****

**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 menaces    Incidents précédents avec cette personne  Personne inconnue à ce jour  Personne connue, mais pas d’incident    Cette 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, fonction    Date et signature |
| **Supérieur-e**  Nom / Prénom, fonction    Copie reçue / Date et signature |
| **Personne référente pour la gestion des comportements agressifs**  Nom / Prénom, fonction    Copie 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. |