



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle



Mesures
préventives

À l'intention des municipalités et organismes municipaux du Québec



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Réalisation : APSAM

Rédaction : Colette Verret, psychologue organisationnelle, Les Consultants Verret
Christine Lamarche, conseillère APSAM
Sylvie Poulin, conseillère APSAM

Merci à madame Pascale Bibeau et monsieur Luc Beaucage pour leurs précieux conseils.

Version originale : 16 mars 2015

Mise à jour : 2 mars 2017

© Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales », 2017
715, rue du Square-Victoria, bureau 710, Montréal (Québec) H2Y 2H7
www.apsam.com

Le générique masculin est utilisé sans discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Nota : Bien que cette publication ait été élaborée avec soin, à partir de sources reconnues comme fiables et crédibles, l'APSAM, ses administrateurs, son personnel, les formateurs associés ainsi que les personnes et organismes qui ont contribué à son élaboration n'exercent aucun contrôle sur votre utilisation des informations, conseils, directives, produits ou services qui y sont mentionnés et n'assument aucune responsabilité à l'égard de votre utilisation de ceux-ci. De plus, le contenu de cette publication pourrait avoir à être adapté dans la pratique, en tenant compte de certaines circonstances de lieu et de temps ainsi que du contexte général ou particulier dans lequel il est utilisé.

Toute reproduction de cette publication ou d'un extrait de celle-ci doit être autorisée par écrit par l'APSAM et porter la mention de sa source.



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Table des matières

INTRODUCTION	1
CONSIGNES GÉNÉRALES POUR LE PERSONNEL EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE.....	3
PERSONNES MALCOMMODES OU IRRITANTES.....	5
Règles de conduite avec une personne malcommode ou irritante — en personne	5
Règles de conduite avec une personne malcommode ou irritante — au téléphone	6
CLIENT COLÉRIQUE OU AGRESSIF.....	8
Règles de conduite avec un client colérique — en personne	9
Règles de conduite avec un client agressif — en personne	10
Règles de conduite avec un client colérique ou agressif — au téléphone.....	11
OCCUPATION DES LOCAUX MUNICIPAUX	13
Règles de conduite lors de l'occupation des locaux.....	13
PRÉCISIONS POUR CERTAINS CONTEXTES DE TRAVAIL.....	14
Employés travaillant dans la communauté	14
RÉFÉRENCES	18



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

INTRODUCTION

La violence provenant de la clientèle est une problématique qui touche plusieurs secteurs d'emploi. Les municipalités et les organismes municipaux sont des milieux où le risque de violence est souvent présent compte tenu des situations de travail dans lesquelles œuvre le personnel (contact avec la clientèle, application de réglementation, travail seul, travail dans la communauté, travail mobile, etc.). La prévention est donc de toute première importance.

Pour aider le secteur municipal à prévenir les manifestations de violence provenant de la clientèle et soutenir le personnel touché, l'APSAM a publié une démarche de prévention. Celle-ci se compose de quatre étapes, la troisième étape étant l'élaboration et la mise en œuvre de mesures préventives¹.



Engagement de
l'organisation



Analyse
de la situation



Mesures
préventives



Suivi, contrôle et
évaluation

Les mesures préventives sont constituées de plusieurs éléments et parmi ceux essentiels à implanter, on retrouve les lignes directrices. Le présent document vise à vous en donner quelques exemples.

Définition

Les lignes directrices s'adressent au personnel susceptible de se retrouver dans différentes situations de tension, d'agressivité ou de violence dans ses rapports avec la clientèle. Elles précisent des comportements à adopter, des attitudes à privilégier, des règles de communication et de conduite à suivre dans le but d'éviter qu'une situation de tension s'envenime et de préserver la santé et la sécurité du personnel. L'analyse de la situation de votre milieu de travail viendra vous préciser quelles lignes directrices devraient être établies.

¹ Pour plus d'informations, consultez notre fiche [Démarche de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle](#) ainsi que notre thème [Violence et clientèle agressive](#) au www.apsam.com.



