

MANAGER FORMATION



Base pour la note RIVA DALKIA

Le risque incivilité violence agression (RIVA) :

Parlons du travail, préparons pour éviter les risques, connaissons nous,
Apprenons des techniques pour apaiser et gérer l'instant de crise et
agissons !

Gérer le RIVA : La triple prévention

Prévention primaire	Prévention secondaire	Prévention tertiaire
<p>Pouvons-nous et comment anticiper le risque incivilité violence agression ?</p> <p>La difficulté est identifiée ou anticipée Repérer les sources de RIVA et agir sur les situations de travail et l'organisation</p> <p>EVITER ou NEUTRALISER le risque à sa source ANTICIPER le risque et le gérer par un Diagnostic et un plan de recommandations avec implication du préventeur, médecin du travail, membres du CES, hiérarchie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir un dispositif avec les acteurs de prévention du RIVA (Favoriser la remontée des informations, - Recensement des pistes de réorganisation qui protégeraient les techniciens - ... 	<p>Comment réguler ?</p> <p>La difficulté est constatée ou avérée</p> <p>Il s'agit d'aider les salariés à mieux gérer les situations difficiles et de stress et d'agressivité</p> <p>RENFORCER les compétences des salariés face aux risques que l'on ne peut supprimer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation des managers à prévenir et gérer le risque violence et agression - Formation des techniciens à se positionner, à gérer et prévenir l'agressivité du client, à se ressourcer - ... 	<p>Comment prendre en charge l'urgence et éviter que cela ne se reproduise?</p> <p>La difficulté a déclenché une crise qu'il faut gérer. Il s'agit d'aider les personnels à retrouver la santé et à empêcher que cela ne les atteigne de nouveau.</p> <p>Prendre en charge les salariés en souffrance et leur permettre de RECOURIR la santé</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permanence psychologique extérieure ou sur site - Entretien de débriefing post traumatique - Mise en place d'analyse de pratique collective à disposition de l'agent dans l'année (2 par an / par exemple)

1- Que se passe-t-il lorsqu'un agent subit une incivilité, une agressivité ou une agression ?

- ▶ **En vrac , les participants au groupe de travail indiquent leurs pratiques immédiates :**
 - ▶ Je laisse tomber.
 - ▶ Je sors de la chaufferie.
 - ▶ Instant difficile où il faut se positionner. « Quelqu'un rentre dans la chaufferie . Instant de défi : qui est maitre dans la chaufferie. Comment RETABLIR LA REGLE. Evaluer la menace. Se positionner. »
 - ▶ Les techniciens ont pour beaucoup dans leur voiture une protection à portée de main (clé à griffe...).
 - ▶ Tu t'interroges sur ton rôle et ta responsabilité. Tu vois de la drogue, tu repères des armes, les jeunes rappliquent, c'est à nous ?!!. Réfléchir au rôle du technicien : il dénonce ou pas. S'il ferme les yeux, quelle responsabilité en cas de mort...Quel est le positionnement de l'entreprise.
 - ▶ La dérive existe. Fuite réseau. Un technicien (Aurélien) vient avec le matériel et cherche à traiter la fuite. Il retourne au véhicule : il observe que le camion est rayé la carrosserie.
 - ▶ Il y a une fuite. Cela fuit. On me somme de ne pas intervenir. J'exécute : Je m'en vais. Droit de retrait.
 - ▶ Report : « Non, on n'y va pas ». Je contacte le bailleur et explique. Le gardien sera là.

2 - Quel est le cadre du soutien ? les actions de soutien

En vrac , les participants au groupe de travail indiquent leurs pratiques immédiates :

- ▶ J'en réfère au N+1. Il y a une discussion .
- ▶ Le manager opérationnel de CREIL a mis en place des moments de convivialité
 - ▶ Durée de 2h à midi.
 - ▶ On partage. On parle des difficultés. On donne du réconfort et on accompagne.
 - ▶ Parfois, on a des loupés. Par ex, un technicien, fort, 1,90 qui a gardé pour lui pendant 2 mois.
- ▶ Envoi de courrier
- ▶ Mail à la hiérarchie
- ▶ Parfois dépôt de plainte, mais on attend l'impact
- ▶ Interventions auprès des acteurs en cause (bailleurs..) Ainsi, des pratiques structurées ont été mises en place auprès de bailleurs qui ont assuré de la sécurité. Leur mise en place ne se fait plus. Pour quelles raisons ? (à approfondir)
 - ▶ Si appel le matin, intervention le matin ou le lendemain matin
 - ▶ Si appel l'après midi, différer l'intervention au lendemain matin
 - ▶ Si difficulté avec bailleur, échange pour obtenir du soutien de sa part par la présence par exemple d'un technicien du bailleur ou d'un gardien.
- ▶ Le manager opérationnel sur ROUEN
 - ▶ Le technicien nous informe que le local est inaccessible
 - ▶ On avertit le client – on ne pourra plus dépanner
 - ▶ On crée une « **échappée belle** » et on la partage à l'équipe
 - ▶ Envoi à Sandrine :
 - ▶ Traitement avec Sandrine tous les 3 mois... contact assistance sociale/ psy
 - ▶ Suivi sur post it qui permet à l'astreinte d'être informée de ce qui s'est passé et de la décision. Truc et astuce efficace pour avoir une cohésion d'action

3 - Les situations à risque et commentaires de vos collègues : ce que vous reprenez, ce qu'il faut mettre en place ?

