



## Procédure : Agir après un comportement agressif de la part d'un/e client/e

Déroulement	Activité	Outils/documents	Responsable
<pre> graph TD     A([Evénement]) --&gt; B[Signalement et rapport]     B --&gt; C{Mesures nécessaires?}     C -- oui --&gt; D[Suivi de l'incident]     C -- non --&gt; E[Gestion ultérieure]     D --&gt; E     E --&gt; F([Clôture])           </pre>	<p>Demander immédiatement de l'aide à PC, SH ou collègue de travail.</p>		CO
	<p>Si intervention de la police nécessaire, appeler immédiatement n° d'urgence.</p>	117 / 112	CO / tous
	<p>Informé immédiatement SH, et PC le cas échéant.</p>		CO / tous
	<p>CO établit le rapport d'incident. CO en discute systématiquement avec SH, et avec PC le cas échéant CO classe rapport dans ses dossiers. CO en remet une copie à SH.</p>	Rapport d'incident UmaK	CO SH / CO / PC CO
	<p><b>Mesures immédiates:</b> SH ou PC veille à ce que CO reçoive premiers soins médicaux et/ou psychologiques. Premiers soins médicaux aigus: accompagner la personne aux urgences de l'hôpital le plus proche ou chez le médecin. Premiers soins psychologiques aigus: contacter les services psychologiques d'urgence.</p>	079/ 397 71 00	SH / PC CO / SH
	<p><b>Après l'incident:</b> SH examine avec CO s'il faut déposer une dénonciation pénale.</p>	Mémento Dénonciation pénale	SH / CO
	<p>Discuter avec PC ou avec le service spécialisé Menaces et violences de règles de comportement pour contacts futurs avec clientèle.</p>	031/ 638 66 60	SH
	<p>SH définit règles de comportement. Tout le monde les applique.</p>		SH tous
<p>Définir et transmettre à CSS Des mesures techniques de sécurité. Si nécessaire contacter POCA Berne pour conseils de sécurité.</p>	031/ 638 56 60	SH / PC	
<p>Envisager signalement à d'autres instances.</p>			
<p>Même si aucune mesure n'est nécessaire, SH discute systématiquement de l'incident avec toutes les personnes concernées.</p>		SH	
<p>Le dossier est clos quand la prise en charge CO est assurée et toutes les mesures prévues sont mises en oeuvre.</p>		SH	

CO : collaborateurs / collaboratrices

Tous: toutes les personnes concernées/ présentes

PC: personne de contact UmaK

CSS: correspondant/e santé et sécurité

\*Les premiers soins psychologiques aigus sont payés par max. 2h au bureau du personnel