

Journée « SANTE AU TRAVAIL » - Sécurité et protection de la personnalité

organisée par la FMEP en partenariat avec le DFI-SRH et la Hes-so Valais/Wallis

Mercredi 13 novembre 2013

C'est chaque fois un plaisir de me retrouver dans ce bâtiment, dans cette aula que j'ai eu le plaisir de fréquenter dans une vie antérieure, dès son inauguration.

Madame la Présidente et Monsieur le Secrétaire général de la Fédération des Magistrats, des Enseignants et du Personnel de l'Etat du Valais,

Madame la Directrice de la Haute Ecole de Travail Social,

Madame la Vice-Chancelière,

Monsieur le Chef du Service des ressources humaines,

Mesdames, Messieurs,

Introduction : rapports entre violence et Etat

Dans le domaine de la philosophie du droit, mais aussi de la philosophie politique, de nombreux auteurs se sont penchés, en particulier au 19^e siècle, sur la question fondamentale des interventions de l'Etat qui pouvaient parfois constituer l'expression d'une violence à l'égard des citoyennes et des citoyens.

En effet, par l'édiction de règles de droit et leur application par les administrations, par les tribunaux ou encore par leur exécution par la police ou l'armée, l'Etat peut exercer en quelque sorte un monopole de la violence, mais ce monopole est légitimé par les règles légales qui le fondent. Avec les constitutions modernes, tout particulièrement la Constitution fédérale de 1999, les principes de l'activité de l'Etat ont été strictement règlementés dans ce sens que c'est le droit qui est la base et la limite de l'activité de l'Etat. Celle-ci doit répondre à un intérêt public et être proportionnée au but visé ; les organes de l'Etat doivent agir de manière conforme aux règles de droit qu'ils sont chargés d'appliquer.

Cette violence légitime de l'Etat (je dis le mot entre guillemets), est limitée d'une part par les principes que je viens d'évoquer et naturellement aussi par la garantie des libertés et des droits fondamentaux.

Mais malheureusement, même dans un Etat de droit, même dans un Etat démocratique, il peut arriver que des membres de la fonction publique outrepassent leurs prérogatives et commettent un acte de violence non légitime.

Dans cette hypothèse, l'ordre juridique et les autorités doivent intervenir pour corriger l'intervention, la sanctionner, car elle met en péril le fonctionnement de nos institutions démocratiques. Les médias se font suffisamment l'écho d'interventions étatiques qui ont « dérapé », sans qu'il soit nécessaire que j'y revienne ici.

Mais il y a aussi une autre réalité de la violence, celle qui nous rassemble ce soir, celle liée aux activités de l'Etat, c'est celle où ce sont les employés des administrations publiques ou de la justice qui peuvent être victimes d'actes de violence de la part de citoyens, clients, administrés ou bénéficiaires de prestations. C'est une réalité que nous ne devons pas ignorer.

Et à ce titre, je souligne le grand mérite de la FMEP d'avoir proposé de diriger, ce soir, les projecteurs sur ce phénomène peu connu et naturellement beaucoup moins médiatisé que d'autres événements où c'est l'Etat qui intervient.

J'aimerais développer quelques propos sur l'extension **et les causes de la violence contre la fonction publique**

Grâce au sondage de satisfaction que l'Etat du Valais réalise tous les cinq ans auprès de ses employés, nous pouvons chiffrer cette réalité. Quasiment un quart du personnel de l'administration cantonale a été confronté à des menaces ou des violences verbales de la part de tiers, au cours de l'année écoulée. Si l'on avait procédé à l'enquête de satisfaction auprès des 5 Conseillers d'Etat, ce taux de 25% ne serait pas réduit. Se rajoute à la violence verbale, la violence physique, ce sont plus de 8% des employés qui y ont été exposés au cours des douze derniers mois. Notons au passage que ces chiffres ne tiennent pas compte des enseignants ; or

ceux-ci ont aussi à subir leur lot d'injures et de moqueries et peut-être de violences physiques.