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Les lignes directrices doivent être élaborées par l'organisation, en collaboration avec le personnel concerné. Il est primordial d'informer et de former les employés visés par ces lignes directrices, d'assurer un suivi quant à leur application et de prévoir leur mise à jour.

La formation est particulièrement essentielle car les lignes directrices visent à orienter le personnel sur des comportements et des attitudes à privilégier dans diverses situations. Prendre connaissance d'une ligne directrice écrite ne suffit pas pour développer des habiletés à transiger avec une clientèle difficile ou agressive.

Les lignes directrices présentées dans ce document vous sont données à titre d'exemple. Chaque équipe devrait les adapter en tenant compte de la réalité de son milieu de travail et en développer de nouvelles pour l'ensemble des situations identifiées lors de l'étape d'analyse.

Ce document est appelé à évoluer. Les expériences des milieux de travail nous permettront d'en bonifier au fur et à mesure le contenu. Visitez régulièrement notre site Internet pour vous assurer d'avoir la plus récente version.



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

CONSIGNES GÉNÉRALES POUR LE PERSONNEL EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE

- Assurez-vous de comprendre et de respecter le rôle que vous devez jouer au sein de votre organisation. Bien sûr, il faut d'abord que ce rôle soit bien défini et qu'il vous soit expliqué.
- Rappelez-vous qu'un bon service à la clientèle peut permettre de prévenir et de désamorcer des situations de tension.
- Assurez-vous de bien connaître votre milieu de travail :
 - l'aménagement des lieux (ex. : localisation des sorties en cas de situations critiques, localisation et fonctionnement du système d'appel à l'aide);
 - le rôle des différentes personnes dans l'organisation (ex. : personnel de sécurité, supérieur immédiat, collègues).
- Informez-vous sur les autres mesures de prévention de la violence élaborées par votre organisation et mettez-les en application (ex. : procédures).
- Lorsque possible, préparez les rencontres avec les clients (ex. : consultation du dossier, discussion avec des collègues ayant déjà eu à transiger avec le client à rencontrer). Si des difficultés sont anticipées, élaborer, en collaboration avec votre gestionnaire, une stratégie avant l'intervention afin de réduire les risques.
- Évitez de laisser accessibles des objets qui pourraient servir de projectiles (ex. : agrafeuse, ciseaux, coupe-papier, pot de fleurs, présentoir).
- Éviter de porter des vêtements ou des accessoires faciles à empoigner (ex. : foulard, bijoux).
- Évitez d'afficher ou de donner de l'information personnelle (ex. : indication sur le lieu de résidence, photos des enfants).
- Rapportez rapidement tout événement selon la procédure de votre organisation.
- Suite à certains événements, il pourrait y avoir des actions ou des mesures à prendre envers l'auteur de l'acte de violence. Bien analyser le contexte avec votre gestionnaire, et si requis avec les partenaires du corps de police et le personnel des affaires juridiques, permettra de faire les meilleurs choix possible quant aux mesures à prendre. Demandez d'avoir un suivi sur les mesures qui ont été prises pour assurer votre santé et votre sécurité.
- Si une plainte est déposée au Service de police, il est important de toujours demander le numéro d'événement.



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Consignes pour l'organisation

Les personnes susceptibles d'entrer en contact avec des clients difficiles ou agressifs devraient avoir les habiletés pour :

- Identifier rapidement les indices d'une situation qui dérape.
- Appliquer des techniques de communication susceptibles de prévenir ou de diminuer l'agressivité verbale.
- Utiliser des stratégies de protection lors de situations difficiles avec la clientèle (ex. : respecter l'espace vital de l'autre, démontrer qu'on est relié à d'autres personnes).

Pour soutenir les milieux de travail relativement à ces aspects, l'APSAM offre une formation intitulée [Clientèles difficiles ou agressives : intervenir de façon sécuritaire](#).



