



# Rôle et tâches de la personne référente « UmaK »

En votre qualité de référent-e d'une unité administrative, vous assistez et conseillez les supérieur-e-s hiérarchiques et les agent-e-s dans l'attitude à adopter face à des clients agressifs. Vous contribuez au traitement professionnel et uniforme des incidents.

## Rôle:

- connaître le concept de sécurité, le règlement intérieur et le plan d'urgence de votre unité administrative
- connaître le processus « UmaK »
- connaître les voies de service et les approches possibles dans votre unité administrative
- connaître et appliquer le protocole en cas d'incident lié au comportement agressif d'un client
- sensibiliser les cadres et les agent-e-s dans votre unité administrative
- réceptionner les annonces d'incident
- procéder à une première évaluation de la situation
- planifier des mesures nécessaires avec les personnes responsables et les personnes concernées et fournir un soutien à leur mise en œuvre
- le cas échéant, appeler des services externes en soutien

## Tâches:

Les agent-e-s et les supérieur-e-s hiérarchiques peuvent/doivent contacter les référent-e-s lorsque

- ils ont des doutes sur l'attitude à adopter avec un client
- ils font face à des débordements agressifs de la part d'un client
- ils font l'objet de vives accusations de la part d'un client (p.ex. "vous avez détruit ma vie...", "ce qui arrive est de votre faute...")
- ils sont importunés de manière déplacée
- ils sentent intuitivement un danger pour eux-mêmes ou pour des tiers
- un client exprime un profond désespoir ou des intentions suicidaires
- un client se réfère à des actes de violence ou à des auteurs d'actes violents
- un client fait du chantage (« si vous ne faites pas..., alors il va se passer... »)
- un client profère des menaces (claires ou implicites)
- des conflits avec un client empiètent sur leur vie privée et que leur sécurité ou celle de leurs proches est menacée

## Formation:

Pour assurer leurs tâches, les personnes référentes sont invitées à participer chaque année à la séance d'échange d'expérience obligatoire.