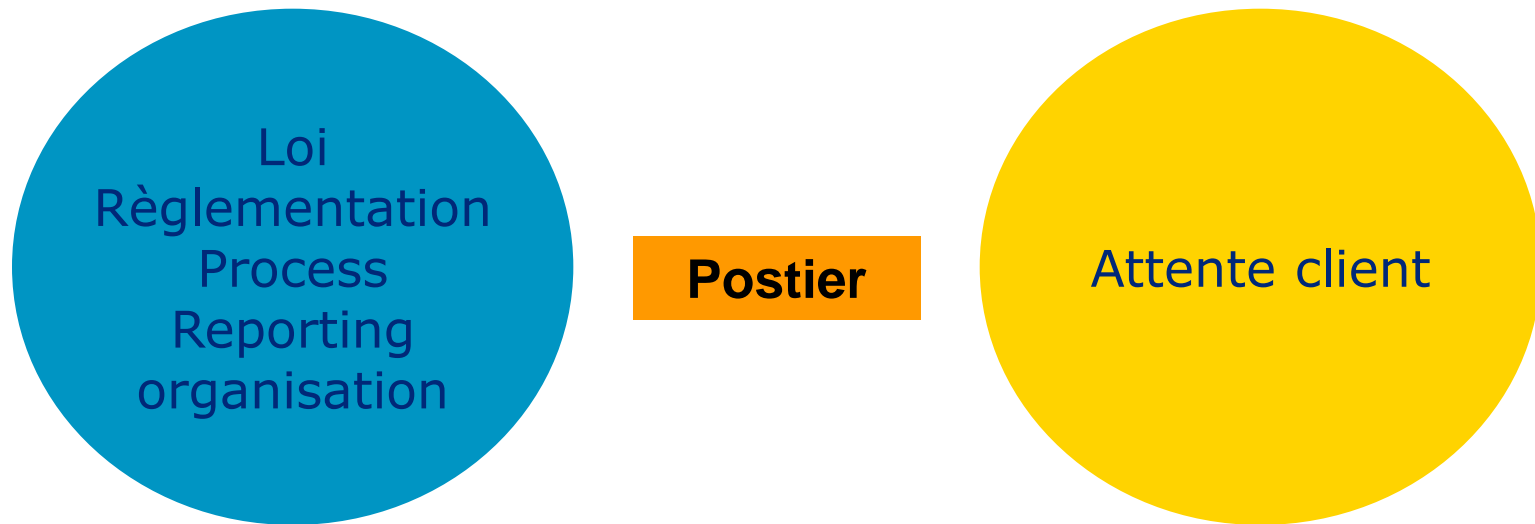


# **Les Incivilités Sujet tabou ?**

**Etienne IGNATOVITCH  
Directeur de la prévention des incivilités**

# Les incivilités sont intimement liées à la relation client



- **Attente forte et justifiée de nos collaborateurs**
- **Révéléateur de nos pratiques**
- **Pistes d'action pertinentes au management (vers l'interne et l'externe) : process, organisations, management, partenariats...**

## Une Définition "opérationnelle" qui fixe le cadre commun des actions au sein de l'Enseigne (2008)

« *Sont des incivilités et rentrent donc dans le champ des actions de prévention de l'Enseigne, les **manifestations agressives de mécontentement des clients**, quel que soit leur niveau de violence (mépris, insultes, menaces, dégradations, agressions physiques) et qu'elles entrent ou non dans le champ pénal, dès lors qu'elles sont exercées en lien avec l'activité de La Poste, à l'encontre des agents ou d'autres clients.* »

# **Un Plan d'action transverse : 6 chantiers**

coordonné par la direction de la prévention des incivilités  
validé par le COMEX de l'Enseigne

## **1. Formations incivilités**

- **Objectif : Tout personnel en contact avec le public doit avoir reçu une formation spécifique à la prévention de incivilités**
- **12 000 postiers formés depuis 2009 (99 % satisfaction)**

## **2. Amélioration des procédures et processus internes**

- **Objectif : faciliter l'identification et le traitement des procédures génératrices d'incivilités**

## **3. Accès facilité aux missions régaliennes de l'Etat**

- **Objectif : développer les interactions entre l'entreprise et les acteurs externes**

# Plan d'action transverse : 6 chantiers

coordonnés par la direction de la prévention des incivilités  
validé par le COMEX de l'Enseigne

## 4. Travaux de recherche pour adapter l'équipement de nos bureaux de poste

- L'équipement des bureaux (parcours client, affichages...)
- l'amélioration des éléments d'ambiance au sein des bureaux (ambiance, sonore, lumières...)

## 5. Evolution des règles RH et d'organisation des Terrains

### « Banque Sociale »

- Objectif : Mieux prendre en compte les spécificités des bureaux à fort taux d'opérations **Banque Sociale**
- Valoriser, reconnaître, professionnaliser, accompagner les agents des bureaux **Banque Sociale**

## 6. Communication

- Objectif : Mobiliser et impliquer les postiers et les clients dans la même démarche

# EN CONCLUSION

- On ne sait pas éviter toutes les incivilités mais c'est une des **responsabilité de l'entreprise** d'agir, par la mobilisation de ses capacités, pour en limiter les effets et en réduire l'occurrence.
- Ne pas se préoccuper de ce qui affecte au quotidien nos collaborateurs, nous rend inaudibles lorsque nous leur parlons **objectifs et ambitions**
- Valoriser le vécu des collaborateurs, c'est les rendre **co-constructeurs, au même titre que nos clients**, de l'amélioration de l'entreprise et des conditions d'exercice de leur métier
- L'incivilité porte donc un **double enjeu, humain et économique**, qui conditionne notre performance
- La prévention des incivilités, fondée sur une **démarche transverse**, constitue donc un levier managérial efficace, car centré sur l'humain, au service de notre mission.



# MERCI DE VOTRE ATTENTION

**Etienne IGNATOVITCH**

**directeur de la prévention des incivilités**

**Direction générale de l'Enseigne La Poste**

**CPT111,**

**44 Bd de Vaugirard,**

**75015 PARIS (adresse postale)**

**tel: +33 (0) 155 44 13 38**

**[etienne.ignatovitch@laposte.fr](mailto:etienne.ignatovitch@laposte.fr)**



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE  
Direction de la prévention des incivilités