

2

Techniques d'Accueil et de Communication



2-2

Formation à la Communication et à l'Accueil



A.C.C

Table des matières

1	- LES RELATIONS HUMAINES ET LA COMMUNICATION.....	3
1.1	- LES RELATIONS HUMAINES	
1.2	- LA COMMUNICATION	
1.3	- DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS	
2	- LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'ACCUEIL.....	5
2.1	- PRÉSENTATION DE LA CHARTE D'ACCUEIL	
2.2	- CONCLUSION	
3	- L'ACCUEIL DES USAGERS - LE CHARGÉ D'ACCUEIL	7
3.1	- L'ÉCOUTE	
3.2	- LE QUESTIONNEMENT ET LA REFORMULATION	
4	- L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE.....	9
4.1	- PRINCIPES DE L'ACCUEIL AU TÉLÉPHONE	
4.2	- LE SERVICE AU TÉLÉPHONE	
4.3	- LE TRAITEMENT DES APPELS D'URGENCE	
4.4	- LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE AU TPH	
5	- L'ACCUEIL PHYSIQUE PAR LE CHARGÉ D'ACCUEIL.....	13
5.1	- LE SERVICE D'ACCUEIL À LA BRIGADE	
5.2	- LES TYPES DE POPULATION	
6	- GESTION D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE.....	17
6.1	- DÉFINITION DU STRESS	
6.2	- LES CAUSES DU STRESS	
6.3	- LES EFFETS NÉFASTES DU STRESS SUR L'ORGANISME	
6.4	- L'ACTION PRÉVENTIVE	
6.5	- LES TROIS PHASES DU STRESS	
6.6	- CONSEILS POUR DOMINER SON STRESS	
	Annexe - CHARTE DE L'ACCUEIL.....	20



LES RELATIONS HUMAINES ET LA COMMUNICATION

Dans vos différentes missions, vous allez être amenés à rencontrer toutes les couches sociales de la population et différents niveaux de culture générale. Cependant, vous devrez comprendre toutes les personnes qui s'adresseront à vous et adapter votre comportement de manière positive à leur attente.

Vous ne devez pas avoir de préjugé et vous devez rester impartial. Cette démarche volontaire doit être la base des relations humaines.

La Gendarmerie, «force humaine», assure une mission de service public. En conséquence, l'accueil du public constitue une part importante de son travail.

I – LES RELATIONS HUMAINES

11 – Cadres de référence

Les individus sont différents de par :

- leur éducation,
- leur milieu familial,
- leurs croyances,
- leurs valeurs,
- leurs expériences antérieures,
- leurs origines.

Chacun doit reconnaître ces différences, les comprendre et être capable de s'adapter à toutes les situations.

12 – Signaux affectifs

Ces signaux nous permettent de nous adapter à nos interlocuteurs par différentes attitudes verbales ou non verbales.

121 - Les signaux verbaux

- . **LA VOIX,**
- . **LE DÉBIT,**
- . **LE TON,**
- . **LE VOCABULAIRE.**

122 - Les signaux non verbaux

- . **LES ATTITUDES** (tenue, position, l'attention),
- . **LES GESTES** (amplitude, dynamisme),
- . **LE VISAGE** (regard, sourire, grimace).

Dans les relations, chaque personne émet des signaux positifs ou négatifs volontairement ou involontairement. De ce fait, il est important de se connaître afin de se corriger pour s'adapter à l'autre personne.

II – LA COMMUNICATION

Communiquer est un processus qui implique au moins deux personnes, dans un esprit d'échange et de réciprocité.

21 – Définition

La communication est le fait d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un.

22 – Aspect volontaire

Communiquer est un processus qui implique au moins 2 personnes, dans un esprit d'échange et de réciprocité.

Elle sera toujours précédée d'une démarche positive et volontaire d'une ou plusieurs personnes.

Le gendarme se doit de faire cette démarche auprès de la population. Ce dernier est souvent reconnu à tort comme agent répressif (tenue). De ce fait, il est nécessaire de faire l'effort de la communication.

III – DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS

Un gendarme ne s'exprime pas de la même manière lorsqu'il s'adresse à un maire, un contrevenant, un agriculteur, un chef d'entreprise, un supérieur hiérarchique, une victime, etc.

