

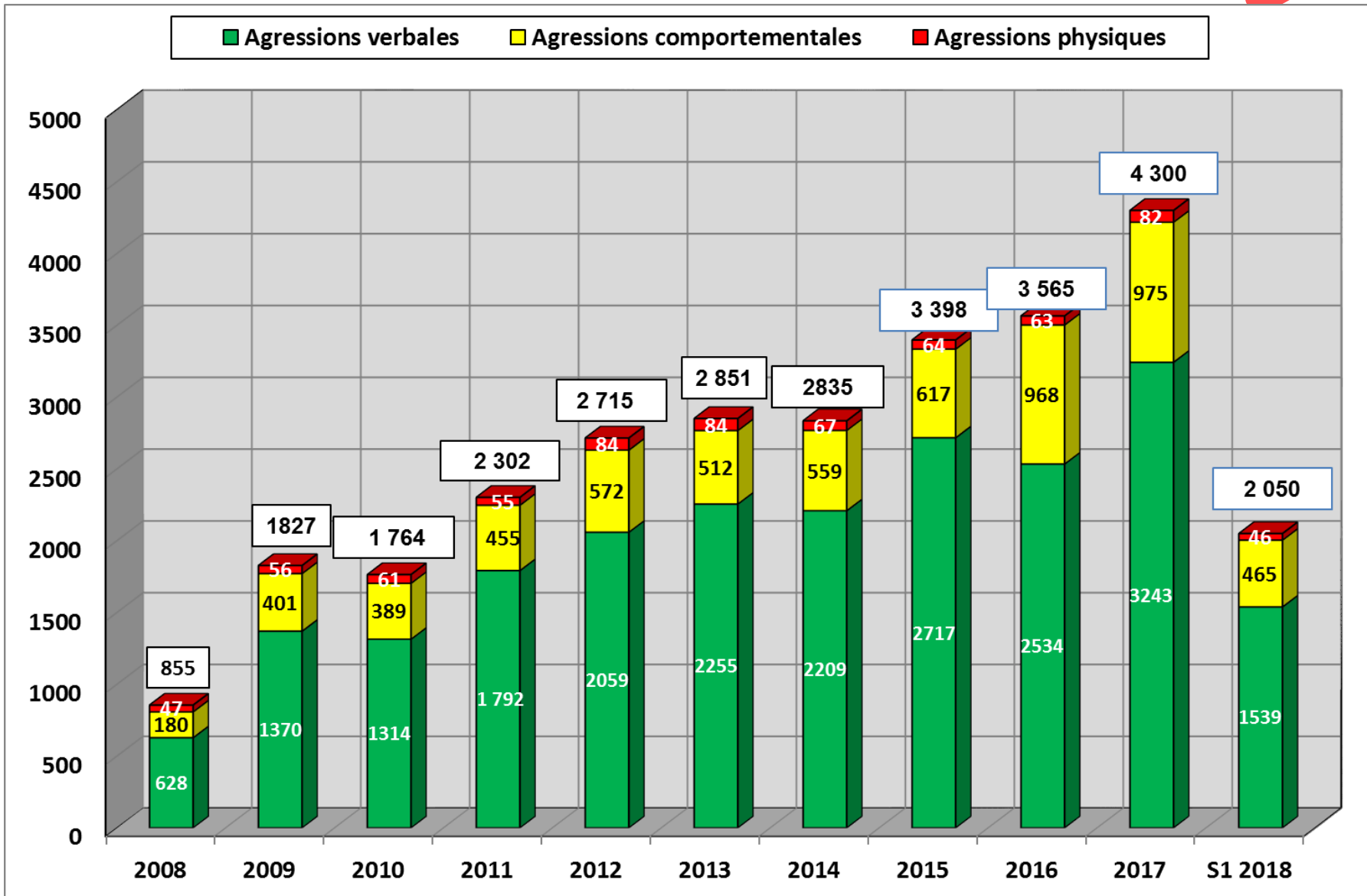


Les incivilités

Bilan quantitatif

Année 2017 et 1^{er} semestre 2018

Recensement des incivilités



Constats



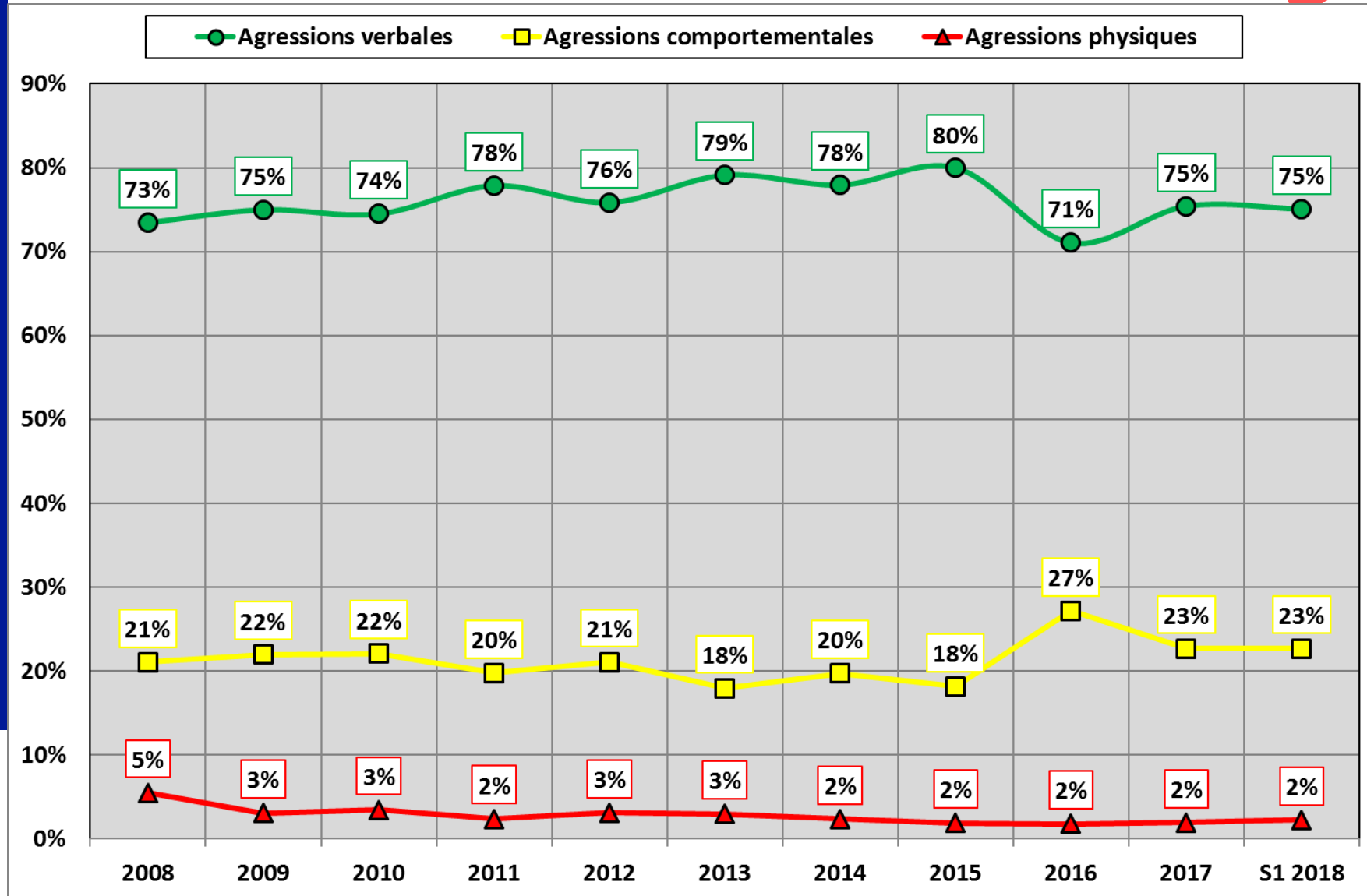
- Une forte augmentation en 2017 par rapport à 2016 (+20%)
 - Essentiellement sur le volet « Agressions verbales » (+700 déclarations)
 - Principalement sur le 2^{ème} semestre de l'année 2017

