



# SOUTENIR LA SÛRETÉ ET LA SÉCURITÉ DE VOTRE PERSONNEL

## GÉRER L'AGRESSION : LA PRESTATION DIRECTE DE SERVICES DANS LA RÉALITÉ DE LA COVID-19

La Croix-Rouge canadienne a une équipe de sécurité interne au sein de son département de Gestion des risques qui organise des formations, des ressources et du soutien interne et externe pour protéger la sûreté et la sécurité des personnes effectuant des travaux humanitaires au niveau national et international. Cette fiche a été adaptée pour un public interne et partagée avec vous, nos partenaires, pour soutenir votre travail, notamment dans la réponse à COVID-19 et aux agences de prestation de services directes. Compte tenu du stress de COVID-19, des impacts financiers, des ressources limitées et de la mobilité restreinte, nous avons noté une augmentation de l'agression des clients et des tiers. L'objectif de cette fiche d'information est de soutenir la désescalade dans le but d'assurer la sûreté et la sécurité du personnel de première ligne.

### CONSEILS NON PROFESSIONNELS

Les informations mises à disposition sur ce document sont à titre informatif uniquement et ne doivent pas être considérées comme des conseils professionnels. Les informations contenues dans ce document s'appuient sur plusieurs sources ainsi que sur l'expérience pertinente. En accédant aux informations contenues dans ce document, vous acceptez que la Croix-Rouge canadienne et ses agents ne soient pas responsables des blessures, pertes, réclamations ou dommages de toute nature découlant de ces informations, ou de toute autre réclamation directement ou indirectement liée à l'utilisation de ces informations.

## QUELS SONT CERTAINS FACTEURS QUI PEUVENT AGGRAVER LA COLÈRE OU L'AGRESSION ?

De nombreux facteurs  
peuvent aggraver la  
colère ou l'agressivité,  
notamment :



- Contraintes et impacts généraux résultant de COVID-19
- Insécurité ou incertitude quant à l'avenir
- Un manque de compréhension sur les prochaines étapes et comment accéder aux ressources
- Manque de choix ou manque réel ou perçu capacité
- Déséquilibres de pouvoir perçus
- Messages incohérents ou messages incohérents perçus.

# DÉSESCALATION

N'oubliez pas que lorsque vous communiquez avec une personne en colère ou frustrée, il est important de : garder son calme, lui accorder toute son attention et pratiquer l'écoute active. Cela signifie entendre non seulement les mots qui sont dits, mais aussi écouter le message complet. Faites preuve d'empathie pour la situation de l'individu et travaillez ensemble pour résoudre les problèmes et trouver une solution. N'oubliez pas de définir des limites et des attentes claires pour une conversation respectueuse.



- ▶ N'oubliez pas que votre langage et votre comportement doivent être conformes à vos principes et à votre mandat organisationnels.
- ▶ Suivez les politiques pertinentes de votre organisation et, en règle générale, vous ne devez pas tolérer l'intimidation ou le harcèlement. Pour assurer votre propre sécurité, mettez fin aux conversations si vous vous sentez menacé.

## CONSEILS POUR LA DÉSESCALATION

Comme chaque situation sera différente, les conseils ci-dessous sont destinés à agir comme un guide et l'application variera en fonction des circonstances et de la nature de la prestation de services, y compris si la conversation est en personne ou par téléphone.



### **Contexte et cadre.**

Soyez attentif au contexte et au cadre de la conversation. L'environnement immédiat de la personne ou l'utilisation de substances telles que l'alcool, les drogues ou les médicaments sur ordonnance peuvent avoir un impact sur la conversation.



### **Langage corporel et ton.**

Soyez conscient de votre propre langage corporel et de votre ton de voix, car ceux-ci peuvent aider à désamorcer ou à augmenter la tension. Essayez de maintenir un ton de voix calme et neutre et une posture non menaçante / ouverte (c'est-à-dire ne croisez pas les bras). Prévoyez un espace physique entre vous et l'autre personne.

