

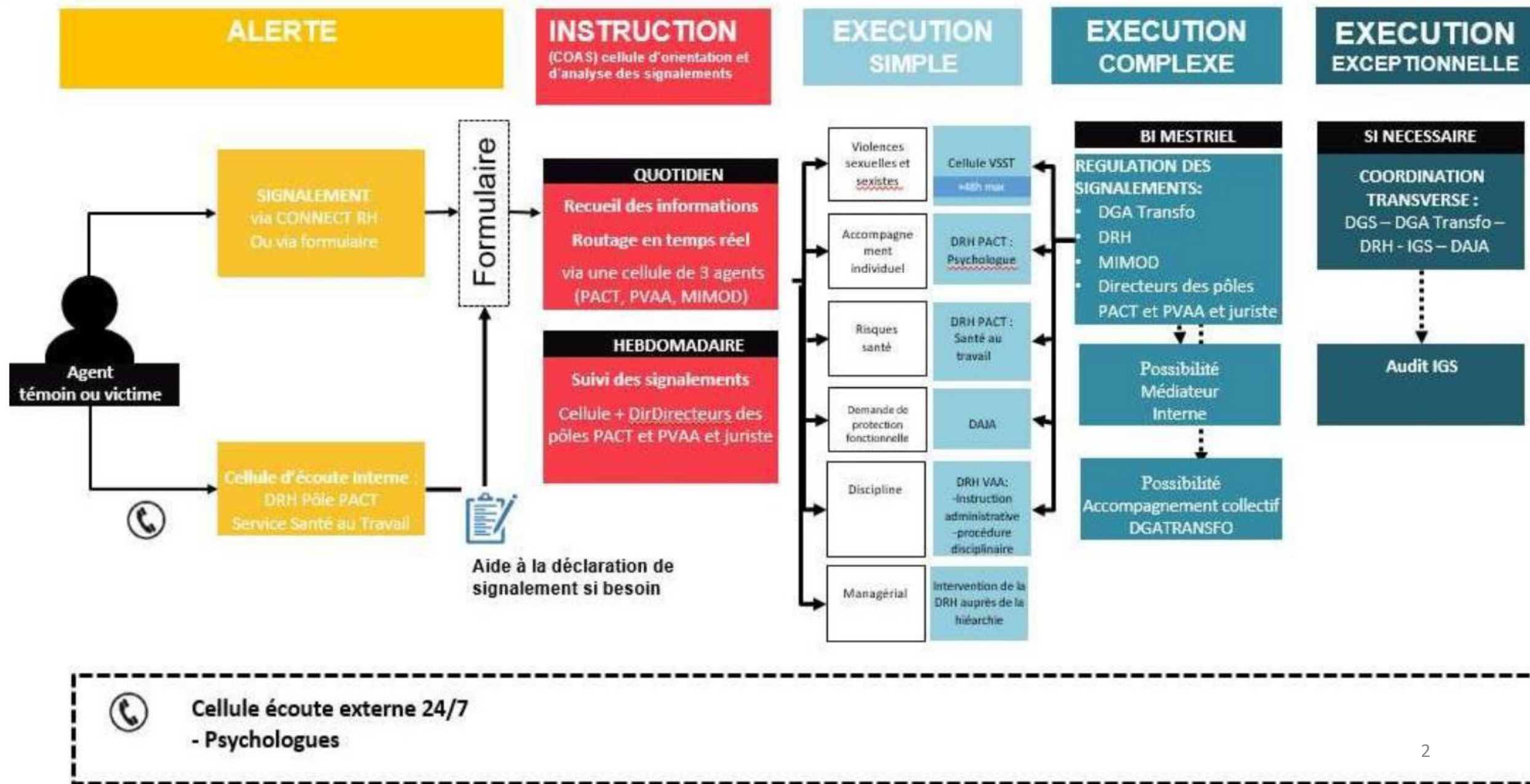


VILLE DE
MARSEILLE

LE DISPOSITIF S.A.R.A

