de cette problématique par le collectif*** de travail, par le collectif de l'entreprise, qui fait bouger les modes de représentation et d'action au niveau de l'entreprise elle-même.

Alors quid du médecin du travail ? Vous faites un constat assez triste ! Le médecin est au carrefour de l'individuel et du collectif. De l'individuel, d'abord, parce qu'il est, ès qualités, dépositaire des informations que les salariés lui donnent ou qu'il obtient par lui-même, dont il fait le constat personnellement. C'est le cœur de son métier. De cela, il ne peut témoigner de façon nominative, car il est astreint au secret professionnel, dont la divulgation pourrait le conduire au pénal. Mais, de l'accumulation de données individuelles, naît une vision forcément collective. Et le voilà sollicité de s'exprimer de ce point de vue, surtout quand le collectif s'est effrité et qu'il ne reste que des récriminations individuelles dont l'agglomération n'est portée par personne dans les domaines d'expression de l'entreprise. S'il s'agit de questions purement médicales, il est absolument mandaté pour ce faire, dans le strict respect du secret. S'il s'agit de questions sociales, est-il missionné pour les porter lui-même au nom des salariés ? Je crois qu'il faut rester prudent dans ce domaine. Le code de déontologie l'oblige, outre à respecter le secret dont j'ai parlé plus haut, à éviter l'immixtion dans la vie privée des personnes qu'il examine, à ne pas faire de certificats de complaisance ou de rapports tendancieux, c'est-à-dire tournés d'une façon telle qu'ils insinuent une conclusion qui n'est pas amenée franchement. Par exemple, mettre en cause des tiers dans une affaire intéressant une personne qu'il a examinée peut déboucher sur une sanction disciplinaire par l'Ordre.

Le problème de ***la « collectivisation » des données individuelles*** n'est donc pas simple pour le médecin. C'est d'autant plus vrai dans le domaine du risque dit pudiquement 'psychosocial', où les pathologies rencontrées sont extrêmement fréquentes dans la population générale. La dépression, par exemple, touche plus de 10% de celle-ci. Pour une pathologie si commune, il n'est pas aisé de faire la part entre les causes professionnelles et les causes privées, d'autant plus que les psychiatres semblent revenir sur la distinction entre dépressions réactionnelles, dues à

l'environnement, et dépressions endogènes, en relation avec le sujet lui-même. Ce terrain est donc mouvant et l'intime conviction du praticien ne saurait avoir valeur scientifique. Alors, on peut se tourner vers l'épidémiologie pour mettre en évidence des phénomènes explicatifs par des traitements statistiques des informations recueillies dans des collectifs de travail. C'est l'orientation la plus plausible, mais lourde à mettre en place et qui nécessite des coopérations indispensables. Le médecin tout seul ne peut aller très loin dans ce domaine. A cet égard, j'ai commencé cette année une étude dans ce sens, à mon échelle, au moyen d'un questionnaire, déjà utilisé pour prendre le pouls 'psychosocial' ailleurs.

Pour venir plus précisément sur la problématique que vous traitez et du peu d'implication, selon vous, du médecin du travail, il y a ***certainement d'autres écueils pour l'expliquer***. Ce consensus mou, qui colle tout, peut aussi attraper le médecin, d'autant plus qu'il est salarié de l'entreprise (mais ce consensus mou touche, à des degrés divers, tous les préventeurs quel que soit leur statut). Il peut y avoir également des effets de « caste ». Ce qui joue probablement beaucoup, c'est aussi l'absence de relais social : dans la réalité quotidienne, ***ces questions ne sont véritablement portées par personne, que ce soit à l'intérieur de l'entreprise ou à l'extérieur***. Dès lors, le médecin risque de devenir le vilain petit canard que tout le monde aura soin de contredire. Et cette violence dont je parlais plus haut pour décrire le déni de justice dont pouvait être victime précisément la victime de l'agression, ou de façon plus générale la victime d'événements traumatisants, cette violence-là peut contaminer toutes les personnes qui seront jugées 'comme prenant partie'. Ce phénomène fait tache d'huile et favorise la dénégation et l'oubli. Plutôt que de parler de solitude du médecin du travail, je dirais que le médecin (du travail) est sollicité souvent comme 'caution' médicale, comme 'label rouge', son implication pouvant conférer un 'plus', sans qu'on se soucie le moins du monde de son avis véritable, sans qu'on cherche à s'en inspirer pour améliorer les conditions de travail, par exemple. » (4 mai 2005).

Victimisation ou minimisation ?

Pour Christophe André, si « certaines personnes ont tendance à 'exagérer' leur rôle de victime [...] le phénomène inverse se rencontre également. Par exemple, à la RATP, certains machinistes victimes d'agressions sévères et présentant les symptômes manifestes de choc psychologique dénient toute gravité à l'agression. En effet, ***leur culture virile les empêche de se dire choqués*** par l'événement. [195] » C'est sans doute vrai aussi à EDF-GDF. Car, c'est bien connu, « un homme ça ne pleure pas », un homme ne doit pas pleurer devant les autres… Dans les groupes gaziers, il y a une forte culture virile : « c'est nous les gaziers ! »

Un chef de GR clientèle grand public de Roubaix explique (29 mai 2001) : « en exploitation, les gaziers se considèrent ***un peu comme des gros bras***. Les problèmes [d'agression] remontent peu. Ils interviennent seuls ».

On peut avancer l'hypothèse que les gaziers ont une ***culture du risque*** qui est différente de celle des électriciens. Peut-être sont-ils dans le ***schéma de l'explosion*** : *grosso modo* c'est l'idée que tout est soufflé ou détruit dans une explosion du gaz : l'agent et son environnement proche, ainsi que les personnes qui se trouvent à proximité. Ou bien ils sont dans un ***schéma de mise à feu*** : constitution de redoutables torchères. En électricité, les risques sont différents. Même s'il peut y avoir conjugaison des éléments, notamment lors de violences urbaines. [196]

---

[195] Communication à l'Université d'été du Service prévention sécurité d'EDF et de GDF.

[196] A titre d'illustration, citons les faits suivants : samedi 13 mai 2001, peu avant une heure du matin, des habitants du groupe d'immeubles Grand-Vaux, réputé sensible, de Savigny-sur-Orge, ont été réveillés par une forte odeur de gaz. « Les pompiers, présents dans le quartier pour une série de feux de poubelles et de voitures allumés par des jeunes lors d'incidents avec la police, ont donné l'ordre d'évacuation compte tenu de risques d'explosion considérés comme 'maximum' ». « Les spécialistes de Gaz de France ne pensent pas que la fuite de gaz ait été délibérément provoquée mais parlent d'une ***réaction en chaîne*** qui aurait pu avoir des conséquences dramatiques. 'L'incendie du local à poubelles a provoqué une fuite d'eau, souligne ainsi Daniel Mariane, directeur adjoint de EDF-GDF Villejuif (Val-de-Marne). Cette eau a ensuite probablement déclenché un arc électrique sur des câbles EDF, ce qui a ***endommagé la canalisation d'alimentation en gaz de l'immeuble***, où la pression s'élève à trois bars' ». Les habitants se plaignent d'incendies à répétition (véhicules, locaux à poubelles,…). « Les pompiers ont dû intervenir une dizaine de fois dans le quartier pour éteindre les incendies. L'un d'entre eux a été légèrement blessé à une main par un jet de pierre ». « [samedi 13] après-midi, les agents de GDF ont dû travailler sous la protection de la police suite à des jets de pierres ». *Le Parisien*, éd. Ile-de-France, 13 mai 2001. Paul explique : « Nous [GDF Annemasse] sommes situés juste en face du quartier sensible du Perrier. Il y a eu des agressions de commerçants et quand on va acheter le journal ou des cigarettes les agents doivent baisser les yeux pour ne pas croiser certains regards... Ce sont toujours les mêmes qui stationnent dans la rue... Cela s'était calmé quand les bleus [force de l'ordre] étaient venus lors d'un important évènement dans les environs [sommet d'Evian]... Question violences urbaines, il y a de **nombreux *incendies volontaires de coffrets gaz*** (les recenser serait utile mais prendrait du temps) et un collègue me dit qu'il y a deux ans il y avait eu une ***torchère*** à Evian. Depuis le début de l'année 2003, c'est le ***quatrième véhicule GDF incendié***. Nous pensons qu'ils répondent à des défis qu'ils se lancent entre jeunes. Défis d'être capables de pénétrer dans le parking et de mettre le feu à des véhicules ». (Entretien avec Paul, membre du CHSCT d'Annemasse, le 29 juillet 2003). Robert Huot, syndicaliste CGT d'EDF-GDF Distribution Cergy explique (8 septembre 2003) : « si tu n'étais pas venu

Concernant le risque agression, qui peut prendre des formes d'imprévisibilité, on peut tenter une extrapolation de l'attitude des travailleurs des industries à haut risque qui « développent des croyances et des attitudes non réductibles à une perception faussée du 'risque objectif' encouru. Il s'agit plutôt de ***représentations qui réinterprètent la menace*** dans des schèmes de pensée déjà existants. Ces représentations affirment la maîtrisent du travailleur sur son environnement, relativisent le risque pour soi, désignent des boucs émissaires à l'extérieur [ou en interne], et appuient une image positive de son travail. Elles ***réduisent l'angoisse*** en éloignant le risque, se servant de lui pour forger une identité professionnelle valorisante. » [197] On peut émettre l'hypothèse que ces attitudes ***peuvent coexister avec un doute de plus en plus fort*** de l'efficacité, de la qualité opératoire, de ces attitudes et conduites, l'environnement étant devenu très complexe.

Isabelle Coutant, traitant de la « plainte des agents publics » explique que les agents qui ont une plus grande ancienneté, plus sûrs d'eux, semblent plus tolérants et recourent moins au dépôt de plainte judiciaire que les plus jeunes. Il y a dans le dépôt de plainte une autre dimension qui serait une plainte adressée à l'Etat.

> « Les zones 'difficiles' sont les lieux d'affectation privilégiés des entrants dans les différentes professions de la fonction publique. Les nouvelles générations de fonctionnaires, plus diplômées que les anciennes (effet conjugué de l'élévation du niveau de recrutement et de l'attrait accru de la fonction publique en période chômage), auraient-elles des pratiques professionnelles plus 'formalistes ', plus rigides, et donc, en un sens, moins 'tolérantes' ? Dès lors, la visibilité des incidents dont sont victimes différentes catégories de fonctionnaires, ne tiendrait-elle pas aussi aux propriétés de ces nouveaux entrants (portés à signaler les incidents plus souvent qu'auparavant) ? '***Les plus anciens, ils ont peut-être tendance à être un peu plus souples que nous***', explique Jérôme, gendarme de 26 ans ». « Amené à évoquer les pratiques de ses collègues, il distingue différentes réactions face aux jeunes 'difficiles' qu'il rapporte aux différentes générations qui composent la brigade : les 'anciens', moins diplômés, seraient moins attachés aux procédures et plus 'souples' face aux 'incivilités'. Peut-être cet 'effet de génération' est-il davantage un effet de socialisation professionnelle cependant ; ***les nouveaux seraient plus rigides parce qu'ils sont débutants et donc moins sûrs d'eux***. Le métier d'éducateur semble traversé par les mêmes tensions. […]. Ainsi les 'anciens' et les 'jeunes' incarneraient ***des conceptions du métier différentes*** : d'un côté la valorisation de l'expérience, du savoir-faire, la distance à l'égard des cadres réglementaires et, de l'autre, la valorisation des connaissances théoriques, des 'savoirs', et un formalisme plus important. A ces deux conceptions ***correspondraient deux manières de gérer et de vivre les litiges***. Les ***nouvelles générations, tendanciellement plus formalistes***, auraient aussi un ***rapport plus 'facile' à la plainte juridique***. Cette différence de génération correspond aussi sans doute à une différence de catégorie sociale [jeunes de catégories sociales plus élevées]. »
>
> Isabelle Coutant évoque la « régulation juridique *versus* régulation interne. « Différentes institutions encouragent leurs agents à déposer plainte en cas d'incident. [Deux] agents RATP expliquent que la politique de l'entreprise est d'inciter les salariés à faire appel à la justice lors des litiges qui les opposent à des clients. » L'auteur souligne une autre dimension : « Le décalage ressenti entre les attentes (l'idéal du métier) et la réalité engendre un sentiment de déclassement exprimé dans la plupart des entretiens réalisés. Ce sentiment d'avoir été 'floué' semble d'autant plus fort pour les 'nouvelles générations' qu'elles ont dû poursuivre leurs études plus longtemps que leurs aînés avant d'accéder à la fonction. Il est ressenti aussi par les «'anciens' dont les conditions de travail se sont dégradées parallèlement à la 'dévaluation' du contexte local. Dans cette perspective, porter plainte, c'est ***demander à l'Etat***, *via* une de ses institutions, la justice, ***de réaffirmer un statut fragilisé***. » « Les agents de l'Etat rencontrés se sentent ainsi peu considérés, tant par les 'usagers' que par les administrations dont ils relèvent : dans les différents entretiens, on passe imperceptiblement du thème de la non-reconnaissance 'par le bas' à celui de la non-reconnaissance 'par le haut'. » « Derrière la plainte juridique (ou à travers elle) s'exprime aussi ***une autre plainte, à l'égard de l'institution*** celle-là. Ce que chacun des enquêtés met en évidence, c'est son sentiment d'une 'mission impossible', l'impression d'être 'en première ligne' et que la difficulté de ce travail n'est pas reconnue. Ils se perçoivent comme des 'pions' soumis aux injonctions contradictoires. » (Cf. *Délit de jeunesse. La justice face aux quartiers*, Editions La Découverte, janvier 2005, extraits des pages 48 à 66).

Thierry, nous n'aurions jamais su ce qui s'était passé [un camion bleu stationne sur le parking, cabine détruite par le feu, pneus fondus], l'information ne remonte pas jusqu'au syndicat ; pour les agents, c'est banalisé. On va voir les agents et ils vont nous expliquer. » Deux agents dépanneurs électricité racontent : « nous avons été appelés pour un dépannage dans une cité aux Mureaux un samedi en fin d'après-midi. Nous laissons notre camion et nous allons au quatrième étage d'un immeuble pour réparer dans une gaine. Nous demandons au client de surveiller de sa fenêtre notre véhicule. Cela ne faisait pas longtemps que nous étions là que le client vient nous prévenir : 'votre camion est en feu'. Aussitôt, nous nous précipitons. La cabine était en flamme. Autour il y avait des badauds qui regardaient le spectacle, un peu de tout, des jeunes, des enfants, des femmes. Nous on a crié : attention il y a une bouteille de gaz à l'intérieur çà peut exploser ! Ils ont tous disparu. Les pompiers sont intervenus rapidement. Le capitaine a eu quelques frayeurs mais ses hommes ont réussi à sortir la bouteille de 13 kilos de gaz. On l'a tous échappé belle ! ».

[197] Patrick Peretti-Watel, *Sociologie du risque*, Armand Colin, novembre 2000.

Robert Guinchard, médecin du travail à EDF-GDF Distribution Lyon, indique (30 mai 2001) : « il y a des agents qui ***estiment qu'ils sont responsables en partie de ce qui leur arrive***. Il y a aussi baisse de l'estime de soi, de la confiance en soi ». « Dans l'ensemble, ils sont gentils nos agents PI [petites interventions], ils ont à cœur le service public. ***Ils ne sont pas méchants*** ». Ils encaissent les coups et ne sont pas habitués à porter l'affaire devant la société !

José Poughon explique que l'on rencontre aussi quelques « autres freins [qui sont] psychologiques, sur le plan de l'image donnée aux autres membres du personnel. ***Les victimes préfèrent cacher*** leurs larmes, leur peur, plutôt que de s'exposer aux railleries de leurs collègues de travail. Elles refusent également de rencontrer un psychologue, ne se considérant pas comme des personnes souffrantes. [198] »

Trois motifs peuvent présider, selon Dominique Dray, au souhait des victimes et de leurs familiers de ne pas parler de l'agression et de l'oublier. Un sentiment de ***culpabilité*** - elles tentent d'abord d'étouffer un cuisant sentiment de culpabilité, le plus souvent entretenu par l'entourage - qui trouve sa source dans l'idée que les victimes ont certainement commis une faute. Le maintien d'***un équilibre*** psychique (cela vise à maintenir l'équilibre retrouvé depuis l'agression (en effet, si, quand elle débouche sur une mise en forme de l'agression. En effet, la prise de parole crée de l'ordre, elle peut aussi introduire du désordre, en remettant au travail l'interprétation jusqu'ici retenue). Enfin, le ***refoulement*** d'une certaine expérience émotionnelle désagréable. [199]

Le conseil économique et social considère, en 1999, que « dans un certain nombre de cas, le salarié peut, après l'agression, souhaiter le maintien (ou être maintenu) à son poste de travail sans avoir eu recours à une quelconque aide extérieure dans la mesure où il ne présente pas de lésions physiques ou psychologiques immédiatement apparentes. En l'état actuel des connaissances médicales, il existe un **risque avéré** que de tels actes violents soient à l'origine ou puissent provoquer, à terme différé, de troubles psychologiques. Il serait particulièrement injustifié et injuste qu'une absence de déclaration d'accident du travail puisse alors priver le salarié-victime de la reconnaissance de ses droits ». C'est pourquoi le Conseil Economique et Social demande que soit ouvert, dans toutes les entreprises, quelle en soit la taille, « un registre de déclaration des agressions n'ayant pas entraîné des soins médicaux immédiats ni d'arrêt de travail ». Le CES « insiste sur la nécessité d'**informer les salariés** de l'intérêt de ce registre. La tenue de ce registre faciliterait, à tous les niveaux (régional et national) la tenue de statistiques permettant ainsi d'appréhender véritablement l'importance du phénomène de la violence dans les entreprises. » [200]

Prendre la mesure des souffrances et des blessures invisibles

Dominique Dray explique : « une victime d'agression dit facilement : 'j'ai cru mourir !'. Quand elle raconte son agression, elle dit qu'elle s'est sentie paralysée, glacée sur place, elle parle de 'perte de vitalité' ; ***ça reste inscrit dans son corps*** ; ça n'est plus de l'ordre de l'imaginaire. [201] »

Un sapeur-pompier pris dans une embuscade avec ses collègues, dans un quartier sensible, a raconté dans une émission télévisée sur TF1 que, depuis cet événement, il vivait « ***une mort psychologique*** » (cf. *supra*).

Agression par un caïd et conséquences psychologiques

20 octobre 2004, un agent de service public, âgé de 45 ans, a été agressé en service dans un quartier sud de Marseille par monsieur Mohamed Nasr Eddine B., le caïd de la cité : « Ici, c'est moi qui fait la loi, j'ai droit de vie et de mort sur tout le monde ! » Une fois son intervention réalisée, l'agent allait partir au volant de son véhicule professionnel lorsque l'individu surgit, frappe le salarié au visage en lui donnant des coups de coude. La voiture démarre mais l'autre reste accroché, se rue dans le véhicule, arrête le moteur et s'empare des clés. Il continue de le frapper pour l'obliger à obtempérer à ses injonctions. « Le visage en sang et roué de coups, je me voyais mourir. Je voulais m'enfuir mais c'était impossible : je devais d'abord faire ce qu'il m'ordonnait. Ensuite, l'agresseur demande à un de ses compères, assistant à l'agression passivement, d'appeler la police et, avec l'aide de deux faux témoins, veut faire croire que c'est moi, le salarié, qui l'a agressé. » Les policiers écoutent la version de l'agent de service public mais n'interpellent pas le caïd affirmant : « si on l'arrête, il va y avoir une émeute ! ». Depuis le moment de l'agression, l'agent explique : « ***ma vie a complètement basculé*** ». Le lendemain matin, l'agent rencontre sa hiérarchie pour relater les faits, en présence du Secrétaire CGT du CHSCT. Puis, la victime

198 Communication de José Poughon.
199 *Victimes en souffrance. Une ethnographie de l'agression à Aulnay-sous-Bois*, Editions LGDJ Montchrestien, janvier 1999. L'auteur est docteur en anthropologie. Pionnière de l'aide aux victimes au début des années 1980 à Marseille, elle a travaillé quatre années à Aulnay-sous-Bois avec ceux qui ont souffert de la délinquance « ordinaire ».
200 Avis du CES adopté, 1er décembre 1999, *Travail, violence, environnement*.
201 *Aujourd'hui en France*, 26 mars 1999.

rencontre le médecin du travail qui, après une consultation, lui conseille une prise en charge psychologique et l'emmène à l'hôpital de La Timone, au service des urgences médico-psychologiques. « Je remercie le médecin psychiatre qui m'a recommandé d'avoir un suivi juridique et de faire appel à un avocat, ce dernier m'ayant été conseillé par mon médecin traitant, donc à mes frais. C'est quelques jours plus tard que l'entreprise m'a proposé les services d'un conseiller juridique mais je m'étais déjà engagé auprès de mon avocat. »

Le 27 avril 2005, l'auteur des violences, déjà connu des services de police, qui ne se présente pas au Tribunal correctionnel, est condamné à six mois d'emprisonnement ferme. La veille, par tract, le syndicat CGT a appelé ses collègues à exprimer sa solidarité à la victime : « doit-on supporter l'insupportable ? […] Qui a dit que les quartiers sud étaient des quartiers tranquilles ? […] La CGT, aux côtés des agents, est bien décidée à mettre tout en œuvre pour défendre la santé et les intérêts du personnel, dans l'accomplissement de leur mission de service public. ». Tout de suite après l'agression, l'entreprise déclare « faire bloc » mais « il faut aussi savoir que deux jours avant le procès, sans mon intervention auprès de mon chef, l'entreprise n'avait pas d'avocat désigné, et ce suite à une mauvaise communication entre services ! »

L'agressé raconte : « j'ai découvert un monde totalement inconnu pour moi, je tombais dans un autre monde : celui de la police, de la justice, des multiples expertises médicales dans lesquelles les experts vous interrogent comme un coupable et non comme une victime… Cette agression a fait aussi surgir des moments mal vécus antérieurs à celle-ci. Je souffre encore de séquelles, notamment de ***troubles obsessionnels compulsifs permanents***. » « S'il n'y a eu aucune difficulté pour que l'agression soit reconnue en accident du travail, le problème c'est que, pour moi, je suis victime d'une agression et non d'un simple accident du travail, car dans mon entreprise avoir un accident c'est se trouver pénalisé dans sa carrière professionnelle. Et, moi, l'agresseur m'a carrément tombé dessus. Je pense que tant qu'on n'a pas été agressé de cette façon, on ne peut pas prendre conscience de toutes ces difficultés. Aujourd'hui, je me sens un peu mieux, car je peux parler de mon agression ; il y a quelques temps encore, je n'en aurais pas été capable. Cela m'a fait du bien de pouvoir en parler. »

Deux tentatives de reprises du travail, en avril et en octobre 2005, ont échoué. L'agent explique : « malgré un psychologue et un psychiatre, je n'arrive toujours pas à m'en sortir deux ans après, je souffre toujours autant, je suis encore en arrêt de travail, sans oublier mon épouse et mes deux enfants, qui eux-aussi ressentent les répercussions du stress, de l'angoisse et de la névrose post-traumatique qui m'affectent. » [202]. A l'AFP, l'agent a expliqué qu'il se sentait « complètement détruit ». [203]

La CGT, à Paris comme à Marseille, demeure en contact étroit avec cet agent du service public, qui a été agressé non pas par un usager-client mais par un caïd de cité, qui par ailleurs connaissait parfaitement bien la cliente.

José Poughon relate : « dans tous les cas, lorsque nous recueillons les propos des victimes d'agressions, la réaction qui prédomine est liée à la brutalité et la soudaineté de l'évènement, éléments qui provoquent une ***rupture*** dans l'esprit de la victime. Les spécialistes parlent de déchirure spatio-temporelle. La victime est systématiquement encline à des sensations d'effroi, de terreur qui introduisent le sentiment de mort certaine. La personne peut se retrouver à cet instant dans l'incapacité de parler, de bouger et de réagir. [...] Dès lors, à la notion de blessure physique s'est ajoutée celle de blessures invisibles ou encore de ***psychosyndromes post-traumatiques***. Les entreprises ont longtemps refusé d'accepter l'idée de ces blessures invisibles. Elles ont longtemps considéré qu'il s'agissait d'une sensiblerie qui n'avait pas sa place dans l'entreprise. [...] Lorsque nous arrivons sur les lieux [...], il est parfois difficile d'identifier les personnes qui sont souffrantes. Il est préférable de ***ne pas se fier aux apparences***. Les personnes qui semblent aller le mieux sont parfois les plus touchées. Citons l'exemple d'un chef d'agence qui, le jour de l'agression, semblait avoir bien supporté l'incident et qui ***s'est effondré le lendemain***. » [204]

Comme le souligne Dominique Dray, « être pendant quatre ans attentif aux propos et aux actes de victimes d'agression ordinaire [atteinte physique, vol à main armée, vol à l'arraché,...] et leurs familiers, observer leurs efforts pour ***redonner sens à un monde*** que l'agression a réduit à un chaos douloureux, conduit à de tout autres conclusions que celles auxquelles sont parvenues les sciences sociales et humaines ». Pour autant, « les enquêtes de victimation, en s'attardant sur l'évaluation de l'ampleur du traumatisme subi, ont eu le mérite d'alerter les pouvoirs publics, les médecins, les professionnels du social, etc. des effets perturbateurs de l'agression sur les victimes et sur leurs proches et ont permis l'organisation de leur prise en charge ».

Si la classification juridico-administrative des atteintes physiques et patrimoniales induit une échelle de gravité, l'appréciation de la gravité par les victimes et leurs proches reste personnelle, subjective et étrangère à cette classification. Dominique Dray note une

[202] Entretien du 3 novembre 2006.
[203] Dépêche AFP, Luc Olinga, 4 novembre 2006.
[204] Communication à l'Université d'été du Service prévention sécurité d'EDF et de GDF.

« commune perception des victimes » : « celles-ci estiment avoir été ***dépossédées d'une partie d'elles-mêmes, l'agression est une atteinte à leur vitalité***. » [205]

Dominique Dray montre qu'une des premières réactions des victimes est de se demander : « pourquoi moi ? Il y a une conception du monde qui veut que le bonheur récompense les gens de bien et le malheur sanctionne les gens de mal. Les victimes se disent : 'j'ai été honnête toute ma vie et voilà ma récompense : [...] Je ne mérite pas ça'. ***C'est toute leur conception morale du monde qui s'effondre***. » [206] En effet, « dans la société française contemporaine, l'agression est rapportée comme un malheur, plus précisément comme une sanction injuste qui fait mal. [...] L'agression ouvre une ***brèche dans l'ordre moral*** ; les victimes et leurs familiers sont affectés comme 'sujet moral'. Voilà le noeud de leur affaire. C'est dans ce sentiment d'injustice que se fortifie la question lancinante : pourquoi moi ? C'est l'inacceptable de l'agression qu'exprime cette question qui renvoie à des idées métaphysiques et morales, plus ou moins floues et implicites [...]. La question dévoile une ***souffrance psychique*** dont l'une des sources principales est un désordre moral, celui-là même créé par l'agression. »[207] Comme on le voit, pour Dominique Dray, « cela va bien au-delà du choc psychologique. ***Tout ce qui relie la victime aux autres est remis en cause***. [208] »

Suite à un acte de violence, la victime est en ***quête du sens de son agression***. Des consultants d'associations d'aide aux victimes pensent déceler dans les interrogations réitérées de l'agressé une souffrance psychique. A leurs yeux, la plainte qu'ils entrevoient cacherait une douleur profonde, liée à d'autres évènements de l'histoire de la victime. Sensibles à cette seule dimension du sens, ils peuvent alors conseiller d'aller consulter un thérapeute, lequel lance trop souvent le patient à la recherche d'éléments anciens de son histoire qui ferait de lui l'artisan de son propre malheur, dans une indifférence de principe aux effets du choc de l'agression elle-même [209]. Un agent EDF-GDF, chargé de prévention et de sécurité, dans un Centre de région parisienne particulièrement exposé, estime que nombre d'agents victimes d'agression refuseraient certainement le soutien psychologique qu'on pourrait être amené à leur proposer car « ils n'aimeraient pas qu'on fouille dans leur vie.[210] »

Christophe André et François Lelord expliquent que « lorsqu'on soigne des victimes d'agression, on est souvent étonné de découvrir à quel point leur estime de soi est en général ébranlée. En thérapie, on retrouve presque toujours des ***sentiments de honte et d'humiliation*** chez les victimes [...] d'agression ('j'aurais dû me défendre mieux') [...]. Ces sentiments de honte vont être à l'origine de la chronicisation des souffrances de ces personnes : ils vont par exemple les pousser à s'isoler, à ne pas parler de leurs problèmes, ou encore leur donner le sentiment de ne pas être comme les autres, d'être incomprises, etc. On relie en général l'intensité du traumatisme psychologique à la gravité de la menace subie. Mais il arrive que l'***agression sur l'estime de soi*** soit plus importante que l'agression sur la personne physique. En travaillant sur les agressions subies par les conducteurs d'autobus de la RATP, nous avions été étonnés de découvrir qu'ils étaient parfois plus choqués par un crachat ou par une insulte reçus de la part d'un pré-adolescent devant les autres passagers que par une agression physique de la part d'un usager adulte : leur estime de soi souffrait plus de la provocation du premier que de l'altercation avec le second. [211] »

En milieux professionnels, « ***faire dire la souffrance***, c'est quelque chose d'extrêmement difficile. Partant du principe que le client a toujours raison, toute agression est ressentie comme un ***échec*** qui va être passé sous silence au prix d'un sentiment de dévalorisation professionnelle » analyse Hélène Stakowski, médecin du travail. Analyse que partage une psychologue : « trop souvent, les victimes ne veulent ni aborder le sujet ni se plaindre. Il faut au contraire les aider à affirmer avec force leur statut de victime, car beaucoup se sentent ***coupables de n'avoir pas su gérer*** cette agression ». « Il ne faut pas non plus occulter le fait qu'il existe des chefs névrosants qui font beaucoup de dégâts sur leurs salariés », assure un médecin du travail. [212]

Réactions psychiques après une agression au travail

Dans son ouvrage *La France du suicide* [213], Michel Debout s'attache à établir les liens entre les vécus en situations de travail (agressions par des clients, harcèlement moral, injonctions

205 *Victimes en souffrance*, op. cit.
206 *Aujourd'hui en France*, 26 mars 1999.
207 *Victimes en souffrance*, op. cit.
208 *Aujourd'hui en France*, 26 mars 1999.
209 *Victimes en souffrance*, op. cit.
210 Entretien avec Michel Cabuy, mené par Thierry Gerber le 21 décembre 1999.
211 *L'estime de soi. S'aimer pour mieux vivre avec les autres*, Editions Odile Jacob, avril 1999, page 198. On se reportera à Christophe André et alii, « Etude contrôle sur l'efficacité d'une prise en charge précoce de 132 conducteurs de bus victimes d'agression », *L'Encéphale*, 1997, 23.
212 *Le Figaro*, 21octobre 1999.
213 Editions Stock, février 2002.

paradoxales fruits des pratiques managériales, etc.) et les états anxio-dépressifs qui peuvent entraîner des actes suicidaires. Il montre les spécificités des réactions masculines face à ces états dépressifs ainsi que les possibles enchaînements (les états dépressifs sont un terrain favorable aux tentatives de suicide). Il explique comment des salariés en arrivent à se suicider.

