

4. Question de Monsieur Cédric MAHIEU, conseiller communal, du 16 janvier 2022 -- Vraag van de heer Cédric MAHIEU, gemeenteraadslid, van 16 januari 2022.

Les agressions du personnel communal par des tiers.

De nombreux témoignages d'agents communaux laissent à penser qu'il y a une recrudescence d'agressions du personnel communal par des tiers.

Pouvez-vous m'indiquer si un registre des faits de tiers existe au sein de l'administration communale ? Par qui est-il tenu ?

Ce registre est un instrument qui permet notamment à l'employeur d'identifier, d'évaluer les risques et de prendre des mesures de prévention collectives.

Pouvez-vous m'informer du nombre d'agressions commises sur des membres du personnel communal de 2018 à 2021 ? Si possible en les distinguant en fonction de leur nature ?

Est-il possible de déterminer le nombre de jours d'incapacité de travail dus à ces agressions ? Et leur coût pour la Commune ?

Pouvez-vous m'indiquer quelles sont les mesures de publicité interne prises afin de faire connaître aux membres du personnel communal et à la ligne hiérarchique l'existence de ce registre ?

Quelles sont les mesures de suivi prévues par le service RH pour les membres du personnel victimes d'une agression par un tiers ? Les membres du personnel victimes sont-ils soutenus pour déposer plainte ? Comment ? La Commune se constitue-t-elle partie lésée systématiquement ? Les frais d'avocats du personnel victime sont-ils remboursés ? Un suivi psychologique post-traumatique est-il systématiquement proposé aux victimes ? Par qui est-il réalisé ? Combien de suivis ont-ils été réalisés entre 2018 et 2021 ?

Réponse :

La présente fait suite à votre question écrite relative aux agressions du personnel communal par des tiers.

Un registre des faits de tiers existe au sein de l'Administration communale est tenu par Mme Frank, gestionnaire en prévention des risques psychosociaux au travail, membre du SIPPT et personne de confiance.

Le nombre d'agressions total enregistrées au registre de faits de tiers de 2018 à 2021 est 152 agressions :

Année	Nombre agressions	Nature de l'agression			
		psychologique	physique	harcèlement	autres
2018	31	21	7	1	2
2019	44	31	13	-	-
2020	40	34	6	-	-
2021	37	25	10	1	1
Total	152	111	36	2	3

Les "agressions psychologiques" reprennent les insultes, menaces, humiliations, etc.

Les "agressions physiques" reprennent les coups, bousculades, crachats, véhicule heurtant piéton etc.

Le "harcèlement" comprend tant le harcèlement moral que sexuel

Sous "autres" sont repris les actes de vol et de vandalisme

Les chiffres reprises au tableau sont très probablement inférieurs aux nombre d'agressions réelles commises sur le personnel communal. Toutes les agressions ne figurent pas au registre. De nombreuses agressions verbales, humiliations, insultes, dont les agents de certains services au contact du citoyen sont souvent confrontés, ne font pas systématiquement l'objet d'une déclaration pour faits de tiers.

Nous n'avons pas de données concernant le nombre de jours d'incapacité et le coût total lié à ces agressions. Nous savons par contre sur base des dossiers individuels des agents si les faits ont entraîné des jours d'incapacité de travail et donc un coût pour la commune. Des 152 agressions figurant au registre, 21 agressions ont entraîné une incapacité de travail temporaire :

Année	Nombre d'agressions	Pour lesquelles il y a ITT
2018	31	4
2019	44	5
2020	40	2
2021	37	10

Il y a une nette recrudescence des agressions physiques graves entraînant une incapacité de travail en 2021. Les 10 agressions physiques recensées en 2021 ont débouché sur une incapacité d'un jour ou plus (100%). De ces 10 dossiers individuels, 8 dossiers concernent les balayeurs de rue/jardiniers du SPEV et 2 des gardiens de la paix.