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

PERSONNES MALCOMMODOES OU IRRITANTES

Dans le monde municipal, certains clients se sentent justifiés de faire connaître leur point de vue au personnel. Il arrive régulièrement que la clientèle appelle pour informer qu'un service n'a pas été rendu correctement (ramassage des poubelles, déneigement, signalisation, etc.). Chaque client a le droit de s'exprimer et d'être entendu. Il est important d'être à l'écoute d'une critique constructive, formulée avec sincérité et dans le souci d'améliorer les choses. Par contre, comment accueillir la clientèle qui prend plaisir à souligner la moindre situation qui ne la satisfait pas, son désaccord sur les façons de faire ou ses commentaires sur des travailleurs municipaux? Ces appels ou ces commentaires répétitifs peuvent avoir un impact sur le désir d'être à l'écoute. Toutefois, malgré le caractère irritant de ces situations, il est important de favoriser le questionnement et la recherche de solutions plutôt que l'affrontement.

Règles de conduite avec une personne malcommode ou irritante — en personne

- Observez le regard de votre interlocuteur.
- Prêtez attention aux mots, au ton et au langage corporel. Répondez en tenant compte des termes utilisés par le client et non pas en utilisant votre vocabulaire, qui est parfois technique et difficile à décoder pour lui.
- Écoutez l'interlocuteur et démontrez de l'intérêt à son égard. Ne perdez jamais de vue qu'il peut être client de la municipalité pour longtemps, il est donc important de créer une relation de confiance.
- Remerciez la personne de vous donner l'information.
- Concentrez-vous sur la situation et non sur la personne. Mettez-vous en mode solutions.
- Tenez-vous-en aux faits et non aux opinions. Demandez à votre interlocuteur de clarifier certains points et si la critique est fondée, admettez l'erreur, mettez l'accent sur ce qui peut être fait pour corriger la situation et informez la personne que vous ferez un suivi.
- Avez la personne responsable d'offrir le service et assurez-vous que le nécessaire est fait.



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Règles de conduite avec une personne malcommode ou irritante — au téléphone

- Prêtez attention au ton et aux mots. Répondez en tenant compte des termes utilisés par la personne et non pas dans votre vocabulaire qui est parfois technique et difficile à décoder pour elle.
- Notez sur papier les 2 premières phrases du client, cela vous permettra de vous repositionner dans la conversation.
- Écoutez l'interlocuteur et démontrez de l'intérêt à son égard. Souvent, la clientèle a une intention positive et elle est convaincue qu'elle rend service en rapportant certaines situations.
- Remerciez la personne de vous donner l'information. Cela permet de créer une relation de confiance.
- Concentrez-vous sur la situation et mettez-vous en mode solutions.
- Tenez-vous-en aux faits et non aux opinions. Demandez à votre interlocuteur de clarifier certains points et si la critique est fondée, admettez l'erreur, mettez l'accent sur ce qui peut être fait pour corriger la situation et informez la personne que vous ferez un suivi.
- Avisez la personne responsable d'offrir le service et assurez-vous que le nécessaire est fait.

À noter :

- Les gens négatifs sont souvent des gens anxieux; il est donc important de tenter d'apaiser leurs inquiétudes. Répondez avec tact : « *Je suis désolé de l'apprendre. Expliquez-moi pourquoi vous dites ça.* »
- Avec les personnes malcommodes ou irritantes, le dialogue est toujours une solution. Si la clientèle se sent écoutée, la relation risque moins de se détériorer. Mettre l'accent sur ce qui peut être fait, en plus de formuler positivement votre réponse, aide à maintenir une relation de collaboration. Attention au vocabulaire négatif, il peut signifier un manque d'intérêt ou de compétence (ex. : « *Je ne suis pas la bonne personne* », « *Nous ne sommes pas en mesure de répondre à cette question* »).



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Consignes pour l'organisation

Si une situation particulière est souvent décriée par les clients, il relève de la gestion de bien identifier le problème et de mettre en œuvre des correctifs pour l'éliminer ou le contrôler. En éliminant ces irritants, on peut contribuer à prévenir de futures manifestations de violence envers le personnel.



