



FICHE DE SYNTHÈSE – SÉQUENCE 5 (encadrant)

Intervenir et soutenir les agents

Les encadrants ont pour rôle d'accompagner les agents dans leur travail. Ils doivent leur laisser le plus d'autonomie possible dans la réalisation de leurs missions, mais intervenir lorsque la situation n'est plus acceptable.

Un encadrant peut ainsi prendre le relai en cas de difficultés d'un agent, soit parce qu'il constate lui-même des incivilités, soit parce qu'un agent le sollicite. Afin que chaque agent soit en mesure de faire appel à un renfort, il doit toujours être informé de la personne à solliciter en cas de besoin. **Il revient à l'encadrant de formaliser en amont les protocoles à suivre, et de communiquer les noms et coordonnées des personnes à solliciter.**

L'intervention de l'encadrant apporte un soutien à l'agent tout en contribuant à apaiser l'usager. Ce dernier se sent valorisé par la présence d'un supérieur hiérarchique et la réaffirmation de la procédure à suivre dépersonnalise la tension. L'usager a alors tendance à s'apaiser.

Pour réagir face à un usager mécontent, **différents leviers peuvent être activés en fonction du contexte et de l'usager lui-même.**

✚ **permettre à l'usager de rectifier son erreur** sans qu'il y ait de sanction, qu'elle soit relationnelle ou relative au dossier (attention cependant à ne pas mettre l'agent en porte-à-faux).

✚ **(re)clarifier certains aspects fondamentaux de la relation agent-usager**, à la fois en termes de procédure et de savoir-être.

✚ **apporter une expertise** sur les aspects techniques du dossier ou faire appel à un réseau d'experts afin de trancher un conflit.

✚ **sanctionner l'usager** en s'appuyant sur le cadre réglementaire de l'institution et **inciter les agents à signaler** et à documenter les comportements fautifs.

Afin d'éviter que les échanges avec un usager agressif affectent les autres usagers, il est préférable d'isoler l'usager du reste du public et de le recevoir dans un bureau séparé, par exemple.

Dans le cas où un usager dépasse les limites acceptables, il est nécessaire de mettre fin à la relation et d'activer immédiatement les **mesures d'alerte et de protection**.

Lorsqu'une situation de conflit touche à sa fin avec l'usager, elle n'est pas terminée pour autant. Des mesures doivent être mises en place afin d'accompagner l'agent victime et prévenir l'organisation.