

Compte rendu de réunion

21 novembre 2017

Présents :

Administration : M. RAPATEL (Directeur de l'Action Territoriale), Mme RAPATEL (Responsable du service Formalités Administratives), Ezilda CHEYROUX (DRH Relations Sociales).

FORCE OUVRIERE : Mme Malika DJOUDEM (déléguée FO), M. Laurent GUIDET (délégué FO), M. Hocine TLEMCANI (Secrétaire CHSCT – permanent FO) M. Pascal MAYNAUD (Secrétaire Général FO Toulouse)

Excusée : Mme Dalila EL OUARDI (déléguée FO)

Contexte

Grâce au travail de fond réalisé par les délégués FO au sein de chaque MdC et MdQ, plusieurs interrogations ont été recensées. Après analyse de cette étude, il nous est apparu **PRIORITAIRE** de rencontrer la Direction pour porter l'inquiétude des agents vis-à-vis des agressions verbales, insultes et menaces subies à l'accueil de la part des administrés.

Prévention

- Identifier les situations propices au conflit à travers une évaluation des situations d'accueil vu par les agents et vu par les administrés qui verra le jour courant 2018/2019 c'est un **PROJET DE SERVICE qui devrait être porté par l'ensemble des agents**,
- Mme RAPATEL est pleinement consciente que certaines tâches entraînent des conflits (légalisations des véhicules, déclaration de pertes de papiers d'identité notamment). Même si celles-ci sont problématiques et incontournables légalement car porté par la préfecture, la Direction travaille sur un argumentaire et un discours à tenir face à l'usager,
- **Proposition FO** : Mise à disposition d'un agent médiateur ponctuellement dans les structures très exposées (nouvelle structure Bellefontaine par exemple). Cette éventualité sera étudiée avec la Direction de l'Animation Socioculturelle.

Réaction lorsque le conflit est engagé

- Mme RAPATEL s'engage à clarifier les procédures (établir des scénarios) afin d'avoir un discours cohérent et sans ambiguïté UNIFORME pour tous les agents,
- Graduer la réaction de l'Agent :
 - Faire appel à ses collègues, puis un membre de la hiérarchie (coordinateur, chargé de secteur, etc...) par téléphone ou physique si possible,

- Diversifier les outils permettant à l'agent de se sécuriser (étude de l'installation d'un bouton discret à l'accueil dit "écoute passive", qui déclenche un appel à un bureau voisin ou encore à la Police Municipale
- **Proposition FO** : Affichage d'une communication claire à l'attention des usagers, rappelant les obligations des administrés (courtoisie et amabilité). Cette proposition doit être étudiée en partenariat avec la direction de la Communication et pourrait être étendu à l'ensemble des espaces d'accueil de la Collectivité.

A NOTER : La loi ne prévoit pas que la Collectivité peut porter plainte au nom d'un agent (article 11 de la loi 83-634 du 13 juillet 1983 portant sur la protection fonctionnelle). C'est pourquoi, Mme RAPATEL souhaite (dans les cas les plus graves) que la DAJA (Direction des Affaires Juridiques et Assemblées) puisse lui donner pouvoir afin qu'elle puisse porter plainte à la place de l'Agent, en sa position de Responsable de Service. En effet, les agents victimes craignent souvent d'éventuelles représailles en engageant leurs noms, prénoms et adresse lors du dépôt de plainte.

- Dans le cas où cette procédure serait impossible, proposer à l'Agent de se porter partie civile,
- Clarifier la procédure à appliquer par l'agent face à une telle situation : doit-il donner satisfaction à l'administré pour se protéger par exemple ?

Reste à faire RAPIDEMENT

Revendication FO : Mise en place d'un registre d'hygiène et sécurité à l'attention du personnel dans toutes les MdQ et MdC accompagné d'un guide pratique d'utilisation (dans quel cas l'utiliser, procédure d'un signalement, ...)

Nous remercions une nouvelle fois Mme RAPATEL, Mme CHEYROUX et M. RAPATEL pour leur écoute attentive face à nos revendications légitimes et l'état d'esprit bienveillant et constructif de cette rencontre.

Nous solliciterons ces mêmes interlocuteurs pour une prochaine rencontre dont l'ordre du jour portera sur les questionnements recensés par les délégués FO lors de leur passage dans les MdC et MdQ en octobre 2017 (déplacement du personnel volant, NBI, etc.)

Contacts FO MdC et MdQ

- Malika DJOURDEM
- Dalila EL OUARDI
- Laurent GUIDET



Syndicat Force Ouvrière

4, avenue du château d'eau - 31300 Toulouse / Métro Saint-Cyprien

www.fo-municipauxtoulouse.com – fo.municipaux@wanadoo.fr – Tel : 05 61 22 24 41 – Fax : 05 61 59 53 11