

---

**REGISTRE DES DELIBERATIONS**

---

**Séance du 27 avril 2017**

**DCM N° 17-04-27-18**

**Objet : Présentation du plan de formation triennal 2015-2017.**

**Rapporteur: Mme KAUCIC**

L'article 7 de la loi n° 84-594 du 12 juillet 1984, modifié par la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté, prévoit la présentation du plan de formation de la collectivité à l'assemblée délibérante.

La Ville de METZ, depuis plusieurs années, développe une politique de formation dynamique et volontaire pour répondre au mieux aux besoins individuels et des services. Le plan de formation s'inscrit dans une volonté forte de concilier la qualité du service public rendu aux usagers, le développement des compétences professionnelles et la qualité de vie au travail.

La collectivité ayant adopté le principe du plan pluriannuel de formation, l'année 2017 est la troisième année du plan triennal 2015-2017.

Le plan triennal de formation s'articule autour de 6 axes :

**▪ Axe 1 : la valorisation personnelle et professionnelle :**

Ce premier axe met en avant l'accompagnement individuel et de développement personnel, les actions de promotion des préparations aux concours et examens professionnels ainsi que l'accompagnement des agents ayant peu ou pas de qualification.

A titre d'exemple, des actions de formation aux écrits professionnels, à la prise en main des outils bureautiques ou encore à la préparation de concours de la fonction publique territoriale sont proposées aux agents de la collectivité.

**▪ Axe 2 : Favoriser l'intégration de chaque agent au sein de la Collectivité et le développement des compétences tout au long de la vie :**

Il s'agit ici de garantir l'accès à tous aux différents dispositifs de la formation, pour favoriser l'intégration dans l'emploi, mais aussi de développer une culture administrative de la fonction publique territoriale. L'objectif principal poursuivi par cet axe est l'acquisition ou l'amélioration des connaissances de son environnement professionnel. Pour exemple, sont

proposées des actions telle que des matinées d'information sur les marchés publics, à destination de tout agent étant amené à traiter ce type de dossier, ou des actions telles que la taille de formation de jeunes arbres, pour les jardiniers en fonction au sein du Pôle Parcs, Jardins, Espaces naturels.

▪ **Axe 3 : Priorité à l'amélioration du service rendu à l'usager :**

Plusieurs actions du plan de formation 2017 concourent à la garantie des principes de continuité et d'adaptabilité du service rendu aux usagers ; ainsi, des actions relatives à l'accueil d'enfants allophones ou porteur de handicap destinées aux agents du pôle Education, ou des actions de professionnalisation aux sports aquatiques pour les maîtres-nageurs sauveteurs, sont inscrites au plan annuel.

▪ **Axe 4 : Poursuivre la modernisation des outils et méthodes de travail :**

Un premier volet porte sur la modernisation des pratiques via les outils de travail, qui se traduit par le déploiement de nouveaux logiciels internes ou externes mais aussi par la remise à niveau des connaissances sur les logiciels existants.

Un second volet est davantage axé sur la modernisation organisationnelle et managériale, qui se traduit par une ingénierie de formation adaptée aux spécificités de chaque projet ou action (nouvelle organisation du pôle Propreté urbaine, Entretiens Professionnels Annuels, etc.).

▪ **Axe 5 : "Tous égaux, agissons !" :**

La Ville de Metz s'est engagée depuis 2009 dans un processus visant à impulser au sein de ses services et sur le territoire communal une dynamique de prévention de lutte contre les discriminations. C'est dans ce cadre que des formations "recruter sans discrimination" sont déployées auprès de toutes les personnes impliquées dans le dispositif de recrutement de la Ville de Metz.

▪ **Axe 6 : Garantir la prévention et la sécurité des biens et des personnes :**

A l'instar de tout employeur, la Ville est soumise à une obligation réglementaire de sécurité et de protection de la santé physique et mentale des travailleurs. A ce titre, elle est engagée à la fois dans des parcours de formation obligatoires (CACES, armement des policiers municipaux, habilitations électriques, etc.), mais a aussi développé une politique de prévention des risques au travers de la réalisation du Document Unique, qui permet la définition d'actions prioritaires.

Le bilan de formation professionnelle de la Ville de METZ de l'année 2016 laisse apparaître que le nombre total de journées de formation suivies par les agents municipaux s'établit à 9 014,5, soit 3,5 jours en moyenne par agent, contre 2,5 au niveau national au sein de la Fonction Publique Territoriale.

Le plan de formation triennal 2015-2017 est présenté en annexe.

En conséquence, la délibération suivante est soumise à l'approbation du Conseil Municipal.

**LE CONSEIL MUNICIPAL**

La Commission des Finances et des Ressources entendue,

**VU** la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires,

VU la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale,

**VU** la loi n° 84-594 du 12 juillet 1984 modifiée relative à la formation des agents de la fonction publique territoriale,

**VU** la loi n° 2007-209 du 19 février 2007 relative à la fonction publique territoriale,

**VU** la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté,

VU le décret n°2007-1845 du 26 décembre 2007 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie des agents de la fonction publique territoriale,

**VU l'avis du comité technique paritaire du 2 juin 2015,**

## APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ

**PREND ACTE** de la présentation du plan de formation triennal 2015-2017 du personnel de la Ville de METZ.

Vu et présenté pour enrôlement,

Signé :

## Pour le Maire

## L'Adjointe Déléguée,

Isabelle KAUCIC

## Service à l'origine de la DCM : Développement des ressources humaines Commissions :

## Référence nomenclature «ACTES» : 4.1 Personnel titulaires et stagiaires de la F.P.T.

Séance ouverte à 15h00 sous la Présidence de M. Dominique GROS Maire de Metz ,  
Nombre de membres élus au Conseil Municipal : 55 dont 55 sont encore en fonction à la date de la délibération.

Membres assistant à la séance : 32 Absents : 23 Dont excusés : 16

## Décision : SANS VOTE



PÔLE RESSOURCES HUMAINES  
SERVICE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES  
SECTEUR DE LA FORMATION

# PLAN DE FORMATION TRIENNAL

2015  
-  
2017



# SOMMAIRE

## **PRÉAMBULE** **3**

<b>I</b> - Comment est piloté le plan de formation triennal ?	4-5
<b>II</b> - Les différentes voies d'accès à la formation	6-7
<b>III</b> - Les 6 orientations stratégiques du plan de formation 2015-2017	8-9
<b>IV</b> - Déclinaison opérationnelle :	
<u>AXE 1</u> : La valorisation personnelle et professionnelle	10-11
<hr/>	
<u>AXE 2</u> : Favoriser l'intégration de chaque agent au sein de la Collectivité et le développement des compétences tout au long de la vie	12-13
<hr/>	
<u>AXE 3</u> : Priorité à l'amélioration du service rendu à l'usager	14-15
<hr/>	
<u>AXE 4</u> : Poursuivre la modernisation des outils et méthodes de travail	16-17
<hr/>	
<u>AXE 5</u> : «Tous Égaux, Agissons !»	18-19
<hr/>	
<u>AXE 6</u> : Garantir la prévention et la sécurité des biens et des personnes	20-22

# PRÉAMBULE

*Le plan de formation, qui répond à une obligation légale (lois du 12 juillet 1984 et du 19 février 2007), est un document prévisionnel, pluriannuel permettant à la Ville de Metz de structurer ses formations à moyen terme, en tenant compte des objectifs de la Collectivité, des projets des pôles/services et des besoins individuels exprimés par les agents municipaux. Le plan de formation triennal de la Ville étant arrivé à échéance fin 2014, un nouveau plan est, par conséquent, élaboré pour la période 2015-2017.*

*La Ville de Metz, depuis de nombreuses années, développe une politique de formation dynamique et volontaire pour répondre au mieux aux besoins individuels et des services. En 2014, près de 58 % des agents de la Collectivité ont bénéficié d'au moins une session de formation. Le nombre moyen de jours de formation par personne est de 2,9 contre 2,5 en 2013. Ces chiffres montrent bien l'importance de l'effort engagé par la collectivité autour de la formation professionnelle.*

*Cet effort doit être maintenu et consolidé car la formation tout au long de la vie est un outil essentiel pour diversifier les parcours professionnels, améliorer le service rendu aux messins, accompagner la modernisation de l'administration messine et préparer les changements. Le coût global estimé de la formation (comprenant la cotisation auprès du Centre National de la Fonction Publique Territoriale et le budget prévisionnel voté pour l'année 2015) atteint 4,6% de la masse salariale en 2015.*

*La formation s'adresse à l'ensemble du personnel et a pour objet de conforter leurs connaissances, leur permettre d'acquérir des compétences nouvelles, d'élargir leurs horizons professionnels mais aussi d'améliorer leurs conditions de travail. Composante essentielle de la politique des ressources humaines, la formation est une voie de convergence pour mieux répondre aux engagements de la mandature et aux aspirations des agents de la Ville de Metz.*

*Ce plan de formation 2015/2017 s'inscrit dans la continuité d'une volonté forte de concilier qualité du service public rendu aux usagers, développement des compétences professionnelles et qualité de vie au travail. Il prend en compte un nouveau périmètre d'intervention, avec l'intégration au 1er janvier 2015 de l'activité petite enfance au sein de la Ville de Metz et la mutualisation des fonctions RH du CCAS. Il visera enfin à accompagner les pôles dans la mise en œuvre de chantiers d'optimisation qui s'annoncent dans le cadre des démarches d'Adaptation au nouveau contexte financier et de mutualisation de fonctions ressources.*

*Considéré comme un outil participatif, le plan de formation est un élément majeur du dialogue social. Une rencontre avec les représentants du personnel sera de ce fait organisée à la fin de l'année 2015, dans le but d'établir un premier bilan des actions menées et échanger sur la poursuite des actions prévues. ■*

# Comment est piloté le plan de formation triennal ?

## ■ GÉNÉRALITÉS

Le plan de formation triennal, élaboré par le secteur Formation du Service Développement des Ressources Humaines, reflète les choix politiques et stratégiques de la collectivité en matière d'actions formatives.

