

Fiche Réflexe RIVA n°02a

Outiller l'organisation et les salariés face au RIVA

ou « Comment **apprendre à faire face** aux situations d'IVA pour réduire leurs impacts ? » (Prévention Secondaire)

SOMMAIRE

1. Former les salariés	2
1.1. Des compétences incontournables à acquérir	2
1.2. Les cibles	2
2. Sensibiliser et informer les salariés	3
3. Organiser en amont la remontée des événements	3
4. Anticiper la prise en charge et l'accompagnement en cas d'IVA	4
4.1. Accompagnement multidisciplinaire	4
4.2. Accompagnement psychologique.....	5
4.3. Protection du Travailleur Isolé, PTI.....	5
Annexe 1. Appui et Professionnalisation (<i>prestataires spécialisés externes</i>)	I
Annexe 2. Prev2S et IVA, le « pas à pas »	I

IAPR : Institut d'Accompagnement Psychologique et Ressource

QVCT : Qualité de Vie et des Conditions de Travail

Dans le cadre de leur mission quotidienne, malgré toutes les mesures de prévention mises en œuvre, les salariés peuvent être confrontés à des IVA. Dans ces situations, ils peuvent **repérer les signes d'alerte** et, par leur attitude, leur comportement et leurs paroles, **influencer leurs interlocuteurs**. En effet, même s'il n'est pas toujours facile ou possible de gérer voire de maîtriser une situation difficile, dans certains cas, il reste une certaine marge de manœuvre avant que la violence ou l'agression ne se déclenche. **La formation est, ainsi, un point clé de la gestion voire de la maîtrise du RIVA** (cf. chapitre 0 page 3).

D'autre part, il est ainsi indispensable que le management ait **anticipé et préparé l'organisation** de la prise en charge et de l'accompagnement de la (ou des) victime(s) d'une IVA (cf. chapitre 4 page 4). En effet, ces événements, isolés ou cumulés, peuvent entraîner des conséquences lourdes et invalidantes pour les victimes (*directes ou indirectes*) et peuvent avoir un retentissement fort dans l'équipe et son fonctionnement quotidien.

1. Former les salariés

1.1. Des compétences incontournables à acquérir

La relation à l'autre est une compétence que **chaque salarié en contact avec des clients, des tiers, des prestataires, ... (en physique ou par téléphone)** doit maîtriser, afin de pouvoir faire face aux différentes situations qu'il va rencontrer dans son activité :

- Savoir identifier une situation à risque,
- Savoir rassurer, reformuler, argumenter face à un tiers insatisfait / agressif
- Savoir gérer les situations conflictuelles avec calme en expliquant le point de vue de GRDF (sécurité industrielle, différenciation entre notre mission d'acheminement et la commercialisation, contenu de notre prestation, délais et temps de traitement),
- Savoir s'extraire de la situation avant qu'elle ne se dégrade,
- Faire preuve d'un regard distancié pour ne pas prendre personnellement les remarques formulées par un tiers.

GRDF met à disposition un contrat avec un **prestataire externe spécialisé**, afin de former/sensibiliser les cibles identifiées par unité (cf. Annexe 1 Appui et Professionnalisation (prestataires spécialisés externes) page 1).

PRATIQUE

« Les formations-action »

Une **pratique intéressante** consiste à **développer des « formations-action »** avec les équipes naturelles de travail et leur encadrement, éventuellement croisées avec des interventions d'accompagnement. Ces actions pourront être étendues à des partenariats avec d'autres acteurs.

NOTA : Présence du management lors de l'ouverture et de la synthèse des stages de formation

Le retour d'expériences montre l'importance de cette présence :

- Elle témoigne de l'engagement de l'entreprise,
- Elle est l'occasion d'échanger sur des facteurs impactant la maîtrise du risque (les dysfonctionnements à résoudre, les questions d'organisation, voire d'identité professionnelle),
- Elle peut permettre d'identifier des pistes d'actions pour améliorer la QVCT.

1.2. Les cibles

En plus des salariés déjà formés, qui nécessiteront d'être recyclés pour rappeler les principes de la gestion de la relation à l'autre, les **techniciens gaz** sont à former en priorité. Par la suite, les **chargés d'affaires** doivent l'être également.

