



FICHE DE SYNTHÈSE – SÉQUENCE 4 (agent)

Faire face à une incivilité ou agression

Les agents en contact avec le public sont le lien entre l'institution et les usagers. Ils reçoivent les critiques et violences que les usagers adressent à l'institution qu'ils représentent. **Ils ont donc un rôle de médiateur qui implique à la fois des compétences techniques et relationnelles.**

Gérer les incivilités fait partie du métier d'accueil, il faut donc vous préparer à accueillir la tension de l'utilisateur. Avec l'expérience, chaque agent développe des compétences pour éviter et limiter les incivilités des usagers.

Quelques bonnes pratiques à adopter pour prévenir et apaiser les incivilités :

- **Laisser l'utilisateur s'exprimer** en lui envoyant des signaux d'attention
- **Rassurer l'utilisateur** sur la prise en charge de sa demande grâce à des signaux verbaux et non verbaux positifs.
- **Ne pas exprimer de jugement envers l'utilisateur** notamment sur ses difficultés
- **Valider la légitimité de la démarche de l'utilisateur** sans pour cela répondre positivement à toutes ses demandes.

Le premier levier d'action d'un agent est d'adopter lui-même une maîtrise émotionnelle qui évite et désamorce les tensions. L'agent doit contenir ses émotions négatives et ne pas répondre aux émotions négatives de l'utilisateur.

Les incivilités et les agressions correspondent à un moment de rupture dans la relation entre l'utilisateur et l'institution : l'utilisateur n'arrive plus à contenir ses émotions et passe à l'acte verbalement ou physiquement. **La politesse, la considération, l'écoute et l'empathie dont l'agent fait preuve permettent la plupart du temps d'éviter que ce point de rupture soit atteint.**

Ces qualités impliquent de :

- Montrer sa disponibilité envers l'utilisateur en mettant en correspondance comportements verbaux et non verbaux (intonations et gestuelles)
- Essayer de comprendre les raisons de l'erreur de l'utilisateur
- Poser des questions pour que les utilisateurs approfondissent leurs propos
- Reformuler avec neutralité le besoin et/ou la demande qui a été formulée
- Apporter une réponse simple et adaptée

Quand la situation déborde, l'agent doit cependant savoir désamorcer la tension et apaiser l'utilisateur, ou à défaut, passer le relais à une tierce personne.