

Séance ordinaire du mardi 15 octobre 2024

L'an deux-mille-vingt-quatre et le quinze octobre, les membres du Conseil municipal, légalement convoqués, se sont assemblés au lieu ordinaire des séances, Salle du Conseil, sous la présidence de Monsieur le Maire, Michaël DELAFOSSE.

Nombre de membres en exercice : 65

Extrait du registre des délibérations du Conseil municipal de la Ville de Montpellier

Ressources humaines et dialogue social

Présents :

Tasnine AKBARALY, Luc ALBERNHE, Georges ARDISSON, Michel ASLANIAN, Christian ASSAF, Yves BARRAL, Boris BELLANGER, Christophe BOURDIN, Françoise BOUTET-WAISS, Véronique BRUNET, Elodie BRUN-MANDON, Emilie CABELLO, Michel CALVO, Sébastien COTE, Michaël DELAFOSSE, Jean-Dominique DELAVEAU, Mickaël DIORE, Jacques DOMERGUE, Alenka DOULAIN, Caroline DUFOIX, Abdi EL KANDOUSSI, Hind EMAD, Julie FRÊCHE, Clara GIMENEZ, Serge GUISEPPIN, Clare HART, Mylvia HOUGUET, Stéphanie JANNIN, Salim JAWHARI, Stéphane JOUAULT, Sophiane MANSOURIA, Coralie MANTION, Nicole MARIN-KHOURY, Isabelle MARSALA, Hervé MARTIN, Serge MARTIN, Marie MASSART, Patricia MIRALLES, Fatma NAKIB, Laurent NISON, Yvan NOSBE, Bruno PÂTERNOT, Manu REYNAUD, Agnès ROBIN, Séverine SAINT-MARTIN, Agnès SAURAT, Philippe SAUREL, Mikel SEBLIN, Célia SERRANO, Radia TIKOUK, Bernard TRAVIER, Joëlle URBANI, François VASQUEZ, Annie YAGUE, Alban ZANCHIELLO.

Absents ayant voté par procuration en application de l'article L. 2121-20 du Code général des collectivités territoriales :

Nadia AKIL ayant donné pouvoir à Nicole MARIN-KHOURY, Eddine ARIZTEGUI ayant donné pouvoir à Radia TIKOUK, Roger-Yannick CHARTIER ayant donné pouvoir à Alban ZANCHIELLO, Fanny DOMBRE-COSTE ayant donné pouvoir à Véronique BRUNET, Maryse FAYE ayant donné pouvoir à Laurent NISON, Mustapha LAOUKIRI ayant donné pouvoir à Manu REYNAUD, Mustapha MAJDOUL ayant donné pouvoir à Abdi EL KANDOUSSI, Clothilde OLLIER ayant donné pouvoir à Alenka DOULAIN, Catherine RIBOT ayant donné pouvoir à Coralie MANTION.

Absents / Excusés :

Flora LABOURIER

Mesures de protection et de solidarité envers les agents de la Ville de Montpellier dans le cadre de l'exercice de leurs missions - Approbation

Monsieur Michel ASLANIAN, Adjoint au Maire, rapporte :

L'environnement économique, politique, géopolitique et social qui succède à une crise sanitaire sans précédent se révèle synonyme d'incertitude génératrice de stress, d'inquiétude et de remise en cause sans précédent. Les organisations ont un intérêt majeur à accompagner cette période anxieuse au niveau individuel et collectif, afin de redonner sens à l'action publique. Cet environnement de crises donc d'inquiétude et d'incertitude, se double d'un environnement social dans lequel les relations humaines se modifient en profondeur pour laisser une place toujours plus grande au numérique et à l'immédiateté. Cela entraîne des relations différentes avec les citoyens, les bénéficiaires et les usagers et une nécessaire modernisation des pratiques professionnelles.

Dans ce contexte, un nombre croissant d'agents du service public est aujourd'hui confronté à des exigences qui peuvent tourner en incivilités ou en violence de certains usagers voire de collègues. Récemment des agressions graves ont eu des conséquences dramatiques pour des fonctionnaires territoriaux en exercice.

