



Gérer l'agressivité de la part de clients : conseils pour les employeurs et la ligne hiérarchique

› Contexte

En ces temps incertains et inhabituels, les travailleurs de certains secteurs sont confrontés (davantage encore) à l'agressivité de la part de clients, patients, visiteurs¹, ... Des sentiments d'impuissance, d'anxiété et de frustration peuvent mener à des réactions agressives de la part de clients. En même temps, vos collaborateurs se trouvent également dans la même situation incertaine, et cela peut aussi les amener à réagir plus rapidement. C'est pourquoi, il est important de discuter de l'agressivité au travail, même actuellement.

› Que peut faire l'employeur ?

La politique de prévention de l'agressivité se base sur 3 piliers : prévenir, réagir et faire le suivi

- Si une politique de prévention de l'agressivité a déjà été mise en place au sein de l'organisation, rappelez les directives pratiques succinctement à tous les collaborateurs. Si un incident d'agression se produit, suivez les directives décrites en restant attentif aux actuelles mesures COVID-19.
- S'il n'y a pas encore de politique de prévention de l'agressivité, vous pouvez utiliser les conseils ci-dessous afin de prévenir autant que possible l'agressivité et les dommages qui en découlent.

1) Il vaut mieux prévenir que guérir

- Prenez **des mesures préventives pour garantir la santé et la sécurité** des collaborateurs et des clients et communiquez-les à toutes les parties (collaborateurs, membres de la ligne hiérarchique, clients, ...). En donnant aux personnes un sentiment de sécurité, beaucoup de frustration et aussi d'agressivité peuvent être évitées :
 - *Mesures de prévention concernant l'agressivité* : rappeler les numéros d'urgence, les boutons d'appel d'urgence et les issues de secours, vérifier que les espaces client sont bien aménagés ...
 - *Mesures dans le cadre du COVID-19* : prévoir des règles d'accès, des écrans de sécurité, des masques, du gel pour les mains, des directives pour les collaborateurs et les clients, ...
- **Communiquez clairement sur le service (adapté) et les directives** aux clients et collaborateurs, et veillez à ce que ces communications concordent :
 - *Aux collaborateurs* : communiquez clairement sur les procédures adaptées, les règles qui doivent être suivies, afin qu'ils puissent donner l'information correcte aux clients.
 - *Aux clients* : communiquez via autant de canaux que possible (par ex. : site internet, médias sociaux, affiches à l'entrée, affiches à la caisse ...) afin qu'ils soient déjà au courant avant d'avoir eu tout contact avec un collaborateur.
- **Abordez l'agressivité de la part des clients et donnez des outils à vos collaborateurs**
 - Au sein de chaque équipe qui a un contact avec la clientèle, il est important que le supérieur hiérarchique direct aborde l'impact des circonstances actuelles (sentiments d'impuissance, d'anxiété, de frustration) sur l'apparition de l'agressivité. Demandez également chaque jour à vos collaborateurs comment ils vont et quels sont leurs besoins.

¹ Lorsque que l'on parle dans cette fiche de 'clients', cela concerne à chaque fois également les patients, visiteurs...

- Donnez à vos collaborateurs des outils pour reconnaître les signes précurseurs de l'agression et y réagir rapidement (*cf. fiche gestion de l'agressivité pour les collaborateurs*). Prévoyez à l'avenir un trajet de formation obligatoire concernant la prévention et la gestion de l'agressivité. Intégrez cette formation dans le trajet d'accueil et prévoyez régulièrement un rappel. Prévoyez la même formation pour les membres de la ligne hiérarchique, mais avec une attention particulière à la prise en charge après l'agression.
- Évitez que les collaborateurs ne soient seuls sur le lieu de travail. Convenez entre collègues de la manière dont ils peuvent intervenir lors d'une éventuelle agression et soyez, en tant que supérieur hiérarchique, vous-même joignable pour vos collaborateurs.

2) Au moment même de l'agression

- Veillez à donner des **consignes claires** afin que les collaborateurs sachent comment ils peuvent se mettre en **sécurité**, ainsi que leurs collègues et d'autres clients, et comment ils peuvent contacter quelqu'un quand un incident risque de dégénérer.
- Alertez immédiatement la **police** s'il se produit un incident pour lequel il est question d'infraction pénale (par ex. cracher au visage de quelqu'un, porter des coups et blessures). Reprenez également ces coordonnées dans les consignes.

3) Après une agression

- **Reconnaissez chaque notification d'agression**
 - Ne discutez pas sur le fait qu'il s'agisse ou pas d'une agression. Cette question est en partie personnelle vu que chaque collaborateur a ses propres limites et que celles-ci peuvent même varier d'un moment à l'autre. La reconnaissance est très importante pour la victime.
 - Faites un suivi minutieux de chaque incident d'agression. Veillez à l'accueil du collaborateur concerné et parlez de chaque incident, même s'il est vécu comme « faisant partie du job ». Donnez de la reconnaissance pour la réaction/l'intervention survenue au moment même, indiquez que chaque réaction faisant suite à cet événement anormal est correcte et donnez au collaborateur du temps pour se remettre au travail. Abordez ensuite régulièrement (au moins 3 fois) le collaborateur pour vérifier comment il se porte. Si un soutien supplémentaire semble nécessaire, vous pouvez faire appel à Cohezio. Soyez également attentif au bien-être des collaborateurs qui n'étaient pas directement concernés mais qui ont été témoins de l'agression.
 - L'agression ne fait jamais partie du travail et a toujours un impact ! Mettez éventuellement ce point à l'ordre du jour d'une réunion d'équipe. Il est préférable que la discussion de la gestion de l'incident se fasse seulement après quelques semaines, concentrez-vous d'abord sur l'impact auprès du ou des collaborateur(s).
- **Veillez à offrir au collaborateur un soutien concret**
 - Soutenez le collaborateur dans le traitement administratif (par ex. déclaration d'accident de travail, déclaration à la police, ...).
 - Rappelez au collaborateur d'enregistrer l'incident d'agression dans le registre des faits de tiers.
- **Examinez quelles sont les mesures qui doivent/peuvent être prises par l'organisation envers le client concerné** (par ex. un courrier pour signaler le comportement, une interdiction de se rendre encore en personne dans les bâtiments, ...).
- **Vérifiez dans quelle mesure les procédures d'urgence et les dispositions techniques (par ex. boutons d'alarme) ont bien fonctionné et adaptez-les si nécessaire.**

› Informations utiles

Cohezio, votre service externe de prévention et de protection au travail, est à votre service pour :

- accompagner la ligne hiérarchique tout au long de cette crise et apporter des conseils par rapport aux mesures à prendre
- offrir un soutien psychosocial aux travailleurs qui en éprouvent le besoin
- assurer le suivi de l'état de stress post-traumatique en cas par exemple d'agression grave.

N'hésitez pas à faire appel à nos services dans cette période difficile par le biais de notre adresse mail sec.rim@cohezio.be ou au numéro 02/533.74.88. Cohezio est là pour vous.

Prenez bien soin de vous et des personnes qui vous entourent.