Michel Debout évoque les réactions psychiques après une agression au travail : « lorsque l'agression est liée à l'environnement du travail, aux clients, au public, les réactions psychologiques habituelles face à toute agression peuvent ***prendre un tour particulier et spécifique*** » entraînant notamment sentiment de culpabilité et ***perte de confiance en soi ainsi que dans l'entreprise*** à laquelle appartient la victime.

Traitant de « la culpabilité », l'auteur écrit : « Une agression peut, paradoxalement, aboutir au développement d'un sentiment de culpabilité chez la victime elle-même. Lorsque celle-ci est victime de violences à l'occasion de son travail, cette culpabilité est susceptible de prendre un visage tout particulier ; ***le salarié va s'interroger sur ses compétences*** professionnelles : ***est-il fait pour ce métier ? Est-il capable de réagir aux situations exceptionnelles*** auxquelles il est confronté, est-il digne de la confiance qu'on lui a manifestée ? Une telle interrogation pourra être exacerbée par certains ***stéréotypes*** représentatifs du métier lui-même et de sa fonction sociale. Ainsi, se dire victime, c'est peut-être reconnaître que l'on s'est 'fait avoir', donc que l'on n'a pas été le plus fort, le plus solide. Dans certains milieux professionnels, cette simple reconnaissance peut être assimilée à un ***aveu de faiblesse*** et donc, à contrecoup, signer l'incompétence ».

Pour ce qui est de « la perte de confiance en soi », Michel Debout explique : « elle survient fréquemment à la suite d'une agression, notamment lorsque la victime s'est sentie à un moment ou à un autre dans l'incapacité de faire face, rendue à l'impuissance : un tel ***vécu d'impuissance*** peut ***confronter le sujet à ses propres limites*** et se transformer négativement en une perte de confiance en soi.

Dans le cadre du travail, ***cette perte de confiance peut se situer vis-à-vis de l'entreprise et des valeurs qu'éventuellement elle représente***. Un agent EDF s'exprime ainsi : 'Je trouve inadmissible que, dans mon travail, on puisse m'agresser de la sorte'. C'est plus dans sa fonction qu'il se sent agressé que dans sa personne. Cette ***perte de confiance en l'entreprise tout entière aura des effets négatifs*** (souvent redondants avec la perte de confiance en soi) pouvant entraîner la victime dans une involution dépressive, allant jusqu'à la mise en cause de son identification sociale. Peu à peu, il ne croit plus à son travail, et surtout aux valeurs de ce dernier. C'est un fait particulièrement traumatisant dans une période de survalorisation sociale du travail, liée au chômage de masse.

Dans la situation de travail, peut surgir le sentiment d'avoir été ***abandonné par l'entourage professionnel*** : incomprise par la hiérarchie, les collègues de travail, les instances régulatrices de l'entreprise (assistance sociale, médecine du travail), ***la victime se sent renvoyée à elle-même***, ce qui renforce son sentiment de culpabilité et de perte de confiance en soi » (page 174).

Nombre de travaux de victimologie montrent que ***les victimes sont toujours gênantes*** et qu'il n'est jamais acquis que leur soit reconnu le statut de victime.

« ***Les hommes repèrent plus difficilement leur trouble psychique, notamment dépressif ; ils ont plus de difficultés à s'en plaindre***, car ils vivent plus volontiers comme une remise en cause de leur virilité. Cela explique qu'ils se soignent moins que les femmes (ce qui est d'ailleurs vrai pour l'ensemble des pathologies) d'où, pour partie au moins, la surmortalité masculine. Elle trouve aussi son origine dans un passage à l'acte plus violent, une impulsivité plus grande et des facteurs de risque sociaux plus fréquents. » (page 122).

« Les travaux cliniques, les enquêtes épidémiologiques ont confirmé le lien entre risque suicidaire et état psychopathologique. Ces états regroupent différentes affections dont il faut connaître le rôle dans l'idéation suicidaire et le passage à l'acte » (page 111). Michel Debout cite « le syndrome dépressif " et indique notamment que « le désir de mort est l'aboutissement majeur du drame psychique vécu par le déprimé. Les passages à l'acte surviennent plus fréquemment dans les premiers mois de l'épisode dépressif » (page 112).

Pour ce qui des traumatismes, Michel Debout écrit : « les agressions, certains accidents, au-delà des blessures physiques peuvent constituer un traumatisme psychique à l'origine des complications anxio-dépressives avec, parfois, passage à l'acte suicidaire. C'est le cas de l'***état de stress traumatique*** qui s'installe en décours d'un traumatisme unique mais qui peut faire suite à des traumatismes répétés notamment des violences verbales, des menaces, des insultes, surtout si elles ont un caractère humiliant. La victime va présenter progressivement un état d'inhibition avec perte de confiance, idées noires, irritabilité, troubles de sommeil, tendance

au repli qui forment un tableau dépressif. La ***névrose post-traumatique*** se constitue, elle, après une période de latence plus ou moins longue faisant suite à l'événement et se traduit par le 'retour de l'image traumatique'. La victime revit soit dans des cauchemars, soit à l'état de veille, l'événement qu'elle a traversé avec le sentiment qu'il est en train de se produire et qu'il reste aussi menaçant que l'événement réel. Elle se réveille de son cauchemar dans un véritable état d'effroi qui va devenir angoissant et provoquer la peur de dormir et donc des insomnies rebelles. Si les réminiscences surviennent pendant la journée, elles se traduisent par des manifestations de grande angoisse et d'agitation corporelle qui déconstruisent la vie quotidienne. Ces troubles se compliquent très fréquemment de comportements d'évitement à travers une hyper-consommation de médicaments, tranquillisants ou sédatifs, et parfois même une véritable toxicomanie ou l'alcoolisme. Les risques de complication suicidaire sont particulièrement importants s'il n'y a pas de prise en charge psychologique et chimiothérapique. » (*La France du suicide*, Editions Stock, février 2002, page 117).

Stéphanie Hahusseau, médecin psychiatre, traite des conséquences des évènements traumatiques. « Certains événements sont gravissimes lorsqu'ils menacent directement notre vie ou notre intégrité physique, comme vivre […] un acte criminel violent en tant que victime ou en tant que témoin, une agression, de la maltraitance, un viol, […] une prise d'otages, un hold-up […]. L'impact émotionnel est d'autant plus grave que ces événements sont sévères, soudains ou inattendus, qu'ils se prolongent ou se répètent, qu'ils sont intentionnels, et ***qu'ils font courir des risques aux gens qu'on aime***. Unanimement, l'expérience d'un événement traumatique bouleverse. On ressent de la terreur, de l'effroi, de la peur, de l'angoisse. On peut aussi se sentir coupable de survivre. On peut ensuite ne jamais réussir à 'digérer' cet événement traumatique et développer ce que l'on appelle un état de stress post-traumatique ou PTSD. Ce trouble est un état d'angoisse persistant bien après le traumatisme, lequel est, sans arrêt, revécu intérieurement. On ne peut plus décrire avec des mots ce qui s'est passé. La mémoire est affectée : ou bien les ***souvenirs sont intrusifs, itératifs, c'est-à-dire qu'on revit sans arrêt l'événement***, ou bien le souvenir est fragmenté, comme des pièces de puzzle éparses avec des morceaux très détaillés et d'autres manquants, mais sans possibilité d'avoir une vision claire et chronologique du déroulement de l'événement. ***Evoquer l'événement est impossible :*** en entendre parler à la télévision, lors de films, de conversations ou lire des informations est insoutenable, de même que le contact avec des objets ou des *stimuli* neutres en soi mais présents lors de l'événement. Ainsi Véronique, qui a été violée par un criminel en sueur, confie qu'elle ne peut plus supporter de sortir dans la rue, d'aller dans une salle de gym, de prendre les transports en commun car, chaque fois qu'elle croise des personnes en sueur, cela lui fait revivre le viol qu'elle a subi. […]. L'expérience d'un événement traumatique détruit toutes ces croyances et altère notre sentiment de sécurité intérieure. » (*Tristesse, peur, colère. Agir sur ses émotions*, Odile Jacob, avril 2006.page 60-61).

Karen Sadlier et Gérard Lopez soulignent que « si une ***procédure judiciaire*** est souvent indispensable pour reconstruire une victime, ***il ne faut pas que cette dernière devienne un cauchemar*** entraînant une véritable 'survictimisation'. » (Cf. « L'évaluation clinique initiale », dans Lopez Gérard, Sabouraud-Séguin Aurore (sous la direction de), *Psychothérapie des victimes. Le traitement multimodal du psychotraumatisme*, Dunod, septembre 1998, page 38.)

Jean-Claude Valette fait état des « pathologies consécutives aux agressions dont les travailleurs sont victimes de la part des usagers et des clients dans leur travail » ainsi que des « ***pathologies de la solitude*** [qui] viennent condenser et mettre au jour ce qui caractérise fondamentalement les situations actuelles de travail. ***Les personnes travaillent de plus en plus seules***. Les espaces de discussion disparaissent massivement des milieux de travail. Ces pathologies se caractérisent par des dépressions, pouvant aller jusqu'à des tentatives et des suicides. [214] »

Nous avons vu que nous oeuvrons à un positionnement le plus en amont possible pour prévenir les risques. En même temps, ne faudrait-il pas se positionner en amont pour limiter au maximum les effets sur la santé. Par exemple, nous nous interrogeons sur l'utilité d'engager une ***campagne contre la banalisation des agressions*** (ce qui induit une moindre prévention) et le déni (que celui-ci émane des Directions, des managers, des collègues, des agents eux-mêmes) et contre la banalisation des conséquences des agressions, notamment sur le plan de la santé. Le champ des agressions dépasserait les seules agressions physiques, qui sont le thème central de notre présent rapport.

Ce pourrait prendre la forme d'une ***sensibilisation sur les multiples conséquences*** sur le psychisme, le sommeil, les troubles vécus dans la vie quotidienne, la vision de la vie et le rapport aux autres (cf. *supra*).

L'autre aspect, serait de donner des ***conseils pratiques*** tels qu'après une agression d'aller consulter un médecin externe de son choix, et de procéder par là-même à l'enregistrement d'un accident du travail sans arrêt ou avec arrêt de travail.

Le risque que soulèvent régulièrement des Directions locales et des personnes du National EDF GDF est de participer à la constitution d'une ***psychose inutile*** qui pourrait entraîner un

214 *Service public*, magazine, n°60, février 2005, Fédération CGT des Services Publics.

raidissement des attitudes et conduites des agents. Mais dans leur cas, c'est surtout un prétexte pour masquer leur inaction. Nous l'avons nous-mêmes vécus dans le sens où lors des enquêtes de terrain le matin, vers 7 heures 30 - 8 heures lorsque nous nous trouvons dans la « salles des PI » de parler avec des agents de ces problèmes d'agressions alors qu'ils se préparent pour partir en tournée. Les enquêteurs s'interrogent : en parler oui, ne pas trop insister car il suffit que l'agent soit agressé dans la journée même ou peu après pour qu'il pense que c'est l'enquêteur qui lui a finalement « porté la poisse ».

Les réflexions et pratiques des médecins à EDF GDF Distribution

Une « formation métier », ***à l'intention des médecins du travail*** d'EDF GDF, intitulée « suivi des victimes d'agressions ou d'évènements traumatiques » est impulsée notamment par le médecin coordonnateur (service central d'appui à la santé au travail). Au cours du premier semestre 2003, une quarantaine de médecins du travail, en majorité d'EDF-GDF Distribution, ont suivi cette formation. Cette formation sera aussi ouverte aux infirmiers. Une formation à l'écoute est également proposée aux infirmiers en 2004. (information datant de septembre 2003).

Les réflexions, à partir de son expérience professionnelle, de Frédéric Pierson, psychologue clinicien [215]

« Monsieur G. est gardien d'immeubles dans une zone urbaine sensible. Alors qu'il fait le ménage un groupe de jeunes adultes, domiciliés dans la cité, l'interrompt. Il est agressé physiquement par l'un d'eux alors que les autres tiennent des propos dévalorisants : « tu vois ici ça m'appartient et toi aussi tu m'appartiens », « t'es bon qu'à ramasser la merde, c'est nul d'être un gardien », suivent des menaces verbales : « si tu l'ouvres, on te bute ». Le gardien est encerclé et ne peut pas fuir. La bande part et il est de nouveau menacé par l'un d'entre eux qui mime de l'égorger. Cette situation perdure depuis près de trois mois.

Madame H. est gardienne sur un site constitué de petits immeubles de trois étages. La population est composée de retraités. Depuis son arrivée sur le site, cinq ans auparavant, elle a des difficultés avec l'un des locataires retraité : il l'a suit dans ses déplacements sur le site, la prend en photo, l'injurie, la sollicite pour ramasser des papiers sur les trottoirs, se plaint qu'elle ne sait pas faire son travail. L'individu est connu des autres locataires qu'il agresse également allant jusqu'à crever les pneus des véhicules de certains locataires.

Ces deux situations n'ont jamais entraîné de dépôts de plainte et de retour d'informations à l'encadrement de ces personnels sur ces attitudes et conduites violentes. ***Les victimes n'ont jamais évoqué ces situations à leurs médecins personnels***.

Toutefois, des difficultés sur leur lieu de travail sont apparues : anxiété permanente, troubles phobiques (difficultés à se déplacer sur le lieu des agressions, à exécuter les taches), sursauts au bruit, peur de croiser leurs agresseurs, troubles du sommeil, fatigue permanente, irritabilité...

La présence de ces manifestations s'explique par la nature, la durée et l'intensité des agressions et le sens qu'elles ont pour les victimes. Ces symptômes sont des réactions normales de défense face à l'état émotionnel et jouent un rôle d'adaptation. Le corps, la pensée, mis à mal par la violence, tentent de retrouver un équilibre, un apaisement interne.

L'espace de travail est devenu « l'aire de jeu » des agresseurs (la bande ou le locataire). Dans ***cette relation d'emprise***, les victimes subissent la toute puissance de leurs agresseurs. La victime raisonne dans un mouvement de protection toujours par rapport aux agresseurs et peut par son attitude se mettre en situation de risque vis-à-vis de son employeur (ne pas exécuter certaines taches pour ne pas croiser l'agresseur par exemple). Sa vie sociale est bouleversée, la victime ne sort plus, ne reçoit personne. Les humiliations et la crainte pour sa vie régissent le quotidien. Le sentiment d'abandon et l'isolement s'amplifient. ***Aucune sphère, professionnelle, privée, n'est suffisamment contenante et protectrice***.

L'agression entraîne une incapacité à « penser » chez la victime. Elle est perpétuellement dans un état de stress ne lui permettant pas de trouver les réponses adaptées pour échapper aux « stresseurs ». La victime se sent isolée, ne parvenant pas à parler par crainte de ne pas être entendu et reconnu, voire d'être jugé avec le risque de banalisation du ressenti.

Les violences subies par la victime mettent à mal ses repères sociaux, institutionnels et internes. Deux pensées 's'alimentent' et se renforcent : la victime se sent isolée par rapport à l'extérieur, personne ne vient l'aider, et elle ne parvient pas à trouver de réponses adaptées aux menaces. La perte de confiance en l'autre est alors importante. Cette agressivité intentionnelle et répétée déshumanise le sujet (la victime), le réduisant à un objet « appartenant » à la bande.

Le sujet met alors en place ***des stratégies de défenses afin de 'survivre'*** comme la répétition compulsive, c'est-à-dire rejouer dans l'acte ce qui ne doit plus être pensé ; la somatisation ; la création d'une 'carapace', d'une enveloppe ; le clivage.

[215] Entretien avec Frédéric Pierson le 14 décembre 2006.

Le clivage a pour but d'éviter de comprendre. Le sujet devient alors 'spectateur', les événements ne le touchant pas. Par une mise à distance du traumatisme, le clivage permet la survie psychique ou peut-être la survie tout court. Le clivage du Moi (S. Freud[216]), est le processus qui permet au Moi : de se scinder afin de faire face à une réalité dangereuse ; de permettre la coexistence de deux positions antagonistes : l'une tient compte de la réalité, l'autre, sous l'influence des pulsions, détache le Moi de la réalité.

Pour permettre à une victime de sortir des agressions et de la souffrance psychologique, il est important de ***remettre du lien et de la parole***.

En créant le premier lien, ***par un 'mouvement d'aller vers' la victime***, cela a permis à M. G et Madame H. de verbaliser l'expérience vécue et de 'récupérer son identité' (Crocq[217]). L'attitude d'écoute des intervenants facilite la verbalisation, l'amorce d'une mise en ordre et un apport de sens par rapport aux événements et bien sûr de briser l'isolement.

L'objet de l'intervention est bien la mise en place d'un soutien pour la victime ***à différents niveaux*** : la reconnaissance par l'institution des comportements agressifs en faisant la déclaration d'accident du travail ; l'institution l'accompagnant pour un dépôt de plainte et en sollicitant un avocat pour suivre le dossier ; le rendez-vous de reprise du travail par la médecine du travail ; l'intervention de l'assistant social pour les aspects administratifs, financiers,… ; l'entretien de ré-accueil par un responsable hiérarchique.

L'action vise à replacer le sujet dans un espace et un temps « normaux » en opposition à la violence de la situation. L'intervention dans sa globalité met un arrêt à l'agressivité, met en place des lieux d'écoute (hiérarchique, social, avec le dépôt de plainte, psychologique,…) et elle s'inscrit dans la durée tout ***en prenant en compte le rythme du sujet***. »

Accorder une attention particulière doit être accordée aux polyagressés

Dans la période antérieure, du fait de l'absence de prise en charge psychologique, des agents ont conservé des « séquelles », ont enfui en eux-mêmes ces épisodes douloureux,... qui se réveillent ou se manifestent à certaines occasions. A Lille, on s'est aperçu que, lors de la mise en oeuvre des premiers stages de gestion des situations conflictuelles, des agents refusaient d'y participer donnant des raisons peu convaincantes, certains restaient muets pendant toute la session, d'autres sortaient précipitamment de la salle, certains se mettaient à pleurer.

Un autre danger : la violence retournée contre soi ou contre autrui

La violence subie peut engendrer la violence agie. Citons deux situations.

Patrick (le prénom a été changé), âgé d'une quarantaine d'année, ***avait subi plusieurs agressions par des usagers*** lorsqu'il était technicien d'intervention clientèle et il avait accumulé des griefs contre la logique de fonctionnement des entreprises et des équipes de travail. Il était révolté de la situation qui lui avait été faite et de l'attitude du Directeur. En état dépressif, il s'est heurté à une incompréhension totale de la part du médecin du travail, voire du médecin conseil... On faisait obstacle à sa reprise du travail. Un jour, il s'est mis dans la tête de faire irruption pour obtenir des explications. Le médecin du travail étant absent, il a pris en otage le médecin conseil (un homme) qui se trouvait sur place. Il lui a mis un couteau sur la gorge... Il proférait une multitude de griefs contre le Directeur. Des collègues entendaient derrière la porte. L'agent ne savait même pas qu'il avait changé d'affectation. La Directrice a proposé de prendre la place de l'otage. Elle s'est donc retrouvée avec un couteau sous la gorge. Finalement, un gendarme est entré dans la pièce et l'agent s'est subitement aperçu de la gravité de son geste et s'est effondré. Une commission de discipline a proposé son licenciement sans pension (sans droits à la retraite) et la Direction l'a licencié. Le tribunal correctionnel l'a reconnu partiellement responsable de ses actes et l'a condamné à une peine de prison avec sursis.

Un jeune agent (technicien d'intervention clientèle) de l'agence de Massy à EDF GDF Bagneux avait été agressé. Cette agression n'avait pas été déclarée, donc pas d'analyse en CHSCT, etc. Et il n'y a ***pas eu de soutien et suivi psychologiques***, alors que Jacqueline Charioux (secrétaire CGT du CLC-CHSCT) insiste depuis pas mal de temps pour que les agents agressés puissent en bénéficier. Toujours est-il que, pas mal de temps après les faits de séquestration et alors qu'il avait obtenu de travailler sur le territoire d'une autre agence, ce jeune a pété les plombs et a notamment insulté son contremaître. Il a été convoqué à un entretien préalable. Bien que non syndiqué, il a été accompagné et défendu par Jacqueline. L'agent a reçu un blâme bien que Jacqueline l'ait présenté comme une victime de faits non pris en compte... En effet, ce jeune, qui avait été déplacé sur l'agence de Sceaux, avait récemment

---

216 Sygmund Freud (1938), « Le clivage du moi dans le processus de défense » dans *Résultats, idées, problèmes*, tome 2, traduction française, PUF, 1985.

217 Crocq, « Expression des émotions et aspect cathartique du debriefing », dans *Les debriefings psychologiques en question*, Ed. par De Soir et Vermeiren, Garant, Anvers, 2002.

appris la fermeture de cette agence, dans le cadre d'une réforme de structure. Perturbé psychologiquement, (Jacqueline a dit : « je ne sais pas ce qui lui est passé par la tête », les agents souffrant des multiples réformes de structures) ***il se revoyait travailler sur Massy, sur les lieux de son agression***... En arrêt de travail, il avait téléphoné à un cadre qui est en retraite pour le menacer de mort (s'en prendre à sa famille, faire sauter son pavillon, etc.). Ce dernier a établi une main courante au commissariat (il n'y a pas eu plainte mais l'agent doit présenter régulièrement des éléments de suivi psychiatrique). Il a même téléphoné à une ancienne cadre qui a appartenu à sa hiérarchie pour la menacer aussi. Puis, l'agent est revenu dans les locaux de travail dans le but de s'en prendre à des personnes et cela se serait terminé par une « bataille avec les flics » (Entretien avec Jacqueline Charioux, le 3 décembre 2002).

Les multiples formes de banalisation (premier recueil)

De la part des employeurs :

- taire, minimiser ou nier les violences subies (minimiser l'importance, la gravité, la fréquence : « ailleurs c'est pareil », ou « ailleurs c'est pire »).
- cela fait partie du métier, du service public, nous sommes entièrement au service du public, le client est roi et il faut désormais faire avec les conduites des clients, de la société, plier l'échine et nous adapter.
- ne pas tenir compte des effets de la violence (ne pas être en capacité de percevoir des signes des effets négatifs de celle-ci sur la santé et sur les attitudes et conduites de la victime).
- avoir des « mots qui tuent » à l'endroit de la victime : « tu l'as cherché ou quoi ? », « c'est toujours à toi que cela arrive », « tu vas nous faire perdre un temps précieux dans le travail… ».
- ne pas faciliter ou faire obstacle à la circulation de l'information, on dit que l'agent ne veut pas que cela se sache, on souligne qu'il ne faut pas créer de psychose. On ne pas faire remonter les informations à l'échelon supérieur, on ne le fait pas savoir à l'horizontal.
- ne pas ouvrir de support d'expression (groupe de parole, groupe d'expression), limiter les périodes où les agents peuvent en parler.
- décourager le salarié de se prévaloir de ses droits à réparation, à poursuivre l'agresseur en justice.
- jeter le blâme sur l'incompétence du salarié (« il n'a pas su gérer », « il n'a pas suivi les conseils des stages de gestion des situations conflictuelles »…).
- phénomène du déni du réel du fait de la construction de défenses psychiques individuelles et collectives.

De la part du salarié :

- nier, taire, minimiser et oublier la violence subie (poids de la culture virile chez les agents masculins).
- ne pas montrer ses faiblesses et ses souffrances devant des collègues qui pourraient en profiter pour enfoncer l'agressée (agents féminins entre eux) ou l'agressé (si l'ambiance est délétère en milieu masculin),
- se sentir responsable ou se culpabiliser lorsque survient un incident violent.
- intériorisation que cela fait partie du risque du métier. Fatalisme : on n'y peut rien, c'est malheureusement l'évolution de la société, cela ne sert à rien de faire savoir en détails ce qui s'est passé car rien ne changera (les dysfonctionnements perdureront,…), il n'y a pas de solidarisation des collègues, les procédures derrière (police et justice) ne suivront pas…
- d'autres salariés travaillent dans des situations plus dangereuses encore.
- le salarié ne veut pas attirer l'attention de la hiérarchie sur lui (une victime finit toujours par déranger, quelque part).

De la part des collègues :

- normalisation de la violence (intégration du phénomène à la culture du milieu du travail).
- absence de soutien, ambivalence,…
- on met l'accent sur la « responsabilité », la « faute » de la victime (çà devait lui arriver un jour, compte tenu de son attitude).
- on s'écarte de l'agressé – on nie le problème – pour se rassurer que cela ne nous arrivera pas. Ou bien on craint la contamination et d'attirer la poisse (restes de superstition ?).

De la part des services de police :

- ce ne sont que des petites « affaires ». La priorité ce sont les « affaires » intéressantes et valorisantes.
- « ce n'est pas trop grave ce qui vous est arrivé ».

De la part d'autres intervenants (personnels hospitaliers, assistantes sociales) :

- « ah vous avez été agressé parce que vous coupiez l'électricité de ces personnes, ils ont vécu cela comme une agression, à EDF vous ne devriez pas couper... en somme c'est une agression qui répond à une agression »…

(Exercice d'un stage de formation de membres CHSCT).

Où placer le curseur ?
s'interroge très justement Gabriel Sciamma

La Communauté urbaine de Strasbourg (CUS) s'est organisée pour enregistrer les faits d'agressions dont son personnel a été victime :
2002 : 34 agressions physiques et 83 agressions verbales,
2003 : 21 physiques et 44 verbales,
2004 : 15 physiques et 77 verbales,
2005 : 13 physiques et 62 verbales.

La CUS a mis en place des formations, divers outils (des plaquettes d'informations à destination des agents et de l'encadrement, des fiches « compte rendu d'incident »), un travail en partenariat avec de multiples acteurs de l'agglomération strasbourgeoise.

Gabriel Sciamma, de la Délégation Prévention et Sécurité de la CUS s'interroge : « J'ai une question ouverte : je remarque que ***plus j'outille les agents***, plus je les arme (avec des outils, des formations, etc., ce ne sont pas des policiers), ***plus leur tolérance augmente ou risque d'augmenter***, et moi j'ai un souci en tant qu'employeur. Où je mets le curseur par rapport à ça ? J'ai un vrai problème par rapport à ça. Et c'est vraiment une question qui me taraude depuis ces derniers temps maintenant. Et je sais malheureusement que je serai incapable de répondre à cette question sur le papier et dire : voilà où je mets le curseur, voilà çà ne serait pas possible parce que, en l'occurrence, par exemple, les agents de l'action sociale me disent : mais attendez monsieur moi je suis formé pour çà, pour gérer les agressions, quand je dis à la responsable du Centre tu trouves que c'est normal de discuter pendant trois heures avec le preneur d'otages alors que toutes les forces de l'ordre étaient là… Elle me dit : j'étais formée, pas de soucis. Bon, je peux comprendre çà du champ du social. Dans d'autres champs ce n'est pas la même chose mais moi c'est avec l'ensemble des champs que je travaille. Donc, là, j'ai un vrai problème : où placer le curseur ? Et je suis tout à fait preneur de toute réflexion que l'on pourrait me faire là-dessus. [218] »

Préservation des droits de la victime

Ces dernières années, nous nous sommes aperçus que, dans certaines unités, des hiérarchiques voulaient éviter les déclarations d'agressions en accident du travail et mettaient en œuvre certaines pratiques. Arrêts de travail pour maladie et pas accident du travail, absence autorisée plutôt qu'arrêt de travail, règlement de la main à la main des honoraires du médecin traitant pour éviter le circuit sécurité sociale et caisse AT-MP… Les cas se sont multipliés ces dernières années. Le National indique que c'est un réseau qui s'est constitué et qui se transmet des informations sur les diverses façons de contourner les procédures en vigueur.

Quelques éléments du débat à EDF-GDF Lyon, au CNHSCT et à EDF GDF Montpellier…

Le 26 avril 1999, Robert Guinchard, médecin du travail, a écrit à Robert Durdilly, Directeur du Centre EDF GDF de Lyon-Métropole, aux membres de l'équipe de Direction ainsi qu'aux principaux responsables des équipes exposées : « Les agressions au cours du travail semblent devenir une préoccupation de bon nombre des agents d'EDF GDF Lyon. Elles nous interpellent du point de vue de la santé physique et mentale et du point de vue de leur sécurité. Il nous apparaît donc ***très important d'apporter la plus grande attention à ces accidents et à ceux qui en sont les victimes***. Il convient en effet d'aider celles-ci avec toute l'attention qu'elles sont en droit d'attendre de la part de leurs collègues de travail, de leur hiérarchie, et des structures de prévention et de santé de leur entreprise. Médecin du travail de l'Unité, ayant en charge la protection de la santé de bon nombre d'agents qui risquent au cours de leurs activités professionnelles d'être un jour victime d'une agression, je me devais donc d'intervenir pour rappeler quelques points qui me paraissent importants à prendre en compte du point de vue de la santé des agents, à savoir :

- toute agression doit être considérée, selon la législation en vigueur, comme un accident du travail ;

- toute victime ***peut décompenser sur le plan psychologique***, immédiatement ou dans les jours qui suivent l'agression, et doit donc ***bénéficier de soins adaptés à son état le plus rapidement possible*** (dans les 6 à 12 heures qui suivent l'agression selon les spécialistes). »

[218] Entretien 31 août 2006.

