



FICHE DE SYNTHÈSE – MODULE 1

Les incivilités c'est quoi ?

L'impolitesse et le manque de respect sont très fréquents au quotidien dans les métiers d'accueil et particulièrement dans les services publics. **Les agressions physiques et verbales** sont, elles, heureusement plus rares mais tendent à augmenter et à s'aggraver.

Tous les agents et encadrants ont un rôle à jouer au sein de leur institution afin de prévenir leur apparition et y faire face. Personne ne doit se sentir seul face aux incivilités.

Les causes et les effets des incivilités et des agressions varient en fonction du contexte. La personnalité et l'expérience de l'agent, le profil de l'utilisateur et son vécu ou encore le type de service rendu, ont un impact sur la relation agent-utilisateur. Mieux comprendre ce contexte permet d'adapter les actions de prévention à chacune des situations auxquelles vous êtes confronté.

✚ **Les incivilités recouvrent des comportements jugés peu graves comme des signes irrespectueux ou des paroles impolies.** Elles sont très rarement signalées ou poursuivies pénalement. Il est d'ailleurs parfois difficile de savoir si l'utilisateur a l'intention de blesser ou si ce manque de respect est dû à une méconnaissance des règles de politesse ou de fonctionnement du service.

✚ **Les agressions verbales et physiques constituent des délits ou des crimes et font l'objet de sanctions pénales.** Elles doivent être signalées pour que l'institution puisse réagir et accompagner les agents victimes. Contrairement aux incivilités, les agressions sont toujours intentionnelles et sont plus faciles à repérer. Leur gravité peut cependant varier tout comme les réactions et sanctions qui s'en suivent. L'Observatoire National des Violences en milieu de Santé a construit une [grille d'évaluation](#) des violences afin de faciliter leur signalement et leur analyse.