Présentation F3SCT 02/07/2025

La Procédure de Signalement

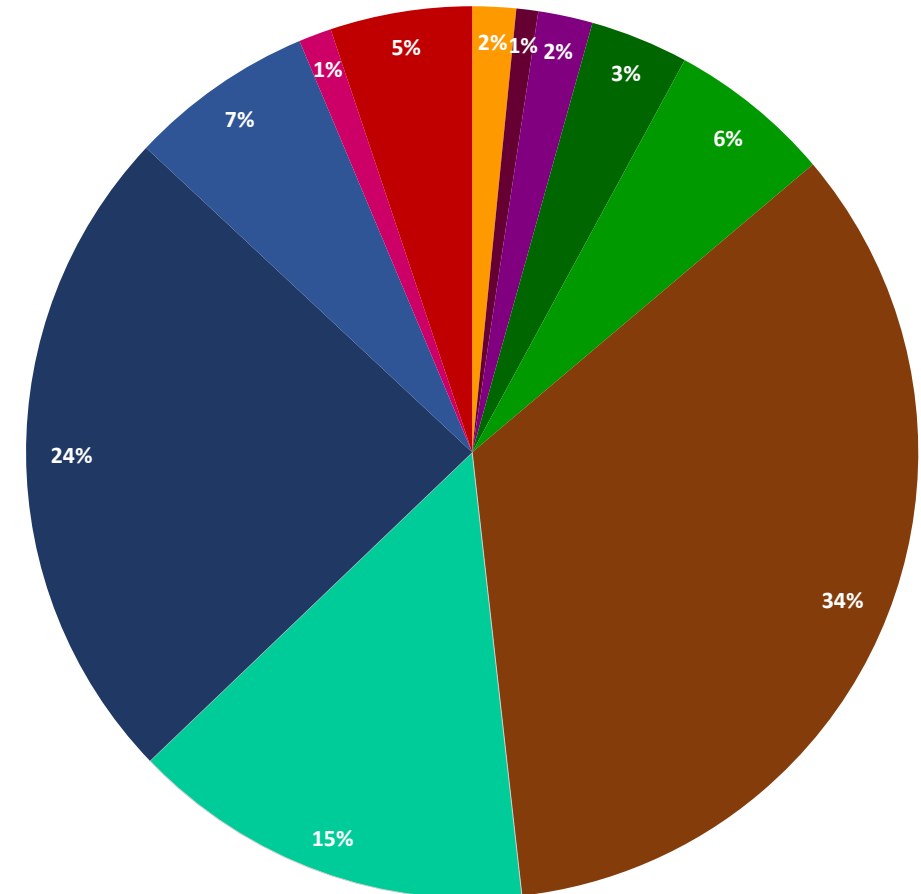
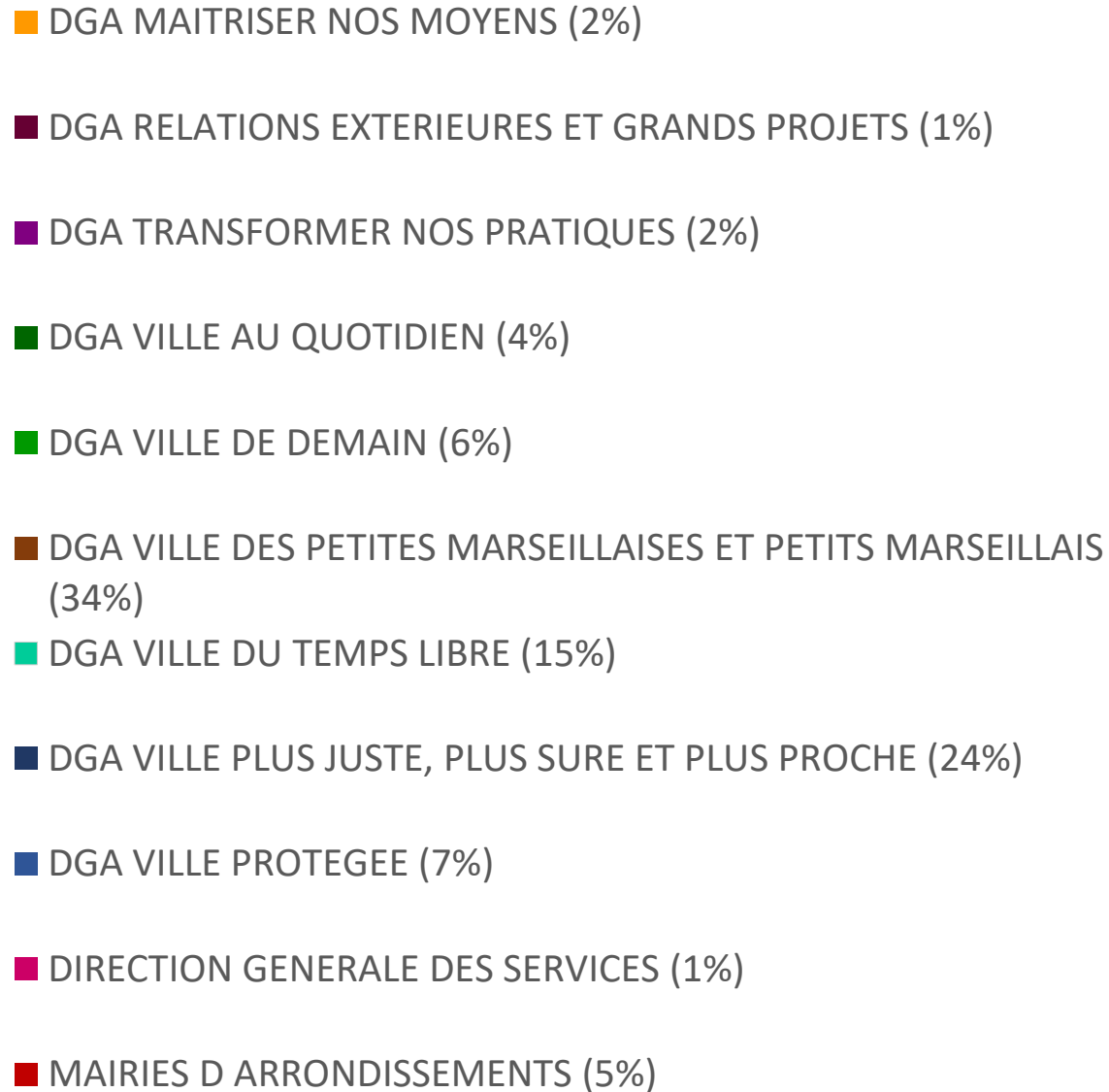