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

CLIENT COLÉRIQUE OU AGRESSIF

Un client colérique exprime avec intensité sa désapprobation face, par exemple, à une demande refusée ou à un désaccord avec la réglementation municipale. Il va élever le ton. Certains vont crier ou utiliser un vocabulaire qui peut être blessant. Rappelez-vous qu'un client en colère met tellement d'énergie à vous faire comprendre qu'il est en colère qu'il lui est difficile d'expliquer clairement et poliment la situation. Il peut avoir recours à des allusions, sarcasmes, insinuations afin de dire ce qu'il a sur le cœur. Il se peut aussi qu'il doute de votre intention réelle de l'aider, il peut même lui arriver de penser que vous êtes mal intentionné. Comment peut-il alors se sentir en confiance?

Un client agressif, c'est celui qui n'accepte à aucun prix qu'on lui refuse, par exemple, une demande ou un permis. Il ne comprend pas ou ne veut pas comprendre le « NON ». Pour lui, un refus est intolérable. Il insiste et même si tous les faits ont été dits et toutes les explications sur la réglementation ont été données, il se met à jurer et à crier. Il peut aussi tenter de se rapprocher, lancer des objets sur le bureau ou le comptoir, bousculer une chaise, claquer la porte, etc. Un client qui a perdu son sang-froid a besoin d'une victime, n'acceptez pas d'en être une. Même s'il est difficile de respecter les gens qui ne vous respectent pas, maîtrisez vos émotions et dirigez votre attention sur les faits. Souvenez-vous qu'avec les lignes directrices proposées, ni nous n'attaquons, ni nous n'acceptons l'attaque. L'une des grandes erreurs commises lors d'échanges verbaux est de poursuivre une discussion pour essayer de vous justifier ou de convaincre l'interlocuteur de votre point de vue. En évitant de contre-attaquer, vous arriverez plus rapidement à reprendre le *leadership* de la conversation.



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Règles de conduite avec un client colérique — en personne

- Rassurez le client sur votre intention de l'aider (ex. : « *La dernière chose que je souhaite, c'est que vous pensiez que je n'ai pas l'intention de vous aider, bien au contraire, j'aimerais mieux comprendre la situation afin de voir avec vous les solutions possibles.* »)
- Donnez au client le bénéfice du doute, gardez votre calme, laissez-le partager sa colère et dites poliment, par exemple, avec un ton plus bas que lui : « *Je vois que vous êtes incommodé et je souhaite vraiment vous aider. Comme le ton monte actuellement, est-ce qu'on pourrait se parler autrement? Je veux m'assurer de bien comprendre la situation et de voir les différentes solutions qui s'offrent.* »
- Permettez au client d'exprimer son point de vue et passez en mode solutions.
- Si le client persiste et continue, donnez des choix à l'interlocuteur, cela va lui permettre de reprendre le contrôle de ses émotions et de préserver son ego (ex. : « *Actuellement, nous avons différents choix : (1) on continue, on parle de la situation calmement et on regarde les solutions possibles, (2) on prend une pause (prétextez d'aller vérifier le dossier) (3) on réfléchit chacun de notre côté et on se rappelle. Quel est votre choix?* »)
- Gardez une certaine distance afin d'éviter que la personne ne se sente envahie.
- Rapportez l'événement selon la procédure de votre organisation.



