

# Risque Incivilité Violence Agression - *Quelles préventions du RIVA à GRDF ?*

*Direction P2S, 01/09/2022*

# Les outils de prévention du RIVA

## Prévention primaire

*(Qu'est ce qui peut être réalisé en amont pour limiter le RIVA ?)*

- Identifier et évaluer les risques par l'écoute des acteurs de terrain
- Connaître les zones / adresses à risque et définir les modalités d'intervention
- Tisser des liens avec les acteurs de la politique de la ville
- Réfléchir à la conception des réseaux dans les Zones Sensibles
- Organiser le travail de terrain (modalité spécifiques d'intervention)
- Un « *Parcours client* » soigné

« **Prévenir ou combattre à la source les facteurs de risque** »  
(Chapitre 1 + Fiche Réflexe 01)

## Prévention secondaire

*(Comment équiper nos conseillers, techniciens pour limiter le RIVA ?)*

- **Former les salariés** pour acquérir les **clés de comportement pendant l'IVA**,
- **Les sensibiliser et les informer régulièrement** (événements, pratiques, REX, dispositifs d'accompagnement, ...),
- Organiser **en amont la remontée des événements** (quand, comment, vers qui, ...) et leur **traçabilité** (Prev2S),
- **Anticiper la prise en charge et l'accompagnement multidisciplinaire** en cas d'IVA

« **Repérer les signes d'alerte et outiller les salariés pour qu'ils puissent faire face** »  
(Chapitre 2 + Fiche Réflexe 02a et 02b)

## Prévention tertiaire

*(Comment aider nos conseillers et techniciens à surmonter le RIVA ?)*

- Mettre en œuvre une **prise en charge** et un **accompagnement** :
  - **Managérial**, dès les **1<sup>ers</sup>** instant,
  - **Médical**,
  - **Social**,
  - **Psychologique** (n° vert voire n° bleu),
  - **Juridique**.



« **Minimiser les conséquences des atteintes** »  
(Chapitre 3 + Fiche Réflexe 03a et 03b et Fiche Réflexe Evènement traumatique n°01 à 07)

# RIVA : Note et fiches reflexes RIVA + Recours corporels contre tiers

SÉCURITÉ 365

## P. Primaire

## P. Secondaire

## P. Tertiaire

GRDF Direction Prévention Santé Sécurité Direction Technique et Industriel Direction Relation Clients

**REFERENCE MÉTIER :** M-PSS-22/02  
**DATE DE VALIDATION :** 01/09/2022

**ANNULE ET REMPLACE :** //

**DOCUMENTS A S SOCIE :** - P 14/14, Préserver et promouvoir la santé au travail - Politique de Santé au Travail

**ACCESSIBILITE :** Interne

**DESTINATAIRES :** COMEX, Directeurs d'Unité, Coor d'unité, chef d'agence, Filiales P2S et RH, Service de Prévention et de Santé au Travail, Service Social, Filière Diversité / Handicap

**AUTEURS :** Benoît GRUSON

**NOMBRE DE PAGES :** 8 (hors annexes)

**NOTE INTERNE**

### Prévention du Risque Incivilité Violence Agression (RIVA)

La Note décrit les mesures de prévention, et les modalités de traitement des situations relevant du **Risque Incivilité, Violence et Aggression**, ou **RIVA**, à GRDF. Elle est complétée de « **Fiches Reflexes** » qui décrivent en détail les modalités concrètes et opérationnelles à suivre et à mettre en œuvre ainsi que des bonnes pratiques repérées au sein de GRDF.

L'analyse des **DUER (Documents Uniques d'Évaluation des Risques professionnels)** des établissements de GRDF, les **REX** des événements, les différents groupes de travail nationaux ou régionaux sur le sujet nous permettent, ainsi, de proposer des mesures d'organisation et des actions à mettre en œuvre pour réduire l'occurrence et la gravité de ces situations, de formuler des préconisations, qui reposent sur des **pratiques de terrain**, et de décrire le processus de prise en charge des salariés en cas d'événements.

Malgré toutes les mesures de prévention mises en œuvre, les salariés de GRDF en contact avec le public (clients, prestataires, tiers) peuvent être, dans le cadre de leur mission quotidienne, confrontés à des **IVA (Incivilité, Violence ou Aggression)**. Les événements remontés concernent non seulement les intervenants en contact avec des clients, des prestataires ou des tiers (techniciens, chargés d'affaires, territoriaux, développeurs...), mais également, les salariés en contact téléphonique avec des clients (APPR, BEX, USS, plateaux DCT) des entreprises prestataires de travaux, des sous-traitants ou des fournisseurs d'énergie.

