

[paris-normandie.fr](https://www.paris-normandie.fr)

Médecins, pompiers, enseignants... en Normandie, zoom sur ces professions de plus en plus malmenées

13-16 minutes

Ils portent secours, soignent et assistent. Malgré tout, ils sont malmenés dans l'exercice de leur métier. Au-delà d'un simple sentiment, les chiffres parlent d'eux-mêmes. En **Seine-Maritime**, actuellement 5e département français le plus touché par les violences envers les pompiers, les agressions ont augmenté de 26 % entre 2017 et 2018 avec 126 plaintes. Sur le plan national, l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales fait état d'une aussi forte augmentation à hauteur de 23 % entre 2016 et 2017. « *Un vrai phénomène sociétal avec une forte incompréhension* », témoigne le commandant Chris Chislard, officier en charge des politiques transversales, attaché au Sdis 76 (Service départemental d'incendie et de secours), qui évoque des agressions verbales et physiques, des jets de projectiles, des entraves à l'intervention... L'uniforme ne suscite plus toujours le respect. « *On se sentait protégé, mais ça se délite complètement* », ajoute le commandant Hervé Tesnière, volontaire au centre d'**Yvetot**, qui ne parle plus de simples incivilités, mais de véritables guets-apens. Et encore, un tiers seulement des agressions seraient déclarées, par peur des représailles. Un point commun avec les médecins. Un peu plus

de 30 % des incidents seraient déclarés à l'Ordre avec dépôt de plainte. « *Sans doute parce que cela n'est pas dans notre culture. Parce que le médecin est dans l'empathie ou parce qu'il n'a pas le temps de déclarer son agression ou renonce devant l'incertitude de la suite judiciaire* », résume Roland Collin, médecin à **Évreux**, président du conseil départemental de l'Ordre des médecins de l'**Eure**, un département marqué par cinq cas déclarés en 2017. « *Ce qui est largement en dessous de la réalité et sous-estimé* », selon le professionnel qui entend davantage parler de cas d'agressions verbales accompagnées de menaces, et aussi de vols (de matériel, d'ordonnances...).

Si l'an dernier (*), la barre des 1 000 cas de violences déclarés a été franchie - un record - sur le plan national, « *cela sera de nouveau en augmentation cette année* », précise depuis Paris le Dr Hervé Boissin, coordonnateur de l'Observatoire de la sécurité au Conseil national de l'ordre, qui analyse actuellement les remontées par département. Les premières données montrent, selon le médecin, que les « *patients n'ont plus peur de rien. Les propos antisémites suivent, à l'image de la société.* »

À combien de cas déclarés s'établira la Seine-Maritime (21 cas connus en 2017, hissant le département au 7e rang derrière la Seine-Saint-Denis) ? Le conseil de l'ordre, qui l'an passé déjà cultivait la discrétion, n'a pas donné suite à notre sollicitation. « *Cette violence est le reflet d'une société plus demandeuse* », relève Hervé Tesnière. En écho, le Dr Collin affirme que « *la médecine est devenue un bien de consommation. C'est un dû et il faut aller vite.* »

Figures morales désacralisées, le pompier et le médecin rejoignent l'enseignant et le contrôleur SNCF. L'élève et aujourd'hui les parents, et les usagers n'auraient plus de limites. Mais, l'omerta pèse sur ces univers, pas de chiffres à

communiquer. Aussi bien à l'Éducation nationale qu'à la SNCF, la politique est à l'opacité. *« Nos nombreux contacts avec les collègues montrent que les incivilités ne cessent d'augmenter sans que l'on puisse en donner une évaluation chiffrée »*, assure Morane Le Deunf, membre du Snes-FSU de **Rouen**. En cause notamment, les chefs d'établissement qui ne soutiendraient plus assez les enseignants. *« Il y a encore quelques années, une insulte d'un élève contre un professeur, c'était au minimum une journée d'exclusion, maintenant ce n'est plus automatique. »* Un changement des sanctions qui peut amener à un sentiment d'impunité chez les élèves. Conséquence : en 2014, 15 % des enseignants déclarent ne plus se sentir en sécurité en sein de leur établissement.

Les syndicats de la SNCF constatent l'escalade de la violence : *« Les usagers, souvent ceux qui n'ont pas de billets, passent de plus en plus souvent des agressions verbales aux agressions physiques envers les contrôleurs »*, explique Christophe Callay, membre CGT cheminots du **Havre**. En 2017, 34 contrôleurs ont déclaré avoir été agressés sur les lignes normandes. Alors que pompiers et médecins font remonter le phénomène auprès des pouvoirs publics, cette corporation reste bien silencieuse.

(*) : Les chiffres 2018 de l'Observation de la sécurité des médecins sortent dans quelques jours.

