

Communiqué de presse • Octobre 2014

Incivilités et Agressions dans les transports urbains : Comment prévenir les risques psychosociaux ?

Témoignage de la SEMITAN

Dans toutes les villes, les agents en contact avec le public sont susceptibles d'être confrontés à des situations difficiles, de la petite impolitesse jusqu'à l'agression verbale ou physique. Les personnels des transports en commun, métros, bus ou tramways, peuvent se trouver désarmés et isolés face à ces événements. La SEMITAN (Société d'Economie Mixte des Transports de l'Agglomération Nantaise) expérimente depuis plusieurs années un dispositif original, basé sur un partenariat avec l'ADAVI 44 (Association Départementale d'Aide aux victimes d'Infractions), et sur une réflexion globale visant à mieux prévenir les risques psychosociaux.

Un partenariat avec l'ADAVI 44 depuis 2003

Ce sont les conducteurs de bus et de tramways, les agents de contrôle et les agents d'accueil et de prévention qui sont le plus souvent victimes de faits comme des invectives, des injures, voire des coups et blessures.

Depuis 2003, une démarche de soutien aux agents victimes d'agression a été mise en place par la SEMITAN en partenariat avec l'ADAVI. Cette association apporte toute son expérience et son savoir-faire en matière d'aide psychologique.

Au départ prévue pour répondre à un événement particulièrement traumatisant, la démarche a évolué dès 2007 vers une prévention plus large répondant à toutes les situations pouvant engendrer un stress au travail, comme par exemple le contact fréquent avec des personnes alcoolisées ou en grande souffrance sociale.

Une structure a été créée afin de piloter les actions. La Commission « Bien-être au travail » est composée de :

- 4 Représentants du personnel,
- La Directrice des Ressources Humaines et la Responsable des Relations Sociales, un encadrant,
- Le médecin du travail,
- Selon l'ordre du jour : le Responsable Sécurité, la chargée de Communication Interne...

Cette Commission se réunit au minimum 2 fois par an, et peut être réunie à la demande, selon les besoins. Elle a un rôle d'alerte et d'enquête au cas par cas : elle permet de détecter les risques éventuels, le plus en amont possible, et de mettre en œuvre des actions de prévention.

Par exemple, comme l'explique Sylvie Denis, DRH de la SEMITAN : « *cette veille a permis de prendre conscience des risques générés par l'accumulation de petites incivilités, qui semblent peu importantes prises individuellement, mais qui peuvent se révéler insupportables quand elles se répètent sur une longue durée.* »

Les populations-cibles ont également pu être identifiées :

- le personnel de conduite,
- les agents d'accueil et de prévention,
- les agents de contrôle et d'information.

La personne concernée peut être orientée vers l'association par son supérieur hiérarchique, par un membre de l'équipe RH ou par le Médecin du Travail. Le dispositif prévoit un premier **rendez-vous avec la psychologue de l'ADAVI**, pris sur le temps de travail. L'accompagnement peut ensuite être prolongé si nécessaire, en dehors des heures de travail.

Depuis plus de 10 ans, le partenariat a donc beaucoup évolué, et il a favorisé un accroissement du dialogue et la libération de la parole sur ces sujets, qui sont parallèlement de plus en plus connus du grand public. L'ensemble des acteurs a acquis le réflexe de faire appel à l'association, ce qui génère désormais **50 à 60 rendez-vous par an**, contre une dizaine seulement les premières années.

Outre ce dispositif individuel, il existe depuis 2013 une permanence spécifiquement dédiée aux équipes de contrôleurs, proposée par l'IPTES, cabinet nantais de psychologues du travail. Toutes les 6 semaines, un travail de groupe peut être organisé, éventuellement suite à un problème rencontré sur le terrain par une équipe. L'objectif est là aussi de **traiter les risques en amont**, et de favoriser les recherches de solutions en commun, tout **en luttant contre l'isolement face aux difficultés**, identifié comme un facteur majeur de risques psycho-sociaux.

Une organisation du travail qui évolue face à ces enjeux

Le partenariat ADAVI est donc un élément constitutif primordial de la politique de prévention des risques psycho-sociaux à la SEMITAN.

