

Communiqué

« Le service public local face aux violences externes contre les agent.e.s »

En 2023, l'association des DRH des grandes collectivités (ADRHGCT) a confié à trois élèves administratrices et administrateurs de la promotion Hubertine Auclert de l'Institut National des Etudes Territoriales (INET/CNFPT) une étude qui porte sur la conciliation entre la continuité des services publics et la sécurité au travail des agents publics dans un contexte de prise en considération croissante des faits de violences envers les agent.e.s publics, allant des incivilités aux agressions.

Cette étude dresse un état des lieux de la situation, identifie les bonnes pratiques et propose des recommandations à destination des employeurs publics locaux. Elle s'est appuyée sur des questionnaires et entretiens auprès d'acteurs locaux : élus locaux, dirigeants et DRH, responsable de prévention, acteurs de terrain, représentants du personnel.

Quelques enseignements :

- le phénomène des violences envers les agent.e.s publics est peu recensé, sous-déclaré, mal objectivé,
- les définitions ne sont pas stabilisées, avec des niveaux d'acceptation à géométrie variable selon les cultures professionnelles,
- les causes sont à la fois sociales et organisationnelles,
- l'impact sur la qualité du service public est notable (absences, dégradation, fermeture de service ou de sites),
- le manque d'appui méthodologique à disposition des employeurs,
- le besoin d'une modification juridique, protectrice des agents en permettant le dépôt de plainte par l'employeur.

Et quelques pistes d'actions mises en place par les employeurs publics locaux :

- formations, guides et procédures, notamment à destination des encadrants
- analyse globale de l'organisation du service et travail sur l'ergonomie des lieux d'accueil,
- développement des liens et coopérations avec les forces de l'ordre,
- campagnes de communication externe et médiation avec les usagers
- plateformes de signalements mutualisées.

L'étude est maintenant disponible en ligne sur les sites Internet de l'ADRHGCT <https://www.drh-grandes-collectivites.fr/Etudes> et de l'INET [Appui à la gouvernance, management et pilotage des ressources | INET \(cnfpt.fr\)](https://www.inet.cnfpt.fr). Elle sera présentée de manière interactive lors d'une **conférence Live LinkedIn le 13 juin à 13h00 (inscriptions sur [LinkedIn de l'INET](#))**, en présence des trois élèves administratrices et administrateurs territoriaux : Marie CONDAMINET, Clotilde LE DANTEC et Philippe MASSON.

Au titre de l'ADRHGCT, l'étude a été pilotée par Aurore BOIDIN LAHLOU, DGA Ressources de l'office public de l'habitat de Nantes Métropole et Laurent BERNIER, Directeur RSE et Préventions à la Métropole de Lyon.

Vincent LESCAILLEZ
Président de l'Association des DRH des grandes
collectivités territoriales