En fonction du comportement et de l'attitude de cette personne, nous devons adapter notre langage.

Exemples :

- **un contrevenant récalcitrant** → on haussera le ton ;
- **une victime** → on calmera son anxiété ;
- **un élu** → on se montrera déférent ;
- **un bavard** → on le laissera parler ;
- **un énervé** → on deviendra plus posé.

Chacun doit posséder les savoir faire et savoir être afin que les relations humaines soient facilitées et compréhensibles.

Notre attitude influe directement sur le comportement de notre interlocuteur.

LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'ACCUEIL

La Gendarmerie, « force humaine », assure une mission de service public. L'accueil du public constitue donc une part importante de son travail.

I - PRÉSENTATION DE LA CHARTE DE L'ACCUEIL

11 - Présentation

La charte de l'accueil, rendue publique le 14 janvier 2004, est une adaptation pour les forces de sécurité de la charte Marianne, prévue par la loi sur la sécurité intérieure (LOPSI) du 29 août 2002.

Avec ses 8 articles, la charte de l'accueil fixe les modalités de réception du public, plus particulièrement l'accueil, l'information et le conseil aux victimes d'infractions pénales.

A) - Objectifs de la charte de l'accueil

- améliorer la qualité du service public,
- renforcer les relations de confiance avec le public et notamment les victimes,
- être un outil de cohésion et de valeur identitaire.

B) - Pourquoi un accueil de qualité

Un bon accueil est primordial pour 3 raisons :

- parce que toute victime est unique,
- parce qu'un bon accueil est la marque d'une vraie proximité,
- parce qu'un bon accueil constitue un bon investissement.

Pour résumer:

Accueil  Priorité quotidienne  Vise l'excellence

12 - Étude des articles de la Charte

Art 1 à 3 = Qualité de l'accueil.

Art.4 = Accueil et écoute privilégiés de victimes d'infractions pénales.

Art.5 = Obligation de recevoir les plaintes.

Art.6 = Signalement de la disparition d'une personne.

Art.7 = Obligation d'informer les plaignants du résultat des investigations.

Art.8 = Droit d'accès aux fichiers informatiques et à leur rectification

13 – Évaluation de la qualité de l'accueil

Au niveau de chaque région de Gendarmerie, des officiers sont chargés de la mission de contrôle de l'accueil du public au sein des unités.

Chaque année, cette évaluation porte au minimum sur :

- une brigade territoriale par compagnie,
- un peloton autoroute par escadron départemental de sécurité routière (EDSR),
- l'ensemble des centres d'opérations et de renseignement de la Gendarmerie (CORG).

Cette action se décline sous 3 formes :

- contrôle de l'accueil téléphonique (les CORG ne sont concernés que par ce volet),
- contrôle sur site,
- contrôle a posteriori auprès des victimes.

Chaque type de contrôle fait l'objet d'une grille d'évaluation qui, une fois renseignée, est transmise au commandant de Région et à l'inspection générale de la gendarmerie nationale pour analyse des résultats et bilan.

II - CONCLUSION

L'accueil est une mission prioritaire du gendarme. Il permet d'établir des relations de confiance avec la population, de mieux s'intégrer et ainsi, de mener à bien la mission de sécurité publique.

Basée sur le respect, la confiance et la disponibilité, elle est un gage d'efficacité.

L'ACCUEIL DES USAGERS - LE CHARGÉ D'ACCUEIL

Si au moment de la réception des différents témoignages, plaintes, récits, faits, les renseignements ne sont pas correctement recueillis ou exploités, la résolution de l'enquête sera fortement compromise.

I – L'ÉCOUTE

11 – Attitudes négatives

Lors de la phase d'écoute on ne doit pas volontairement ou involontairement avoir ces attitudes :

- ne pas se concentrer sur l'interlocuteur,
- faire autre chose pendant l'écoute,
- être impoli, grossier ou énervé,
- être impatient,
- compter son temps,
- ne pas admettre le point de vue de la personne,
- faire ressortir ses préoccupations personnelles.

Pour devenir un bon récepteur il faut être :

**NEUTRE,
TOLÉRANT,
BIENVEILLANT,
et METTRE EN CONFIANCE.**

12 – Attitudes compréhensives

Afin de mettre en confiance une personne lors d'un entretien et permettre le recueil du maximum de renseignements, il faut :

- contrôler sa pensée et ses émotions,
- rechercher l'idée principale,
- être attentif aux signaux non verbaux,
- continuer l'écoute même si l'on a compris,
- ne pas couper la parole,
- respecter les moments de silence,
- penser à respecter la confidentialité.