Chaque plan de formation annuel ainsi que les bilans de leur mise en oeuvre sont systématiquement présentés pour avis en Comité Technique. A cette occasion, les représentants du personnel pourront donc intervenir et faire connaître leurs avis.

Une démarche de construction d'un plan de formation consiste d'abord à réfléchir collectivement ; pour ce faire, un groupe de travail représentatif du personnel s'est réuni le 5 novembre 2014, afin d'échanger sur les contenus et modalités de formation correspondant aux besoins et moyens de la Ville de Metz, ainsi qu'aux besoins et motivations à titre individuel.

Il permet d'avoir un projet d'ensemble, de rationaliser les initiatives en matière de formation, et renforce la cohérence entre les différentes stratégies de l'organisation. Il fait émerger des thématiques à traiter en priorité avec les Services. Ce qui ne signifie pas pour autant que les demandes individuelles de formation soient oubliées : avoir un plan de formation, c'est aussi sensibiliser les agents à leur parcours, leur garantir une progression professionnelle et une mobilité interne ou externe potentielles. C'est aussi la meilleure garantie de prise en compte des besoins de formation de tous, y compris des travailleurs les moins diplômés.

Le plan de formation triennal est le résultat d'un travail collectif résumant les priorités en matière de formation pour la Collectivité, dans les trois années à venir, en tenant compte des ressources et des contraintes mais aussi des défis auxquels la Ville de Metz doit faire face.

Ce principe de pluriannualité permet donc de prendre en compte le processus de la formation qui repose sur une analyse des besoins et des demandes dépassant le cadre annuel.

### Ce qui conduit à :

- une évaluation annuelle de ces plans et de leurs conditions de mise en oeuvre ;
- une élaboration annuelle, avec une éventuelle adaptation en cours de gestion. ■

## ■ OPÉRATIONNALITÉS

### MÉTHODOLOGIE



La méthodologie retenue a consisté, à partir des grandes orientations prioritaires définies par les Elus et la Direction Générale, à poser un cadre en matière de formation pour les trois prochaines années mais également à recentrer les demandes collectives sur les grandes thématiques que souhaitait décliner la Collectivité.

#### Les choix méthodologiques sont les suivants :

- Collecte des demandes collectives auprès des Directeurs, chefs de services et chargés de mission en fonction des projets en cours qui doivent être développés à l'horizon 2017.
- Collecte des demandes individuelles à l'occasion de l'EPA (Entretien Professionnel Annuel).
- Demandes émanant des bilans de formations intra passées.

Les demandes de formation tant individuelles que collectives sont ensuite soumises à l'arbitrage de l'autorité territoriale au regard des priorités de la Collectivité ainsi que du contexte budgétaire. Le croisement de ces différentes informations permet de déterminer les grands axes de plan de formation triennal de la Ville de Metz.

#### Les demandes individuelles formulées dans le cadre de l'EPA :

	Formations individuelles recensées	Nombre de formations DIF	Nombre de préparations aux concours et examens
Nombre de formations	1572	23	66
Nombre d'agents	791		
Nombre de demandes de formation refusées par le supérieur hiérarchique	15		/



## MISE EN ŒUVRE

Le secteur Formation du Service Développement des Ressources Humaines est chargé de la mise en œuvre opérationnelle des programmes et dispositifs de formation (programmation, marchés, logistique, mise à jour du catalogue, accompagnement personnel et/ou des services, etc.), en lien avec les cellules de gestion ou des référents formation.

Les responsables de Services assurent les départs en formation et restent garants de la continuité du service public. ■

## **■ LE CNFPT, PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DE LA VILLE DE METZ**

Le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale) est le partenaire privilégié des Collectivités Territoriales dans le domaine de la formation. Une participation obligatoire de 1% de la masse salariale est due à ce partenaire.

Il assure la grande majorité des actions de formation destinées au personnel de la Fonction Publique Territoriale. La Collectivité peut aussi s'adresser à des organismes privés pour des formations spécifiques en intra ou en inter, qui ne seraient pas organisées par le CNFPT.

62,21% des formations réalisées en 2014 à la Ville de Metz ont été dispensées par le CNFPT.

Les moyens budgétaires affectés à la formation se composent par conséquent de deux volets : la cotisation auprès du CNFPT et une enveloppe inscrite au budget de la Collectivité. ■

## **■ INFORMATION DES AGENTS**

### DIFFUSION DE L'INFORMATION

Les modes et supports de diffusion doivent favoriser le plus largement possible l'accès à l'information pour tous. Les supports informatiques (intrametz et courriels) seront privilégiés mais pour atteindre les personnes non dotées de matériel informatique, des supports papier seront tenus à jour et distribués au sein des Services.

Le secteur de la Formation est chargé au niveau central de la diffusion de l'information sur la formation en élaborant :

- ▶ des plaquettes et fiches sur les mesures et dispositifs de formation, les modes d'accès à ces formations,
- ▶ une information continue par l'intermédiaire des cellules de gestion et des assistantes de direction,
- ▶ un ou des catalogues des formations décrivant les objectifs des sessions et les programmes.
- ▶ un règlement formation, distribué à chaque agent de la Collectivité et disponible sur intrametz.

Les pôles, via leur cellule de gestion ou les référents formation, sont chargés de procéder à la diffusion des informations spécifiques à leur plan de formation et de relayer l'information diffusée au niveau central. ■

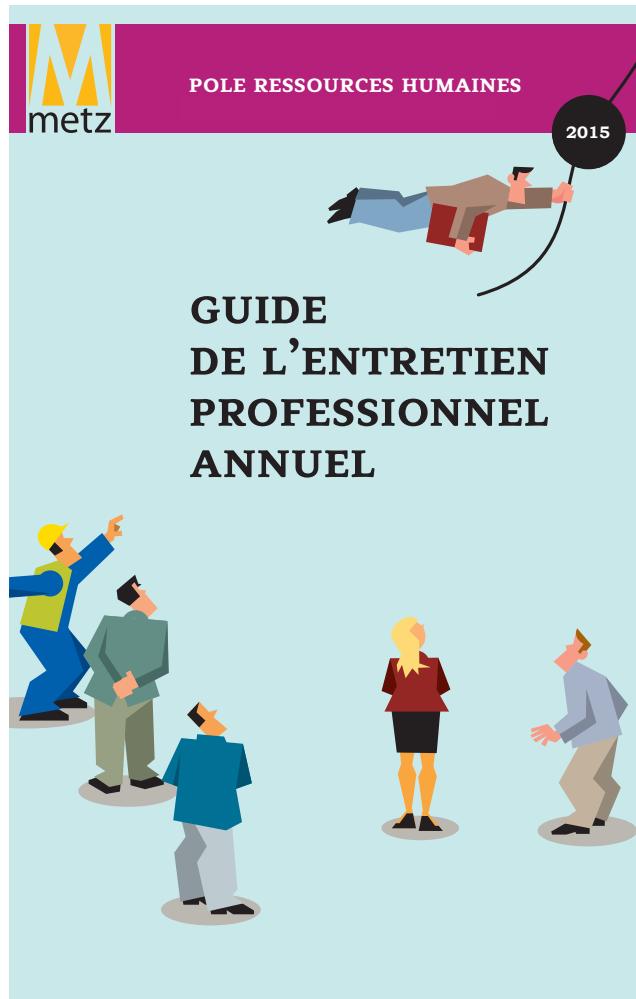
**II**

# Les différentes voies d'accès à la formation

## ■ ENTRETIEN ANNUEL

En application du décret du 15 octobre 2007, un entretien annuel de formation a été rendu obligatoire pour les personnels. Depuis 2012, il est réalisé en même temps que l'Entretien Annuel Professionnel (EPA). Lors de cet entretien, il est défini les priorités de formation pour chacun, en lien avec les compétences liées au métier exercé, au métier futur ou à l'évolution professionnelle décidée par l'agent. Il est un support privilégié pour apporter les informations nécessaires à une évolution professionnelle. Tout refus de formation devra être notifié par la hiérarchie.

