

## CONDUITE A TENIR RISQUE D'AGRESSION

Voici quelques recommandations à l'intention des salariés pour désamorcer des crispations, éviter l'escalade de tensions avec un/des client(s) / fournisseur(s) / prestataire(s) / usager(s).

### REPERER : RECONNAITRE LES SIGNES AVANT COUREURS

- Les mots sont exagérés ou inadaptés
- Vous êtes directement ou indirectement accusé
- Le ton se durcit inutilement, le ton monte
- Le débit verbal s'accélère ou est inconstant
- L'expression du visage change et le corps adopte une posture de fermeture
- La personne piétine, s'agite ou au contraire se pétrifie

### DÉSAMORCER : NE RISQUEZ JAMAIS VOTRE VIE, NI CELLE DES AUTRES

- Eviter toute attitude agressive (en situation de face à face : bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé)
- Parler lentement et clairement sans élever la voix et utiliser des marques de respect : « Monsieur, vouvoisement... »
- Inviter la personne dont le comportement est agressif à poser des questions, écouter calmement de façon à la laisser évacuer son surplus d'agressivité et ne pas lui donner prise et faire monter la tension
- Répondre fermement par des phrases courtes comme « oui, non, c'est possible ». Ne pas hésiter à dire « Vous avez peut-être raison » et utiliser la reformulation pour montrer que l'on comprend (ou non)
- Laisser tranquilles les produits ou les formulaires qui font l'objet de la rage de l'agresseur. Les prendre ou les manipuler pourrait envenimer la situation
- Ne pas provoquer l'agresseur ou le groupe d'agresseurs
- Ramener la discussion sur le problème à régler lorsque c'est possible ; faire connaître les limites de ses possibilités d'intervention pour répondre aux problèmes posés
- Demeurer conciliant et proposer une solution qui offre une porte de sortie honorable à l'agresseur

### AGIR : L'AGRESSEUR DEVIENT MENAÇANT

*Les agresseurs peuvent être sous l'effet de l'alcool ou de drogue et leur comportement est imprévisible.*

- Ne pas hésiter à interrompre l'échange, quitter les lieux et demander de l'aide
- Ne jamais tourner le dos
- Essayer de garder une distance raisonnable entre soi et l'agresseur afin de ne pas recevoir un coup ou une gifle.
- Tenter de rapprocher l'agresseur d'une zone de passage pour ne pas rester isolé
- Se rapprocher d'une issue de sortie ou d'un bouton d'appel d'urgence. Ne pas se laisser enfermer dans une pièce
- Demander l'aide d'un collègue ou du supérieur pour passer le relai, lorsque c'est possible si, après plusieurs minutes ou tentatives de conciliation, l'agresseur ne se calme pas
- Appeler un agent de sécurité ou la police
- Ne pas entraver leur fuite
- Observer le ou les agresseurs, mémoriser le plus de détails possibles, si possible noter le numéro de la plaque d'immatriculation, la couleur et le type de véhicule, la direction prise

### DONNER L'ALERTE : ÉVÈNEMENT GRAVE



17 police

15 ou 18 s'il y a des blessés

L'employeur