13 – L'identification de la situation

Il faut se poser la question : **de quoi s'agit-t il ?**

- Quel est l'objet de la démarche ?
- S'agit-il d'un problème administratif (perte de CG, CNI, etc...)
- S'agit-il d'un problème relevant du pénal ?
- S'agit-il d'un problème personnel (voisinage) ?
- S'agit-il d'une personne convoquée ?

II – LE QUESTIONNEMENT ET LA REFORMULATION

21 – Le questionnement

Après la phase d'écoute, il s'agira de collecter les renseignements tout en recueillant des précisions par les questions suivantes :

- **QUI ?** (la personne concernée)
- **QUOI ?** (les faits)
- **OÙ ?** (le lieu précis)
- **COMMENT ?** (déroulement des faits)
- **QUAND ?** (date et heure)

Ce canevas constitué de **questions dirigées** permet d'avoir des réponses précises.

Il existe également des **questions ouvertes** permettant de connaître des opinions, impressions, sensations, suggestions, etc...

22 – La reformulation

Définition : reformuler c'est répéter de manière plus correcte et plus compréhensible un récit. (Ex: « si j'ai bien compris, vous m'indiquez que... »)

Cette reformulation va permettre de pouvoir transmettre correctement et efficacement le contenu d'une situation. Cela entraînera un compte rendu et une intervention rapide et adaptée.

Il est plus facile de recueillir le renseignement que de le reformuler.

Lors d'une conversation, l'écoute est essentielle.

Cette bonne écoute va permettre de poser des questions objectives et précises pour ensuite pouvoir répéter ou reformuler le contenu du récit.

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

L'accueil téléphonique, tout comme l'accueil physique, doit être de qualité et répondre aux attentes des citoyens. Preuve de compétence et d'efficacité, il contribue grandement à valoriser l'institution et à promouvoir son image de marque. Il permet à l'unité de développer avec la population des relations mutuelles de confiance et de respect.

I - PRINCIPES DE L'ACCUEIL AU TÉLÉPHONE

11 - Les différents types d'appels téléphoniques

On trouve parmi les principaux types d'appels :

- les demandes d'informations (médecin, pharmacie de garde,...),
- les demandes de renseignements (juridiques, administratifs,...),
- les demandes portant sur le suivi d'un dossier (plainte,...),
- les demandes d'intervention urgentes ou non,
- les demandes des correspondants locaux de presse (événements survenus sur la circonscription),
- les demandes pour parler à un gendarme, gradé ou au commandant de brigade,
- les appels des chefs hiérarchiques.

12 - La démarche qualité de l'accueil au téléphone

- ne pas faire attendre plus de 3 sonneries,
- libérer le poste principal en renvoyant l'appel sur un poste secondaire,
- recueillir les coordonnées de l'appelant,
- ne pas hésiter à donner son nom pour que l'interlocuteur ait un référent,
- être courtois en toutes circonstances,
- prendre les messages en cas d'absence de l'interlocuteur souhaité.

13 - Les qualités de l'accueil au téléphone

- savoir écouter son correspondant,
- être simple et concis,
- faire preuve de savoir vivre et de courtoisie,
- être discret,
- être prêt à noter.

II - LE SERVICE AU TÉLÉPHONE

21 - La présentation

Phase d'identification de l'appelant et du service appelé. Elle se fait par les formules de politesse d'usage :

« *Brigade de Gendarmerie de Xxxx, bonjour!* ».

Décliner son identité :

- si on connaît la personne,
- s'il s'agit d'un chef hiérarchique ou d'une autorité (militaire, magistrat, élu,...).

22 - L'écoute / l'analyse

C'est la phase de découverte du motif de l'appel. Elle a lieu en 2 temps :

- **découverte du motif de l'appel**
- **analyse du motif**

23 - La situation (O.O.O.C.O)

Il convient d'appliquer les techniques de base de la communication en pratiquant l'écoute active puis le questionnement.

