

La prévention des agressions de la clientèle

***Entre l'insouciance et la
paranoïa***

Marie Josée Robitaille

ASSTSAS

Avril 2004

Les agressions de la clientèle

Plusieurs secteurs d'activité sont touchés:

- Services de santé et services sociaux,
- Services gouvernementaux,
- Institutions financières
- Commerces de détail,
- Maisons d'enseignement,
- Transports publics
- ...

Un risque du travail = système SST

- Les statistiques de la CSST ne sont pas fiables.
- Seules des données d'établissement ou des enquêtes montrent vraiment l'envergure du problème.

Les types d'agression

A- Physique:

coup, voie de fait, vandalisme
attentat à la pudeur,
viol, séquestration
menace armée,
tentative de meurtre.

B-Psychologique:

insulte, menace simple,
intimidation,
harcèlement,
chantage.

Un malaise

LE PARADOXE

Mission de
l'établissement

vs

Objectif
d'élimination
du danger à
la source

La clientèle à risque

- Délinquante
- Mésadaptée
- Trouble de personnalité
- Carencée
- Handicapée mentale
- Perturbée
- Malade
- Traumatisée
- Paniquée
- Démente
- Intoxiquée
- Souffrante
- En détresse

*« Vous ne voulez quand
même pas éliminer les
clients ?!!! »*

LES CONTAMINANTS

La peur

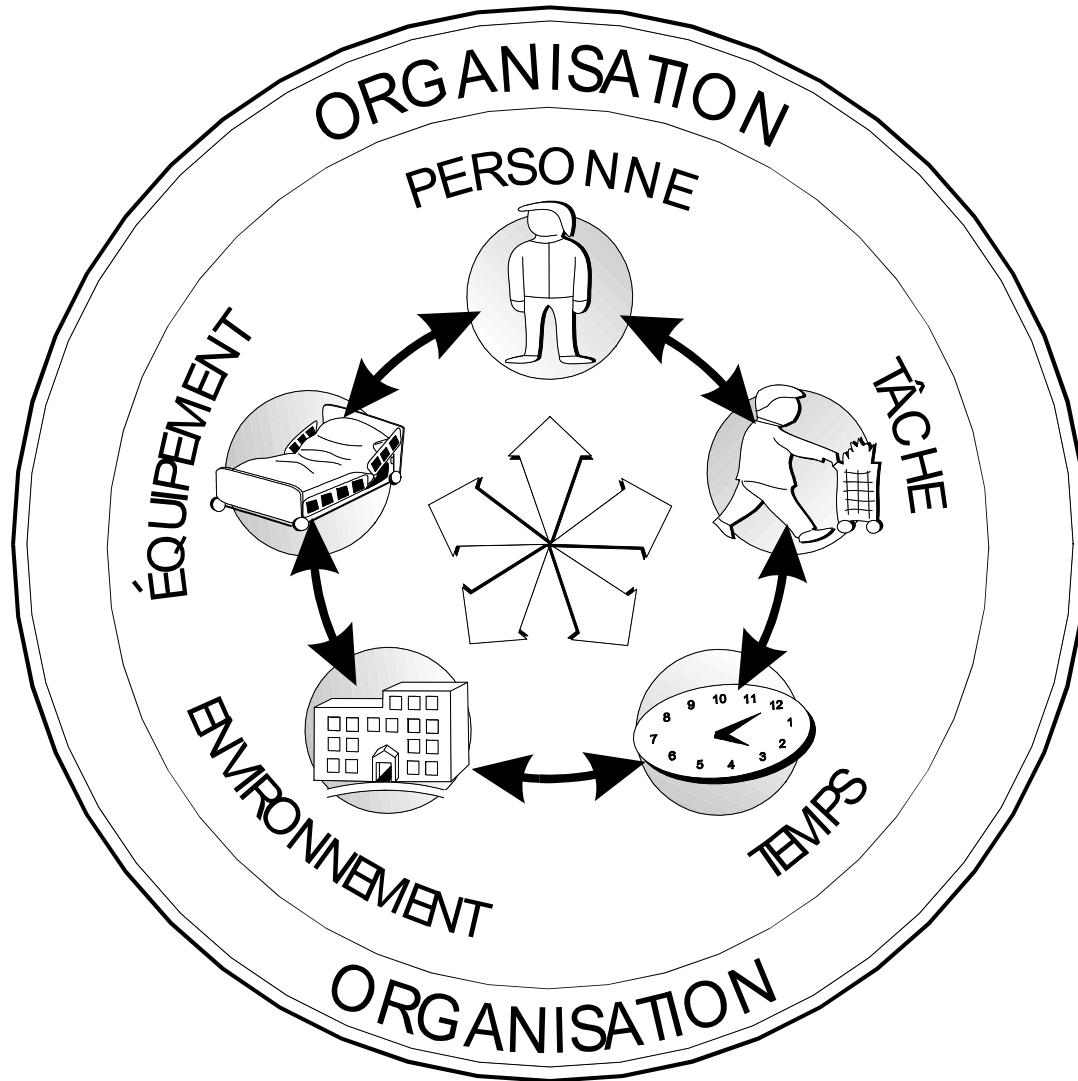
La colère

L'envie, le désir.

