

*Des travaux en commissions rassemblant des experts de chacune des entreprises signataires sont engagés, notamment sur les Ressources Humaines, sur la Sûreté et sur la Communication. D'autres commissions peuvent être constituées en fonction des besoins.*

## [ Axes de travail de la commission COMMUNICATION ]

- > Donner une identité au Club
- > Définir des règles de fonctionnement
- > Travailler la notoriété du Club et recruter de nouveaux partenaires
- > Organiser avec IMS des rencontres avec les parties prenantes
- > Définition des actions (ex : semaine du respect)

## [ Axes de travail de la commission RESSOURCES HUMAINES ]

Permettre le partage des pratiques et actions initiées dans les entreprises membres avec un focus sur :

- > La cartographie des acteurs internes et externes
- > L'accompagnement des collaborateurs face aux situations d'incivilités : formation, soutien psychologique, accord d'entreprise, charte et règle de vie...
- > La procédure d'assistance aux victimes d'incivilités (exemple: en situation d'agressions physiques)
- > Les partenariats développés pour la prévention, l'accompagnement et le soutien des victimes

Création d'un livret « Clés en main » à l'usage de tous, composé de fiches d'actions RH, de supports opérationnels, d'une liste d'acteurs internes et externes, des process et initiatives développés...

## [ Axes de travail de la commission SÛRETÉ ]

Au travers des échanges inter entreprises les attentes suivantes ont été identifiées :

- > En amont être capable de conseiller la victime d'incivilité sur la prise en compte judiciaire du préjudice.
- > Faciliter et simplifier le dépôt de plainte
- > Mieux associer les forces de l'ordre à la résolution de certaines de nos problématiques tant sur les aspects prévention, dissuasion, répression
- > Lutter contre la peur du dépôt de plainte
- > Mieux appréhender la procédure judiciaire
- > Avoir une visibilité de la gradation de l'acte incivil

Pour répondre à ces attentes 2 outils sont en cours d'élaboration :

- > Création d'un guide mémento à destination des agents et managers
- > Élaboration d'une convention de partenariat entre les entreprises et les forces de l'ordre



Club  
Aquitain  
de prévention  
des incivilités



## [ Raison d'être ]

Les incivilités touchent toutes les entreprises dont l'activité est réalisée en contact direct avec la clientèle.

Dans le cadre du travail, les incivilités peuvent prendre la forme :

- > D'agressions verbales (injures, insultes, menaces)
- > D'agressions comportementales (harcèlement, chantage, bruits et tapages injurieux, destructions et dégradations, obstruction et séquestration)
- > D'agressions physiques (violences légères, coups et blessures volontaires)

Ces actes dégradent considérablement les conditions de travail et sont susceptibles de porter atteinte à la santé et au bien-être au travail du personnel.

Si nous n'agissons pas rapidement et de manière très volontariste, nous nous exposons à un accroissement des incivilités entraînant la dégradation de notre qualité de vie au travail et de nos relations commerciales. Tous conscients que les incivilités sont liées à une dégradation des comportements affectant l'ensemble de

la société : nous avons un rôle à jouer en tant qu'acteur économique et social pour contribuer à réduire ce phénomène.

C'est dans cet esprit que s'inscrit aujourd'hui notre démarche, à l'initiative de la Direction de l'Enseignement de La Poste de Gironde et portée par IMS Aquitaine. Elle vise à s'unir pour développer des actions communes et mutualisées afin de donner une envergure élargie aux opérations de communication et à la politique définie.

## [ La création d'un Club ]

Le 11 avril 2013, 8 entreprises se sont unies sous l'animation d'IMS Aquitaine\*. Leurs ambitions : partager une problématique commune, favoriser l'échange de bonnes pratiques et engager des réflexions communes pour initier des actions de prévention. L'enjeu est donc de s'associer dans une même dynamique, au travers d'une charte d'engagements communs.

\* réseau local d'entreprises engagées dans des démarches sociétales

## [ Les engagements des signataires ]

Les signataires s'engagent à :

1. S'impliquer dans les opérations de communication collective de la Charte, en interne et en externe.
2. Initier une politique de communication soulignant l'importance des enjeux et de la démarche, en interne auprès de son personnel et en externe auprès de ses clients, usagers, fournisseurs, partenaires et prestataires.
3. Faire partager au Club des signataires de la Charte les actions et expérimentations engagées dans ce plan d'actions, voire mutualiser certaines expérimentations ou actions avec tout ou une partie des membres du Club avec la mise en place d'ateliers de travail tout au long de l'année.  
Ce sera par exemple le cas avec le travail sur la mise en œuvre d'une « Semaine du Respect » mutualisée et annuelle pour sensibiliser le grand public (horizon 2014).
4. Assurer le suivi de ces actions au travers d'indicateurs et transmettre les résultats des actions au Club des signataires de la Charte.
5. Organiser des rencontres d'échanges, des groupes de réflexions inter-entreprises (ateliers, groupes de travail de managers et de collaborateurs), partager les bonnes pratiques, mutualiser les actions et co-construire des supports et des outils.
6. Participer activement aux réunions du Club afin d'analyser les performances et créer l'émulation.
7. Elargir le champ d'actions et les thématiques abordées notamment sur la Diversité et la politique Handicap et ouvrir le Club à d'autres partenaires associés.