24 - La reformulation

C'est la phase de compréhension pour :

- bien comprendre la situation,
 - synthétiser l'évènement ou les faits,
 - éviter toute source d'erreurs, ou de perte de temps,
- par : « *Si j'ai bien compris, il s'agit de ...* ».

25 - La solution

C'est la phase d'argumentation.

Il s'agit d'apporter une réponse ou une orientation au problème posé ou éventuellement, de provoquer une intervention.

26 - Information complémentaire

(N° TPH, adresse,...)

27 - Salutations (la prise de congé)

C'est la prise de congé. On quitte l'interlocuteur par une formule de politesse.

Exemple : « *Merci de votre appel,.... je vous souhaite une bonne journée.* »

III - LE TRAITEMENT DES APPELS D'URGENCE

Parmi les appels, certains demandent une attention particulière (l'appel qui signale un incendie, un accident sur la route, un crime ou délit flagrant ou encore la détresse d'une personne). Bien que le CORG (Centre Opérationnel Renseignements de la Gendarmerie) soit destinataire de la majorité des appels d'urgence (17 ou 112), il peut vous arriver de répondre à l'appel d'une personne en détresse ou sollicitant de l'aide.

Pour réagir efficacement, vous devez dès la prise de service vous informer de l'existence de fiches de permanences et de fiches réflexes pour situation d'urgence (ex : déclenchement d'un plan EPERVIER, ROUGE, etc...)

Le canevas suivant peut-être utilisé :

1- Accident

- Le lieu précis ?
- L'heure de l'accident ?
- Nombre de véhicules en cause et types ?
- Gêne à la circulation ?
- Présence de blessés ?
- Y a-t'il des personnes incarcérées ?
- Les secours sont-ils prévenus ?
- L'appelant est-il témoin ?

2- Cambriolage

- De quoi s'agit-il ?
- Le lieu et l'heure exacts des faits ?
- Auteurs présents ou en fuite?
- Un véhicule a-t-il été aperçu ?
- Préjudice ?
- Victime ?
- Inviter l'appelant à préserver les lieux et à rester sur place.

IV – LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE AU TPH

La réception et le traitement des appels téléphoniques sont des tâches délicates. Elles demandent des qualités d'écoute, d'analyse et d'organisation pour que l'usager soit renseigné, rassuré, secouru, ou protégé le plus rapidement possible.

Le soutien psychologique dépend :

- de l'interlocuteur (de son âge, de son sexe)
- du moment (jour / l'angoisse de la nuit)
- de la situation (danger passé / actuel)
- du savoir-faire du chargé d'accueil (expériences)

- de l'état psychologique dans lequel se trouve la personne (peur, panique, angoisse, détresse, mutisme,...)

Si le chargé d'accueil perçoit que l'appelant est bloqué par son émotion, il doit aussitôt le mettre en confiance et l'amener à réfléchir :

« Madame ou Monsieur, avez vous fermé votre porte à clef ? »

« Madame ou Monsieur, votre téléphone portable est-il équipé d'un appareil photo ? »

« Madame ou Monsieur, avez vous des voisins à proximité ? »

Ces questions amènent l'appelant à réfléchir et à agir. Il sort petit à petit de son émotion et peut ainsi coopérer activement à sa propre sécurité. Il faut insister sur l'approche méthodologique à appliquer pour forcer l'appelant à réfléchir avant d'agir.

L'ACCUEIL PHYSIQUE PAR LE CHARGÉ D'ACCUEIL

I – LE SERVICE D'ACCUEIL À LA BRIGADE

11 – Principe

Dans chaque unité un militaire est désigné quotidiennement pour assurer les fonctions de chargé d'accueil. Sa mission est de recevoir le public qui se présente à l'unité, de gérer les appels téléphoniques et la radio.

Il existe 4 grandes familles d'usagers :

- les victimes,
- les contrevenants ou auteurs,
- les témoins,
- les visiteurs.

Les motifs de la venue des usagers sont divers. Les plus fréquents sont :

- une demande d'information,
- une demande de renseignement à caractère judiciaire ou administratif,
- une demande de suite de dossier,
- une demande d'intervention,
- une demande à parler à un personnel de l'unité,
- une demande d'un correspondant de presse,
- une convocation, etc.

