

Abo [Sécurité à Genève](#)

# Les services publics font face à des usagers violents

En explosion aux HUG, les incivilités augmentent dans d'autres secteurs de l'administration, qui ont dû prendre des mesures. Là où les enjeux, sociaux notamment, sont importants.



[Chloé Dethurens](#)

Publié: 10.05.2024, 05h00



les violences se déroulent majoritairement dans les services où l'enjeu est important.

LAURENT GUIRAUD

Aux Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), les violences à l'égard du personnel commises par des patients ont quasi doublé depuis 2020. En cause, selon l'analyse de plusieurs spécialistes, une tendance à passer plus vite à l'acte en cas de colère ou de frustration. Mais les incivilités ne se cantonnent pas au domaine de la santé et augmentent aussi dans d'autres services publics: plusieurs administrations ont dû mettre en place des mesures.

Ces violences se déroulent majoritairement dans les services où l'enjeu – social, notamment – est important. C'est par exemple le cas à l'Office cantonal de la population (OCPM), où l'on constate une augmentation des incivilités. Dans les espaces d'accueil mais aussi par téléphone, auprès de la centrale téléphonique du Service étrangers, indique Laurent

Paoliello, porte-parole du Département des institutions et du numérique (DIN).

## **Interdictions de site**

«Dans la plupart des cas, ces situations se produisent lorsque nous refusons une prestation à laquelle les personnes concernées n'ont pas droit, poursuit le communicant. Le collaborateur dépose une plainte s'il le souhaite et nous prononçons des interdictions de site à l'égard des «agresseurs».

Mais il a tout de même fallu prendre certaines mesures organisationnelles, pour éviter «tout événement dommageable, voire tragique». Certaines ont été mises en place immédiatement, d'autres sont en cours d'instauration. Parmi elles, la mise en place d'un message vocal avertissant que les conversations sont enregistrées afin d'éviter les dérapages vocaux.

## **Vitres et cloisons**

D'autres mesures viennent compléter ce dispositif: la réception de l'office a été sécurisée par des éléments de mobilier (vitres, cloisons, portes, etc.). Le box d'accueil des titulaires de permis S, N et F convoqués pour une prise de données biométriques, également. L'Antenne d'assistance administrative a dû être déplacée dans la ligne des guichets déjà sécurisés du secteur accueil.

Au niveau humain, l'Office a procédé à l'engagement d'un deuxième agent de sécurité privée pendant les périodes très chargées de fin d'année. Celui-ci est responsable du contrôle visuel, à l'entrée réservée au public. Objectif: faire face à des menaces d'agression physique contre des membres du personnel de l'office «ou des tiers, ou autoagressives, telles qu'une immolation», précise le département.

Enfin, les collaborateurs concernés participeront (ou ont déjà participé) à une formation sur la prévention et la gestion des comportements agressifs. Comme à l'hôpital, une fiche «incident» permet désormais d'annoncer, d'inventorier et d'assurer le suivi de toute incivilité constatée.

## **Dénonciations au Ministère public**

D'autres départements ont dû s'adapter, comme celui de la Cohésion sociale, géré par Thierry Apothéloz. Celui-ci constate une hausse des comportements agressifs au sein de certains services qui font face au public.

Concrètement, on parle ici d'agressions verbales, écrites ou physiques, nécessitant des interventions judiciaires et sécuritaires. Le Service de la protection de l'adulte (SPAd), notamment, a dû effectuer des dénonciations au Ministère public. La police est intervenue à plusieurs reprises.

«D'une manière générale, nous constatons une baisse de la tolérance à la frustration et une difficulté accrue à gérer les attentes, relève Guillaume Renevey, porte-parole. En réponse à cette situation, il est essentiel de réaffirmer l'importance d'offrir un accès continu et ouvert aux services publics, car une restriction de cet accès peut intensifier les tensions.»

D'où la mise en place de moyens «adéquats pour accomplir leurs missions dans les meilleures conditions». On ne saura pas lesquels, pour des raisons sécuritaires, justement.

## **Bouton d'urgence**

Au Département de l'instruction publique (DIP) aussi, les incivilités augmentent à certains guichets. Ceux de l'Office de l'enfance et de la jeunesse et celui pour l'orientation, la for-

mation professionnelle et continue. «Les collaboratrices et collaborateurs qui ont un contact direct avec les usagers remarquent une augmentation de l'agressivité, une impatience à obtenir une réponse immédiate, et ceci déjà avant le Covid», indique Constance Chaix, porte-parole.

