

Fiche n° 2 :

Conduite à tenir face à un individu récalcitrant et agressif qui refuse le contrôle

L'agressivité manifestée par un individu peut être verbale (1er degré), ou physique (2ème degré). Le passage au second degré est généralement précédé par la phase de verbalisation (1er degré).

Son origine se trouve dans de multiples sources : une attente longue et inconfortable, une impression de mauvais accueil, d'indifférence...

Que faire ?:

- Ces situations doivent être traitées rapidement (dès le 1^{er} stade) si l'on veut prévenir toute agression physique ;
- Il est donc important qu'à titre préventif, l'agent de sécurité ou l'agent d'accueil garde son sang froid pour désamorcer l'agressivité de l'utilisateur ;
- L'accueillant sert de défouloir, de soupape, il doit donc éviter d'entrer dans le cycle de l'agressivité réciproque ;
- Il faut écarter avec le plus de diplomatie possible et «sans en avoir l'air» la personne afin de ne pas ralentir le flux des autres visiteurs ;
- Il faut négocier autant que possible avec le récalcitrant mais, si la personne ne se calme pas ou si la situation dégénère, **il faut contacter le 17** ;
- Les agents de sécurité à proximité doivent venir en renfort pour continuer le travail de contrôle des autres visiteurs ;
- Rester discret vis à vis de la foule. Les usagers raisonnables comprendront la difficulté du travail effectué par le service de sécurité.

Recommandations importantes :

- Écarter tout objet pouvant être dangereux pour lui-même ou autrui.
- Ne pas prendre à témoin quiconque, de crainte que cela ne crée un problème plus large et donc plus difficile à maîtriser