« Les victimes ne sont souvent pas reconnues »

Marjorie Roques, maître de conférences en psychologie clinique à l'université de Caen-Normandie, membre du laboratoire LPCN et psychologue clinicienne au CHU de Caen a axé ses recherches sur la violence.

Pourquoi ces professions liées à une forme d'autorité sont-

elles remises en cause ?

Marjorie Roques : « Qu'est-ce que la société véhicule pour que de telles figures d'autorité ne soient plus vues comme telles ? Qu'est-ce qui fait que l'on attaque le pompier ou le médecin, qui portent secours et sauvent ? Nous assistons à un renversement des statuts et des valeurs de la fonction que chacun possède. En 1929, peu avant le mardi noir, Freud rédige *Malaise dans la culture* : il y développe l'idée selon laquelle la religion, intégrée culturellement dans la société, apportait une réponse aux angoisses, permettait d'accomplir ses désirs, offrait le symbole du père. Ce qui permettait de se raccrocher à des figures d'autorité. »

La société serait-elle en quête d'autorité ?

« La violence envers ces métiers est liée à la fragilité de l'architecture des organisations et à une crise des institutions, en écho à la perte de crédit des intellectuels et des politiques. Cette agressivité démontre que les personnes se sentent en insécurité et ne peuvent plus accorder leur confiance à ceux qui sont censés faire figure d'autorité. Ce qui rejoint la question de l'éducation et des institutions scolaires, du service public en grande souffrance. »

Ce manque de repères entraîne-t-il une profonde détresse ?

« L'homme est violent par nature, mais à la différence de l'animal doté d'instinct, les pulsions de l'homme sont censées être domptées, ce qui n'est plus le cas dans certaines situations. Ce que ces personnes violentes projettent, c'est leur mal-être, une intolérance, un trop-plein de frustration. Nous sommes pourtant dans une société du progrès scientifique. Plus nous sommes civilisés, plus nous devrions nous départir de nos instincts. »

Quelles vont être les conséquences pour les victimes des

violences ?

« Chez les personnes ayant choisi des métiers « à vocation », poursuivant un certain idéal du soin, de la pédagogie, la désillusion s'installe. Lorsqu'elles sont agressées, elles peuvent présenter des symptômes de stress post-traumatiques, allant jusqu'à l'hospitalisation. Les victimes, en raison de leur statut (pompier, médecin etc.) ne sont souvent pas reconnues et n'osent pas faire valoir leur souffrance.

Ces personnes agressées peuvent développer une mauvaise image d'elles-mêmes, une culpabilité. Dans certains cas, qui restent minoritaires, ces agressions sont salvatrices lorsqu'elles permettent d'engager une psychothérapie, de changer de vie, et de s'extraire d'une situation délétère. Il y a un effet de résilience. »

Les **contrôleurs SNCF** ne sont pas bavards. Ils sont soumis à un devoir de confidentialité et, même de façon anonyme, les agents agressés refusent de témoigner, de peur que la description de la scène alerte la direction qui pourrait ensuite prendre des mesures disciplinaires. Mais il suffit d'être usager régulier sur des lignes normandes pour être témoin d'insultes envers des agents. Début février, lors d'un trajet Le Havre-Rouen-Paris, un groupe de jeunes femmes se fait contrôler, l'une d'entre elles n'est pas en règle. « *Mettez-moi l'amende que l'on en finisse* », éructe la fraudeuse. Très vite le ton monte entre le contrôleur et elle. « *Si vous ne vous calmez pas, je vous fais descendre à Rouen et vous n'allez pas plus loin. Je viens des quartiers, vous ne m'impressionnez pas* », menace le contrôleur. Le tutoiement devient vite de rigueur. « *Nous aussi on vient des quartiers, on s'en fout* », poursuit la jeune femme. À ce moment-là, les décibels sont si élevés que tout le wagon s'est retourné pour regarder la scène. Il faudra l'intervention d'un deuxième

contrôleur pour calmer le jeu.

Le 16 février 2011, il est 12 h 30 lorsque **le docteur** Jourdain s'apprête à fermer son cabinet dans le quartier Graille au **Havre**. Il est agressé par un inconnu encagoulé et tenant un couteau et une arme factice. Ce dernier ligote le médecin et lui soutire sa carte bancaire. Dès le départ de l'agresseur, la victime alerte la police. L'homme en possession de la carte bleue de la victime est interpellé une heure plus tard. Le généraliste, qui exerçait depuis vingt-deux ans, a vendu son cabinet, ne pouvant plus exercer. L'agresseur, un de ses anciens patients, a été condamné à neuf ans ferme en mai 2013. Le médecin a aujourd'hui repris une activité, mais dans un cabinet groupé. Un cas extrême ? Mais, une réalité.

