

Prévenir un événement malheureux avec un client agressif



Josianne Brouillard
jbrouillard@asstsas.qc.ca

EFFECTUER L'ENTRETIEN MÉNAGER À DOMICILE OFFRE L'OCCASION DE RENCONTRER PLUSIEURS TYPES DE PERSONNES, LA PLUPART SONT GENTILLES ET ACCUEILLANTES. PAR CONTRE, VOTRE CLIENTÈLE PEUT AUSSI COMPORTER DES PERSONNES GRINCHEUSES, EXIGEANTES ET, MÊME, AGRESSIVES OU VIOLENTES.

Comment réagir avec ces clients ? Est-ce qu'ils affectent votre santé physique ou psychologique ? Voyons, en trois séquences, ce qui mérite d'être observé, questionné et communiqué.

Avant d'effectuer le service d'entretien

À la première étape, un responsable de l'entreprise doit recueillir les informations pertinentes concernant le client auprès du CSSS et les conserver dans un dossier. Il faut connaître son profil, son historique et son état de santé. À titre de préposée à l'entretien ménager, toute information pertinente liée à la prévention d'un événement accidentel doit vous être communiquée.

Au moment de l'ouverture du dossier chez le client, il importe d'observer son comportement et son environnement. Quelle est son attitude générale ? S'il se montre sur la défensive, exigeant ou brusque avec le responsable de l'organisation, il risque fort d'adopter une telle attitude avec vous. Autre élément à considérer, le client sera-t-il seul ou accompagné ? Si d'autres personnes se trouvent sur les lieux, leur attitude doit vous permettre de réaliser vos tâches sans contraintes, dans un environnement sain et sécuritaire.

Cette première rencontre avec le client vise aussi à l'informer des politiques et procédures de l'organisation, des attentes et des exi-

Cette brochure présente les astuces de prudence issues de l'expérience acquise au cours des années par les auxiliaires familiales, les infirmières, les intervenants sociaux, les éducateurs, les travailleurs de rue. Coût : 2,50 \$ (5 \$ hors secteur) ou à télécharger gratuitement (www.asstsas.qc.ca/b29-agressions.html).



gences à son égard. Entre autres, il faut lui remettre la politique de prévention de la violence et des agressions. Celle-ci précise qu'en aucun cas, peu importe le motif, un comportement, des paroles ou des gestes agressifs ou violents de la part du client envers le personnel ne sont tolérés.

Le client doit savoir que ces situations seront évaluées et qu'elles pourront mettre fin au contrat. Il importe non seulement de remettre cette politique au client, mais de la lire devant lui, et lui demander de la signer. Il s'agit de démontrer l'importance et le sérieux que l'organisation accorde à cette politique et, en conséquence, à la bientraitance des préposées.

Par ailleurs, certaines coopératives ou entreprises établissent comme procédure de communiquer, au préalable, avec le client pour confirmer le rendez-vous. Cet appel téléphonique offre des indices sur l'état du client et sur son humeur. Si cet échange sème un doute, vous serez davantage en alerte à votre arrivée et, bien entendu, prête à rebrousser chemin pour toute situation jugée inquiétante ou inacceptable.

À titre de préposée à l'entretien ménager, toute information pertinente liée à la prévention d'un événement accidentel doit vous être communiquée.

Pendant l'entretien ménager

Lors de votre première visite chez un client, il peut être approprié d'être accompagnée par votre chef d'équipe. Les informations recueillies au départ influencent parfois cette décision. Deux paires d'yeux valent mieux qu'une ! Aussi, que vous soyez seule ou en équipe, observez l'environnement, le client et les équipements disponibles. Pour ce faire, utilisez une grille de vérification de prévention¹. Gardez-la à portée de main pour chacun des rendez-vous, question de maintenir un réflexe d'observation.

À chacune des visites, établissez une routine de prévention. Une fois sur les lieux, faites un brin de conversation avec le client à la porte d'entrée. Ces quelques secondes permettent d'observer son humeur, l'état des lieux, la présence d'autres personnes ou d'un chien de garde. En cas de doute, rebroussez chemin. Attendez que le client vous invite à entrer pour avancer. Assurez-vous d'avoir accès facilement à un téléphone, et ce, même chez un client modèle. Question de précaution !

