

DOSSIER DE PRESSE

1^{er} décembre 2020

L'AGRESSIVITE EN DECHETERIE

Contact : Alexa BADIN, responsable communication, 05 45 65 22 52

SOMMAIRE

Les déchèteries, un lieu de passage important.....	3
Etat de la situation	5
Une procédure formalisée en interne.....	6
Les moyens humains et techniques	7
Agent de déchetterie : un métier à respecter	8
Calitom, syndicat des déchets en Charente	9

LES DECHETERIES, UN LIEU DE PASSAGE IMPORTANT

Déchèteries : la croissance de la fréquentation

Aujourd'hui, la Charente compte 37 déchèteries qui collectent plus de 100 000 tonnes de déchets par an et accueillent un nombre de plus en plus important d'usagers :

- 1,3 million de visiteurs par an (Calitom, GrandAngoulême et CDC de Rouillacacais),
- jusqu'à 500 passages par jour sur les sites les plus proches des agglomérations.

	PARTICULIERS				ARTISANS
	2019	2018	2015	Evolution 2019/2018	2019
Aunac	13 522	12 149	8 375	11,3%	44
Baignes	16 523	16 964	16 877	-2,6%	273
Barbezieux	55 611	49 863	51 150	11,5%	1 227
Brossac	6 732	6 905	5 898	-2,5%	93
Chabanais	23 017	21 506	25 796	7,0%	146
Chalais	18 775	19 647	18 842	-4,4%	497
Champagne Mouton	12 504	12 711	11 682	-1,6%	114
Chasseneuil/Bonnieure	23 596	22 576	21 724	4,5%	516
Chateaubernard	100 079	84 664	74 111	18,2%	449
Chateaufoucauld	12 209	27 097	13 676	-54,9%	150
Cognac	73 354				949
Confolens	31 361	30 233	27 969	3,7%	517
Hiersac	28 963	27 788	20 099	4,2%	421
Jarnac	60 071	68 348	74 192	-12,1%	1 336
La Rochefoucauld	47 492	52 068	61 829	-8,8%	381
Montbron	24 925	23 746	20 018	5,0%	167
Montemboeuf	8 189	9 663	9 154	-15,3%	51
Montmoreau	17 525	18 197	17 854	-3,7%	74
Nabinaud	12 166	13 014	12 027	-6,5%	67

Perignac	10 296	10 820	10 477	-4,8%	49
Puyreaux	31 410	28 817	21 499	9,0%	299
Roumazieres Loubert	22 475	21 835	18 343	2,9%	99
Ruffec	34 036	34 878	30 358	-2,4%	806
St Claud	12 449	11 844	10 987	5,1%	116
Segonzac	33 377	41 351	31 444	-19,3%	588
Vars	34 296	37 079	32 780	-7,5%	0
Villebois Lavalette	17 002	16 961	20 040	0,2%	125
Villefagnan	9 339	9 748	8 346	-4,2%	35
Villejesus	15 500	16 360	16 000	-5,3%	289
Total	806 794	746 832	691 547	8,0%	9 878

Un risque accru de tensions

Les incivilités sont quasi quotidiennes et les agressions verbales avec insultes ou menaces également très fréquentes, tout particulièrement à Châteaubernard où certaines personnes n'hésitent pas à faire référence aux meurtres perpétrés sur le site en 2010.

Les sujets de tension peuvent être :

- la nécessité de trier correctement les déchets (37 filières),
- le volume de 2m³ par jour et par personne,
- des bennes pleines attendant le relevage par le prestataire et n'acceptant plus d'apports,
- les butées de roues et garde-corps de sécurité mis en place devant les bennes,
- les horaires d'ouverture,
- les conditions d'accès des professionnels,
- les tolérances de certaines déchèteries hors département...

Depuis la crise sanitaire, les consignes ont été renforcées par le port du masque.

Confronté à l'obligation de faire respecter un règlement et des consignes qui peuvent être jugés restrictifs ou arbitraires, l'agent de déchèterie est de plus en plus soumis aux altercations verbales (injures, intimidations...) et aux bousculades.

Des agressions qui se manifestent sur site et sur les réseaux sociaux...

ETAT DE LA SITUATION

Des données difficiles à analyser car pas toutes répertoriées

Calitom a développé une procédure de traçabilité des incivilités et de signalement des situations d'agressivité. Sur l'année 2020, 90 signalements ont été remontés. Cependant, la tolérance et/ou la peur des agents faussent quelque peu les indicateurs de suivi.