Le médecin lui adressait une proposition de ***conduite à tenir*** lors d'agression au travail et une ***fiche réflexe*** à remplir par la hiérarchie pour tout agent victime d'agression, et à retourner au médecin du travail de l'agent. »

A EDF-GDF Lyon Métropole, lors du CLC-CHSCT du 4 juin 1999, « Mme le Docteur Cotte, médecin du travail, fait remarquer qu'elle avait écrit à Robert Durdilly, en tant que Directeur de Centre, à l'intention d'un agent, pour mettre au point une procédure médico-légale. '***Tous ceux qui font l'objet d'une agression par menace peuvent s'ils le jugent nécessaire s'inscrire sur le registre d'accidents du travail bénins***, se présenter spontanément à la médecine du travail et demander à sa hiérarchie un triptyque pour consulter un médecin de son choix', telle a été la décision de M. Durdilly en date du 4 mai 1999, en réponse à son courrier. » [219]

Robert Guinchard, médecin du travail de Lyon (30 mai 2001) : « Il faut donner du sens. C'est très important. De rappeler l'objectif du service public, c'est le rôle de la Maison. Il y a besoin de clarifier certaines choses. Il faut affirmer l'intention de protéger la santé et la sécurité. ***Les agents me disent qu'il n'y a pas de réunion où l'on peut parler de ces questions d'agression…*** »

Lors de la séance du 13 juin 2002 du CLC-CHSCT d'EDF-GDF Lyon Métropole, un point a été consacré au « bilan démarche quartiers sensibles ». Un bilan sur un an établi au 29 mai 2002 laisse penser qu'il y a « plus d'agressions dans nos locaux que sur le terrain ». Le Président de l'organisme déclare : « on peut se poser la question de savoir si le peu d'agressions sur le terrain reflète la réalité. Le Docteur Nadine Cotte [médecin du travail] assure qu'il s'agit d'un ***problème de collecte***. Le Docteur Robert Guinchard [médecin du travail] confirme que les agressions sur Lyon sont nombreuses et déplore le ***peu d'impact que les médecins du travail du Centre de Lyon ont auprès de la Direction***. Il y a un vrai problème de confiance entre les agents et leur hiérarchie, les agents n'en parlent plus parce qu'ils ne trouvent pas d'écoute de la part de leur hiérarchie, aucun suivi n'est mis en place. Ils en parlent alors uniquement lors de leur visite médicale. Le Docteur Guinchard insiste sur l'importance d'une prise en charge immédiate. »

Lors du CLC du 13 juin 2002, le Docteur Guinchard met en garde M. Daucé [président du CLC-CHSCT, représentant la Direction] sur les ***conséquences imprévisibles*** sur la santé physique ou psychologique de l'agent suite à agression. Il reste partisan de la ***déclaration systématique*** en accident du travail. Le Docteur Cotte partage cette opinion. »

Lors de la séance du CNHSCT du 14 février 2002, la délégation CGT a demandé que soit prise une série de mesures à titre conservatoire. Elle a notamment demandé « ***l'inscription systématique des agressions sur le registre des accidents bénins*** afin de laisser une trace de la date, du lieu et de la forme de l'agression afin que l'agent puisse faire valoir ses droits si nécessaire par la suite. » (Procès-verbal n°250 de la séance du 14 février 2002, approuvé le 23 octobre 2002).

Le PV du CNHSCT du 14 février 2002 mentionne aussi que « le Docteur Folliot (Médecin coordonnateur) ne peut qu'***approuver l'enregistrement des agressions sur le registre d'accidents du travail bénins***, car il a, de ce fait, une reconnaissance légale mais aussi une valeur thérapeutique. Cela débanalise quelque part, on a acté qu'il s'est passé quelque chose. Cela permettra également d'avoir un point de repère sur le volume, car comme M. Viers [SPS-DPGR, représentant la Direction] l'a dit, on ne sait pas bien tout ce qui se passe. »

Lors de la séance du CLC-CHSCT d'EDF GDF Services Montpellier Hérault) qui s'est tenue le 7 mai 2002, Jean-François Ben Yahia, représentant CGT et secrétaire de l'organisme, indique : « Si l'on veut avoir un suivi, il faudra obligatoirement que l'on inscrive ces incidents-là, *a minima*, sur le registre d'accidents bénins. L'agressivité peut avoir une conséquence psychologique énorme sur le comportement d'une personne au sein des Etablissements et envers sa famille. Dans le devenir, quelques années après, cette personne peut se retrouver dépressive, agressive, peut avoir un comportement avec des clients qui lui sera reproché à titre professionnel. ***On vous demande l'obligation d'inscription sur le registre des accidents bénins*** lorsqu'il y a des phénomènes d'agressivité. C'est une demande nationale de certaines organisations syndicales. […]. Il faudra rajouter dans le texte [de la procédure de Centre] : 'toute agression physique ou morale'. Il y a des atteintes morales qui peuvent être aussi importantes sur la psychologie des agents que l'agression physique. » (Procès-verbal n°02-01 du CLC-CHSCT du 7 mai 2002 d'EDF GDF Services Montpellier Hérault). Jean-François Ben Yahia (CGT) : « j'insiste sur le principe que les agents agressés doivent être inscrits sur le registre des accidents bénins. Les employeurs doivent assumer leur responsabilité à partir du moment où ils n'empêchent pas que les conditions d'agressivité soient diminuées. » (Procès-verbal n°02-01 du CLC-CHSCT du 7 mai 2002 d'EDF GDF Services Montpellier Hérault).

---

219 Procès-verbal du CLC-CHSCT n°99-03 du 4 juin 1999.

Nous faisons état d'une proposition d'un médecin du travail d'avoir des informations quant au ***suivi juridique***, judiciaire, suite à dépôt de plainte (et constitution partie civile) afin d'éviter ce risque d'apparition d'une pathologie liée à un profond sentiment d'injustice (non prise en compte du statut de victime ayant pris la forme d'une « impossible réparation »).

Un médecin du travail d'un Centre EDF GDF de province a exprimé l'idée que les médecins du travail devraient disposer d'informations quant au ***suivi des procédures judiciaires*** concernant les agents qu'il suit médicalement, rejoignant les préoccupations et propositions de nombre d'intervenants et spécialistes estimant que ***la condamnation sociétale des actes d'agressions participe de la reconstruction psychique des blessés***.

Un médecin du travail, d'un Centre EDF-GDF de région parisienne, explique (13 mars 2001) : « il faut que les personnes puissent se situer. Ce que je ressens après l'agression... Est-ce normal ? Suis-je malade ? Si l'on n'est pas pertinent sur cette première étape, on ne l'est pas au niveau de la prise en compte de l'agression. J'ai besoin de voir les agents pour mieux comprendre ce qui se passe sur le terrain. Il faut ***avoir plusieurs possibilités à offrir aux victimes***. De gros problèmes de syndromes post-traumatiques se développent. Il faut ***prendre aussi en compte l'environnement familial***. Un agent agressé a un problème avec sa femme, qui refuse qu'il soit d'astreinte parce qu'elle a peur qu'il lui arrive encore quelque chose. »

Ce médecin du travail poursuit : « Se pose aussi le problème de la non reconnaissance sociale et pénale, de la part de l'entreprise et de la société. Etre reconnu comme victime (si au pénal cela n'aboutit pas, au moins il y a une ***reconnaissance sociale***) est un élément clé du non-développement de syndromes post-traumatiques. Certains agents demandent la condamnation du coupable parce que c'est une forme de reconnaissance, il voit grâce au jugement qui est rendu que la société est solidaire. ***En cas de non reconnaissance de cette notion de victime***, cela peut être catastrophique pour l'entreprise. Je souhaite des échanges dans tous ces domaines entre Unités. »

Robert Cario souligne avec force le fait, souvent relevé, que « lors de [la] prise en charge [des victimes] par le système de justice pénale, du policier au juge (d'instruction, de jugement et de l'exécution des peines), une ***victimisation secondaire*** frappe tout aussi injustement les victimes. De nature à freiner, au surplus, la saisine des autorités compétentes pour connaître et traiter leurs souffrances, ces négligences graves à l'égard des victimes sont multiples et attentatoires à leur dignité même, comme aux principes fondamentaux du procès équitable : ***dérision*** (quant à l'appréciation des faits reportés), provocation (quant à la 'crédibilité' des déclarations), ***mépris*** (quant aux suites données à l'affaire et au déroulement du procès), ***abandon*** (quant au recouvrement des indemnisations obtenues). » (Cf. *Victimologie. De l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale*, Editions L'Harmattan, septembre 2000, page 120 ; Robert Cario renvoie à *Pour une approche globale et intégrée du phénomène criminel. Introduction aux sciences criminelles*, Edition L'Harmattan, 2ème édition, 1997, pages 75 et suivantes).

Pour Robert Cario, il convient de viser à la « ***réparation matérielle et psychosociale*** de la victime, ainsi que la ***restauration du lien social blessé*** par l'infraction [l'agression] » (p 33).

Traitant de « l'émergence des droits des victimes », il considère qu'« un effort de synthèse des principes fondamentaux applicables aux victimisations rendrait leur appropriation par les victimes plus évidente » (page 35). « Les droits subjectifs des personnes victimisées tardent davantage encore à être reconnus. Réifiées par opportunisme politico-social, ***les victimes continuent néanmoins de 'gêner'*** décideurs politiques, et opinion publique [les responsables d'entreprise, etc. Note ThG] par leur revendication à voir prises en compte, globalement et rapidement, les souffrances et meurtrissures issues de leur victimisation. Celle-ci est en effet la preuve même de ***l'incapacité de tous à prévenir le crime*** [les faits d'agression, Note ThG], non par incompétence, mais ***par négligence***. » (page 35).

Il estime que « les négligences accumulées dans le respect des droits des victimes constituent une ***victimisation secondaire***, souvent plus cruelle encore que l'agression primaire ».

Pour Robert Cario, « la revictimisation (parfois abusivement qualifiée de 'récidive' victimale) a […] fait l'objet de recherches particulières. […] Le ***risque de revictimisation*** au cours de la période qui suit immédiatement la première victimisation est très élevé […] D'où l'importance à mettre en place, au plus près des faits, des mesures de prévention adaptées. »

« Il est aujourd'hui démontré que les victimes d'infractions subissent, par l'effraction qu'engendre l'acte criminel [l'acte d'agression, Note TG], un traumatisme psychique plus ou moins profond. Confrontée à sa propre mort, à celle d'un proche ou de toute autre personne, la victime présente divers troubles caractéristiques de la névrose traumatique, susceptible de degrés divers. Totalement imprévisible, **le traumatisme est souvent déformé par les représentations propres à chacun**. Selon les personnalités et les circonstances, l'angoisse qui en découle peut déboucher sur un état de stress, adapté ou non, voire sur un état confusionnel durant les jours qui suivent l'acte criminel [l'agression, Note TG]. Pour être

généralement bref, **le traumatisme peut parfois être revécu sans cesse** par la victime, avec effroi, au travers de perceptions ou sensations consécutives à l'événement. Les troubles psycho-traumatiques se déclenchent le plus souvent au moment de l'effraction psychique et s'estompent assez rapidement selon l'ampleur du stress et la qualité des soins apportés à la victime. Mais **le traumatisme peut aussi être enfoui** dans l'appareil psychique **et** ne **réapparaître** que bien plus tard, à l'occasion de circonstances particulières rappelant l'événement ou lui permettant d'émerger. La reviviscence du traumatisme perturbe alors profondément la personnalité des victimes qui connaissent toutes sortes de difficultés personnelles et sociales : cauchemars, fatigue, tristesse ; modifications du caractère, affaiblissement de l'estime de soi ; conflits familiaux, relationnels, professionnels ; évitement phobiques ; toxicomanies, dépression, maladies psychosomatiques diverses. » (page 127).

Robert Cario estime que « la prise en charge de la victime traumatisée doit être la plus précoce et ***pluridisciplinaire*** possible (associant médecins, psychiatres, psychologues et travailleurs sociaux) afin de la réintégrer au plus vite dans la communauté ». (page 128).

Cet expert pense qu'« il apparaît encore essentiel de ***sensibiliser les médecins*** experts à la névrose traumatique, aux contours d'autant plus délicats que les victimes sont fortement vulnérabilisées par l'événement et, surtout, que les symptômes sont parfois tardifs. Seraient enfin reconnues les 'Incapacités permanentes partielles (IPP) psychiques', ***trop rarement accordées*** aujourd'hui encore aux victimes d'infractions. Les travaux les plus récents sur le traitement des émotions invitent à considérer que si *debriefing* et abréaction permettent d'exprimer l'émotion, de donner du sens à l'événement, rien n'indique que de telles techniques ont aussi pour effet de 'diminuer l'émotion provoquée par le souvenir de l'événement'. Or, pour symboliser l'émotion, il importe encore de la mémoriser de la manière le plus réaliste possible. Il semble que le 'partage social de l'émotion' facilité une telle mémorisation, la parole des tiers ajoutant d'autres significations à celle(s) donnée(s) par la victime à l'événement traumatique. » (page 129 ; l'auteur renvoie ici notamment à B. Rimé, « Faut-il parler des émotions ? », dans *Sciences humaines*, 2000-104).

L'auteur souligne « la nécessité de toujours replacer le traitement du ***traumatisme dans un contexte psychologique et social plus large*** afin de ***prendre en charge la victime de manière globale***. » (page 130).

ZOOM

A propos de deux agressions à Créteil-Soleil (février 2004)

La Direction d'EDF-GDF Distribution Villejuif écrit : « Le 10 février 2004 à 14 heures 50. Suite à agression physique, deux agents blessés légers à l'accueil physique du Centre commercial régional de Créteil Soleil (Val-de-Marne). La cliente [qui dépendait] du Centre EDF-GDF de Saint-Mandé avait fait la queue au guichet de La Poste pour payer 51,18 euros par cash [compte espèces transférés sous forme de virement] pour patienter une seconde fois à l'accueil physique du centre commercial de Créteil. Devant la difficulté du conseiller clientèle [agent féminin] à enregistrer son paiement, elle s'est énervée, a donné une gifle à l'agent présent, puis a donné un coup de pied au ventre à l'animatrice clientèle venue en renfort. La cliente a été emmenée, menottée au PC des polices au centre commercial. Perte d'exploitation estimée à 3500 euros, perte d'image estimée à 4500 euros ; fermeture de l'accueil physique le restant de l'après-midi et dépôt de plainte des deux agents et de l'entreprise. La cliente avait une bonne qualité payeur, la facture datant du 6 février était à régler pour le 20 février.

Le premier agent [B. 22 ans] a eu un choc psychologique et elle a rencontré un psychologue de l'IAPR.

L'animatrice [A, 40 ans] a subi un choc psychologique (deuxième agression physique en un an par un client). Traitement psychologique à envisager. » (Message Météor 2000, 10 février 2004).

Le médecin du travail témoigne (24 septembre 2004) : « Je suis intervenu à nombreuses reprises dans divers CHSCT d'EDF-GDF Villejuif pour signaler d'importantes dérives en matière de prévention et de traitement des accidents du travail depuis un an environ. Entre autres faits, le cahier d'accident bénin qui était confié au service médical lui a été retiré en début d'année. Une procédure de prise en charge des agressions avait été transmise à la Direction en annexe des travaux d'un groupe de travail auquel participait le médecin du travail. Cette procédure faisait appel au service médical dans l'évaluation médicale du retentissement de l'agression, son expertise en matière d'accidents du travail, la décision d'orientation de la ou des victimes. Il y a sept mois environ, dans le cadre d'un événement ayant généré deux agressions [voir ci-dessus], ***l'encadrement a refusé, en la menaçant, de permettre à une des victimes*** de coups et blessures de venir consulter à sa demande le médecin du travail. Je me suis donc déplacé sur le lieu de travail pour pouvoir faire mon devoir de médecin. ***L'autre victime a été dirigée directement par l'encadrement vers une officine de psychologie*** sans que j'ai jamais eu contact avant ou après avec cet organisme. Le chef de mission a confirmé cette attitude lors du CHSCT exceptionnel qui a suivi l'agression. Ces dérives sont actées dans le rapport annuel [du médecin du travail]. J'en ai tenu informé régulièrement la Délégation Santé et Sécurité. »

A titre d'illustration, voici quelques récits de hold-up et d'attaques des agents transportant des fonds, pour montrer ***l'impact variable sur la santé des victimes***, impact mesuré ici uniquement à travers le nombre de jours d'arrêt de travail :

Dans les Yvelines en mars 1995. Deux individus, cagoulés et tenant des armes de poing, ont fait irruption dans l'agence clientèle bousculant et menaçant une gestionnaire clientèle qui assurait seule l'accueil physique, avant de se diriger vers la caissière. Ils se sont fait ouvrir le tiroir-caisse et se sont emparés de l'argent. Quatre femmes ont été victimes en particulier de ***lésions nerveuses***. Enregistrements en accident du travail bénin.

Dans l'Essonne en septembre 1995. L'agent féminin, chargée des encaissements de l'agence, transportait à pied les fonds lorsqu'un individu lui a donné un violent coup de tête sur le front pour lui voler sa sacoche. ***16 jours d'arrêt*** de travail.

Dans les Yvelines en décembre 1995. Attaque à main armée du véhicule d'une gestionnaire clientèle qui transportait la recette de l'agence à la banque. Lésion nerveuse, ***201 jours d'arrêt***.

Seine-Saint-Denis en mars 1997. Lors du transport à pied de la recette de l'agence, deux agents féminins ont été agressés par deux individus. Ils ont jeté à terre la gestionnaire clientèle pour s'emparer de son sac contenant la recette. ***13 jours d'arrêt*** et ***86*** pour sa collègue.

Val-de-Marne, une après-midi de mars 1997. Deux individus armés ont pénétré au sein d'une agence clientèle pour s'emparer de l'argent contenu dans la caisse. L'un d'entre eux menaçait l'agent d'accueil, une femme, ainsi que les clients présents dans le hall d'accueil. L'autre malfaiteur a obligé, sous la menace de son arme, la caissière à lui remettre le tiroir-caisse et à ouvrir le coffre pour dérober les espèces. Enregistrement en bénin.

Pyrénées orientales, août 1997. Une gestionnaire clientèle a été agressée à l'intérieur d'un véhicule de service à l'aide de gaz lacrymogène projeté sur le visage et les yeux pour s'emparer des fonds qu'elle transportait à la banque. Enregistrement en bénin.

Dans une agence Roubaix Centre de Lille, suite au braquage avec prise d'otages de 1997 il n'y a pas de déclaration d'accident du travail…

Val d'Oise, en janvier 1999. Deux agents féminins gestionnaire clientèle ont été victimes d'un choc émotionnel suite au braquage de la caisse. ***19 jours d'arrêt de travail*** pour chacune d'elle.

Val-de-Marne, en novembre 1999. Deux agents féminins et un agent ont été victimes d'un braquage à l'accueil physique de l'agence de X commis par deux individus armés qui ont menacé les personnes présentes. Ils voulaient s'emparer de la caisse. ***4 jours d'arrêt*** pour un agent féminin et deux accidents qualifiés de « bénins ».

Une caissière travaillant en Seine-Saint-Denis raconte : « j'ai été agressée en 1999 lors d'un transport de fonds. Je faisais le trajet jusqu'à la banque tous les soirs, j'ai dû être repérée. J'étais partie avec mon collègue. En arrivant devant la banque, je discutais avec mon collègue : je lui disais d'attendre que je sois rentrée à l'intérieur avant de partir. J'ai pas fait attention à un gars qui portait un casque. Si j'avais fait attention, j'aurais trouvé cela bizarre un gars avec un casque. Il m'a agressé et m'a pris tout le versement et mes papiers qui étaient dans mon sac. ***J'ai eu presque un an d'arrêt***. »

Hauts-de-Seine avril 2001, un agent féminin, gestionnaire clientèle, « a été agressée à la caisse (vol de la caisse) de son agence par deux individus masqués ». ***Arrêt de 12 jours***.

Seine-Saint-Denis, 9 juillet 2001. Un agent féminin tenant la caisse a été victime d'un vol à main armée. Deux individus cagoulés et armés ont pénétré dans l'agence vers 16 heures. Un d'entre eux s'est planté au milieu de l'agence et a mis en joue tout le monde (agents et clients présents) en les menaçant de son arme. Pendant que l'autre se dirigeait vers la caisse, montait sur le comptoir et passait par-dessus la vitre (qui n'atteignait pas le plafond). Braquant son arme sur la tempe de l'agent, il s'est emparé de la caisse. Choc émotionnel fort, ***accident avec arrêt de 113 jours.***

Juillet 2001, Centre de Lille Métropole. Trois agents, deux hommes et une femme, conseillers commerciaux particuliers et professionnels ont été victimes d'une agression. « Suite à une tentative de vol à main armé, les conseillers clientèle ont subi un ***choc émotionnel intense*** ». Enregistrement en bénin.

Oise, 3 août 2001. Vers 16 heures, un agent féminin a été victime d'un « braquage » de la caisse. « L'agent d'accueil clientèle, travaillant à la caisse, a été agressé et a reçu une décharge de revolvers à gaz lacrymogène au visage ». ***88 jours d'arrêt de travail***.

Hauts-de-Seine, 7 août 2001. Un agent féminin, gestionnaire clientèle, a été victime d'une agression. « Un individu casqué et armé est entré dans l'agence et a menacé l'agent de mort si elle n'ouvrait pas le tiroir de la caisse. » Accident notifié en bénin.

Une collègue victime d'une tentative de vol à main armée, en 2002 au nord de Montpellier, alors que la caisse avait été fermée quelques mois auparavant, a beaucoup souffert psychiquement de cet événement. Sa situation a été examinée en Commission nationale des accidents du travail d'EDF et de Gaz de France. En mars 2005, cet agent a été déclaré en longue maladie.

Braquage

J'ai des copines dans l'agence [à EDF GDF Villejuif] qui ont eu un pétard sur la tempe. […]. Evelyne, ma copine s'est fait braquer à la caisse pour se faire remettre ce qu'il y avait dans le coffre. […]. Ma copine a été traumatisée, marquée, meurtrie. Un autre s'est fait braquer sur le chemin parce que tous les jours on amenait l'argent à la banque à pied ; çà, çà marque. Elles étaient marquées, c'était clair ! Le Groupe Trésorerie avait toujours cette hantise du vol, de se faire braquer. De toute ma carrière clientèle, le seul poste que je ne souhaitais pas avoir, c'était celui de la trésorerie, je voulais pas de manipulation d'argent, j'en avais peur.

Témoignage recueilli par Ludovic Souliman, dans le cadre de son projet « On n'est pas là pour rien ».

Partie 4

Pistes de réflexion et de propositions issues des travaux des délégations syndicales au CNHSCT d'EDF et de Gaz de France

Note : Le CNHSCT est le comité national d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, et les représentants CGT du personnel occupent 8 des 12 sièges attribués aux représentants syndicaux. Les représentants sont mandatés par leur Fédération respective.

Cadre de la formulation des propositions et éléments de réflexion

Le ***droit à la sécurité***, droit constitutionnel, doit être pleinement reconnu et entrer dans la réalité quotidienne. Par notre « document de travail », nous souhaitons mettre cette question des violences ***en débat dans l'espace public*** et lui donner une ***visibilité sociétale***. En effet, nous avons montré que nos agents avaient subi et subissent encore une importante ***violence institutionnelle de la part de leurs employeurs***, à tel point que nous avons conclu qu'ils avaient été « chosifiés ».

Les violences, parmi lesquelles les violences subies dans le cadre de l'activité professionnelle, doivent être considérées pleinement comme une question de ***santé publique*** (cf. Rapport sur « la violence et la santé » publié en 2002 par l'Organisation mondiale de la Santé et le Rapport *Violences et santé*, mai 2004, Haut comité de la santé publique, France).

Les politiques de santé publique comme les mesures de sécurité publique (prévention, dissuasion et répression des délinquances violentes,…) doivent ***tendre vers l'éradication ou la diminution constante des violences***.

Il faut tirer tous les enseignements et les conséquences de cette qualification en problème de santé publique. Tant au plan gouvernemental, des structures publiques ou privées oeuvrant à la prévention des violences que des entreprises, des ***politiques offensives et multiformes*** de prévention ainsi que ***politiques de limitation de l'effet sur la santé*** des victimes doivent être initiées ou renforcées.

Du fait à la fois d'une ***sous-estimation*** des problèmes de violence au sein de la société française (croissance continue des violences interpersonnelles et des délinquances violentes calculées en taux pour ⨯ habitants ces dernières décennies, évolution parallèle – et à la hausse - des enregistrements de l'état 4001 [faits constatés par la police et la gendarmerie] et des enquêtes nationales de victimisation,…), d'une ***forme d'acceptation sociétale*** de ce phénomène, et des politiques inadaptées menées par des employeurs (dont les salariés sont exposés au risque agression), il y a lieu de ***rattraper le retard constaté*** et de recourir à ***l'innovation***, au volontarisme,…

Partout, dans tous les secteurs d'activités, et notamment à EDF et Gaz de France, il est nécessaire d'***abaisser régulièrement le seuil de tolérance sociale*** (de fait) ***de la violence agie***. La lutte résolue contre les violences doit être affirmée haut et fort.

Il est nécessaire de mettre en œuvre des partenariats multiples pour prendre en compte la ***chaîne qui s'étend de l'éducatif à la « justice restaurative »*** (Cf. Robert Cario, *Victimologie. De l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale*, L'Harmattan, septembre 2000), les ***dimensions territoriales*** (violences en partie territorialisées), ***les difficultés similaires*** à plusieurs professions (relations de services marchands et non marchands, services publics, intervenants médico-sociaux et urbains,…) qui ont des causes communes et spécifiques (logique d'entreprise, organisation du travail inadaptée pour prévenir les risques ou génératrice de dysfonctionnements).

Toutes les structures (ministères concernés, autorités publiques, entreprises, associations,…) doivent ***s'engager plus activement*** *en* ***augmentant les moyens humains et matériels mis en œuvre***. La mobilisation collective doit être ***à la hauteur de cet enjeu*** de société.

Sous cet aspect, nous avons montré qu'EDF et Gaz de France ont pris un ***retard considérable*** à la fois en matière de prévention du risque (dans le cadre de son action propre et dans le cadre partenarial), au niveau de sa prise en compte par rapport aux enjeux et sur le plan de la mise en œuvre de dispositifs d'accompagnement.

Les logiques gestionnaires et économiques (politiques de gestion commerciale et d'alignement sur les critères du privé, de réduction des coûts, logique de « gestion » calculée des risques et

non de prévention,…) sont des ***obstacles majeurs*** à la prévention des agressions. Les discours sur la sécurité et sur « l'homme au centre des préoccupations » sont des formules creuses. Le fossé entre les discours et la réalité du terrain s'élargit. La constitution récente de « plans santé et sécurité » sont des ***affichages*** et des ***habillages*** destinés à constituer une « couverture » et à dédouaner les directions d'entreprise et permettant, en cas de problèmes, d'accuser les échelons inférieurs d'incompétence ou d'indiscipline.

Lors du CNHSCT du 27 janvier 2005, la Direction d'EDF notait qu'« il subsiste encore, un an après sa signature [du Plan Santé Sécurité 2003-2007], un ***écart notable*** entre le niveau d'ambition affiché au niveau national, et les ***réponses apportées*** ou perçues sur le terrain, que ce soit sur les principes en général ou de manière différenciée sur les priorités. » La CGT considère que c'est particulièrement vrai en matière de prévention des agressions, de prise en compte de l'insécurité et d'accompagnement des victimes.

Non seulement ces logiques gestionnaires doivent être mises en difficulté voire en échec, mais il y a nécessité de prendre des ***mesures radicales et amplifiées de protection des salariés***.

Nous partageons le point de vue de Claude Lagrange : « Le fait de travailler avec des ***protections institutionnelles*** (cadre, projet d'équipe, analyse des pratiques) doit permettre, déjà, de mieux prévenir des 'mises en actes' [violentes] et d'en ***atténuer les effets*** lorsqu'ils ne peuvent pas être évités. » (Cf. « L'intervention sociale entre risques et opportunités », *Violences. Les travailleurs sociaux à la recherche d'un nouvel 'art de faire'*, sous la direction de Claude Lagrange, Vigneux, Editions Matrice, juillet 1998, page 138).

Les difficultés d'exercice des métiers doivent être reconnues tant par les employeurs que par les organismes de tutelle (ministère de l'Industrie), ou bénéficiaires des prestations de service public (usagers, collectivités territoriales,…). Celles-ci doivent être mentionnées dans les textes contractuels signés tels que : contrats de service public, convention nationale politique de la Ville, contrats de ville. ***Aux devoirs d'exercice du service public doivent être attachés des droits*** (droits de retrait, moyens renforcés, contreparties financières,…).

Les insuffisances des plans de prévention, de la prise en compte et des mesures d'accompagnement sont largement explicitées dans le « document de travail », c'est pourquoi nous n'y revenons pas ici. Tous les éléments *infra* recouvrent plusieurs dimensions, ils sont à mettre en oeuvre dans un cadre de partenariats et d'interventions élargi, d'ordre ***interministériel***.

Aspects préventifs. Se situer le plus en amont possible, tout en couvrant tous les champs

Brassons large (en apparence seulement). Les agents du service public de l'énergie ***ne sont pas les représentants d'une caste*** (ou un groupe catégoriel) qui fragilise chaque jour davantage les fondements du service public mais ils sont bel et bien ***au service du public***. C'est ce qui fait leur profond attachement au métier, au service public, à leurs entreprises (ce qui génère des souffrances dues au travail importantes, dont des éléments leur sont spécifiques).

La définition (ou la refondation éventuelle) du service public doit être ***collective***. Les entreprises EDF et GDF appartiennent à la Nation et ne sont pas la propriété d'un prétendu « Etat actionnaire », construction idéologique récente et politiquement marquée, qui ouvre la voie à une appropriation privée des biens collectifs de plus en plus effective. Les produits-services liés à l'électricité et au gaz, ***produits de première nécessité***, ne doivent pas être soumis aux lois du profit et de la spéculation (risques de sous-investissement et d'entretien insuffisant dans la "production-transport-distribution", risques de mise en sommeil de moyens de production pour faire grimper les prix, risques de délestages et de coupures tournantes).

Malgré des luttes déterminées, les deux établissements publics, qui se devaient d'équilibrer leurs comptes d'exploitation dans la durée, ont été transformés en sociétés anonymes soumises à la loi du profit et à la logique marchande. Après avoir introduit la notion de « clients » à la place de celle d'« usagers », le travail de banalisation et d'alignement sur le privé se poursuit en transformant les deux entreprises de service public en ***entreprises comme les autres***. La sécurité des agents sera mise à mal, d'une manière encore plus prononcée qu'aujourd'hui.

Il y a lieu de s'opposer à la dilution du régime juridique de « ***service public*** » dans la notion floue de « services d'intérêt économique général » (aspects dérogatoires) opérant dans un système de concurrence (règle générale), où de fait ce qui déroge à la règle finira par déranger, dans un cadre d'alignement général et progressif sur des normes du libéralisme. Le libéralisme des nouveaux « entrants » dans l'Union européenne tirant vers le bas les garanties collectives (services publics) et renforçant les pressions pour éliminer les dispositions dérogatoires à la libre concurrence.

