APSSAP | Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « Administration provinciale »

Brochure d'information

Prévention de la violence

Bonjour ! Est-ce que je peux vous aider ?

BONJOUR ! EST-CE QUE JE PEUX VOUS AIDER ?

BESOIN D'AIDE ?

L'APSSAP a conçu un guide pour vous aider à rédiger votre programme de mesures préventives.

Pour plus d'information ou pour une assistance technique lors de la rédaction de votre programme de mesures préventives, communiquez avec nous au 418 624-4801.

RESPONSABILITÉS DE L'EMPLOYEUR

L'employeur a l'obligation, en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, de mettre en place des méthodes de travail pour protéger ses travailleurs dans l'exécution des activités particulières.

Le programme de mesures préventives relatif aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle permet à l'employeur de remplir une partie de cette obligation.

Quelles attitudes le personnel devrait-il adopter lorsqu'il est aux prises avec un client agressif au téléphone ?

Lors d'un entretien téléphonique, il faut porter une attention particulière à la manière dont les mots sont diffusés : le ton, le volume et le rythme en particulier. Reconnaître les émotions que vit le client peut ainsi aider à adopter les attitudes appropriées, évitant du même coup une escalade possible.

Notre attitude peut avoir un impact sur l'attitude propre du client. Par exemple, garder un ton de voix calme et un débit pausé peut influencer le client à baisser le ton et à se calmer. Si, par contre, le volume élevé de la voix du client nous fait réagir en élevant nous-même la voix, il risque d'y avoir une escalade, avec les conséquences négatives que cela peut comporter.

1. Soyez attentif aux signes de tension, tentez de décoder les émotions

Un client qui semble inquiet, anxieux, stressé ou qui se pose des questions a besoin d'être rassuré. Faire fi de ses besoins risque de faire « monter la pression ». Il faut donc répondre le mieux possible à ses interrogations et surtout bien l'écouter. Il faut lui faire sentir, par les mots que l'on emploie et par la manière de les transmettre, que l'on s'intéresse à lui, à ses attentes et à ses émotions.

2. Évitez de provoquer, écoutez et laissez parler le client

Lorsque le client monte le ton, qu'il écoute de moins en moins et parle de plus en plus, qu'il exprime son mécontentement, il ne sert à rien de tenter de lui parler, il ne vous écoute plus. Tant qu'il ne s'attaque pas à vous, laissez-le aller ! Cette tolérance peut faciliter le retour à un état plus « normal », puisque l'expression des sentiments a été autorisée. Interdire au client d'extérioriser ses émotions risque de l'amener à faire exprimer les émotions qu'il refoule par des menaces ou de l'intimidation verbale ou encore en indiquant qu'il « passera à l'acte si… ».

3. Adoptez une attitude directive

Le client ne pourra pas tenir le rythme éternellement et il finira par cesser ce comportement. Il faut alors fixer des limites quant aux attitudes et aux propos employés que l'on juge inacceptables. Idéalement, les limites que l'on fixe au client devraient être formulées d'une manière positive plutôt que négative. En ce sens, il est plus efficace de nommer le comportement que l'on souhaite voir adopter par le client plutôt que d'indiquer celui que l'on juge inapproprié. Par exemple, demander au client de parler plus calmement est généralement une formulation plus gagnante que de lui demander de ne pas crier.

4. Si le client n'obtempère pas, raccrochez

Laisser le client exprimer ses émotions ne doit tout de même pas être trop long ! Il ne faut donc pas hésiter à mettre fin à la conversation lorsque l'on constate que le client ne veut pas suivre les limites fixées préalablement. Autrement dit, après un certain temps que dure ce « monologue », il faut raccrocher le combiné, après avoir préalablement avisé l'interlocuteur.

5. Si des menaces ou des injures ont été faites, demandez de répéter et notez les termes exacts

Lorsque les attaques du client portent sur vous, il est important de rapporter les termes exacts utilisés par le client au moment de déclarer cet événement. N'hésitez pas à rappeler vos limites ! Encore une fois, si le client n'obtempère pas, raccrochez !

6. Rapportez immédiatement l'événement à votre supérieur

Il sera alors possible pour le gestionnaire de mettre en place des mesures afin d'éviter que le client ne renouvelle ce comportement ou ne passe à l'action.

PROGRAMME DE MESURES PRÉVENTIVES

Les informations fournies dans ce document ne remplacent pas les orientations déterminées par votre ministère ou votre organisme.