I- Situation – problématique RIVA de type CHAUFFERIE/ DELINQUANCE/ BAILLEUR	Commentaires récoltés
1. Les gens pensent que l'on installe des éléments de surveillance	On nous confond avec la police. Moi, j'explique l'action que je vais faire. Il y a une fuite, je traite et j'indique la résolution aux observateurs
2. Cage d'escalier et les mecs courent (confusion avec la police)	On nous confond avec la police. La tenue bleue l'été prête effectivement à cette confusion. Trouver avec les participants un moyen net de se différencier et l'expérimenter (port du casque BTP, ...?)
3. Technicien séquestré. Vous ne sortirez pas tant que je n'aurai pas le chauffage	Un malentendu inexpliqué : le locataire paye son loyer habituel et n'a parfois pas 18 ou 19°, tandis que le plan de sobriété est annoncé et que parfois le bailleur limite à 18° pour rester dans le budget compte tenu des augmentations du tarif de l'énergie. A faire (à confirmer) : savoir dire, organiser une communication (Amicale, ? Bailleur ? ...)
4. Vol dans le camion	
5. Contrôle température dans un logement.	Décalage entre les mesures du gardien du Bailleur OISE HABITAT et de Dalkia, source de RIVA A faire (à confirmer) : 1- retrouver une cohérence d'action entre Bailleur et Dalkia. 2- travailler à rechercher des solutions pour les publics fragiles, personnes isolées, ... (voir association????)
6. Certains sites sont très plombés et on doit s'adapter	On se donne le droit de respirer : Inverser le rapport de force en attendant que le bailleur rappelle afin de lui demander du soutien (un technicien..) ou que suffisamment de locataires soient présents être accompagné par le locataire demandeur

3 - Lister les situations à risque (suite)

Situation - problématique RIVA	Commentaires
7.J'arrive sur la fuite à traiter et un véhicule BMW arrive « Non, on ne se gare pas ». Je m'en vais	Je pars.
8.Le technicien habite sur le même lieu.	Difficulté à se ressourcer. A faire : quelle options RH et exploitation en terme de mobilité : Faut-il faire intervenir un professionnel dans son quartier A faire : travailler en stage la posture et la communication
9.J'ai vu quelque chose que je ne devais pas voir. Qu'est-ce qui se passe s'il y a une descente de police ? Je peux être suspecté.	A faire (à confirmer) : <ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser en amont les ouvrages • Mettre en inconfort et faire retirer le matériel : Faire contrôler par une équipe de sécurité toutes les colonnes (avec information des locataires) avant qu'il n'existe des drames (armes ...) A faire : lors des renouvellements, identifier et budgéter des réponses au cahier des charges de contrat
10.La sous-station est ouverte sans effraction ou avec effraction. Il n'y a plus de serrure. Il n'y a pas de protection suffisante. Que faire en cas d'effraction ? Que faire en cas de clefs transmises à d'autres que le Bailleur et DALKIA ? Que faire lorsqu'il y a un squat dans la chaufferie (canapé, .. Et que le gardien indique oui, il y a des allées et venues) ?	A faire (à confirmer) : cas à étudier avec les participants <ul style="list-style-type: none"> • Signaler aux bailleurs : on fait réparer la porte) Principes : maintenir des règles (sécurité)/ définir un territoire non négociable/ créer de l'inconfort Qui doit avoir les clés ? Les gardiens doivent ils avoir les clefs de la chaufferie?
11.Les jeunes sont proches du poste à gaz et cela pose un pb de sécurité	A faire (à confirmer) Reconquête pédagogique du territoire : expliquer le risque, être pédagogique Faire connaître le métier de DALKIA
12.Nos ouvrages sont sécurisés. Or, le grillage est découpé pour entrer et cacher de la drogue dans l'enceinte de la chaufferie.. Tous les matins , on ne peut pas faire le tour	A faire (à confirmer) S'interroger sur le risque de DALKIA Rechercher des alternatives
13.Face aux incivilités : Je laisse tomber. Une fois par semaine, on m'insulte car la température est à 19° ou moins	A faire (à confirmer) : communication (bailleur ? Dalkia, amicale des locataires ...)

