



FICHE DE SYNTHÈSE – SÉQUENCE 5 (agent)

Faire face à une incivilité ou agression

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. Son attitude semble déraisonnable et incompréhensible. Pourtant, **les incivilités et les agressions surgissent dans le cadre d'un parcours** : c'est l'accumulation de problèmes, d'irritants et d'incompréhensions qui conduisent au point de rupture.

Le premier levier des agents pour maintenir une posture professionnelle face à un usager énervé est d'**essayer de comprendre les raisons qui le conduisent à se comporter ainsi**.

La politesse, la considération, l'écoute et l'empathie permettent bien souvent de désamorcer une situation. Chaque agent doit cependant adapter sa réaction au niveau de gravité de la situation. Il réagira ainsi différemment si un usager le contredit, l'insulte, le menace ou l'agresse physiquement.

Chaque institution met à disposition des ressources à solliciter dans ces situations.

Au niveau **matériel**, il peut exister par exemple :

- un numéro d'urgence
- une application en ligne
- un bouton de signalement
- un guide des procédures à suivre en cas d'agression

Lorsque le rapport à l'utilisateur dégénère et n'est plus gérable, il est essentiel de faire appel à un **renfort humain**. Ce passage de relai se prépare, il implique de connaître la personne à qui faire appel en cas d'urgence et quel est le moyen de la contacter.

La simple **intervention d'une tierce personne** apaise la plupart du temps les tensions.

En cas de forte tension, il est préférable de se tourner vers la **hiérarchie** qui est le plus à même d'apporter une réponse adaptée.

Pour les cas les plus graves, vous ou votre hiérarchie devez faire appel à une **aide extérieure** en appelant immédiatement Police secours via le 17.