12 – Les 5 phases de la logique d'accueil à la brigade

PRÉSENTATION (tenue correcte et en arme)

Se lever pour accueillir toute personne, la saluer, lui faire décliner son identité.

ÉCOUTE ET ANALYSE

Écouter, prendre des notes, analyser le problème et questionner.

REFORMULATION

Montrer que l'on a compris le problème.

RÉSOLUTION = Réaction

Apporter une réponse précise à la demande de votre interlocuteur.

SALUTATIONS

« Au revoir, bonne journée... »

Si l'on est occupé, faire patienter et asseoir la personne. Se hâter car tout visiteur est considéré comme prioritaire.

Ensuite, en fonction du motif de la visite, il convient d'observer quelques règles :

- identifier la personne en s'assurant de son identité,
- vérifier que l'environnement est propice à certaines confidences,
- renseigner complètement, consulter de la documentation si nécessaire,
- écouter, agir si nécessaire (cas de mesures à prendre), prendre éventuellement conseil auprès des anciens, des gradés ou commandant de brigade. La personne doit avoir le sentiment réel que son problème est pris en compte et que tout est fait pour le régler.

S'agissant d'autorités ou de l'accueil d'une personne désirant s'entretenir avec le commandant de brigade, il est essentiel :

- de recueillir l'identité des personnes non connues,
- s'enquérir du motif de la visite (peut être confidentiel),
- rendre compte au commandant de brigade.

Au départ de la personne :

- la reconduire jusqu'au hall d'entrée de l'unité,
- la remercier éventuellement pour sa démarche,
- la saluer.

13 – La permanence de l'accueil

DE JOUR : les affaires ne présentant pas un caractère d'urgence sont traitées aux heures d'ouverture des bureaux.

Mais que se passe-t-il si une personne se présente en dehors des créneaux d'ouverture des bureaux ?

DANS TOUS LES CAS, IL FAUT RÉPONDRE LE MIEUX POSSIBLE À L'ATTENTE DES USAGERS ET TENIR COMPTE DES IMPERATIFS LOCAUX OU DES CIRCONSTANCES.

DE NUIT : le Centre Opérationnel Renseignement de la Gendarmerie (CORG) exerce une partie des fonctions dévolues au planton. Il traite les appels du public. Toutefois, le planton peut intervenir à la demande du CORG en cas d'appel de détresse d'une personne se présentant à la porte de la brigade.

14 - La prise en charge des victimes

Les formations dispensées ont pour but de sensibiliser les personnels, en particulier sur l'accueil des victimes d'infractions pénales. Un partenariat est mené avec les associations d'aide aux victimes.

La gendarmerie participe à la mise en place de numéros verts, à la création de structures d'accueil pour les victimes de violences conjugales, à l'édition de plaquettes d'information d'aide aux victimes.

Un officier est désigné dans chaque groupement GD, comme correspondant d'aide aux victimes. Il est chargé de la coordination des actions menées dans ce domaine.

II – LES TYPES DE POPULATION

21 – Populations rurales

Il s'agit d'un ensemble d'êtres humains qui compose une catégorie particulière de la population, à savoir :

- les agriculteurs,
- les commerçants,
- les élus,
- les résidents,
- les personnalités.

Le renseignement, indispensable à la bonne exécution du service, ne peut s'obtenir qu'en communiquant :

211 - avec les agriculteurs

Le renseignement concernant les manifestations d'agriculteurs est une manière d'anticiper leurs actions et d'empêcher une montée de la violence. Connaître les représentants des syndicats, permet au gendarme de mieux appréhender les contacts et parfois les négociations.

212 - avec les commerçants

Ils constituent souvent la mémoire des communes par leur bonne connaissance des habitants et des faits. Leurs anecdotes sont un moyen d'en savoir plus sur le voisinage.

213 - avec les élus

Dans les campagnes, le maire est un interlocuteur privilégié et c'est souvent par le maire que le gendarme apprend ce qui se passe dans la commune. Il est essentiel que les relations avec cet élu et toute l'équipe municipale soient d'un excellent niveau.

214 - avec les résidents permanents ou occasionnels

Résidents permanents : peuvent être qualifiés comme étant des personnes qui vivent à la campagne et qui ont leurs activités professionnelles à la ville.

Résidents occasionnels : touristes et propriétaires de résidences secondaires.

Ces populations sont à connaître, notamment pour prévenir les vols dans les résidences.