LES CAUSES

- Le sentiment d'injustice, d'iniquité
- Les stressseurs aigus et l'inconfort
- L'accumulation
- L'évocation

SITUATION DE TRAVAIL



Les niveaux de prévention

- 1- La prévention primaire
 - **Harmonisation, qualité des services, prévention des tensions, dissuasion.**
- 2- La prévention secondaire
 - **Protection, désamorçage, sécurité, gestion de crise, contrôle.**
- 3- La prévention tertiaire
 - **Premiers soins, récupération, justice, apprentissage, correction.**

Les perspectives de prévention

- Les mesures de qualité du service
- Les mesures de sécurité
- Les mesures administratives
- Les mesures légales

La qualité des mesures

- On recherche des mesures
 - sécuritaires
 - professionnelles
 - respectueuses
 - responsables

Mesures de qualité du service:

(traiter le problème du client)

- La formation et la compétence du personnel,
- Les services et conditions de service,
- Les contrats,
- La qualité, l'efficacité du plan de service,
- Un environnement adapté au client ou simplement adéquat...

Quelques exemples

- La courtoisie des préposés,
- L'automatisation des transactions,
- Le respect des délais d'attente ou de livraison,
- Des explications claires des services et des \$\$ (informations et publicité),
- Une salle d'attente confortable.

Prévention des CAP

Assurer la réduction, voire l'élimination des comportements agressifs et perturbateurs chez les personnes clientes

- Options:
- Pour personnes âgées
 - Pour personnes avec déficience intellectuelle
 - Pour enfants carencés (à venir)

Mesures de sécurité

- La formation en gestion de crise de violence,
- Des procédures de sécurité,
- Le contrôle de l'environnement,
- Les mesures d'urgence, Code blanc et équipe de code,
- Les ententes avec les services de police et ambulanciers pour du renfort
- ...

Quelques exemples

- Donner l'argent de la caisse,
- Les boutons paniques ou d'alerte,
- La procédure d'évacuation ou de repli,
- La vitre pare-balle,
- Les caméras et les sentinelles,
- Le gardien de sécurité/ le portier,
- Le détecteur de métal
- ...

Formation-Ωméga

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| 1. Pacification (1 jour) | Tous pour type B |
| 2. Oméga dans la communauté (3 jours) | Types A sans mandat d'arrêt d'agir |
| 3. Oméga de base (4 jours) | Type A avec mandat d'arrêt d'agir |
| 4. Oméga +(spécial) | Mandat d'arrêt d'agir
++ |

Mesures administratives

- Le code des comportements attendus de la clientèle,
- Les informations sur les droits et recours de la clientèle,
- Le système de plainte, l'ombusman,
- Les réclamations/dédommagements,
- Le transfert à un autre établissement ou intervenant,
- La suspension du service, l'expulsion.

Mesures légales

- Auprès du Curateur public,
- Auprès de la DPJ,
- La mise en demeure,
- La plainte à la police,
- L'ordonnance de cour,
- La poursuite
- ...

Les classiques de la prévention en SST

- La déclaration d'accident ou d'incident,
- La déclaration de situation dangereuse,
- La consultation des employés,
- L'enquête et l'analyse des accidents,
- L'inspection des lieux,
- Le registre des postes de travail,
- L'analyse de tâche,

Les classiques de la prévention en SST(encore)

- Les règles internes de sécurité,
- Le programme de formation et d'information des travailleurs,
- Les équipements individuels et collectifs de protection,
- Le SICDUT (système d'information sur *les clients dangereux* utile au travail...),
- Le plan de mesures d'urgence.

Avoir un programme de prévention des agressions

1. Établir ses niveaux de vulnérabilité actuel et anticipé;
2. Faire un bilan des mesures de **prévention**, de **protection** et de **récupération** présentes et utilisées;
3. Fixer des objectifs opérationnels: ajuster les moyens aux besoins;
4. Suivre le tout...

Consultez notre site

www.asstsas.qc.ca