Quelques chiffres...

Du 01/01/2023 au 31/12/2023 (CLH) : **12** signalements individuels dont 52 rendez-vous

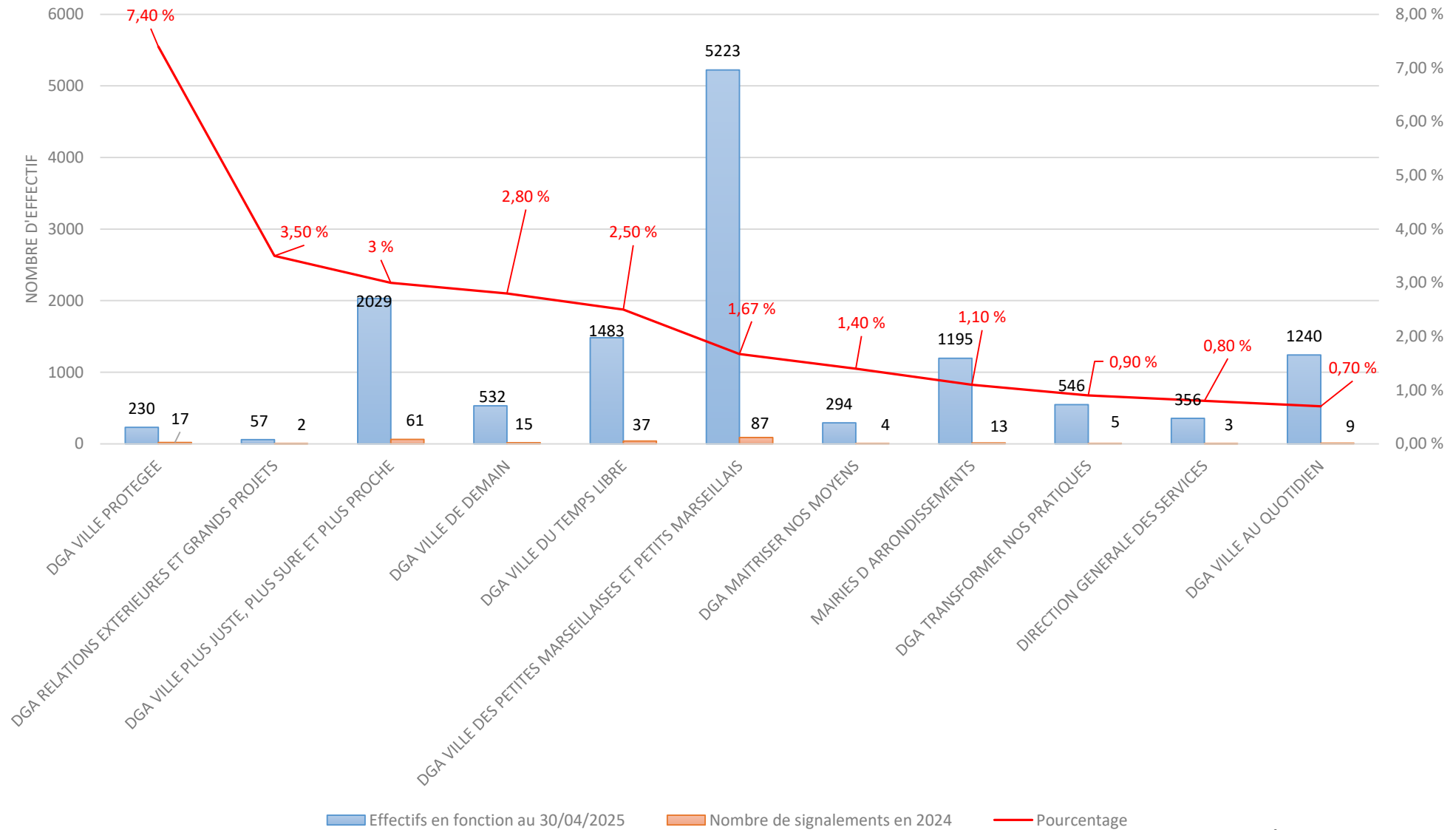
Du 01/01/2024 au 31/12/2024 : **211** signalements individuels + **43** signalements collectifs

Du 01/01/2025 au 30/04/2025 : **101** signalements individuels + **10** signalements collectifs





Proportion de signalements par rapport aux effectifs par DGA



**Arrêté du 10 décembre 2021 fixant pour la fonction publique territoriale la
liste des indicateurs contenus dans la base de données sociales**