Pour prévenir les violences, il nous semble qu'il est nécessaire de ***renforcer l'identité professionnelle*** des agents du service public de l'énergie. Il y a lieu de montrer, par tout moyen (consignes ministérielles, campagne d'information, diffusion d'études,…), que les campagnes de dénigrement des professions et de leurs salariés, sont de nature à inciter à l'agressivité et à la violence (les passages à l'acte violent s'en trouvent dès lors facilités). Les politiques de management déstructurantes des professions, des statuts et conventions collectives, des collectifs de travail sont néfastes et concourent au ***mal-être*** des professionnels, en particulier ceux qui sont en contact avec le public et d'autres tiers. Des agents mal dans leur emploi, mal formés, en souffrance dans leur poste de travail (mauvaises situations et conditions de travail) sont ***mis en difficulté dans la gestion des interactions*** avec les tiers.

Beaucoup d'acteurs peuvent contribuer au renforcement de ces identités professionnelles (autorités de tutelle, officiels et hommes politiques, élus nationaux et locaux, leaders d'opinion, associations de consommateurs,…). Ces actions s'articulent avec la lutte contre les inégalités sociales, le droit effectif au travail, l'obtention d'un statut du salarié (selon le programme revendicatif de la CGT)…

Un axe préventif est le ***respect mutuel*** de toutes les parties (charte de respect mutuel, contre le racisme et la xénophobie, charte de déontologie et de respect de l'usager-client, droit d'interpellation citoyenne,…). La démarche de ***l'interculturel*** doit être valorisée.

Le travail « réel » des agents doit être pris en considération et bénéficier d'une juste ***reconnaissance*** et rétribution, les ***conditions de travail*** comme les ***conditions d'accueil*** des usagers et de réponse à leurs besoins doivent être grandement améliorées.

Dans les quartiers en difficulté, il y a lieu de vérifier que l'implantation de points d'accueil au sein du quartier (ou de maisons de service public) ne contribue pas à l'enfermement d'habitants, sachant que la mobilité et la mixité sociale doivent être encouragées. Les sentiments d'enfermement peuvent susciter rejet et violence. A l'inverse, la présence du service public de proximité peut contre-carrer des systèmes d'influence locaux (ce qui provoque des réactions locales parfois violentes contre les agents du service public et leurs éléments matériels). Il y a sans doute besoin de prendre en compte ces dimensions et donc de ***diversifier les implantations***.

Dans le cadre du développement de la sous-traitance, du recours à l'intérim ou à des formes de travail précaires, il y a ***externalisation des risques*** : des salariés du privé sont exposés aux violences. Du fait de points d'encaissement EDF-GDF mal protégés, ***des usagers sont exposés*** à des vols à main armée, des vols avec violence ou à des rackets. La prévention à EDF-GDF se doit d'intégrer ces éléments. Ces salariés et ces usagers peuvent subir les conséquences des actes violents sur le plan de leur intégrité psychique et physique. Une ***attention particulière***, en matière de santé publique, doit leur être accordée. Une pression externe sur EDF-GDF doit être exercée.

En même temps, les ***idéologies et pratiques du client-roi et de l'individualisme exacerbé*** doivent être fermement combattues. Cela interroge le contenu de certaines campagnes publicitaires d'entreprises et la conduite concrète de certains consommateurs… Une prévention devrait être mise en œuvre, sachant que société de consommation, multiplication des besoins à satisfaire, offres de crédit… peuvent se conjuguer avec surendettement, difficultés sociales, marginalisation, tensions, conflits et violences.

Des **« *temps de respiration* »** (au sens des experts en psychodynamique du travail) doivent être accordés aux salariés en contact avec des publics en difficulté ou difficiles. La ***mise en débat dans « l'espace public »*** des questions de travail doit être facilitée. Des orientations ministérielles doivent être édictées. Des configurations et « espaces » doivent être créés ou réactivés pour que cela soit effectif (par exemple, réactivation des groupes d'expression et des conseils d'atelier et de bureau mais sans présence de la hiérarchie,…)

La mise en œuvre d'un ***droit à l'énergie***, pour les personnes dans le besoin, conjuguée avec les droits au logement et au travail doit permettre d'améliorer les conditions de vie de fractions importantes de la population, de réduire les fractures sociales, les marginalisations, les conflits et les risques d'agression pour nos agents. Comme l'indiquent Serge Volkoff et Philippe Davezies, il faut attacher une grande importance à la ***prévention de la marginalisation*** car « les processus de marginalisation et ceux de dégradation de la santé sont fortement liés et se renforcent mutuellement. » (cf. leur contribution in *Santé au Travail*, n°41, octobre 2002 ; cité dans le *Rapport Violences et Santé*, mai 2004, Haut comité de la santé publique, HCSP, page 89). Le droit à l'énergie est un des ***filets de protection***.

Dans le cadre de leur activité professionnelle de mise en œuvre du service public de l'énergie et de leur engagement citoyen, les agents d'EDF GDF seront encouragés à opérer des ***signalements de personnes en grande fragilité sociale*** afin qu'il leur soit venu en aide. Il convient de préciser les modalités du signalement et les interlocuteurs des agents.

Les services publics, ***facteurs de cohésion sociale et de lien social***, doivent être renforcés et leur accessibilité développée. La ***participation des usagers et des habitants à l'élaboration de projets locaux ou autre*** est cruciale, il faut l'encourager (cela va dans le sens d'une plus grande démocratie participative). Outils de prévention des agressions et de résolution des conflits ainsi que de compréhension mutuelle entre agents - usagers et autres tiers, d'amélioration du fonctionnement au quotidien des services publics, les ***groupes de « qualification mutuelle »*** (développés par Suzanne Rosenberg) ***ou de « thérapie sociale »*** (selon Charles Rojzman), expériences d'une grande richesse, doivent pouvoir être démultipliés, permettant ainsi la transformation d'animosités réciproques en facteurs progressistes de transformation sociale et de qualifications collectives issues du terrain. Il est nécessaire que des financements émanant de plusieurs ministères, entreprises, structures publiques, collectivités territoriales… soient affectés à ces multiples formes de ***projets locaux participatifs***.

Nécessaire est le développement d'« ***espaces-temps citoyens*** » qui pourront prendre des formes variables. Par exemple, des ***crédits de temps*** accordés à des agents de service public volontaires pour des interventions dans les milieux scolaires, le soutien à l'éducation civique et citoyenne, au soutien scolaire et éducatif, au soutien parental, à la sensibilisation à la sécurité électrique et gazière (au sein des foyers domestiques et dans les lieux collectifs), l'investissement associatif,… L'engagement des agents sera considéré comme temps de service. Les employeurs pourront obtenir des contreparties financières pour la totalité ou pour une partie des salaires et charges sociales mobilisés dans le cadre de ces activités.

Indispensable est le développement des modalités de ***reconnaissance du professionnalisme, du savoir-être et du savoir-faire***, sans qu'il ait le caractère d'« acheter le risque ». Cette reconnaissance peut prendre des formes à la fois ***symboliques*** (rencontres et cérémonies, remise d'éléments gratifiants…) ***et matérielles*** (éléments financiers, « points » permettant des mutations, crédits de temps,…). Ces « ***espaces de reconnaissance*** » peuvent prendre plusieurs formes et « mettre en scène » des ***groupes de personnes*** tels que usagers (ménages, collectivités…) et agents (reconnaissance unilatérale ou reconnaissance mutuelle) suite à évènements particuliers (tempêtes, violences urbaines…) et entre groupes de « pairs » (reconnaissance réciproque) par exemple agents d'urgence gaz et électricité et sapeurs pompiers et/ou d'autres intervenants en urgence. La notion de « ***communauté de valeurs et d'intérêts*** » (défense de l'intérêt général, sauvegarde des personnes et des biens…) serait mise en valeur. Certains renvoient sous cet aspect à la ***notion de pénibilité*** du contact avec du public, des clients. Mais celle-ci ne recouvre pas l'ensemble du champ. Ces rencontres ***solidariseront les préventeurs*** et les intervenants d'urgence et permettront des échanges d'expériences, d'analyses et d'information. Cela peut être utile notamment pour prévenir les agressions.

Il y a lieu de ***combattre avec une extrême vigueur les tendances à rendre responsables de leur agression les victimes***. Ceci est porté par l'ignorance des causes et manifestations des violences, comme des facteurs les favorisant. C'est le fruit d'une indifférence aux autres. Des ***campagnes de sensibilisation sur cette thématique*** doivent être rapidement conçues et réalisées.

La prévention des agressions passe aussi par la ***mise en œuvre de dispositions au quotidien, individuelles et collectives*** relatives à la sécurité des personnes (sur le modèle de la prévention situationnelle). Des conseils pratiques et des formations pourront être dispensés. Des formations à la détection de personnes ayant des pathologies dangereuses pour autrui ou pour eux-mêmes seront dispensées aux agents de terrain. Les procédures de signalement leur seront expliquées.

Un axe important, en milieu professionnel, est de ***renforcer les obligations de l'employeur*** (par exemple, obligation d'adresser à des instances (à déterminer) copie des DUE…, afin de vérifier la qualité et la pertinence de l'approche opérée, rédiger un rapport explicatif, suite à agression, à adresser à l'inspection du travail ainsi qu'à d'autres instances, l'évaluation du respect de ces obligations, les contrôles de la qualité des documents uniques d'évaluation des risques professionnels ainsi que les mesures mises en œuvre pour éliminer ou prévenir les risques. Augmenter les possibilités d'interpellation d'instances externes.

Renforcer le contrôle de la mise en œuvre des obligations légales des employeurs (comme le suggère Raili Perimäki-Dietrich (Finlande) qui a présidé le Groupe de travail *ad hoc* du Comité consultatif sur la violence au travail, Bureau Technique Syndical Européen pour la santé et la sécurité, no daté). ***Augmenter les prérogatives et les moyens d'investigations des autorités de contrôle***.

Le développement de recherches en matière de prévention est indispensable.

Le renforcement de la prévention commande de travailler en profondeur sur la compréhension des causes et circonstances du passage à l'acte. Aussi une étude sur le ***profil des***

agresseurs de nos agents s'avèrerait utile. On peut réfléchir sur les moyens qui pourraient être donnés à des instances de prévention pour qu'elles se rapprochent des agresseurs pour éviter toute réitération.

Il y a lieu de se mobiliser concrètement et dans la durée pour que les conflits ne dégénèrent pas en violences. Ce n'est pas nier l'existence de conflits que de permettre leurs résolutions sans violences. D'où la nécessité de ***renforcer considérablement le nombre des instances de conciliation, de médiation, de conflictualité et de confrontation pacifique***. (Dans le cas des quartiers sensibles, s'il peut y avoir des antennes de proximité, on se doit de développer des structures situées ailleurs pour éviter les pressions locales et permettre une « respiration »). Les personnes issues des milieux populaires porteuses de la culture ouvrière et populaire doivent pouvoir s'investir dans ces instances.

Eviter les tentations et tentatives de banaliser ces risques de violence, du fait de l'existence d'une ***relative acceptation sociétale de ce type de risque*** ou d'***indifférence*** de certaines catégories au vécu d'autres groupes sociaux.

Il y a lieu de réaliser des ***campagnes d'information et de sensibilisation sur le fait qu'une agression n'est jamais quelque chose de banal***, sans conséquences possibles, sachant que l'impact diffère selon les personnes et les moments. Le caractère imprévisible, la survenance brusque et la brutalité sont des facteurs particulièrement « perturbants ».

Les agressions ***ne font pas partie non plus des risques acceptables*** de certains métiers. Ces campagnes de sensibilisation tendraient à contre-carrer les discours et pratiques d'employeurs banalisant les risques en faisant croire qu'elles font partie du métier, à solidariser la société avec les victimes en général, à informer les victimes comme les victimes potentielles des ***risques encourus*** sur le plan de la santé, de leurs droits à enregistrement, à prise en charge et réparation.

Attendu que les faits et les sentiments d'insécurité apparaissent tant en service, en trajet domicile-travail et au cours des pauses méridiennes (sphère du travail) que dans la vie personnelle et familiale (sphère privée), il est nécessaire de prendre en compte cette ***dimension globale*** de l'insécurité sur le plan de la santé psychique et d'éviter la segmentation des approches et le cloisonnement de la prévention et de la « prise en charge ». Cette approche préventive et sanitaire est particulièrement pertinente dans des zones géographiques de travail exposées (quartiers et banlieues sensibles), mais elle peut l'être dans des secteurs beaucoup moins exposés car le sentiment d'insécurité et la peur s'autonomisent.

Par adoption d'une disposition contenue dans un projet de loi ou proposition de loi, il convient d'élargir le champ des professions bénéficiant des ***dispositions du Code pénal qui aggravent les peines encourues par les agresseurs de personnels ayant des missions de service public*** (« circonstance aggravante ») en ajoutant la mention : « un agent du service public de l'électricité ou du gaz ».

Attendu que des agents travaillent dans des points d'accueil situés en ZUS ou recevant un nombre important d'usagers demeurant en ZUS ou interviennent dans les quartiers sensibles, il y a lieu de faire bénéficier ces personnels d'un ***suivi particulier sur le plan médical*** (à la fois en terme de suivi par la ***médecine du travail*** et par la ***médecine de ville***). Du fait de l'insécurité vécue et du sentiment d'insécurité, de la personnalisation excessive constatée dans les relations avec certains publics, de l'usure mentale (générée par exemple par les sentiments d'impuissance devant des situations de misère affective et/ou sociale, l'impossibilité d'améliorer les organisations pour mieux répondre aux besoins, la gestion d'injonctions paradoxales, le sentiment de déqualification, etc.). La formation des personnels de santé sera, dans ces conditions, adaptée à la prise en compte de cette problématique de souffrances dues au travail en ZUS, souvent entremêlée avec les questions de violence.

Si on répète souvent que les habitants sont les ***grands absents de la participation à la définition et à la mise en oeuvre de la politique de la Ville***, les travailleurs le sont tout autant. Ils ne sont même pas sollicités par la doctrine. Les entreprises publiques EDF et Gaz de France et l'Etat doivent réfléchir pour ***trouver des formes de participation des agents aux dispositifs de la politique de la Ville*** (agents travaillant dans des points d'accueil situés en Zone Urbaine Sensible ou recevant des populations habitant en ZUS, agents intervenant dans les quartiers prioritaires de cette politique, agents volontaires intervenant dans le cadre associatif de ces quartiers ou communes ayant des ZUS, etc.). L'Etat doit innover en la matière et aller à l'encontre des ***attitudes frileuses et timorées des employeurs***. Des représentants des salariés ont toute leur place au sein des conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance, à toute échelle géographique et dans les autres dispositifs de prévention et de traitement de la délinquance (CCPD et GLTD)

Prenant en compte la nature particulière du risque agression, son imbrication avec d'autres risques professionnels (besoin d'accomplir le geste technique avec le maximum de sérénité), il y a lieu de modifier le droit du travail ***en autorisant tout salarié confronté à une situation de***

tensions de se retirer de cette situation, sans en référer à quiconque (pour éviter tout retard dans la mise en œuvre efficace de l'évitement) ***et avant même qu'il y ait danger grave et imminent*** (DGI), les notions de « gravité » et d'« imminence » étant fort subjectives et très discutables. Toute conséquence négative d'un tel retrait (risque pour la sécurité de tiers) serait imputable à l'agresseur potentiel.

Avant que cette disposition nouvelle entre en vigueur (en droit), une campagne d'information popularise cette disposition à venir et indique que son usage est d'ores et déjà autorisé à titre conservatoire. Sous protection des inspections du travail ou autres organismes habilités.

Aggraver les peines encourues par la personne qui menace de mort autrui, dès la première formulation (sans donc attendre qu'il y ait réitération comme le mentionnent les dispositions actuelles du Code pénal). Le recours à de telles menaces se multiplient et se banalise. Au lieu d'y être indifférent et de minimiser la gravité de telles paroles, il faut y mettre un coup d'arrêt. Les menaces ont des effets sur les personnes qui sont amenées à travailler dans des endroits insécures et à côtoyer des personnes dont il est difficile de prévoir la conduite.

La visibilité des évènements d'agression et la défense des droits des victimes

Les agressions interrogent le sociétal, le fonctionnement de chaque organisation, le rapport aux autres,…

Interpellations nécessaires, par des autorités de tutelle ou de santé publique, des Directions d'EDF et de Gaz de France sur le phénomène de la sous-déclaration des agressions. Les Directions devront s'expliquer et corriger le tir.

Obligation de l'enregistrement des ***agressions a minima sur le registre des accidents du travail bénins***. Ou assujettissement systématique à la législation du travail des victimisations subies, sans exception et sans limite, avec inscription sur un ***registre mentionnant toutes les agressions n'ayant pas été suivies de soins immédiats***, et ce afin de préserver les droits des victimes. En conséquence, application de la préconisation du Conseil économique et social (novembre 1999, *Travail, violences et environnement*).

Parallèlement, ***aggravation importante des peines encourues du fait de la non déclaration*** des accidents du travail par les employeurs.

Sensibilisation des salariés à l'importance de déclarer les accidents du travail, aux modalités pratiques et information sur les droits des victimes.

Diffusion, dans des supports d'informations, d'éléments relatifs à la problématique des agressions des agents du service public de l'énergie afin d'améliorer l'information des professionnels de santé afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge.

Enquête de victimisation

Réalisation d'une ***enquête de victimisation*** (première d'une série) des agents des services publics, au sein desquels les agents du service public de l'énergie, prenant en compte les agressions en service, en trajet et dans la sphère privée (insécurité globale).

Dans le corps de questions possibilité d'isoler les circonstances telles que relations aux usagers et à d'autres tiers, situation de travailleur isolé,… Recueil d'éléments sur les interactions pour analyser les aspects psychodynamiques, sociodynamiques (enquête qualitative ?).

Objectifs : mesurer le ***niveau d'insécurité vécue*** ainsi que le sentiment d'insécurité. Parmi les agressés, appréhender la ***nature*** de l'agression (physique et/ou verbale ; menaces de mort ou de violences, utilisation d'armes par l'agresseur), le ***nombre*** de faits vécus (fréquence,…), le ***vécu*** (prise en compte ou non de l'agression par l'employeur, nature de l'enregistrement de l'événement : registre des accidents du travail bénin, déclaration d'accident du travail avec ou sans arrêt de travail, registre spécifique (à EDF GDF registre d'incivilités et d'agressions), le vécu ***individuel et collectif*** (équipe de travail,…), ***qualité de l'écoute et du soutien social*** interne à l'entreprise et externe, ***qualité d'accueil au sein des services de police et de gendarmerie, dans une structure de soins externes*** (hôpital,…), l'appréciation des suites judiciaires éventuelles.

Avec une dimension de mesure des ***effets des agressions sur la santé***, l'appréciation portée sur la reconnaissance du statut de victime - ou l'absence de reconnaissance - les signes d'une sur-victimisation secondaire,… Cela sera utile pour appréhender les conséquences sur l'entourage de la victime, conséquences sur le rapport aux autres, le rapport au métier, à l'entreprise, à la société,…

Les destinataires de l'étude seraient les médecins du travail, les représentants du personnel, la communauté scientifique,…

Cette étude de victimation pourrait être menée ***sur plusieurs organisations de services publics***.

Un agressé peut se déclarer comme tel auprès de son médecin traitant qui pourra, avec son autorisation transmettre des informations anonymisées à des structures travaillant sur la prévention et la prise en charge. ***Des cohortes pourront être constituées sur la base du volontariat*** des salariés et des médecins. Un formulaire « agressé » anonymisé sera destiné au ministère de la Santé aux fins d'enregistrement ***quantitatif***. Des déclarations d'agression pourront se faire par le médecin de ville, avec l'accord de l'intéressé, directement auprès des CPAM, pour éviter les blocages opérés par les employeurs.

Une campagne de sensibilisation et un suivi personnalisé (prise en charge) afin de ***prévenir le retournement, suite à agression, de la violence contre soi*** (crise suicidaire et suicide, auto-mutilation,…) ***ou contre autrui*** (agression, tentative d'homicide, menaces de mort ou de violence,…). Y participeront tous les professionnels de santé (dans le cadre d'un travail en réseau, informel ou formalisé ?)

Réaliser une ***étude de victimisation sur les poly-agressés***, prenant en compte à la fois les agressions physiques et les agressions verbales. Et réalisation d'une étude sur les poly-agressés (de nature ***qualitative***, à partir d'entretiens avec des agressés ainsi qu'avec des médecins du travail, des médecins conseil et des médecins de ville ayant eu à suivre des agressés). Avoir été agressé provoque la peur d'une nouvelle agression, quelles conséquences sur les comportements (crispation, rigidification,…).

Réaliser une ***étude sur les expressions de souffrances*** psychiques et morales, physiques suite à agression(s) en mettant l'accent sur les ***différences entre les hommes et les femmes*** (attitudes de silence ou expression,…). « Modes de gestion » des souffrances.

Tous les employeurs dont les salariés sont exposés au risque d'agression par des tiers devront ***construire un système d'enregistrement centralisé*** *et* ***communiquer régulièrement ces données à l'Observatoire national de la délinquance*** (OND), département de l'Institut national des hautes études de sécurité (INHES). Elles oeuvreront à la construction d'une grille d'enregistrement commune.

Attendu que l'***état 4001*** des faits constatés par les services de la police nationale et de la gendarmerie nationale est en cours de refonte, il sera créé une ***codification des agressions*** des agents des services publics (avec codification fine par organisation). Cela permettra un meilleur suivi des agressions de cette catégorie de professionnels. Ce qui est hors état 4001 faisant l'objet d'enregistrement au sein des entreprises.

Compte tenu de la tendance à une ***plus grande ouverture à l'action civile du secteur associatif***, en cas d'agression (possibilité pour des associations de se constituer partie civile, si elles répondent à certains critères), changer les conditions de recevabilité de la constitution de partie civile, ainsi la possibilité sera offerte à la Fédération nationale des Mines et de l'Energie – CGT de se constituer partie civile suite à l'agression d'un agent du service public de l'énergie, au motif de ***préjudice porté à la profession et au service public***. Même possibilité ouverte à un syndicat CGT, même si l'agressé n'est pas syndiqué. L'idée est qu'une agression porte atteinte aux intérêts moraux et matériels des travailleurs.

Pour assurer la sécurité des agressés, les dispositions de ***témoignage sous anonymat*** seront élargies dans le cadre des procédures judiciaires. Les agressés pourront être hospitalisés sous X. Ces dispositions seront portées à la connaissance du grand public.

La ***famille*** devra être ***mieux associée et impliquée*** dans le soutien à un de ses membres agressé.

Des ***conseils personnalisés*** seront apportés afin de ne pas basculer dans le voyeurisme, la morbidité, en ne faisant pas obstacle à ce que la victime fasse son deuil de son agression…

Des liens informels comme institutionnalisés doivent être tissés pour obtenir des informations sur les travaux réalisés ou projetés (afin de négocier une éventuelle participation).

Considérant que toute personne agressée peut devenir une personne agressive, développer des névroses et des pathologies psychiatriques, tenter de mettre fin à ses jours en mettant la vie d'autrui en danger (questions de santé publique et de sécurité publique), il y a lieu de ***renforcer le dépistage et la prise en charge*** des violences subies ***afin qu'elles ne génèrent pas les violences agies***.

Les ***instances de dépistages*** sont les médecins du travail et la médecin de conseil, les médecins de ville,… et toute autre structure ayant à connaître les faits ou « gérer » ses

conséquences (structures hospitalières, assistants sociaux, structures municipales, associations d'écoute et d'aide aux victimes,…).

Des aides pourront être prodiguées à des ***proches témoins*** qui veulent soutenir des victimes mais qui se sentent démunis et désorientés pour le faire (numéros d'appel téléphonique, consultations délivrant des conseils…

Lors de la séance du 23 février 2005, à propos du débat sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) du Groupe EDF, la CGT a repris un extrait de la déclaration de Serge Dufour, représentant de la confédération CGT, lors de l'assemblée plénière du Conseil supérieur de prévention des risques professionnels du 17 février 2005. Nous partageons le point de vue selon lequel « la réforme des concepts d'aptitude et d'inaptitude médicale, doit être guidée par l'objectif d'identifier un dispositif qui dans ses dimensions sociales, éthiques et juridiques puisse ***articuler l'exigence de la protection de l'état de santé du salarié*** [de l'accidenté du travail, de la victime de maladie professionnelle ou autre] ***aux dits concepts***. Cet objectif rejoint ce que la CGT développe dans le statut du salarié. Ce qui est posé c'est l'adéquation du poste de travail aux caractéristiques des individus. Pour cela, le plan [Santé Travail 2005-2009] propose uniquement la mise en place d'un groupe de réflexion. »

Dans le cadre de la consultation opérée par la conférence européenne des syndicats, une initiative de la commission européenne sur la violence au travail et ses effets sur la santé et la sécurité au travail pourrait prendre la forme d'une mise en lumière des ***multiples définitions*** des « violences au travail » violences verbales, symboliques, psychiques et morales, ainsi que physiques, formes de harcèlement, licenciements brutaux, voire traumatismes collectifs ou suite à accidents du travail, etc., d'une ***synthèse des travaux disponibles*** jusqu'à présent (littérature savante et études-recherches pluridisciplinaires), issus d'acteurs des Etats membres, d'une présentation des ***thématiques transverses*** *:* ***mise en visibilité des facteurs favorisants*** des situations de harcèlement et de violences internes (salariés s'affrontant entre eux, hors conflits sociaux) ainsi que des situations de violences de salariés en contact avec les usagers, les clients et le public.

Analyse des causes : facteurs sociétaux, logiques institutionnelles et organisationnelles, situations de travail (contact avec le public, travailleur isolé, équipe de travail réduite, circulation en véhicule ou à pied sur la voie publique, points d'encaissement d'espèces, secteurs géographiques sensibles au plan de l'insécurité réelle et/ou du sentiment d'insécurité…).

Un ***recensement des « bonnes pratiques » (good practice)*** **et des mauvaises pratiques** (anonymisées pour permettre leur recueil et présentation).

Incitation forte des employeurs et des institutions représentatives du personnel au ***recensement le plus exhaustif*** possible des situations d'agressivité et faits de violences initiés par des tiers. ***Ouverture de registres spéciaux***, tels que préconisés par l'avis du Conseil économique et social (cf. l'avis du CES et le rapport Michel Debout, novembre 1999).

Recensement des commissions paritaires et autres dispositifs ayant à connaître et à « traiter » des situations de violences internes, de formes de harcèlement, de placardisation, etc.

Pour la France, fixation d'orientations visant à accorder des ***crédits de temps et des moyens supplémentaires*** aux CHSCT, aux groupes d'expression des salariés (conseils d'ateliers et de bureaux) pour mise en débat dans l'espace public des situations de travail et des facteurs favorisants et l'élaboration des mesures de prévention nécessaire

Pour ce qui est des violences commises par des tiers à l'encontre de salariés, les plans d'évaluation et de reconnaissance des risques ainsi que de prévention de ceux-ci ***varient*** selon les branches professionnelles et les organisations (entreprises, administrations,…) en fonction tant de « jeux d'acteurs », d'évènements graves qui sont survenus ou de leur fréquence sur des périodes courtes ou longues. Globalement, ***ils accusent un retard important***. Les mouvements sociaux localisés ont largement contribué à l'affichage de la reconnaissance de l'existence de risques de violences au travail par les Directions de certaines entreprises et organisations ainsi qu'à la promotion de mesures de prévention plus. Les agents des services publics, des services sociaux et des services d'intérêt économique général sont largement exposés du fait de l'accomplissement au quotidien par les agents des missions d'intérêt général. On renvoie ici à l'image du service public et de l'association de son image à celle de l'Etat. En France, si l'on veut s'en prendre à l'Etat, on s'en prend volontiers aux services publics, à leurs agents et leurs biens professionnels.

La reconnaissance des risques encourus, les plans de prévention et d'accompagnement multiforme des victimes s'avèrent, en règle générale, ***insuffisants***… Ils sont ***rarement globaux***, ils ont toujours débuté par la mise en œuvre d'éléments curatifs et de gestion des évènements. La ***projection, en termes d'interventions de prévention, loin en amont***, dans un ***cadre partenarial et de long terme***, est peu avancée, et l'Etat français ne s'implique pas assez dans la mise en œuvre d'un travail partenarial construit sur la durée. On constate une

segmentation des problèmes, un ***manque d'échanges d'expériences*** entre « organisations »…

Chaque « segment » peut prendre des mesures assurant la sécurité des personnes et des biens, des groupes de salariés ou d'individus, sans mesurer que son action engendre un ***report de la délinquance violente*** sur d'autres groupes ou d'individus, sur d'autres cibles, ailleurs, parce que ***moins protégées*** (physiquement et socialement). Ce schéma peut s'appliquer partiellement pour l'agressivité et l'agression (pour d'autres motifs que la délinquance violente).

Nombre de mesures renvoient directement à ***l'augmentation des effectifs*** (travail en équipe à la place du travailleur isolé, équipes renforcées, présence humaine renforcée de jour comme de nuit). La présence de plusieurs salariés, dans certains contextes, est dissuasif pour certaines personnes de passer à l'acte d'agression. La prévention, par nature, est difficile à évaluer par ce qu'elle tend à éviter les situations dangereuses.

Temps pour être connus et reconnus, du temps d'***écoute des besoins*** sociaux

Les pressions managériales, les impératifs de rentabilité de l'activité globale comme des actes de travail au quotidien,… tendent à mettre en difficulté les salariés et ne leur permet pas de se désengager de situation à risque. Une souplesse plus grande dans les directives, l'édiction de consignes de retrait systématique devant le moindre risque potentiel

Les principes de ***respects mutuels*** salariés-agents de service public / clients-usagers. Il en est de même pour les rapports avec les sous-traitants,… Des chartes pourraient être édictées. La ***qualité du service rendu*** renvoie à la chaîne de ceux qui participent à l'élaboration de tout produit-service. C'est souvent celui qui se trouve en bout de chaîne qui se trouve exposé.

Les formes de « violences internes aux organisations » ***renvoient aux rapports sociaux*** au plan national de chaque Etat membre, dans chaque branche professionnelle, et dans chaque entreprise. La place des institutions représentatives du personnel est déterminante dans la prévention de situations conflictuelles violentes.