- Comparativement un 1^{er} semestre 2018 en baisse par rapport au trimestre précédent (6% de déclarations en moins)

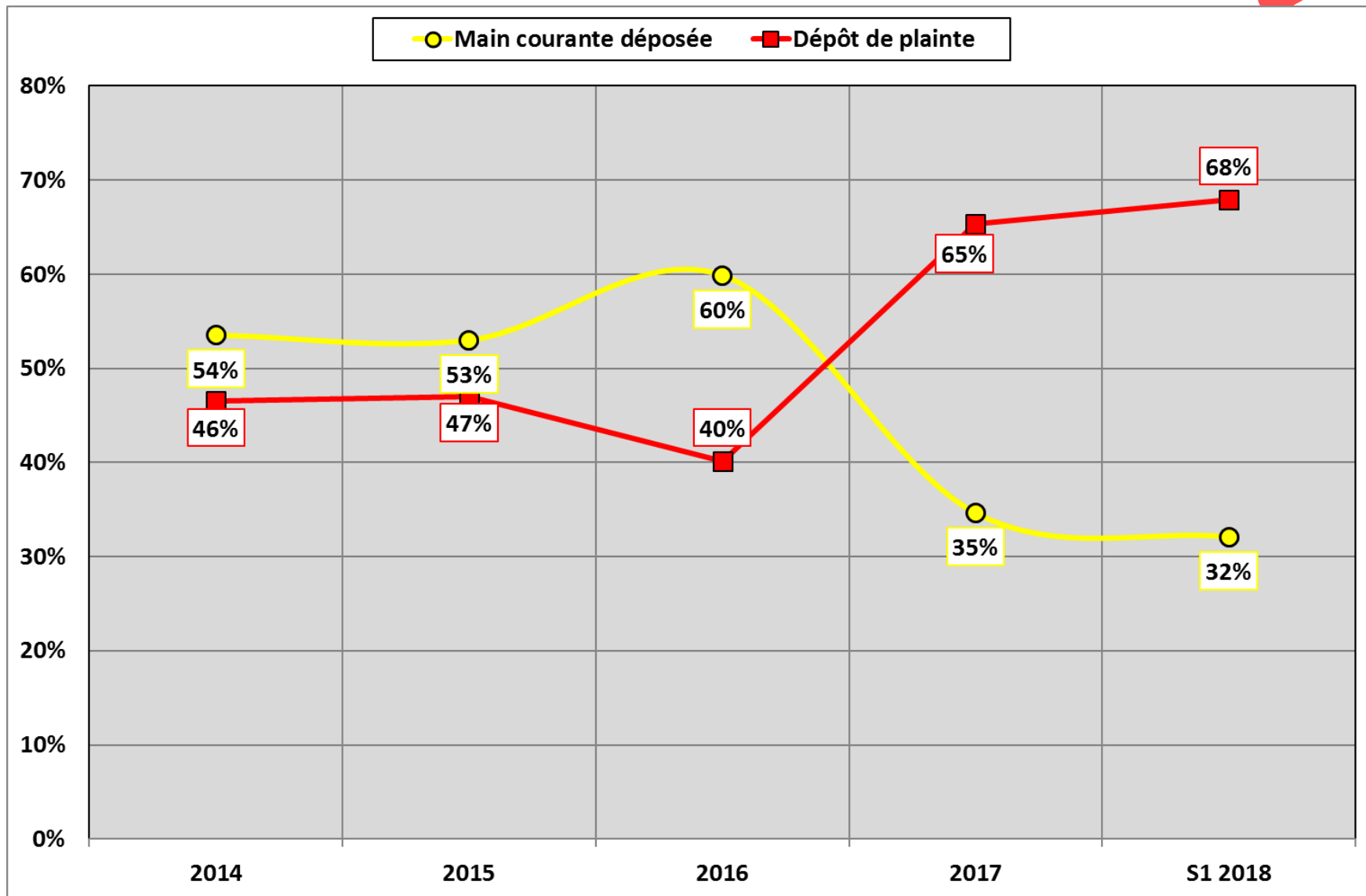
Comparaison par type d'incivilités

	2014		2015		2016		2017		S1 2018	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Agressions verbales	2209	78%	2717	80%	2534	71%	3243	75%	1539	75%
Nombre d'injures :	671		820		838		1095		453	
Nombre d'insultes :	666		788		645		813		397	
Nombre de menaces de mort :	169		189		221		194		103	
Nombre d'intimidations :	554		735		648		922		491	
Nombre de dégradations :	149		185		182		219		95	
Agressions comportementales	559	20%	617	18%	968	27%	975	23%	465	23%
harcèlement :	86		79		160		112		66	
chantage :	81		61		93		121		61	
bruits et tapages injurieux :	315		399		587		600		257	
destructions, dégradations :	56		54		93		73		48	
obstruction :	21		24		35		69		33	
Agressions physiques	67	2%	64	2%	63	2%	82	2%	46	2%
violences légères :	59		54		56		69		36	
coups et blessures volontaires :	8		10		7		13		10	
Homicides	0		0		0		0		0	
Total des faits	2835	100%	3398	100%	3565	100%	4300	100%	2050	100%
Suite donnée										
Actions Forces de l'Ordre	327	100%	353	100%	319	100%	335	100%	187	100%
Main courante déposées	175	54%	187	53%	191	60%	116	35%	60	32%
Dépôt de plainte	152	46%	166	47%	128	40%	219	65%	127	68%
Actions M.S.A	394	100%	527	100%	417	100%	535	100%	335	100%
Consultation du médecin	99	25%	166	31%	192	46%	141	26%	94	28%
Accident du travail déclarés	295	75%	361	69%	225	54%	394	74%	241	72%

