

# Prévention

## TERRITORIA BRONZE

**Ville de Mulhouse et Mulhouse Alsace Agglomération (m2A)**  
**«STOP aux incivilités au travail!»**

### 1. Innovation en une phrase.

Une équipe interne pluridisciplinaire accompagne les services dans la gestion des incivilités à l'endroit des agents et coordonne les actions collectives.

### 2. Mots clés : Incivilité - Risques psychosociaux – Transversalité – Prévention

### 3. Le besoin

La majorité des 3200 agents interagit régulièrement avec le citoyen, dans plus de 200 lieux recevant du public, 55 lieux d'accueil et sur la voie publique. Ces interactions peuvent donner lieu à des agressions verbales et physiques. Les disparités relatives aux situations, aux moyens de prévention développés par les services, au niveau de ressources des agents pour y faire face, et les risques pour leur santé psychique et physique, ont motivé la recherche d'un outil de gestion des incivilités.

### 4. Les objectifs

Réduire les agressions verbales et physiques et les risques psychosociaux (RPS).

### 5. La description de l'innovation

#### *Qui ?*

L'équipe-projet : coordinatrice de projets (pilote), responsables de DRH, responsable «Stratégie et CTPS », médecin directeur, ingénieur Sécurité au travail, ingénieur Prévention situationnelle, responsable Affaires juridiques ; communication interne.

Les partenaires extérieurs : 2 psychologues du travail, la « 27<sup>ème</sup> Région ».

#### *Pour qui ?*

Les agents en contact avec le public et les 400 managers.

#### *Quoi ?*

Des fiches-réflexes centralisent les informations utiles pour réagir de façon adaptée :

- recommandations sur la conduite à tenir face à un usager agressif.
- procédure à suivre en cas d'agression.
- précisions sur le dépôt de plainte et le rappel à l'ordre, récemment instauré par la ville de Mulhouse.

Un formulaire de signalement d'agression permet d'assurer le suivi des situations et de veiller à la prise en charge de l'agent agressé, à qui il est systématiquement proposé un soutien psychologique.

Adressées à la DRH, les informations sont partagées avec l'équipe-projet grâce à une plateforme collaborative numérique et des rencontres régulières.

D'autres fiches-réflexes sont consacrées à l'évaluation des risques et aux moyens de prévention.

Déjà largement diffusées au sein de nos collectivités, les fiches-réflexes sont téléchargeables depuis l'Intranet.

- Certaines actions de prévention recommandées dans les fiches-réflexes sont développées de façon collective, comme l'amélioration des conditions d'accueil au sein des collectivités. Ce thème intègre une démarche de design et fait l'objet d'un chantier collaboratif développé avec l'appui de la « 27<sup>ème</sup> Région ».

En outre, un programme pluriannuel de formation des agents particulièrement exposés est en cours de montage. Il inclut des mises en situation et du Théâtre-Forum impliquant des agents et des citoyens.

En parallèle est menée une action de sensibilisation des usagers au respect des agents : un affichage spécifique explique les droits et devoirs des usagers et rappelle le montant des sanctions en cas d'agression sur un agent public.

### ***Quand ?***

07-09/2016 : consultation des services

09-10/2016 : groupe de travail pluridisciplinaire : analyse des résultats et pistes d'actions.

11-12/2016: discussions avec les représentants syndicaux, les référents RH des pôles, la DGS.

01-11/2017: élaboration concertée de l'outil et présentation en CHSCT.

11/2017 : diffusion

A partir de 11/2017 : accompagnement des services et coordination d'actions collectives.

## **6. Les moyens humains et financiers**

Cette initiative s'appuie sur des moyens humains existant en interne et sur des synergies avec d'autres projets. Le soutien de la « 27<sup>ème</sup> Région », déjà associée à d'autres projets, est sans coût supplémentaire.

Concernant le recours aux psychologues, les collectivités prennent en charge jusqu'à 6 consultations par agent et par situation.

## **7. L'évaluation de l'innovation**

### ***Impact:***

L'impact se mesure déjà par les témoignages d'agents qui expriment le sentiment d'être pris en compte en tant que personne.

Les agents et les managers s'impliquent dans les actions collectives.

Le nombre de signalements d'incivilités est en augmentation car, auparavant, seuls les actes faisant l'objet d'un dépôt de plainte et ou d'une déclaration d'accident du travail étaient connus.

L'impact sera mesuré régulièrement en s'appuyant sur la comparaison des chiffres et la nature des signalements.

### ***Potentiel de diffusion, répliation :***

Les fiches-réflexes sont diffusables, duplicables et adaptables.

### ***Bilan, suivi, projet d'évolution :***

L'outil évoluera sur la base du retour des utilisateurs et des bilans dressés par l'équipe-projet.