Les mesures de publicité interne prises afin de faire connaître aux membres du personnel communal et à la ligne hiérarchique l'existence de ce registre sont les suivantes :

- Affiches papier au sein des bâtiments communaux et au sein des services. La même affiche digitale est disponible sur le réseau informatique. Elle reprend les noms :
 - ° des personnes de confiance
 - ° de la personne de confiance référente pour les faits de tiers, qui tient le registre
 - ° de la cellule psychosociale de Cohezio (SEPPT)
 L'ensemble des personnes figurant sur cette affiche sont en mesure d'informer et d'orienter les demandeurs vers la personne référente qui tient le registre des faits de tiers.
- Collaboration/Information directe avec les chefs de services qui font le relais auprès de leur personnel en cas d'agression.
- Règlement du travail, annexe 12
- Rédaction du Memento d'aide à la gestion d'un fait de tiers à l'intention de l'ensemble du personnel communal. La présentation de ce Memento a été faite au Collège lors de sa séance du 21 janvier 2020. Ce Memento doit faire l'objet de quelques modifications de fond et de forme + intégration à l'intranet + présentation au sein des services communaux.
- Analyse des risques psychosociaux globale - passation des questionnaires papier en auditoire (Octobre 2021). Une grosse opération de communication à destination de l'ensemble des agents communaux ne possédant pas d'adresse mail professionnelle a été faite lors de ces séances de passation. Présentation des acteurs clés dans la prévention des risques psychosociaux et de la référente pour les faits de tiers. Informations et explications sur le soutien/procédures existantes et séance de questions/réponses. Distribution de la documentation décrite plus haut.

La gestionnaire en prévention des risques psychosociaux accompagne individuellement l'ensemble des agents faisant appel à elle lorsqu'ils sont victimes d'une agression d'un tiers dans le cadre de leur travail. Elle coordonne l'accompagnement global de la personne en collaborant avec :

- Une psychologue spécialisée (SEPPT-Cohezio) dans le suivi individuel des agents ayant vécu un événement potentiellement traumatique et dans l'intervention de crise ;
- Avec le service juridique de la commune pour le suivi juridique ;
- Avec le service des assurances pour les déclarations d'accidents du travail et les remboursements des frais ;
- Avec les membres de la ligne hiérarchique du service de l'agent pour le soutien et la mise en place des éventuelles mesures de prévention et aménagements.

Les membres du personnel sont prioritairement accompagnés par un membre de la ligne hiérarchique ou d'un collègue au moment du dépôt de plainte. Le cas échéant, la gestionnaire en prévention des risques psychosociaux au travail peut également accompagner l'agent. Il est toujours conseillé à l'agent ayant porté plainte de se déclarer personne lésée. Si cela n'a pas été fait au moment du dépôt de plainte, la gestionnaire en prévention des risques psychosociaux envoie, après avoir informé l'agent et avec son accord, la demande au parquet dans les jours qui suivent le dépôt de plainte.

Le service juridique a été contacté pour 21 cas d'agression. A noter qu'un cas d'agression peut concerner plusieurs agents. Le Collège a décidé de se déclarer personne lésée dans 18 de ces dossiers. Les 3 dossiers pour lesquels la commune ne s'est pas déclarée personne lésée concernent des situations où l'agent a expressément fait la demande de ne pas poursuivre l'action ou dans un cas d'irrégularité procédurale.

Jusqu'à présent, les frais d'avocat des agents qui en ont fait la demande ont toujours été pris en charge par la Commune, sans que l'agent n'ait à y participer. Le Collège, lors de sa séance du 12 octobre 2021, a marqué son accord sur le principe d'une participation financière de la Commune dans les frais et honoraires d'avocat et frais de justice supportés par les agents victimes d'un acte intentionnel de violence. Un plafond d'intervention a été fixé à 1.800 € (révisable au cas par cas par le Collège si nécessaire). Un règlement qui encadre l'intervention de la Commune est en cours d'élaboration et sera soumis au Conseil communal dans les meilleurs délais.

Un suivi post-traumatique n'est pas systématiquement proposé aux victimes. La gestionnaire en prévention détermine sur base d'une analyse de la demande et des besoins des victimes lors du/des entretien(s) de faire ou non le lien vers la psychologue référente chez Cohezio pour le suivi de ces éventuels troubles. La victime peut évidemment toujours faire appel à ce service de Cohezio sans passer par l'accompagnement de la gestionnaire en prévention des risques psychosociaux. La psychologue spécialisée chez Cohezio détermine au bout de maximum 3 entretiens de suivi si la victime doit être encore orientée vers un thérapeute externe pour un suivi thérapeutique de plus longue durée.

Année	Entretiens de soutien individuels GPRPS – nombre de dossiers	Orientation vers la psy spécialisée Cohezio	Orientation vers un thérapeute externe par Cohezio
2018	7	inconnu	inconnu
2019	15	3	0
2020	12	2	0
2021	18	6	0