Les signataires s'engagent également à :

Signer la Charte des valeurs du « Club Aquitain de Prévention des Incivilités » qui exclut notamment toute démarche mercantile dans le cadre de sa participation au Club.

## [ Les membres fondateurs ]



Au-delà de ses missions de service public et de ses engagements en matière de RSE, (Responsabilité Sociale des Entreprises), La Poste doit protéger ses collaborateurs, assurer de bonnes conditions de travail, et améliorer la qualité de la relation commerciale garante d'une meilleure performance.



Acteur majeur des mobilités, SNCF est engagée depuis 2012 dans la prévention des incivilités. Ce phénomène qui prend ses racines dans les évolutions de la société, impacte à la fois la qualité de vie au travail des agents et la relation de service aux clients. Pour SNCF, les incivilités sont un véritable enjeu de performance d'entreprise et avec la volonté d'agir auprès de ses agents par des initiatives innovantes et des partages de bonnes pratiques internes et interentreprises.



L'Association Nationale du Corps Arbitral Multisport, reconnue d'utilité publique, représente les arbitres et promeut la fonction auprès des différentes instances politiques et administratives. Elle intervient auprès des jeunes et des pratiquants, lors de manifestations sportives, sur les thèmes du fair play, du respect des règles et des personnes et lutte contre la violence et toutes les discriminations.



La Direction Régionale ERDF Aquitaine Nord exploite, entretient et développe le réseau électrique sur les départements de Dordogne, Gironde et Lot-et-Garonne dans une logique publique de continuité et de qualité de la desserte. Elle assure le raccordement et l'accès des utilisateurs au réseau dans des conditions transparentes, objectives et non discriminatoires en garantissant la confidentialité des informations commercialement sensibles qu'elle utilise.



Privilégier le travailler ensemble en réseau est dans l'ADN du groupe AFNOR. Agissant au sein d'un large réseau d'acteurs, nous facilitons l'expression de chacun d'entre eux et celle de nos collaborateurs pour construire un horizon meilleur et partagé. Cette qualité de vie au travail passe par un état d'esprit et un comportement responsables de tous et de chacun où les incivilités n'ont pas leur place.



Cetelem, marque commerciale de BNP Paribas Personal Finance, déploie une politique RSE en totale cohérence avec les principes du Groupe BNP Paribas autour de 4 piliers fondamentaux : économique, social, civique et environnemental. Cetelem est particulièrement attentif à sa Responsabilité Sociale, à travers une politique de Ressources Humaines engagée et équitable qui favorise la diversité, le développement des talents, mais aussi le bien-être au travail de l'ensemble de ses collaborateurs.



Civilité et respect sont le fondement des relations humaines auxquelles Véolia est profondément attachée. Nous nous engageons auprès de nos salariés qui assurent avec implication et conscience leur mission de service public et auprès des usagers des services de collecte et de traitement des déchets. Entreprise citoyenne, Véolia participe à la création du lien social, à la cohésion et au bien vivre ensemble sur son territoire en favorisant des relations respectueuses garantes de la qualité de vie au travail.



Engagée, Keolis s'implique dans la construction des territoires en connectant et faisant vivre toutes leurs composantes. Keolis participe à son animation et à sa cohésion, via la création de points information médiation multi-services (PIMMS), la participation aux temps forts de la ville et une politique volontariste de recrutement local.

## [ Les signataires 2014 ]



Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest, banque coopérative ancrée localement, place la proximité au cœur de son mode de fonctionnement. Ses valeurs de responsabilité, d'humanisme, de solidarité et d'engagement constituent son identité. Avec 900 salariés et 630 administrateurs, répartis dans 86 points de vente en Gironde, Charente et Dordogne, il a pour vocation de contribuer à la satisfaction des besoins de ses clients-sociétaires et à la promotion de ses territoires.



La Caf 33 prend en charge les prestations légales et développe une action sociale familiale en Gironde en partenariat avec les collectivités locales. Afin de garantir un service quotidien et équitable, la prévention et la gestion des incivilités se traduit depuis plusieurs années par un dispositif d'accompagnement de ses collaborateurs. Cette démarche continue vise à améliorer les conditions de travail et à garantir la qualité du service rendu aux allocataires.



La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, banque coopérative engagée dans une démarche RSE concrète est un employeur important du territoire. Elle crée des emplois locaux durables, et contribue au développement économique régional. Avec 380 agences, en ville, en milieu rural ou via les canaux numériques, les collaborateurs de la CEAPC entretiennent une relation client de proximité. Pour garantir le meilleur service, la CEAPC est attentive au bien-être de ses collaborateurs en priorisant la prévention des incivilités.



Citram Aquitaine (groupe Transdev), transporte plus de 10 millions de voyageurs par an. Notre priorité absolue : assurer la sécurité de nos collaborateurs et passagers. Engagés dans notre mission de service public au plus près du territoire et de la société, nous bâtissons une relation de confiance et de respect avec nos clients et collaborateurs. Nos partenariats externes enrichissent notre dynamique pour favoriser la prévention des incivilités et sensibiliser chacun à un comportement responsable.



Pôle emploi, acteur majeur du développement social et économique en France, met la diversité, le développement durable et la responsabilité sociétale au cœur de sa stratégie. Notre mission est d'accompagner tous ceux qui en ont le plus besoin tout en améliorant la qualité de vie au travail de nos collaborateurs avec l'ensemble des moyens en formation, accompagnement et prévention nécessaires.

Animation :



Partenariat :