- Gardez un cadre ouvert physiquement (évitiez de croiser les bras ou de prendre ce qui pourrait être considéré comme une position agressive avec votre corps)
- Tenez compte de votre contact visuel et de la façon dont vos gestes physiques pourraient être interprétés
- Conserver un espace physique, en particulier dans le contexte des impacts du COVID-19
- Tenez-vous à un angle pour protéger votre propre sécurité
- Soyez conscient de vos propres déclencheurs de colère et ayez un plan pour gérer les déclencheurs



### Écoutez, reconnaissez les informations et faites preuve d'empathie.

Donner l'occasion à la personne d'expliquer sa situation et de reconnaître, verbalement et physiquement lorsque cela est possible, les informations qui sont partagées. Essayez d'écouter et de ne pas interrompre car cela peut augmenter la frustration. N'oubliez pas de parler clairement et lentement, surtout si la langue dans laquelle vous communiquez n'est pas la langue maternelle de la personne.

Envisagez de dire,

« Pouvez-vous expliquer la situation et ensuite nous pourrions travailler ensemble sur une solution ? »

« Merci d'avoir attiré mon attention là-dessus. »

« Je peux comprendre pourquoi ceci est désolant. »

- Essayez d'utiliser le nom de l'autre personne et soyez prêt à vous répéter.
- Assurez-vous de laisser suffisamment d'espace à la personne pour parler et pratiquez l'écoute active.



### Restez factuel et vérifiez votre compréhension.

Essayez de rester factuel et de décrire la situation pour vous assurer d'avoir une compréhension claire des problèmes.

Pensez à paraphraser,

« Permettez-moi de vérifier si j'ai bien compris tous les faits. »

Faites savoir à la personne à qui vous parlez quelles mesures et actions vous pouvez prendre pour la soutenir, puis indiquez clairement quelles sont les choses hors de votre contrôle.



### Trouvez un terrain d'entente commun et proposez des solutions.

Travaillez ensemble pour trouver une solution à un problème, une préoccupation ou un domaine d'intérêt commun.

Envisagez de dire,

« On dirait que nous sommes tous deux préoccupés par ... »,

« Travaillons ensemble pour trouver une solution. »,

« Voici quelques options ... cela vous tente ? »



### Planifiez à l'avance et ayez d'autres stratégies.

Ayez un plan en place pour les interactions potentielles difficiles ou agressives. Si vous êtes en personne, prévoyez de travailler et de vous rencontrer en paires et dans un environnement ouvert et sûr. Vous devrez équilibrer la nécessité d'avoir une conversation confidentielle avec la garantie d'une distance de sécurité de 2 mètres ou d'autres mesures de protection.

Pensez à confier la conversation à une autre personne ou à un superviseur, si nécessaire, parfois parler à quelqu'un d'autre peut aider à désamorcer la situation. Faites confiance à votre instinct, si la désescalade ne fonctionne pas ou si vous vous inquiétez de votre sûreté et sécurité, désengagez-vous, voir la section « *Stratégies de désengagement* ».



### Rappelez-vous de votre propre bien-être.

Traiter des individus en colère ou contrariés peut être stressant et fatigant. Il est important de se souvenir de sa propre santé ; faites des pauses, en particulier après des interactions ou des appels téléphoniques difficiles. Participez à des activités d'auto-soins, comme une courte promenade, regardez une photo qui vous rappelle un souvenir affectueux ou vous fait rire, parlez à un ami, etc.

# STRATÉGIES DE DÉSENGAGEMENT

Parfois, vous devez mettre fin à une interaction avec un client si une situation a dépassé vos capacités d'avoir une conversation constructive. Suivez les politiques et procédures de votre organisation, qui peuvent inclure des renvois à un superviseur, un personnel spécialisé ou un désengagement strict.



## Quand faut-il se désengager ?

- Lorsque les étapes et les méthodes décrites dans cette fiche technique ne parviennent pas à réduire l'agression
- Si la situation vous fait craindre pour votre sécurité
- Si vous êtes préoccupé par la sécurité des autres
- Lorsqu'une menace est faite
- Lorsque vous ne pouvez pas garder une distance de 2 mètres ou respecter les protocoles de protection contre les infections applicables de votre organisation
- Lorsque l'individu est trop en colère et que sa colère ne se désamorce pas accordément

Suivez le processus ou le script de votre organisation pour désactiver et / ou refuser le service.



**PRENEZ TOUTES LES MENACES SÉRIEUSEMENT ET FAITES UN RAPPORT CONFORMÉMENT AUX PROCÉDURES DE VOTRE ORGANISATION.**