Par violence, on entend les « *insultes, menaces ou agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail par des usagers ou des collègues, qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être* ». Elle peut être de nature criminelle, ou relever de comportements incivils ou agressifs du public envers les agents. Les incivilités regroupent les actes et comportements manquant aux

convenances sociales et aux règles de vie en communauté telles que le respect de l'autre, la politesse, ou la courtoisie (moquerie, crachat, impatience manifeste, mépris...). Souvent considérées comme banales, elles ne sont pourtant pas à minimiser car elles percutent le quotidien professionnel, dégradent les relations et peuvent durablement détériorer « *l'image de soi* » et la santé de l'agent.

Ces actes d'incivilité ou de violence ne sont pourtant pas une fatalité.

Les situations de travail et les circonstances professionnelles susceptibles de provoquer des manifestations d'agressivité à l'égard des agents sont diverses : usagers insatisfaits par la qualité du service, usagers exaspérés par les délais d'attente, qui réclament une immédiateté de traitement, travail au contact de publics en situation difficile, conditions de travail pénibles, tensions liées à la charge de travail ou aux modalités de communication dans un collectif de travail, etc. Elles constituent autant de facteurs de risques de violence.

Ces actes d'incivilité ou de violences physiques ou verbales portent atteinte à la dignité, au respect et à l'intégrité des personnes que sont les agents du service public. La santé physique et psychologique des agents peut en être gravement altérée, de manière immédiate mais également à moyen terme par des effets différés. Lésions corporelles, traumatismes et souffrances psychiques peuvent conduire à des réactions de stress aigu et post-traumatique. Il est par conséquent du devoir de la Collectivité de mettre en œuvre les moyens de prévenir ces actes, de protéger les agents contre ces derniers et de les accompagner efficacement quand ils en sont les victimes.

Ces actes d'incivilité ou de violences physiques ou verbales portent aussi atteinte au service public lui-même ; à travers l'agent victime de ces actes, c'est en effet le service public qui est touché, ce sont les règles de vie ensemble dans le respect des valeurs de la République qui sont altérées. Il est par conséquent également du devoir de la Collectivité de sanctionner avec proportion et fermeté les auteurs de ces actes.

Le Code du travail énonce l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et de protéger la santé des travailleurs pour tous les aspects liés au travail, ce qui implique notamment de prévenir les violences internes et externes qui surviennent dans le cadre du travail. Au cours de l'évaluation des risques qu'il est tenu d'effectuer, l'employeur doit repérer les éventuels postes ou situations de travail à risque, les personnes exposées et les principaux facteurs de risque (ou principales causes). À partir de cette évaluation, des mesures de protection collective permettant de prévenir les situations de violence externe doivent être recherchées avec les travailleurs concernés.

La Collectivité a d'ores et déjà pris les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs et s'engage dans une démarche de progrès continu pour améliorer sa politique santé/ prévention en la matière.

Elle a également déployé des dispositifs d'accompagnement des agents victimes dans la prise en charge de leurs traumatismes et dans la gestion de l'évènement intervenu, ainsi que des mesures de sanctions à l'égard des agresseurs.

Ces mesures comprennent globalement :

- Des actions de prévention des risques professionnels, y compris les facteurs de risques professionnels qui ouvrent droit, sous certaines conditions, à des mesures de compensation ;
- Des actions d'information et de formation ;
- La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

Il est exposé dans les deux grands chapitres suivants les dispositifs déjà finalisés et ceux à poursuivre pour proposer un panel complet de protection aux agents.

I) **Dispositifs actifs de mise en protection des agents dans les organisations rassemblées :**

1) **Procédure interne de signalement**

La prévention et le traitement de toutes formes de violences et de discrimination constituent l'une des priorités du mandat, fortement affirmée dans le cadre de la politique de gestion des ressources humaines et de la politique de diversité et de la lutte contre les discriminations de la Ville de Montpellier et de Montpellier Méditerranée Métropole.