Evolution de la répartition des faits par type d'incivilité

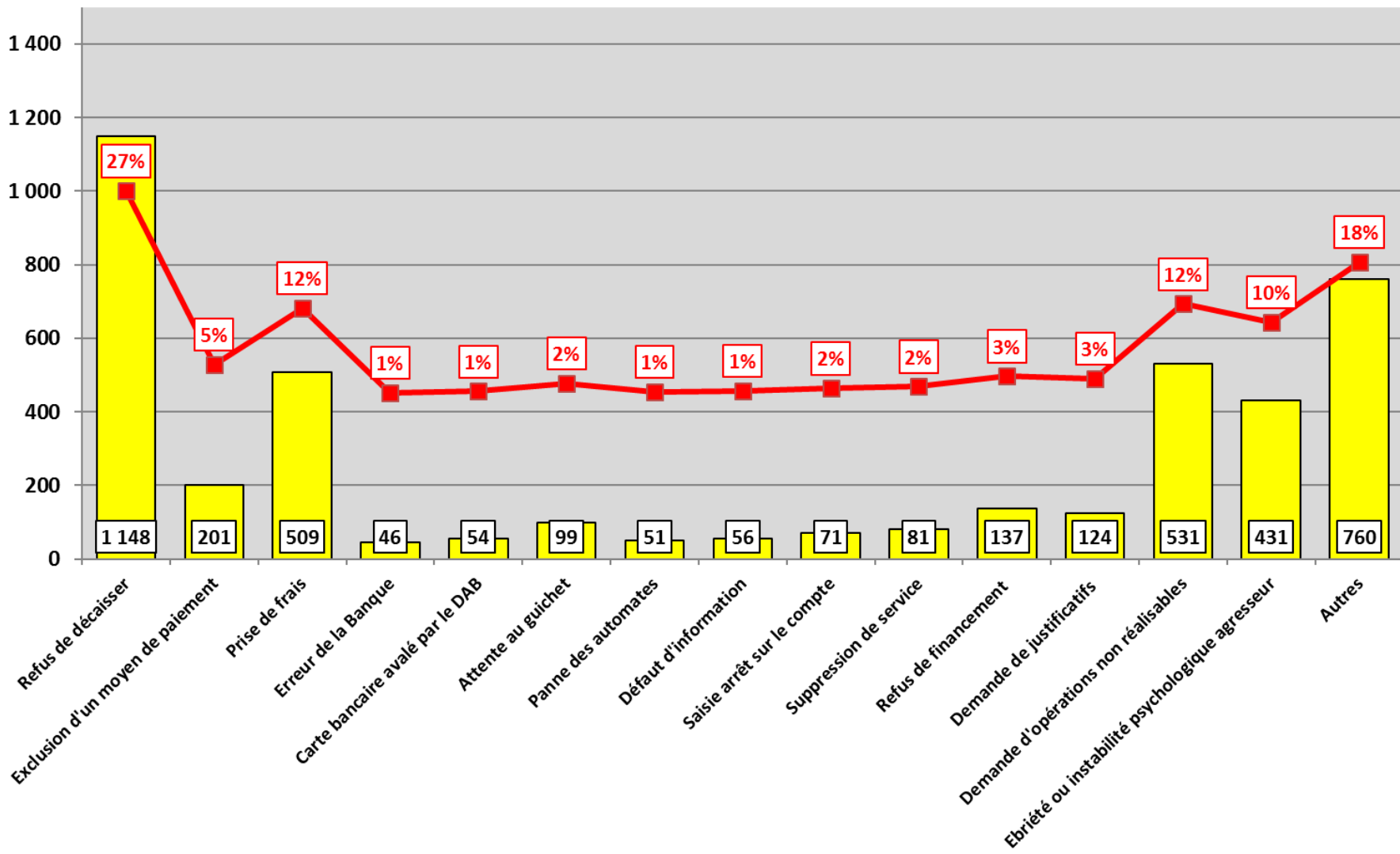


Evolution des actions