La Ville de Metz s'engage à maintenir un programme de formation continue à destination des encadrants et personnels de la ville pour garantir la qualité et le bon déroulement des entretiens de formation. ■



## ■ LES DIFFÉRENTS DISPOSITIFS DE FORMATION



### LES FORMATIONS MÉTIER ET FORMATIONS INITIALES

La formation professionnelle tout au long de la vie comprend principalement les actions suivantes :

► **La formation professionnelle statutaire**, destinée, conformément aux règles prévues dans les statuts particuliers, à conférer aux fonctionnaires accédant à un grade les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et la connaissance de l'environnement dans lequel elles s'exercent. Ces actions de formation correspondent aux formations d'intégration, aux formations de professionnalisation, aux Formations Initiales d'Application (FIA), aux Formations Continues Obligatoires (FCO) pour la Police Municipale, Développement Professionnel Continu (DPC), etc.

► **La formation continue**, tendant à maintenir ou parfaire, compte tenu du contexte professionnel dans lequel ils exercent leurs fonctions, la compétence des agents en vue d'assurer leur adaptation immédiate au poste de travail. Ces formations sont prévues dans les plans de formation.

► **Les formations rendues nécessaires par l'adaptation des services publics** aux besoins des usagers et l'évolution prévisible des métiers associés, sont pris en charge par la municipalité. Ce sont par exemple les formations liées à la Démarche Relation Usagers.

► **Les actions liées à la maîtrise des connaissances de base** (français-mathématiques) qui ont pour objectifs de mieux intégrer certains agents dans les services de la Ville, d'augmenter leur niveau de compétence, les aider à progresser dans leur travail ainsi que faciliter leur vie quotidienne. Ces actions visent un public peu ou pas scolarisés.

# formation



## LE DROIT INDIVIDUEL À LA FORMATION (DIF)

Depuis le 21 février 2007, tout agent bénéficie d'un droit individuel à la formation (DIF) d'une durée de vingt heures par année de service et cumulables jusqu'à 120 heures. Cette durée est calculée au prorata du temps travaillé pour les temps partiel.

Le droit individuel à la formation professionnelle est utilisé à l'initiative de l'agent en accord avec son administration.

Cet outil DIF est mis en place par la Ville de Metz comme le prévoit la loi. Les actions de formation éligibles au DIF sont les formations de perfectionnement, les formations de préparation aux concours et examens professionnels, ainsi que les actions de lutte contre l'illettrisme.

## LES PÉRIODES DE PROFESSIONNALISATION

D'une durée maximale de six mois, elles comportent une activité de service et des actions de formation en alternance. Elles visent à prévenir les risques d'inadaptation des fonctionnaires à l'évolution des techniques ou à favoriser l'accès à des emplois exigeant des qualifications différentes. Elles peuvent aussi permettre d'accéder à un autre corps de même niveau.

## LES PRÉPARATIONS AUX CONCOURS ET EXAMENS

Le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale) propose des actions de formation visant à préparer à un avancement de grade ou à un changement de cadre d'emplois par la voie des examens professionnels ou des concours.

## LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE)

La VAE reconnaît les connaissances d'une personne par l'obtention d'un diplôme ou d'une partie de diplôme dans le domaine où ses compétences sont reconnues.

Elle est à l'initiative de l'agent et permet de développer des parcours professionnels, d'accompagner les mobilités, y compris en permettant des reconversions de carrière.

## LE CONGÉ DE FORMATION PROFESSIONNELLE (CFP)

Ce congé peut être utilisé en une seule fois sur 3 ans ou réparti au long de la carrière en stages d'une durée minimale équivalant à un mois à temps plein, qui peuvent être fractionnés en semaines, journées ou demi-journées. À l'issue de ce congé, ou au cours de celui-ci s'il a demandé à l'interrompre, l'agent reprend de plein droit son service.

## LE BILAN DE COMPÉTENCES

Il a pour but d'analyser les compétences professionnelles et personnelles, ainsi que les aptitudes et motivations, afin de définir un projet professionnel ou un projet formation. ■



**III**

# Les 6 orientations stratégiques de



■ Le plan de formation triennal de la Ville de Metz étant arrivé à échéance fin 2014, un nouveau plan est, par conséquent, élaboré pour la période 2015-2017.

**Il s'agit de créer un véritable outil stratégique visant à concilier les demandes du personnel au regard des priorités définies par la Collectivité. C'est dans ce cadre que sont proposés différents modes d'accès à la formation :**

- Formations intra : formations réservées au personnel de la Ville de Metz et dispensées par un organisme extérieur.
- Formations internes : formations réservées au personnel de la Ville de Metz et dispensées par un agent de la Ville de Metz.
- Formations inter : formations regroupant des agents de plusieurs collectivités et dispensées par un organisme extérieur.

La Ville de Metz propose aussi une offre de formation «à la carte» en fonction des besoins de chacun.

Les actions formatives proposées s'inscrivent dans un cadre détaillé au sein du plan de formation triennal. Les grandes orientations stratégiques mentionnées ci-dessous seront déployées par le secteur formation en actions opérationnelles afin de répondre au plus près des attentes des agents, de la Collectivité, et des usagers.

## 1 ACCOMPAGNER LES PARCOURS PERSONNELS ET PROFESSIONNELS

La Collectivité se doit de répondre aux besoins évolutifs en compétences de ses agents afin de s'adapter au mieux aux attentes du public. L'allongement de la durée de la carrière, le besoin de renouvellement des effectifs lié aux départs massifs en retraite, l'évolution permanente des métiers, le développement de la mobilité, etc. modifient de manière conséquente le rapport à la carrière. Pour faire face à ces évolutions, la Ville de Metz innove dans son mode de gestion des carrières et développe des outils efficaces d'accompagnement des parcours professionnels, tels que des actions de promotion des préparations aux concours et examens professionnels, des actions d'accompagnement d'un public ayant peu ou pas de qualifications ou encore des actions de développement individuel et de développement personnel via la co-construction de parcours de formations ciblés.

## 2 PROFESSIONNALISER LES AGENTS AFIN QU'ILS SOIENT EN PHASE AVEC LES EXIGENCES DE LEUR MÉTIER ET DE LEUR POSTE DE TRAVAIL

La Collectivité a le devoir d'assurer l'adaptation de son personnel à son poste de travail. Elle doit veiller au maintien de la capacité à occuper un emploi, au regard notamment, de l'évolution des emplois, des technologies et de l'organisation.

Ainsi, face à une évolution technologique, ou encore à une nouvelle organisation du travail dans la Collectivité, la Ville de Metz accompagne ses agents avec l'objectif ambitieux de leur permettre à tous d'évoluer afin de conserver, dans la mesure du possible, un poste au sein de la Ville, en un mot, de garantir leur employabilité.

## 3 ADAPTER LES PRATIQUES DES PROFESSIONNELS DE LA VILLE DE METZ AFIN DE S'ADAPTER AU MIEUX AUX ATTENTES DES USAGERS ET CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

La Collectivité se doit de répondre aux besoins évolutifs en compétences de ses agents afin de s'adapter au mieux aux attentes du public. L'allongement de la durée de la carrière, le besoin de renouvellement des effectifs lié aux départs massifs en retraite, l'évolution permanente des

# du plan de formation 2015-2017

métiers, le développement de la mobilité, etc. modifient de manière conséquente le rapport à la carrière. Pour faire face à ces évolutions, la Ville de Metz innove dans son mode de gestion des carrières et développe des outils efficaces d'accompagnement des parcours professionnels, tels que des actions de promotion des préparations aux concours et examens professionnels, des actions d'accompagnement d'un public ayant peu ou pas de qualifications ou encore des actions de développement individuel et de développement personnel via la co-construction de parcours de formations ciblés.

## 4 MODERNISER LE SERVICE PUBLIC LOCAL

Les différents services de la Ville de Metz se sont engagés dans une réflexion sur des démarches de transformation et de modernisation du service public local. L'un des enjeux est de relier étroitement la démocratisation de l'action publique à l'évolution des missions et l'organisation des services publics. Les finalités essentielles de cette modernisation sont en premier lieu la satisfaction des usagers, la promotion de l'expression des citoyens et la capacité à s'adapter aux changements accélérés de la société urbaine.

De même, faciliter la gestion de l'évolution des emplois par l'anticipation des besoins de compétences nouvelles découlant des évolutions technologiques, d'organisation et de modernisation du service est indispensable au bon fonctionnement de la Collectivité. L'objectif étant d'anticiper et de préparer le renouvellement des compétences, d'assurer efficacement la transmission des savoir-faire et d'être acteur des évolutions du service public. Cela se traduit, en partie, par un accompagnement des directions dans l'identification de chantiers d'optimisation dans un contexte nécessitant une maîtrise de la masse salariale.

