****

**Gestion des clients agressifs (« UmaK ») : rapport d’incident**

|  |
| --- |
| **Indications sur l’incident** |
| **Qui?** Indications sur le client/la cliente |
| **Quand?** Date / heure |
| **Où?**Lieu exact (adresse, local) |
| **Comment?**Contact: [ ]  téléphonique [ ]  personnel [ ]  par écrit Cible (contre qui l’agression était-elle dirigée?)Que s’est-il passé? (décrivez la situation et les motifs possibles du comportement agressif)Teneur exacte des menaces éventuelles [ ]  pas de menacesIncidents précédents avec cette personne[ ]  Personne inconnue à ce jour [ ]  Personne connue, mais pas d’incidentCette personne présente-t-elle un danger ? [ ]  non, aucun [ ]  oui, pour elle-même [ ]  oui, pour les autres |

|  |
| --- |
| **Mesures** |
| **Mesures immédiates** Quelles mesures ont déjà été prises, lesquelles doivent encore l’être ?[ ]  aucune mesure n’est nécessaire  |
| **Mesures ultérieures** Avez-vous convenu quelque chose avec cette personne? Quelles mesures envisagez-vous pour la suite? |
|  |
| **Personnes impliquées**  |
| **Personne chargée de rédiger le présent rapport** Nom / Prénom, fonctionDate et signature |
| **Supérieur-e** Nom / Prénom, fonctionCopie reçue / Date et signature |
| **Personne référente pour la gestion des comportements agressifs**Nom / Prénom, fonctionCopie reçue / Date et signature |
|  |
| **Recommandations**  |
| Veuillez conserver l’original du présent rapport. Respectez le cas échéant les obligations spéciales de garder le secret.La marche à suivre après un contact avec un client agressif est décrite dans le processus de gestion des clients agressifs. |