Mais cette stratégie englobe également d'autres mesures comme :

- Des sessions de **formation** de prévention à destination des agents : formation à la gestion des conflits et du stress, techniques de détection des situations à risque, outils de communication permettant de désamorcer l'escalade de la violence.
- Des sessions de formation au management à destination de l'encadrement,
- Des **éléments d'ordre matériel** comme la mise en place de systèmes d'alerte à actionner au pied et de vitres anti-agression,
- Des **éléments d'ordre organisationnels** qui se révèlent particulièrement importants : par exemple, la mise en place d'une relève d'urgence en cas d'agression permet de libérer la personne victime, et de mettre en place immédiatement le dispositif d'accompagnement, ce qui le rend beaucoup plus efficace. Plus généralement, les pratiques managériales tendent vers **davantage de proximité et de présence sur le terrain**.

Selon Sylvie Denis « *la démarche de prévention des risques psycho-sociaux fait régulièrement l'objet de tables rondes, nous sommes prêts à des remises en question et à des changements d'habitudes. Cette démarche évolue dans le temps, de façon collaborative.* »

La SEMITAN et l'ADAVI 44 ont partagé leur expérience et répondu aux interrogations du public lors d'une **conférence organisée dans le cadre du Congrès/salon Préventica**, jeudi 9 octobre, au Parc des Expositions de la Beaujoire (Nantes). Cette rencontre a réuni plus de 70 participants, acteurs de la prévention issus du secteur public comme du secteur privé.

➤ A propos de l'ADAVI 44 :

L'ADAVI44 est l'une des 135 associations d'aide aux victimes d'infraction du réseau INAVEM.

Intervenant sur toute la partie Est du département de la Loire-Atlantique depuis plus de 25 ans, l'équipe composée de juristes et de psychologues propose une écoute, de l'information juridique, un accompagnement dans les démarches et un soutien psychologique tout au long de la procédure pénale à toute personne victime d'une infraction (qu'il s'agisse d'une atteinte aux biens, aux personnes, ou d'un accident de la circulation), depuis son siège et ses permanences extérieures (Palais de justice, Maisons de justice et du droit...).

L'association reçoit plus de 3500 victimes par an et fonctionne avec 8 salariés formés à l'aide aux victimes grâce à des subventions de collectivités territoriales (Nantes Métropole) et de l'Etat (ministères de la justice et de l'intérieur). Elle développe de plus des partenariats privés, comme celui avec la SEMITAN.

➤ A propos de la SEMITAN :

La Société d'économie mixte des transports en commun de l'agglomération nantaise (SEMITAN) est une entreprise à capitaux publics et privés, qui exploite le réseau de transports en commun de l'agglomération nantaise sous le nom commercial « TAN », en délégation de service public pour le compte de Nantes Métropole. Créée en 1979, elle dessert aujourd'hui les 24 communes de l'agglomération, par ses lignes de bus, de tramway, de busway et de navibus. Elle assure également, sous la responsabilité de Nantes métropole, la maîtrise d'ouvrage déléguée en vue de la réalisation d'infrastructures (lignes de tramway, aménagement de dépôt...).

Sa palette de métiers est large : de conducteur à mécanicien, d'agent de contrôle à ingénieur, **1850 personnes travaillent au sein de l'entreprise.**

La qualité constitue l'une des priorités de la SEMITAN, qui s'est lancée dans un programme de certification ambitieux (Norme NF Service) : en 2013, 92% des voyages sont certifiés.

➤ A propos de PREVENTICA :

Depuis 15 ans, les Congrès/Salons Préventica sont organisés dans les régions de France, à raison de **2 rendez-vous par an**. L'événement est aujourd'hui la **référence nationale** pour tous les acteurs de la maîtrise des risques, tant dans l'entreprise que dans les services publics.

En permettant réflexions, retours d'expériences et rencontres professionnelles sur les **conditions du bien-être au travail**, aussi bien que sur **les enjeux de la sécurité globale des entreprises**, les Congrès/Salons Préventica s'inscrivent depuis leur origine dans le champ du développement durable des organisations.

380 stands et plus de 120 conférences sont à la disposition des visiteurs issus de tous les secteurs d'activité : BTP, Industrie, Santé, Grande Distribution, Tertiaire, Administration, Collectivités territoriales...

Nantes accueillera les 7, 8 et 9 octobre, au Parc des Expositions, **la 27^{ème} édition nationale de Préventica.**

Contacts presse :

Préventica

Marie-Laure Thomas
marie-laure@preventica.com
 Tél. 05 57 54 34 85

ADAVI 44

Camille Dormegnies
cdormegnies.adavi44@wanadoo.fr
 Tél. 06 62 24 14 59

SEMITAN

Murielle BREHERET
mbreheret@semitan.fr
 Tél. 02 51 81 71 22