En cohérence avec le plan égalité femmes-hommes et le programme annuel de prévention des risques professionnels, un dispositif permettant de recueillir les signalements des agents qui estiment être victimes ou témoins d'un acte de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel ou d'agissements sexistes est mis en place. Cette procédure ne concerne pas les violences réalisées par les usagers. L'objectif est de doter les agents et les managers, d'un outil permettant de réagir rapidement et de façon adaptée, si l'activité professionnelle ne peut plus être exercée dans un cadre serein, face à une situation de violence ou de discrimination.

Le dispositif répond à plusieurs enjeux de prévention, de sécurité et de qualité de vie au travail des agents :

- Un traitement équitable des situations ;
- Un cadre de travail plus serein pour les agents et une amélioration de leurs conditions de travail ;
- Une évolution des pratiques et des représentations au sein de la collectivité, en lien avec le plan égalité femmes-hommes et le programme annuel de prévention des risques professionnels ;
- La prévention des risques humains et juridiques.

Trois grandes étapes ont été ainsi formalisées pour :

1. Recueillir et analyser les signalements des agents victimes ou témoins de faits ;
2. Orienter les agents concernés vers les services et professionnels compétents, pour leur apporter accompagnement et soutien ;
3. Assurer le traitement des faits signalés et prendre toute mesure de protection appropriée.

Aussi, un kit d'information a été réalisé et mis à disposition des agents, comprenant une fiche alerte signalement destinée à alerter l'employeur et des affiches de communication « *J'adopte les bons réflexes* » pour diffusion dans les services. Une communication sous forme d'ateliers de sensibilisation auprès des managers et agents a été réalisée en juin 2023 (une centaine d'agents sur trois sites). A travers une communication de sensibilisation, le dispositif est désormais bien pris en main par les agents qui le connaissent.

Par ailleurs, depuis juin 2022, des outils de suivi de la procédure ont été créés et permettront de faire une analyse du traitement des signalements.

Ce dispositif au sein des collectivités permet donc déjà de prévenir et lutter, entre autres, contre les discriminations et les violences sexistes et sexuelles.

2) **Procédure de prise en charge immédiate ou post-immédiate de l'agent victime de traumatisme psychique en milieu professionnel**

Un « *évènement à potentiel traumatique* » est un évènement qui expose, en tant que victime ou en tant que témoin, à la mort ou une menace de mort, à une blessure grave ; dans le milieu du travail, il peut relever d'une catastrophe naturelle (inondation), d'un incendie ou explosion, d'un accident de travail grave (chute) ou de trajet (accident de voiture, de moto, de vélo), d'une agression physique et/ou menace par une arme,

d'une agression sexuelle (viol, tentative de viol, attouchements), ou par le fait d'être témoin d'un décès soudain et/ou violent (homicide, suicide etc.)

Ce type d'évènement conduit soit à une récupération précoce (1^{er} mois) soit à une symptomatologie post-traumatique (le délai entre l'évènement et l'apparition des symptômes post-traumatiques varie entre 1^{er} mois et plusieurs années selon les individus). La durée, la fréquence et l'intensité des réactions sont variables en fonction de la nature des évènements, de l'histoire de l'individu et du soutien social reçu.

Si l'évènement traumatogène s'est déroulé sur le lieu de travail ou impacte un collectif (victimes directes et indirectes), une prise en charge est prévue par les acteurs QVT (médecins, infirmières de santé au travail, psychologues, assistantes sociales).

Un accompagnement est également mis en place en cas d'accident du travail porteur d'une dimension traumatique tel qu'une atteinte à l'intégrité physique et psychique d'une personne ou d'un groupe consécutive à des violences accidentelles (liées à l'organisation du travail, de type mécanique, électrique, chimique...) ou volontaire (coups, blessures, homicide, suicide).

Plusieurs étapes sont à respecter avec une temporalité bien définie :

- Déchoquage ;
- Débriefing ;
- Soutien aux démarches administratives ;
- Suivi de l'intervention.

