



R.I.V.A RECYCLAGE RENFORCE

- Fiche méthode -

- **Risque** : Probabilité qu'un événement dangereux survienne (ex. : chute, agression, incendie).
- **Incivilité** : Manque de respect des règles de vie en société (ex. : insultes, non-respect du matériel, comportements déplacés).
- **Violence** : Usage de la force (physique, verbale ou psychologique) pour dominer ou nuire à autrui.
- **Agression** : Attaque physique ou verbale volontaire d'une personne envers une autre.

Renforcé : Stage animé par un formateur sureté et un formateur Judiciaire, experts en gestion des environnements sensibles (Police Nationale)

LE RETOUR D'EXPERIENCE SUITE A UNE SITUATIONS CONFLICTUELLE VECUE

- ☞ Exprimer les ressentis personnels :
 - GRDF a mis en œuvre deux numéros dédiés à la prise en charge et à l'accompagnement psychologiques : le « Numéro Bleu » et le « Numéro Vert », en s'appuyant sur les psychologues d'IAPR, ainsi qu'un dispositif dédié aux agissements sexistes et harcèlement sexuel.
- ☞ Solliciter l'accompagnements par la hiérarchie de proximité (écoute, médecine du travail, assistante sociale...)
- ☞ Demander la prise en compte de la problématique par l'entreprise :
 -
- ☞ Saisir les actions attendues dans PREV2S
- ☞ S'informer sur les recours possibles
 - GRDF a mis en place des fiches réflexes RIVA afin de mieux accompagner les agents. Pensez à les consulter !
 - Prévenir le RIVA en amont
 - Outiller l'organisation et les salariés face au RIVA
 - Clés du comportement pendant l'IVA
 - Prise en charge managériale suite à une IVA
 - Recours juridiques suite à une IVA
- ☞ Suivre la mise en œuvre des changements attendus signalés dans le PREV2S.

LES RECOURS POSSIBLES SUITE A DES INCIVILITES, DES VIOLENCES OU UNE AGRESSION

- ☞ Déposer une main courante :
 - Déclaration faite auprès de la police ou de la gendarmerie, qui a pour but de consigner un fait ou un événement sans forcément déclencher une enquête ou une procédure judiciaire
 - Elle sert surtout de trace écrite officielle
 - Contrairement à la plainte elle ne déclenche pas d'action en justice immédiate
- ☞ Déposer une plainte dans les services de Police et/ou de Gendarmerie :
 - La plainte déclenche l'ouverture d'une enquête.
 - Elle est transmise au procureur de la république, qui décide de la suite à donner :
 - Poursuites
 - Classement sans suite
 - Médiation
 - ...
 - La plainte vise à obtenir une sanction de l'auteur et éventuellement une réparation (dommages et intérêts) pour la victime
- ☞ Déposer une pré-plainte en ligne :
 - www.masecurite.interieur.gouv.fr
 - www.service-public.fr
- ☞ Dénoncer les faits subis qui constituent une infraction pénale (accompagnement juridique proposé par GRDF)
- ☞ Demander réparation des préjudices subis en se constituant partie civile (accompagnement juridique proposé par GRDF)

LES STRATEGIES, LES TACTIQUES ET LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR INTERVENIR EN SECURITE

- ☞ Appliquer la méthode de raisonnement professionnel
- ☞ Mettre en œuvre les principes généraux de sécurité en milieu sensible
- ☞ Adapter sa communication en fonction des profils des personnes rencontrées :
 - La règle des 4 C (Calme, Courtois, Constant, Consistant)
 - Face à un client agressif ou mécontent :
 - J'écoute et je laisse mon interlocuteur s'exprimer ou exprimer sa colère
 - Je l'interroge pour mieux comprendre les raisons de son mécontentement ou de sa colère
 - Je reformule pour lui montrer que j'ai bien compris sa situation, sa demande, son problème
 - Je lui propose des solutions sans oublier mon objectif, je reste assertif.
- ☞ Si aucune solution ne fonctionne, il faut se retirer et stopper la communication avant l'incident (Ne jamais prendre de risque !)
- ☞ Sécuriser si possible le lieu d'intervention
- ☞ Informer la hiérarchie de la situation