

QUELQUES PROPOSITIONS POUR REDUIRE, PREVENIR, GERER ET EVALUER LE RISQUE RIVA

1- Quels critères prévenir, gérer et évaluer l'évolution du risque RIVA

Rappel méthodologique :

Prévention primaire	Prévention secondaire	Prévention tertiaire
<p>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 CHS, 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 l'agent - Partenariat politique de la ville - Réorganisation effective du travail - Evaluation du dispositif 	<p>Comment réguler ?</p> <p>La difficulté est constatée ou avérée 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 incivilité violence et agression - Formation des agents à se positionner, à gérer et prévenir l'agressivité du client, à se ressourcer - Supervision éventuelle des managers 	<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 RECOUVRER la santé</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permanence psychologique extérieure ou sur site - Entretien de debriefing post traumatique - Mise en place d'analyse de pratique collective à disposition de l'agent dans l'année (2 par an / par exemple)

Si un seul critère de choix devait vous guider, il serait :

- Mise en place, production ou révision des modes de fonctionnement (révision de l'organisation, enrichissement de la procédure RIVA d'un volet prévention...) dans le cadre d'une dynamique collective, avec les acteurs concernés, pour mieux protéger l'agent et réduire le risque RIVA.

2- Quelles propositions d'actions pour prévenir, gérer et évaluer l'évolution du risque RIVA

Ces propositions ne sont pas exclusives. Elles sont le recensement de nos rencontres avec les unités.

**28 Propositions d'actions à enrichir,
à mettre en place et à évaluer**

Ce qui existe
déjà

Celles que l'on
choisit de
mettre en place

1an plus tard

► **Critères de mise en place du dispositif RIVA dans le cadre du D.U. et d'une équipe multidisciplinaire : La démarche**

1. Constitution et engagement d'un groupe pilote multidisciplinaire (Direction, ressources humaines, préventeur, médecin du travail, personnel médicosocial, ligne hiérarchique, membre du CHSCT, élus du personnel) spécifique RIVA ou commun RPS avec réunion spécifique sur RIVA			
2. Réalisation d'un diagnostic (quel risque, où, quelles causes, ..			
3. Analyser le risque et transcrire cette analyse dans le Document Unique <ul style="list-style-type: none"> ○ Identifier les activités où l'on est exposé ○ Lister les circonstances d'exposition ○ Relever les mesures de prévention existantes <p>Il est recommandé d'analyser le risque en réunion d'équipe (PAP ou autre), en échangeant sur les perceptions du risque, la manière dont on le vit, les façons de faire que l'on a mises en place pour le gérer. Cela ouvre la possibilité d'échanges entre pairs, voire de « coaching » des nouveaux. Si besoin, ce travail pourra être préparé au moyen d'entretiens avec les parties concernées. Le management pourra solliciter le préventeur, le médecin du travail, un consultant externe, pour préparer et animer la réunion. Les comptes rendus de ces réunions pourront servir de matière pour établir un diagnostic d'unité. Le CHSCT pourra être associé à ce diagnostic. L'évaluation du risque lui sera présentée au travers du Document Unique.</p>			
4. Identification de recommandations préventives et de protection qui enrichissent la procédure RIVA			
5. Le directeur a eu au minimum un rendez vous de partage de la situation et des recommandations.			
6. La direction a un contrôle interne de gestion et un contrôle interne de santé			
7. Instauration d'une consultation régulière des salariés exposés (1 fois par an)			
8. RV partenarial avec le médecin du travail et ou le personnel médicosocial afin de faire un point sur les ressentis des salariés et les nouvelles difficultés j			
► Liste de recommandations préventives et de gestion du RIVA (non exclusive – à sélectionner - à enrichir)			
9. Mise en place d'un registre d'incivilités et le faire vivre . Inciter à noter les incivilités et refuser la banalisation de ces incivilités. L'incivilité de ce jour est un passage à l'acte de demain.			
10. Traitement des données du registre d'incivilités /actions managériales/ information et retour aux agents			
11. Prise en compte des données du registre dans l'organisation du travail			
12. Si le registre est abandonné dans sa formule papier, promouvoir auprès des agents et des managers le dépôt d'une incivilité via l'outil informatique de collecte des incivilités			
13. Définir les standards managériaux <ul style="list-style-type: none"> • Excellence opérationnelle de performance avec brief / débrief / analyse entre hiérarchie et commentaire aux agents à un rythme à définir • Visite Hiérarchique Sécurité (VHS) : évaluer l'opportunité d' y intégrer l'analyse du risque RIVA 			

<ul style="list-style-type: none"> Mise en place de groupe d'échange de pratique entre pairs sur pratiques difficile / sur public délicat (forain/ patrons de bars..) Réunion sur un territoire : partage des données 			
14. Création d'une cartographie consultable par tous recensant les contextes difficiles et particularités du territoire : totale ou partielle			
15. Mise en place de réunion d'équipe qui partage les données sur un territoire et qui intègre les zones d'inconfort des agents .			
16. Mise en place de groupe d'échange de pratiques pour certaines interventions ou difficulté : quelle pratique ?			
17. Le manager réorganise le travail ou les moyens en fonction des données transmises , ...			
18. Mise en place d'un dispositif post agression (soutien managérial/ soutien psychologique/actions juridique/ actions de communication aux clients...)			
19. Formation des managers afin d'intégrer dans la VHS , l'observation de la qualité relationnelle et de l'apaisement du client en colère			
20. Formation de la ligne managériale à prévenir le risque (action primaire) et soutenir les agents face aux risques (action de prévention secondaire)			
21. Formation des agents à ne pas banaliser, prévenir les risques (préparation), apaiser un client en colère et gérer un instant de crise (action de prévention secondaire)			
22. Actions mises en place pour prévenir les risques (ne pas dépanner à certains horaires, certains territoires, retarder le dépannage, être accompagné par quelqu'un de la cité) afin de réduire le risque			
23. Actions mises en place pour reconquérir le territoire (action de politique de la ville (médiation), action d'information dans les collèges sur le travail de ERDF-GRDF)			
24. Identifier qui s'occupe de politique de la ville ? se mettre en lien avec la direction des territoires			
25. Mettre en place des actions de prévention tertiaires individuelles et collectives : <ul style="list-style-type: none"> <u>Individuelle</u> : Partenariat avec cellule psychologique <u>Collective</u> : mise à disposition d' un jour d'analyse de pratique par semestre pour partager une situation difficile . 			
26. RV partenarial avec les médecins du travail et les équipes médico-sociales : une à deux fois par an, rendez avec les équipes de soin afin d'identifier les tendances (par métier/ par zone/ ...) et ce, en respect du secret professionnel			
27. Organiser des groupes du travail ponctuel sur un processus interventions clients dépannage concerné par le risque incivilité violence agression (et ce, avec le pilote de processus)			
28. Mettre en place de formation action au sein d'une équipe concernée par RIVA ou une régulation d'équipe			
29. Autres....			