3) Dispositifs d'accompagnement des agents victimes d'agressions externes

Il existe un ensemble d'outils à destination des managers pour accompagner avec les services ressources dédiés les agents victimes d'agression externe :

- Le protocole des agressions externes et le kit :

Si un agent a été victime de violences (physiques ou verbales) de la part d'un usager. La Collectivité l'accompagne en interne dans la gestion de cet évènement via :

- La procédure de gestion des agressions externes qui se décompose en deux temps : faire cesser le trouble / accompagner l'agent avec les ressources internes à disposition ;
- Un kit regroupant l'ensemble des formulaires à saisir en fonction de l'évènement subi (déclaration accident du travail, protection fonctionnelle...).

- **Dépôts de plainte**

La prise en charge de l'agent est nécessaire mais pas suffisante. Il est également indispensable que la Collectivité interpose autant que possible vis-à-vis du tiers ou usager agresseur.

La question du dépôt de plainte est aujourd'hui essentielle. Les services de la justice exigent en cas d'agression que ce soit la victime directe qui dépose plainte ce qui s'oppose à ce que la Collectivité puisse déposer plainte en lieu et place de l'agent agressé ou en parallèle, sauf dans les cas où la Collectivité peut se prévaloir d'un préjudice direct propre.

La Collectivité s'est toutefois engagée dans une démarche tendant à favoriser au mieux cette démarche en déposant plainte elle-même, en parallèle de l'agent, dès qu'elle le peut.

Dans le cadre d'une démarche de renforcement du lien numérique, la Police Nationale a mis en œuvre une prise de rendez-vous en ligne dans les commissariats. L'objectif est triple :

- Eviter à l'usager un déplacement non nécessaire lorsque sa démarche peut être réalisée de manière dématérialisée via l'un des téléservices proposés par la Police Nationale (pré-plainte en ligne) ;
- Permettre à l'usager d'organiser son déplacement en commissariat en fonction de ses contraintes personnelles et ou professionnelles ;
- Limiter les temps d'attente.

Pour ce faire, les victimes sont invitées à se rendre sur le site « *Ma sécurité* » via :

- Un QR code dédié ;
- Ou le lien <https://www.masécurité.interieur.gouv.fr>

Au cours de la déclaration, il sera proposé de vérifier si un déplacement en commissariat est nécessaire en précisant la situation. Lors de cette vérification, il sera demandé de choisir le commissariat dans lequel la victime souhaite se rendre.

Si le déplacement en commissariat est nécessaire et confirmé, la prise de rendez-vous est proposée en cliquant sur « *Prendre rendez-vous* ».

Enfin, dans les situations révélées graves et présentant un danger, l'état-major de la Police Municipale, sous saisine de la hiérarchie concernée, peut saisir l'état-major de la Direction Interdépartementale de la Police Nationale afin d'organiser un rendez-vous dédié au dépôt de plainte du ou des agents concernés et de la Collectivité.

- Suspension des droits des usagers agresseurs

L'agression verbale ou physique des agents peut se manifester dans l'ensemble des missions de service public assumées par les agents de la Collectivité. Si la voie judiciaire n'aboutit pas toujours, il est important que les usagers agresseurs puissent percevoir de manière directe et rapide que leurs actes ont des conséquences sur les services qu'ils obtiennent de la Collectivité et qu'ils fragilisent par leurs agissements.

A ce titre la Collectivité généralise dans toutes ses compétences et de manière proportionnée aux faits constatés des sanctions de suspension ou de révocation à l'encontre des usagers agresseurs que ce soit notamment en matière d'accès aux équipements culturels, sportifs, d'animation ou d'accès aux espaces publics et/ou privés gérés par la Collectivité (droits d'occupation sur les terrasses, dans les halles et marchés, baux divers...).

- Protection fonctionnelle

Dans cette continuité, la Collectivité est tenue aussi de protéger ses agents contre les éventuelles conséquences juridiques liées à l'exercice de leurs fonctions.

Le dispositif de protection fonctionnelle permet à l'agent d'être protégé en cas d'agression dans le cadre de son travail (menaces, violences, injures, diffamations, outrages...) ou s'il est poursuivi en justice en raison de son activité professionnelle.