## 5 LUTTER CONTRE TOUTES FORMES DE DISCRIMINATIONS

### La Ville de Metz s'engage à :

- Incrire la promotion de l'égalité et la lutte contre les discriminations dans sa politique de Ressources Humaines, ainsi que dans le cadre général de la mobilisation pour la qualité du service public, enjeu majeur de la cohésion sociale.
- Garantir la transparence et l'objectivation des procédures de gestion des Ressources Humaines à chaque étape de la carrière des agents publics – recrutement, évaluation, mobilité, promotion et avancement, formation tout au long de la vie – dans le but de promouvoir l'égalité professionnelle et la lutte contre les discriminations.

- Assurer, par des actions de formation ou de sensibilisation adaptées, la prise en compte par tous les acteurs et tous les personnels des principes et des enjeux de l'égalité et de la lutte contre les discriminations, qu'elles soient directes ou indirectes. La Collectivité s'engage également à réviser le contenu des formations afin d'en éliminer tous les stéréotypes éventuels.
- Communiquer sur les engagements de la Charte nationale visant à promouvoir l'égalité et la lutte contre les discriminations dans la Fonction Publique (17 décembre 2013), auprès de l'ensemble du personnel de la Collectivité.
- Faire du dialogue social l'une des clés de voûte de la promotion de l'égalité et de la lutte contre les discriminations.

## 6 PRÉVENIR ET GARANTIR L'HYGIÈNE, LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES PERSONNES, PROTÉGER LES BIENS

Former les agents à la sécurité constitue une obligation légale et fait partie intégrante de la politique de prévention que la Collectivité doit mettre en œuvre. La Ville de Metz se fixe comme objectif de contribuer au développement de la culture prévention en augmentant l'impact des formations, tant au plan qualitatif que quantitatif. C'est-à-dire positionner la formation comme un moyen fort, prioritaire, de sensibilisation et de diffusion de la prévention, afin que les principes et concepts de prévention soient mis en œuvre dans tous les processus de réflexion, de conception ou de décision de l'activité et de la vie professionnelle, au profit de la réduction des atteintes à la santé et de l'amélioration des conditions de travail.

L'autorité territoriale a dans l'obligation d'organiser la prévention en matière d'Hygiène et de Sécurité, afin que dans chaque situation de travail, le personnel puisse intervenir en toute sécurité.

### L'objectif d'une politique de prévention est multiple :

- Préserver la santé de chacun,
- Améliorer les conditions de travail,
- Réduire le nombre ainsi que la gravité des accidents de service et des maladies professionnelles.

Les enjeux de la mise en œuvre de la politique d'hygiène et de sécurité sont humains, financiers et juridiques.

De plus, un accord-cadre relatif à la prévention RPS dans la fonction publique a été signé le 22 octobre 2013, obligeant chaque employeur public à élaborer un plan d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux (RPS) d'ici 2015. ■

**IV**

# Déclinaison opérationnelle

## **AXE 1**

### **LA VALORISATION PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE**

*Interview de Samira FOUHANE,  
Officier d'Etat Civil*



«À 23 ans, Samira FOUHANE, qui occupe les fonctions d'officier d'état civil en qualité de stagiaire de la Fonction Publique Territoriale depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, a déjà une solide expérience dans l'accueil physique et téléphonique.

Cette jeune femme dynamique a débuté sa carrière au sein d'une société experte en Gestion de la Relation client. Déterminée à mener à bien son projet professionnel, Samira n'hésite pourtant pas à quitter cette entreprise quelques mois plus tard : «les missions proposées ne correspondaient pas à mes attentes, celles notamment de travailler en lien avec la relation au public, puisqu'il s'agissait uniquement d'échanges téléphoniques», explique-t-elle.

C'est ainsi que début 2013, forte de son dynamisme, Samira obtient 3 entretiens successifs pour des postes en relation avec le public. Cette dernière

refusera même un CDI en faveur d'un contrat emploi d'avenir à la Ville de Metz afin de mener à bien ses objectifs de carrière : «je souhaitais trouver un emploi stable mais pas au détriment de mon bien-être professionnel, c'est pourquoi j'ai choisi la Mairie de Metz».

Samira était l'une des premières à signer son contrat emploi d'avenir en mars 2013. Dès sa prise de fonction, elle a pu bénéficier d'une formation interne de 4 semaines au sein des différentes cellules du service Relations usagers : mariages, décès ou encore greffe, afin de mener à bien ses missions d'agent d'accueil au sein de la Mairie de Quartier de Borny. Passionnée par son travail, le service Développement des Ressources Humaines lui propose alors de suivre une préparation au concours d'adjoint administratif de 1<sup>ère</sup> classe, qu'elle n'aura pas besoin de décrocher pour être nommée fonctionnaire stagiaire en janvier 2015, suite à son affectation au poste d'officier d'état civil à la cellule «mariages».

Pleine d'enthousiasme pour ses nouvelles fonctions, Samira envisage de passer à nouveau ce concours et est déjà inscrite à plusieurs formations pour évoluer au sein de la Mairie de Metz, et pourquoi pas retrouver une proximité avec les usagers : «le public des Mairies de Quartier ainsi que la diversification des tâches qui y sont liées me manquent parfois, j'adore échanger avec les usagers et les renseigner au mieux».

## **ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET DE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL**

Une des missions principales du secteur de la formation est de favoriser le développement professionnel et personnel tout au long de la carrière et d'accompagner les agents dans leur choix de parcours professionnel. Le secteur Formation facilite pour chacun la conduite de son projet professionnel grâce à une information ciblée sur l'offre et les dispositifs de formation à mettre en œuvre. Des accompagnements à court, moyen ou long terme peuvent être proposés selon la complexité du projet visé.

De plus, et en collaboration avec le secteur Recrutement, le secteur de la Formation propose des plans de développement personnels à des agents en situation de reconversion professionnelle ou de repositionnement. Ces personnes, identifiées par le biais de l'EPA, bénéficient d'un suivi individuel réalisé par une chargée de recrutement et la responsable Formation, qui les accompagnent dans leur évolution professionnelle, qu'elle soit voulue ou contrainte. Après examen de la faisabilité du projet professionnel et/ou des compétences acquises, diverses actions peuvent être proposées, telles que des immersions au sein d'un service de la Collectivité, des actions d'acquisition de compétences par le biais de la formation, des conseils personnalisés pour des entretiens de recrutement, etc.

Par ailleurs, la formation favorise le développement personnel dans le but d'acquérir de nouvelles compétences et d'évoluer.

Grâce au Droit Individuel à la Formation (DIF), chacun a la possibilité de construire son propre projet professionnel, en bénéficiant de formations qui n'entrent pas forcément dans le cadre de ses missions. Ces demandes, recensées dans le cadre de l'EPA, doivent être rigoureusement motivées par le demandeur.

Un agent peut également bénéficier de formations longues et diplômantes par le biais du Congé de Formation Professionnelle (CFP).

Concernant les actions de développement personnel, le CNFPT propose des stages ou des itinéraires de formation sur des thématiques ciblées, telles que l'optimisation de son expression orale ou écrite, l'efficacité professionnelle du cadre, le développement de la confiance en soi, etc., qui leur permettent d'évoluer aussi bien dans leur vie privée que professionnelle.

De même, la collectivité propose une formation de préparation à la retraite, composé d'un module abordant les aspects plus psychologiques dispensé par le CNFPT, et un module RH très administratif proposé en interne par le secteur absentéisme médical/fin d'activité.

Un accompagnement spécifique est proposé au personnel en contrat emploi d'avenir ou en contrat aidé afin de développer leur employabilité et réussir leur insertion professionnelle à la fin de leur contrat. Le secteur de la Formation propose ainsi des parcours de formation ciblés à destination des publics les plus éloignés de l'emploi, tels qu'un itinéraire de formation en interne au métier d'officier d'état civil/agent d'accueil ou encore une formation professionnalisante d'agent d'hygiène et de propreté auprès de l'AFPA (Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes). L'objectif ici étant de favoriser des sorties positives, vers l'emploi durable ou la formation. Par ailleurs, les contrats emploi d'avenir bénéficient d'un accompagnement particulier puisqu'ils sont suivis par un tuteur tout au long de leur parcours à la Ville de Metz. Ces tuteurs disposent d'une formation spécifique leur permettant d'assurer leurs fonctions dans les meilleures conditions.

De même, un travail d'accompagnement ciblé va être mis en oeuvre ces prochaines années en faveur des jeunes en service civique, afin qu'ils puissent eux aussi bénéficier d'un tremplin pour une sortie positive vers l'emploi.

En ce qui concerne la promotion interne, et avec l'arrivée de l'Entretien Professionnel Annuel (EPA), toutes

les formations de perfectionnement (hors DIF) apportent un supplément de deux points aux agents inscrits au tableau d'avancement. Ce dispositif permet de valoriser l'investissement des agents dans la formation. ■

## ■ ACTIONS DE PROMOTION DES PRÉPARATIONS AUX CONCOURS ET EXAMENS PROFESSIONNELS

Le secteur de la Formation assure la promotion de l'égalité d'accès aux différents grades et emplois de la Fonction Publique Territoriale en publiant, tout au long de l'année, les recensements aux préparations aux concours et examens professionnels du CNFPT, de manière à ce que toute personne souhaitant évoluer dans son grade puisse être accompagnée. ■

## ■ ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES AGENTS AYANT PEU OU PAS DE QUALIFICATION

La formation facilite aussi la progression des publics ayant peu ou pas de qualification. Dans l'hypothèse où les compétences de ces professionnels ne sont pas en adéquation avec les compétences requises pour intégrer ces préparations, des formations dites «tremplin» sont proposées en amont afin que ces personnes puissent bénéficier d'une mise à niveau.