215 - avec les personnalités diverses

Personnalités diverses : ce sont «les politiques» autres que les maires : ministres, sénateurs, etc.

Cela peut être aussi des personnalités dites «publiques» : chanteurs, comédiens, écrivains, peintres, etc. Il peut s'agir également des retraités de la Gendarmerie et des autres armes. Ces personnes sont souvent de bons agents de renseignement.

Le militaire de la Gendarmerie doit prendre en compte le milieu dans lequel il vit. S'il ne s'adapte pas à ce type de population, il se trouvera rapidement en marge et ne s'intégrera jamais.

Que le militaire de la Gendarmerie soit au bureau, sur le terrain ou en intervention, il doit systématiquement respecter les différentes phases de la logique d'accueil.

Le contact avec les populations rurales repose sur la capacité du militaire de la Gendarmerie à s'intégrer dans les campagnes afin d'y être reconnu comme un acteur essentiel de sa circonscription.

22 – Populations périurbaines

Le contact avec la population constitue l'essence même de la mission du militaire de la gendarmerie, il doit être informé de ce qui se passe sur sa circonscription afin de pouvoir renseigner sa hiérarchie en temps utile.

La population périurbaine peut être définie ainsi : «ensemble d'êtres humains qui compose une catégorie de population particulière située au voisinage immédiat d'une ville (les banlieues)».

Différentes composantes de la population

- les majeurs,
- les institutionnels,
- les mineurs,
- les mineurs en danger,
- les auteurs d'infractions,
- les victimes,
- les témoins.

GESTION D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE

I – DÉFINITION DU STRESS

Le stress est la réaction biologique, physiologique, psychologique, d'alarme, de mobilisation et de défense de l'individu face à une agression, une menace ou même à toute modification de l'environnement nécessitant une adaptation.

Il s'agit d'un phénomène d'autorégulation et d'adaptation comprenant des modifications au niveau du système nerveux.

On assiste alors à une accélération des rythmes cardiaque et respiratoire, à un accroissement du taux de sucre dans le sang, à une mise en tension des muscles.

Quelle que soit la nature de la stimulation, qu'elle soit physique, émotionnelle ou sensorielle, la réponse biologique est toujours de même type. En revanche, les conséquences de ces modifications biologiques peuvent être très différentes.

II – LES CAUSES DU STRESS

Le stress peut avoir pour origine :

des situations traumatiques : décès d'un proche, perte d'emploi, témoin d'une catastrophe (accident grave, inondation, incendie, ...), maladie, etc.

des situations professionnelles : surcharge de travail, compétition dans le travail, etc.

des situations personnelles : endettement, fatigue ou tension due à une activité, déception amoureuse, problèmes conjugaux, prédisposition (révélateur de la fragilité).

III – LES EFFETS NÉFASTES DU STRESS SUR L'ORGANISME

Ces effets sont de trois ordres :

- physiques,
- mentaux,
- comportementaux.

31 - Effets au niveau physique

- accélération du rythme cardiaque,
- accélération de la respiration,
- hypertension,
- douleurs musculaires,
- sentiment de malaise,
- troubles divers (maux de tête, nausées, etc...).

-

32 - Effets au niveau mental

- irritabilité, nervosité, humeur changeante,
- manque de sérénité,
- manque de confiance en soi,
- sentiment de panique, d'anxiété,
- démotivation,
- dépression,
- perte de mémoire,
- difficultés de concentration.

33 - Au niveau comportemental

- isolement, prostration,
- fatalisme,
- reproche à soi-même ou à autrui,
- boulimie,
- sudation (tranquillisants),
- prise d'alcool, de tabac, de drogues,
- agressivité, irritation, etc.

IV – L'ACTION PRÉVENTIVE

- . son but : éviter que le désordre s'établisse.
- . ses formes : **informer, éduquer, influencer.**

La Charte.

Lecture des principaux articles notamment l'article 3.

Ces précisions sont nécessaires pour éviter que les conflits résultent de l'absence de prise en compte d'une situation par le chargé d'accueil.

Lorsque le chargé d'accueil est placé devant une situation de tension qui ne relève pas de son fait, il doit pouvoir rester efficace. Pour ce faire, il doit d'abord se calmer et dominer son propre stress.