En parallèle, face aux IVA vécues par téléphone, les **opérateurs USG, BEX, APPI, Cellule Technique Gaz Vert**, les **conseillers clientèle distributeur** et les **conseillers acheminement gaz** et les **opérateurs DQG** sont à former également en priorité. D'autres métiers peuvent aussi être formés à la suite : les **référents biométhanés**, les **interlocuteurs commerciaux des producteurs de biométhane**, les **développeurs réseau gaz**, les **Territoriaux** et les **conseillers collectivités locales distribution**.

NOTA : Les représentants du personnel et les membres d'instance représentative du personnel comme les CSSCT-C peuvent également faire partie des ressources à former, s'ils ne l'ont pas été dans le cadre de leur métier.

Enfin, les autres collectifs qui pourraient en formuler la demande ou en exprimer le besoin, notamment dans leur Plan d'Action de Prévention annuel.

« La montée en compétence des managers en matière de RIVA »

ATTENDUS

Les **managers et encadrants de proximité** sont positionnés sur le **même degré de priorité que leurs équipes**.

La **montée en compétence de la ligne managériale sur le RIVA**, mais également, **sur l'accompagnement post-traumatique, sont impératives** pour que l'ensemble de celle-ci puisse connaître et être à l'aise sur son rôle et ses missions dans le cadre du RIVA, ainsi que pour en cerner les limites (*notamment, l'écoute de personnes en souffrance relève de compétences médicales et sociales*).

2. Sensibiliser et informer les salariés

En fonction du contexte local, le manager (*DR ou DCT*) :

- Prend soin de **sensibiliser au RIVA son équipe** ;
- Les prépare voire les entraîne à anticiper, à gérer et à traiter les IVA ;
- **Partage, en toute transparence, les événements et les retours d'expériences** ;
- **Est attentif et à l'écoute** de la réaction des autres salariés, face aux événements remontés, lors des réunions d'équipe, des ¼ d'heures P2S, ...
- Met en avant la **cohésion d'équipe** et le **soutien entre collègues** ;
- Favorise **échanges et partage sur les pratiques terrain**, au profit des salariés les moins expérimentés.

Les **actions et dispositifs d'accompagnement médical, social, psychologique et juridique** en cas d'IVA (*cf. « RIVA - Fiches Réflexes n°03a et 03b »*), ainsi que les **postures / comportements** à adopter en matière de prévention et de gestion des IVA (*cf. « Fiche Réflexe RIVA n°02b »*) sont **connus et rappelés régulièrement à l'ensemble de l'équipe, et de son encadrement**.

« Une sensibilisation de tous au RIVA et à ses impacts »

ATTENDUS

Certaines fonctions de l'entreprise (*Direction des DR et DCT, équipes territoriales, notamment*) doivent être **sensibilisées au sujet du RIVA et aux impacts sur les salariés de GRDF**, victimes ou non de ces IVA.

Ils pourront, ainsi, être des **relais des difficultés** rencontrées par les salariés de GRDF dont ils pourront **se faire écho auprès de leurs interlocuteurs externes** (*élus, notamment - cf. « Fiche Réflexe RIVA n°01 »*).

3. Organiser en amont la remontée des événements

« Le management, un acteur essentiel de la prévention du RIVA »

ATTENDUS

Le rôle de l'encadrement est majeur dans la prévention du RIVA. Les IVA ne sont pas acceptables. A ce titre, **chaque manager favorise la remontée des IVA** par son management en associant, en faisant participer et en écoutant les salariés, les équipes exposées et les victimes, pour éviter la banalisation du risque.

NOTA : L'IVA, un événement isolé ?

Il peut s'agir d'un événement isolé, ou d'un cumul d'IVA vécues par la personne, en direct ou par téléphone, y compris les agressions verbales à caractère raciste, homophobe et/ou sexiste, les agissements et agressions sexuels.

