

# Risque Incivilité Violence Agression

## - *Quelles préventions du RIVA à GRDF ?*

*Direction P2S, 01/09/2022*



Choisir le gaz,  
c'est aussi choisir l'avenir

# 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)

