



FICHE DE SYNTHÈSE – MODULE 2

Distinguer les canaux et formes des incivilités

Incivilités et agressions verbales peuvent survenir en face-à-face mais également par téléphone ou en ligne. Les agents sont susceptibles d'y être confrontés quel que soit le canal par lequel ils interviennent.

Le téléphone et le mail donnent lieu à des comportements plus débridés qu'en face-à-face.

Le canal téléphonique est le mode de contact préféré des usagers. Cependant ce mode de contact, du fait de l'absence de contact physique et visuel, expose à davantage d'impolitesse et de violence verbale (15 à 20 % des appels).

Afin de limiter ce type de réactions, il est utile :

- d'annoncer à l'utilisateur comment va se dérouler l'appel et l'utilité des informations qui lui sont demandées,
- de donner à l'utilisateur les informations pertinentes sans attendre que celui-ci les réclame,
- d'annoncer le temps d'attente pour rassurer l'utilisateur et mettre ce temps à profit pour lui transmettre des informations.

Internet est un canal de contact de plus en plus utilisé. Comme pour le canal téléphonique, **les usagers s'y expriment plus violemment qu'en face-à-face.**

Afin de limiter ce type de réactions, il est utile :

- d'annoncer à l'utilisateur comment va se dérouler l'appel et l'utilité des informations qui lui sont demandées,
- de donner à l'utilisateur les informations pertinentes sans attendre que celui-ci les réclame,
- d'annoncer le temps d'attente pour rassurer l'utilisateur et mettre ce temps à profit pour lui transmettre des informations.

L'accueil physique est le seul canal qui vous expose au risque d'agression physique mais c'est également le seul où vous pouvez bénéficier du soutien direct de vos collègues, de votre hiérarchie et des autres usagers. **Le contact en face-à-face est aujourd'hui plus difficile.** En effet les usagers qui se rendent au guichet sont ceux qui ont les dossiers les plus complexes à traiter ou ceux qui ont le moins de compétences administratives et/ou numériques. Ils ont donc des attentes d'accompagnement élevées et sont très souvent irrités par les difficultés déjà rencontrées dans leur parcours administratif.