	2020		2020
Déchèterie Aunac	0	Déchèterie Montbron	0
Déchèterie Baignes	0	Déchèterie Montemboeuf	2
Déchèterie Barbezieux	0	Déchèterie Montmoreau	0
Déchèterie Brossac	0	Déchèterie Nabinaud	0
Déchèterie Chabanais	1	Déchèterie Perignac	7
Déchèterie Chalais	0	Déchèterie Puyreaux	0
Déchèterie Champagne-Mouton	0	Déchèterie Roumazieres	0
Déchèterie Chasseneuil	0	Déchèterie Ruffec	0
Déchèterie Chateaubernard	31	Déchèterie Saint-Claud	0
Déchèterie Chateauneuf	0	Déchèterie Segonzac	9
Déchèterie Confolens	0	Déchèterie Vars	13
Déchèterie Hiersac	0	Déchèterie Villebois	25
Déchèterie Jarnac	2	Déchèterie Villefagnan	0
Déchèterie La Rochefoucauld	0	Déchèterie Villejesus	0

Le cahier de remontée des incivilités mis en place à Châteaubernard en complément du répertoire informatique « Agressivité » fait état de **35 évènements marquants (au 28/11/2020)** : insultes avec rappel du drame et menace de mort, crachat sur agent, vidage des déchets sur le quai, personnes urinant...

UNE PROCEDURE FORMALISEE EN INTERNE

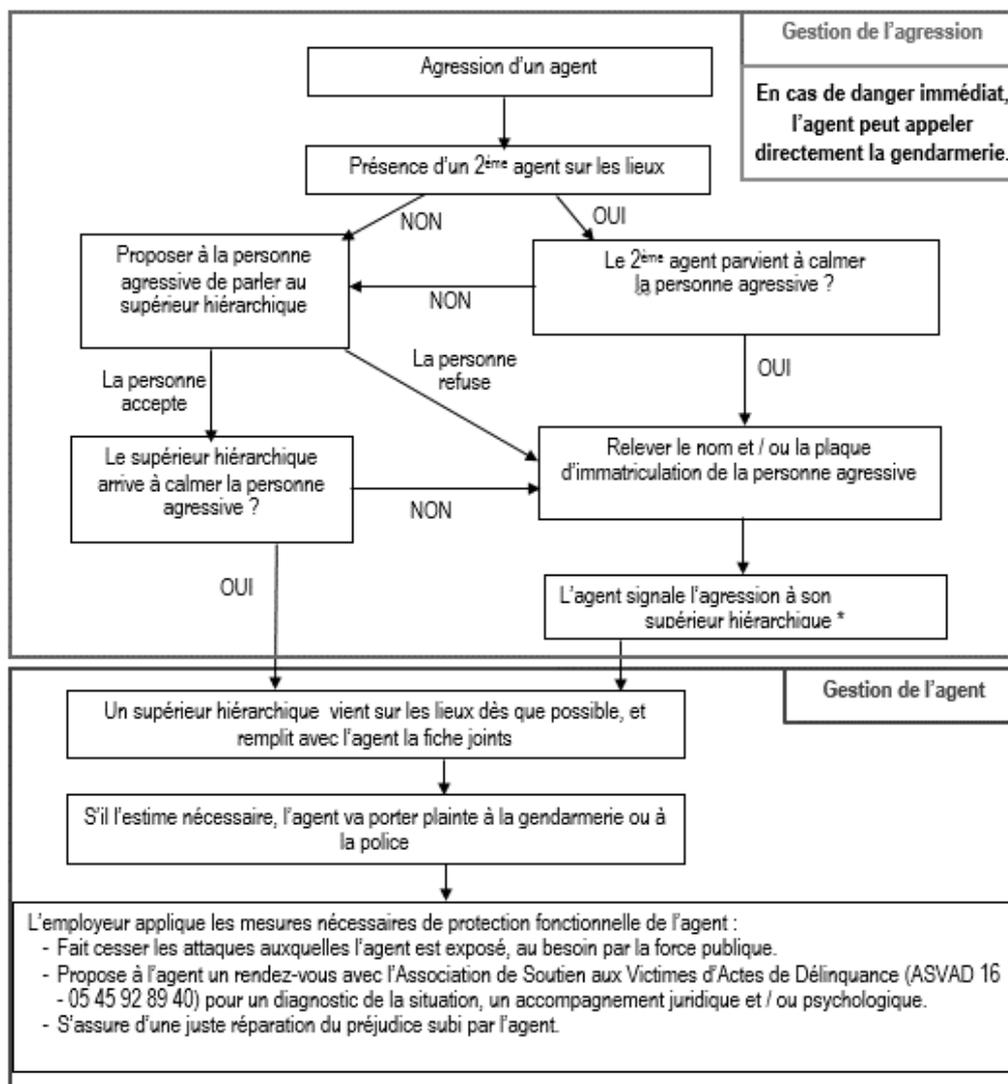
Une procédure d'urgence connue de tous

En tant qu'employeur, Calitom se doit d'assurer la sécurité de ses agents. Pour cela, différentes actions de prévention et d'intervention existent. La procédure de déclaration d'une agression a été améliorée afin d'offrir une protection fonctionnelle aux agents, de permettre le dépôt de plainte de CALITOM pour appuyer celle de l'agent et assurer un accompagnement psychologique grâce aux services de l'Association France Victime.

