

Clientèle agressive : développer les bons réflexes

Martin Ouellet-Diotte

Reproduit avec l'autorisation de la CNESST (Prévention au travail, Printemps 2018, p. 36)

Quoi faire lorsqu'un client devient agressif avec un employé ? Contrairement au secteur de la santé et des services sociaux, tous les milieux de travail ne disposent pas nécessairement d'un plan d'action comme le code blanc.

Dans le cadre du Grand rendez-vous santé et sécurité du travail, Yves Proulx, conseiller pour l'ASSTSAS, a donné une conférence visant à outiller travailleurs et employeurs pour faire face à une telle situation.

Ça ne fait pas partie du travail

Dans la salle du Palais des congrès où il donne sa conférence, Yves Proulx pose la question suivante : « À main levée, qui ici a déjà été victime d'une agression verbale au travail ? » D'abord timidement, les mains de la majorité des gens présents dans la salle finissent par se lever. Moins nombreux à avoir subi une agression physique, plusieurs travailleurs en témoignent tout de même par une autre volée de mains.

Yves Proulx désire outiller, faire comprendre, sensibiliser. « Ça ne fait pas partie de notre description de tâches de recevoir des coups ou de se faire insulter ». Le conseiller de l'ASSTSAS voit les personnes qui subissent des agressions au travail comme doublement victimes, par l'agression, mais également par le sentiment de culpabilité qui survient souvent avec celle-ci. Pour prévenir ces situations, mais aussi pour apprendre à bien y réagir lorsqu'elles surviennent, il faut d'abord comprendre leur origine.

Une question de contrôle

Il y a deux grandes catégories de personnes agressives : celle qui perd le contrôle et celle qui tente de prendre le contrôle. La première, plus délicate, peut s'expliquer par une personne qui a un trop-plein. « Ces gens n'arrivent pas avec l'intention de "péter les plombs" devant nous,

Il y a deux grandes catégories de personnes agressives : celle qui perd le contrôle et celle qui tente de prendre le contrôle.

c'est une goutte qui a fait déborder le vase », explique Yves Proulx. Dans un tel cas, il faut privilégier la compréhension par l'écoute active et le respect pour désamorcer la situation. Il importe alors de demeurer calme tout en évaluant le niveau de danger pour soi et pour les autres, laisser la personne s'exprimer pour que la crise se résorbe par les mots, et non par la violence.



La situation est différente pour une personne en prise de contrôle. L'individu cherche alors à prendre du pouvoir sur l'autre d'une manière généralement calculée. Il importe donc de fixer des limites claires et d'être directif. Dans les deux cas, il est nécessaire de penser avant tout à sa sécurité et de demander de l'assistance si possible. Une bonne attitude préventive est toujours le meilleur atout dans de telles situations, notamment en assurant un espace de travail adéquat où la sortie est libre autant pour le travailleur que pour la personne en crise. Cette méthode assure la possibilité d'un repli pour la victime potentielle, mais également pour la personne en colère, qui peut facilement évacuer l'endroit sans se buter à l'employé.

Ne pas faire n'importe quoi

Lorsque nous n'y sommes pas préparés, plusieurs réflexes naturels (foncer, figer, fuir, feindre) prennent le dessus dans une situation de violence et tous peuvent avoir leur place selon la nature de l'événement. L'intervention physique est un recours extrême qui peut devenir justifiable seulement en cas d'agression physique et en utilisant la force minimale nécessaire pour assurer sa sécurité. Il faut réfléchir avant d'agir et être conscient des politiques de l'établissement ou de l'employeur dans de tels cas. « Quand nous sommes confrontés à la violence, on ne peut pas faire n'importe quoi. Il y a le potentiel de commettre une faute professionnelle », résume Yves Proulx.

5 GRANDS PRINCIPES À RESPECTER

- Se protéger
- Évaluer
- Prévoir
- Prendre le temps nécessaire pour désamorcer la situation
- Se centrer sur la personne en situation d'agressivité

Une bonne attitude préventive est toujours le meilleur atout dans de telles situations, notamment en assurant un espace de travail adéquat où la sortie est libre autant pour le travailleur que pour la personne en crise.

Selon lui, les travailleurs doivent être au fait des réflexes à privilégier pour assurer leur sécurité, et cela passe par des formations et des mises en situation. Comme chaque secteur d'emploi est différent, ces formations doivent être adaptées aux multiples réalités pour déterminer les outils et les méthodes les plus efficaces pour faire face à ce genre de situation. ■

POUR EN SAVOIR PLUS

CNESST (<http://www.cnesst.gouv.qc.ca/Publications/300/Documents/DC300-255web.pdf>).



À télécharger : asstsas.qc.ca/ft15

Pour les services, les publications et les formations de l'ASSTSAS sur les agressions et la violence de la part de la clientèle, **consultez le dossier thématique sur notre site Internet.**