

19/09 2024
76^e CONGRÈS
Cloud Business Center **Paris**

Tensions et conflits

**Comprendre,
prévenir et agir**

SMPS 
MANAGEURS PUBLICS DE SANTÉ



Enquête nationale du SMPS sur les conditions d'exercice des D3S face aux situations de menaces et/ou de violences

Restitution en plénière

Congrès national - 19 septembre 2024

Pourquoi cette enquête ?

- + Des signalements préoccupants de D3S en établissements (EHPAD plus particulièrement).
- + Des caractéristiques propres à l'environnement et aux missions des D3S, sources d'externalités négatives sur la qualité de vie au travail et peu investiguées jusqu'alors (proximité Direction – agents – usagers – représentants d'usagers, taille des établissements, isolement géographique et fonctionnel).
- + Quantifier l'ampleur du phénomène, créer de la « data », communiquer sur le sujet, faire remonter aux décideurs publics .

Une enquête qui a trouvé son public et qui révèle la nécessité de s'emparer du sujet :

D3S répondants à l'enquête	Statistiques sur le corps des D3S du CNG
177 (soit près de 15% du corps)	1 198 D3S en poste
64% de femmes	68% de femmes en poste
27% des répondants entre 40 et 50 ans	Age moyen des D3S en poste 46,7 ans

Un panel représentatif du corps des D3S !

Les quatre catégories d'établissements/filières les plus représentées dans le cadre de l'enquête :

- + Les Directeurs/Directrices d'EHPADS publics autonomes : 72 répondants
- + Les Directeurs/Directrices d'un ou plusieurs établissements relevant du champ du handicap (MAS, FAM, Foyer de vie, IME, SESSAD, ESAT,... liste non exhaustive) : 25 répondants
- + Les Directeurs/Directrices adjoint-e d'une des structures/filières citées dans le questionnaire : 21 répondants
- + Les Directeurs/Directrices d'EHPADS par délégation au sein d'une Direction Commune : 18 répondants

A noter également la participation de Directeurs d'établissements relevant de la **protection de l'enfance** (3%) et de **CH de proximité** (5%)

+ Près de la moitié des répondants (45%) travaillent dans un établissement qui comprend entre **80 et 200 lits/places**, vient ensuite les structures de **200 à 500 lits/places** (25%).

+ 56% des répondants sont **les seuls directeurs dans leur établissement**. Pour ceux qui exercent dans un établissement où travaillent plusieurs directeurs, ils sont en majorité **entre 5 à 10 directeurs** (15%), **3 à 5 directeurs** (12%) ou **2 directeurs** (12%).

Premier constat :

60% des D3S répondants déclarent se sentir isolés sur leur poste. Cet isolement est protéiforme :