V – LES TROIS PHASES DU STRESS

- ① **Phase d'alarme**
- ② **Phase de résistance**
- ③ **Phase d'épuisement**

Ce qu'il faut retenir :

Dans la première phase, le sujet est au maximum de ses capacités, il n'est pas réceptif, donc il faut l'écouter,

Dans la seconde, il résiste et dépense beaucoup d'énergie. Il s'affaiblit. On en profite pour penser et préparer sa réponse,

Dans la troisième, il commence à être sensible aux arguments extérieurs.

VI – CONSEILS POUR DOMINER SON STRESS

- Mettre de l'espace entre vous et la personne en colère (créer sa bulle).
- Respirer profondément.
- Se frotter les mains (cela vous donne une contenance).
- Rompre physiquement le contact. Si vous vous sentez en difficulté, vous pouvez demander à un collègue de vous assister, expliquez lui la situation pour éviter une aggravation ou des incompréhensions fâcheuses.

Annexe – CHARTE DE L' ACCUEIL

« Une démarche qualité ... »

Les dispositions de la loi d'orientation et de programmation pour la sécurité intérieure du 29 août 2002 prévoient l'engagement des services de la Police nationale et de la Gendarmerie nationale dans une démarche Qualité :

«... l'accueil, l'information et l'aide aux victimes sont pour les services de sécurité intérieure une priorité...»

Cette priorité se traduit concrètement par la mise en place d'une charte de l'accueil du public et de l'assistance aux victimes.

Notre volonté est de garantir au public, et tout particulièrement aux victimes, un accueil attentif et une prise en compte rapide des demandes exprimées.

Viser l'excellence en plaçant résolument l'usager au centre de nos préoccupations et de notre fonctionnement, tel est notre objectif.



ACCUEIL DU PUBLIC ASSISTANCE AUX VICTIMES



Ministère de l'intérieur,
de l'Outre-mer et des collectivités territoriales
Place Beauvau
75800 - Paris Cédex 08
<http://www.interieur.gouv.fr>
<http://www.gendarmerie.gouv.fr>

Conception et réalisation
DGFN/SICoP - SIRPA-GEND
septembre 2007
SDG 07-21400-80 000



0721400-daplan.indd 1

01/10/2007 10:52:32

01/10/2007 10:52:32

Accueil du public Assistance aux victimes



NOTRE CHARTE

Article 1

L'accueil du public constitue une priorité majeure pour la Police nationale et la Gendarmerie nationale.

Article 2

L'assurance d'être écouté à tout moment par une unité de la Gendarmerie nationale ou un service de la Police nationale, d'être assisté et secouru constitue un droit ouvert à chaque citoyen.

Article 3

La qualité de l'accueil s'appuie sur un comportement empreint de politesse, de retenue et de correction. Elle se traduit par une prise en compte immédiate des demandes du public.

Article 4

Les victimes d'infractions pénales bénéficient d'un accueil privilégié.

Article 5

Les services de la Police nationale et de la Gendarmerie nationale sont tenus de recevoir les plaintes déposées par les victimes d'infractions pénales, quel que soit le lieu de commission.

Article 6

Tout signalement d'une disparition de personne fait l'objet d'une attention particulière et d'un traitement immédiat.

Article 7

Les services de la Police nationale et les unités de la Gendarmerie nationale veillent à informer le plaignant des actes entrepris à la suite de sa déposition et de leurs résultats.

Article 8

Dans le seul but d'identifier les auteurs d'infractions, des informations relatives aux victimes peuvent être enregistrées dans certains fichiers de police judiciaire.

Toute victime peut :

- obtenir communication de ces données,
- demander, en cas d'erreur, leur rectification ou leur suppression.

Ces droits s'exercent indirectement auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 8, rue Vivienne 75083 PARIS CEDEX 02.

Le procureur de la République territorialement compétent peut aussi être saisi.

Sur simple demande orale ou écrite, une notice* détaillant les modalités pratiques de ces droits est remise aux victimes.

En cas de condamnation définitive de l'auteur, la victime peut aussi s'opposer à la conservation dans le fichier des informations la concernant en s'adressant au service de Police ou de Gendarmerie compétent mentionné dans la notice susvisée.

* La notice d'information est diffusée à l'ensemble des services de Police et unités de Gendarmerie.