Une campagne de repérage des besoins en acquisition de savoirs de base est menée depuis 2012 auprès des différents services et cellules de gestion afin de pouvoir proposer des modules de formation de maîtrise des connaissances de base. Cela permet, grâce à des actions de formation ad' hoc, d'évoluer professionnellement dans l'ensemble de la catégorie C. ■



**IV**

# Déclinaison opérationnelle

## **AXE 2**

### **FAVORISER L'INTÉGRATION DE CHAQUE AGENT AU SEIN DE LA COLLECTIVITÉ ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES TOUT AU LONG DE LA VIE**

*Interview de Lucie GUENIER-DELAFON,  
Conseillère formation au CNFPT*



«Le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) est l'établissement chargé de la formation et de la professionnalisation de l'ensemble des personnels des collectivités territoriales. La délégation Alsace Moselle, située à Metz, comprend 50 agents, dont 13 conseillers formations qui ont la responsabilité de programmes de formation

et assurent une interface permanente avec les collectivités pour la mise en œuvre des actions issues des plans de formations.

Partenaire incontournable des collectivités, la Ville de Metz a créé, depuis de nombreuses années, un partenariat fort avec le CNFPT. C'est ainsi que le CNFPT et la Ville de Metz collaborent et s'engagent en faveur de grandes causes d'intérêt général comme la lutte contre les discriminations, le handicap, et bientôt, dans la prévention des risques psychosociaux.

Par ailleurs, le CNFPT a notamment pour mission de favoriser et d'accompagner les agents territoriaux à leur intégration dans la Fonction Publique Territoriale. Ainsi, lors de l'arrivée d'un nouveau professionnel dans une collectivité, le CNFPT propose des clefs de compréhension de l'environnement territorial, afin de lui permettre de se situer et de comprendre son rôle d'acteur du service public local.

Par suite, le CNFPT accompagne les agents tout au long de leur carrière, en proposant des formations de professionnalisation, permettant ainsi d'accompagner les évolutions importantes du parcours professionnel, ou encore un perfectionnement dans son activité.

En ce sens, le CNFPT est un acteur fort de l'intégration des agents au sein de la Ville de Metz.»



## ■ PERMETTRE L'ACCÈS DE TOUS AUX DIFFÉRENTS DISPOSITIFS DE LA FORMATION POUR FAVORISER L'INTÉGRATION DANS L'EMPLOI

Le règlement de formation, diffusé à tout le personnel de la Ville, ainsi que les fiches pratiques disponibles sur intrametz contribuent à l'information de tous sur les droits et les modes d'accès à tout type de formation.

Le Service Développement des Ressources Humaines a mis en place un parcours d'accueil à destination des nouveaux arrivants avec une journée dédiée, afin de leur donner toutes les clés pour une bonne intégration au sein de la Collectivité de manière conviviale. Chaque nouveau recruté est accompagné par un tuteur désigné au sein de son service et est aussi reçu individuellement par l'équipe du secteur Formation afin de l'informer des possibilités qui lui sont offertes.

De plus, les compétences informatiques et bureautiques sont devenues aujourd'hui indispensables dans le monde du travail. C'est pourquoi la Ville de Metz forme ses agents, dans le but de favoriser leur maintien dans l'emploi, leur adaptation au poste de travail et leur employabilité. Des formations de base, telles que la découverte de l'environnement informatique ou des logiciels en bureautique comme Outlook, Word, Excel, etc., mais aussi par des logiciels plus professionnalisants tels qu'Avenio pour le Service des Archives, Business Object ou Sedit Marianne, sont aussi proposées.

La Ville de Metz tend de surcroit à adapter les compétences de chacun à la nécessité d'un service public de qualité et aux évolutions métier (nouvelles missions, nouveaux outils, etc.), avec l'objectif de rechercher une meilleure adéquation entre emplois et compétences. C'est dans ce cadre que la Ville poursuivra les actions de formation continue engagées précédemment, telles que le parcours de formation à destination du Service Action Educative, les formations métiers du Pôle Parcs, Jardins et Espaces Naturels, l'accompagnement de la réorganisation du Pôle Propreté Urbaine ou encore des projets plus transversaux comme la gestion de projet ou les techniques d'expression écrite.

Des formations statutaires obligatoires rythment aussi la carrière des agents titulaires. Cela débute lors de la nomination et/ou du premier recrutement, lorsque le secteur Formation inscrit ce dernier à une formation d'intégration, obligatoire pour sa titularisation future, dont le contenu est défini par le CNFPT. L'agent est ensuite acteur de sa carrière et doit répondre aux obligations légales de formation statutaires, dites de professionnalisation (à choisir dans l'offre du catalogue CNFPT) :

- Formation de professionnalisation liée au 1er emploi,
- Formation de professionnalisation tout au long de la carrière,

► Formation de professionnalisation suite à la nomination à un poste à responsabilité.

Ces formations sont détaillées dans le règlement formation et sur intrametz, et les informations sont aussi disponibles auprès des cellules de gestion et/ou du secteur Formation. ■

## ■ DÉVELOPPER UNE CULTURE ADMINISTRATIVE DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE

Connaître et comprendre les mécanismes législatifs et réglementaires qui régissent l'emploi dans la Fonction Publique Territoriale est indispensable pour mener à bien une carrière au sein d'une Collectivité, l'objectif étant d'acquérir ou améliorer ses connaissances sur son environnement professionnel. C'est pourquoi le secteur de la formation propose des formations telles que l'initiation aux finances locales, à la comptabilité publique, l'initiation à la passation de marchés publics, le statut de la Fonction Publique Territoriale ou encore l'absentéisme médical. ■



**IV**

# Déclinaison opérationnelle

## **AXE 3**

### **PRIORITÉ À L'AMÉLIORATION DU SERVICE RENDU À L'USAGER**

*Interview d'Isabelle SOUDIER-SPETZ,  
Directrice du pôle Petite Enfance*



«La politique petite enfance municipale se donne pour finalité de permettre aux enfants de bien grandir à Metz, et pour engagement de placer les enfants messins au centre des projets qui leur sont destinés.

Cette finalité impose en tout premier lieu de se préoccuper du bien-être des enfants accueillis dans les établissements petite enfance municipaux, en formulant une exigence de qualité.

Le projet de service du pôle Petite Enfance tourne ainsi autour de trois grands axes, que déclinent les chantiers 2015 :

► Rationaliser l'information des familles et

l'observation de leurs besoins,

- Garantir le bien être de l'enfant tout en assurant la rentabilité des équipements et services,
- Développer l'accompagnement des parents.

Les différents équipements Petite Enfance, après avoir co-construit un projet éducatif commun portant les valeurs de qualité auxquelles ils sont attachés, l'ont décliné dans chaque structure, en accueil collectif comme en accueil familial, en rédigeant un projet pédagogique de chacune. S'agissant de notre corps de métier, l'accueil des tout petits, la première exigence de qualité à rechercher pour le bien-être des enfants est le professionnalisme des agents qui leur dispensent les soins quotidiens. Les agents permanents du pôle Petite Enfance sont titulaires du DEAP, de DEEJE, du DE d'infirmière puéricultrice. L'ensemble du personnel dispose d'un plan de formation adapté, en interne comme en externe, comprenant des formations relatives à la prévention, la pédagogie, la santé au travail, la gestion du stress...

A ce titre, le pôle Ressources Humaines est notre partenaire privilégié, afin d'imaginer et d'organiser les actions de formation permettant de remplir les objectifs auxquels nous sommes attachés.»



## ■ L'ENFANT AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS DES POLITIQUES ÉDUCATIVES DE LA VILLE DE METZ

Afin de poursuivre les efforts de professionnalisation des agents du Service Action éducative menés depuis l'année 2013 avec la mise en place des nouveaux rythmes scolaires et compte tenu des spécificités de leur activité, le Pôle Education accompagne son personnel sur une montée en compétences et sur une valorisation de leurs missions par la mise en place d'un plan de formation spécifique. C'est dans ce cadre que sont dispensées des formations d'accompagnement à destination de tout le personnel d'encadrement nouvellement recruté, mais aussi des formations plus ciblées telles que les jeux de coopération, l'accueil des enfants allergiques, l'accompagnement d'enfants difficiles ou encore des parcours de formation pour les responsables de restaurants scolaires.