professionnel
géographique
social
managérial
statutaire
fonctionnel

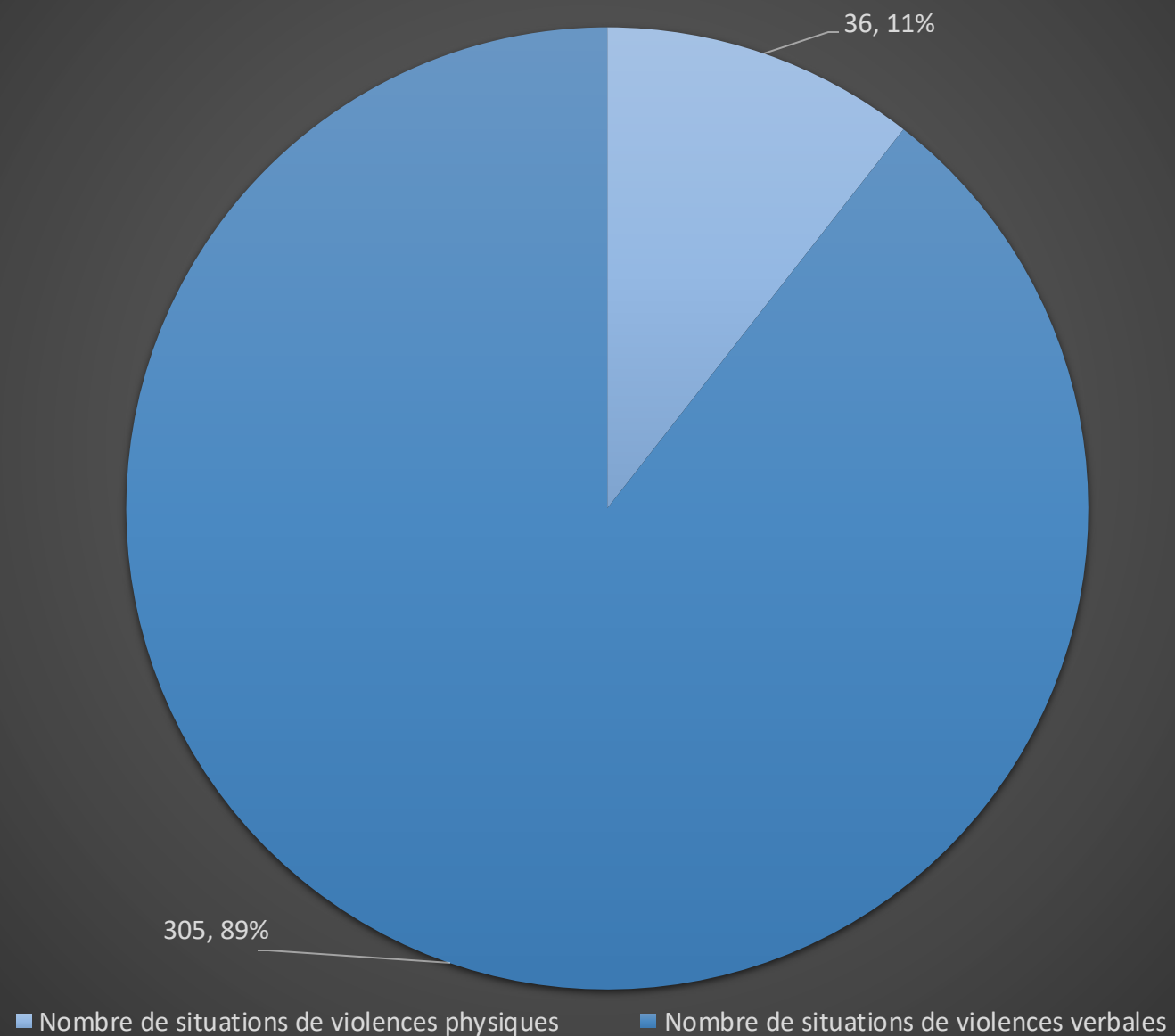
Une part non négligeable des D3S ont déjà fait l'objet de propos déplacés dans un cadre professionnel :

- + 69% des D3S répondants ont fait l'objet de **propos particulièrement négatifs et offensants** dans le cadre de leur exercice professionnel.
- + 54% ont fait l'objet de **menaces, y compris sans passage à l'acte**, dans le cadre de leurs missions.

Les situations de violences et de menaces : le quotidien bien « anormal » des D3S :

+ Si on cumule les réponses « oui » à la question « *avez-vous été victime de violence ?* » suivi du type de violence (physique/verbale) et de la personne qui en est responsable (agent, usagers...), **341 situations de violences ont été remontées.**

Typologie des 341 situations de violences repérées indépendamment de la catégorie d'établissement et de l'auteur de l'acte