Forces de l'Ordre dans le temps

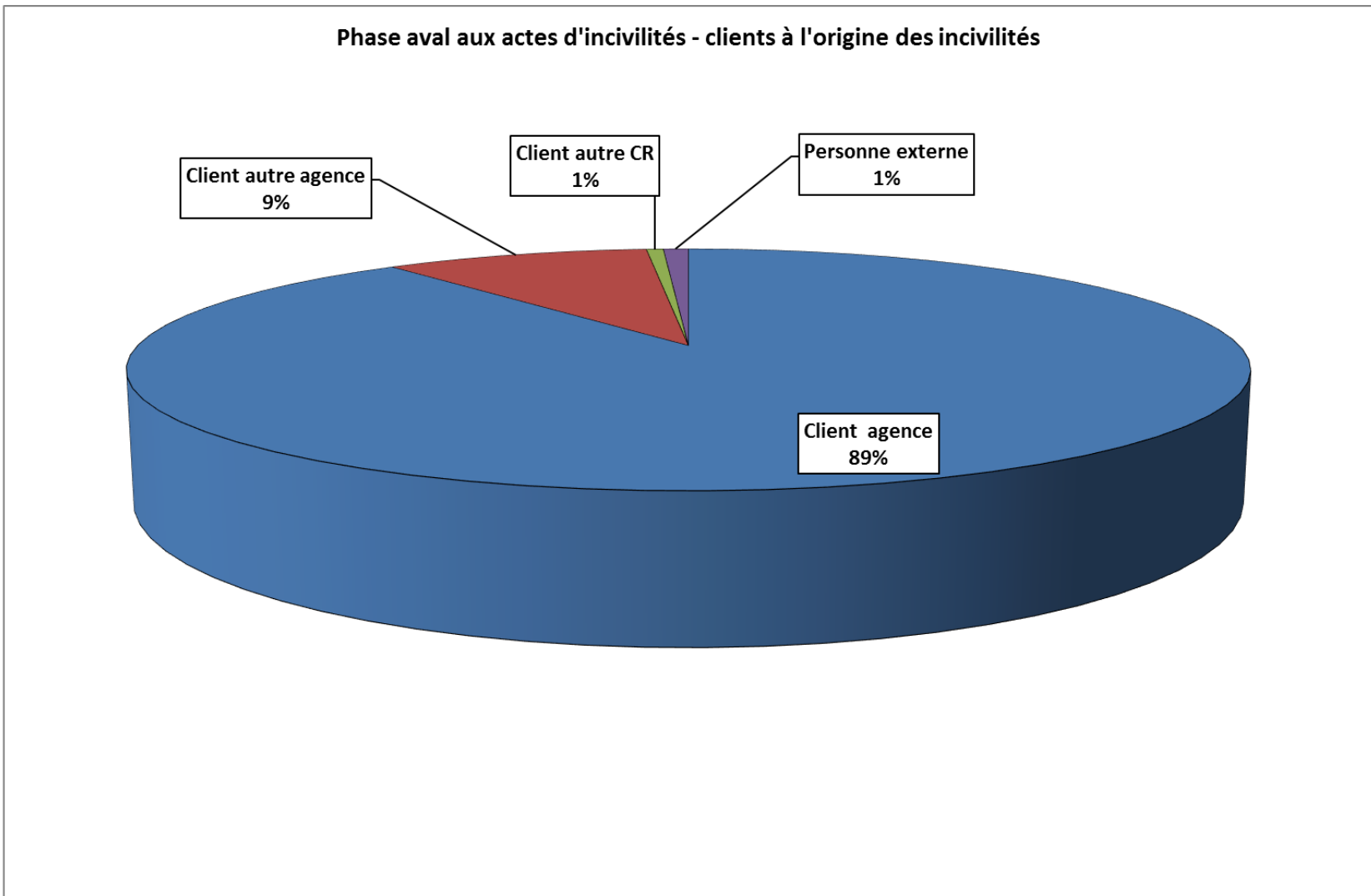


Répartition par éléments déclencheurs (Année 2017)