À la suite d'une IVA ou d'une situation difficile pouvant conduire à une IVA en face-à-face ou par téléphone, le salarié (et/ou les témoins), après s'être mis hors de danger, **informe, le plus rapidement possible, son encadrement**. La victime explique clairement à son encadrement la situation et convient avec lui de la conduite à tenir pour les activités en cours. En fonction de la gravité ressentie et des conseils du management, elle met en œuvre les mesures recommandées (cf. « Fiche Réflexe RIVA n°03 - Chapitre 1 et Annexe 1 »).

« Comment remonter les IVA ? : des pratiques définies en amont dans l'équipe »

ATTENDUS

L'information de l'IVA se fait par téléphone, en priorité, mais peut se faire également par email, SMS pour les salariés qui ne sont pas sur site ou en travail à distance et en tête-à-tête pour les IVA sur les plateaux téléphoniques (APPI, BEX, USG, DQG, AGNRC, AAG). Sur les plateaux téléphoniques, d'autres pratiques sont envisageables pour permettre à la victime d'être épaulée au moment de l'IVA par téléphone.

Dans tous les cas, ces pratiques sont nécessairement définies en amont dans l'équipe.

Dans le cadre du travail à distance, elles sont définies dans la « Charte d'équipe du Travail à Distance » (cf. Accord collectif relatif au travail à distance au sein de GRDF).

« Signaler une IVA sur un plateau téléphonique »

PRATIQUE

- Se lever de son poste de travail pour alerter le reste du plateau ou de la marguerite qu'on est confronté à une IVA,
- Solliciter l'appui métier sur le plateau ou un manager susceptible de reprendre l'échange téléphonique avec le client voire de retirer le salarié de l'activité téléphonique sur une durée qui sera fonction de la gravité de l'évènement.

Au retour sur site après une IVA en face-à-face ou après une IVA au téléphone, par SMS, email ou via les réseaux sociaux, **la victime ou son manager trace l'IVA dans Prev2S en utilisant le formulaire ad hoc** (cf. Annexe 2 Prev2S et IVA, le « pas à pas » page 1). Cette remontée permet à l'entité concernée de mettre à jour la cartographie du risque, et l'organisation associée de l'activité (cf. « Fiche Réflexe RIVA n°01 - Chapitre 2 »).

NOTA : Les différentes étapes à la suite d'une IVA sont décrites dans un logigramme (cf. « Fiche Réflexe RIVA n°03 - Annexe 1 »).

4. Anticiper la prise en charge et l'accompagnement en cas d'IVA

La prise en charge et l'accompagnement des personnes / équipes exposées à des situations (potentiellement) traumatiques (événement brutal ou à un cumul d'évènements) **ne s'improvisent pas : ils s'anticipent**.

4.1. Accompagnement multidisciplinaire

Ce processus s'anticipe **au sein de chaque agence**. La ligne hiérarchique recense et identifie clairement les **ressources multidisciplinaires** concernées sur son périmètre (et leurs coordonnées), en capacité d'intervenir en fonction de leurs compétences, et qui pourront être sollicités en cas d'évènements : médecins du travail, infirmières, assistantes sociales, préventeurs, RH, ...

ATTENDUS

« Une multidisciplinarité du RIVA qui se construit en amont »

Les relations constructives avec ces différents acteurs et l'organisation de la gestion des évènements se construisent en amont : lorsque la situation est apaisée, sans urgence et sans enjeu. Les liens ainsi noués et l'organisation ainsi définie en amont permettent une gestion plus fluide et organisée de la prise en charge et de l'accompagnement des victimes.

4.2. Accompagnement psychologique

En complément de cette gestion interne de l'évènement, 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 (cf. Fiche Réflexe RIVA n°03a – Annexe 5.A et 5.B), ainsi qu'un dispositif dédié aux agissements sexistes et harcèlement sexuel (cf. Fiche Réflexe RIVA n°03a - Annexe 5.C).

Ces 3 dispositifs offrent la possibilité aux victimes d'exprimer leur vécu, mais également, aux managers d'être conseillés dans la gestion de ces situations.

ATTENDUS

« Un dispositif d'accompagnement psychologique connu en amont d'une IVA »

La connaissance de ces dispositifs en amont de tout évènement par les salariés, et notamment par les managers, est impérative. La connaissance de leur existence et de leur fonctionnement par le plus grand nombre, avant l'évènement, permet une prise en charge et un accompagnement des victimes plus rapides et plus fluides.