	Procédure d'urgence	UG 11
		Révision 1
		Date : 19/07/2016
		Rédigé par : AD
		Approuvé par : FA - CDa
Gestion d'une situation d'agression par un tiers extérieur au service		Page 1 sur 1

Dernière impression le 19/07/2016 12:06:00

Définition d'une agression : menace d'agression ou agression physique et ou menace d'influence (du type « je connais du monde, tu ne resteras pas à ton poste »...)



* Le samedi, téléphoner à l'astreinte de la cellule ou à l'astreinte décisionnelle (06.12.02.63.14)

LES MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES

Formation des agents

Pour gérer ces comportements et le stress lié, Calitom forme tous les agents à la gestion de l'agressivité.

> co-construction de formation avec le CNFPT avec observations préalables sur site, adaptation du contenu au contexte et situations rencontrées – tout particulièrement pour l'équipe de Châteaubernard

Partenariats avec les forces de l'ordre

Calitom et les services de police (nationale et municipale) ou de gendarmerie sont fréquemment amenés à agir ensemble (rondes, interventions...).

Un réseau de caméras

Les 9 déchèteries principales de Calitom sont équipées d'un système de vidéoprotection enregistrant les faits et gestes de chacun. Les enregistrements vidéo sont conservés et remis aux forces de l'ordre lorsque cela est nécessaire. Lors des enquêtes, les images caméras confondent rapidement les suspects.

Recours au gardiennage

Il a déjà été fait appel à des prestations de gardiennage avec mise à disposition d'un agent de sécurité (avec ou sans chien) lors de problèmes majeurs ou lors du 1^{er} déconfinement.

Dépôt de plaintes

Les agressions verbales et physiques sont soumises à des sanctions financières ou pénales. La législation ne permet pas à Calitom de déposer plainte au nom de l'agent. Comme toute victime, la plainte doit être déposée par la personne - l'agent. A cette occasion, le numéro de la plaque d'immatriculation peut être fourni.

Un accompagnement humain

L'encadrement et la direction de Calitom sont particulièrement vigilants à cette problématique. Un signalement interne est systématiquement recommandé aux agents. Ecoute et soutien administratif sont apportés aux agents concernés.

L'accompagnement psychologique est assuré par l'association France Victime.

L'accès

L'accès anonyme du site favorise des situations conflictuelles en toute impunité.

AGENT DE DECHETERIE : UN METIER A RESPECTER

Evolution du métier

L'agent de déchèterie est le représentant légitime de la collectivité sur le site. Il a pour mission de faire appliquer les consignes réglementaires et le tri fixés par les élus et la direction de sa collectivité.

Aujourd'hui, les agents de déchèterie doivent assurer des fonctions techniques plus variées et plus complexes qu'auparavant.

Accueil, information, orientation des usagers, gestion administrative, saisies statistiques et logistiques, maintien de la sécurité, préparation des évacuations par nature selon les exigences des filières... leur sont demandés.

L'agent est chargé de faire appliquer le règlement intérieur qui fixe les conditions d'accès, les matières et les volumes autorisés.

Toute entrée sur le site de la déchèterie engage la personne à respecter le lieu ainsi que les agents et les autres usagers.

Tout usager refusant de se conformer au règlement peut se voir interdire l'accès à la déchèterie par Calitom.

CALITOM, SYNDICAT DES DECHETS EN CHARENTE

Calitom est une collectivité publique ayant pour compétence la collecte et le traitement des déchets ménagers du département.

TERRITOIRE COLLECTE :

- 315 communes adhérentes
- 201 649 habitants (hors CDC du Rouillacais et GrandAngoulême).

TERRITOIRE TRAITEMENT :

- 369 communes adhérentes,
- 353 288 habitants (tout le département)

PRÉSIDENT : Michaël LAVILLE

DIRECTEUR GÉNÉRAL DU SERVICE EXPLOITATION : François FILIPPI

BUDGET 2020 DE LA COLLECTIVITÉ :

- 43,7 millions € de fonctionnement
- 10,1 millions € d'investissement

CALITOM A EN CHARGE :

- 1 unité de pré-traitement des ordures ménagères à Ste-Sévère,
- 1 installation de stockage en exploitation à Ste-Sévère,
- 1 centre de tri des sacs jaunes à Mornac,
- 29 déchèteries,
- 1 plateforme de compostage,
- 4 quais de transfert
- 1 recyclerie www.laboutiquecalitom.com.
- 7 centres de stockage fermés,
- 1 unité d'incinération des ordures ménagères fermée à La Couronne,

PROGRAMME LOCAL DE PREVENTION : Parallèlement à ces missions, Calitom coordonne le programme de prévention et de réduction des déchets de la Charente avec l'ensemble des collectivités du département.

CERTIFICATION : ISO 14001 (environnement) OHSAS 18001 (sécurité)

Plus d'infos sur www.calitom.com ou sur Facebook [@calitom16](https://www.facebook.com/calitom16)