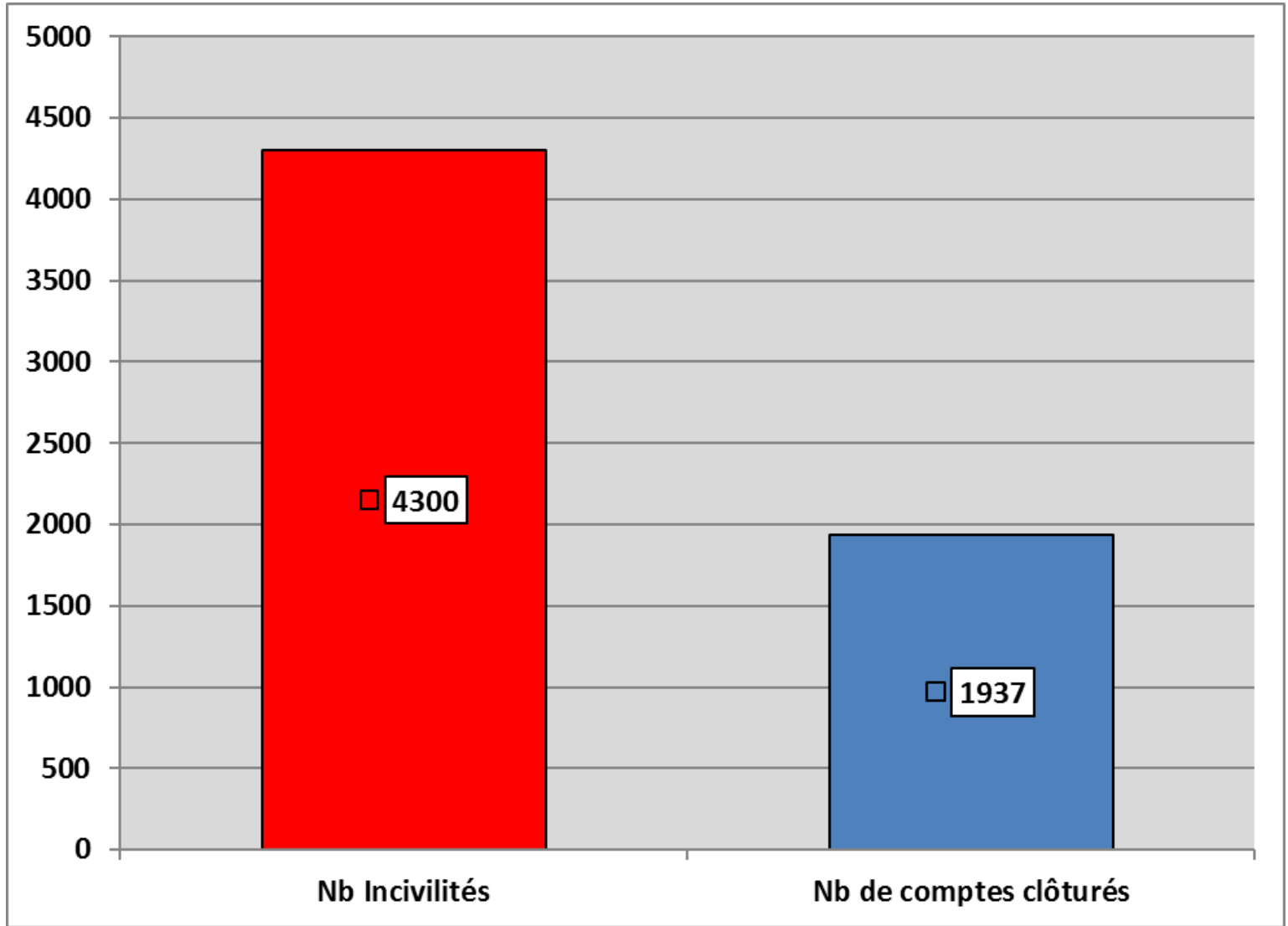
Nb de faits %



Points sur les clients à l'origine des incivilités



Phase aval des actes d'incivilités (Année 2017)





Les incivilités

Evolution de l'observatoire

En cours : évolution de cet observatoire (1/3)



✓ Mise à jour du bilan statistique

- Ajout de questions sur le canal (agence, par téléphone, par mail etc.), la fonction de la personne agressée ...

✓ Refonte complète du questionnaire qualitatif

- Étude approfondie sur les formations que les Caisses régionales mettent en place pour leurs collaborateurs
- Introduction de questions ouvertes

Objectif: avoir une vision moins statique sur les procédures de gestion des incivilités et les changements opérés par les Caisses régionales

En cours : évolution de cet observatoire (2/3)



- ✓ Envoi d'une fiche « pratique innovante » à remplir par chaque Caisse régionale
 - Chaque Caisse décrit une bonne pratique qu'elle a mise en place
 - Indicateurs: contexte, objectifs, descriptif de la pratique, retour d'expérience

- ✓ Elaboration d'un recueil de bonnes pratiques
 - Compilation des fiches retournées par chaque Caisse
 - Ajout de solutions repérées dans d'autres domaines par la FNCA

Objectif: avoir un guide le plus exhaustif possible sur les pratiques les plus innovantes et efficaces en 2018 sur lequel chaque Caisse pourra s'appuyer afin d'améliorer ses procédures

En cours : évolution de cet observatoire (3/3)



Objectif : disposer d'un observatoire avec 3 volets :

- Enquête statistique avec critères mis à jour
- Enquête qualitative ré-aménagée
- Recueil de fiches de bonnes pratiques / innovations soumises et partagées par les CRCA



Merci pour votre attention