Pour faire face à ces comportements, des mesures ont été prises. À la Tour 107, où se trouvent le pôle de protection (SPMi) et celui de la surveillance des prestations déléguées de l'OEJ (notamment le Service d'évaluation et d'accompagnement de la séparation parentale), des agents de sécurité sont présents. Ils interviennent le plus souvent pour des actes de surveillance d'entretiens sensibles, plus rarement en urgence, juste avant la police.

Aux Glacis-de-Rive, où se trouvent la direction générale de l'office et le pôle santé, un bouton d'urgence a même été installé à la réception. Des agents Protectas peuvent être appelés si besoin. Sur ce site, des réceptionnistes suivront bientôt une formation renforcée et spécifique.

## **Stress et frustration**

Même le personnel de la Cité des métiers, qui accueille les personnes en phase d'orientation ou de réorientation professionnelle, n'est pas épargné. Les attentes des visiteurs peuvent parfois générer du stress, de la frustration et, «plus rarement, de l'agressivité, auxquels les collaboratrices et collaborateurs ont été formés à répondre», indique Constance Chaix.

Les frictions sont surtout liées aux horaires, à l'attitude requise dans les locaux, mais aussi à l'usage des ressources techniques et documentaires. Une «réflexion participative» est en cours pour mettre à jour, sous une forme plus pédagogique, «le règlement et la procédure d'interaction avec le public», annonce le DIP.

## «Pas protégés par l’uniforme»

Ces tensions n’épargnent pas certaines régies publiques. C’est le cas de la Fondation des parkings. «Les agents assermentés du Service du stationnement, mais également le personnel à l’accueil et au secrétariat du service, sont régulièrement confrontés à des insultes, intimidations, menaces, voire des agressions physiques», confirme Emmanuelle Merle, chargée de communication.

Ici aussi, l’agressivité des usagers a sensiblement augmenté. Notamment avec le serrage de vis autour des places de livraison, poursuit notre interlocutrice. «Le sentiment des collaborateurs est qu’ils ne sont pas assez protégés, y compris par l’uniforme», relève Emmanuelle Merle, même si l’institution porte systématiquement plainte. Un sentiment partagé par certains syndicats (*lire ci-dessous*). Face à cette situation, la régie publique a décidé de mener une campagne de communication à l’automne 2024.

## Précarité et santé mentale

Enfin, dans les institutions où la précarité peut être importante, les tensions augmentent. Au sein de l’Hospice général, l’espace «conciliation» connaît une hausse «assez nette» des sollicitations par les collaborateurs, pour régler des situations conflictuelles avec des bénéficiaires. Le nombre de demandes pour un agent de sécurité dans les Centres d’action sociale, en revanche, est en légère baisse cette année.

Plusieurs facteurs expliquent ces tensions. Des situations de plus en plus complexes, de multiples facteurs (santé mentale, précarité, pluralité des interlocuteurs). «L’impression générale est que le recours à la violence – verbale, psychologique et physique – est en hausse quand les bénéficiaires sont sou-

mis à une grande frustration ou lorsque la santé mentale est engagée», indique Bernard Manguin, porte-parole.

Certains services sont toutefois épargnés par ce phénomène. Notamment ceux qui ont pris des mesures il y a déjà plusieurs années: c'est notamment le cas à l'Office cantonal de l'emploi (OCE), où un vigile dissuade les potentiels comportements colériques depuis 2012. Les tensions restent aussi stables aux TPG, même si les conseillers de vente rapportent, ici aussi, une augmentation de «l'irritabilité» et de l'impatience manifestée par la clientèle.

---

NEWSLETTER

«**Dernières nouvelles**» Vous voulez rester au top de l'info? «Tribune de Genève» vous propose deux rendez-vous par jour, directement dans votre boîte e-mail. Pour ne rien rater de ce qui se passe dans votre canton, en Suisse ou dans le monde.

[Autres newsletters](#)

S'inscrire

---

**Chloé Dethurens** est journaliste au sein de la rubrique genevoise depuis 2019. Elle écrit pour la Tribune de Genève depuis 2007. [Plus d'infos](#)

Vous avez trouvé une erreur? [Merci de nous la signaler.](#)

**149 commentaires**