



SOLIDARITÉ  
PRÉVENTION

# Incivilités chez vos clients : que faire ?



Les confinements successifs et les restrictions dues à la crise sanitaire ont favorisé un climat de tension : hausse de l'anxiété, sentiment d'insécurité, stress, irritabilité... Dans les entreprises qui reçoivent du public, le constat est général et sans appel : les incivilités externes sont en hausse. Des situations difficiles à gérer pour les salariés qui peuvent se sentir démunis face à des clients de plus en plus « difficiles ». Comment les accompagner pour bien réagir ? Comment prévenir ces situations ?

## Où commence l'incivilité ?

Il est parfois difficile **d'identifier où commence l'incivilité**. Elle apparaît dès lors que l'on est confronté à un manque de respect, de politesse ou à un comportement qui enfreint les règles communément admises de la vie en société.

**Cela peut se traduire par :**

- des menaces ;
- des insultes ;
- un mécontentement hors norme ;
- de l'agressivité ;
- des comportements inadéquats.



## Les conséquences sur les salariés et l'entreprise

Lorsqu'un salarié est soumis à des incivilités à répétition, **c'est sa santé qui peut être atteinte** : stress, sentiment d'insécurité, mal-être, troubles de l'humeur, difficulté de concentration, démotivation...

**L'entreprise dans son ensemble peut elle aussi être impactée** : dégradation du climat de travail, baisse de productivité, démotivation, absentéisme, etc.

Il est donc primordial de réagir et d'anticiper en mettant en place des actions de prévention.



## 10 conseils à donner à vos salariés face à un client agressif

- 1 rester calme et poli (ne pas hausser le ton) ;
- 2 garder ses distances physiques (rester derrière un comptoir par exemple) ;
- 3 laisser la personne parler et montrer que l'on est à son écoute ;
- 4 faire preuve d'humilité et laisser le bénéfice du doute ;
- 5 poser des questions pour bien comprendre le problème ;
- 6 reformuler pour s'assurer d'avoir bien compris ;
- 7 si la personne se calme, essayer de résoudre le problème. Sinon, proposer de revenir vers elle le temps de trouver une solution ;
- 8 si le ton monte, faire appel à un responsable et essayer d'isoler la personne ;
- 9 si la personne ne se calme pas : rester ferme et lui demander de partir ;
- 10 dans le pire des cas, menacer d'appeler la police.

IRP AUTO Solidarité-Prévention vous accompagne dans la prévention des incivilités grâce à :

- un kit d'affiches dédiées à la courtoisie pour votre zone d'accueil
- une intervention en entreprise d'une journée sur le thème « Gestion de soi face aux incivilités et à la violence », pour 5 à 10 participants.

Contactez-nous pour plus d'information !

## Les mesures de prévention

Le Code du travail rappelle qu'il appartient à l'employeur d'assurer la santé physique et mentale ainsi que la sécurité de ses salariés (articles L4121-1 à 5). À ce titre, il doit mettre en œuvre les mesures propres à prévenir les risques professionnels dans son entreprise, y compris les risques d'agressions causées par des tiers.

En tant qu'employeur ou chargé de prévention, vous pouvez amorcer une démarche de prévention à travers plusieurs étapes :

**inciter** les collaborateurs à remonter les incivilités dont ils font l'objet de la part des clients ;

**cartographier** les incivilités (quel poste est concerné, dans quel contexte, comment cela se manifeste ?) ;

**identifier** les facteurs et principales sources de problèmes ;

**proposer** un plan d'action.

Selon la taille de l'entreprise et ses moyens, ce plan d'action peut se traduire par :

**des mesures renforcées** en matière de sécurité du personnel (vidéosurveillance, personnel de sécurité) ;

**des formations** aux incivilités pour savoir mieux réagir ;

**une communication** accrue auprès du public reçu (campagnes d'affichage par exemple) ;

**une réorganisation** des lieux d'accueil du public (salles d'attente, accueil) ;

**une réorganisation** du travail.



## CONTACTEZ NOS ÉQUIPES

[solidariteprevention@irpauto.fr](mailto:solidariteprevention@irpauto.fr)

N°Cristal 09 69 39 02 45

APPEL NON SURTAXE

Nos conseillers sont à votre disposition du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 30, et le samedi de 8 h 30 à 13 h.