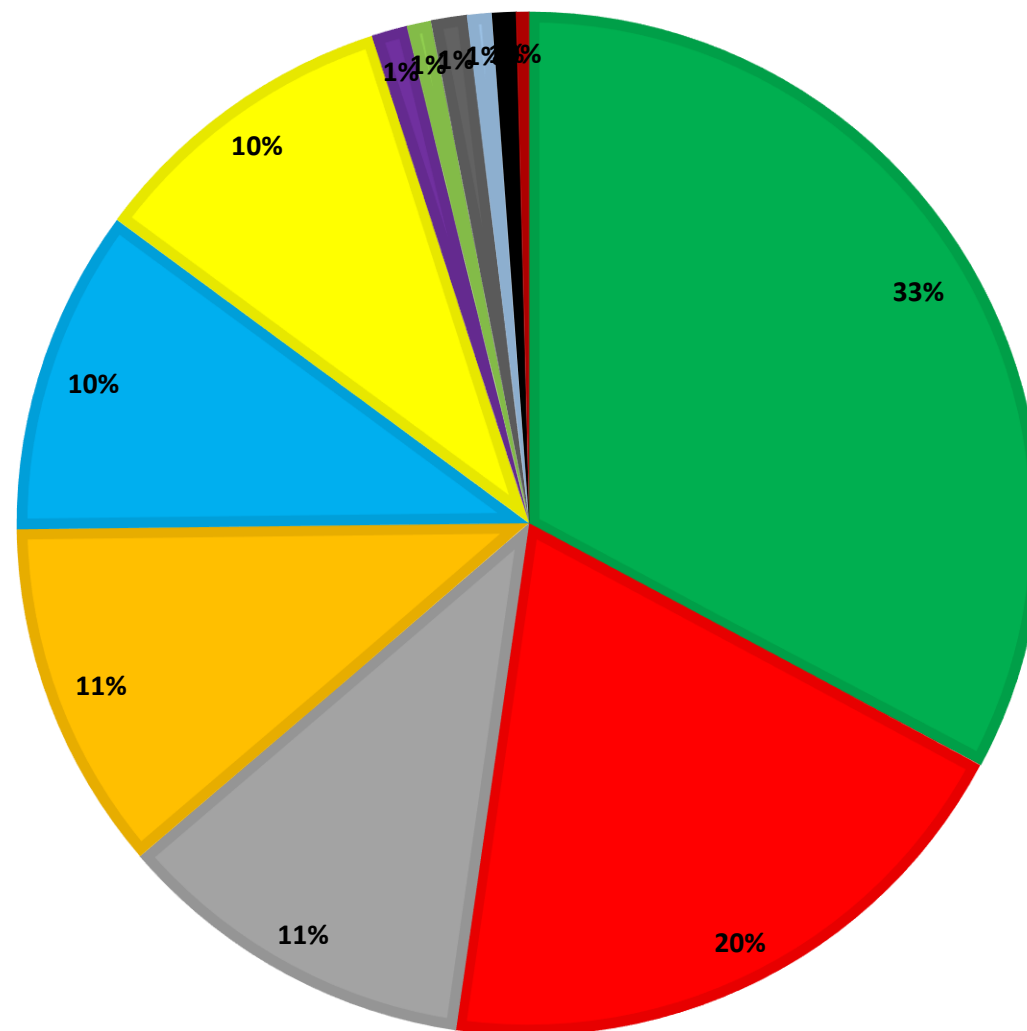
Nombre de signalements d'actes de violences physiques dont d'actes de violences sexuelles sur agents, par catégorie hiérarchique (4) et par sexe, et par catégorie d'actes (émanant du personnel avec et sans arrêt de travail, émanant des usagers avec et sans arrêt de travail).

Nombre de signalements d'actes de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel et d'agissements sexistes, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation sur agents, par catégorie hiérarchique (4) et par sexe, et par catégorie d'actes (émanant du personnel avec et sans arrêt de travail, émanant des usagers avec et sans arrêt de travail). Modalités de mise en œuvre du dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel et des agissements sexistes (modalités organisationnelles et de traitement des faits signalés).



SIGNALEMENTS DU 01/01/2024 AU 31/12/2024 PAR NATURE DU SIGNALEMENT

- Violence morale (33%)
- Demande d'accompagnement psychologique suite à un choc psychologie (externe) (29%)
- Altercation verbale (interne) (11%)
- Conditions de travail (11%)
- Menaces (10%)
- Violence physique (interne+externe) (10%)
- Violence sexuelle (1%)
- Diffamation (1%)
- Demande d'accompagnement psychologique pour un agent ayant des difficultés personnelles (1%)
- Dysfonctionnement d'un agent (1%)
- Agissement sexiste (1%)
- Harcèlement sexuel (<1%)



- *Qui se charge de traiter les demandes ?*

L'agent effectue son signalement sur connect-rh via un formulaire en ligne. Les signalements sont réceptionnés sur la messagerie générique signalement-agent@marseille.fr, messagerie quotidiennement relevée par trois instructrices de gestion de chaque direction : deux à la Direction des Ressources Humaines (DRH) et Une à Mission Modernisation et Organisation (MIMOD).

Ces trois agents (Cellule d'Orientation et d'Analyse des Signalements (COAS)) accusent réception des signalements et réalisent une première analyse, et demandent des précisions à l'agent si le signalement n'est pas assez étayé.

