

Grille de conduite face à des comportements dérangeants ou perturbateurs

Prévention de la violence

La constance des interventions entre les intervenants face à des comportements d'incivilité ou d'agression (verbales, non verbales ou contre les objets) permet de définir un cadre clair pour le client et de réduire l'intensité ou la fréquence de ces comportements. Cet outil contribue à répondre à notre obligation de diligence raisonnable en mettant en place des mesures visant à prévenir, réduire ou contrôler les risques en milieu de travail.

En établissant les conduites à adopter par les intervenants aux différentes formes de comportements, l'outil :

- Augmente le sentiment de sécurité des intervenants, qui savent quelles actions poser immédiatement et à venir ;
- Favorise une distance psychologique face aux comportements du client, réduisant le stress et la pression en situation difficile ;
- Contribue à une approche uniforme et prévisible pour le client, facilitant la gestion des situations potentiellement agressives.

Voici quelques exemples de comportements d'incivilité ou d'agressions verbales, non-verbales ou contre les objets.

Incivilités verbales

- Critiquer la vie privée d'une personne, interrompre sans cesse, émettre des rumeurs, discréditer ou dévaloriser le travail de quelqu'un

Incivilités comportementales

- Soupirer, refus de saluer, tourner le dos, ignorer, gestes offensants, mesquineries

Agressions verbales

- Cris/hausser le ton, langage grossier, insulte/intimidation, menace directe ou voilée, menace verbale

Agressions non-verbales

- regard intimidant, attitude et comportements de provocation/mépris/ intimidation

Agressions contre les objets

- claquer la porte, frapper sur des objets

→ Avis de prudence : cet outil ne remplace pas une procédure de gestion de crise (ex. : code blanc).

Application de l'outil :

- Identifier les comportements dérangeants ou perturbateurs auxquels les travailleurs sont exposés;
- Identifier une gradation de la conduite à adopter par les membres de l'équipe face aux comportements dérangeants ou perturbateurs de l'utilisateur, étant qualifiés d'une incivilité ou d'une agression.
 - Tous les travailleurs interagissant avec l'utilisateur appliquent les conduites recommandées de façon constante.

Comportements dérangeants ou perturbateurs	Conduite à adopter par l'équipe
Le(la) client(e) émet des commentaires à caractère sexuel à l'intervenant(e)	• Nommer le comportement et l'attente : « Ce type de commentaire n'est pas approprié. Nous devons maintenir un échange professionnel et respectueux. »; • Offrir une alternative : « Nous pouvons poursuivre la rencontre dans un cadre respectueux ou l'on peut reprendre à un autre moment. »; • Avertir : « Si ce type de comportement se poursuit, nous devons mettre fin à la rencontre. »; • Mettre fin si le comportement se poursuit; • Assurer un suivi de la situation auprès de votre gestionnaire.
Le(la) client(e) interrompt de façon répétée un travailleur	• Nommer le comportement et l'attente : « Afin que notre échange soit efficace, il est important de respecter le tour de parole. » • Offrir une alternative : « Nous pouvons poursuivre la rencontre tout en respectant les tours de parole de chacun ou l'on peut reprendre à un autre moment. »; • Avertir : « Si nous n'arrivons pas à respecter le tour de parole, nous devons mettre fin à notre échange. » • Mettre fin si le comportement se poursuit; • Assurer un suivi de la situation auprès de votre gestionnaire.

Comportements dérangeants ou perturbateurs	Conduite à adopter par l'équipe
Le(la) client(e) ignore les communications d'un travailleur	• Nommer l'attente : « Nous avons besoin d'un retour de votre part dans un délai déterminé pour assurer le suivi. » • Offrir une alternative : ➤ Exemple : « Ci-joint le document. Advenant que nous n'ayons pas de retour de votre part d'ici date X, nous allons en comprendre que vous l'acceptez tel qu'il est. » ➤ Exemple : « Nous devons changer la date de rencontre et validons si la date X convient. Si nous n'avons pas de retour, nous comprenons que la date proposée vous convient. » *Nommer les attentes en lien avec les mécanismes de communication lorsque nécessaire (ex. : les demandes administratives passent par courriel, ne pas communiquer via les réseaux sociaux).
Le(la) client(e) hausse le ton, crie, dit des jurons, ciblant le travailleur directement	• Nommer l'attente : « Je remarque que le ton monte et que des propos irrespectueux sont utilisés. Pour que l'échange puisse se poursuivre, le respect doit être maintenu. » • Offrir une alternative : « Nous pouvons poursuivre notre conversation sur un ton calme et respectueux, ou nous pouvons reprendre l'échange à un autre moment. » ➤ Monsieur/Madame, la rencontre doit se poursuivre avec respect et civilité ou nous devons mettre fin à notre échange et reprendre à un autre moment. » • Avertir : « Si le ton ou les propos ne changent pas, je vais devoir mettre fin à la rencontre » ou « Je souhaite poursuivre, mais seulement si l'échange demeure respectueux. Sinon, nous devons arrêter ici. »; • Mettre fin à la conversation si le comportement se poursuit; • Informer votre gestionnaire de la situation.