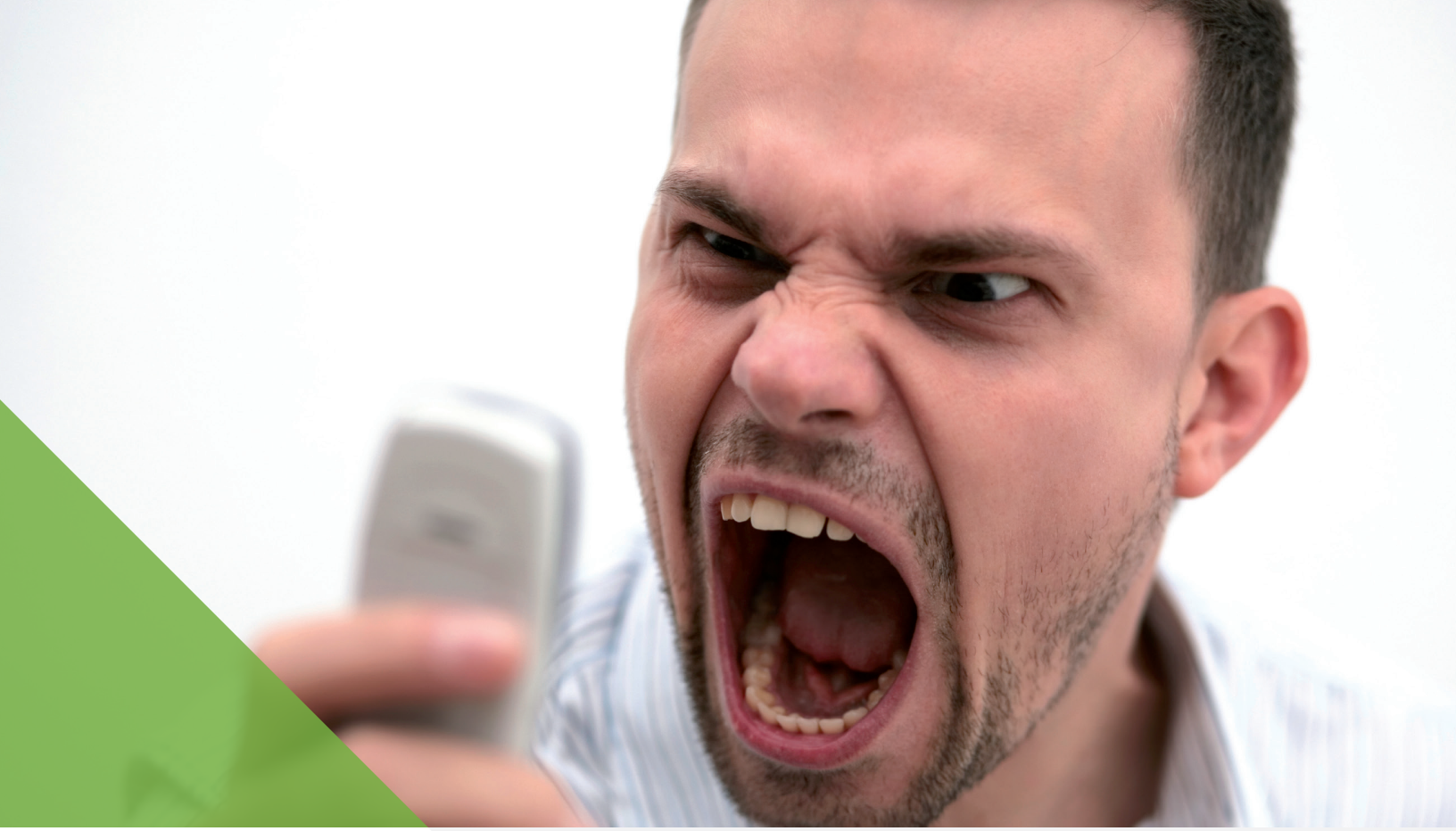
Dans la mesure où votre employeur reconnaît les événements de violence possibles par la clientèle comme un risque pour les employés, un programme de mesures préventives devrait être mis en place.

Informez-vous auprès des responsables en santé et sécurité de votre ministère ou de votre organisme.

SERVIR LA CLIENTÈLE… MAIS À QUEL PRIX ?

Discuter au téléphone avec une personne fâchée, agressive et qui en veut « au système » n'est certes pas une chose facile.

Être en colère ou frustré contre une situation peut se comprendre, mais il ne faut pas accepter que ces émotions se traduisent par de la violence. Donc, n'hésitez pas à mettre fin à la conversation.



Toute reproduction d'un extrait ou de la totalité de cette fiche doit être préalablement autorisée par écrit par l'APSSAP et porter la mention de sa source.

Tél. : 418.624.4801

Téléc. : 418.624.4858

apssap@apssap.qc.ca

apssap.qc.ca

Notre mission

Nous avons pour mission de favoriser la prise en charge paritaire de la prévention en matière de santé, de sécurité et d'intégrité physique des personnes du secteur de l'Administration provinciale. Pour ce faire, nous offrons des services de formation, d'information, de conseil et d'assistance auprès des membres du secteur de l'Administration provinciale.

Notre clientèle

Le secteur de l'Administration provinciale regroupe plus de 1 600 établissements qui emploient au-delà de 70 000 personnes. Dans le cadre de son programme d'action, l'APSSAP répond aux demandes des comités de santé et sécurité, des mécanismes de participation ainsi que des coordonnateurs ministériels et syndicaux. Cette procédure permet aux travailleurs et aux gestionnaires du secteur de bénéficier des services auxquels ils ont droit.

Nos conseillers

- Jean-Philippe Lamonde
- Esther Thibault