Cette histoire reflète une toute petite partie des violences : l'atteinte avec arme représente 2 % des agressions physiques. Ces dernières (7 % des violences) arrivent après le vandalisme (8 %), les vols et tentatives de vols (23 %) et les agressions verbales et les menaces (62 %). Ces agressions touchent en majorité les généralistes à 61 % et les femmes (51 % en 2017, en hausse de 5 points par rapport à 2016).

« *Nous sommes en première ligne. Nous recevons en pleine face tous les dysfonctionnements* », reconnaît une jeune médecin de la région de **Rouen**, qui avoue ne pas avoir été préparée aux accès de violences. « *À la fac de médecine, nous ne sommes pas formés aux cas d'agressivité. Comme nous sommes dans l'empathie, on fait avec. Mais, les patients impatientes ne se gênent pas pour vous insulter.* » L'origine de ces incidents peut tenir d'une insatisfaction du patient (reproches liés à une prise en charge, à un refus de prescription, à un temps d'attente jugé excessif, à une décision médicale contestée) ou de sa propre attitude (falsification d'un document, refus de payer

une consultation, état psychiatrique, vol).

Pour le généraliste Jean-Luc Duménil, président de l'Amuh (Association médicale des urgences du Havre), « *la sécurité, c'est aussi l'affaire des médecins ! Il faut absolument éviter d'être seul. L'isolement est dangereux. Les gardes sont organisées à deux, avec un chauffeur et ça calme le côté agressif de certaines personnes.* » Il conseille de la même manière de travailler en regroupement et d'avoir un secrétariat. Dans ce cabinet d'ophtalmologistes havrais (la première spécialité concernée par les agressions), le secrétariat, premier barrage, se « prend » régulièrement agressions et menaces. Première raison : l'impossibilité de débloquer un rendez-vous pour de nouveaux patients (sauf en cas d'urgence). « *C'est parfois difficile dans certaines situations, mais on ne peut rien faire. Le plus possible, nous pratiquons l'humour* », résume cette secrétaire médicale, encore sous le choc d'avoir été traitée de raciste, il y a quelques jours. Plus grave, le spécialiste s'est retrouvé au tribunal. Il avait porté plainte pour voie de fait et menaces de mort après une altercation avec un patient qui exigeait un type de prescription particulier. Depuis, le médecin veille à ne pas se retrouver seul le soir. L'Ordre national demande l'utilisation d'une application numérique qui permettrait au praticien de lancer discrètement une alerte et d'enregistrer l'image et le son, sans que cela apparaisse sur l'écran du téléphone portable.

#pasdevagues

Même sous couvert d'anonymat, difficile de trouver **des professeurs** qui acceptent de témoigner de leur agression. « *On pourrait les reconnaître avec la spécificité de l'incident* », explique un syndicaliste havrais. « *Cela va être de plus en plus difficile avec la loi Blanquer* », raconte cette institutrice en poste

en Normandie, qui connaît dans les quartiers difficiles en particulier une recrudescence d'agressions verbales.

« Dommage de ne pas pouvoir témoigner parce qu'il y a de quoi dire. Au début d'année, un de mes collègues a fini par porter plainte après les menaces de mort d'un parent, après une observation à son fils pour un problème de comportement. »

Sur Internet, des témoignages circulent malgré tout avec le hashtag « pasdevagues ». *« Des parents d'élèves ont porté plainte car j'ai osé coller un zéro à leur fils après 4 absences injustifiées à la suite pour rattraper un examen et des insultes en guise d'explications. J'ai dû me justifier auprès du principal de l'établissement. Et j'ai démissionné »*, témoigne Martin Bouderin. *« Quatre ans en contractuelle... Quand il y avait insultes ou menaces, les réponses étaient cultissimes : « Vous avez sûrement mal entendu », « ce sont de gentils gamins »... J'ai remballé et quitté l'Éducation nationale. Respect et Admiration pour ceux qui continuent »*, écrit quant à elle Émilie Dietsch sur Twitter.

Et aussi...

Forces de l'ordre. Gendarmes et policiers sont de plus en plus agressés dans l'exercice de leurs fonctions. Au cours de l'année 2016, près de 18 721 policiers et gendarmes ont été blessés (en mission de police ou durant les heures de service). Près de la moitié des blessures recensées pour les gendarmes lors d'opérations de police sont la conséquence d'une agression. Cette proportion est en hausse de 10 % sur un an.

Journalistes. Sébastien Leclerc, député LR (Calvados), souhaite que les violences commises à l'encontre des

journalistes en exercice constituent une circonstance aggravante. La profession a été particulièrement malmenée, avec un climat d'hostilité qui s'est installé cet hiver, lors du mouvement social des « gilets jaunes ». À Rouen début janvier, des équipes télé ont été prises pour cibles.