



Prévenir et réduire les incivilités 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 client,
- Souffrance et retrait des salariés,
- Augmentation des coûts de production,
- Dégradation de la santé des collaborateurs (burn-out, anxiété, RPS...)
- Tension sur le dialogue social.



Quelques chiffres...

- ❑ **47% des salariés du secteur privé** déclarent être exposés à des contacts régulièrement ou occasionnellement tendus avec le public.
- ❑ **Le manque de soutien** de la part des collègues et des supérieurs hiérarchiques augmente de **30%** l'exposition au risque d'agression.
- ❑ Le désengagement d'un salarié en situation de mal-être au travail, potentiellement induit par la répétition d'incivilités, coûte en moyenne **14 580€ par an et par salarié.**

Source : IBET 2019

NOTRE PROPOSITION DE VALEUR

Dans les faits, il est difficile d'agir directement sur le comportement des clients. 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 client 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 salariés 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 sectorielles** 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 locataire 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

www.semaphores.fr