De même, le Pôle Petite Enfance propose tous les ans des formations et un suivi spécifique afin de développer les compétences de ses agents. Des séminaires sur des thèmes de management ou encore des modules d'analyse de pratiques ont donc été mis en place depuis quelques années. L'objectif de ces analyses de pratiques est de guider et accompagner l'équipe dans sa réflexion face au travail quotidien, d'améliorer la qualité de l'accueil et de l'écoute, mais aussi de prévenir l'épuisement de l'équipe, en lui permettant de partager son vécu, d'exprimer ses inquiétudes et d'être écoutée en dehors du temps de présence des enfants et en présence d'un tiers neutre. ■

## ■ LA FORMATION AU SERVICE DE LA DRU (DÉMARCHE RELATION USAGERS)



Afin de satisfaire les attentes de ses administrés, la Ville de Metz s'est engagée dans une démarche qualité. Elle a obtenu le 13 mars 2014 la certification Qualiville. C'est pourquoi, dans la continuité des actions menées depuis 2012, la Collectivité poursuit son effort de formation, notamment grâce à des actions telles que l'accueil d'un

public malentendant, la gestion de conflits avec le public, ou encore des actions liées aux missions spécifiques d'officier d'état civil (les actes d'état civil, la fraude documentaire, la législation relative aux étrangers, etc.).

La ville de Metz dispose, depuis le 15 septembre 2014, d'un service permettant la mise en relation téléphonique avec les personnes sourdes ou malentendantes, baptisé ACCEO. Ce service permet aux usagers en situation de handicap auditif de contacter Allô Mairie qui assure ensuite la mise en relation avec un service interne si nécessaire. En parallèle, la Collectivité forme depuis l'année 2014 son personnel à l'accueil physique du public malentendant. Cette action sera aussi déployée auprès du personnel des crèches.

Ces parcours de formations permettent une participation active et forte des agents d'accueil ou officiers d'état civil, qui bénéficient de conseils personnalisés et qui s'approprient ou se réapproprient des savoirs essentiels à leurs missions, comme par exemple des techniques d'accueil de personnalités difficiles, des techniques pour la gestion du stress et des émotions ou encore des astuces verbales, non verbales et vocales pour réussir dans toutes les situations rencontrées. L'objectif étant de partager ses expériences et prendre du recul sur ses pratiques et son métier afin de mener à bien sa mission de service public. ■

## ■ L'ADAPTATION DE LA POLITIQUE CULTURELLE AUX ÉVOLUTIONS DES BESOINS ET DES PRATIQUES DES USAGERS

Alors que les transformations des usages culturels, sociaux et économiques à l'ère numérique et l'échec relatif des politiques de démocratisation culturelle incitent à s'interroger sur la pérennité du modèle actuel des Bibliothèques-Médiathèques, la profession est amenée à réagir en reconSIDérant la relation aux usagers. Le modèle de Bibliothèques-Médiathèques qui repose sur les services, auquel laisse peu à peu place le système traditionnel fondé sur le prêt, fait évoluer les usages, modifie les représentations et conduit à repenser la place de l'usager et du bibliothécaire au sein de ce système. L'analyse des services innovants aujourd'hui proposés dans les Bibliothèques-Médiathèques permet de prendre la mesure de l'évolution des relations entre bibliothèque et usagers et offre des pistes pour penser la bibliothèque de demain. Le secteur Formation accompagne le pôle culture dans cette mutation en lui proposant des formations adaptées à ses besoins, comme l'accompagnement à l'utilisation des «ideasbox». Il s'agit d'une médiathèque en kit déployable en moins de 20 minutes, créée par l'ONG Bibliothèques Sans Frontières. Elle est dotée d'une connexion internet satellitaire et de tablettes tactiles, de livres électroniques et papier et d'un cinéma ambulant. ■

**IV**

# Déclinaison opérationnelle

## **AXE 4**

### **POURSUIVRE LA MODERNISATION DES OUTILS ET MÉTHODES DE TRAVAIL**

*Interview de Pierre KLING,  
Directeur du pôle Relations usagers,  
qualité et citoyenneté*



La modernisation des outils de travail, c'est aussi bien passer de la binette à la roue maraîchère pour faciliter le travail de nos gardiens de cimetières que d'accompagner la dématérialisation de la facturation des prestations Petite Enfance. Dans les deux cas, nos conditions de travail sont modifiées. Mais dans

le second cas, c'est tout un pan de notre activité qui est bouleversé.

La transition numérique que nous vivons est souvent source d'inconforts répétés : à peine avons-nous eu le temps de digérer l'utilisation d'un logiciel qu'un second s'impose déjà dans notre environnement professionnel. Et les difficultés d'adaptation sont amplifiées en fonction de notre culture informatique.

De tous temps, nous avons adapté nos outils et modernisé le travail pour le rendre plus efficace et moins pénible. Avec l'informatique, ce mouvement s'est accéléré, rendant l'impératif d'accompagnement et de formation toujours plus pressant. Il revient aux encadrants d'encourager le départ en formation lorsqu'ils repèrent de l'inconfort dans leurs équipes en raison de la technologisation des processus de travail. C'est enfin à l'Organisation et à la DRH de mettre à disposition les leviers de l'adaptation dont l'une des traductions est le plan de formation.



## ■ LA MODERNISATION DES PRATIQUES VIA LES OUTILS DE TRAVAIL

### LA DÉMATÉRIALISATION DES DEMANDES DE FORMATION

Toute demande de formation sera, au cours des années 2015/2016, réalisée via le logiciel Sedit e-formation, en lieu et place des demandes d'inscriptions papier.

Toute personne disposant d'un accès à l'outil informatique pourra faire sa demande directement via intrametz. Dans le cas contraire, un ou plusieurs délégués seront identifiés au sein de chaque pôle.

Les pôles Tranquillité publique, Prévention et réglementation et Animation, jeunesse et vie associative utilisent ce mode d'inscription depuis le mois de janvier 2015.

Des formations mises en œuvre et dispensées par le secteur Formation leur ont été délivrées afin de prendre en main cet outil. De plus, un accompagnement personnalisé est proposé à chaque personne qui rencontreraient d'éventuelles difficultés dans l'utilisation du module e-formation.

### LA POURSUITE DU DÉPLOIEMENT DU LOGICIEL AIR-COURRIER

Air courrier permet d'organiser un système de traitement efficace du courrier, en tenant compte notamment de la diversité des canaux existants, dans un délai plus court, avec une adaptation et une personnalisation liées à la demande. Sa mise en place a et continue d'engendrer de nombreuses sessions de formation. ■

partagées par tous, et de ce fait une culture commune, le secteur Formation accompagne le Pôle Propreté Urbaine, avec la construction d'un parcours de management propre, des formations aux règles RH et au statut de la Fonction Publique Territoriale, mais aussi des actions plus ciblées «métier» comme les techniques de viabilité hivernales ou encore des notions d'aménagement d'espace public et d'urbanisme. D'autres stages sont bien entendu ouverts aux demandes et besoins de chacun.

### L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL ANNUEL - (EPA)

L'EPA est un dispositif d'évaluation de la valeur professionnelle de chaque agent, visant à garantir leur professionnalisme dans le cadre d'un dialogue annuel approfondi.

C'est un dispositif qui se substitue aux différentes notations existantes, et qui respecte la nouvelle réglementation (décret n°2010-716 du 29 juin 2010).

De manière plus opérationnelle, l'EPA vise à maintenir l'adéquation poste / personne, à évaluer la valeur de l'agent à partir de sa manière de tenir le poste, à préserver ou développer la qualité de la relation N – N+1, ou encore à formuler des objectifs de progrès pour l'année à venir.

La sensibilisation au dispositif auprès des encadrants a démarré au 1er trimestre 2012 avec un premier point d'orgue constitué par un séminaire dédié à l'EPA le 9 mai 2012.

Suite à cela, tous les encadrants ont été formés et continuent à l'être afin de contribuer à l'appropriation des principes et techniques de l'EPA et à l'homogénéisation des pratiques évaluatives à la Ville de Metz. Cet objectif se poursuit avec différentes formations ciblées qui sont proposées tous les ans aux évaluateurs, afin de leur apporter tous les outils pour mener à bien ces entretiens, telles que des formations de prise en main de l'outil informatique, sur la formulation d'une évaluation délicate ou encore sur les fiches de poste.

### LE RÉSEAU PROFESSIONNEL INTERNE DES ASSISTANT(E)S DE DIRECTION

La mise en place d'un accompagnement des assistant(e)s de direction, à leur initiative, et sous forme de réseau interne à la Collectivité, a pour but de rassembler ces dernières, afin de favoriser la mise en commun de documents types, de procédures, etc. mais surtout de leur permettre de se rencontrer régulièrement sur un thème lié à leur métier. L'objectif est d'échanger des expériences, d'acquérir de nouveaux savoir-faire, de développer de nouvelles compétences, mais aussi de les informer sur l'évolution des techniques et de leur métier.

