



# Prévenir et réduire les incivilités dans les Collectivités par l'organisation du travail

## >> Le poids des incivilités

Les incivilités se retrouvent malheureusement de nouveau en actualité dans la société civile comme au sein des collectivités (insultes, violences physiques, détérioration de matériels, ...).

Les principaux **impacts** préjudiciables sont :

- Dégradation de la relation usager,
- Souffrance et retrait des agents,
- Augmentation des coûts de production,
- Dégradation de la santé des collaborateurs (burn-out, anxiété, RPS...)
- Tension sur le dialogue social.



## Quelques chiffres...

- ❑ **56% des agents de la fonction publique territoriale** sont exposés à des contacts régulièrement ou occasionnellement tendus avec le public.
- ❑ **22% des agents** se plaignent d'incivilités.
- ❑ **Le manque de soutien** de la part des collègues et des supérieurs hiérarchiques augmente de **30%** l'exposition au risque d'agression.

Source : Obs. mutualité 2019

## NOTRE PROPOSITION DE VALEUR

Dans les faits, il est difficile d'agir directement sur le comportement des usagers. Par contre, il est tout à fait possible d'intervenir, en prévention et en réduction, sur les **situations de travail** pendant lesquelles des incivilités se déclenchent. Fort de son expertise en ingénierie des activités & des emplois, des compétences et des performances internes, Sémaphores a développé une **méthode innovante de prévention et réduction des incivilités par l'Organisation du Travail**.

Réalisée dans une double logique de **projet agile** et de **transfert de compétences**, notre approche vise **4 résultats principaux** :

**-1-**

Une **réduction réelle des incivilités** à travers la réduction de la fréquence d'apparition et de la gravité des impacts, dans une double logique de **solution et de prévention**.

**-2-**

L'**appropriation et la diffusion de la méthode à l'ensemble des parties prenantes** de la collectivité en favorisant le développement et le transfert de compétences.

**-3-**

Le **réengagement des agents** dans leur poste de travail, la réduction de l'exposition aux risques psychosociaux (risque de violence externe) et **l'amélioration de la qualité de vie au travail**.

**-4-**

Une **amélioration de la relation usager et de la qualité de service**, par la croissance du sentiment d'utilité et de la satisfaction au travail.



En 3 étapes : une méthode innovante de prévention et de réduction des incivilités centrée sur le travail et ses modalités de réalisation

## REPÉRER ET QUALIFIER LES SITUATIONS DE SERVICE



Pour permettre une action efficace et l'appropriation par les Équipes, **Sémaphores** propose une démarche de co-développement avec les collectifs directement concernées.

Sur la base d'observations terrain et de groupes de travail de professionnels reconnus, il s'agira de :

- Repérer et de qualifier les situations de service pendant lesquelles des incivilités apparaissent,
- Identifier les facteurs d'incivilité récurrents.
- Évaluer et valoriser leurs impacts.

## ANALYSER LES SITUATIONS PRIORITAIRES



Notre méthode inclut une **analyse différentielle** des situations prioritaires et s'inscrit dans une logique de **symétrie des attentions**.

Cette analyse vise à hiérarchiser et à prioriser les situations d'apparition des incivilités en prenant en compte :

- Leurs impacts sur l'efficacité économique, technique et sociale.
- Leurs impacts sur la QVCT des agents dans une logique de symétrie des attentions.

**Notre analyse se porte sur :**

- La nature des activités,
- Les process engagés,
- Les compétences et comportements mobilisés,
- Le pouvoir d'agir des collaborateurs impliqués.

## METTRE EN ŒUVRE UNE SOLUTION INTÉGRÉE



Pour assurer une réduction durable des incivilités et un réel transfert de savoir faire, **Sémaphores agit avec les équipes sur les modalités de réalisation du travail**, soit :

- La nature des activités et les processus afférents,
- Les conditions physiques de travail (espace de travail, outils...),
- Les pratiques de management,
- Le renforcement des compétences des collaborateurs (compétences relationnelles, gestion de conflit, négociation...),
- Les processus RH,
- La communication.

## POURQUOI NOUS FAIRE CONFIANCE



La capacité de vous proposer **une démarche modulable** selon vos besoins et **une large palette d'expertises métiers** pour couvrir l'ensemble des champs à traiter.



**Des équipes de consultants expérimentés**, facilitateurs de **démarche de co-construction** et de **sessions d'intelligence collective**, tout en assurant un pilotage sécurisé du projet.



Une **expérience terrain forte** et une **approche pragmatique et opérationnelle** de l'accompagnement des équipes et des organisations professionnelles.

## Bénéfices attendus



- ✓ Gain de production
- ✓ Satisfaction usager accrue
- ✓ Diminution des AT
- ✓ Réengagement des collaborateurs

## DES OFFRES COMPLÉMENTAIRES POUR ALLER PLUS LOIN

- ⇒ Amélioration des performances économiques, techniques et sociales internes
- ⇒ Diagnostic et design organisationnel de service
- ⇒ Évaluation et prévention des risques psychosociaux
- ⇒ Démarche d'amélioration de la QVCT
- ⇒ Cartographie des processus et des métiers
- ⇒ Accompagnement managérial & coaching



## VOTRE CONTACT

**Philippe ERAY** • Directeur de mission

Tél. : 06 07 54 01 34 • [philippe.eray@semaphores.fr](mailto:philippe.eray@semaphores.fr)

[www.semaphores.fr](http://www.semaphores.fr)