

# **DÉSAMORCER UN CONFLIT ET IDENTIFIER LES CAUSES POUR PRÉVENIR LES RISQUES**

Mme Céline LE SCOUILLER, psychologue clinicienne et formatrice

- 9<sup>ème</sup> rencontre des acteurs de la prévention
- Le 14 novembre 2017

# CONTEXTE ET OBJECTIF DE L'INTERVENTION

- Témoigner d'expériences auprès d'agents de la fonction publique territoriale ...
- Rendre compte d'une de ces expériences auprès d'agents de déchetterie, ...
- Dégager des éléments d'analyse sur 3 niveaux : les sites, l'humain, l'établissement.
- Pour poursuivre l'intervention de Mr jarno .... Quelques éléments sur la prévention primaire et secondaire....

# **TÉMOIGNER D'EXPÉRIENCES AUPRÈS D'AGENTS DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE**

Suite à un Constat réalisé par le responsable d'un service de valorisation des déchets il m'a été demandé de travailler en partenariat avec le CNFPT et la collectivité sur une formation sur mesure ....

## **RENDRE COMPTE D'UNE DE CES EXPÉRIENCES AUPRÈS D'AGENTS DE DÉCHETTERIE, ...**

- Les agents en poste ressentent une certaine fatigue au fur et à mesure de l'ancienneté dans leur fonction vis à vis des usagers .
- Ils se sentent dévalorisés dans leurs échanges réguliers avec les particuliers et pensent/ressentent que les usagers vont se moquer d'eux sans raisons fondées.

# **RENDRE COMPTE D'UNE DE CES EXPÉRIENCES AUPRÈS D'AGENTS DE DÉCHETTERIE, ...**

- Actuellement, les agents développent une certaine agressivité systématique du fait de leur appréhension de la relation qu'ils vont avoir avec l'utilisateur. Ce « blocage » les amène à ne plus respecter les règles de base de l'accueil et de politesse.
- Les usagers sont peu respectueux vis à vis d'un site qui recueille des déchets, et de son gardien.

# **RENDRE COMPTE D'UNE DE CES EXPÉRIENCES AUPRÈS D'AGENTS DE DÉCHETTERIE, ...**

**Voici donc les objectifs fixés**

**Objectifs implicites changement/ d'évolution :**

identifier et connaître les points de blocage qui ont engendré et alimente la position de mal être des gardiens face aux usagers,

proposer des solutions simples qui puissent être mises en œuvre facilement par les gardiens, sur leur déchèterie,

élaborer des propositions d'amélioration qui répondent aux besoins collectifs des stagiaires ou à des besoins individuels.

# **RENDRE COMPTE D'UNE DE CES EXPÉRIENCES AUPRÈS D'AGENTS DE DÉCHETTERIE, ...**

Voici donc les objectifs fixés

## **Objectifs explicites :**

- développer une attitude d'accueil de la part des gardiens,
- expliquer les consignes à respecter par les usagers sans se sentir en position d'infériorité,
- savoir imposer le respect du site avec tact et diplomatie aux usagers, même si c'est un endroit qui collecte des déchets.

# **RENDRE COMPTE D'UNE DE CES EXPÉRIENCES AUPRÈS D'AGENTS DE DÉCHETTERIE, ...**

**Le travail s'est déroulé en trois temps:**

Temps de formation en salle.

Un temps de « terrain » sur site.

Puis un temps en salle de debriefing et fixation d'objectifs (élaborer les éléments constitutifs d'une charte de « bonne pratique »).

# **RENDRE COMPTE D'UNE DE CES EXPÉRIENCES AUPRÈS D'AGENTS DE DÉCHETTERIE, ...**

## **Contenu proposé :**

- Echanger sur les problèmes rencontrés avec les usagers,
- Proposer des premières solutions à mettre en œuvre, qui permettent de modifier la situation d'un point de vu relationnel.
- Observation individuelle avec restitution individuelle et utilisation des données « anonymées » pour la phase d'analyse

# ANALYSE

Si tu ne travailles pas à l'école  
tu finiras comme le monsieur !

- 3 NIVEAUX D'ANALYSE.



## AGENT

- Très bon accueil des agents. Très fiers de me présenter leur outils de travail
- « blocage » des agents lors de postures irrespectueuses de la part des usagers.
- Sentiment d'être traité comme des déchets, sentiment plus fort pour les agents « en recyclage ».
- Sentiment de devoir se justifier devant leur responsable, lors d'appels ou de plaintes d'usagers

pour faire ce travail y a pas besoin  
de diplôme !

# ANALYSE

- 3 NIVEAUX D'ANALYSE.



## LA COLLECTIVITE

- Information sur les sites (horaires, déchets acceptés)
- Consignes « surprenantes » ou interprétations des agents : régler le problème de certains publics en déchetterie.
- Demande de justification d'attitudes de la part des agents.
- Respect du devoir de traitement équitable de tous les usagers.

# ANALYSE

- 3 NIVEAUX D'ANALYSE.



## LE SITE

- Informations (extérieur, intérieur)
- Sécurité (agents, usagers)
- Obsolescence des sites. Sur certains sites les agents sont dans l'impossibilité d'accueillir les usagers.

# PREVENTION



## LE SITE

La signalisation.

Plan de circulation

La communication sur les déchets acceptés/refusés.

Réfléchir et communiquer sur le site pour un usager.

Permettre à l'usager de se préparer pour la déchetterie.

# PREVENTION

## LA COLLECTIVITE

Veiller à ce que les sites apportant les informations sur la déchetterie soient à jour ( – 50%)

Ne pas placer les agents dans une double contrainte « prioriser l'accueil sur un site présentant de réels dangers pour l'utilisateur et l'agent ».

Définir des postures claires/individuelles/professionnelles.



# PREVENTION

## AGENT

Prendre du recul.

Maitriser les bases de la communication.

Replacer leur mission et les limites de celles-ci

Analyser ces missions et les placer dans la perspective de leurs droits et obligations

Leur permettre de se protéger physiquement et moralement

# CONCLUSION

Je vous remercie pour votre attention !

Et souhaite tout particulièrement remercier les agents qui m'ont accueillie sur leur lieu de travail , montré leur métier, parlé de leur ressentis, et permis de réaliser ces analyses.