Pourquoi cette violence ? Je retiendrai trois causes principales :

Une première explication tient à l'exercice de la « violence physique légitime », que j'évoquais il y a un instant. Parmi nos employés, ceux qui ont pour fonction de maintenir l'ordre et la sécurité publique sont particulièrement exposés à subir eux-mêmes de la violence. Je pense en particulier à nos policiers et à nos gardiens de prison. La violence fait-elle alors « partie du métier », comme on a facilement tendance à le dire ? A mon avis, ce serait une conclusion hâtive. Dans ces métiers comme dans d'autres, le risque d'agressions peut et doit être prévenu, par des mesures d'infrastructures, d'organisation et de formation.

Deuxièmement, une part des actes de violence s'explique par la précarité dans laquelle se trouvent parfois leurs auteurs. Pauvreté, chômage, invalidité, immigration, privation de liberté : dans des situations de détresse, le passage à l'acte agressif peut être l'ultime recours pour ne pas basculer dans la maladie mentale. En ce sens, prévenir la violence au travail, ce serait presque un programme politique ! Favoriser la création d'emplois, garantir un filet social suffisant, veiller à ce que les entreprises offrent des conditions de travail adéquates : ces missions de l'Etat contribuent à offrir aux citoyens un cadre de vie et de travail correspondant à leurs besoins.

Enfin, une troisième cause de violence contre les employés d'Etat réside dans la frustration ou l'insatisfaction que des citoyens ressentent parfois dans leurs rapports avec l'administration. Je n'exclus pas que l'on puisse avoir parfois des motifs légitimes d'insatisfaction. Toutefois, je suis convaincu que ces sentiments sont exacerbés par des stéréotypes infondés, mais profondément ancrés dans les représentations sociales de la fonction publique. Or ces préjugés sont blessants et injustifiés.

Dans leur très grande majorité, nos employés d'Etat valaisans s'impliquent fortement dans leur travail, parfois au détriment de leur santé. Il ressort de notre dernier sondage de satisfaction que près de 97% de nos collaborateurs jugent important, voire très important pour eux que les citoyens soient satisfaits de leurs prestations.

J'en viens aux conclusions sur les mesures de prévention déjà prises, perspectives pour l'avenir

En conclusion, je rappellerai que comprendre n'est pas excuser. Les menaces et les actes de violence contre les employés d'Etat sont inacceptables. C'est pourquoi le Conseil d'Etat a approuvé, voici presque un an, un règlement cantonal sur la gestion des conflits et la violence au travail. Une Commission de sécurité, présidée par la Vice-Chancelière Mme Monique Albrecht, a été mise en place. Les travaux de cette commission commencent à porter leurs fruits. Un réseau d'intervenants internes à l'Etat s'est tissé. Des cas de menaces et de violences ont été investigués et sont en voie de résolution. Des formations ont été mises en place pour le personnel exposé.

Plus largement, j'invite tous les services concernés à entreprendre des démarches sur ce thème, dans une collaboration constructive entre responsables et employés. Il s'agit d'une part d'identifier les facteurs de risque pouvant déboucher sur des actes de violence ; d'autre part, il convient de réfléchir aux moyens à mettre en œuvre pour les prévenir. Quitte, s'il le faut, à revoir certaines façons de travailler, afin de favoriser à la fois la satisfaction des usagers et la sécurité de nos collaborateurs.

Enfin, j'invite tout un chacun, politiciens, journalistes, citoyens et citoyennes, à garder à l'esprit que nos employés s'investissent, avec toute leur conscience professionnelle, pour un travail en lequel ils croient et qu'ils sont fiers d'accomplir, au service du bien commun. Au nom du Conseil d'Etat, je les remercie pour leur engagement.

Je terminerai en remerciant chaleureusement et en félicitant la FMEP, la Haute Ecole de Travail Social et le Service des ressources humaines pour l'organisation de cette manifestation.

A tous et chacun, je souhaite une soirée enrichissante.

Merci.