Les assistant(e)s sont ici acteurs (/actrices) de ces temps d'échanges car ils (/elles) sont totalement impliqué(e)s dans l'élaboration de ces rencontres, en partenariat avec le service Développement des Ressources Humaines. ■

## ■ LA MODERNISATION ORGANISATIONNELLE ET MANAGÉRIALE

### LES FORMATIONS LIÉES À LA RÉORGANISATION DU PÔLE PROPRETÉ URBAINE

Dès septembre 2012, le Pôle Propreté Urbaine a lancé une étude dans le but de moderniser et améliorer ses locaux et son organisation. Suite à cela, une restructuration du Pôle a été mise en œuvre avec la création de deux territoires, Est et Ouest, de taille et d'importance équivalente. Une cellule «étude, sensibilisation, prospection et intervention (EPSI)» a aussi été créée.

Cette restructuration permet une continuité de service efficiente, ainsi que le développement de l'encadrement de proximité. La réorganisation du pôle s'accompagne d'une redéfinition de la fonction de chef d'équipe avec la réduction de 45 % d'entre eux et une élévation du niveau d'exigence en termes d'autonomie et d'initiative. Afin d'instaurer des bases de travail et des connaissances

**IV**

# Déclinaison opérationnelle

## **AXE 5**

### **TOUS ÉGAUX AGISSEONS !**

*Interview de Alexis LAMBERT et Anne-Lise RUVERA, Chargés de mission Lutte contre les discriminations*



«La ville de Metz s'est engagée depuis 2009 à lutter contre toutes formes de discriminations et à promouvoir l'Egalité de traitement. Cette volonté a été réaffirmée en avril 2014 par la création d'une délégation à la lutte contre les discriminations et à l'égalité, et par le souhait de développer au sein de l'ensemble des services de la ville de Metz une démarche ambitieuse sur la durée du mandat. Si la ville s'est engagée dans cette dynamique, ce

n'est pas parce que notre administration produit plus de discriminations qu'une autre mais parce qu'elle n'en produit pas moins. Le deuxième principe qui régit le service public est celui de l'égalité, c'est un principe à valeur constitutionnelle, application à ce domaine du principe général d'égalité de tous devant la loi, proclamé par la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789. Il signifie que toute personne a un droit égal à l'accès au service et doit être traitée de la même façon que tout autre usager du service.

La non – discrimination est à la fois un droit et une obligation : tout fonctionnaire a le droit de ne pas être discriminé et le devoir de ne pas discriminer. Cela vaut aussi bien dans les relations de travail au sein de notre collectivité que pour les relations avec les administrés. La démarche initiée aujourd'hui est appliquée à la fois pour les agents de la ville que pour les usagers des services. Elle a pour objectifs d'identifier les bonnes pratiques et les valoriser, de repérer les points d'amélioration et d'apporter les solutions adaptées, mais également de proposer des solutions pour des situations potentiellement discriminatoires.

C'est pourquoi nous mettons en place un plan de formation ambitieux pour l'ensemble des agents de la ville de Metz sur les 3 prochaines années qui permettra à chacun de contribuer à la démarche « Tous égaux, Agissons !»

La Ville de Metz s'est engagée aux côtés de l'Etat dans un processus visant à impulser au sein de ses services et sur le territoire communal une dynamique de prévention et de lutte contre les discriminations. Cela s'est notamment concrétisé sous la forme de la contractualisation d'un Plan de Prévention et de Lutte Contre les Discriminations avec l'Acsé (Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances).

Les enjeux sont le partage et diffusion d'une culture commune de l'égalité, ainsi que l'engagement de la collectivité pour la promotion de la diversité en prévenant les discriminations. Cela va se concrétiser par le biais de ce plan de formation, qui vise à renforcer l'égalité de traitement et à faire reculer les préjugés.

En premier lieu, le Pôle Ressources Humaines sera formé afin d'acquérir des savoirs essentiels dans le but d'améliorer ses pratiques quotidiennes, puis les agents d'accueil, qui représentent en quelque sorte la «vitrine» de la Collectivité, seront formés à leur tour. D'autres thématiques seront aussi traitées telles que les violences intrafamiliales faites aux femmes, les mécanismes d'emprise psychologique ou encore le développement dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

La constitution de groupes de travail RH et pluridisciplinaire seront en mesure d'identifier toutes les pratiques, outils, partenariats, mesures, bilan actions d'amélioration déjà en place dans les activités liées au domaine des RH et permettront de favoriser la promotion de la diversité, l'égalité des chances et la lutte contre la discrimination au sein des services municipaux.

En parallèle, un projet de conventionnement avec le FIPHFP (fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique) en faveur de l'insertion et de l'accompagnement des travailleurs handicapés est en cours. Dans l'esprit du travail engagé par la Mission Handicap qui s'attache à diffuser au sein des services de la ville la culture de l'accès à tout et pour tous, ce conventionnement doit permettre la mise en place d'actions à destination des travailleurs handicapés suivant un plan subventionné pour une durée de 3 ans à compter de la date de la signature (prévue pour fin 2015), afin d'améliorer le bien-être des agents porteur de handicap en mobilisant tous les acteurs de la collectivité. ■



TROP TYPÉ  
TROP NOIR  
**CONTRE**  
LE RACISME  
TROP MÉTISSÉ TROP ARABE  
PAS ASSEZ FRANÇAIS TROP REBEU  
ET TOUTES LES FORMES  
DE DISCRIMINATIONS  
TROP JEUNE PAS ASSEZ VIRIL  
TROP GROS TROP PETIT TROP VIEUX  
PAS ASSEZ BELLE  
TROP EFFEMINÉ  
TROP RELIGIEUX  
TROP HANDICAPÉ  
**AGISSEZ !**

PAS ASSEZ D'ICI  
PAS ASSEZ BLANC  
PAS ASSEZ BLACK  
TROP ASIATIQUE

**IV**

# Déclinaison opérationnelle

## **AXE 6**

### **GARANTIR LA PRÉVENTION ET LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES**

*Interview de Marion ROBERT,  
Responsable de la prévention  
des risques professionnels*



Comme tous les employeurs publics, la Ville est soumise à une obligation réglementaire de sécurité et de protection de la santé physique et mentale des travailleurs.

À ce titre, la Ville s'est engagée dans des parcours de formation obligatoires liés à la conduite (CACES, poids-lourds, éco-conduite, etc.), aux fonctions de

policiers municipaux, et à la sécurité des personnes (habilitations électriques, SST, etc.).

Mais au-delà de ces obligations, c'est une politique de prévention des risques qui a été impulsée depuis 2012, au travers de la réalisation du Document Unique. Des axes prioritaires sont en cours d'identification, et des actions clés ont déjà été mises en place au travers des formations PRAP (Prévention des Risques liés aux Activités Physiques) par exemple.

Pour poursuivre cet engagement, le réseau d'assistants de prévention est renforcé et compte désormais 15 agents originaires des différents pôles de la collectivité. Leur formation, implication et proximité sont de réels atouts.

Les résultats du baromètre social permettent aujourd'hui d'orienter la politique de prévention des risques professionnels vers la prise en compte des risques psychosociaux. Le stress, le mal-être au travail en sont des conséquences et il apparaît nécessaire d'agir en amont, au travers d'une méthodologie claire et partagée. Prévenir c'est former, informer, évaluer, échanger, suivre. Voilà l'ambition de la collectivité pour les années à venir.

## **ACTIONS DE FORMATION LIÉES À LA CONDUITE**

La Ville de Metz formera sur l'année 2015 une cinquantaine d'agents à la conduite en sécurité d'engins mobiles automoteurs de chantiers et d'équipements de levage afin de leur permettre d'obtenir le CACES préalablement à la délivrance de l'autorisation de conduite. Certains sont concernés par une formation initiale, d'autres par un recyclage.

Tous ces CACES et autorisations de conduite sont délivrés suite à la participation à une formation spécifique, à la réussite au test ainsi qu'à un examen médical réalisé par le Médecin du Travail.

D'autre part, les conducteurs routiers de personnes et de marchandises ont vu leur dispositif de formations professionnelles obligatoires profondément modifié avec la directive n° 2003/59/CE du Parlement Européen du 15 juillet 2003 et le décret n° 2007-1340 du 11 septembre 2007. En effet, sont désormais soumis à une obligation de qualification initiale (FIMO - Formation Initiale Minimum Obligatoire) et continue (FCO - Formation Continue Obligatoire) tous les conducteurs de véhicule pour la conduite desquels est requis un permis de conduite de

catégorie C ou EC et D ou ED. Toutefois, tout conducteur titulaire d'un permis de conduire D ou ED délivré avant le 10 septembre 2008 ou d'un permis C ou EC délivré avant le 10 septembre 2009 n'est pas soumis à la FIMO.

Pour aller plus loin dans la démarche de sécurité au travail, la Ville de Metz propose aux chauffeurs de véhicules poids-lourds une formation à la conduite en situation difficile. L'objectif de cette formation est l'amélioration des savoirs et des compétences des chauffeurs afin de réduire la sinistralité (gravité, fréquence des accidents de la route, coût, absentéisme, assurance, etc.) matérielle et corporelle dans la Collectivité.

