



Preventech Consulting est un cabinet-conseil dédié à l'amélioration des conditions de travail, organisé autour de 3 pôles :

- Sécurité au travail
- Ergonomie
- QVCT



## CONTEXTE

Les incivilités (physiques et psychologiques) vécues au travail sont un phénomène pesant, tant du point de vue individuel (salarié) que collectif (organisation). Les conséquences néfastes des incivilités représentent un coût humain et managérial à ne pas négliger. En effet, la mauvaise gestion de ce facteur psychosocial a un impact fort sur les performances économiques d'une entreprise. Les incivilités sont encore trop souvent envisagées au travers du simple prisme sociétal auquel entreprises et administrations opposent classiquement des réponses sécuritaire ou techniques RH.

Les approches sectorisées sont limitées, c'est pourquoi l'approche managériale et opérationnelle transverse est une solution réellement adaptée. Ainsi, une prévention intégrée à la culture d'entreprise peut permettre d'utiliser l'incivilité comme un levier au service de la performance de l'entreprise ou de la réalisation de la mission de service public.

Il faut savoir que 53% des salariés du secteur privé s'estiment victimes d'incivilités sur leur lieu de travail et que 81% des salariés de front office estiment que leur employeur ne se préoccupe pas de ce problème. De plus, on observe que la moitié des incivilités constatées proviennent de l'organisation de l'entreprise elle-même (sondage IFOP novembre 2011).

## OBJECTIFS

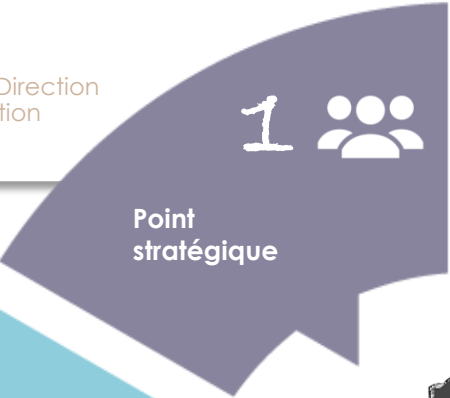
Diffuser une culture de « prévention et gestion des incivilités », comprise comme un enjeu fort de la relation client et de l'atteinte des objectifs opérationnels.

- Point stratégique : les enjeux économiques et managériaux liés aux incivilités
- Réflexion : Travailler ensemble sur les bases d'un diagnostic partagé sur les causes des incivilités
- Améliorations : Proposer un plan d'action co-construit afin de faire de la prévention des incivilités un levier au service des objectifs de l'entreprise
- Suivi : Accompagner l'entreprise dans la mise en place du plan d'action

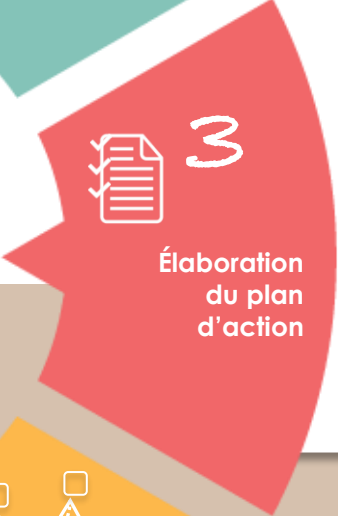
## ? MOYENS

- ▶ Intervenants : psychologues, psychologues du travail, psychosociologues
- ▶ Outils : Entretiens, Méta-plan, Arbre des causes...

Réunion du Comité de Direction  
ou du COMEX et validation  
de la démarche



Formation du groupe de travail  
pluridisciplinaire  
Implication de la ligne managériale



Inclus :  
formation et création  
de la boîte à outils en  
co- construction avec  
le groupe de travail  
pluridisciplinaire  
  
Présentation au  
Comité de Direction  
ou Comex et  
validation



Observations +  
Retour sur expérience



au comité de pilotage et  
au Conseil de Direction  
Déploiement national

du déploiement du plan  
d'action, de formation et  
de la boîte à outils