La protection fonctionnelle désigne l'ensemble des mesures de protection et d'assistance dues par l'administration envers ses élus et ses agents afin de les protéger et de les assister contre les attaques dont ils font l'objet dans l'exercice de leurs fonctions, en raisons de celles-ci, et à raison de faits n'ayant pas le caractère d'une faute personnelle.

La protection fonctionnelle se matérialise généralement par deux grands axes :

- Actions de prévention et de soutien :
 - o Éventuelle mise en sécurité en faisant cesser la situation créatrice du dommage ;
 - o Avec un rôle primordial de la hiérarchie ;
 - o Écoute et prise en charge psychologique et/ou médicale éventuellement.
- Prise en charge :
 - o Des frais d'avocats dans le cadre de procédures devant les tribunaux ;
 - o Des frais de procédure devant les tribunaux ;
 - o Des indemnisations en cas d'insolvabilité des auteurs d'infractions reconnus coupables.

Cette dernière mesure illustre l'accompagnement de la Collectivité en ce qu'elle systématise l'obtention par les agents des sommes leur ayant été attribuées par jugement. C'est la collectivité qui se substitue aux tiers condamnés insolvable et se retourne contre eux.

Le règlement applicable à la mise en œuvre interne de la protection fonctionnelle au sein de la Ville a été approuvé par délibération du 18 juillet 2023.

II) Les dispositifs de protection / prévention en cours de finalisation au sein des organisations rassemblées

Document unique d'évaluation des risques professionnels : horizon fin 2025

- La finalisation du document unique d'évaluation des risques professionnels inclue la prévention des risques psychosociaux. Ce travail permettra de contribuer à définir les priorités en terme de prévention notamment sur les violences internes et externes.

Prévention de la conflictualité :

- Former les encadrants de proximité à la gestion de l'agressivité et des incivilités : il a été constaté que les agents en prise directe avec le public sont formés, mais que leurs managers directs ne le sont pas ou pas suffisamment. Cette formation pourrait concerner l'ensemble des services en contact direct avec des usagers dans et hors le périmètre Qualiville (comme le sont les formations accueil dorénavant).

Sécurité :

- La sécurisation de lieux sensibles doit être envisagée en articulation avec l'expertise de la police municipale ;
- La mise en place d'alarmes silencieuses et de protection pour les travailleurs isolés se déploie à titre expérimental, elles devront être généralisées.

Parcours usagers / ergonomie des espaces d'accueil :

- Un chantier transversal avec plusieurs directions est à mener pour systématiser la notion de parcours usager et d'espace d'accueil permettant de diminuer le risque de violences externes.

Communication :

- Une fois l'ensemble des outils à disposition sur les violences externes et internes des agents de la Collectivité mis en place, une campagne de communication dédiée sera lancée. L'ensemble de ces dispositifs connus ou en cours de finalisation seront à nouveau communiqués et diffusés à l'attention de tous les agents.

En conséquence, il est proposé au Conseil municipal :

- D'approuver les termes de cette délibération-cadre instaurant la politique de protection et de solidarité envers les agents de l'administration ;
- D'autoriser Monsieur le Maire, ou son représentant, à signer tout document relatif à cette affaire.

A l'issue d'un vote à main levée, la présente délibération est adoptée à l'unanimité.

Pour : 64 voix

Contre : 0 voix

Abstention : 0 voix

Ne prend pas part au vote : 0 voix

**Fait à Montpellier, le 18 octobre
2024**

**Pour extrait conforme,
Monsieur le Maire**

Signé.

Michaël DELAFOSSE

Publiée le : 25 octobre 2024

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur
034-213401722-20241015-280323-DE-1-1
Acte Certifié exécutoire
Envoi en Préfecture : 24/10/24
Réception en Préfecture : 24/10/24

Monsieur le Maire certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte et informe qu'il peut faire l'objet d'un recours gracieux dans un délai de deux mois adressé au Maire ou d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Montpellier dans un délai de deux mois à compter de sa publication ou notification, en vertu de l'article R. 421-5 du Code de justice administrative. Le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site internet www.telerecours.fr.