Une communication régionale et locale large est donc organisée par la ligne hiérarchique pour porter ces dispositifs à la connaissance de tous

4.3. Protection du Travailleur Isolé, PTI

Une PTI peut être mis en œuvre dans les situations d'exposition aux IVA. Il est à noter que ce n'est pas seulement un moyen d'alerte en cas d'IVA. La PTI désigne tous les moyens de prévention et d'intervention appliqués au sujet. Ainsi, elle est articulée autour de 3 phases : la **détection**, l'**alerte** et l'**intervention d'urgence**.

Point de Vigilance : Alerter n'est pas secourir, ni protéger

L'appellation « PTI » est souvent employée (à tort) par certains fabricants de DATI (Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé) dans la dénomination de leurs produits. Le DATI n'est qu'un des équipements qui permet la PTI. Il peut être ponctuellement rassurant, mais est inefficace utilisé seul. L'usage du terme « PTI » au sens de « DATI » peut donc conduire à une conclusion erronée, visant à présenter le dispositif comme suffisant pour assurer à lui seul la protection et la sécurité des salariés.

Ainsi, adaptés aux situations d'exposition aux IVA, des expérimentations ont été menées dans certaines régions sur des DATI (Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé) ... Les résultats n'ont pas amené à mettre en œuvre les dispositifs testés, ni à en généraliser l'utilisation.

D'autre part, en 2021, lors d'une série d'échanges en région dédiés spécifiquement au sujet, et à la présentation d'un PTI mis en œuvre dans d'autres organisations (Système « Gaméo Pro »), les techniciens gaz exposés aux risques et leur encadrement interrogés nous ont fait part de leurs doutes, non pas sur l'efficacité et la simplicité du dispositif, mais sur les freins liés à son utilisation.

Exemple :

- Réflexe à acquérir pour utiliser l'application tous les jours alors qu' « elle ne servira potentiellement jamais » = risque d'usure sur le moyen terme ;
- Doutes sur leurs capacités à l'utiliser en situation ;
- Risque de vols ;
- Risque de faire monter la tension en donnant l'impression de l'utiliser comme une caméra ou pour appeler la police / gendarmerie ;
- Smartphone interdit en IS ou lors des travaux = « le dispositif ne pourra éventuellement être utilisé qu'en clientèle ».

Ces éléments ont amené à la conclusion que **la mise en œuvre d'un PTI n'était pas encore envisageable à GRDF.**

Ceci n'empêche pas les agences d'expérimenter des **systèmes PTI (et non DATI)**. Ces expérimentations, doivent être impérativement encadrées. Il est également nécessaire d'être accompagné par le préventeur local et la Direction P2S de GRDF.

NOTA : Une telle expérimentation ne pourra se faire qu'après *information et concertations avec les instances représentatives du personnel concernées.*

Annexe 1. Appui et Professionnalisation (*prestataires spécialisés externes*)

Depuis le 01/06/2017, dans le cadre de la démarche RIVA, un marché cadre avec 2 prestataires spécialisés, puis 1 seul, a été contracté.

Le marché concerne les **prestations d'appui** (*diagnostic, conseil, accompagnement, par exemple*) et de **professionnalisation** (*formation, par exemple*) auprès des **Unités de GRDF**, pour la **prévention du Risque d'Incivilité, de Violence et d'Aggression (RIVA)**, et ce, en couvrant l'ensemble des niveaux de prévention liés à ce sujet dans chaque secteur de l'entreprise (*clientèle, réseaux, biométhane, développement, accueil téléphonique, ...*).

NOTA : Les unités faisant appel au Prestataire retenu pour la prévention des RIVA peuvent leur demander d'insérer leur intervention dans un dispositif plus large de prévention des risques psychosociaux et d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Manager Formation, n° de contrat : A052602P01 (06/2020 – 06/2023)

Patricia ROUSSOT / Fabrice HUET

Tél : 01 47 23 87 14

Mobile : 06 80 92 09 23

Email : patricia.rousot@managerformation.fr

Annexe 2. Prev2S et IVA, le « pas à pas »



2021-12-22 - Prev2S et IVA, le Pas à Pas.pdf