A ce stade, certains signalements sont directement réorientés vers la hiérarchie ou la Direction d'Appui Fonctionnel (DAF) pour traitement (lorsqu'il est évident qu'il ne s'agit pas d'une situation de harcèlement ou de violence, mais d'un conflit interpersonnel) ou pour production d'un rapport sur la situation.

○ *Qui décide traitement et du contenu de la réponse (un agent ville ? un agent externe ? une formation collégiale ?...)*

La Cellule de traitement des Signalements a pour rôle le suivi de la résolution des dossiers par les services concernés : Cordonner les demandes pour obtenir le rapport de situation DAF/Direction. Proposer les mesures de protection des agents. Assurer la sécurité juridique des procédures. Suivre les préconisations. Assurer une communication aux agents concernés.

Cette instance peut solliciter une enquête administrative.

La Cellule se réunit toutes les deux à trois semaines, en fonction du nombre de signalements.

La Cellule de Traitement des Signalements (CST) est composée :

- Les trois agents de la cellule d'orientation et d'analyse des signalements (COAS)
- Le directeur du pôle PACT
- Le directeur du pôle PVAA
- Le directeur de la MIMOD
- Le responsable du service Santé au travail
- Un juriste
- La chef de projet Egalité (pour les signalements VSSST).

Pour les dossiers les plus complexes, l'analyse est réalisée par l'Instance de Régulation des Signalements (IRS) composée des membres de la COAS ainsi que de la Directrice générale adjointe de la DGA Transformer nos Pratiques et du DRH.

- *L'agent qui a effectué le signalement est-il systématiquement reçu à la DRH ?*

Si les éléments fournis dans le signalement de l'agent sont suffisamment explicites, il n'est pas reçu.

En revanche, si des éléments de compréhension manquent, il est proposé systématiquement un rendez-vous afin de recueillir le signalement lors d'un entretien individuel. Cet entretien est réalisé par à minima deux agents du dispositif S.A.R.A et a pour but de faire la lumière sur la situation vécue par l'agent. Un compte-rendu de l'entretien est soumis à l'agent pour signature, et est ajouté au suivi du signalement.

Selon le type de signalement, l'agent est reçu par son n+1 ou n+2 ou par le SAF ou par la DAF. Chaque signalement est unique dans les faits et fait appel à un traitement adapté. Le rapport de situation ainsi établi par la hiérarchie ou le SAF ou la DAF est transmis à la Cellule de Signalement afin qu'une décision soit prise de continuer le traitement du dossier ou bien de répondre à l'agent des mesures prises par sa hiérarchie. Un accompagnement psychologique peut être proposé.

- *Le contenu du signalement est-il communiqué in extenso au responsable ou sous quelle autre forme est-il signalé ?*

Seul un résumé de la situation est communiqué à la personne à laquelle le rapport est demandé.

- *Qui est questionné : toute la strate hiérarchique ? le n+1 seulement ? ...*

En fonction de la personne mise en cause, les agents du dispositif S.A.R.A s'adressent soit au N+1, soit au N+2 (dans le cas où le N+1 est mis en cause), soit à la DAF (dans le cas où la ligne managériale est mise en cause), soit au DGA (dans les cas complexes).

○ *Y-a-t-il un délai maximum pour répondre ?*

Tout est mis en œuvre pour que la réponse soit apportée à l'agent dans les meilleurs délais. Toutefois, le dispositif S.A.R.A est tributaire des délais de réponse aux demandes de rapports de situation.

Les trois instructrices de gestion suivent l'état d'avancement des signalements, et relancent la hiérarchie / DAF à échéances régulières en cas de non réponse.

Concernant les signalements de **Violence Sexiste et Sexuelle au Travail (VSST)**, un traitement particulier est réservé.

En effet, compte-tenu de la gravité de ce type d'agissement, un **dispositif spécifique** a été mis en place via une Cellule d'Urgence Violence Sexuelle et Sexiste au Travail (CVSST) afin d'assurer une prise en charge immédiate de toute situation VSST.

Sous 48h, cette équipe VSST est chargée de venir en soutien à l'agent, lui proposer toute l'offre d'accompagnement interne voire externe et de réunir les principaux faits dans des délais très courts.