- ***mettre en lumière le rôle des conflits sociaux*** dans la prise en compte des questions de prévention des violences au travail, la place des CHSCT, des Institutions représentatives du personnel (IRP),…

- ***mettre en circulation et en débat*** des éléments de bonnes pratiques, des échanges d'expériences, des connaissances…

- ***avoir une visibilité permettant de mesurer les évolutions.***

- travailler activement sur l'analyse des causes des violences au travail afin d'éliminer ce risque professionnel (création de ***bases ressources disponibles sur internet***).

Considérer la lutte contre les violences et la réduction de l'effet de celles-ci sur la santé comme une question de santé publique implique à notre sens :

- des **campagnes nationales de prévention** sur ce thème.

- un développement conséquent des partenariats (les entreprises doivent se trouver en ***situation de devoir répondre à des offres de partenariat***, ce qui les obligera à une plus grande implication).

- un droit de regard sur les dispositifs de prévention comme sur les dispositifs relatifs à l'accompagnement des victimes, droit de regard exercé par des autorités de contrôle.

- Faut-il éditer et imposer un ***dispositif minimal*** à mettre en oeuvre ? Le débat mériterait d'être lancé.

- de développer ***les droits d'ingérence*** et multiplier les possibilités de contrôle des dispositifs de prévention qui doivent tendre à l'efficacité (obligations de résultats et de moyens)

- que l'Administration ***ait les moyens nécessaires pour intervenir lorsqu'il est fait appel à ses services*** et qu'elle puisse ***développer des contrôles*** **a priori**.

Nous proposons que des réflexions en interministériel (Travail-Intérieur-Justice) soient menées concernant le montage juridico-judiciaire envisagé ci-dessous.

L'essentiel des agents que nous rencontrons estime que ***c'est leur employeur qui devrait porter plainte*** suite à agression d'un agent, attendu que l'agent victime exerce une mission de service public et que c'est l'entreprise qui est principalement visée par l'agresseur. L'agent est agressé à cause de l'entreprise ou parce qu'il agit pour le compte de l'entreprise. Les agents

estiment que ce n'est pas à eux d'entreprendre des démarches (pénibilité de la chose, démarche qui s'ajoute à la « gestion post-agression »...) et peur des représailles.

L'on sait que l'action publique judiciaire peut être déclenchée par le Parquet, ministère public, procureur, juge d'instruction... dès lors qu'il a connaissance de faits constituant des infractions pénales. La poursuite judiciaire se fait au nom de la société française (il en est de même pour la condamnation pénale). Le Procureur ou le Juge ont actuellement connaissance des faits à travers des enquêtes de police diligentées, de dépôt de plaintes des victimes, de dénonciation de faits constituant des infractions (dénonciations dans le sens de « porter des faits à la connaissance du procureur », etc.).

Ne pourrait-on pas ***imaginer un dispositif ou montage qui impliquerait un changement des procédures*** en vigueur :

L'agent victime témoigne de son agression et il y a un enregistrement officiel (pièce au dossier) dans les services de police et de gendarmerie (un peu comme la procédure du témoignage sous X, anonyme). Donc cette pièce reste en possession des services qui ont à en connaître l'existence.

L'agent autorise expressément l'employeur à se substituer à lui pour faire engager les poursuite (ceci pour éviter un mandatement permanent qui aurait pour effet éventuel que l'employeur ne fasse rien et étouffe ces affaires). L'employeur se prévaut de sa qualité d'entreprise de service public (ou fonction publique) et mentionne que la victime est un agent chargé du service public. On indique que c'est l'entreprise, dans sa fonction, qui a été visée et que l'agent représentait l'entreprise au moment de son agression.

Le principe de constitution de partie civile est maintenu (la victime se constitue partie civile et l'employeur aussi s'il a subi des préjudices) mais on indique le minimum d'informations et il y a un intermédiaires chargés du recouvrement des sommes dues (suite à jugement) aux parties civiles. C'est un *premier schéma*.

On peut aussi imaginer que l'agent victime témoigne (sous les conditions ci-dessus) et que le ministère public - informés des faits d'infractions - (mais il n'y a pas de dépôt de plainte) engage l'action publique (nous sommes un peu dans le même cas de figure que la dénonciation). Il semble que dans ce *second schéma* il n'y ait pas de place pour la constitution de partie civile.

Dans l'article 11 du statut de la fonction publique (nous n'en bénéficions pas puisque les agents n'appartiennent pas aux fonctions publiques -Etat, territoriaux, hospitaliers-, même si l'on peut imaginer que les agents EDF GDF chargés du service public puissent devenir des fonctionnaires, ce qui couperait l'entreprise en deux : service public et activités concurrentielles), « la collectivité publique doit protection à ses fonctionnaires », ne peut-on pas considérer ce droit à protection jusqu'à une substitution de l'employeur à la victime, cette protection s'affichant comme une mesure dissuasive, car il serait affiché partout (dans tous les sens du terme : publicité de jugements, affichages dans les lieux d'accueil : « nous porterons plainte en cas d'agression d'un agent »...) ou second schéma avec une conception élargie de la collectivité publique : l'agent témoigne et la société française - via le ministère public - engage l'action publique judiciaire.

Dans le but de protéger le ou les témoins d'une infraction, après accord du Procureur de la République, le témoignage peut être enregistré avec les seuls éléments d'identité (exemple : X, de sexe féminin) ne comportant pas le risque d'identification des témoins par le ou les mis en cause [mis en cause, c'est-à-dire les auteurs de faits de délinquance]. Les autres éléments d'identification figureront sur un ***registre spécial*** de police et ne seront dès lors connus que les seuls policiers ou de l'autorité judiciaire à sa demande. [note ThG : cette disposition nationale est portée à la connaissance du public, notamment par la Direction départementale de la Police nationale de Seine-Saint-Denis (site internet consulté en janvier 2004)].

Code procédure pénale (partie législative) Article 706-58 : « en cas de procédure portant sur un crime ou sur un délit puni d'au moins trois ans d'emprisonnement, lorsque l'audition d'une personne visée à l'article 706-57 [voir ci-dessous] est susceptible de ***mettre gravement en danger la vie ou l'intégrité physique de cette personne, des membres de sa famille ou de ses proches***, le juge des libertés et de la détention, saisi par requête motivée du procureur de la République ou du juge d'instruction, peut, par décision motivée, autoriser que les déclarations de cette personne soient recueillies sans que son identité apparaisse dans le dossier de la procédure. Cette décision n'est pas susceptible de recours, sous réserve des dispositions du deuxième alinéa de l'article 706-60. Le juge des libertés et de la détention peut décider de procéder lui-même à l'audition du témoin. La décision du juge des libertés et de la détention, qui ***ne fait pas apparaître l'identité de la personne***, est jointe au procès-verbal d'audition du témoin, sur lequel ne figure pas la signature de l'intéressé, qui est versé dans un ***dossier distinct du dossier de la procédure***, dans lequel figure également la requête prévue à l'alinéa précédent. L'identité et l'adresse de la personne sont inscrite sur un registre coté et

paraphé, qui est ouvert à cet effet au tribunal de grande instance. » (Loi n°2001-539 du 25 juin 2001 article 26 ; Loi n°2001-1062 du 15 novembre 2001 article 57 ; Loi n°2002-1138 du 9 septembre 2002 article 39 *JO* du 10 septembre 2002).

L'article suivant définit la « qualité » du témoin :

Code procédure pénale (partie législative) Article 706-57 : « Les personnes à l'encontre desquelles il n'existe ***aucune raison plausible de soupçonner qu'elles ont commis ou tenté de commettre une infraction et qui sont susceptibles d'apporter des éléments de preuve intéressant la procédure*** peuvent, sur autorisation du procureur de la République ou du juge d'instruction, déclarer comme domicile l'adresse du commissariat ou de la brigade de gendarmerie. L'adresse de ces personnes est alors inscrite sur un registre coté et paraphé, qui est ouvert à cet effet. » (Loi n°2001-539 du 25 juin 2001 article 26 ; Loi n°2001-1062 du 15 novembre 2001 article 57 ; Loi n°2002-307 du 4 mars 2002 article 2 *Journal Officiel* du 5 mars 2002).

Nous proposons la ***démultiplication de groupes de qualification mutuelle***, avec une ***thématique spécifique*** Agresseurs-Agressés décrite ci-dessous.

Entre les agents des services au public et leur public, il arrive que la relation de service dégénère en conflit, que les agents soient victimes de violences.

Comme l'ont montré de nombreuses recherches, les auteurs de ces agressions physiques ou verbales se vivent souvent comme des victimes de violences institutionnelles, voire plus globalement de l'insécurité sociale.

La « fracture sociale » s'est transformée en « dérive des continents » et ces situations d'affrontement se sont naturalisées, comme si à la loi du plus fort économiquement et socialement avait fabriqué – poison contre poison – répondait celle du plus fort agressivement. Même si le plein emploi revenait, même si la promotion sociale redevenait une perspective, les agents des services publics auront encore longtemps à subir les effets de la violence de la société française.

Sans adhérer aux propos de ceux qui disent : « le vol, c'est un des moyens de rétablir de l'égalité dans la société » ou « l'agression, le moyen de se rendre justice », on peut tenter de les comprendre. Défendre ses valeurs, penser sincèrement qu'elles sont seules légitimes, ne dispense pas d'entendre, de tenter de comprendre, celles des autres. Cette démarche de compréhension contient la peur et permet de combattre la violence sans évitement ni sanction, mais par des propositions et des actions de transformation, au plus près du terrain.

Une telle dynamique, que nous dénommons « qualification mutuelle », repose sur l'idée que tout public, y compris ceux qui sont qualifiés d'« inadaptés économiques ou sociaux », a quelque chose à apprendre à ceux qui rendent un service public. L'objectif premier est de parvenir à une coopération au sein du groupe, préalable incontournable pour impulser une prévention des violences dont sont victimes les uns et les autres. Les participants auront compris que la cause de ce qu'ils subissent ne s'incarne pas dans les personnes, ceux présentes dans le groupe ou sur le terrain, mais dans un « système ». Ils voudront faire partager les constats et les propositions faits en commun.

Dans le cas présent, il est proposé de réunir, pendant six journées, douze à seize personnes, ***pour moitié utilisateurs du service du gaz et de l'électricité, pour moitié électriciens et gaziers***. Les premiers sont sélectionnés à partir des profils types que les seconds souhaitent rencontrer : personne ayant commis des violences contre un agent, avec ou sans sanction, personne ayant assisté à des violences commises contre des agents ou en ayant elle-même subies, personne ayant « couvert » un agresseur, personne ayant soutenu un agressé… De la même façon, les professionnels doivent avoir des profils et des positions aussi divers que possible. La qualification mutuelle constituera une « scène » où vont se rejouer les situations subies.

Au terme de ce travail collectif, le passage d'une confrontation-accusation à une lecture plurielle qui intègre la complexité, fait émerger des propositions communes. Celles-ci visent le plus souvent, d'abord à généraliser la compréhension mutuelle qui s'est fait jour dans le groupe, puis à mettre en œuvre des moyens de résoudre les problèmes rencontrés par les services et leurs utilisateurs.

La méthode employée dans les groupes de qualification mutuelle se distingue nettement des méthodes d'animation des groupes-projets habituels :
- elle confronte des professionnels à des utilisateurs,
- les uns et les autres sont considérés comme des experts capables de produire ensemble un diagnostic et des propositions,
- contre une présence obligatoire, les utilisateurs sont indemnisés en raison du service rendu à la collectivité.

On la nomme « formation-action » : formation car les capacités à mobiliser pour parvenir à une coopération doivent faire l'objet d'un apprentissage, action car les propositions visent à sortir de l'impuissance et à impulser un véritable changement.

A travers les situations exposées par les participants, les thèmes traités dans les groupes sont notamment : rôle et mission du service, relations entre professionnels et utilisateurs, souffrance au travail, intérêt individuel/intérêt collectif et citoyenneté, pouvoir et autorité, règles, normes et limites, puissance/impuissance, responsabilité...

Le travail implique pour les participants d'identifier les visions du monde à partir desquelles se forgent leurs représentations des situations, des personnes et de leurs positions, représentations bien souvent sources d'incompréhension et de malentendus. Il requiert une « écoute active », permettant une reconnaissance des différences mais également de ce qui fait lien. La formation à cette forme d'écoute, qui est un des éléments centraux de la qualification mutuelle, peut avoir des effets sur les relations sociales et professionnelles, bien au-delà des participants au groupe.

La multiplication de tels groupes sur le territoire, dans des zones où les agressions sont le plus nombreuses, pourrait permettre à la fois de les prévenir et de transformer le service rendu. En supposant que les inégalités sociales se maintiennent, ne pas favoriser cette compréhension mutuelle, c'est risquer de systématiser les violences subies par les agents au contact du public. Un électricien en mission pour remettre en service un circuit défaillant serait alors systématiquement pris pour le responsable de la coupure subie par tous ceux qui n'ont pas payés, et attaqué comme responsable d'une aggravation de la misère. Le délai de rétablissement du courant serait alors allongé, contribuant encore plus à l'aggravation de la situation. Comment sortir de ce cercle de violence ? En reconnaissant tous ceux qui le subissent comme socialement utiles pour fabriquer du changement social. Il n'y a plus qu'à multiplier les expériences de groupe de qualification mutuelle.

(Proposition émise et rédigée par Suzanne Rosenberg, 11 mai 2005 et prise en compte par la délégation CGT au CNHSCT d'EDF et de Gaz de France.)

Eléments bibliographiques de Suzanne Rosenberg :

- « Les acteurs du service public ; les agents de base du service public comme acteurs d'un débat dans l'espace public », *in Territoires*, juin 1994.
- « Une expérience de qualification mutuelle jeunes/services publics dans le quartier Franc Moisin à Saint-Denis » avec Marie de Cenival, *in Migrations SOCIÉTÉ*, vol. 8, n°45, mai-juin 1996.
- « Service public et qualification mutuelle », *in Flux*, Groupement de recherche 903 Réseaux du CNRS, n°31/32 consacré à : Demain les services urbains efficacité - justice - régulation, janvier-juin 1998.
- « Qualification mutuelle des exclus et des institutions : un mode de reconstruction de la société », *in Ville Ecole Intégration migrants formation*, n°113 consacré à : Jeunes, travail et insertion, juin 1998.
- « Usagers et prestataires : une qualification mutuelle est-elle possible ? », *in Informations sociales,* n°76, 1999.
- « Une controverse attendue », *in Impatiences démocratiques*, n°3, mars 2000.
- « Usagers et prestataires de service public : des rapports violents ? *in Communautés éducatives, n° 112, consacré à : la violence, comment faire face ?,* septembre 2000.
- *Face à l'insécurité sociale, désamorcer les conflits entre usagers et agents de services publics*, avec Marion CARREL, La Découverte, octobre 2002, 252 pages.
- « Des habitants-problème aux habitants-solution » *in Territoires, Entre participation et pacification*, n° 441, octobre 2003.

Les procédures de ***signalements de situations à risque, de secteurs à risques et de personnes pouvant avoir des comportements dangereux***, afin de ne pas exposer des agents aux risques d'agression, doivent être mises en œuvre au sein des organisations comme dans des dispositifs partenariaux. Des « cartographies » et des informations sensibles doivent pouvoir être ***partagées d'une manière partenariale***.

Les dispositifs de ***gestion de crise*** doivent être intégrés dans des approches de ***gestion dans la durée***, à travers des dispositions internes aux organisations et dans des cadres partenariaux.

Partie 5

Travail intersyndical avec les représentants des Directions : travaux du groupe de travail « Analyse et prévention des agressions » (mai 2006 - avril 2007)

Fiche synthèse

Animation du groupe de travail « Analyse et prévention des violences » du CNHSCT d'EDF et de Gaz de France

Fonctionnement du groupe de travail :

Patrick DEDREUX missionné par Bernard CURA le 16 janvier 2006 a animé un groupe de travail transverse en réponse à une demande répétée du CNHSCT. Ce groupe « Analyse et prévention des violences », consacré tout à la fois aux diverses formes d'agression des salariés commises par des tiers et aux violences internes, a travaillé de mai 2006 à mai 2007. Il s'est réuni à huit reprises (auquel il convient d'ajouter les travaux de cinq sous-groupes en inter-sessions).

Lors des plénières, sept témoignages d'agents concernés par la problématique violences plus cinq présentations et/ou témoignages externes ont enrichi ces travaux. Ce groupe véritablement pluridisciplinaire a permis, de l'avis de tous, de réaliser un travail de qualité.

Etat des lieux synthétique dans nos entreprises :

Le constat global est que la grande partie des matériaux sont disponibles mais sont relativement peu utilisés dans nos entreprises. La prévention des violences dans nos entreprises relève d'une approche trop morcelée et reste insuffisante.

Par ailleurs, si des expériences partenariales existent localement, il n'est pas possible d'en avoir une vision nationale. De plus, les actions menées ne font pas l'objet d'évaluation.

Commentaires et avis :

Une appropriation ferme et résolue doit être réalisée dans nos entreprises à partir du plus haut niveau hiérarchique. Il faut être conscient que la prise en compte de cette problématique et la résolution de l'ensemble des problèmes qu'elle pose constitue, à terme, une condition de pérennisation de nos activités. La violence et les agressions sont une réalité (des exemples vécus et des ressentis). Pour autant la première étape du traitement passe par la reconnaissance du risque. Il convient de prendre en compte que le fatalisme par rapport au risque agression s'est accrû depuis plusieurs années. Dans un tel contexte, la débrouille et les faits d'autodéfense risquent de se développer.

Compte tenu de l'expérience acquise et de l'enrichissement lié au travail en commun, ce groupe de travail constitue finalement un moyen de capitalisation. Il est de fait une opportunité pour aller vite et engager les actions de fond nécessaires. Il est aussi le socle permettant à nos entreprises de renforcer leurs ambitions et de passer à un stade supérieur.

Recommandations :

Il s'agit de faire en sorte que nos entreprises aient un niveau de pratiques équivalent aux « meilleures pratiques » des entreprises leaders en ce domaine (cf. plusieurs témoignages lors des travaux du groupe). Cet objectif peut être obtenu au travers de trois grands leviers que sont l'engagement politique d'entreprise, la connaissance de la problématique et la communication spécifique.

<u>Engagement politique d'entreprise</u>

Il doit être visible et se traduire par une note d'orientation et de cadrage portée par le plus haut niveau hiérarchique. Cette note doit prendre en compte tout à la fois les problèmes sociétaux et ceux résultant de nos choix et de nos organisations sachant que tous ces facteurs impactent nos activités.

De façon plus pragmatique, les politiques des entreprises doivent intégrer le risque ; les choix et les organisations de travail doivent être régulièrement questionnées au travers du prime du risque agression. Il est essentiel de clarifier la politique d'EDF et de Gaz de France en regard de « leur rôle

citoyen ». Il convient de renforcer les coopérations dans le travail notamment dans les interactions et le renforcement de la solidarité individus/collectifs. Plus largement, il s'agit de définir et mettre en oeuvre une politique vis-à-vis des partenaires internes et externes et donc préciser ce que nos entreprises souhaitent à la fois apporter et trouver dans ces partenariats. De même les événements afférents doivent être analysés et les causes profondes des violences internes doivent être identifiées pour être traitées.

Connaissance de la problématique

Pour être à même de décider et de montrer leur engagement dans ce domaine, les Directions doivent disposer d'informations fiables et être en capacité de fournir toutes les informations aux acteurs et partenaires**.** A cet effet, les évolutions constatées au plan sociétal doivent faire l'objet d'études et être suivies cycliquement et cela au plus haut niveau de l'entreprise. En première approche un travail devrait être mené rapidement en interne comme en large partenariat avec l'externe visant à mieux appréhender l'ensemble des facteurs sociétaux et organisationnels qui contribuent à la violence contre les personnes et contre les biens.

Communication spécifique

La réussite d'une démarche de ce type repose sur la transparence et la qualité de la communication associée. Il apparaît donc que la communication en interne sur ces questions doit être très largement amplifiée.

Il s'agit notamment de faciliter le fonctionnement en réseaux, en s'affranchissant des cloisonnements organisationnels et aussi d'œuvrer à la libération de la parole.

Propositions d'actions

Ces propositions d'actions sont regroupées selon 3 axes principaux :

1 -- des actions immédiates permettant de rendre la démarche visible,

2 – des instruments de mesure de la problématique,

3 – la pérennisation du dispositif et une ambition à la hauteur de EDF et de Gaz de France.

1 - des actions immédiates permettant de rendre la démarche visible

- Renforcer les moyens mis à disposition.

- Une double structure de travail pérenne, prenant en compte le fait que le rôle des organismes statutaires en matière d'alerte, de recommandations et de propositions doit s'exercer pleinement dans ce domaine, il doit être mise en place :

  - Une entité en charge de la problématique pour le compte de la direction.
  - Une mission émanant du groupe de travail du CNHSCT consacrée à la problématique violences pourrait avantageusement être constituée et travailler en liaison permanente tant avec les acteurs internes qu'avec des chercheurs internes et externes, et notamment avec les structures de la filière CHSCT tant au niveau national que local. Cette mission de travail, pourra commanditer des études spécifiques sur le sujet en lien avec les expertises demandées par le CNHSCT.

- Connaître et faire connaître le risque (communication, formation,…). Mieux connaître les faits en structurant l'expression. Libérer la parole : celle des agents agressés, celle des agents qui ont peur d'être agressés.

- S'inspirer des bonnes pratiques en terme d'actions de prévention individuelles et collectives.

- Faire monter en compétence la ligne managériale du dirigeant au manager de proximité. Fournir des outils à des encadrants qui ne savent pas quoi faire et à la hiérarchie directe qui a des difficultés à gérer cette situation (dispositif d'écoute, supports, etc.).

- Faire monter en compétence sur l'accompagnement post-événementiel (médecin, infirmier, assistant social, RH, etc.)

- Favoriser les coopérations de travail et les organiser.

- Mettre à contribution les services d'études et de recherche internes et externes sur ces thématiques. Leurs travaux doivent être discutés et mis à profit.

- Communiquer sur la problématique au travers d'actions internes ou s'associer avec l'externe pour mener des actions comme par exemple celle de mener avec les autorités publiques une large campagne de prévention des agressions et y participer activement.

- Développer les partenariats internes et externes.

Etablir un inventaire des partenariats externes et internes existants à ce jour.

Pour le partenariat externe : définir ce que l'on souhaite trouver dans le partenariat, s'ouvrir sur l'extérieur, échanger, s'enrichir d'autres pratiques (autres cultures professionnelles, des territoires sur lesquels chacun opère), identifier les partenaires potentiels utiles localement (état des lieux) et retenir ceux avec lesquels il est pertinent de travailler, comprendre ce que cette démarche peut apporter, mesurer les difficultés, les charges de travail induites par le partenariat (échanges d'informations et de documents, temps d'échanges,…), dans la durée, élaborer une « méthode d'approche » transparente et respectueuse des intérêts respectifs (vis-à-vis des partenaires internes comme des partenaires externes). Pérenniser le partenariat par exemple en contractualisant notamment pour s'affranchir du changement de personnes, promouvoir et favoriser des échanges plus informels et plus libres.

Pour le partenariat interne : identifier les acteurs internes, les contributeurs et préciser leurs rôles dans une approche pluridisciplinaire (assistantes sociales, médecin du travail, membres du CHSCT, IPRP, toute personne ayant une motivation particulière, etc.) en prenant en compte les intérêts du salarié et du collectif de travail (Pour mémoire les points à prendre en compte sont entre autres : l'écoute, l'information, l'orientation, l'accompagnement psychosocial individuel et collectif, l'interface entre les différents acteurs,…)

- Réaliser un travail bibliographique à partir des matériaux disponibles (procès-verbaux de CHSCT, comptes rendus de groupes de travail, témoignages,…) et le rendre accessible à tous, voire à des tiers – chercheurs en particulier. Compléter la bibliographie par l'apport de divers matériaux disponibles à l'externe. Faire une exploitation thématique de ces données sous différentes formes. Et commencer par donner un statut au travail du groupe (8 comptes rendus des réunions + les documents associés).

2 – des instruments de mesure de la problématique.

- Définir un référentiel de mesure et construire un instrument de mesure (baromètre) des évolutions au fil du temps**,** faciliter la mise en action des acteurs (managers, agents, délégués du personnel, représentants du personnel en CHSCT, services de santé au travail,…) tout en prenant les précautions utiles pour que l'expression des situations soit effective. L'axe de travail est de définir une grille nationale qui permette de faire une collecte homogène des agressions et qui permette d'en suivre l'évolution au fil du temps pour devenir une aide à l'action des différents acteurs.

- Etablir une typologie des agressions (violence physique, verbale, menaces, insultes, …), en fonction de la description des faits. Cette typologie des agressions sans les hiérarchiser permettra d'en suivre l'évolution au fil du temps. Cette classification sera un appui pour la mise en action des managers, agents, délégués du personnel, représentants du personnel en CHSCT, services de santé au travail selon les axes managériaux, sociaux, médicaux, juridiques, etc. Pour mémoire les agressions peuvent notamment être répertoriées en fonction de la gravité (juridique, lésion, ressenti)). Il est indispensable de rapprocher les agressions des activités exercées, des situations de travail, du contexte particulier, du lien ou non de l'agression avec l'activité exercée, des caractéristiques de l'agresseur et des modalités d'agression.

3 – la pérennisation du dispositif et une ambition à la hauteur de EDF et de Gaz de France.

- Décider de l'ouverture de négociations afin d'aboutir à la signature d'un accord-cadre relatif à la prévention des violences et la prise en compte des victimes. Et les organismes de la filière CHSCT, dont la légitimité serait renforcée par la signature de cet accord-cadre avec la direction, seraient invités à prendre toute leur place dans les dispositifs externes et internes. Un des volets de cet accord de prévention prendra en considération les éléments de la « problématique amont ».

- Initialiser certains partenariats au niveau national auprès des ministères concernés, par exemple afin de faciliter le travail sur le terrain au local (exemple : convention signée au national pour faciliter le dépôt de plainte et déclinée ensuite en local par les unités opérationnelles). Fournir à nos entreprises les moyens d'interpeller les institutions. Ces partenariats permettent d'aborder les questions le plus en amont possible et aussi d'élaborer des stratégies et actions partenariales (quelles actions vis-vis des démunis et pour prévenir les impayés et les difficultés sociales ? Quelle politique d'emploi pour les jeunes et les adultes issus des quartiers d'habitat social ?). Engager les démarches auprès des autorités en vue de faire reconnaître à chaque agent la qualité de personne en charge du service public de l'électricité et du gaz. Faire modifier plusieurs articles du Code pénal visant au durcissement des peines encourues par des agresseurs de personnes en charge de mission de service public dont la circonstance aggravante de guet-apens.

Fiche 1

Problématiques amont (contexte organisationnel, dont violence interne, environnement,…)

Membres : Thierry Gerber (CGT), Joseph Boyer (Secrétaire CGT du CNHSCT), Jean-François Folliot (CFE-CGC), Patrick Dedreux.

Exposé de la problématique :

Concernant les agressions par les tiers, un travail important a déjà été mené en interne comme en large partenariat y compris tourné vers l'externe, mais ce travail doit être poursuivi car une partie importante reste à faire qui doit viser à **mieux appréhender l'ensemble des facteurs sociétaux** lesquels contribuent à la violence contre les personnes et contre les biens (en particulier les violences urbaines dans ce dernier cas).

Les évolutions constatées au plan sociétal doivent faire l'objet d'études et être suivies cycliquement et cela au plus haut niveau de l'entreprise.

Comment alors tenir compte des problèmes sociétaux au travers de nos choix et nos organisations sachant qu'ils impactent nos activités.

Il convient donc d'interroger régulièrement :

- en quoi les politiques des entreprises, les choix et les organisations de travail contribuent elles-mêmes à l'aggravation de la situation ou en quoi elles génèrent des réactions violentes (évolution de la notion de service public, séparation distributeur/commercialisateur, les stratégies développées par les organisations doivent être interpellées au travers du risque agression.)

- comment nos entreprises interpellent les institutions ?

- quelles stratégies sont mises en œuvre pour renforcer les coopérations dans le travail notamment dans les interactions et le renforcement de la solidarité individus-collectif

Il y a lieu aussi de s'intéresser de plus près aux conduites, individuelles et/ou collectives, impulsives ou stratégiques « d'usagers clients » et d'étudier les facteurs de potentialité de passage à l'acte violent.

D'autre part, dans les relations sociales les attentes individuelles et collectives non prises en compte peuvent être ressenties comme des violences.

Les violences (réelles ou ressenties) dans les relations avec les clients ont des conséquences dans les relations internes pouvant favoriser les conditions de l'accroissement des violences internes.

Tous les acteurs dont les Institutions représentatives du personnel doivent être associées pour procéder à cet examen critique qui doit aboutir à des inflexions notables et durables.

Et les organismes de la filière CHSCT, dont la légitimité serait renforcée par la signature d'un accord-cadre avec la direction, seraient invités à prendre toute leur place dans les dispositifs externes et internes.

Etat des lieux :

Concernant les violences internes, l'état de tension s'est nettement accrû ces dernières années devant une exigence externe nettement augmentée.

L'influence du caractère public des organisations s'est régulièrement amenuisée ces dernières années sous l'effet de nombreux facteurs pas obligatoirement compris et/ou partagé par les acteurs externes et internes.

Ce point revêt une acuité particulièrement forte notamment parmi les anciens dont le ressenti à ce sujet reste très négatif (voir nota) en regard de :

- l'identité professionnelle en lien avec la notion de service public de qualité et de proximité qui fait l'objet d'actions de prédation voire d'une destruction délibérée.

- des logiques et standards de gestion qui ressemblent de plus en plus à ceux du secteur privé.

- du contrôle social, qui ne subsiste qu'en façade et doit être rétabli et développé, tant au plan national qu'aux plans locaux.

Les leviers :

Les coopérations de travail doivent être recherchées et réorganisées.

Les services d'étude et de recherche sur ces thématiques, internes comme externes, doivent être sollicités et leurs travaux doivent être largement diffusés et discutés.

Des actions menées en interne et conjuguées avec l'externe et ces actions, pour être porteuses de sens et être efficaces, ne doivent pas obéir à une logique de système de contraintes.

Dans ce sens un travail d'échanges avec des clients et des habitants de quartiers doit être engagé (celui-ci pouvant prendre des formes variées).

Renforcer les moyens mis à disposition :

- Dégager des moyens importants, d'autant plus importants, qu'un retard certain a été accumulé dans le domaine de la prévention des risques agression et des violences urbaines, en comparaison avec ce que d'autres organisations ont fait. La mobilisation doit être emprunte de sincérité et l'investissement sur ces questions doit être constant dans le temps.

- Accroître les moyens dédiés à la « Solidarité » et augmenter les dispositifs de « médiation sociale » en interne.