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Règles de conduite avec un client agressif — en personne

Lorsque le client hurle, insulte, tape du poing sur la table :

- Restez calme, impassible et objectif (ex. : « *Je sais que vous êtes déçu et inquiet à propos de cette situation, bien sûr qu'il faut régler ça, par contre, s'insulter et s'injurier ne résoudra pas la situation. C'est très désagréable et ça ne me fera pas mieux travailler. Nous parlons fort. Nous devrions peut-être baisser un peu le volume, car nous avons besoin de tout notre calme et de notre objectivité pour régler cette situation, et je comprends que c'est important pour vous.* »)
- Essayez de vous concentrer sur la situation et non sur le comportement.
- Gardez une certaine distance afin d'éviter que la personne ne se sente envahie.
- Si le client a perdu son sang-froid et que ses cris persistent, évitez de dire à la personne : « *Calmez-vous!* ». Elle vous dira probablement qu'elle est calme ou qu'elle vous parlera comme elle l'entend. Avisez-la plutôt que si elle continue de vous parler sur ce ton, vous ne serez pas en mesure de poursuivre et que vous devrez mettre un terme à la conversation actuelle. Elle pourra être reprise à un autre moment. Il n'est pas question de se laisser insulter : cela veut tout simplement dire que vous n'encouragez pas l'escalade d'insultes.
- Ou, avisez l'interlocuteur : « *Ce que je vais faire, c'est que je vais demander à mon supérieur de vous rencontrer ou de vous rappeler pour que vous puissiez en discuter et prendre entente.* » Informez le supérieur de la situation.
- Si toutes ces stratégies ne fonctionnent pas ou que **vous craignez pour votre sécurité**, il est préférable de mettre fin à la conversation en prétextant un oubli, un document manquant ou une urgence et de quitter les lieux (si c'est sécuritaire de le faire).
- En fonction de la situation, vous pourriez, par exemple, revenir avec un collègue habilité et désigné pour intervenir ou le laisser intervenir seul en l'informant au préalable, des tensions et de la situation délicate. À ce moment, il y a de fortes chances que le client change de ton. Gardez en tête que le client ne veut pas seulement que vous compreniez sa situation, il veut que vous compreniez sa réaction.
- Rapportez l'événement selon la procédure de votre organisation.



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Règles de conduite avec un client colérique ou agressif — au téléphone

- Lorsque le client est colérique ou agressif au téléphone, prenez sa demande en note (elle est souvent faite dès le début de l'appel) ou assurez-vous qu'il la précise. Cette façon de faire permet de répondre précisément à la demande et d'éviter les digressions et les répétitions (ex. : « *Je souhaite vous aider et répondre à vos inquiétudes, par contre je vais avoir du mal à le faire si on reste sur ce registre. J'aimerais bien comprendre la situation et voir avec vous les solutions possibles.* »)
- Permettez au client d'exprimer son point de vue et passez en mode solutions.
- Prêtez attention au ton et aux mots que vous utilisez.
- Si le client persiste et continue, vous pouvez aussi mettre l'appel en attente en mentionnant que vous lui reviendrez rapidement. Au retour, reprenez la conversation en disant « *Merci de votre patience, si j'ai bien compris votre demande, vous souhaitez...* ». Si possible, reprendre les mots prononcés au début de l'appel téléphonique.
- Lorsque la mise en attente ne permet pas au client de se calmer et si la conversation s'enflamme, il n'est pas recommandé de raccrocher au nez de votre interlocuteur. Vous pouvez dire que vous devez consulter une autre personne du service et que vous le rappellerez. Vous pouvez aussi lui demander quel est le meilleur moment pour le joindre, est-ce en matinée ou en après-midi. Normalement, l'interlocuteur sera plus calme lors de votre appel.
- Rapportez l'événement selon la procédure de votre organisation.

À noter :

- Lorsqu'un client est agressif, il est très important de se mettre en mode écoute. Ses doléances sont dirigées vers quoi ou vers qui. Si son mécontentement est dirigé vers l'organisation ou la réglementation, vous pourrez reprendre le contrôle de la conversation en appliquant les stratégies énoncées précédemment. Par contre, si ses récriminations vous sont adressées personnellement, il ne vous accorde probablement pas assez de crédibilité pour gérer la situation. Il serait alors préférable de l'informer qu'une autre personne va répondre à ses demandes. Avisez votre remplaçant de la situation.
- Évitez le piège de vouloir avoir raison à tout prix.
- Ne faites surtout pas de promesse que vous ne pourriez pas tenir.
- Si vous donnez un ordre à un client, il aura naturellement tendance à ne pas vouloir le suivre.



