

INCIVILITÉS

LA DIRECTION PREND DE LA HAUTEUR !

Depuis plusieurs années, le nombre de déclarations d'incivilités est en nette augmentation ; 81 en 2011, 225 en 2012, 264 en 2013, 488 en 2014 et 259 pour le 1er semestre 2015.

C'est donc de pire en pire !

Alors que fait la Direction pour endiguer ce phénomène ?

Il est indispensable d'identifier les contours des situations visées, d'en mesurer la dimension et la fréquence dans les entreprises dont les activités placent leurs salariés en relation commerciale directe avec le public et notamment la clientèle.

Cette démarche permettra de mettre en place des mesures susceptibles de prévenir ces situations, de protéger les salariés et de les assister lorsqu'ils ont été victimes d'incivilités ou de violences de la part de la clientèle.

Le traitement des incivilités est abordé dans deux textes que doit appliquer la Direction.

Le plan d'actions pour la prévention du stress et des risques psychosociaux, qu'elle a elle-même mis en place en 2012, et l'accord sur les incivilités et les violences à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle du 23 avril 2013.

Bon à savoir

Pour certains, la mise en place unilatérale du plan d'actions pour la prévention du stress et des risques psychosociaux serait due à une soudaine prise de conscience de notre Direction. Elle est surtout due à l'application de l'accord collectif national sur la mesure et la prévention du stress au travail du 15 juillet 2009.

Celui-ci prévoyait qu'un diagnostic soit réalisé. Ce dernier devait permettre d'identifier et de quantifier le stress au travail des salariés ainsi que les facteurs de stress.

A partir du diagnostic, un plan d'actions adapté devait être établi; ses effets devaient également faire l'objet d'un suivi ??????

Ce que doit faire la Direction

L'article II du Plan d'actions pour la prévention du stress et des risques psychosociaux intitulé "Relation clientèle conflictuelle" commence comme suit :

"Au delà des agressions liées au vol d'espèces, les relations avec la clientèle peuvent être sources de risques psychosociaux à fort impact sur la santé des salariés."

On y retrouve ;

⇒ **L'identification des causes d'incivilités**

Elle est réalisée en partie.

Trop d'incivilités ne sont pas déclarées et pour des raisons diverses : manque de temps, sentiment d'inutilité, peur des représailles (client ou hiérarchie).

⇒ **La formation à la gestion des incivilités**

Un point de satisfaction même si "La formation n'est pas de la prévention" .

⇒ **La procédure commerciale et juridique des incivilités.**

Concernant les mesures envisagées vis-à-vis de l'agresseur, la Direction est incapable de savoir si elles sont toutes suivies d'effets.

Effectivement, le déclarant n'ayant pas toujours la main, il ne peut s'agir que de propositions.

Le courrier de rappel des règles de courtoisie, le rendez-vous ainsi que la rupture de la relation commerciale sont sous la responsabilité des N+1 ou N+2.

Pourtant, l'accord de Branche évoqué ci-contre précise ; "En fonction de la gravité des faits, des mesures sont prises à l'encontre des auteurs d'actes d'incivilités, quels qu'ils soient, afin de soutenir le salarié et réduire le risque de récidive.

Pour la CGT, toutes celles et tous ceux qui s'en prennent au personnel de la CEIDF doivent recevoir **automatiquement**, a minima, un rappel des règles de courtoisie. Quant à la cessation de la relation commerciale, elle doit être traitée par la Direction recouvrement et contentieux.





⇒ L'accompagnement des victimes d'incivilités

Nos collègues se retrouvent trop souvent seuls dans leurs démarches. Des mesures sont pourtant prévues dans l'accord sur les incivilités.

Pour la CGT, nos collègues se sont fait agresser dans l'exercice de leurs fonctions. Il est donc impératif que l'entreprise les accompagne et les soutienne tout au long de leurs parcours.

Il y a maintenant plusieurs mois, la CGT a proposé de mettre en place le système de "clic to help" pour alerter les autres collègues de l'agression en cours. Nous avons l'espoir que cela voit le jour en 2016.

Lors de la réunion du CE de septembre, la CGT a également proposé de faire un courrier de façon systématique au client agresseur.

Ce que vous devez faire

Toute agression verbale et/ou physique doit être déclarée. Personne ne peut s'y opposer. Le nécessaire peut être fait soit par la victime elle-même soit par un autre collègue. La déclaration est à compléter sur l'outil **CEIDF Pratique > Sécurité > Sécurité des personnes et des biens > Zoom sur...**

Dans le document de déclaration, nous retrouvons :

- ⇒ Les formes d'incivilités;
Agressions verbales, comportementales et physiques
- ⇒ Les éléments déclencheurs
- ⇒ Les mesures prises pendant et après l'agression



Les incidents se traduisant par des violences physiques donnent lieu à une **déclaration d'accident du travail**. Il en est de même en cas de menaces graves, quelle qu'en soit leur forme, pouvant porter atteinte à la santé mentale et ce, pour préserver au mieux les intérêts des salariés.

L'incivilité se caractérise par la non observation des convenances ou l'absence de respect d'autrui (individuel ou collectif) entraînant une rupture avec les mécanismes et codes basiques de communication et un risque explicite ou implicite pour la sécurité, le bien-être et la santé mentale ou physique des personnes.

Elle constitue un fait susceptible d'incrimination pénale.

On distingue 3 niveaux de prévention pour les risques psychosociaux.

La **prévention primaire** tente d'agir sur les causes des risques.

La **prévention secondaire**, axée sur le processus dans la situation de travail, vise à améliorer les stratégies d'adaptation de l'individu dans l'organisation.

Et enfin la **prévention tertiaire**, qui porte à tort le nom de prévention puisqu'elle consiste en une action de réparation: elle prend en charge les individus fragilisés, victimes des risques psychosociaux ;

En 2009, dans son étude du stress et des risques psychosociaux, le cabinet STIMULUS, indiquait que la Direction de la CEIDF avait une approche essentiellement corrective (Prévention tertiaire).

En ce qui concerne les incivilités, c'est toujours le cas.

“ **Notre Direction veut rester haut perchée. Pour notre part, nous gardons les pieds sur terre.** ”

**Pour tout renseignement complémentaire
N'hésitez pas à contacter vos représentants CGT au CHSCT**

Sandrine VIEL, Catherine VINET-LARIE, Christian LEBON, Stéphane RUFFIN