En cas de besoin, recourez à un mensonge blanc : l'objectif étant de vous protéger, c'est légitime ! À titre d'exemple, mentionnez que la procédure nécessite de communiquer avec votre chef d'équipe avant de quitter, qu'il attend votre appel. Ceci peut dissuader un client aux intentions malveillantes.

D'ailleurs, préparez-vous, dès votre arrivée, à la possibilité de quitter les lieux rapidement. Vérifiez que la porte d'entrée ne se ver-

rouille pas systématiquement et que vous pouvez sortir à tout moment. Sinon, n'hésitez pas à demander au client de remédier à la situation, en prétextant un mensonge blanc au besoin. Gardez une phrase clé en tête « Oups ! J'ai oublié mon nettoyeur miracle dans l'auto, je vais le chercher ! ».

De même, il vaut mieux stationner votre auto dans la rue, plutôt que dans le stationnement du domicile. Ainsi, personne ne pourra garer son véhicule derrière le vôtre. Bien entendu, gardez vos clés à portée de « vos » mains !

En cas de propos agressifs, de comportements déplacés, brusques ou intimidants, pensez à tout moment à votre sécurité et à la façon appropriée de réagir. Ne tentez pas d'éduquer le client ou de le confronter. S'il n'est pas satisfait parce que vous refusez d'obtempérer à ses demandes, remettez-lui un formulaire de plainte ou invitez-le à communiquer avec votre gestionnaire.

Si vous êtes témoin ou victime de comportements agressifs, les émotions ressenties (peur, colère, frustration, etc.) peuvent jouer de mauvais tours. En général, on opte pour l'un des quatre « F » : fuir, foncer, feindre ou figer. Chacun peut être adéquat, tout dépend du contexte. Toutefois, si vous vous trouvez seule au domicile du client, alors fuyez ! Rapidement, rapportez ce qui s'est passé à votre gestionnaire qui devra entreprendre les démarches qui s'imposent.

Après un incident

Vivre une situation où vous avez eu peur ou qui a suscité de la colère, de la frustration, de la peine ou des sentiments inconfortables peut vous perturber pendant plusieurs jours et même des mois. Vous devez prendre les moyens pour préserver votre santé psychologique.

Sans hésitation, il importe de communiquer à votre chef d'équipe toute situation jugée inquiétante ou inacceptable, en tout temps, par téléphone ou en personne. Rapportez les faits sans vous sentir fautive. Ce sera l'occasion d'établir de quelle façon et à quelles conditions, s'il y a lieu, ce client pourra bénéficier de nouveau de vos services.

Préservez votre santé

La très grande majorité des clients vous accueille avec respect et apprécie vos services. Toutefois, certaines personnes peuvent être absolument détestables ou se conduire de manière à vous intimider, vous faire peur, ou pire, vous agresser.

Votre travail est d'assurer l'entretien ménager des lieux sans jamais compromettre votre santé physique et psychologique. Il n'existe aucun produit miracle pour la préserver, mis à part le souci de la prévention. N'hésitez pas à communiquer avec nous pour des informations sur nos services en prévention de la violence et des agressions. ■

RÉFÉRENCE

1. ASSTSAS. *Entretien ménager sécuritaire à domicile - Grille de vérification de prévention*, 2013 (www.asstsas.qc.ca/emsad-grille-de-verification.html).

AIDE-MÉMOIRE

- JE DISPOSE des informations sur le client (historique, état de santé, autres personnes présentes).
- JE STATIONNE dans la rue.
- J'AI ACCÈS À UN TÉLÉPHONE (le mien ou celui du client).
- J'EMPORTE toujours la *Grille de vérification de prévention* et le formulaire de plainte.
- J'OBSERVE la situation à partir de l'entrée du domicile avant d'aller plus loin à l'intérieur.
- JE M'ASSURE que la porte ne se verrouille pas.
- J'INFORME le client de la procédure d'appel à mon chef d'équipe.
- JE PROPOSE le formulaire de plainte en cas d'exigence inappropriée.
- J'AI EN TÊTE UNE PHRASE CLÉ pour quitter les lieux en cas de comportement inapproprié.
- JE FUIS dès que ma sécurité est en danger.
- JE COMMUNIQUE sans tarder à mon chef d'équipe toute situation inquiétante ou anormale, sans me sentir fautive.