

**SOCIÉTÉ** ■ Toutes les déchetteries de l'Allier fermées hier et aujourd'hui, suite à la hausse des agressions

# Une formation pour gérer les conflits

À Domérat et Vichy, les trois Sictom de l'Allier forment leurs gardiens à la gestion des conflits. Pour cette raison, les déchetteries du département sont fermées encore aujourd'hui.

Seher Turkmen

seher.turkmen@centrefrance.com

Cela fait des mois que les trois Sictom de l'Allier préparent des journées de formation dédiées à la gestion des conflits, avec fermeture des déchetteries (\*).

Alors quand, hier, à 8 heures, la déchetterie de Givrette, à Domérat, a reçu un coup de fil de la formatrice leur expliquant qu'elle ne viendrait pas pour cause de maladie, le personnel a dû s'adapter au pied levé.

« J'ai reçu un coup de poing sur l'épaule pour un bout de fonte »

Les 21 agents présents sont entrés dans le vif du sujet l'après-midi, après



ÉCHANGES. À la pause, les agents comparent leurs anecdotes en matière d'agressions. Tellement courantes qu'elles deviennent banales. PHOTO FLORIAN SALESSE

que le CNFTP (Centre national de la fonction publique territoriale) leur a envoyé un remplaçant. Et Anne-Sophie, en charge de l'hygiène et de la sécurité au sein du Sictom de la région montluçonnaise, a animé la matinée.

Une matinée durant laquelle les gardiens, travaillant à Domérat, Prémilhat, Vallon-en-Sully, Commentry, Marcillat-en-Combraille, Montmarault,

Chézy, Chamblet, Coulandon, Avermes, Lurcy-Lévis ou Cosne-d'Allier, ont pu expliquer leur parcours et exposer leurs difficultés au quotidien. Ils racontent, désabusés, les conflits avec les usagers, de l'insulte, majoritaire, aux menaces et aux coups, devenus tellement courants qu'ils s'y sont « habitués ».

« Ce n'est pas normal », relève Dimiïtri, entré depuis un mois et demi com-

me remplaçant. « C'est tout frais, mais j'entends des "je paie mes impôts, j'ai pas envie de trier". Ça vient beaucoup de personnes âgées. Cette formation, c'est pas à nous de la faire ! »

Son collègue, Antoine, est arrivé en octobre dernier et il a déjà relevé une constante. « Les gens avec lesquels il y a le plus de soucis, ce sont les professionnels. Ils se dépêchent

de tout vider pour ne pas payer. On leur doit tout. »

Patrick est un ancien, entré dans la boutique en 1995. Et il confirme : « Ça se passe globalement bien, mais il y a beaucoup de personnes âgées irrespectueuses. Et puis un jour, j'ai reçu un coup de poing sur l'épaule pour un bout de fonte... »

« Le mardi, il veut te tuer, et le mercredi, il te serre la main »

Guillaume, vingt-huit ans d'activités, a une histoire toute récente. Celle d'un usager qui voulait en découdre en début de semaine. « Il est revenu hier (mercredi) doux comme un agneau. Le mardi, il veut te tuer, et le mercredi, il te serre la main. »

Fred, vingt-huit ans de carrière également, a reçu un coup de tête une fois. « J'ai porté plainte. Il n'y a pas eu de suite. » Ali aussi a été voir les forces de l'ordre pour porter plainte. Et de la même manière, « ça

n'a rien donné ». Maintenant, il travaille dans une déchetterie de campagne. « J'ai demandé à changer. Ce n'est pas la même mentalité, les gens sont moins énervés, moins stressés. »

## Droit de retrait

Face à ces récits, doublés de constatations de vols, Anne-Sophie leur a exposé la notion de droit de retrait. « Il peut être utilisé en cas de danger grave et imminent. C'est quelque chose de très encadré. Quand sa vie est en danger, on peut l'utiliser. On le signale au registre "danger grave et imminent", on prévient le responsable hiérarchique qui décide de fermer ou non la déchetterie. »

Et parce que le travail des agents, « à qui on demande de trier davantage », peut avoir un impact sur la santé, physique et mentale, elle a défini les notions de dépression, burn-out (fatigue intense), bore-out (ennui), brown-out (perte de sens). Mieux vaut prévenir que guérir. ■

(\* Région montluçonnaise, Sud Allier et Nord Allier. Une autre formation, identique, se tient à Vichy pour une moitié des gardiens. L'opération concerne donc près de cinquante personnes sur deux jours.

Le 11 Avril 2025.  
- Fermetures des déchetteries de l'Allier