3 - Lister les situations à risque (suite)

2- Situation - problématique RIVA de type ZONE PRIVÉE	Fréquence (de 1 à 5)	Gravité (de faible à très grave)	Prévention primaire pour éviter ou prescrit
14.Demande du client d'enlever les chaussures. En cas de refus, on se fait traiter de raciste.	1	mécontentement	Expliquer sa position : pour des questions de sécurité Prendre en compte le besoin de mon interlocuteur : des sur-chaussures
15.Insalubrité. Cafard chez le client. Difficulté à dire	5	Insulte car vous n'intervenez pas	A confirmer) Faire demi tour. Retour au bailleur pour demander que l'appartement soit traité. Questionnement : est ce que
16. Problème de chat insalubrité	5		

4 - Pistes de prévention primaire (évitabilité) : Vos suggestions, ce que vous souhaitez expérimenter ?

1. On n'intervient plus à 1, on intervient à 2. On double la facturation de la prestation.
2. On met en place un dispositif avec le bailleur et on fait vivre la règle définie avec le bailleur
Par exemple :
 - Si appel le matin, intervention le matin ou le lendemain
 - Si appel l'après midi, différé l'intervention au lendemain
 - Si difficulté avec bailleur, échange pour obtenir du soutien de la part du bailleur par la présence d'un technicien du bailleur ou autre.
3. Tous les pbs que l'on évoque, c'est par ce que l'on ne va pas au bout des choses : parvenir à faire respecter les règles (règle de sécurité – la chaufferie est fermée)
4. Etre légitimé par une personne interne (le locataire vient nous chercher, le gardien ou un technicien est présent)
5. On attend un peu ... pour une inversion du rapport de force : les locataires sont demandeurs
6. Dalkia renforce ses contacts avec les présidences des bailleurs pour développer des partenariats (communication, amicale, médiation,..)
7. Intégrer le contrat local de sécurité des villes (sans jamais intégrer d'opérationnel)
8. Questionner l'intérêt de la carte d'identité et du permis de conduire. Avoir une carte professionnelle avec photo, sans identité
9. S'interroger sur le prescrit quand il y a une première effraction : alerte, on n'y va pas- faire réparer
10. Fermer la porte de la chaufferie à minima au moment de l'acte technique
11. S'interroger sur la confusion créer par la casquette. Expérimenter le port du casque
12. Rechercher avec les bailleurs des solutions
13. Rechercher des actions dissuasives (suspension du service, intervenir à 2...)
14. On attend un peu ...

5 - Pistes de prévention secondaire (la bonne pratique – le prescrit) : Votre avis ?

- a. Etre clair sur sa mission
- b. Faire une observation de son environnement
- c. Créer des coopérations
- d. Etre clair : Il y a un risque, je n'interviens pas, je trace,
- e. Etre calme : Passer le relais avant d'en faire une affaire personnelle
- f. Apprendre à adopter une posture affirmée sans autoritarisme : le verbal et le non verbal
- g. Oser passer le relai, demander du soutien

6- Sommaire de la Note RIVA à co construire

Débuter la rédaction d'une note RIVA

Base de travail pour les membres de QSE et managers, elle donne lieu à des enrichissements et des partages de bonnes pratiques

- **Chapitre A : RECUEIL DES INCIVILITES**

Définir une modalité de recueil des **incivilités** (échappées belles/ RMA (situations dangereuses avec le risque incivilité)

- **Chapitre B : REMONTEE AU CODIR**

Définir une modalité de présentation des incivilités au CODIR Régional pour traitement

- **Chapitre C : QUI FAIT QUOI**

Présenter simplement qui fait quoi ou comment et pourquoi (QQCOQP) quand il y a une agression sous forme de logigramme avec les n° de téléphone (expert prévention, RH, médecine du travail...)

- **Chapitre D : les OUTILS COURRIERS**

Fournir 2 ou 3 exemples de courriers possibles compte tenu de la situation

- **Chapitre E : L'ACCOMPAGNEMENT PAR LE MANAGER**

Expliquer la modalité d'accompagnement du dépôt de plainte par la victime

- **Chapitre F : LES RESSOURCES LOCALES INTERNES**

Expliquer les ressources de l'entreprise pour soutenir son agent (numéro vert olivia/ groupe de suivi)

- **Chapitre G : LES RESSOURCES LOCALES PARTENAIRES**

Enrichir les actions de partenariat si besoin et utile (conventions de médiation, convention avec bailleurs, conventions en terme de communication ...)

