

UNE ORGANISATION POUR PRÉVENIR ET GÉRER LES AGRESSIONS

FICHE 3

Lors de la mise en place de mesures organisationnelles, la participation des opérateurs et de leurs représentants est essentielle pour cerner au mieux le problème et mettre en œuvre des solutions adaptées acceptées et appliquées.

L'organisation va concerner 3 axes principaux :

- Éviter l'agressivité du client ou du public
- Améliorer la sécurité
- Améliorer la disponibilité et l'efficacité du personnel.

✓ Éviter l'agressivité du public ou du client

Organiser l'accueil

de manière à ce que le client s'adresse immédiatement au bon interlocuteur.

- Réaliser une signalétique correcte.
- Prévoir une borne d'accueil facilement identifiable.
- Mettre en place des agents d'accueil ou hôtesse attentifs et formés.
- Mettre les regards des interlocuteurs au même niveau.

Réduire le temps d'attente

- Planifier les fréquentations (étalement des rendez-vous ou mettre plus de moyens aux heures de pointe).
- Afficher les pics d'affluence pour les visiteurs.
- Organiser l'accueil en plusieurs niveaux selon l'objet de la visite.
- Créer des accueils sans attente chaque fois que cela est possible.
- Organiser les files d'attente
- Informer sur les pièces à fournir lors de la constitution d'un dossier.

Prendre en compte le besoin de confidentialité

- Prévoir et délimiter une zone de confidentialité

Prévoir une pièce ou un endroit discret pour la réception des personnes à priori à risque : personnes insatisfaites ou revendicatrices. Dans cette salle, prévoir des sièges confortables pour le réclamant et l'interlocuteur habilité.

Créer des lieux d'attente agréables

- Soigner les couleurs, la température, la luminosité.
- Favoriser les petites unités plutôt que les grandes salles d'attente. Pour une meilleure qualité de prise en charge, diviser la salle au moyen de cloisons ou plantes et éviter une hauteur sous plafond basse, source d'oppression. Il est préférable d'avoir des locaux d'attente ouverts c'est-à-dire en communication avec le guichet ou le poste d'accueil pour éviter le sentiment d'oubli. Pour éviter l'ennui, mettre à disposition : lecture, télévision, jouets pour les enfants.
- Éviter de mettre les lieux de repos et les vestiaires du personnel à proximité des zones clients.

INFORMATION S EXTERNES



TSVP →

V. 2008-1

UNE ORGANISATION POUR PRÉVENIR ET GÉRER LES AGRESSIONS

FICHE 3

AGRESSIONS EXTERNES

✓ Améliorer la sécurité

- Le poste d'accueil doit être visible par les collègues ou les agents de sécurité.
- Éviter de travailler seul.
- Écrans physiques entre salarié et public, exemple : comptoir...
- Possibilité d'**appeler en renfort un collègue**.
- Vidéosurveillance et affichage de l'**existence de cette vidéosurveillance**.

Éviter l'isolement

- Le mobilier devra être disposé de façon à ce que le personnel ne se sente pas pris au piège (prévoir deux voies d'**accès, une sortie de secours...**).
- Le personnel doit pouvoir travailler sans tourner le dos au client.

Éviter les incitations

Améliorer la sécurité

Se mettre en sécurité

- Limiter l'argent en caisse.
- Évacuer les fonds périodiquement et de façon discrète, à horaires variés.
- Éviter de placer la caisse à l'entrée.
- Ne pas laisser pas d'objets de valeurs, sacs à mains, papiers et clés visibles.
- Favoriser les modes de paiement électronique.
- Manipuler l'argent à l'abri des regards.

Limiter le matériel dangereux au poste

- Rendre les équipements non utilisables comme armes : pots de fleurs, ...
- Pas d'**instruments dangereux** en évidence au poste : coupe-papier, ciseaux...

✓ Améliorer la disponibilité et l'efficacité du personnel

- Dispenser des formations à la "gestion des conflits"
- Réfléchir sur le temps de travail afin de diminuer la fatigue du personnel (Amplitude et variabilité des horaires)
- Favoriser la rotation du personnel pour limiter le temps de contact avec le public
- Améliorer la qualité d'écoute du personnel :
 - Évaluer la charge de travail objective (temps disponible par personne) et subjective (vécu du salarié et du client)
 - Éviter la multiplicité des tâches au même poste : téléphone, dossiers à traiter et accueil
 - Informer l'ensemble du personnel lors de changements organisationnels
 - Ne pas amputer la relation avec le client par une utilisation excessive de l'outil informatique.
- Rendre possible à tout moment l'intervention d'un collègue averti des pratiques professionnelles ou d'un cadre ayant un pouvoir décisionnel
- Prévoir les remplacements de personnel en nombre suffisant pour éviter les surcharges de travail
- Travailler sur la qualité du service et la prise en compte des dysfonctionnements.

