



APSSAP

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



PRÉVENTION DE LA
VIOLENCE AU TRAVAIL

LA PRÉVENTION LORS DES RENCONTRES EN SALLE D'ENTREVUE

FICHE D'INFORMATION

**PARTENAIRE
DE VOS ACTIONS**

www.apssap.qc.ca

LA PRÉVENTION LORS DES RENCONTRES EN SALLE D'ENTREVUE

FICHE D'INFORMATION

Dans cette fiche d'information, vous trouverez un ensemble de comportements préventifs à adopter avant, pendant et après des rencontres en salle d'entrevue avec une clientèle qui pourrait avoir des comportements agressifs.

AVANT LA RENCONTRE :

■ PRENEZ CONNAISSANCE DU DOSSIER

Consulter le dossier, interroger vos collègues, votre chef d'équipe ou votre gestionnaire afin de déterminer l'approche à privilégier avec votre client ou de mettre en place des mesures préventives spécifiques.

■ INFORMEZ VOS COLLÈGUES

Ils seront alors plus alertes et porteront une attention particulière au déroulement de votre rencontre. Vous pouvez aussi prévoir des interactions afin de montrer au client que vous êtes relié aux collègues de votre bureau.

■ FAITES VOTRE FEUILLE DE ROUTE PSYCHOLOGIQUE

Vous avez probablement déjà remarqué que vous êtes plus ou moins alerte à certains moments de la journée. Privilégiez les moments où vous êtes le plus vigilant pour rencontrer votre client, surtout si vous avez à lui annoncer une mauvaise nouvelle. Encore mieux, faites-le au téléphone lorsque c'est possible.

■ CHOISISSEZ LA SALLE D'ENTREVUE APPROPRIÉE

Lorsque vous appréhendez une rencontre difficile, choisissez une salle d'entrevue visible de l'accueil ou de vos collègues. Vous pourriez choisir une salle dont l'aménagement vous permet de vous retirer rapidement dans les aires sécurisées.

■ ASSUREZ-VOUS QUE L'AMÉNAGEMENT EST ADÉQUAT

Vous devriez entre autres vous asseoir près de la porte de sortie. Il est aussi important de connaître son environnement, par exemple l'emplacement et le fonctionnement du bouton d'appel à l'aide. Faites le ménage, assurez qu'aucun objet pouvant servir d'arme ou de projectile ne soit à la portée des clients.

■ ASSUREZ-VOUS D'AVOIR REÇU LA FORMATION ADÉQUATE

La formation est l'un des trois pôles importants de la prévention de la violence. Assurez-vous d'avoir reçu et d'être en mesure d'appliquer les notions apprises.

PENDANT LA RENCONTRE :

■ FAITES-VOUS ACCOMPAGNER AU BESOIN

L'isolement est un facteur pouvant contribuer au développement d'une crise. Vous pouvez briser cet isolement en vous faisant accompagner.

■ SOYEZ ATTENTIF AU COMPORTEMENT DU CLIENT

Le comportement du client doit avoir un impact sur la façon dont vous allez intervenir. À l'inverse, votre comportement aura aussi un impact sur le comportement de votre client. Nous vous invitons à consulter le document [*Comment réagir face à un client violent?*](#) afin de garder en tête les comportements préventifs à adopter lors d'une rencontre.

■ ADOPTEZ DES COMPORTEMENTS PRÉVENTIFS

En plus d'être attentif au comportement du client, vous pouvez vous retirer lorsque la situation est tendue ou à risque, il ne faut pas hésiter pour obtenir de l'aide. Vous pouvez aussi appuyer sur le bouton d'appel à l'aide. Assurez-vous d'appuyer plus tôt que trop tard sur ce bouton afin de permettre une intervention rapide et sécuritaire.



APRÈS LA RENCONTRE :

■ LAISSEZ DES TRACES

Complétez assidûment vos dossiers en y ajoutant l'information pertinente concernant le déroulement de votre rencontre. Utilisez les mécanismes déjà en place pour identifier les clients avec antécédents d'agressivité. Cette forme de transmission d'informations est essentielle pour assurer la sécurité des prochains intervenants.

■ DÉCLAREZ LES ÉVÉNEMENTS DE VIOLENCE

Lorsque vous êtes victime ou témoin d'un événement violent, il est essentiel de le déclarer. La déclaration permet de mettre en place des mesures préventives permettant d'éviter que ce type d'événement ne se reproduise à nouveau. Elle permet d'enclencher le mécanisme de suivi auprès du client qui a des comportements violents pour éviter qu'il ne répète son geste. La déclaration permet finalement de mettre en place le support nécessaire aux victimes d'actes de violence.

■ PRÉPAREZ LA PROCHAINE RENCONTRE

Avec votre gestionnaire, déterminer les mesures préventives à mettre en place afin de vous assurer du bon déroulement de la prochaine rencontre. Un contact (ex : avis administratif) pourrait être fait avec le client afin d'établir les limites dans lesquelles devra se dérouler la prochaine rencontre.

Nous recommandons fortement aux travailleurs de prendre connaissance des outils et du programme de prévention de leur organisation sur la violence dans les rapports avec la clientèle externe mis à leur disposition, et de se familiariser avec les diverses mesures prévues.

Enfin, nous rappelons aux employeurs qu'il est essentiel de sensibiliser et de faire connaître le programme de prévention, de mettre en place des moyens pour l'appliquer et d'offrir au personnel des moments pour échanger sur ce thème.

APSSAP, PARTENAIRE DE VOS ACTIONS

Automne 2017