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

- Questionner au lieu d'affirmer permet au client de rester ouvert à l'échange.
- Il est important que la personne sente que vous entreprenez toutes les démarches pour lui venir en aide dans le cadre légal de votre rôle.
- Attention à la réciprocité. Une personne agressive peut provoquer des réactions agressives chez vous. Répondre par l'agressivité ne réglera pas la situation.
- Rappelez-vous que la violence éclate lorsque son auteur se sent acculé et ne perçoit aucune autre issue. D'où l'importance de chercher à donner des solutions de rechange.

Consignes pour l'organisation

Il est primordial que l'organisation planifie la façon dont un employé pourra avoir de l'assistance si ce dernier se trouve dans une situation qui le requiert. Il faut alors déterminer les rôles et les responsabilités de chacun dans ce genre de situations.



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

OCCUPATION DES LOCAUX MUNICIPAUX

Il peut arriver que des individus, déterminés à rencontrer par exemple le maire, un gestionnaire, un inspecteur, se présentent à vos bureaux et exigent de voir cette personne immédiatement sous peine d'occuper vos bureaux. Si une telle situation arrive, voici ce que vous pouvez faire :

Règles de conduite lors de l'occupation des locaux

- Gardez votre calme, demandez qui vous devez annoncer et le motif de la visite.
- Avertissez la personne ou son personnel adjoint et utilisez un code que vous aurez établi préalablement afin que ce dernier comprenne qu'il y a des personnes qui occupent les lieux (indiquez le nombre).
- Si vous craignez pour votre sécurité, prétextez une urgence et quittez les lieux. Il est recommandé de ne pas mentir aux occupants cela pourrait les rendre encore plus revendicatifs (ex. : « *Monsieur le maire est absent* », quand son auto est dans le stationnement).
- En fonction de la situation, suivez les règles établies par votre organisation (ex. : si la situation se détériore, actionner le bouton d'appel à l'aide, faire appel au gardien de sécurité, aux policiers).
- Rapportez l'événement selon la procédure de votre organisation.

Consignes pour l'organisation

L'organisation devrait établir des règles et des stratégies d'intervention claires (incluant la définition des rôles et responsabilités de chacun) advenant une occupation des locaux et s'assurer qu'elles soient connues et comprises par toutes les personnes concernées.



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

PRÉCISIONS POUR CERTAINS CONTEXTES DE TRAVAIL

Employés travaillant dans la communauté

En plus des consignes générales et des lignes directrices s'adressant au personnel susceptible de se retrouver dans différentes situations de tension, d'agressivité ou de violence dans ses rapports avec la clientèle, nous vous proposons des règles de conduite complémentaires si vous avez à travailler dans la communauté. Cela signifie que vous êtes un employé sur le terrain et que, dans le cadre de vos fonctions, vous devez vous présenter seul ou en petit nombre au domicile de citoyens ou dans divers types d'établissements (restaurants, usines). Vous êtes donc appelé à être en contact avec des clients dans leur propre environnement.

Autres règles de conduite si vous travaillez dans la communauté

Préparation de la visite et collecte de renseignements

- Assurez-vous de connaître et de respecter les lignes directrices, les procédures, les règles de sécurité établies par votre organisation. Ex. : procédure pour le travail dans un lieu isolé.
- Recueillez au préalable des informations pertinentes au dossier, par exemple :
 - Existe-t-il des rapports des interventions antérieures?
 - Est-ce qu'une de vos interventions ou celles d'un collègue se sont déjà mal déroulées?
 - Selon la carte de la municipalité et des secteurs, est-ce que le lieu de votre intervention est éloigné?
 - Est-il possible que vous vous trouviez en présence de serres hydroponiques, d'objets volés, d'un gang connu, etc.?
- Évaluez si votre intervention peut engendrer du mécontentement ou de l'agressivité chez le client (ex. : mauvaise nouvelle à transmettre, application d'une réglementation pouvant conduire à l'émission d'un constat d'infraction).
- Si vous craignez pour votre sécurité, lorsque possible, faites un appel téléphonique pré-visite pour valider l'état d'esprit du client et sa volonté de collaborer.
- En fonction des renseignements recueillis, discutez avec votre gestionnaire de la meilleure façon de faire l'intervention (faire la rencontre au bureau, régler le dossier au téléphone, être accompagné d'un collègue, de la police, etc.). Identifiez les partenaires disponibles pour vous aider (CLSC, policiers, collègues, etc.).