Les finalités/objectifs du groupe :

1) Une mission de travail pérenne, tournée exclusivement sur la prise en compte de la problématique « analyse et prévention des violences » pourrait avantageusement être constituée et située dans une structure proche de la direction des entreprises. Cette mission travaillera en liaison permanente avec les acteurs et chercheurs internes et externes et notamment avec les structures de la filière CHSCT tant au niveau national que local.

Cette mission de travail, pourra commanditer des études spécifiques sur le sujet en lien avec les expertises demandées par le CNHSCT.

2) Décider de l'ouverture de négociations afin d'aboutir à la signature d'un accord-cadre relatif à la prévention des violences et la prise en compte des victimes.

Un des volets de cet accord de prévention prendra en considération les éléments de la « problématique amont ».

3) Engager les démarches auprès des autorités en vue de faire reconnaître à chaque agent la qualité de personne en charge du service public de l'électricité et du gaz. En outre à titre préventif faire modifier plusieurs articles du Code pénal visant au durcissement des peines encourues par des agresseurs de personnes en charge de mission de service public dont la circonstance aggravante de guet-apens.

NOTA :

Mutation des entreprises.

Les stratégies de dé-intégration des entreprises, de dé-mixage électricité-gaz, la primauté des logiques de profit au détriment des missions de service public, les réorganisations qui éclatent les métiers, l'érosion des valeurs de service public et l'identité professionnelle construite sur ces valeurs, les collectifs de travail mis à mal,… sont de puissants facteurs de décomposition. Elles participent de la montée des facteurs de violence partout (entre collègues et avec la hiérarchie ; agents qui vivent un mal être au travail exposés au mal être des usagers-clients,…).

Mutation du collectif à l'individuel.

Les formes d'individualisme exacerbé et généralisé (secteurs professionnels présentés comme « porteurs », occupés par des salariés que l'on incite à être des « gagneurs » ; contre secteurs en réorganisation avec des agents qui vivent les pertes de repères) sont porteuses de déconstruction des coopérations de travail entre services (rejet de responsabilités sur autrui) et sont source de dysfonctionnement sinon d'amenuisement des solidarités professionnelles.

Cela génère souffrances liées au travail mal fait pour beaucoup de salariés au sein de la « chaîne coopérative du travail » et facteurs supplémentaires d'exposition aux risques d'agressions (mécontentements et litiges, absence de médiations, conflits et agressivité,…) pour ceux qui sont en « bout de chaîne » et en « première ligne » de contact avec le public et les tiers.

Par ailleurs les agents qui portent de la fierté par rapport à leurs activités qu'ils inscrivent dans une logique de services rendus à la collectivité ne sont pas préparés à cette remise en cause et la perçoivent comme une agression.

Fiche 2

Identification et typologie des agressions, nature, qualification, classification et rapprochement activités

Membres : Thierry Gerber (CGT), Docteur Patrick Desobry, Thierry Foucher (CFDT), Jean-Pierre Rochon.

Exposé de la problématique :
Poursuivre la facilitation de l'expression des victimes, des témoins sur les actes de violence dans un but de prévention et de protection de la santé et de la sécurité des personnes :
Construire un référentiel de mesure pour :

- Etablir une typologie des agressions (violence physique, verbale, menaces, insultes, …), en fonction de la description des faits.
- Les rapprocher des activités exercées, des situations de travail, du contexte particulier, du lien ou non de l'agression avec l'activité exercée, des caractéristiques de l'agresseur et des modalités d'agression.

Construire un instrument de mesure (baromètre) des évolutions au fil du temps**,** faciliter la mise en action des acteurs (managers, agents, représentants du personnel en CHSCT, services de santé au travail,…) tout en prenant les précautions utiles pour que l'expression des situations soit effective.

Etat des lieux :
Dans le cadre de la démarche mise en œuvre par EGD, il n'y a pas eu construction d'une typologie des agressions. L'objectif a été de prendre en compte les situations vécues par les agents et les accompagner (soutien managérial, social, médical et juridique). Cette façon de faire a eu l'avantage de créer les conditions de l'expression mais présente l'inconvénient de ne pas répertorier de façon exhaustive et de classifier les agressions.
Cette typologie serait, aujourd'hui, un point d'appui à l'action et permettrait de faire un suivi dans le temps, tout en permettant d'identifier les meilleurs leviers.
Dans une logique de relance d'une démarche d'ampleur nationale, un état des lieux des évènements déjà collectés peut se révéler utile pour faciliter la construction de l'instrument de mesure.

Les leviers :
L'axe de travail est de définir une grille nationale qui permette de faire une collecte homogène des agressions et qui permette d'en suivre l'évolution au fil du temps pour devenir une aide à l'action des différents acteurs.

Les finalités/objectifs du groupe :
Le groupe proposera une typologie des agressions sans les hiérarchiser qui permette d'en suivre l'évolution au fil du temps. Cette classification sera un appui pour la mise en action des managers, agents, représentants du personnel en CHSCT, services de santé au travail selon les axes managériaux, sociaux, médicaux, juridiques../….
Ce dispositif sera conçu et mis en œuvre en recherchant à capitaliser sur l'action initiale et à maintenir et accroître l'expression existante tout en veillant à ce que le dispositif ne soit pas un frein à l'expression des situations d'agression et de violence (par exemple ne pas contractualiser sur les évènements enregistrés).
Pour mémoire les agressions peuvent notamment être répertoriées en fonction de la gravité (juridique, lésion, ressenti).
La prise en compte des agressions suivant cette typologie est un des éléments de la chaîne de prévention.

(Se reporter à la fiche 4).

Fiche 3

Partenariat : modalités de développement, identification, priorisation

Membres : Thierry Gerber (CGT), Joseph Boyer (Secrétaire CGT du CNHSCT), assistantes sociales, Marie-Claude Tissier.

Exposé de la problématique :

il s'agit de définir et de mettre en oeuvre une politique vis-à-vis des partenaires internes et externes.[220]

Pour le partenariat externe :

- définir ce que l'on souhaite trouver dans le partenariat : s'ouvrir sur l'extérieur, échanger, s'enrichir d'autres pratiques (autres cultures professionnelles, des territoires sur lesquels chacun opère)

- identifier les partenaires potentiels utiles localement (état des lieux) et retenir ceux avec lesquels il est pertinent de travailler : comprendre ce que cette démarche peut apporter et mesurer les difficultés, les charges de travail induites par le partenariat (échanges d'informations et de documents, temps d'échanges,…), dans la durée

- élaborer une « méthode d'approche » transparente et respectueuse des intérêts respectifs (vis à vis des partenaires internes comme des partenaires externes).

- pérenniser le partenariat par exemple en contractualisant notamment pour s'affranchir du changement de personnes, promouvoir et favoriser des échanges plus informels et plus libres.

Pour le partenariat interne :

Identifier les acteurs internes, les contributeurs et préciser leurs rôles dans une approche pluridisciplinaire (assistantes sociales, médecin du travail, membres du CHSCT, IPRP, toute personne ayant une motivation particulière, ….) en prenant en compte les intérêts du salarié et du collectif de travail.

Pour mémoire les points à prendre en compte sont entre autres : l'écoute, l'information, l'orientation, l'accompagnement psychosocial individuel et collectif, l'interface entre les différents acteurs,…

Une fois clarifiée la politique d'EDF et de Gaz de France en regard « de leur rôle citoyen », ces partenariats permettent d'aborder les questions le plus en amont possible et aussi d'élaborer des stratégies et actions partenariales (quelles actions vis-vis des démunis et pour prévenir les impayés et les difficultés sociales ? Quelle politique d'emploi pour les jeunes et les adultes issus des quartiers d'habitat social ?).

Etat des lieux :

Des expériences partenariales existent sans qu'il soit possible d'en avoir une vision nationale. Elles résultent d'initiatives locales qu'il faut encourager, faire partager et généraliser, d'autant plus que

---

[220] Le développement de l'inter-connaissance et du partenariat permettra d'établir des « inter-comparaisons » en matière de prévention et prise en compte du risque agression, en particulier lors d'échanges avec des organisations dont les salariés sont exposés aux risques et faits d'agression. L'inter-connaissance et le partenariat permettront de mieux appréhender les autres cultures professionnelles (collectivités territoriales, intervenants urbains, milieux associatifs, travailleurs sociaux, médiateurs urbains, police et gendarmerie, corps préfectoral, représentants d'associations de consommateurs, d'habitants ; habitat social,…). Ces échanges et les séances de travail permettront d'aborder les questions dans leurs dimensions « territorialisées » et transverses (activités délinquantes, conduites agressives d'habitude, personnes en souffrance,…). L'inter-connaissance et le partenariat permettent aussi, par ricochet, à chacun des partenaires d'interroger les fondements des politiques institutionnelles et des organisations (quelle politique d'organisation ? Que reste-t-il des missions de service public dans la logique de fonctionnement des organisations ?, quelle politique commerciale ? Quelle politique de solidarité vis-à-vis des personnes démunies ? Quelles interactions et quels impacts des uns sur les autres : cela permet d'analyser la contribution de chacun dans une chaîne des difficultés, la création de failles et interstices (qui facilitent la délinquance et la fraude), etc.
L'inscription au sein des CLSPD permet de partager des diagnostics et éventuellement dégager une problématique de CLS thématique « intervenants urbains de réseaux » (comme les CLS thématiques transports publics en Ile-de-France, de zones aéroportuaires, d'espaces commerciaux,…). Elle facilite l'engagement dans des actions spécifiques ou communes.

certains organismes sont demandeurs de la présence des entreprises pour bénéficier de l'expérience et du savoir-faire de nos agents de terrain.

Des matériaux sont disponibles mais sont relativement peu utilisés.

Les leviers :

Disposer d'un inventaire des partenariats externes et internes existants à ce jour.

Définir ce que nous souhaitons à la fois apporter et trouver dans ces partenariats

Proposer une note d'orientation et de cadrage sur l'ensemble de la problématique.

Engager les actions prioritaires :

- Initialiser certains partenariats au niveau national auprès des ministères par exemple afin de préparer le terrain au local (exemple : convention signée au national pour faciliter le dépôt de plainte et déclinée ensuite en local par les unités opérationnelles).

- Proposer aux autorités de mener une large campagne de prévention des agressions et y participer activement.

- Développer des échanges d'analyses et de réflexions sur les évolutions constatées.

- Faire la part de ce qui relève de l'évolution de la société et de l'accomplissement de nos activités notamment celles liées aux missions de service public.

- Inviter les représentants du personnel à des réunions de type partenarial.

Développer des outils pour accroître l'ouverture sur la société du personnel de nos entreprises imprégnées d'une forte culture technique (partenariats, participation à des formations inter-services publics, contacts avec la société civile,…)

Les finalités/objectifs du groupe :

Proposer une mise en mouvement au travers d'actions prioritaires.

Pourquoi développer des partenariats ? Avec qui ?

Que pensons nous en dire ?

Comment donner envie à nos partenaires potentiels de travailler avec nous ?

(Se reporter à la fiche 4.)

Fiche 4

Outils et solutions

Membres : Thierry Gerber (CGT), Marie-Claude Tissier , Michelle Appourchaux

Préambule

La violence et les agressions sont une réalité (énergie et ressenti). Pour autant, la première étape du traitement passe par la reconnaissance du risque**.**

La stratégie des entreprises, visant à « ne pas développer de psychose », a abouti au maintien de postures de négation des problèmes, de déni des risques, d'enfermement individuel et collectif (petites équipes), de sous-estimation du risque et de la gravité des faits.

Les Directions doivent disposer d'informations fiables et être en capacité de fournir toutes les informations aux acteurs et partenaires**.**

Exposé de la problématique :

Il est nécessaire de disposer d'outils permettant de donner des repères et offrant des solutions sur les trois axes de la prévention (information, protection, organisation).

Etat des lieux :

La prise en compte de la problématique suivant les niveaux habituels de prévention des risques ; prévoir et anticiper, réduire à la source, limiter les conséquences, montre que :

- on sait faire sur les aspects individuels du traitement post-événementiel : appui managérial, appui psychologique, appui social, appui juridique mais que l'on fait très inégalement.
- on a des pistes d'action en terme de limitation des conséquences au niveau individuel (aide à faire face) et collectif (cohésion et fonctionnements de l'équipe, soutien social, aménagement des locaux, …) mais il reste un chemin important à parcourir vers la prévention et le collectif.
    - en ce qui concerne la réduction à la source, peu de choses sont faites (cf. fiche 3)
    - les actions qui sont menées ne font pas l'objet d'évaluation.

Les leviers :

- Connaître et faire connaître le risque (communication, formation,…
- Mieux connaître les faits en structurant l'expression
- Libérer la parole : celle des agents agressés, celle des agents qui ont peur d'être agressés, celle des encadrants qui ne savent pas quoi faire, celle de la hiérarchie directe qui a des difficultés à gérer cette situation (dispositif d'écoute, supports,…..)
- Faire monter en compétence la ligne managériale du dirigeant au manager de proximité.
- Faire monter en compétence sur l'accompagnement post-traumatique (médecin, infirmier, assistant social, RH….)
- S'inspirer des bonnes pratiques en terme d'actions de prévention individuelles et collectives.
- S'appuyer sur les partenariats locaux et nationaux (voir fiche 3).

Les finalités/objectifs du groupe :

- Faire en sorte que nos entreprises aient le même niveau de pratique que les entreprises leaders en ce domaine (cf. divers témoignages lors des travaux du groupe)
- Au niveau national :
    - Créer un baromètre permettant d'évaluer l'impact des actions et mesurer les évolutions
    - Assurer l'ouverture de négociations sociales sur la prévention des atteintes et agressions vers la signature d'un accord-cadre sur la prévention et la prise en compte des agressions ainsi que la prise en charge des victimes et témoins.
    - Créer et organiser un dispositif d'aide aux unités :
        - élaborer et faire connaître les outils de base, les bonnes pratiques
        - organiser un réseau de retour d'expérience
        - organiser la structure d'expertise adaptée à la problématique
        - initialiser certains partenariats au niveau national auprès des ministères par exemple afin de préparer le terrain au local (exemple : convention signée au national pour faciliter le dépôt de plainte et déclinée ensuite en local par les unités opérationnelles).
    - Constituer un groupe de travail permanent (en lien avec tous les acteurs et notamment le CNHSCT) pour aider au recueil de l'existant, des besoins, faciliter les enquêtes de terrain
    - Disposer d'une base de donnée et d'analyse nationale évolutive
    - Communiquer largement :

- thèmes (travaux engagés, évènements et retour d'expérience, bonnes pratiques, …)
- cibles (partenaires, public, interne)
- Table ronde sécurité

- Au niveau local :
  - Evaluer les besoins
  - Privilégier la résolution de problèmes (utiliser les moyens mis à disposition) dans une démarche pluridisciplinaire avec la participation des CHSCT
  - Faire fonctionner le retour d'expérience
  - Communiquer

- Garantir le contrôle social.

Bibliographies et données sources

a) Des éléments de connaissances sont disponibles et non-facilement accessibles.
Une diffusion d'analyses en utilisant des outils appropriés serait pertinente (par exemple une base de données avec des extraits des travaux, des synthèses accompagnées de réflexions et/ou propositions qui montrent en quoi EDF et Gaz de France sont impactées)[221].
b) Réaliser un travail bibliographique à partir des matériaux disponibles (PV de CHSCT, compte rendu de groupes de travail, témoignages,…) et le rendre accessible à tous, voire à des tiers – chercheurs en particulier.
c) Compléter la bibliographie par l'apport de divers matériaux disponibles à l'externe.
d) Faire une exploitation thématique de ces données sous différentes formes
- évolutions de l'implication des organisations dans les politiques de la Ville
- évolutions des dispositifs de solidarité avec les usagers-clients démunis, conditions d'accessibilité aux produits-services délivrés par ces organisations
- caractéristiques des violences auxquelles sont confrontés les salariés
- bilan des implications dans les CLS, CLSPD
- formes et évolutions des dispositifs de prévention, de prise en compte des agressions et d'accompagnement des victimes,…

avec pour conséquence des supports de communication :
- élaboration de supports de remontées d'informations mettant l'accent sur le qualitatif et qui permettront d'engager des enquêtes,
- élaboration de supports dont la mise à jour régulière fournit des informations fiables, adaptées (qui suivent les évolutions des phénomènes d'insécurité et d'agression) et qui montre que ce thème est une préoccupation constante et non occasionnelle en réaction à des événements,
- conception d'une vaste campagne de prévention qui revêtira des formes variées dans le temps et l'espace (avec retours d'expérience et diagnostics partagés par les multiples acteurs).
- Définir l'agression (les diverses définitions possibles) ? Les conséquences possibles (montrer qu'il peut y avoir retentissement prenant des formes variées : sidération sur le moment, choc post-traumatiques, articulation avec des évènements difficiles personnels, etc. (ceci afin de ne pas banaliser…). Enregistrer et communiquer sur les faits (cela sert à soi, cela sert-il aux autres ?,…). Pourquoi on ne doit pas tout accepter et tout laisser passer (explications en matière de ripostes, jusqu'au judiciaire). Les aides sur le plan du soutien social et du soutien médical.
- réunions (débats, groupes de parole, groupes de travail,…)
- accords-cadre négociés dans certaines professions.

[221] Il y a lieu d'articuler plusieurs champs : ce qui est relatif à la relation de service, à la politique de la ville, aux difficultés sociales et économiques, aux faits de violences, aux relations de médiation, à la régulation des conflits, aux évolutions des quartiers et îlots sensibles, au sentiment d'insécurité, etc.
De multiples travaux d'études et recherches ont été entrepris ces dernières années sur les causes et manifestations des violences.
Il y a lieu d'avoir accès à des présentations synthétiques des points de vue, des approches (plusieurs écoles sociologiques, approche psychologique et psychanalytique)

Fiche 5

Réflexion globale sur les structures et l'organisation

Membres : Thierry Gerber, Patrick Dedreux, Yves Tréhin

Exposé de la problématique :

Compte tenu de l'évolution des entreprises les représentations des missions des entreprises à l'interne deviennent plus confuses vu des clients.

Il n'y a pas visibilité des faits d'agression (le niveau d'exigence doit être fixé). De plus elles sont télescopées par l'introduction de nouveaux acteurs (externalisation vers les sous-traitants, recours plus fréquent aux intérimaires) et de la séparation des activités (service commun, commercialisateurs).

Organisation et externalisation

La division du travail conduit à une perte de compréhension du fonctionnement et à une perte de sens et de son rôle, amplifie le chacun pour soi et la conflictualité. L'externalisation de tâches (petites interventions, relève, travaux,…) engendre le report des risques d'agressions sur autrui (ces salariés se trouvent dans des lieux et situations à risque), leurs employeurs étant très probablement moins sensibles à la prévention des risques professionnels, en particulier en matière de risque agression.

L'emploi d'intérimaires dans des situations de travail à risque (risque agression) est à souligner.

Adresser les usagers-clients vers les bureaux de poste, c'est aussi accroître le risque agression pour les postiers (externalisation du risque)

Qualité de la prestation

Les utilisateurs du service risquent de s'y perdre voir d'être insatisfait de la prestation.

Le travail final mal fait nuit au commanditaire des travaux. Si la sous-traitance est mal maîtrisée (référentiel de la prestation attendue, contrôle de la prestation) on accroît l'insatisfaction du client et les risques d'agression tant sur le commanditaire que sur le prestataire.

L'implantation de certains lieux de travail - services fonctionnels et points d'accueil en ZUS - dans des secteurs à risques a pu apparaître comme obéissant à des considérations politiques (répartition des implantations pour plaire aux élus d'étiquettes différentes) et selon des logiques essentiellement économiques (coûts de l'immobilier et du foncier).

Etat des lieux :

Les cloisonnements et les réorganisations successives créent de l'indifférence aux autres et sont facteurs d'isolement…au point que l'avenir apparaît de plus en plus incertain et que le sentiment dominant est qu'on s'enfonce dans des impasses.

Le lien social se délite. Chaque organisation cloisonnée en rejetant la faute et la responsabilité sur autrui. C'est la logique du : « c'est la faute des autres ».

Le fatalisme par rapport au risque agression s'est accrû depuis plusieurs années.

Dans un tel contexte la débrouille et l'autodéfense vont se développer. Les faits d'autodéfense se multipliant seront révélateurs de la défaillance globale de la Société (organisation globale) et des directions d'entreprises (organisations professionnelles).

Les leviers :

Il y a lieu de favoriser la « chaîne coopérative du travail », de développer la solidarisation et les prises en compte collectives.

La communication en interne sur ces questions doit être très largement amplifiée.

Ceci d'autant plus que l'insécurité dans les agglomérations et zones urbaines est un problème croissant (risque agression en temps et au lieu du travail, comme en trajet + risque agression sur voie publique hors travail + insécurité pour la famille,…).

Faciliter le fonctionnement en réseaux, en transverse et horizontal brisant les cloisonnements organisationnels. Faciliter la libération de la parole.

Les finalités/objectifs du groupe :

Le groupe de travail doit, à partir du travail déjà réalisé et des matériaux disponibles poursuivre ses travaux dans le cadre d'un groupe de travail permanent fonctionnant en lien direct avec le CNHSCT dans une approche « Santé-Sécurité » couvrant les domaines de la prévention des risques et de l'amélioration des conditions de travail, associant étroitement tous les acteurs concernés.

CONCLUSION

En éditant cette étude, le Conseil supérieur consultatif des Comités mixtes à la production (CSC des CMP) d'EDF et de Gaz de France a voulu ***dressé un bilan, un point historique***, de la problématique des agressions physiques, avant que cet organisme statutaire, original et commun à deux entreprises qui furent Etablissements publics industriels et commerciaux (EPIC), entité réglementaire de contrôle social propre à nos industries électriques et gazières soit dissous et que soient créés des comités d'entreprises distincts pour EDF, d'une part, et pour Gaz de France, d'autre part, en application de la loi du 9 août 2004 transformant les deux EPIC en sociétés anonymes de droit commun.

Etablir un « bilan » permet de s'interroger pour savoir en quoi, au cours d'une première période, cette problématique des agressions a eu des aspects ***à la fois spécifiques*** à nos entreprises en lien avec la distribution de l'énergie, bien essentiel à tous, sur l'ensemble des territoires urbains et ruraux, ***et communes*** à d'autres entreprises dont les salariés sont en contact avec le public et d'autres tiers. Pour cette même période, il fait apparaître les premiers effets désastreux des logiques libérales et de rentabilisation mises en œuvre progressivement depuis de longues années. Pour une période plus récente, depuis juin 2004 environ, cet « état des lieux » tente d'analyser les ferments de l'augmentation des violences à travers ***plusieurs prismes à considérer simultanément*** : réduction drastique des activités de service public, accélération de la transformation en entreprises comme les autres, affaiblissement des politiques de solidarité avec les démunis et des exclus, amoindrissement de l'investissement dans les dispositifs de politique de la Ville, réduction énorme des embauches de personnes appartenant aux catégories sociales populaires, déstructurations et désorganisations entraînant des dysfonctionnements, une multiplication des interlocuteurs, des délais plus longs pour les usagers, etc. parallèlement à des phénomènes de crispation sociale, de développement de l'individualisme forcené et de l'attitude de « clients rois », d'augmentation de la paupérisation de franges de population…

Cette étude, support à un nécessaire débat collectif, autorise à se demander si, ***au nom du service public, puis au nom des missions de services publics*** – et sans donner les moyens nécessaires à leur accomplissement - les directions nationales et locales d'EDF GDF n'ont pas délibérément envoyé nombre d'agents, d'intérimaires, emplois saisonniers et prestataires de service au « casse pipe » sur les coupures pour impayés, résiliation et dépose de compteurs, et interventions et travaux techniques dans des secteurs à risques. On peut estimer que, vers la fin de cette première période, agir au nom du service public (avec des arguments du style : « l'énergie a un coût et celui qui ne paie pas doit être coupé ») était aussi le prix à payer pour faire face aux menaces de concurrence qui sont apparues dès la fin des années 1990. Le « prix à payer » ou le « petit plus » pour conserver des concessions de distribution, arguant que « nous » étions les seuls capables de demeurer sur des territoires à problèmes (insécurité, délinquances, violences urbaines,…). Des membres des directions pensaient alors que c'était notamment les grandes compagnies des eaux qui allaient s'emparer d'une partie des réseaux de distribution d'électricité. Parallèlement, alors que, dans le secteur privé, « le client » servait d'alibi au renforcement des systèmes de contraintes des salariés (sur toute la chaîne de production ou de service, et vis-à-vis des fournisseurs et sous-traitants), on faisait jouer le même rôle au « service public » chez « nous ». Au nom de celui-ci, conçu principalement comme système de défense contre des concurrents et comme ***outil interne de pression, on augmentait les contraintes de nos agents***, on n'investissait pas suffisamment pour les protéger contre les agressions des usagers et des autres tiers (groupes de délinquants violents,…). Parallèlement, la notion de client était introduite et se cristallisait. Faire rentrer de la trésorerie en menaçant de coupures ou en les effectuant, placer des « services » (et même une assurance en cas de difficultés de revenus), faire payer des services autrefois délivrer sans frais, facturer tout acte technique lors de coupures-rétablissements, etc. tels sont désormais les impératifs prioritaires. La nouvelle période va porter au paroxysme tous ces éléments qui engendrent tensions, conflits larvés ou ouverts, incompréhensions, agressivité et faits d'agressions par des tiers (mais aussi on le relève de plus en plus souvent en interne).

Sur les deux périodes considérées (1970-2003, puis 2004-2007) les ***facteurs gestionnaires*** ont eu de graves conséquences en matière d'organisation du travail, en tant qu'élément favorisant le passage à l'acte violent d'usagers ou de tiers. Le rapport développe longuement cet aspect. Aujourd'hui, des agents sont exposés au risque d'agression ou agressés dans des conditions similaires à celles qui existaient il y a bien longtemps. Mais le contexte a changé, les campagnes de dénigrement ont rendu moins populaire l'agent EDF GDF, dans certains endroits, il est seulement assimilé à un « agent coupeur », ayant un rôle répressif. Les contrôles anti-fraudes augmentent quelque peu aussi, et la société est devenue globalement, au fil du temps, plus incivile, plus crispée et nerveuse, plus égoïste et plus exigeante, plus violente aussi… On hésite de moins en moins à agresser les agents EDF GDF, comme les

autres agents des services publics. Et certaines agressions appartiennent à la catégorie de la guerre fratricide du peuple contre le peuple.

Un autre grand facteur de déstabilisation est la mise en œuvre des logiques liées à l'existence d'un prétendu « ***Etat actionnaire*** », notion idéologiquement et historiquement construite à partir de 1997, foncièrement marquée par le libéralisme, et véritable machine de guerre contre les nationalisations. Certains veulent, au nom d'impératifs idéologiques de profit ou de réduction de la dette de l'Etat, s'arroger le droit de disposer des biens publics à leur guise, alors qu'elles sont propriétés inaliénables de collectivités publiques devenues telles au titre de l'intérêt général. Elles appartiennent légitimement à la nation du fait de leur financement par les usagers et contribuables. Une structure, quelle qu'elle soit ne peut pas disposer à sa guise, d'une entité appartenant à la nation toute entière, sans recourir à une indemnisation généralisée des membres de la nation. Or, les tenants de l'idéologie libérale estime que l'ouverture du capital social d'une entreprise publique avec délivrance d'actions mises en Bourse serait une ré-appropriation par les citoyens. « Regardes, maintenant c'est à nous » disaient un couple de figurants dans une publicité, courant 2004, financée par les factures de tous les usagers d'EDF. Or une fraction d'une propriété collective a été transférée à des intérêts particuliers, sans indemnisation de la collectivité l'ayant financée, les fonds collectés étant accaparés par les intérêts particuliers des détenteurs du pouvoir d'Etat, selon leur options de l'instant, qui ont un caractère changeant, opportuniste et de court terme.

A un moment donné, pour aller à l'essentiel, il faut dire que si quelques personnes au sommet du pouvoir présidentialisé et des puissances de l'argent décident de réduire la part de l'Etat dans le capital social d'entreprises publiques, elles le feront quelles que soient les déclarations ou promesses formulées. Elles invoqueront des circonstances non prévues, exceptionnelles, des impératifs prétendus « supérieurs » (mais invérifiables d'un point de vue citoyen), des contextes spécifiques, des OPA inventées ou potentielles, des contraintes des instances européennes risquant d'isoler la France si l'Etat n'obtempère pas. La transformation d'EDF et de Gaz de France en sociétés anonymes avec ouverture de leur capital social est une porte largement ouverte à un avenir fait de n'importe quoi. Si cela devait se réaliser – mais rien n'est inéluctable - les usagers subiraient, un temps longs, de plein fouet les conséquences désastreuses de ces logiques capitalistes (l'argent va à l'argent). Toute reconstruction d'éléments sciemment décomposés engendre un temps important de reconstitution. Il est urgent qu'une ***alliance stratégique se construise entre les usagers des services publics et les agents*** qui œuvrent, au quotidien et dans la mesure du possible partout sur le territoire national, dans des conditions de plus en plus difficiles.

Malgré la « disparition juridique » du CSC-CMP, ou sa transformation, les représentants du personnel ne peuvent que souhaiter et promouvoir une ***efficace coopération*** entre les délégués du personnel, les membres des comités d'établissement et d'entreprise, les élus des CHSCT, les acteurs de prévention des CMCAS, et nombre d'acteurs et partenaires externes…

Annexes

Thierry GERBER

Définir et mettre en œuvre une politique de « sécurité globale, intégrée et partagée » pour améliorer la prévention des agressions des agents des services publics de l'électricité et du gaz, la prise en compte des souffrances des victimes et la réparation des préjudices

Comme les agents d'autres services publics, agissant en contact avec les clientèles, se déplaçant en service sur la voie publique ou sur des sites plus ou moins " sensibles " (au sens d'insécurité réelle), disposant de points de paiement en espèces ... **les agents d'EDF, de GDF et mixtes sont et** - c'est hautement probable - **seront de plus en plus confrontés** à des actes de délinquance et de violence les visant directement (délinquance acquisitive, c'est-à-dire : vols sans violence et vols avec violences de biens et d'éléments professionnels, personnels,…), à de multiples " situations " pouvant engendrer des violences (présence lors de dégradations de biens professionnels par un ou plusieurs individus, actions pour les empêcher d'agir lors d'interventions pour réparer un ou des transformateur(s) saboté(s), lors d'incendies volontaires : d'installations, de coffrets, gaines, canalisations gaz et/ou électriques (violences urbaines, voire mini-émeutes), ainsi que de sérieuses entraves au travail, des menaces de violences et/ou de mort ainsi que des faits de violences verbales (graves ou répétitives,…) et physiques (à l'initiative de clients agressifs, de regroupements de jeunes ou d'habitants des quartiers sensibles, d'individus ou de groupes pratiquant des activités illicites ou agissant pour des motifs de contrôle de territoire, par jeu ou provocation ou cherchant à humilier, etc.). Tensions aussi avec les fraudeurs coupables de vols d'énergie, notamment des Gens du voyage, avec des squatters, etc.

