



FICHE DE SYNTHÈSE – SÉQUENCE 4 (encadrant)

Organiser la prévention

Si les incivilités dégradent la santé et la qualité de vie au travail des agents en contact, elles affectent également les autres agents, la qualité du service rendu et l'image de marque de l'institution.

La dégradation des conditions de travail des agents entraîne généralement une augmentation de l'absentéisme et un déport de la charge de travail sur les autres agents. Cette surcharge peut conduire certains agents en contact à changer de travail, ce qui peut à terme affecter l'organisation du travail et la qualité du service.

Les institutions publiques ont aujourd'hui l'obligation de mettre en place une politique de prévention des risques psychosociaux (dont font partie les incivilités et les agressions) afin de diminuer la fréquence et la gravité des faits (loi du 2 août 2021 et Plan santé au travail fonction publique adopté le 18 mars 2022). Pour mettre en œuvre ces politiques, les institutions doivent instaurer une gouvernance et des outils.

Chaque politique de prévention est coordonnée par la direction de l'institution en accord avec les acteurs de la santé au travail, les partenaires sociaux et les agents. Des groupes de travail sont ainsi mis en place à chaque niveau (national, régional, local). Ces derniers interviennent aux étapes clés de la politique de préventions des incivilités :

- Collecte des informations liées aux incivilités
- Analyse et réalisation d'un arbre des causes
- Mise en place d'un plan d'action

Le déploiement de cette politique de prévention s'appuie en particulier sur un système de signalement. Il permet aux agents d'alerter leur organisation sur les incivilités et agressions auxquelles ils sont confrontés et de déclencher les démarches d'intervention, d'accompagnement et de soutien prévues.

La prévention des incivilités n'est pas séparée de la gestion quotidienne du service.

Assurer une bonne qualité de service à l'utilisateur est le premier levier de prévention des incivilités sur lequel les encadrants peuvent agir. Comment ? En utilisant des leviers concrets liés à :

- **l'aménagement des espaces** ; pour réduire les risques de frictions envers les agents et entre les usagers.
- **l'organisation du service et du travail** ; pour assurer une bonne qualité de service et limiter les risques d'incivilité.
- **la formation des équipes** ; pour communiquer de façon claire, et à écouter son interlocuteur, sont des compétences clés des métiers d'accueil.