

Propositions d'amélioration pour la prévention de la violence externe dans un service administratif d'accueil à la clientèle

Ce document concerne les services administratifs chargés de l'accueil des clients, en première étape à un guichet et ensuite lors d'entretiens dans des locaux fermés. Il a pour but de donner quelques premières pistes à suivre pour apporter des améliorations d'urgence.

Ce document n'est en aucun cas un substitut à la mesure prioritaire qui doit être un audit exhaustif de la situation par un spécialiste. Cet audit doit évaluer en détail les lieux d'accueils, la formation du personnel, l'organisation des conditions d'accueil ainsi que les procédures à suivre en cas d'urgence.

1 - Aménagement du site d'accueil (guichet)

À mettre en place de suite :

- Eviter de laisser un employé seul à la réception.

À mettre en place dès que possible :

- Installer un bouton d'alarme pour appeler des secours.
- Installer une vitre blindée de séparation au guichet.
- Verrouiller l'accès vers les autres bureaux.

2 - Aménagement des locaux pour un entretien

À mettre en place de suite :

- Aménager le bureau pour que l'employé soit plus proche de la sortie que le visiteur.
- Placer le visiteur pour qu'il ait une vue sur la porte de sortie.
- Eviter de laisser des objets inutiles ou dangereux sur le bureau.
- Eviter les décorations et objets personnels (photos de famille, etc...).

À mettre en place dès que possible :

- Installer un bouton d'alarme pour appeler des secours.
- Aménager les bureaux avec des portes et/ou parois transparentes permettant une vision depuis l'extérieur.

3 - Préparation des personnes

À mettre en place de suite :

- Organiser les premières mesures à prendre en cas d'urgence (numéros d'urgence, etc.)
- Informer tout le personnel sur l'organisation en cas d'urgence (qui fait quoi...).

À mettre en place dès que possible :

- Organiser des procédures de gestion des situations d'urgence, former tout le personnel, exercer.
- Former le personnel à la gestion de la violence.
- Compléter et améliorer les compétences du personnel à la communication.

4 - Préparation d'un entretien

À mettre en place de suite :

- Prendre connaissance de l'historique (agressivité potentielle) de la personne à recevoir et compléter l'historique après la réunion.
- Choisir un endroit neutre (salle de conférence...).
- Planifier la place de chaque personne avant de recevoir le visiteur.
- Informer les autres personnes du service (accueil) sur la nature de l'entretien, du visiteur et de son éventuelle dangerosité.
- Eviter de planifier un entretien sans que d'autres personnes soient proches du lieu de rencontre.
- En cas de doute sur l'agressivité du visiteur, laisser la porte ouverte (en tous les cas au début de la visite) ou la rouvrir.
- Organiser une visite d'un autre collaborateur en cas de bruit ou de dialogue suspect, pour voir si tout se passe bien.

À mettre en place dès que possible :

- Réserver la possibilité de demander l'assistance d'un agent de sécurité (visible ou discret) à l'accueil comme forme de dissuasion.

5 - Suivi en cas de menaces graves (au téléphone, à l'accueil ou en entretien)

Directement suite aux menaces :

- Demander confirmation sur le moment « Est-ce que je dois interpréter vos propos comme une menace ? »
- En cas de confirmation, interrompre l'entretien et prendre les premières mesures de protection (par exemple : la fuite).
- Informer la hiérarchie.

À mettre en place par la suite, en cas de confirmation des menaces :

- Confirmer au visiteur dès que possible, par écrit, que vous n'acceptez pas ce comportement et que vous donnerez des suites.
- Analyser la nécessité de dénoncer ou de porter plainte à titre privé avec le soutien de votre hiérarchie.
- Analyser les événements et prendre les mesures adéquates.
- Informer les autres collaborateurs sur les événements et les mesures prises.
- En cas de besoin, demander une aide psychologique.