On constate nombre d'**agressions en service** (phénomène de sous-déclaration en accident du travail et absence de recensement organisé), **et en trajet**, ainsi que le **développement du sentiment d'insécurité**. Les vols à main armée visant des " cibles faciles " se développent. Dans l'exercice de leur activité professionnelle et alors qu'ils doivent effectuer des gestes techniques (sécurité du travailleur,…), de nombreux agents ont peur, sont sur le qui-vive, se préparent à l'imprévisible, à l'acte gratuit, au guet-apens,… Des formes de préparation à l'autodéfense sont relevées. Ces éléments génèrent beaucoup de souffrance, y compris au sein des familles des agents exposés et/ou agressés. Des attentes en matière d'expression (groupes de paroles, réunions,…) et des demandes de sécurité existent. Un certain nombre d'agents les expriment.

La **montée tant des violences interpersonnelles, des délinquances violentes, des actes anti-institutionnels que des violences urbaines** ainsi que l'augmentation des **situations insécures** sont un enjeu sociétal qui n'est pas conjoncturel mais structurel. On constate une extension géographique, un élargissement des cibles et une radicalisation. On assiste à des phénomènes d'imitation et de " contamination ". Les délinquants sont aussi plus " mobiles " qu'auparavant. Certaines " poches " identifiées posent problème depuis plusieurs années. L'organisation de la sécurisation des biens entraîne un report de la délinquance et de la violence vers l'individu sur la voie publique. Des " bandes " ou des " groupes " (numériquement variables) s'attaquent à des personnes isolées ou à des groupes restreints.

Dans ces conditions, la question de la sécurité du travailleur isolé et des petites équipes de travail se trouve posée. Si certaines agressions d'agents peuvent intervenir **un peu n'importe où** (en particulier lors de coupures pour impayés, et lors de l'utilisation de véhicules,…), **d'autres sont très localisées**. Dans ces secteurs, les risques encourus sont plus importants.

Les quartiers sensibles sont en pleine mutation (attitudes et valeurs nouvelles, et comportements nouveaux à caractère anti-institutionnel, opposition à la société des " installés ", recherche et utilisation des failles du système, mise en œuvre de stratégies de pression ", etc.) créant de **nouvelles contraintes et difficultés ainsi que des opportunités encore difficiles à percevoir**. Les difficultés rencontrées sont, en général, communes mais aussi spécifiques, tenant aux caractéristiques des métiers, à la nature des interventions et à la perception qu'en ont certains publics (problème des coupures d'électricité pour impayés, image d'une entreprise riche et multinationale, " proche de l'Etat ",…), aux politiques commerciales et tarifaires des entreprises. Saisir les opportunités impliqueraient de refonder le service public ainsi que nombre de politiques et pratiques externes et internes, de développer une attitude du type *gemeinschaft* (communautaire et coopératif),…

Si de nombreux clients venaient à apprendre les faits de non-coupures pour impayés, de non-démantèlement de dispositifs de fraudes (pour cause d'insécurité dans des zones de non-droit ou de clients menaçants et/ou armés, le risque étant jugé trop élevé), leur agressivité, voire leur violence contre des agents pourraient s'exercer lors de situations conflictuelles (refus de délai de paiement, d'arrangements, etc...). Ainsi, **la rupture de fait de l'égalité de traitement est porteuse de risques**.

Le maintien, et à plus forte raison, le développement de la présence des services publics de l'électricité et du gaz, ainsi que l'exercice de la continuité des services, dans les quartiers prioritaires (au sens de la politique de la Ville) et/ou sensibles (au sens des faits constatés de violence et délinquance) implique une **meilleure compréhension de la nature des difficultés rencontrées** par les organisations de

service public ainsi qu'une **coordination** des multiples actions pouvant être mises en œuvre visant la prévention de la délinquance et la coproduction de sécurité partagée.

Désormais deuxième priorité du gouvernement, la sécurité devrait être considérée, comme à Electricité de Strasbourg, comme un " enjeu stratégique interne "… Et sociétal, puisque **la sécurité sera partagée ou ne sera pas**.

Pour une sécurité globale, intégrée et partagée

- **Globale** parce que la démarche doit prendre en compte toutes les causes des violences (il faut donc multiplier les angles d'approche et avoir une analyse multi-factorielle des phénomène de violences, d'insécurité et de respect mutuel…) et réfléchir en termes d'interactions entre des groupes-individus-organisations-entreprises,… Les agresseurs sont aussi des êtres en souffrance. Etudier ***ce qui dépend de nous et ce qui dépend des autres*** (" coproduction d'insécurité ", ne pas générer des exigences exorbitantes des clients-roi que les agents ne pourront pas satisfaire, sous-traiter c'est aussi reporter le risque sur d'autres, faire attention aux dysfonctionnements et aux injustices, améliorer les conditions de travail pour de meilleures relations à la clientèle, etc). Cette démarche est éminemment ***partenariale*** (transversalité, coopération,...). Viser à **une coproduction de sécurité**.
- **Intégrée** parce qu'elle agit ***de l'amont à l'aval*** (de l'éducatif dans les écoles à la réparation des préjudices et à la réinsertion de délinquants), qu'elle est ***organisée*** (au niveau central et des structures décentralisées) au sein des organisations de service public, qu'elle prend en compte les ***multiples assises territoriales***, les ***spécificités des réalités locales***,... mais aussi les caractéristiques communes et les tendances de la société.
- **Partagée** parce que les composantes de la société sont en inter-relations et que la sécurité est vraiment l'***affaire de tous***. Parce que la sécurité doit être une ***préoccupation constante*** et qu'elle promeut un ***esprit de solidarité*** (avec l'externe et au sein du corps social interne). " Tous solidaires contre les violences et les agressions ".

Globalement, il faudrait passer d'une logique de victimisation-protection (faible)-insécurité partagée (organisation cloisonnée) à une politique de respect mutuel-qualité-protection organisée-sécurité partagée (partenariats).

Il est proposé un Observatoire qui conjugue veille-intelligence et aide opérationnelle et qui soit à l'interface de plusieurs dimensions (et plusieurs structures) :

- **prévention des agressions** (DPGR sous l'aspect sécurité au travail, filière prévention-sécurité de la DEGS, avec " un plus " qui serait l'ouverture sur le sociétal, les autres organisations, les collectivités territoriales, etc.) ;
- **Identification des situations à risques, des métiers et personnels exposés, des nouvelles formes de violences**, etc. ;
- **protection de biens matériels** (protections des installations où travaillent des agents en contact avec le public – caisse espèces, plateaux clientèle,… et des lieux recevant du public) **visant à la dissuasion** en matière d'agressions et de braquages – dans l'optique de la prévention situationnelle - (Direction de la sécurité ?, structures DEGS ?) ; protection des véhicules contre des caillassages,… (structures DEGS) ;
- **prise en compte des dispositifs de médiations, de politiques de la Ville** (version EDF et Gaz de France, et externes) **et de la solidarité** (intégration à l'interne), politiques de coupures d'alimentation (Délégation à la Ville et à la Solidarité, DEGS) ;
- **analyse des remontées d'informations** (à condition qu'elles soient organisées et modalisées) relatives aux agressions, situations conflictuelles, dangereuses, critiques. Etre attentifs aux signaux faibles et éléments qualitatifs nouveaux (nouvelles modalités de violence,...), projet de grilles à la fois communes à d'autres et déclinables ;
- **analyse des multiples sources de conflits propres aux organisations en contact** avec le public. Analyse des facteurs de conflits existants (veille-intelligence et prospective) ;
- suivi des analyses et informations relatives aux attitudes, comportements, idéologies,… (généralités et aspects spécifiques locaux propres à certains quartiers et groupes ethniques) ;
- **analyse des causes et manifestations des violences interpersonnelles, anti-institutionnelles et urbaines** (généralités et éléments spécifiques, principe d'unité et de diversité). Veille-intelligence et prospective : ce qui se passe dans tel quartier peut se produire ailleurs, même si cela était un peu différent ;
- **connaissance des nouveaux dispositifs de sécurité partagée** (suivi évolution des politiques des pouvoirs publics et des dispositifs nationaux et des collectivités territoriales), **des bonnes pratiques (et erreurs) des autres organisations** de service public, bilan de **pratiques partenariales**, bilan des expériences de la participation des organisations de service public et d'EDF et Gaz de France dans les multiples dispositifs de prévention et de traitement de la délinquance (notamment **contrats locaux de sécurité**…) ;
- **Actions de lobbying auprès des pouvoirs publics**, etc., **normalisation et/ou mis en œuvre sélective de dispositifs (coffrets, gaines, canalisations, portes de transformateurs, etc. sécurisés. Sécurité passive**,… Aspects juridiques,….
- connaissance des **bonnes pratiques (et erreurs) internes** en matière de sécurité ;
- **" benchmarking " des problématiques sécurité d'autres organisations, de leur organisation** en la matière,…

- **inter-relations entre des groupes de travail nationaux et locaux** sur les questions de sécurité.
- **synthèse des demandes de sécurité (internes) et émanant de la part de clients** (jamais sollicités en la matière ; pourtant menacés lors de vols à main armés, et quelques fois rackettés, ils risquent aussi d'être pris en otage) ;
- **animation réseau de correspondants sécurité** (élargissement des attributions du réseau de la DIRSEC ?) ;
- **prise en compte des aspects juridiques, des innovations en matière d'accompagnement des victimes** ;
- **contacts avec les Directions et services nationaux de sécurité** (DGPN, notamment Sécurité publique, Police judiciaire pour la prévention des braquages, Renseignements généraux pour les informations sur les quartiers sensibles et les violences urbaines, Direction générale de la Gendarmerie nationale,…). Etablir des conventions de coopération à ces Directions et services (cadre ouvrant la porte des commissariats,… pour des relations bilatérales, conseils en matière de sécurité des personnels en service et en trajet, accompagnement dans situations critiques, échanges d'informations générales et spécifiques voire renseignements, obtention du statut de " plaignants privilégiés " même si cette notion n'existe pas en droit français) ;
- **aide méthodologique à l'inscription des Unités dans les contrats locaux de sécurité. Suivi des conventions avec le ministère de l'Intérieur**
- inciter à la **création d'espaces multi-formes d'interconnaissance entre hiérarchies et agents d'organisations de service public, travaillant sur les mêmes quartiers** et au contact avec même population ou population similaire. Œuvrer à une coopération.

Associer analyse et opérationnalité
Pratiques de synthèse pour analyser et réalisation de bilans et diagnostics partagés pour mettre en œuvre des actions adaptées
Activité de *benchmarking*, préconisation et de conseil
Animation pour faire connaître, impulser,…
Appui méthodologique (réaliser un diagnostic de sécurité, mesurer l'évolution du sentiment de sécurité,…), faciliter les contacts avec d'autres…
Ouverture sur le sociétal et les questions de sécurité partagée. Acculturation de l'interne.
Pratiques de réseaux.

Diffusion : 18 octobre 2001.

Clients dangereux (récit d'un agent EDF-GDF de Villejuif)

« J'ai eu deux, trois galères en agence clientèle avec les coupures non-paiement, des agressions avec des armes de poing, au couteau, une qui s'est assez mal finie, la personne s'est acharnée sur mon véhicule, a défoncé les portes, les ailes, tout ça...

C'était à nous de nous démerder quand ça arrivait.

Une fois, j'étais intervenu pour une coupure non-paiement, j'ai été avertir le client comme quoi, s'il pouvait me régler. Lui ne pouvait pas le faire, je lui ai dit : -Je suis tenu de résilier le contrat.

Il est rentré chez lui. J'étais en train d'ouvrir le coupe-circuit, il est revenu et il m'a dit :

-Maintenant, tu vas pas me faire la misère, tu choisis.

J'avais une arme contre moi, un pistolet contre le ventre. J'ai rien fait. J'ai dit : 'Bon, écoute, on va pas s'embrouiller la tête là-dessus, je suis pas là pour perdre la vie. Moi, je remballe, je te laisse le courant.'

Je suis parti. Si j'avais pas compris son message, ça aurait pu aller plus loin. Dans ce cas-là, le mieux, c'est de rentrer la tête tout simplement.

J'en ai parlé. On m'a dit que c'était grave mais on a mis juste une anomalie sur le bon d'intervention. Si un autre gars d'EDF y allait, ***c'était pas marqué client dangereux***. A aucun moment, j'ai eu peur parce que j'avais l'habitude de travailler avec les mecs des cités avec mon club de sport.

En tout, je me suis fait agresser deux fois à l'arme à feu et une fois à l'arme blanche. La deuxième fois que je me suis fait braquer avec un flingue, ***j'en ai même pas parlé***, j'ai fait comme si rien ne s'était passé.

C'était à peu près pareil pour une 'coupure non paiement' dans un quartier défavorisé. Une autre fois, c'était à l'arme blanche avec un couteau. Le mec avait sorti un couteau. C'est toujours le problème des coupures non paiement, on n'est pas vraiment assisté, ***on doit faire du chiffre***, on a vingt coupures à faire dans la journée, si on en fait dix-huit, faut rendre compte pourquoi on en a deux à faire.

D'autres collègues en ont vécu, des agressions comme ça, un m'avait raconté qu'il s'était retrouvé avec un fusil sous le cou suite à une coupure non paiement, toujours pareil. C'est clair, il y a un malaise, il y a des gens qui peuvent être traumatisés. ***Les fois où on se fait insulter ou cracher à la gueule, on les compte pas.*** Ca, c'était presque tous les jours. C'était le quotidien en non paiement. C'était vexant et dégueulasse. On en parle pas trop de toute façon. Parce qu'on n'a pas trop envie d'en parler, de faire du bruit. ***Je pense que la direction n'est pas préparée à ce genre de choses et qu'elle n'est pas à l'aise non plus***. De toute manière, on n'est couvert en aucun cas. Il y a très peu de personnes qui le savent, tout ça… ***La direction n'a surtout pas envie de parler de problèmes comme ça***. Eux, ils s'en foutent des problèmes qu'on a. c'est un problème un peu tabou. Si quelqu'un veut jouer le jeu, on peut

très bien être en état de choc puis faire venir un psychologue et tout ça… c'est un truc que je regrette de ne pas avoir fait, en fin de compte. C'est même dommage, ils auraient géré les coupures non paiement autrement peut-être.
Aujourd'hui, il y a des collègues qui vivent peut-être ce que j'ai vécu. »

Extrait de l'ouvrage de Ludovic Souliman, *On n'est pas là pour rien. Paroles d'hommes en bleu*, Le Temps des cerises, août 2005, pages 94-95 (avec l'aimable autorisation de l'auteur).

Extraits du Rapport de la Commission « Violence, travail, emploi, santé »,

pilotée par Christophe Dejours, mars 2005 :

« Responsabilité de l'organisation du travail dans *l'aggravation* de la violence des usagers

Dans d'autres entreprises, l'encadrement et la direction s'efforcent de réfléchir à ce qu'implique, dans une activité de service, d'avoir à faire avec la violence des usagers. L'enjeu est ici d'une extrême importance et il est indispensable d'entrer quelque peu dans le détail.
De plus en plus nombreuses sont les demandes de formation formulées par les entreprises, les administrations, les services publics et privés, pour apprendre aux employés les conduites à tenir pour prévenir et désamorcer la violence des usagers. C'est en règle mettre la charrue avant les boeufs, car pour former les salariés, il faudrait qu'on possède au préalable, sur cette question, des savoir-faire formalisés. Ce qui n'est pas le cas. Résultat : de nombreuses officines proposent leurs services et leurs formations. Les sessions ainsi organisées servent, au mieux, d'alibi aux directions mais ne résolvent pas le problème et risquent plutôt de l'aggraver par la déception des employés qui est proportionnelle à l'authenticité de leurs attentes.

D'autres directions acceptent d'ouvrir l'entreprise à l'investigation, aux études, aux recherches et aux expérimentations en matière de prévention des conséquences psychologiques de la violence des usagers. Ce faisant elles prennent le risque d'ouvrir la boîte de Pandore dans la mesure où c'est l'occasion pour les employés d'exprimer leurs plaintes, sans qu'existent de solutions adaptées pour autant.
C'est pourtant à ce prix que certains résultats peuvent être obtenus qui ont un réel intérêt théorique et pratique. Se trouve en effet alors posée la question de l'analyse de l'activité de travail dans la prestation de service, ce qui permet de remonter jusqu'à l'organisation du travail elle-même.

On découvre souvent des incohérences dans l'organisation du travail qui jouent parfois un rôle important dans la genèse des violences des usagers. Par exemple, pour des raisons d'économie, on procède à des réductions d'effectifs dans un service public et on remplace les employés par des machines ou des distributeurs automatiques. C'est ignorer que ce faisant, on demande aux usagers d'assumer des tâches d'autocontrôle d'une part, de faire fonctionner des quantités de savoir-faire techniques pour pouvoir user des automates, d'autre part, de disposer enfin de moyens de paiement spéciaux, en particulier ceux qui évitent le recours à la monnaie. De ce fait on rend l'accès aux services encore plus sélectif, encore plus discriminatif et encore plus difficile aux usagers défavorisés. Dans de nombreux cas, les jeunes gens sans emploi ne peuvent user de cartes de crédit et ils se trouvent rejetés du système. Ce sont précisément ceux-là mêmes qui commettent provocations et violences. Ce type de choix organisationnel est donc un contresens. Les usagers les plus virulents s'en prennent aux distributeurs automatiques et, dans la logique du vandalisme dont il a été question précédemment, ces derniers sont souvent mis hors d'usage, ce qui finit par irriter même les usagers qui jusque-là restaient plutôt placides.
Le résultat de cette réduction d'effectif, c'est qu'il faut remplacer les employés chargés de l'accueil, de la distribution des billets, du contrôle, facilement identifiables par leur uniforme, par des vigiles ou par la police. Le bilan est contre productif vis-à-vis de la violence.
Autre exemple : les personnels au sol dans les aéroports sont dans certains sites fréquemment victimes d'agressions verbales et bientôt de violences physiques de la part des clients. L'analyse de l'organisation du travail montre que ces violences surviennent toujours en phase de surcharge de travail du personnel au sol. En remontant dans l'organisation du travail, on constate que la planification des vols avec le dispositif de HUB, crée des encombrements invraisemblables à certaines heures sur l'aéroport. De ce fait, certains clients manquent leurs correspondances. D'autres ne parviennent pas à embarquer alors que leur billet a été payé et leur place réservée. Dans le même temps, on accroît les offres publicitaires et les garanties de qualité de service qui, de fait, ne peuvent pas être tenues par les agents au sol. Enfin on pratique le "surbooking", de sorte que, de toute façon, on sait qu'il y aura des voyageurs non seulement lésés, mais victimes effectives de non-respect des engagements de l'entreprise. Que les clients en viennent à agresser les personnels au sol est une conséquence logique des choix en matière d'organisation du travail. (Flottes A., Rebeyrat JF. - 2001)
On retrouve dans quantité d'entreprises de service des incohérences organisationnelles de ce genre. Dans les agences de placement, à la sécurité sociale, aux allocations familiales, dans les hôpitaux, à la poste, à EDF-GDF, dans la maintenance de l'électroménager, etc.

Un exemple très circonstancié est donné par Lise Gaignard dans sa contribution […] où elle montre comment les critères racistes dans la sélection des candidats à l'emploi et à la formation, retentissent, via l'organisation du travail à l'ANPE, sur le déclenchement de la violence.

De ce chapitre difficile sur les violences dont sont victimes les personnels dans l'exercice de leurs fonctions professionnelles, nous retiendrons surtout deux éléments :

a) Si l'on veut éviter les dérives sécuritaires ou sécuritaristes de la société civile parce que précisément la violence fait partie de son instrumentation politique, alors il faut tenir compte de ce que nous enseigne la clinique de la violence dans le travail et dans l'emploi. Tenir compte de cet enseignement

- C'est d'abord reconnaître la centralité de l'emploi et du non-emploi dans la genèse de la violence sociale et de l'insécurité
- C'est ensuite reconnaître la souffrance qui précède et génère la violence. Cette souffrance est d'abord celle des populations qui n'ont pas l'espoir d'accéder à des emplois dignes de ce nom. Mais c'est aussi celle des personnels des entreprises de service qui sont les premières victimes de ces violences.
- C'est enfin reconnaître que des deux côtés, si la violence se développe, c'est toujours dans la logique de stratégies de défense contre la souffrance.

b) Si l'on veut éviter les dérives sécuritaires il faut, pour qu'une action soit rationnelle, qu'elle soit orientée vers le traitement étiologique des rapports entre emploi-travail, violence et santé, et non vers le traitement symptomatique de la violence, par la répression.

- Si l'on veut agir rationnellement en faveur de la limitation, voire de la prévention, de la violence des usagers, il faut accepter de procéder à une analyse critique de l'organisation du travail dans les services. On sait que dans nos sociétés le gisement principal d'emplois se situe précisément dans les activités de service. Mais compte tenu de l'évolution du spectre social des populations visées par ces services, compte tenu de l'évolution de la société tout entière sous l'effet de la transformation en profondeur de la répartition des emplois entre secteurs d'activités, compte tenu des mutations des méthodes d'organisation du travail et de gestion, il est nécessaire, en retour, de revoir la conception même et la théorie de la relation de service dans ce nouveau contexte. Cela suppose un investissement massif de recherche-action dans le domaine des activités de service, non pas sur la question de leur rentabilité, mais sur la question de leur conception. Faute de quoi, les activités de service elles-mêmes risquent de contribuer à aggraver les tensions sociales et la violence avec en fin de compte une aggravation des conséquences de la violence sur la santé des personnels employés dans les activités de service. »

Apports de Pascal André, responsable sûreté des gares SNCF et chercheur

Pascal André, dans sa contribution « Concilier service et sûreté » (dans *Les Cahiers de la sécurité*, n°57, « Incivilités dans les espaces publics et commerciaux. Un dialogue entre chercheurs et gestionnaires », INHES, deuxième trimestre 2005) traite d' « une **nouvelle exigence** pour la SNCF », indiquant que « la SNCF vit au pouls de la société. Or, s'agissant de la vie collective et sociale, la donne a profondément changé. Concrètement, ***pour la SNCF, tous les signaux (incidents recensés, ressentis des agents, enquêtes auprès des clients…) dessinent de manière convergente une situation devenue en vingt ans plus tendue, plus agressive, plus inquiète***. Une pression délinquante et incivile a émergé rapidement : agressions physiques et verbales, prédations et intimidations contre les personnes, vols de matériels et de fonds, actes de dégradations contre le patrimoine de l'entreprise.

La sûreté en quelques données. Les données citées sont issues du recueil national mis en place par l'entreprise depuis 1998 (le système d'information CEZAR). Il comporte les mêmes biais que tout recensement des faits délinquants (non-signalement des faits, évolutions liées aux variations de la qualité du recueil, de l'implication des agents et de l'encadrement…). Cependant, la taille des agrégats choisis et la stabilité du recueil opéré assurent une représentation fiable et pertinente. [note ThG même s'il y a une importante sous-estimation concernant les atteintes aux voyageurs].

En 2004, [d'après les données CEZAR] près de dix voyageurs par jour subissent une violence ou une menace de violence, motivée ou non par le vol. Ce nombre a augmenté de 50% en cinq ans, une dégradation brutale et réelle comparable à celle des atteintes physiques recensés sur la voie publique par les forces de l'ordre. » [CEZAR est « connaître l'évolution des zones à risque », base de données nationale, alimentée quotidiennement des faits signalés au service de sûreté de la SNCF et susceptibles d'affecter la sûreté et la tranquillité du transport. (…). Chaque fait est décrit selon une typologie normalisée, adaptée au transport, et est localisé par date et lieu de commission.]

Pascal André souligne que « les frictions et incivilités diverses sont nombreuses. Regardées comme incidents mineurs […], elles échappent pour l'essentiel à tout recensement statistique mais elles peuvent néanmoins affecter durablement la qualité d'un voyage. Ces faits longtemps négligés et pourtant révélateurs commencent à faire l'objet de l'attention des chercheurs. [note ThG : Qu'en est-il de l'intérêt porté à ces problèmes par les transporteurs ?].

Pascal André traite des ***conflits entre valeurs marchandes et valeurs sociales***. « Contrairement aux services commerciaux 'purs', les entreprises de service public comme la SNCF doivent concilier la gestion des masses et des flux avec l'ambition de développer un traitement commercial personnalisé, voire 'distinctif'. Pourtant, l'ancrage historique du transport ferroviaire inscrit la relation avec le client dans l'image d'un service public égalitaire, voire égalisateur. Les lieux et les agents bénéficient-ils du même respect que dans le cadre d'un service plus clairement associé à un domaine privé et à ***des pratiques de distinction*** ? ». Concernant le problème du « client roi », l'auteur explique : « nous avons évoqué les incivilités du riche', manifestations de mépris, voire de violence de certains clients socialement nantis. Cette agressivité surgit souvent face aux contraintes imposées par le transport (attente aux guichet,

retards…) et aux règles de la transaction (contrôle, demande de justificatifs, etc.) : ces clients refusent la règle commune. En somme, c'est comme si le client roi, encouragé par les entreprises, ***entendait désormais exercer des droits tyranniques***. Un discours focalisé sur l'attention portée aux désirs individuels, sur une sollicitude toujours plus personnalisée – en cohérence avec une optique commerciale de séduction et de fidélisation -, ***ne contribue-t-il pas à renforcer la tendance actuelle à l'individualisme capricieux ?*** […]. S'ouvre ici un champ de réflexion sur la communication d'entreprise et sur les valeurs qu'elle convoie au regard de son effet sur les comportements sociaux. La publicité infléchit les comportements et les représentations, c'est même sa vocation. Maîtrise-t-on et comprend-on bien cet impact sur le respect des règles, sur le 'vivre ensemble' ?

La question englobe l'effet du discours des autres acteurs économiques. De toute part, ***des discours publicitaires promeuvent l'affranchissement des règles sociales comme argument de vente***, mot d'ordre d'une affirmation individuelle par la consommation. Le recyclage actuel par la publicité de l'idée politique de transgression émancipatrice peut-il conduire à valoriser la transgression en général, finalement préjudiciable à des services collectifs ? L'émancipation transformée ***en chacun pour soi***, telle est aussi la question posée par le champ du service et ses discours. Souvent indirectement, mais parfois de façon explicite, c'est la mise en concurrence entre clients que le service laisse s'installer, voire suscite. »

Témoignage

Ludovic Aubert (avec Caroline Glorion), Préface de l'Abbé Pierre, *Ecoutez-nous !*, Plon, août 2006

« Quand j'étais tout môme, dans les premières années, la cité des 4000, au mois d'août, les bâtiments se vidaient… Plus un chat ! Tout le monde était parti au bled, en vacances. Au milieu des années 80, les choses ont changé. Après des vagues de licenciements, les familles immigrées se sont retrouvées dans le besoin. Plus d'argent, plus de vacances, plus de *bled*. […]. Je l'ai vécu de très près car beaucoup de mes potes étaient algériens ou marocains. Je les ai vus changer, privés de leur bled et de leurs rêves. » (page 52). « Cet effondrement économique coupait toutes les perspectives. Pendant des années, ***les parents immigrés avaient fermé les yeux sur les conneries de leurs gosses*** car ils avaient le secret espoir que cette vie à La Courneuve, en France, n'était ***qu'un passage***, que le retour au pays se ferait bientôt. Ils avaient bourré le mou de leurs gosses en leur disant : 'un jour tu retourneras au bled. Et au bled attention, il faudra être tranquille !' »

« Depuis […], le malaise qu'on a appelé 'des cités', qui devait sans doute exister avant, s'est vraiment accentué. Les événements de ces années ont été l'amorce, les prémices de tout ce qui est arrivé jusqu'à récemment lorsque les banlieues ont cramé. ***Une longue préparation, une longue macération, d'humiliation, de déception, de frustration et d'attente***. Plusieurs séries d'émeutes ont émaillé les vingt dernières années. » (page 54). Dans les années 1980, à la cité des 4000 de La Courneuve (Seine-Saint-Denis), « les assistantes sociales n'osent plus mettre un pied dans la cité, idem pour ***le facteur qui ne vient plus faire sa tournée. Il a été attaqué deux fois***… Dorénavant, le courrier, c'est à la Poste qu'il faut aller le chercher. Impression étrange d'être quasiment coupés du monde… Les seules personnes qu'on voit régulièrement, ce sont les keufs car les éducateurs, eux aussi, se font rares et quand ils viennent, c'est pour prendre un mec et l'emmener ailleurs dans un foyer ou dans une famille d'accueil. La situation s'est vraiment tendue et ***les quelques 'grands frères' – le mot à la mode – font éducateurs la journée et voleurs la nuit***… » (page 57).

« Le phénomène massif de l'invasion de cette drogue [le shit] dans les cités et les prisons est fondamental pour comprendre nos attitudes et nos comportements. Cette merde que nous consommons tous, si elle est moins nocive que l'héro, ***induit un mode de vie*** ainsi qu'une dépendance absolue. Les intellectuels ont beau disserter sur le sujet de la dépénalisation, chez nous cette pratique fait des ravages, et au-delà de la consommation régulière et de ces effets délétères, une véritable économie parallèle s'est installée progressivement. ***Au début mineure et marginale, elle est devenue organisée et vitale***. » (page 68). « Parfois, on sortait sur Châtelet, sur Paris, pour draguer les filles, aller au McDo, chercher la bagarre… La rivalité entre les bandes était terrible. Pour rien… Pour marquer notre territoire… Pour des histoires de filles ou de shit… Pour rien… Parce que nous étions violents, incontrôlables, dans un monde où la seule chose qui comptait c'était de défendre sa mifa [famille], sa bande, sans réfléchir. » (page 78). Aujourd'hui, dans les quartiers, on ne parle plus de bandes mais plutôt d' 'équipes', et ***on peut parler de crime organisé***, ce qui n'était pas le cas du temps où j'étais dans la rue. » « La vraie vie, mon univers. Je me rendais compte à quel point tout ce que je vivais en dehors de la cité 'n'était pas vrai'. Je faisais semblant. ***J'avais cette atmosphère dans la peau***, cette manière de vivre et de se comprendre. J'insiste sur ce point car je crois que cela explique ce fossé géant qui existait et qui existe toujours entre ces deux mondes. Cela explique aussi les malentendus, les incompréhensions, les interprétations douteuses. » (page 82). « Le shit nous avait tellement imbibé l'esprit, la violence faisait tellement partie de nos vies que toutes les mesures éducatives glissaient sur nous. » (page 82).

