



## FICHE DE SYNTHÈSE – SÉQUENCE 6

### Après une incivilité ou une agression : les actions à mettre en œuvre immédiatement

**La fin de la relation avec un usager incivil ou agressif ne signifie pas que la gestion du problème est terminée.** Les situations difficiles ont des effets émotionnels, parfois physiques, qui peuvent apparaître progressivement et affecter l'agent sur le long terme. **Le rôle des encadrants est d'orienter et de soutenir sans jugement les agents victimes afin de limiter ces impacts.**

**Lorsqu'un agent subit un comportement incivil ou agressif, il peut être en état de choc. Cet état se manifeste par de la sidération ou du déni et n'est donc pas toujours facile à repérer.** Les collègues et la hiérarchie doivent alors manifester leur présence et leur disponibilité tout en proposant de prendre un temps de recul et d'échange dans un espace calme et isolé.

✚ **Verbaliser permet à l'agent victime d'extérioriser la tension et de prendre du recul** par rapport à la situation vécue. Avoir une personne à qui parler est une marque de soutien importante.

✚ **L'écoute offerte par l'encadrant, ou les collègues, accompagne cette prise de parole.** L'agent victime parle sans que quelqu'un cherche de solution ou porte un jugement sur la situation.

Ce cadre d'échange s'appelle le *defusing*, ou déchocage. Il offre aux personnes qui viennent de vivre un événement difficile la possibilité d'exprimer immédiatement leur ressenti. **Le déchocage ne consiste pas à analyser l'expérience vécue en profondeur, mais à réduire l'état de choc de l'agent.** Cet échange permet de désamorcer la situation, de déterminer l'intérêt de réaliser d'autres échanges par la suite et d'évaluer l'utilité d'une intervention médicale, somatique ou psychologique.

Le déchocage permet également à l'encadrant de sensibiliser l'agent sur l'importance du signalement, et de l'accompagner dans cette démarche. **Plus le signalement arrive rapidement, plus les éléments apportés sont précis.** On ne peut pas toujours anticiper toutes les conséquences d'une incivilité, c'est pourquoi il ne faut pas hésiter à les signaler le plus systématiquement possible.

Les incivilités et les agressions peuvent affecter la vie professionnelle d'un agent comme sa vie personnelle. **S'il n'est pas accompagné, l'agent risque de nourrir des pensées culpabilisantes ou de perdre confiance en lui.**

Plus le soutien est apporté rapidement à l'agent victime et plus ce dernier peut surmonter facilement le choc de l'agression subie.

**Quels que soient les éléments qui découlent des premiers échanges avec l'agent victime, l'encadrant et les collègues doivent rester attentifs à lui dans les semaines qui suivent l'incident.** La qualité de la relation entre l'encadrant et l'agent pose les bases d'une bonne prise en charge de l'agent après un incident.