

Avis adopté

Séance plénière du 12 février 2025

De la banalisation de la violence verbale au discours de haine. Décrypter, mieux agir pour restaurer le lien social.

Déclaration du groupe Artisanat et professions libérales

Le débat public est frappé par une normalisation croissante de la radicalisation du langage qui s'observe sur les plateaux de télé, à l'Assemblée nationale et sur les réseaux sociaux. On s'exprime avant de penser, on invective au lieu de dialoguer, jusqu'à l'insulte voire parfois la menace. Certains politiques ont même fait de la conflictualité, une méthode d'action ; l'actualité nous le rappelle régulièrement.

La violence verbale s'exprime aussi dans de nombreuses situations de la vie quotidienne : dans les transports, au guichet de services publics.... Et chacun de nous peut être concerné, à commencer par nos enfants. Rappelons que chaque année, près d'1 million d'enfants sont victimes de harcèlement scolaire, avec des conséquences qui peuvent être tragiques.

Bien que ces formes d'expression aient toujours existé, les réseaux sociaux facilitent désormais leur diffusion et leur propagation portées par les effets de l'anonymat et des algorithmes.

Si la liberté d'expression est le socle de la démocratie, elle n'est pas sans limite. Il est essentiel de combattre ce phénomène de banalisation des violences verbales tant elles fragilisent la confiance et portent atteinte aux liens sociaux, tout en faisant le lit des discours de haine.

Parmi les leviers identifiés par l'avis, ceux qui concourent à la prise de conscience et à la prévention nous semblent fondamentaux.

Il s'agit de sensibiliser et d'informer sur les effets délétères de la radicalisation du langage et des agressions verbales, non seulement pour les victimes mais pour la société tout entière. Il s'agit aussi de donner des outils pour prévenir et agir. A ce titre, nous soutenons les préconisations appelant à mener des campagnes grand public mais aussi à responsabiliser les auteurs et soutenir les victimes avec des dispositifs de médiation et de justice restaurative.

Et bien sûr, l'École comme le périscolaire doivent – à côté des familles - être pleinement mobilisés sur la prévention de ces violences.

Nous souhaitons par ailleurs revenir sur le secteur de la santé qui occupe une place particulière dans cet avis.

Il est rappelé que ses professionnels sont régulièrement confrontés à des agressions verbales ou menaces. On le constate à l'hôpital, mais aussi dans les cabinets où le plus souvent ce sont les praticiennes, médecins généralistes, qui sont prises pour cible, comme en attestent les

dernières enquêtes du Conseil de l'ordre. Former les professionnels au contact du public à la parole non violente et responsabiliser les entreprises dont ils dépendent dans la lutte contre les violences verbales sont, selon notre Groupe, de premiers éléments de réponse. Mais au-delà, une prise de conscience générale s'impose : les agressions nuisent à l'accès aux soins, en fragilisant l'installation ou le maintien de médecins, au détriment des besoins des patients et plus encore dans les territoires déjà sous-dotés.

Concernant les préjugés susceptibles de nuire au comportement de certains médecins à l'égard de leurs patients, nous partageons la nécessité de consacrer un module de formation sur ce sujet car ce problème exige que l'on s'en préoccupe.

Pour autant, veillons à ne pas voir dans les mauvais comportements de certains une généralité. Rappelons en effet que chaque professionnel s'engage, lors de son entrée dans la profession, à n'opérer aucune discrimination selon l'état, l'origine, le genre, les orientations sexuelles de ses patients.

En conclusion, le groupe Artisanat et Professions libérales a voté favorablement cet avis, en considérant que son atout principal est d'alerter sur le besoin impérieux d'enrayer la mécanique des violences verbales qui prospèrent dans notre société.