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Autres règles de conduite si vous travaillez dans la communauté (suite)

- Discutez également des mesures et méthodes à planifier pour obtenir de l'aide en cas de besoin (ex. : avoir un moyen de communication fiable et efficace, une alarme personnelle, des dispositifs de localisation GPS; établir des codes avec des collègues pour leur signifier, lors d'un appel, qu'une aide est nécessaire).
- Avertissez toujours une personne du bureau de votre itinéraire et des adresses des visites à effectuer. Faites un appel avant et après la visite si nécessaire.
- N'apportez que le strict nécessaire à vos visites. Pour éviter le vol, votre porte-monnaie et sac à main devraient demeurer en sécurité dans le coffre de votre voiture.
- Ne portez pas de vêtements ou accessoires faciles à empoigner (ex. : foulard, bijoux).
- Portez des chaussures qui vous permettraient de quitter les lieux rapidement.
- Assurez-vous que la voiture que vous utilisez est en bonne condition et que le réservoir contient suffisamment d'essence.
- Ne transportez aucun type d'arme, toute arme peut être utilisée contre vous.
- Préparez à l'avance des excuses dans le but de quitter les lieux advenant le cas où une situation se détériorerait (ex. : « *je dois aller chercher un document que j'ai oublié dans ma voiture, attendez-moi, je reviens dans 2 minutes* »; « *j'attends un appel important et j'ai oublié mon cellulaire dans ma voiture, je reviens tout de suite* »).

Arrivée sur les lieux

- Observez le voisinage et l'extérieur de la résidence ou du bâtiment. Repérez les animaux (ex. : pour un chien, ouvrir et fermer la portière de l'auto à 2-3 reprises et l'animal va se présenter, vérifier s'il y a des indicateurs de présence d'animaux comme une laisse ou des jeux).
- Repérez la présence d'autres personnes sur les lieux, les indications d'autres dangers, etc.
- Localisez les sorties.
- Rendez-vous visible.
- Assurez-vous d'avoir les moyens de quitter les lieux (ex. : stationner votre véhicule de façon à pouvoir quitter les lieux rapidement, choisir une place de stationnement sécuritaire pour éviter qu'une personne se gare derrière vous et vous bloque le passage, verrouiller votre voiture et garder vos clés à portée de main).



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Autres règles de conduite si vous travaillez dans la communauté (suite)

Approche et entrée

- Effectuez toujours vos visites dans le respect du client et de sa propriété.
- Identifiez-vous et présentez un document officiel ou un badge, apposé ou non sur un vêtement, qui confirme que vous êtes un employé municipal.
- Indiquez le but de votre visite.
- Prenez le temps de discuter un peu avec le client avant d'entrer dans sa résidence ou dans le bâtiment. Ceci vous permettra, entre autres, de valider sa collaboration, de vérifier la présence d'autres personnes sur les lieux, etc.
- Assurez votre sécurité et ne vous obligez pas à faire une rencontre quand votre santé et votre sécurité sont menacées. Il y aura toujours une autre occasion de planifier à nouveau une visite.
- Si le client ne veut pas vous autoriser à entrer, n'insistez pas et quittez les lieux.
- Lors de l'entrée dans la résidence ou dans le bâtiment, marchez derrière le client, laissez-le indiquer le chemin.
- Vérifiez si la porte de sortie est déverrouillée.
- Gardez vos chaussures et votre manteau avec vous. Prévoyez des couvre-chaussures au besoin.
- Observez les personnes dans la pièce (vêtement, mains, etc.), leur état.
- Si possible, augmentez la distance qui vous sépare du client (ex. : si vous utilisez des documents, en amener deux copies, de sorte que vous puissiez être assis face au client et non à côté de lui).
- Observez l'état et la configuration des lieux, repérez les issues.
- Placez-vous de façon à être à proximité d'une porte de sortie (entre la porte et le client) afin de vous garder un accès libre.
- Pour assurer votre sécurité en cas de déplacement dans l'obscurité, ayez une lampe de poche à portée de main.
- Restez vigilant et évaluez continuellement si la situation se détériore.



