



Annexe 3 - Comment accueillir avec empathie et bienveillance le récit du déclarant ?

Vous trouverez ci-dessous des conseils permettant d'accueillir avec empathie et bienveillance le récit de faits pouvant relever de la procédure de signalement :

- Accueillir l'agent dans un espace facilitant l'échange en limitant l'ascendance hiérarchique.
- Eviter d'installer un « face à face » avec un bureau qui marque particulièrement cette ascendance et préférer une table ronde.
- Pratiquer l'écoute active :

Elle consiste à écouter l'autre avec attention et de façon non directive, sans jugement hâtif, sans pression. On crée ainsi un espace de confiance, dans lequel la personne se sent respectée et peut s'exprimer en toute liberté.

Comment pratiquer l'écoute active ?

Il s'agit de focaliser toute son attention sur l'autre pour saisir chaque bribe du message transmis, que ce soit verbal ou non verbal, pour ne pas créer une réaction de fermeture et une impression de non prise en compte de la situation

4 clés :

1. Ecouter attentivement et se concentrer sur l'interlocuteur,
2. Clarifier ce qui est dit,
3. Questionner en approfondissant sans aller dans des détails trop intimes, ce qui pourrait réactiver des émotions ou le traumatisme,
4. Reformuler pour s'assurer que vous avez compris **sans interpréter**.

- Prendre des précautions dans les formulations :

Ne pas mettre en doute, ni minimiser ou banaliser le ressenti de l'agent : « êtes-vous bien sûr ? ça m'étonne de lui ou d'elle, c'est pas bien méchant, vous en verrez d'autres, on est dans un milieu d'hommes... »

Toutes ces précautions ont vocation à épargner à l'agent d'être dépassé par des émotions fortes ou de l'inscrire dans une douloureuse répétition de son récit (n'oubliez pas que le déclarant aura à répéter plusieurs fois son récit : un supérieur, un professionnel de santé, les forces de l'ordre, le service juridique, l'avocat...).