

COMMENT FAIRE DANS LES ZUS ET CITES SENSIBLES

1. LA SITUATION FACE AU DANGER

Point de deal / volonté de fouille de tout intru par les dealers situés en bas de l'immeuble ou menace physique

Prérequis : connaître la posture claire de l'entreprise

Notre posture :

- Cette situation est inacceptable
- L'essentiel est de protéger les inspecteurs et qu'ils se protègent.
- La violence ; c'est une question de territoire et de prise de territoire, hier, c'était l'insulte, demain c'est la fouille, après demain ce sera ...
- Notre position : plus on peut arrêter l'emprise, mieux c'est. Aussi, on ne se laisse pas fouiller, mais une coopération intelligente pour se protéger peut-être se faire (si ça semble possible)
- UN REPERE ESSENTIEL : ON NE S'EXPOSE JAMAIS A UNE SITUATION DE DANGER

Prévention primaire

Comment éviter ? mon action ? l'action de l'entreprise

- Réaliser un premier travail de topographie des lieux, géographie du quartier et de l'immeuble, horaires facilitateurs (matin très tôt), choix du parking à proximité et voiture garé de façon à permettre un départ rapide, identification de lieux alentours animés et protecteur (commissariat ou gendarmerie, commerces, parkings protégés...)
- Dans des quartiers ou environnements réputés dangereux, si possible, faire un travail de fond partenarial pour que les inspecteurs puissent être accompagnés lors de leur intervention
 - A minima par la victime elle-même via un appel sortant et qui viendra alors vous chercher
 - Par un accompagnateur si cela a été mis au point avec les quartiers (voir ce qui se fait à paca ouest où une liste de référents (gardiens, syndic, mama, grands frères...) peut être identifié pour accompagner les agents)
 - **Convocation de l'assuré à l'agence**
 - Mise en oeuvre du droit de retrait et information à la compagnie
 - Point avec le manager
 - Autres...

Prévention Secondaire

Mon action d'apaisement dans la relation et de gestion de crise

Etat d'esprit :

- Respirer et Rester calme.
- Se cadrer intérieurement – se centrer métier : mon métier, leur métier. Je n'appartiens pas à la police, je n'interviens pas pour traiter le problème de délinquance
- Choisir la posture qui vous protège : protection, respect de vous-même et prise en compte aussi des peurs éventuelles de votre interlocuteur

Dialogue possible :

- Saluer ses interlocuteurs.
- Vous expliquez calmement la raison de la venue dans l'immeuble
- Vous expliquez le risque si vous ne faites pas votre travail en soulignant l'inconvénient à ne pas laisser faire le travail en dramatisant éventuellement la situation « ce pourra être la police qui viendra alors... »
- Simultanément vous adoptez une posture de respect afin de donner confiance :
- Vous préparez la suite des événements : j'en ai pour environ tant de temps,
- Vous tentez la proposition d'être accompagné jusqu'à l'appartement... » afin qu'ils puissent voir que vous êtes clean et que vous faites ce que vous avez dit
- En cas de maintien de l'agressivité et de refus : vous décrochez
- Vous saluer et vous partez.

Autres solutions à étudier :

2. CONSIGNE INSPECTEUR ALLIANZ :

Reprendre des situations vécues et analyse spécifique des actions concrètes de prévention primaire, secondaire et tertiaire à votre main ou à celle de l'entreprise.