« ***Je n'ai jamais compris sur le moment pourquoi nous acharnions à caillasser les voitures de pompiers***… Pourtant je l'ai fait. Pourquoi on s'attaquait aux bâtiments publics de notre propre cité : l'école, les murs, le gymnase. Et pourtant j'y ai participé, j'ai pillé, j'ai saccagé. J'ai compris bien plus tard que, sans le formuler, ***nous nous attaquions à l'Etat*** ! Dans un désordre et une confusion générale qui entraînaient des amalgames choquants entre les pompiers et les flics par exemple. Mais nous n'avions pas les moyens de faire la différence. […]. Sans nuance ! Et pourtant nous savions tous au fond de nous que nous commettions 'le mal', le mal absolu. En arabe, on dit *haram*… Attaquer, braquer, voler, c'était le mal. On se le disait entre nous, mais on continuait… ***La dégringolade continuait***, malgré tout ! Jusqu'où ? » (page 86).

Accessibilité et proximité

Marie-Christine Jaillet, « La 'proximité' : une nouvelle axiomatique de l'action publique », *Entre protection et compassion. Des politiques publiques travaillées par la question sociale (1980-2005)*, sous la direction de René Baillan, Dominique Glasman, Roland Raymond, Presses universitaires de Grenoble, 2005.

« Quand l'exigence de proximité appelle le secours de la médiation. Dans le contexte de la politique de la ville, la ***notion de proximité*** est aussi apparue associée à un certain nombre de services publics […] ou à des fonctions ('gestion urbaine de proximité') assurés par des acteurs publics. Elle les invite à se rapprocher des habitants, ce dans la perspective de les écouter et de mieux répondre à leurs demandes. Sil s'agit bien d'améliorer le service rendu en l'adaptant aux besoins, tels qu'ils s'expriment localement, il s'agit également d'administrer à des habitants qui se sentent plus que d'autres 'laissés pour compte', la preuve qu'ils sont enfin pris en considération.

De manière opératoire, l'injonction à la proximité n'a pas été sans effet sur la conduite de l'action publique dans les quartiers de la géographie prioritaire : elle a amené tant les bailleurs HLM que les gestionnaires des transports en commun ou les services de police ou encore ceux de La Poste ou des services sociaux à ***reconsidérer leur manière de travailler, leur approche du terrain***. Mais, paradoxalement, pour parvenir à réduire cette distance, ils ont souvent eu recours à de la médiation, comme si dans la représentation qu'ils se faisaient des conditions à réunir pour rétablir le dialogue avec leurs usagers, il leur fallait disposer, soit d'un tiers pour assurer la mise en relation, soit d'un traducteur pour reformuler la demande dans des termes compréhensibles. Cela atteste, dans l'un comme dans l'autre cas, l'éloignement des protagonistes, ou plus exactement l'existence d'une représentation sociale des populations de ces quartiers, organisée par un principe de distance ou d'altérité sociale tel qu'il faut, a minima, disposer de passeurs pour s'en rapprocher. Ce présupposé d'une distance, considérée là comme d'abord 'culturelle', a conduit nombre de ces services publics à embaucher des tiers : 'grands frères', 'aides éducateurs' ou autres agents de médiation, recrutés moins pour leurs qualités professionnelles que pour leur compétence culturelle.

Proches et suffisamment familiers des habitants des quartiers, il leur revient d'établir un contact que les services publics et leurs agents auraient perdu et qu'ils ne seraient pas en capacité de renouer par eux-mêmes. ***Ce recours à la médiation***, s'il peut rendre leur intervention plus efficace, ***les exonère cependant de l'effort à consentir pour modifier leurs procédures et dispositions de travail,*** puisqu'il se traduit par une externalisation de l'adaptation. L'impératif de proximité qui pèse sur eux aboutit ainsi de fait à ***remettre de la distance par l'introduction de tiers***. »

L'analyse d'Evelyne Stumpf, psychologue du travail

« Avec ma collègue, Laetitia Weber, nous sommes sur Strasbourg, et nous intervenons sur la prévention des risques psychosociaux dont font partie la violence et l'agressivité. Pour cela, nous intervenons essentiellement au niveau de la formation qui correspond malheureusement ***au stade curatif et dans une perspective de prise en charge individuelle du problème***. Je dis malheureusement parce que les véritables actions de prévention devraient se situer en amont.

Nous réalisons principalement nos interventions sur la base de fonctionnement des groupes de paroles. Notre rôle est de créer un climat de confiance et de respect au sein duquel les personnes se sentirons libres de s'exprimer et d'être écoutés. Nous nous efforçons de proposer des méthodes d'interaction ludiques et ***rassurantes***, comme la « médiation créative » que nous avons développé. La plupart du temps on touche des ***sujets très sensibles où l'émotionnel et le ressenti sont très importants***. Notre métier, notre savoir faire c'est, comme je viens de le dire, de pouvoir faire parler des personnes dans un cadre rassurant, de mettre en confiance. Pour cela, on agit beaucoup sur le collectif, c'est-à-dire qu'on privilégie des approches à travers des groupes de discussions plutôt que dans des approches individuelles. C'est avec nos premières expériences en tant que formatrices, que nous avons été sensibilisées au fait qu'aujourd'hui, dans les organisations, les personnes ont ***vraiment un besoin de parler et de s'écouter*** les unes les autres, et c'est dans le cadre de ces groupes qu'elles se rendent compte finalement qu'elles partagent un même quotidien et qu'elles peuvent trouver un réconfort et un soutien chez leurs collègues ; ***relancer une dynamique de groupe et un sentiment du collectif*** et pour nous une démarche vraiment importante. On ne se situe pas en tant que formatrices pour apporter un savoir, pas du tout, on est là pour animer un groupe, faire émerger quelque chose au sein du groupe pour que – malheureusement le sens du collectif perd de l'importance dans les entreprises – pour que ***retrouver du sens***, pour que les personnes puissent se dire finalement « Oui mon collègue c'est le soutien dont je peux avoir besoin, il est capable ne serait-ce que de m'écouter ».

Dans nos groupes de paroles, le but bien sûr c'est de ***trouver des solutions à leurs problèmes***. Donc, ce sont les personnes elles-mêmes qui font émerger des solutions, qui sont ensuite remontées à la Direction. Nous fonctionnons en accord avec la Direction : je trouve cela dangereux qu'on puisse trouver des solutions et que finalement il ne se passe rien. Faire croire aux personnes qu'elles vont pouvoir faire changer, évoluer, les choses et au final, il n'y a rien qui se produit est complètement destructeur et démobilisant : les personnes se retrouvent dans des situations où elles n'ont plus envie de s'engager, plus envie de perdre de l'énergie pour des choses pour lesquelles il n'y a aucun aboutissement. »[222]

[222] Evelyne Stumpf a été invitée, en tant que psychologue du travail, à participer à une réunion de travail qui s'est tenue à Mundolsheim le 9 mai 2007 sur la problématique agression dans des services publics de l'agglomération strasbourgeoise. (voir www.ressources-creation.com).

Pour en savoir plus…
Quelques principaux repères bibliographiques

Toutes les sources citées dans le rapport ne figurent pas dans cette bibliographie

Ouvrages, rapports, contributions,…

Actes de la recherche en sciences sociales, Politique des espaces urbains. Penser, classer, administrer la pauvreté (1), n°159, septembre 2005.

André Pascal, « Concilier service et sûreté », dans *Les Cahiers de la sécurité*, n°57, « Incivilités dans les espaces publics et commerciaux. Un dialogue entre chercheurs et gestionnaires », INHES, deuxième trimestre 2005.

Ajbali Driss, *Violences et immigration*, Desmaret, 2001.

Annales de la recherche urbaine (Les), Au risque des espaces urbains, n°83-84, Plan urbanisme construction architecture, septembre 1999.

Association de Prévention du Site de la Villette (Olivier Flament), « Prévention et sécurité dans les espaces ouverts au public », Actes du colloque des 22-23 janvier 2002, juillet 2002

Aubert Ludovic, avec Glorion Caroline, *Ecoutez-nous !*, 2006.

Autain Clémentine et alii, *Banlieue, lendemains de révolte*, La Dispute et Regards, 2006.

Avenel Cyprien et *alii*, Emeutes et après ?, *Mouvements*, n°44, mars-avril 2006, Editions La Découverte.

Bachmann Christian, Le Guennec Nicole, *Autopsie d'une émeute. Histoire exemplaire du soulèvement d'un quartier*, Albin Michel, 1997.

Ballain René, Glasman Dominique, Raymond Roland, *Entre protection et compassion. Des politiques publiques travaillées par la question sociale (1980-2005),* Presses universitaires de Grenoble, 2005.

Barou Jacques, « Les vecteurs de l'autorité au sein des immigrations en provenance d'Afrique noire », dans *Autorité et immigration Les vecteurs de l'autorité et leurs transformations dans les populations immigrées ou issues de l'immigration*, Institut des hautes études de la sécurité intérieure, ministère de l'Intérieur, Etudes et Recherches, 2000.

Beaud Stéphane, Pialoux Michel, *Violences urbaines, violence sociale. Genèse des nouvelles classes dangereuses*, Fayard, 2003.

Begag Azouz, Delorme Christian, *Quartiers sensibles*, Editions du Seuil, 1994 ; Begag Azouz, Rossini Reynald, *Du bon usage de la distance chez les sauvageons*, Editions du Seuil, 1999.

Bekkar Rabia (textes réunis par), *Ethnicité et lien social. Politiques publiques et stratégies résidentielles*, L'Harmattan, 2005.

Bessette Jean-Michel (sous la direction de), *Crimes et cultures*, L'Harmattan, 1999.

Bitoun Pierre, *Eloge des fonctionnaires. Pour en finir avec le grand matraquage*, Calmann-lévy, 2001.

Blatier Catherine, *La délinquance des mineurs*, Presses universitaires de Grenoble, 1999.

Bordet Joëlle, *Oui à une société avec les jeunes des cités ! Sortir de la spirale sécuritaire*, Les Editions de l'Atelier, 2007.

Bousquet Richard, *Insécurité : nouveaux risques. Les quartiers de tous les dangers*, L'Harmattan, 1998 ; *Insécurité. Sortir de l'impasse*, Jacques-Marie Laffont Editeur, 2002.

Breton Philippe, *Argumenter en situation difficile*, La Découverte, 2004.

Bui Trong Lucienne, *Violences urbaines. Des vérités qui dérangent*, Bayard, 2000 ; *Violence : les racines du mal*, Le Relié, 2002 ; *Les racines de la violence. De l'émeute au communautarisme*, Editions Louis Audibert, 2003.

Cahiers de la sécurité intérieure (Les), Quartiers sensibles ici et ailleurs. Entre volontarisme étatique et initiatives communautaires, n°49, troisième trimestre 2002, IHESI.

Cahiers de la sécurité (Les), Incivilités dans les espaces publics et commerciaux. Un dialogue entre chercheurs et gestionnaires, n°57, deuxième trimestre 2005, INHES, juillet 2005 ; Femmes délinquantes, femmes violentes, femmes déviantes, n°60, premier trimestre 2006, Violence(s) au féminin. INHES, mai 2006 ; Villes en sécurité, sécurité en ville, n°61, 2ème trimestre 2006, juillet 2006.

Cario Robert, *Jeunes délinquants. A la recherche de la socialisation perdue*, L'Harmattan, deuxième édition, 1999 ; *Victimologie. De l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale*, L'Harmattan, 2000.

Casoni Dianne, Brunet Louis, *La psychocriminologie. Apports psychanalytiques et applications cliniques*, Les Presses de l'Université de Montréal, 2003.

Centre de documentation de l'urbanisme (DGUHC), « Ville et violence. Dossier documentaire », 2000.

Chappell Duncan, Di Martino Villorio, *La Violence au travail*, Bureau international du travail, 2000.

Chesnais Jean-Claude, *Histoire de la violence, en Occident de 1800 à nos jours*, Editions Robert Laffont, 1981.

Chevandier Christian, *Cheminots en grève ou la construction d'une identité*, Maisonneuve et Larose, 2002 (en particulier pour le chapitre « sécurité : nouvelle question sociale »).

Chignier-Riboulon Franck, *L'intégration des Franco-Maghrébins. L'exemple de l'est lyonnais*, L'Harmattan, 1999.

Colinet Christophe, *L'Autodafé des quartiers. Quand les banlieues flambent*, Editions Imago, 1999.

Coutant Isabelle, *Délit de jeunesse. La justice face aux quartiers*, Editions La Découverte, 2005.

Dane Carole, *Travailler avec les quartiers en difficulté*, Dunod, juin 2005.

Debout Michel, *Travail, violence, environnement*, Rapport et avis du Conseil économique et social, 1999/20, 1er décembre 1999, Les éditions des Journaux officiels ; *La France du suicide*, Editions Stock, 2002 ; avec Larose Christian, *Violences au travail. Agressions, harcèlements, Plans sociaux*, VO Editions - Les Editions de l'Atelier, 2003.

Decèze Dominique, *Haute tension à EDF-GDF*, 2005 ; *Services publics, la grande braderie*, 2007.

Demorgon Jacques, Lipiansky Edmond Marc, *Guide de l'Interculturel en formation*, Editions Retz, mai 1999.

Dewitte Philippe (sous la direction), *Immigration et intégration. L'état des savoirs*, Editions La Découverte, 1999.

Dieu François, *Politiques publiques de sécurité*, L'Harmattan, 1999.

Donzelot Jacques, avec Mével Catherine et Wyvekens Anne, *Faire société. La politique de la ville aux Etats-Unis et en France*, Editions du Seuil, 2003.

Dray Dominique, *Victimes en souffrance. Une ethnographie de l'agression à Aulnay-sous-Bois*, Editions LGDJ Montchrestien, 1999.

Dray Julien, « La violence des jeunes en banlieue », Rapport 2832, Assemblée nationale, seconde session de 1991-1992 ; *Etat de violence*, Editions n°1, 1999 ; Etat de violence. Quelles solutions à l'insécurité ?, J'ai lu, 2001.

Ducommun Maxime, « Le vol à main armée commis en bande organisée », mémoire de Master professionnel Economie-Droit, spécialité : prévention et répression de la délinquance financière et de la criminalité organisée, octobre 2006, Université Paul Cézanne d'Aix-Marseille.

Duprez Dominique, Kokoreff Michel, *Les mondes de la drogue. Usages et trafics dans les quartiers*, Editions Odile Jacob, 2000.

Duprez Dominique, Mucchielli Laurent et alii, « Les désordres urbains : regards sociologiques », *Déviance et société*, 2000, Vol. 24, n°4.

Ferenczi Thomas (sous la direction de), *Faut-il s'accommoder de la violence ?*, Editions Complexe, 2000.

Ferret Jérôme, Mouhanna Christian, (sous la direction de), *Peurs sur les villes. Vers un populisme punitif à la française ?*, PUF, 2005.

Finkelstein-Rossi Jacqueline, *Violences dans la cité. Mineurs, délits et incivilités*, L'Atelier de l'Archer, 1999.

Fontaine Roger, *Psychologie de l'agression*, Dunod, 2003.

Garnier-Muller Annie, *Les « inutiles ». Survivre en banlieue et dans la rue*, Les Editions de l'Atelier, 2000.

Gbézo Bernard E, *Agressivité et violences au travail. Comment y faire face*, Editeur ESF, 2000.

Gerber Thierry, Boyer Joseph, « La problématique des agressions physiques des agents du service public de l'énergie, survenues en service et commises par des tiers », Rapport, Fédération nationale mines – énergie, 9 juin 2005 ; Rapport diffusion au CNHSCT d'EDF et de Gaz de France, septembre 2005.

Gerber Thierry, Boyer Joseph, Decèze Dominique, Poulain Pascal, *Violences contre agents. Agressions et souffrance dans les services publics*, Jean-Claude Gawsewitch Editeur, 2007.

Gerhards Agnès, *Le rapport Lambda. Enquête d'une simple citoyenne sur l'Administration de son pays*, Editions du Seuil, 1987.

GERI (Groupe d'étude et de réflexion interrégional), Bergougnoux Jean et Romeuf Jean-Paul (sous la direction de), *Criminalité et délinquance apparentes : une approche territoriale*, La Documentation française, 2000.

Giudicelli Anne, *La Caillera*, Editions Jacques Bertoin, 1991.

Hahusseau Stéphanie, *Tristesse, peur, colère. Agir sur ses émotions*, Editions Odile Jacob, 2006.

Harcourt Bernard, *L'illusion de l'ordre. Incivilités et violences urbaines : tolérance zéro ?*, Descartes & Cie, 2006.

Hatzfeld Marc, *Petit traité de la banlieue*, Dunod, 2004 ; *La culture des cités. Une énergie positive*, Editions Autrement-Frontières, 2006.

Henni Amar, Marinet Gilles, *Cités hors-la-loi. Un autre monde, une jeunesse qui impose ses lois*, Editions Ramsay, 2002.

Horellou-Lafarge Chantal (sous la direction de), *Consommateur, usager, citoyen : quel modèle de socialisation ?*, L'Harmattan, 1996.

Jazouli Adil, *Une saison en banlieue : courants et prospectives dans les quartiers populaires*, Plon, 1995.

Jelen Christian, *La guerre des rues. La violence et 'les jeunes'*, Plon, 1999.

Jousse Georges, *Criminalité violente et sécurité bancaires*, IMESTRA Editions, 1997.

Karli Pierre, *L'homme agressif*, Editions Odile Jacob, 1987 ; collection opus, 1996 ; Les *Racines de la violence. Réflexions d'un neurobiologiste*, Editions Odile Jacob, 2002.

Kherfi Yazid, Le Goaziou Véronique, *Repris de justesse*, Syros, 2000.

Kokoreff Michel, *La force des quartiers. De la délinquance à l'engagement politique*, Editions Payot & Rivages, 2003.

Kokoreff Michel, Péraldi Michel, Weinberger, *Economies criminelles et mondes urbains*, PUF, 2007.

Lagrange Claude (sous la direction de), *Violences. Les travailleurs sociaux à la recherche d'un nouvel « art de faire »*, Editions Matrice, 1998.

Lagrange Hugues, *De l'affrontement à l'esquive. Violences, délinquances et usagers de drogues*, Syros, 2001 ; « Les jeunes face aux ruptures migratoires et familiales », dans *Esprit*, Faire autorité ?, 3-4, mars-avril 2005.

Lazar Judith, *La violence des jeunes. Comment fabrique-t-on des délinquants ?*, Flammarion, 2002.

Lebailly Philippe, *La violence des jeunes. Comprendre et prévenir*, Editions ASH, 2001.

Le Caisne Léonore, *Prison. Une ethnologue en centrale*, Editions Odile Jacob, 2000.

Le Goaziou Véronique, *La Violence*, Editions Le cavalier bleu, 2004 ; avec Charles Rojzman, *Les Banlieues*, 2ème édition, 2006.

Lopez Gérard, Sabouraud-Séguin Aurore (sous la direction de), *Psychothérapie des victimes. Le traitement multimodal du psychotraumatisme*, Dunod, 1998.

Maguer Annie, Berthet Jean-Marie, *Les agents des services publics dans les quartiers difficiles. Entre performance et justice sociale*, La Documentation française, 1997.

Maguer Annie (sous la direction de), *Services publics et usagers dans les quartiers en difficulté. Entre enjeux de régulation et jeux de partenaires : la question du citoyen*, Direction générale de l'administration et de la fonction publique, La Documentation française, 2001.

Marsa Christine, *Violences en entreprise. Comment s'en sortir ?*, Editions De Boeck Université, 2006.

Mauger Gérard, *Les bandes, le milieu et la bohème populaire. Etudes de sociologie de la déviance des jeunes des classes populaires (1975-2005)*, Belin, 2006 ; *L'émeute de novembre 2005. Une révolte protopolitique*, Editions du croquant, 2006.

Maurin Eric, *Le ghetto français. Enquête sur le séparatisme social*, Editions Le Seuil et La République des idées, 2004.

Meyran Régis (coordonné par), *Les mécanismes de la violence. Etats – Institutions – Individu*, Editions Sciences humaines, 4ème trimestre 2006.

Michaud Yves, *La violence*, Que sais-je ? n° 2251, 5ème édition, PUF, 1999 ; *Changements dans la violence. Essai sur la bienveillance universelle et la peur*, Odile Jacob, 2002.

Moore Damian, *Ethnicité et Politique de la Ville. En France et en Grande-Bretagne*, L'Harmattan, 2001.

Morasz Laurent, *Comprendre la violence en psychiatrie. Approche clinique et thérapeutique*, Dunod, 2002.

Moumen-Marcoux Radhia, *Immigration, prison, sida. D'une anthropologie des conflits touchant la jeunesse maghrébine*, L'Harmattan, 1998.

Mozère Liane, Péraldi Michel, Rey Henri (sous la direction de), *Intelligence des banlieues*, Editions de l'Aube, 1999.

Muchielli Laurent, *Violences et insécurité. Fantasmes et réalités dans le débat français*, La Découverte et Syros, 2001.

Muchielli Laurent et Robert Philippe (sous la direction de), *Crime et sécurité. L'état des savoirs*, La Découverte, 2002.

Observatoire National de la Délinquance, Rapports annuels 2005 et 2006.

Peyrat Didier, *Eloge de la sécurité*, Gallimard-Le Monde, 2003 ; *En manque de civilité*, Les Editions Textuel, 2005 ; *Face à l'insécurité : refaire la Cité*, Buchet/Chastel, 2007.

Pichon Philippe, *Voyage en Tsiganie. Enquête chez les nomades en France*, Les éditions de Paris, 2002 ; *Journal d'un flic*, Flammarion, 2007.

Pierrat Jérôme, *La mafia des cités. Economie souterraine et crime organisé dans les banlieues*, Editions Denoël, 2006.

Roché Sebastian, *Le sentiment d'insécurité*, PUF, 1993 ; *La société d'hospitalité*, Editions du Seuil, 2000 ; *Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité*, Editions Odile Jacob, 2002 ; Police de proximité. Nos politiques de sécurité, Editions du Seuil, octobre 2005 ; *Le frisson de l'émeute. Violences urbaines et banlieues*, Editions du Seuil, 2006.

Rojzman Charles, avec Pilods Sophie, *Savoir vivre ensemble. Agir autrement contre le racisme et la violence*, Syros, 1998 ; avec Rojzman Théa, *C'est pas moi, c'est lui. Ne plus être victime des autres*, Editions Jean-Claude Lattès, 2006.

Rosenberg Suzanne, Carrel Marion, *Face à l'insécurité sociale. Désamorcer les conflits entre usagers et agents des services publics*, La Découverte, 2002.

Sauvadet Thomas, *Le capital guerrier. Concurrence et solidarité entre jeunes de cité*, Armand Colin, 2006.

Sciamma Gabriel, « Face aux violences dans les services au public, les groupes de parole », *Economie et humanisme*, n°351, décembre 1999.

Siblot Yasmine, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, 2006.

Sibony Daniel, *Violence. Traversées*, Editions du Seuil, 1998.

Stébé Jean-Marc, *La médiation dans les banlieues sensibles*, PUF, 2005.

Szlakmann Charles, *La violence urbaine. A contre-courant des idées reçues*, Robert Laffont, 1992.

Tribalat Michèle, *Dreux, voyage au cœur du malaise français*, Editions La Découverte et Syros, 1999.

Verbunt Gilles, *La question interculturelle dans le travail social. Repères et perspectives*, La Découverte, 2004.

Villechaine-Dupont Agnès, *Amères banlieues. Les gens des grands ensembles*, Grasset/Le Monde, 2000.

Wacquant Loïc, *Les prisons de la misère*, Editions Raisons d'agir, 1999 ; *Parias urbains. Ghetto, banlieues, Etat*, Editions La Découverte, 2006.

Wieviorka Michel, *Violence en France*, Editions du Seuil, 1999 ; *La violence*, Editions Hachette Littératures, 2005.

Documents issus d'entreprises, d'organisations professionnelles, d'institutions et d'organismes :

Association Française des Banques – organisations syndicales, accord du 27 novembre 2002 ; « accord sur le phénomène des incivilités et des violences émanant du contact avec la clientèle », 15 novembre 2006.

Communauté urbaine de Strasbourg, « Face aux agressions. Le guide-conseil », février 2002 et mises à jour ; Contrat local de sécurité de l'agglomération strasbourgeoise, « Le dépôt de plainte, mode d'emploi, à destination des agents des entreprises et administrations de service public territorial », mai 2005.

EDF, *Electricité et société*, bulletin de l'Observatoire Electricité et sociétés d'EDF, Thierry Gerber, n°30, octobre 1997, tendances, « Banlieues et quartiers en difficulté et Politique(s) de la Ville », et n°30 bis, novembre 1997, dossier, « Spécificités des Relations de Service public avec les usagers-clients en difficulté et dans les quartiers sensibles », dans le n°32, février-mars 2000, du bulletin *Electricité & Sociétés* (Direction de la stratégie d'EDF) : « Eléments d'analyse des agressions d'agents EDF, GDF ou mixtes, survenues en service, de 1990 à 1999, dans le cadre des relations avec la clientèle ou au cours d'interventions ».

EDF et Gaz de France, Service Prévention et Sécurité, Les comptes rendus des ateliers de l'université d'été, 7-8 et 9 septembre 1999. Conférences de Christophe André et de José Poughon.

EDF et Gaz de France - Etat, « Convention entre EDF, Gaz de France et l'Etat portant sur la présence, la qualité des services et la participation au renouvellement urbain d'EDF et de Gaz de France dans les quartiers relevant de la politique de la Ville », 6 décembre 2001.

EDF et Gaz de France - Etat, « Convention 'Villes et cohésion sociale 2005-2007' conclue entre l'Etat, Electricité de France, Gaz de France », 30 mai 2006.

EDF et Gaz de France, collection des procès-verbaux du CNHSCT (années 2002-2006).

Haut comité de la santé publique (HCSP), Rapport Violence et Santé, mai 2004.

Interministériel (Plan) Violence et Santé, 2007 ; « Rapport général Violence et Santé », Anne Tursz, 2005 ; Rapport de la commission pilotée par Christophe Dejours, 2005.

La Poste – Etat, « convention entre La Poste et l'Etat portant sur la présence et la qualité des services de La Poste dans les quartiers concernés par la politique de la Ville », 8 décembre 1998.

La Poste - organisations syndicales (FO, CFDT, CFTC et CGC), « Accord pour le développement d'une politique spécifique de La Poste en zone urbaine sensible », 16 mars 1999.

La Poste - Etat, « Convention entre l'Etat et La Poste portant sur les contrats locaux de sécurité », 14 septembre 1999.

La Poste - Etat, « Convention entre l'Etat et La Poste portant sur la présence et la qualité des services de La Poste dans les quartiers relevant de la politique de la Ville, 11 mars 2002.

La Poste, Le Bulletin des Ressources Humaines, année 2005, DRHRS/DPSST, document RH 34, instruction du 14 avril 2005, dispositif de prise en charge post-agression (remplace et annule le dispositif mis en place par l'instruction du 27 décembre 2001 (RH 14).

Mutuelle nationale des Caisses d'Epargne, « Conséquences médicales et professionnelles après hold-up ou agression », Actes du colloque du 27 juin 1996 ; « L'Entreprise face aux agressions et à la violence », Actes du colloque du 14 octobre 1999.

Ordre des médecins (conseil national), collection du Bulletin de l'Ordre des médecins.

Organisation mondiale de la santé (OMS), Rapport sur la violence et la santé, 2002.

Personnels hospitaliers, Jean Philippe, « La protection des personnels hospitaliers. Victimes de violences, attaques, injures et harcèlements », septembre 2002.

RATP, « RATP et sécurité. Rapport du groupe de travail », Institut des hautes études de la sécurité intérieure (IHESI), 1992.

RATP, collection des procès-verbaux du CHSCT du Département Bus.

RATP, André Christophe et alii, « Etude contrôle sur l'efficacité d'une prise en charge précoce de 132 conducteurs de bus victimes d'agression », L'Encéphale, 1997, 23.

SNCF, collection des procès-verbaux du CNHSCT de la SNCF.

SNCF - « Prévention des agressions et accompagnement des agressés (document national de référence) », juillet 1998, dans Le Courrier du cheminot, Fédération CGT des Cheminots, hebdomadaire, période 27 juillet au 31 juillet [1998] 98 S 31, n°607.

Travailleurs sociaux, *Violence et champ social*, Rapport 2001 du Conseil supérieur du travail social à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité, DGAS, juin 2002, Ed. de l'Ecole nationale de la santé publique.

Union nationale des fédérations d'organismes HLM (UNFOHLM), *Habitat et société*, revue, n°21, mars 2001.

Union des Transports publics (UTP), rapports de branche (hors SNCF et RATP), « La sécurité dans les transports urbains 2001 », mai 2002 ; « La sécurité dans les transports urbains 2002 », septembre 2003, « La sécurité dans les transports urbains 2004 », septembre 2006, « La sécurité dans les transports urbains 2005 », août 2006.

UTP, Accord de branche 1995, accord de branche du 11 juin 2002 et accords d'entreprises.

Les représentants du personnel, à l'unanimité (FNME-CGT, FCE-CFDT, FNEM-FO, CFE-CGC, CFTC), ont jugé important d'éditer ce rapport **« Violences contre agents, la problématique des agressions physiques des agents du service public de l'énergie survenues en service et commises par des tiers »** qui met utilement l'accent sur l'implication tant des politiques menées par les entreprises, EDF et Gaz de France pour ce qui nous concerne directement, que celle des organisations de travail dans la survenue d'agressions d'agents de service public. **« Violences contre agents »** est riche de témoignages et d'analyses provenant de plusieurs secteurs professionnels dont les salariés sont confrontés à des agressions par des tiers.

Nombre d'éléments de cette étude ont trait aux agressions de nos collègues et à l'insuffisante prévention de celles-ci. D'intéressantes pistes d'amélioration figurent dans ce rapport qui a pour objectif d'inviter à ouvrir un débat collectif sur la nécessité de mieux prévenir les violences, et ce au moment où des négociations vont s'ouvrir au plan national et au niveau des branches professionnelles.

Nos organismes statutaires sont interpellés par ces phénomènes et ils ont un rôle à jouer pour obliger l'employeur à garantir la sécurité des agents et à développer des dispositifs partenariaux de prévention, notamment dans le cadre de la Politique de la Ville.