Ils sont, ainsi, indifféremment exposés aux **IVA** verbales et physiques (cf. Annexe 1 Line IVA 7 page 1) :

- **Lois d'activités Clientèle** (mise en/hors service, dévancement pour impayés, retard lors des interventions, ...)

The stack of documents includes:

- Fiche Réflexe RIVA n°01 - Événement à risque en amont (Primaire):** Contains a risk assessment scale (1-7) and sections for 'Prévention à distance' and 'Prévention en situation'.
- Fiche Réflexe RIVA n°02a - En face au RIVA (Primaire):** Includes a 'Ton' chart and a 'Prévention des tiers' section.
- Fiche Réflexe RIVA n°02b - Pendant l'IVA (Primaire):** Features a 'Ton' chart and a 'Prévention des tiers' section.
- Fiche Réflexe RIVA n°03a - En charge des entités (Secondaire):** Contains a 'Prévention des tiers' section.
- Fiche Réflexe RIVA n°03b - En charge des entités (Secondaire):** Contains a 'Prévention des tiers' section.
- Fiche Réflexe RIVA n°04 - Événement potentiellement traumatique (Tertiaire):** Includes a flowchart for 'Événement potentiellement traumatique' and a 'Prévention des tiers' section.
- Fiche Réflexe RIVA n°05 - Événement potentiellement traumatique (Tertiaire):** Includes a 'Prévention des tiers' section.
- Fiche Réflexe RIVA n°06 - Événement potentiellement traumatique (Tertiaire):** Includes a 'Prévention des tiers' section.
- Fiche Réflexe RIVA n°07 - Événement potentiellement traumatique (Tertiaire):** Includes a 'Prévention des tiers' section.

Each document features the 'SÉCURITÉ 365' logo and 'GRDF' branding.

**GRDF Recours corporels contre tiers**

**CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN DOSSIER DE RECOURS CORPORELS CONTRE TIERS**

- 1) Un accident de travail, distinct de la vie privée, en France ou à l'étranger.
- 2) Survenu à un salarié habituellement en activité.
- 3) Avez pour conséquence une atteinte à l'intégrité physique entraînant un arrêt de travail ou un décès.
- 4) Dont le responsable incriminé totalement ou partiellement à l'acte accidentel est l'entreprise (salarié/aigu). Exemples : accident de la circulation automobile, accident de transport ferroviaire, accident de navigation, agression de salarié en mission, accident provoqué par un objet ou le geste d'un tiers, accident de part d'un passage obligé, accident imputable à un moyen d'entretien de la voie, accident de chute, accident de sport, accident médical.

**BON A SAVOIR !**

- 1) LE SALARIÉ DOIT :  
1) Mentionner sur son acte d'arrêt de travail en matière de **TRAVAIL** l'événement qui a entraîné l'accident causé par un tiers en indiquant la cause l'indiquant.
- 2) Informer sa hiérarchie et le Correspondant Recours Corporels de son accident.
- 3) Se rendre aux communications adressées par le hiérarchique, ainsi qu'il s'effectuent de l'accident causé par un tiers.

**EDF ASSURANCES EST MANDATÉ PAR SES CLIENTS**

- Pour récupérer auprès des tiers responsables ou de leurs assureurs les prestations versées pour les frais, en espèces, de Régime Spécial de Sécurité Sociale et d'emploi.
- Recueillir légalement l'assurance collective et en cas de décès, les prestations de la vieillesse (Régime de Sécurité Sociale).
- Envisager de demander au tiers responsable l'indemnité de torts matériels (pour la réparation de biens matériels).
- Pour assurer la défense des intérêts des salariés statutaires (y compris les salariés handicapés) et les salariés (y compris les salariés handicapés) en cas de litige (procès, recours).
- Obtenir des tiers responsables la somme des versements de frais médicaux, des prestations de soins et des indemnités de torts matériels (pour la réparation de biens matériels).

**PRESTATIONS IEG RÉCUPÉRÉES**

- Au bénéfice des TIERS SAISIÉS et accessoires du salaire d'emploi professionnels.
- Au bénéfice de LA VIEillesse (pour la réparation de biens matériels).
- Au bénéfice des SALARIÉS (pour la réparation de biens matériels).
- Au bénéfice de LA VIEillesse (pour la réparation de biens matériels).
- Au bénéfice de LA VIEillesse (pour la réparation de biens matériels).
- Au bénéfice de LA VIEillesse (pour la réparation de biens matériels).

**VOS CONTACTS POUR LES RECOURS CORPORELS CONTRE TIERS**

Votre médecin conseil local : EDF Assurances : 01 47 63 47 69  
GRDF - Direction Juridique : gprud@grdf.fr

Retour sommaire