



## FICHE DE SYNTHÈSE – SÉQUENCE 7

### Agir dans la durée pour prévenir les incivilités et agressions sur le long terme

**Gérer les suites d'une agression permet d'identifier les actions à mener pour prévenir la récurrence.** Les procédures mises en place par l'institution sont essentielles, mais chacun, agent comme encadrant, a un rôle à jouer dans le soutien apporté à la personne victime d'une agression.

**L'accompagnement peut prendre plusieurs formes** en fonction de la nature et du niveau de gravité de l'agression :

✚ **Accompagnement juridique** : dans le cadre de la protection fonctionnelle, l'institution peut intervenir à plusieurs niveaux auprès de l'agent : conseils juridiques, dépôt de plainte, prise en charge des frais de justice. L'institution peut, elle aussi, porter plainte en cas de préjudice.

✚ **Accompagnement psychologique** : au-delà des blessures physiques que peut présenter un agent en cas d'agression, il peut développer des symptômes de stress à long terme (troubles du sommeil, hypervigilance, anxiété...), tout de suite après l'incident ou après quelque temps. Ces symptômes nécessitent dans tous les cas un accompagnement psychologique **spécifique** et une vigilance de l'environnement.

✚ **Accompagnement professionnel** : si l'agent est très affecté, le service des ressources humaines et l'encadrement peuvent redéfinir ses missions mais aussi le lieu et les conditions de son poste. Un accompagnement humain peut être envisagé pour rassurer l'agent dans la reprise de son poste.

**La solidarité manifestée par les collègues et l'encadrement participe à la reconstruction de l'agent victime à la suite d'une agression.**

Ce soutien peut également prendre la forme de **debriefing collectifs**.

✚ **Debriefing psychologique** : trois à sept jours après l'évènement, l'institution peut mettre en place un debriefing psychologique pour accompagner l'agent victime. Il est préférable que ce debriefing soit mené par un psychologue qu'il soit interne ou externe à l'institution.

✚ **Debriefing technique** : l'institution doit mettre en place des temps d'échanges à moyen terme afin de capitaliser sur l'expérience vécue. Ces échanges sont ouverts à toutes les personnes impliquées de près ou de loin dans l'évènement. Ils sont souvent animés par des personnes externes à l'institution afin de faciliter la prise de recul interne.

**Il n'y a aucune obligation à parler, l'objectif est surtout d'ouvrir un espace pour lever les zones d'ombre et apprendre collectivement de cette expérience.**

En capitalisant collectivement sur les évènements passés, l'institution, les encadrants et les agents peuvent, à terme, agir pour prévenir la récurrence des incivilités. Banaliser la prévention des incivilités et des agressions en l'intégrant dans la gestion quotidienne du service, c'est justement montrer que l'on refuse de banaliser les incivilités et les agressions.