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Autres règles de conduite si vous travaillez dans la communauté (suite)

- Si vous ne vous sentez pas en sécurité durant la rencontre, vous pouvez prétexter qu'il vous manque une information ou un document et quitter les lieux.

Sortie

- Rendez-vous près de la sortie.
- Faites un court bilan avec l'occupant, en l'informant des suites possibles à l'intervention (si vous jugez opportun de le faire).
- Remettez-lui la documentation, s'il y a lieu.
- Demeurez vigilant pour ne pas avoir de surprise à la dernière minute.
- Ne lui tournez pas le dos.
- Évitez de vous faire raccompagner jusqu'à votre véhicule par le client.
- Verrouillez les portes de votre véhicule dès que vous aurez pris place à bord.
- Quittez les lieux et remplissez les documents ou les rapports découlant de votre visite dans un lieu sécuritaire.
- Assurez-vous que toute intervention qui a mis votre santé et votre sécurité en péril soit consignée au dossier.

Consignes pour l'organisation

- Compléter la présente ligne directrice en tenant compte de vos procédures, de vos règles de sécurité et des autres lignes directrices établies par votre organisation.
- S'assurer du bon état des véhicules et des équipements utilisés par le personnel.
- Recueillir de l'information sur les secteurs plus problématiques (ex. : prendre contact avec le service de police pour s'assurer qu'il vous communique les informations sur la dangerosité de certains secteurs ou milieux; communiquer ces informations aux membres du personnel concernés).



Lignes directrices

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Consignes pour l'organisation (suite)

- Mettre en œuvre une méthode pour informer le personnel concerné des situations à risque de violence (ex. : clients ayant déjà eu des antécédents de violence envers un collègue, présence d'animaux domestiques dangereux chez un citoyen, dossier en litige entre la municipalité et un client).
- Mettre en place un « système de jumelage » et s'assurer que les employés connaissent l'existence de cette option et les circonstances dans lesquelles ils devraient y recourir.
- Planifier les moments de la journée où des visites sont possibles dans des secteurs ou chez des clients à risque.

RÉFÉRENCES

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « administration provinciale » (APSSAP). (s.d.). *Brochure d'information : prévention de la violence*. Repéré à <http://apssap.qc.ca/documents/prevention-de-la-violence-2>

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS). (2002). *Prévention des agressions lors d'interventions dans la communauté – Astuces de sécurité*. Repéré à http://www.asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/Guides_Broch_Depl/B29_agressions.pdf

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST). (s.d.). *Travailler seul – Rester en sécurité en terrain inconnu*. Repéré à <http://www.cchst.ca/newsletters/hsreport/issues/2015/08/ezone.html?id=3373&link=1#hsreport-tipstools>

Conseil de la santé et de la sécurité au travail de l'Ontario (CSSTO). (2010). *Élaboration de politiques et de programmes concernant la violence et le harcèlement au travail – Trousse à outils*. (éd. 2013). Repéré à <http://www.ontla.on.ca/library/repository/mon/24004/300904.pdf>

de Becker, G. (1997). *La peur qui vous sauve, comment reconnaître et prévenir la violence*. Paris, France : J.-C. Lattès.