En parallèle, le Plan de Déplacement Administration (PDA) de la Ville de Metz, action issue de l'Agenda 21, a fait émerger la mise en place de formations à l'éco-conduite. Ces formations permettraient en effet de réduire les consommations de carburants et les risques d'accidents de la route (lien avec le projet porté par la Gestion Domaniale et les Moyens Généraux). L'éco-conduite est un nouveau style de conduite basé sur une sollicitation modérée des organes d'un véhicule entretenu et adapté au besoin du conducteur dans le but de limiter les émissions de CO2 et la consommation de carburant (diminutions globales de carburant de 20 à 25%), mais également de réduire le risque d'accident (de 10 à 15%). ■

## ACTIONS LIÉES À LA SÉCURITÉ DES PERSONNES



### L'HABILITATION ÉLECTRIQUE

L'habilitation électrique est une exigence réglementaire (norme NF C 18510), pour tous les travailleurs qui effectuent des opérations sur les installations électriques ou dans leur voisinage. Elle nécessite une formation préalable, qui est dispensée à la Ville de Metz par un formateur interne.

### LA SÉCURITÉ INCENDIE

Certains agents doivent être en capacité d'intervenir, efficacement et en toute sécurité, en cas d'incendie. C'est pourquoi la Ville de Metz a développé son offre de formation dans le domaine de la prévention et des opérations d'incendie.

Des formations plus professionnalisantes comme le SSIAP (Service de sécurité incendie et d'assistance aux personnes) peuvent être proposées à du personnel travaillant au sein d'ERP.

### LE CERTIFICAT CERTIPHOTO

Tout utilisateur ou distributeur de produits phytopharmaceutiques (ou phytosanitaires) à des fins professionnelles doit posséder un certificat d'aptitude obligatoire.

À partir de 2015, le certificat Certiphoto devra être obligatoirement présenté pour l'achat de pesticides à usage professionnel. Tous les usages de pesticides sont concernés, qu'ils soient agricoles, forestiers ou non agricoles (parcs publics, cimetières, terrains de sport ou de loisirs, voiries et trottoirs, zones industrielles, terrains militaires, aéroports, voies ferrées...).

Le certificat individuel peut être obtenu soit par équivalence avec un diplôme délivré dans les 5 années précédentes, soit par une formation adaptée à chaque activité.

### LES FORMATIONS PSC1 – PRÉVENTION ET SECOURS CIVIQUES DE NIVEAU 1

Les recyclages des formations PSC1 sont destinés à entretenir les connaissances acquises lors de la formation

initiale. L'intégralité de la formation est revue en détail. La formation de recyclage du PSC1 est dispensée à toute personne détentrice du PSC1 depuis moins de 2 ans.

### LES FORMATIONS DE LA PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE (PRAP)

Grâce à des mises en situation réelles et pragmatiques, adaptées aux activités effectivement exercées dans la collectivité, la formation acteur PRAP a pour but de former les salariés à la prévention des risques professionnels liés à l'activité physique et de leur donner la possibilité de prendre une part active à l'amélioration de leurs conditions de travail, dans l'objectif de réduire les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles. Cette formation contribue au développement de la culture de prévention en augmentant l'impact des actions de formation et en positionnant la formation comme un moyen fort, prioritaire, de sensibilisation et de diffusion de la prévention dans les entreprises. L'objectif final étant la réduction des atteintes à la santé et l'amélioration des conditions de travail. Le recyclage doit être fait tous les 24 mois.

### LES FORMATIONS DE SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL (SST)

Dans le cadre de la démarche globale de prévention mise en œuvre au sein de la Collectivité depuis plusieurs années, l'Autorité Territoriale va poursuivre sa démarche de formation aux fonctions de Sauveteurs Secouristes du Travail. 10 à 15 % de l'effectif, dans un atelier ou sur un chantier permettra de modifier le comportement général face au risque. C'est pourquoi la Collectivité reconduit ces actions sur l'année 2015 tout en institutionnalisant la fonction SST à l'ensemble des unités de travail, conformément à la réglementation.

Il est à noter que ces formations doivent s'intégrer dans la démarche générale de prévention initiée par la collectivité : désignation d'ACMO, évaluation des risques professionnels, dotations vestimentaires/EPI, examen systématique de tout accident de travail, mais également organisation appropriée de l'activité et du poste de travail, utilisation de moyens mécaniques adéquats pour limiter la manutention manuelle de charge, etc.

Le certificat de SST est valable 24 mois. Avant la fin de cette période de validité, le sauveteur secouriste du travail doit suivre une session de maintien et d'actualisation de ses compétences de SST pour prolonger la validité de son certificat de 24 mois.

### LE HACCP ET LE RABC

L'HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point = Analyse des dangers - points critiques pour leur maîtrise) est un système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments (NF V 01-002).

La méthode RABC (Risk Analysis and Biocontamination Control = analyse des risques et contrôle de la biocontamination), quant à elle, est un outil spécifique adapté à l'hygiène du linge, comparable à la méthode HACCP en restauration collective. Le linge ayant la capacité de fixer les micro-organismes (bactéries, virus, champignons et parasites), la maîtrise de l'hygiène du linge est devenue indispensable.

## LES ACTIONS À DESTINATION DES MAÎTRES-NAGEURS SAUVETEURS (MNS)

Les personnes titulaires d'un diplôme conférant le titre de Maître-Nageur Sauveteur (MNS) sont soumis à une révision quinquennale afin de pouvoir continuer à exercer leur profession. C'est le CAEPMNS.

De même, ils doivent chaque année faire une révision de la formation «Premiers Secours en Equipe de niveaux 1 et 2 (PSE1 et PSE2).

## LE TRANSPORT MATIÈRES DANGEREUSES, RISQUES CHIMIQUES ET KITS INTERVENTIONS

La Ville propose à destination de la Direction Générale des Services Techniques, un module de formation/sensibilisation qui porte sur les sujets suivants :

- Transport de matières dangereuses
- Risques chimiques dans le cadre de l'utilisation de produits dangereux
- Utilisation de kits d'intervention

L'objectif est d'informer sur les règles et consignes du transport de matières dangereuses et de sensibiliser aux risques des produits dangereux.

## LES FORMATIONS DES POLICIERS MUNICIPAUX



La filière police municipale bénéficie d'un dispositif spécifique de formation délivré par le CNFPT, basé sur un cadre législatif et réglementaire.

Ces dispositifs comprennent une formation initiale obligatoire (FIA) l'année du recrutement, et une formation continue obligatoire (FCO) en cours de carrière, tous les 5 ans.

Il existe aussi une obligation de formation d'Entraînement au maniement des Armes (FPA), qui concernait jusqu'à présent uniquement le flashball. Toutefois, dans un souci de renforcer la protection des agents dans la réalisation de leurs missions, Monsieur Le Maire a fait part, lors du Conseil Municipal du 29 janvier dernier, de sa décision de voir les policiers municipaux dotés d'armes à feu (révolvers).

D'autres formations spécifiques peuvent aussi leur être délivrées comme le Tonfa ou la matraque télescopique.■

## ACTIONS LIÉES À LA PRÉVENTION DES RISQUES

### LA FORMATION OBLIGATOIRE DES MEMBRES DU CHSCT (COMITÉ D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL)

La formation est le point de départ de la construction des compétences des membres de CHSCT. Elle est obligatoire dès le démarrage d'un nouveau mandat pour avoir des repères précis sur le périmètre et l'action de cette instance de représentation du personnel.

### LA FORMATION OBLIGATOIRE DES ASSISTANTS DE PRÉVENTION

Préalablement à leur prise de fonction, les assistants de prévention (ex-ACMO) ont suivi une formation obligatoire de trois jours au cours de laquelle les compétences nécessaires pour exercer leur future mission d'assistant de prévention leur ont été transférées. Puis, ils ont continué à se former tout au long de l'exercice de leur mission grâce à la formation continue, à raison de deux journées dans l'année qui suit leur nomination et d'une journée par an les années suivantes. Chaque assistant de prévention étant dorénavant spécialisé dans un domaine particulier, le secteur Formation lui permet de se former à ces diverses thématiques (Les TMS-troubles musculo-squelettiques, le bruit, etc.).

### LE PLAN DE PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

Les RPS sont définis comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. Ils désignent donc un ensemble de phénomènes affectant principalement la santé mentale mais aussi physique. Ils peuvent se manifester sous diverses formes : stress au travail mais aussi sentiment de mal-être ou de souffrance au travail, incivilités, agressions physiques ou verbales, violences, etc.

Des formations spécifiques à destination des encadrants, des membres des CHSCT et des agents exerçant des fonctions en matière de prévention seront organisées, ainsi que des formations de sensibilisation à l'attention de toute la Collectivité dans la cadre du plan d'évaluation et de prévention des RPS. ■





**Conception** Marion MARTINEZ - Julien MIRGUET / Développement des Ressources Humaines

**Réalisation graphique** Caroline CORY / Communication Interne

**Date** Juillet 2015

**Impression** Reprographie Mairie de Metz