- **Chapitre H : LA TRIPLE PREVENTION FACE AUX SITUATIONS RECURRENTES**

Lister les situations et compiler les bonnes pratiques primaire et secondaires

- **Chapitre I : LA FORMATION A LA PREVENTION ET A LA GESTION RIVA chez DALKIA**

Lister les situations et compiler les bonnes pratiques primaire et secondaires

Faire vivre une fois par an au début puis tous les 2 ou 3 ans Elle se complétera au fur et à mesure des compilations des bonnes pratiques avec le terrain

6 - Dispositif à mettre en place pour prévenir et gérer le RIVA

Immédiatement :

1. **Communiquer sur la démarche RIVA que met en place DALKIA** : « face aux cumuls des événements RIVA, nous enclenchons avec le partenaire manager formation un travail pour mettre en place un dispositif de prévention et de gestion du RIVA. Une région est en expérimentation. Les volontaires vont travailler à co-construire le plan d'action
2. **Débuter la rédaction d'une note RIVA avec un petit groupe de travail pluridisciplinaire.**
Base de travail pour les membres de QSE et managers, elle donne lieu à des enrichissements et des partages de bonnes pratiques
 - A. Définir une modalité de recueil des incivilités (**échappées belles**/ RMA (situations dangereuses avec le risque incivilité)
 - B. Définir une modalité de présentation des incivilités au CODIR Régional pour traitement
 - C. Présenter simplement qui fait quoi ou comment et pourquoi (QQCOQP) quand il y a une agression sous forme de logigramme avec les n° de téléphone (expert prévention, RH, médecine du travail...)
 - D. Fournir 2 ou 3 exemples de courriers possibles compte tenu de la situation
 - E. Expliquer la modalité d'accompagnement du dépôt de plainte par la victime
 - F. Expliquer les ressources de l'entreprise pour soutenir son agent (numéro vert olivia/ groupe de suivi)
 - G. Enrichir les actions de partenariat si besoin et utile (conventions de médiation, convention avec bailleurs, conventions en terme de communication ...)
 - H. Faire vivre une fois par an au début puis tous les 2 ou 3 ans Elle se complétera au fur et à mesure des compilations des bonnes pratiques avec le terrain
3. **Organiser des formations-actions avec bilan avec techniciens et managers volontaires** (4 à 6 groupes pilotes sur une seule région - personnes volontaires) pour tester sous un format 1j + 1 retex.
Livrable : des bonnes pratiques sont acceptées d'être testées. Un bilan est réalisé. Des prescrits et des actions de la prévention primaire se formalisent et sont transmises pour consolider la note RIVA

6 - Dispositif à mettre en place pour prévenir et gérer le RIVA

Ensuite, déployer le dispositif :

1. **Former les managers à savoir prévenir et gérer ce risque,**
2. **Former les techniciens** (formation à intégrer pour les nouveaux embauchés)
3. **Proposer un supervision pour les managers**
4. **Proposer une journée de suivi- analyse de pratique pour les techniciens** , accessible à tous ceux ayant suivi la formation et qui rencontrent des difficultés.

A terme :

1. **former des référents RIVA internes**

La formation des managers :

Pré requis : les managers et les salariés en charge de la QSE auront suivi le stage destinés, en tant que soutien (aide, suivi..)

Jour 1 (quelques stages avant le stage des techniciens, ensuite , stage après le stage techniciens)

- ❖ Recueil des situations difficiles actuelles ou anticipées et identification des pratiques qui fonctionnent et ce qui reste difficile
- ❖ Mon rôle de manager face au RIVA et mes missions
- ❖ Le risque incivilité violence agression peut-il être évitée ? recensement des situations et recherche d'actions primaires
- ❖ Savoir soutenir un agent qui a vécu une agression : laboratoire d'empathie
- ❖ Co -construction de la boîte à outils RIVA (compilation des bonnes pratiques ou des expérimentations à mettre en place)
- ❖ Plan d'action

La formation des agents

Jour I (avec un comédien) et un manager op ou un membre de QSE

La journée I est centrée sur la préparation des interventions et savoir apaiser un client en colère

- Le recensement des situations difficiles et les bonnes pratiques.
- Mise en situation
 - sur les situations rencontrées ou redoutées
 - Cas « souhaité par le groupe de cadrage » à valider
- Analyse
 - Diagnostic de sa façon d'accueillir un message négatif
 - Approfondissement en fonction des besoins
 - Formalisation d'une bonne pratique possible
- Est ce que ce risque était évitable - idées de prévention primaire
- Plan d'actions : ce que j'expérimente

Le rôle d'un manager présent :

- Prendre conscience des besoins des techniciens pour apporter du soutien et ce , même si ce ne sont pas les techniciens de son équipe
- Apporter explications et porter les prescrits en cas de transgression. Expliquer que c'est une tolérance
- Comprendre son rôle de relai en cas d'agression
- assurer le suivi post stage

- ▶ Fabrice HUET- 06 09 68 48 34
- ▶ fabrice.huet@managerformation.fr

- ▶ Patricia ROUSSOT – 06 80 92 09 23
- ▶ patricia.rousso@managerformation.fr