



DC1400-351 (2022-03) Photo : Denis Bernier

# CHERCHER L'ERREUR

**La prévention de la violence à la réception** Plusieurs personnes attendent en file à la réception d'un lieu public afin de recevoir un service. Une telle situation peut être propice à l'impatience, aux tensions, aux conflits et à l'escalade de la violence. Pour les besoins de la démonstration, nous vous présentons les risques auxquels les gens sont exposés ainsi que les bonnes pratiques à mettre en place.





## Les erreurs

- 1 Un client perd patience envers la réceptionniste, car il trouve que les choses ne vont pas assez vite. Il empoigne la brocheuse qui se trouve sur le comptoir et semble vouloir l'utiliser comme projectile. Quels moyens de protection auraient pu être mis en place pour contrer le risque d'agression ?
- 2 Parmi les clients dans la file d'attente, une personne tente d'attirer l'attention de la réceptionniste en présentant un document, une autre se faufile devant la personne qui la précède tandis qu'une autre montre son impatience en pointant sa montre. Comment pourrait-on gérer la file d'attente et ainsi réduire l'escalade de frustration de la clientèle ?
- 3 Toute cette cohue irrite les gens de la salle d'attente. Et si la situation dégénérât et que la patère, le parapluie, la plante ou les chaises venaient à être utilisés comme arme par un client agressif ?
- 4 La porte de la réception est ouverte. Est-ce que cela permet à la réceptionniste de bien contrôler les allées et venues des clients ?
- 5 Les photos des enfants et les objets personnels sont bien à la vue. Est-ce adéquat pour prévenir l'intimidation, les menaces ou le vol ?
- 6 Aucun signe visuel et aucune mesure n'ont été prévus pour informer la clientèle que les comportements agressifs ne sont pas tolérés. Que devrait-on voir pour prévenir les paroles ou les comportements violents ?
- 7 Deux boîtes traînent dans l'entrée, près du comptoir d'accueil. Est-ce sécuritaire ?



## Les corrections



Il est pertinent d'afficher, à la vue des employés, la procédure de communication d'urgence pour les situations qui nécessitent une intervention rapide.



Les chaises de la salle d'attente doivent être lestées ou attachées ensemble afin que personne ne puisse les lancer.

Nous remercions Josée Lamoureux et Nathalie Ordon, de l'ASSTSAS, ainsi que Lili-Luisa Lepore, de la CNESST, pour leurs précieux conseils ainsi que leur participation à la séance photo à titre de figurantes. Nous remercions également les figurants Mélanie Boivin, Véronique Cantin, Johnny Colatruglio, Jean-Claude Clerger, Sylvain Laberge et Hélène Roy.

**Coordination :** Sylvie Gascon, Direction générale de la gouvernance et du conseil stratégique en prévention de la CNESST.