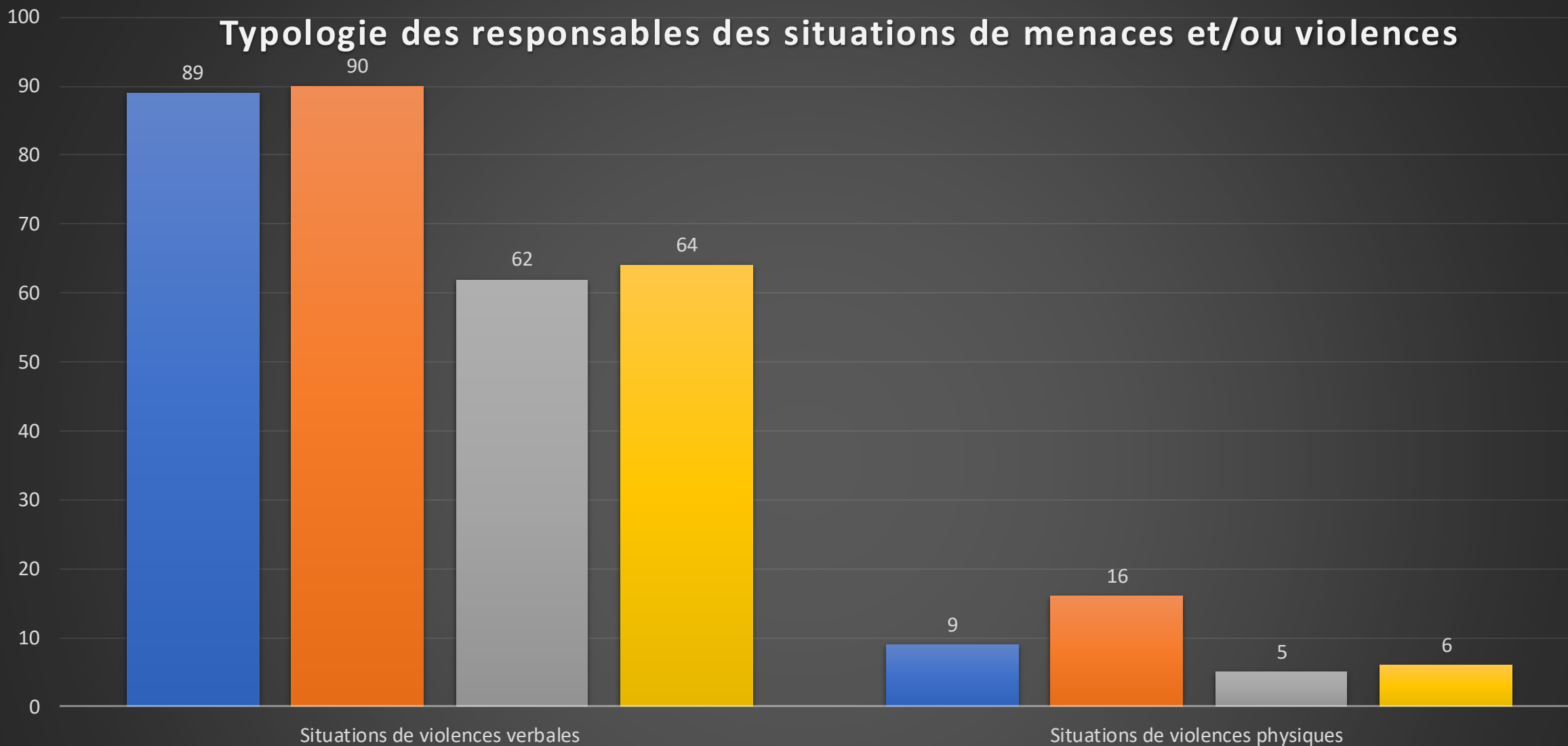


Si la violence verbale est le fait surtout des agents, la violence physique est plutôt engagée par les usagers :

- + 68% des D3S répondants ont été **victimes de violences/menaces de la part d'un usager** :
 - La **violence verbale de la part des usagers** atteint des niveaux très élevés (57%) et le niveau de **violence physique de leur part** est également non négligeable (11%).

- + 63% des D3S répondants ont fait l'objet de **violences et/ou menaces de la part de collaborateurs/agents** :
 - La **violence physique** de leur part est minoritaire (6%) mais la **violence verbale** atteint les 57%.