Ensuite, la hiérarchie est tenue de transmettre à la DRH, dans un délai de 15 jours, un rapport circonstancié étayant la situation dénoncée.

- *Quelles sont les voies de recours possibles ?*

Le courrier de réponse au signalement n'est pas une décision administrative faisant grief au sens juridique du terme. Il n'y a donc pas de possibilité de recours au sens administratif.

Si l'agent le souhaite, il peut être reçu par des membres de la Cellule de Traitement des Signalements, pour qu'on lui explique bien le traitement de son dossier.

○ *Quels sont les points forts du dispositif S.A.R.A ?*

Les points forts du dispositif sont notamment :

- La possibilité de déposer un signalement dématérialisé sur Connect RH
- La gestion pluridisciplinaire des dossiers
- Le caractère collégial des orientations prises par la Cellule d'Orientation et d'Analyse des Signalements
- L'accessibilité du dispositif via Connect RH et la facilité pour réaliser un signalement
- La communication large qui en fait un dispositif de plus en plus connu, et accessible à tous
- La réalisation d'enquêtes administratives à la demande de la cellule de signalement avec des équipes formées à l'exercice
- La supervision de la COAS.

Depuis sa création, le dispositif S.A.R.A a déjà permis notamment :

- D'avoir un seul point d'entrée de tous les signalements
- De faire remonter des situations inconnues (voire cachées) sur, par exemple, des VSST
- Le traitement des situations par la même équipe pluridisciplinaire très investie malgré une charge de travail élevée
- D'associer le référent égalité, et la santé au travail
- De renforcer le retour d'information aux agents
- De noter des signaux faibles et de cerner des services en difficulté
- De traiter tous les signalements quelle que soit leur importance et de manière homogène.

○ *EXEMPLES*

- 1) Un agent se plaignait de relations très tendues avec une collègue. A la demande de la cellule de signalement les deux protagonistes ont été reçues par leur hiérarchie N+1 et N+2. La clarification des rôles de chacun a été faite et la situation a été apaisée.
- 2) Une agente auxiliaire puéricultrice se plaignait de harcèlement de la part d'une collègue agente d'entretien. La mise en cause a été sanctionnée, et déplacée dans une autre structure.
- 3) Deux agentes ont effectué un signalement S.A.R.A à l'encontre de leur responsable, se plaignant d'agissements sexistes et de harcèlement moral. Le mis en cause est passé en conseil de discipline.
- 4) Trois agentes ont signalé le management parfois toxique de la part de leur nouvelle responsable. Cette dernière a eu une mobilité, et a bénéficié d'une formation en management avant sa nouvelle prise de poste.
- 4) Un agent agressé par un usager a pu bénéficier d'un accompagnement psychologique et son site à bénéficier de mesures de protection supplémentaires.

○ *Points à améliorer*

- Prévoir un échange téléphonique systématique avec l'agent ayant effectué le signalement
- Même si le retour d'information a été renforcée, il reste encore à optimiser notamment lors de la clôture du signalement avec notamment une meilleure compréhension des conclusions par l'agent
- Communiquer à l'ensemble des agents que le dispositif SARA n'est pas :
 - Une main courante permettant le signalement anonyme d'une situation problématique qui restera confidentielle (un signalement engage son auteur et il doit être traité pas la Collectivité).
 - Un moyen de gestion des conflits interpersonnels ou des mécontentements au travail (le manager doit rester le premier interlocuteur des agents).
 - Un contre-feu aux demandes de sanctions sur des faits avérés et établis.
 - Une alerte qui donne l'impunité à son auteur.
- Travailler en complémentarité avec les SAF /DAF sur les bonnes pratiques de gestion des signalements et mobiliser toute la chaine managériale
- Être davantage dans une action préventive que curative en renforçant le traitement de tous les signaux faibles
- Disposer de processus écrits par typologie d'intervention sur le modèle des violences externes et des VSSCT : ce travail est en cours et pourra être présenté aux organisations syndicales
- Renforcer les retours à la personne mise en cause.

*Merci de votre
attention*