

Prévention de la violence – au temps de la Covid-19



APSSAP

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



Avec le contexte actuel de la pandémie, il est possible que vos travailleurs transigent davantage avec de la clientèle agressive dû, notamment, aux changements importants dans le service à la clientèle, aux délais possibles de traitement des demandes, à la suspension de certains services en présentiel ou encore aux conditions personnelles des clients qui peuvent démontrer un niveau d'anxiété et de stress plus élevé qu'à l'habitude.

Les diverses agressions commises par la clientèle vis-à-vis les employés, tout comme l'appréhension de cette violence, peuvent mener à de l'anxiété et du stress au travail pour les travailleurs qui en sont victimes. En octroyant un service à la clientèle, les employés sont souvent exposés à des manifestations de violence et l'impact de ses événements, accumulé sur une période de temps, peut mener à de l'absentéisme, de l'épuisement professionnel et des dépressions chez les employés. Au niveau de l'organisation, la violence faite aux employés peut également se faire ressentir au niveau de la productivité de ceux-ci.

Malgré que chacun comprend la détresse actuelle des citoyens, les comportements de violence face aux travailleurs de l'administration provinciale ne devraient pas être tolérés. **N'hésitez donc pas à rappeler les lignes directrices de votre organisation à la clientèle, que ce soit en présentiel, au téléphone ou dans vos envois de courriels.**

COORDONNATEURS ET GESTIONNAIRES

- Si vous ne disposez pas de programmes de mesures préventives dans votre organisation, l'APSSAP peut vous accompagner pour mettre en place des mesures de prévention. Vous pouvez également consulter les documents suivants qui vont aideront à vous positionner face aux lignes directrices à mettre en place :
 - Clients violents : https://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2017/02/Client_violent.pdf
 - Violence au téléphone : <https://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2017/02/Telephone.pdf>
 - Cyberintimidation : <https://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2017/02/Cyberintimidation.pdf>
- Si vous avez un programme de mesures préventives :
 - Réviser et bonifier, au besoin, vos mesures préventives afin de les adapter au contexte actuel. (Par exemple, créer des affiches « Tolérance zéro » très visibles et comportant un message clair à la clientèle pour les bureaux en présentiel, un message vocal pour les appels téléphoniques ou des bannières à joindre aux signatures électroniques pour les courriels.) Au besoin, la Commission de la santé mentale du Canada a fait paraître des astuces pour s'adresser à une personne en crise à l'heure de la COVID-19 : https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2020-03/Tips_Active_Listening_COVID_fr.pdf
 - Rappeler les définitions de la violence;
 - Rappeler les lignes directrices de comportements sécuritaires à adopter par les travailleurs qui sont face à un client agressif, que ce soit en présentiel, au téléphone ou par écrit;
 - Appliquer les mesures de suivi des clients agressif prévues par l'organisation (lettre administrative / mise en demeure / mesures particulières / etc.).
- Encourager la déclaration des événements de violence.



- Il est préférable de ne laisser aucun employé seul dans l'établissement avec de la clientèle;
 - Si toutefois ce n'est pas possible : assurez-vous de mettre en place des mesures pour assurer sa sécurité (aménagement, procédure de travail, contact avec un agent de sécurité ou autre personne en cas de besoin).
- Si vous avez des boutons d'appel à l'aide dans vos salles d'entrevue ou à la réception, assurez-vous que vous avez une équipe d'intervention prête à intervenir et en nombre suffisant;
 - Si ce n'est pas le cas : faites connaître la stratégie de l'équipe d'intervention de votre établissement à l'ensemble des travailleurs présents physiquement ou donnez-vous une stratégie sécuritaire pour le temps de la Covid-19;
 - N'oubliez pas que l'objectif d'une équipe d'intervention est de venir supporter le collègue aux prises avec un client violent et de l'extraire de la situation problématique. En situation d'effectifs restreints, n'hésitez pas à faire appel au 911 pour vous assister avec un client agressif.
- Faire une tournée d'inspection de l'aménagement de vos locaux où vous recevez de la clientèle afin de minimiser l'impact d'un éventuel événement de violence.
- Vérifier la fonctionnalité des mécanismes d'appel à l'aide.

TRAVAILLEURS

- N'hésitez pas à consulter votre gestionnaire pour connaître les mesures pouvant s'appliquer avant de rencontrer un client potentiellement agressif (par exemple : report de la rencontre, planifier un appel téléphonique, rencontre virtuelle, etc.).
- Transmettez l'information entre vous concernant un client potentiellement agressif présent sur les lieux du travail.
- Appliquer les lignes directrices de comportements sécuritaires lorsque vous êtes face à un client agressif, que ce soit en présentiel, au téléphone ou par écrit.
- Déclarer les événements de violence.
- Ne laissez pas vos collègues seul dans l'établissement avec un client.
- En situation de personnel réduit, aller en support à vos collègues si vous entendez sonner l'appel à l'aide.

APSSAP

Malgré la situation actuelle, notez que l'APSSAP continue de vous offrir des services personnalisés à vos besoins. En lien avec la prévention de la violence, nous vous offrons :

- des services virtuels au niveau de l'aménagement sécuritaire des lieux où vous rencontrez de la clientèle;
- des formations en webinaire pour former vos équipes d'intervention ou votre personnel disponible pour intervenir en cas d'appel à l'aide;
- des conférences de sensibilisation à la violence et aux clientèles agressives.

Si vous avez besoin de conseils, d'assistance ou que vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec les conseillers de l'APSSAP à l'adresse apssap@apssap.qc.ca pour vous accompagner dans la gestion de ce risque durant cette crise du Coronavirus.