Typologie des responsables des situations de menaces et/ou violences



■ De la part de collaborateurs

■ De la part d'usagers

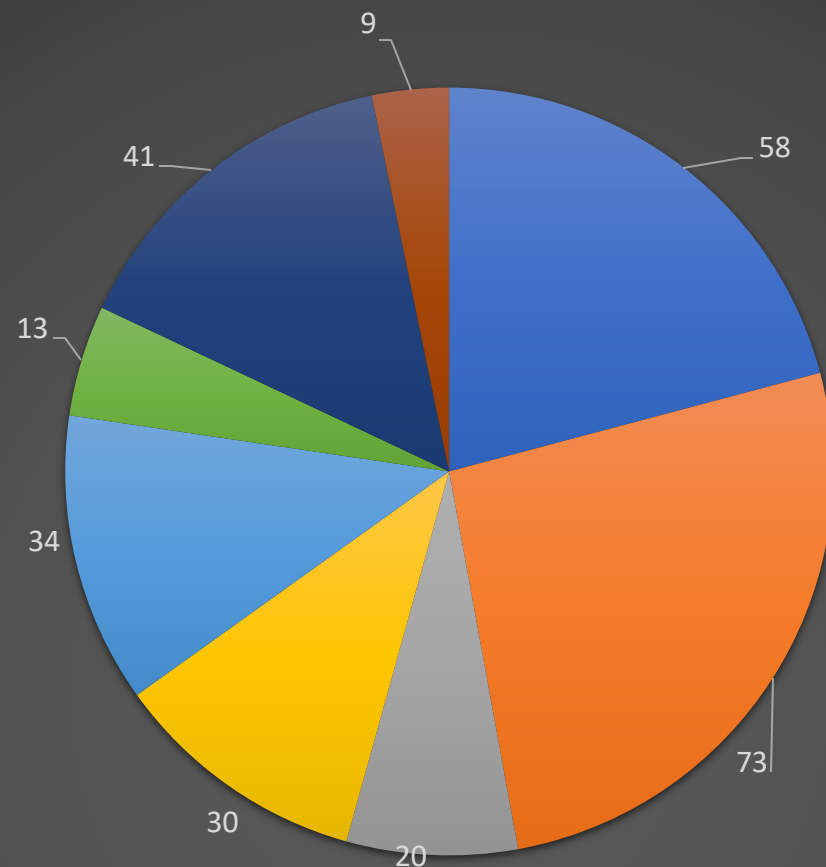
■ De la part d'un représentant des usagers

■ De la part d'une personne extérieure

Les motifs récurrents de situations de menaces et/ou de violences :

ingérences
discriminations
dévalorisation
intimidations
menaces
conflits
harcèlement
diffamations
tensions

Les contextes des situations de menaces et/ou de violences sont souvent liés à des conflits entre un D3S et un agent ou un usager ou un de ses représentants



- Un conflit avec un agent
- Un conflit avec un usager ou un de ses représentants
- Un conflit avec un supérieur hiérarchique, un adjoint ou un autre membre de l'équipe de direction
- Un climat social tendu lié à la réorganisation du tableau des effectifs
- Un climat social tendu lié à une situation financière dégradée
- Un climat social tendu dans le cadre d'un mouvement de grève interne à l'établissement
- Un échange houleux lors d'une instance
- Un autre motif

Le constat partagé d'une absence de soutien de la part des autorités de tarification (ARS/CD) :

- + 39% des répondants **ne se sont pas sentis soutenus lorsqu'ils ont fait l'objet de violences/menaces** (la nature du soutien n'était pas précisée dans la question).
- + Dans 40% des cas, ces violences/menaces **ont été signalées à l'ARS et/ou Conseil Départemental**. 30% des D3S répondants **n'ont pas obtenu de retour/réponse de la part de leur autorité de tarification**

Dans certains cas, les situations de menaces et de violences ont été judiciairisées :

- + Pour 18% des répondants, les menaces et/ou violences ont donné lieu à une **main courante ou à un dépôt de plainte**.
- + Dans 10% des cas, la plainte et/ou main courante a été suivie d'une **enquête par les autorités judiciaires**.

Les D3S sont forces de propositions pour améliorer leurs conditions d'exercice :

- ✦ Accompagner/former les D3S à la **gestion de la violence**.
- ✦ Créer des cellules de **soutien psychologique/conseillers attitrés**.
- ✦ Débloquer systématiquement la **protection fonctionnelle**.
- ✦ Mettre en place une **procédure facilitée de dépôt de plainte**.
- ✦ Renforcer **les pouvoirs de police du Directeur** (par exemple, suspension d'un contrat de séjour).
- ✦ Développer des **partenariats/conventions police/gendarmerie – secteur social et médico-social**, interventions immédiates des forces de l'ordre qui seraient sensibilisés aux problématiques propres à notre domaine.
- ✦ Lutter contre le « **Directeur bashing** ».
- ✦ Généraliser les **dispositifs de vidéo-surveillance**.
- ✦ Avoir un **retour systématique sur les traitements des plaintes/signalements par les ARS/CD**.
- ✦ Etc.

19/09 2024
76^e CONGRÈS
Cloud Business Center **Paris**

Tensions et conflits

**Comprendre,
prévenir et agir**

SMPS 
MANAGEURS PUBLICS DE SANTÉ

