

Protocoles Gestion d'urgence



POUVOIR NOURRIR
POUVOIR GRANDIR
Estrie

L'Union des producteurs agricoles

SITUATIONS D'URGENCE

Santé et sécurité

[Animaux en cavale ou en zone urbaine](#)

[Maladies à déclaration obligatoire - Épidémie](#)

[Plainte de la direction de l'inspection des aliments du MAPAQ ou de l'ACIA](#)

[Situation pouvant engendrer une plainte](#)

[Santé psychologique](#)

[Accident de travail, avec ou sans décès](#)

[Décès d'un producteur ou d'un membre de sa famille](#)

[Témoin d'une situation d'urgence](#)

Environnement et désastres naturels

[Contamination d'eau ou puits d'eau potable](#)

[Inondation](#)

[Épisode météo extrême](#)

[Glissement de terrain](#)

Urgence opérationnelle

[Incapacité d'un producteur à effectuer ses travaux](#)

[Incendie et effondrement d'un bâtiment](#)

[Incendie et effondrement d'un bâtiment - Entreprise laitière](#)

[Relocalisation d'animaux](#)

[Animaux retrouvés morts ou incendiés](#)

Interventions

[Santé psychologique](#)

[Gestion médiatique](#)

Annexe

[Coordonnées d'urgence](#)

[Guide de gestion de la clientèle et de situations difficiles](#)

ANIMAUX EN CAVALE OU EN ZONE URBAINE

Mise en situation	Animaux de ferme en cavale et présence d'animaux de ferme interdits en zone urbaine
Permanent responsable	Conseiller attribué au syndicat local
Procédure	<p>Ce type de dossier ne relève pas de la responsabilité de l'UPA-Estrie. Nous avons cependant un pouvoir de référencement.</p> <p>Animaux de ferme en zone urbaine Les animaux de ferme, tels que les poules, sont interdits dans plusieurs zones urbaines. Certains signalements peuvent nous être acheminés par la SPCA pour ce type de situation. Pour des mesures de biosécurité chez nos producteurs, il n'est pas recommandé de les replacer sur une ferme. Nous n'avons pas le mandat de faire respecter les diverses réglementations provinciales et/ou municipales.</p> <p>Dans tous les cas, référer au MAPAQ au 1-844-ANIMAUX (264-6289)</p> <p>Animaux en cavale Il arrive à l'occasion que nous ayons des signalements pour des animaux de ferme en cavale. Pour des raisons de biosécurité, il n'est pas recommandé de déplacer ses animaux sur d'autres fermes. Pour les bovins et les porcins, il est possible de retrouver le propriétaire par la bague d'identification qu'ils ont à l'oreille ou le tatou. L'agence Agritraçabilité et les Éleveurs de porcs du Québec sont en mesure d'identifier le propriétaire, mais ne collabore pas systématiquement.</p> <p>Un animal en cavale demeure sous la responsabilité de son propriétaire.</p> <p>Dans tous les cas, référer au MAPAQ : (819) 371-6761 ou 1-844-ANIMAUX (264-6289)</p> <p>Agritraçabilité 1-866-270-4319 Éleveurs de porcs du Québec 1-800-363-7672</p>
Documents de référence	Nil
Autres fiches à consulter	Nil

MALADIES À DÉCLARATION OBLIGATOIRE - ÉPIDÉMIE

Mise en situation	Dans le cas de la détection, ou dans le doute, d'une maladie à déclaration obligatoire ou d'une épidémie.
Permanent responsable	Conseiller attiré à la spécialité concernée
Procédure	<p>Les maladies à déclaration obligatoire sont décrites dans la Loi sur la santé des animaux et le Règlement sur les maladies déclarables. Les propriétaires d'animaux, les médecins vétérinaires et les laboratoires doivent immédiatement signaler la présence d'un animal qui est atteint ou qui est soupçonné d'être atteint de l'une de ces maladies à un médecin vétérinaire de district de l'ACIA.</p> <p>Si un permanent ou un élu de l'UPA-Estrie ou d'une spécialisée reçoit un appel d'un producteur ou a connaissance de ce fait :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Avez immédiatement le conseiller attiré à la spécialité. <p>Le conseiller recommande au producteur que :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Celui-ci ou son médecin vétérinaire praticien a signalé la présence de l'animal atteint à l'ACIA;▪ La fédération spécialisée concernée est avisée. <p>Pour les productions avicoles et porcines, il est conseillé de contacter l'organisme responsable :</p> <p>Équipe québécoise de contrôle des maladies avicoles (EQCMA) 1-888-652-4553 Équipe québécoise de santé porcine (EQSP) 1-866-218-3042</p> <p>Les personnes habilitées, avec le producteur, mettront rapidement un plan d'action en place.</p> <p>Le président de la spécialité contactera le producteur concerné pour s'informer de la situation et lui offrir l'appui nécessaire.</p> <p>Communications</p> <ul style="list-style-type: none">▪ À moins d'avis contraire, les communications sont sous la responsabilité de la fédération spécialisée ou de l'organisme responsable.▪ Sinon, se référer au protocole de gestion médiatique.▪ Le responsable des communications contactera la fédération spécialisée pour connaître les messages clés. <p>Rappel pour les producteurs environnants et intervenants</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ne pas aller sur la ferme pour éviter la propagation.▪ La collaboration des producteurs et autres intervenants est essentielle.
Documents de référence	Maladies à déclaration obligatoire au Canada – 2018 Biosécurité en situation d'urgence – code orange (EQCMA)
Autres fiches à consulter	Gestion médiatique

PLAINTE DE LA DIRECTION DE L'INSPECTION DES ALIMENTS DU MAPAQ OU DE L'ACIA

Mise en situation	Entreprise agricole ayant reçu une plainte ou une sanction de l'Inspection des aliments ou de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)
Permanent responsable	Conseiller attitré à la spécialité concernée
Procédure	<p>Suite à une plainte ou un constat, la direction de l'inspection des aliments ou de l'ACIA peut donner une sanction pécuniaire à un producteur. L'événement peut être connu, mais plusieurs rumeurs peuvent circuler quant à l'identité du producteur en question et les faits reprochés.</p> <p>Si un permanent ou un élu de l'UPA-Estrie ou d'une spécialisée a connaissance de ce fait :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Avisez le conseiller attitré à la spécialité. <p>Le conseiller s'assurera de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacter le président de la spécialité concernée▪ La fédération spécialisée concernée est avisée.▪ Aviser le président du syndicat local concerné <p>Communications</p> <ul style="list-style-type: none">▪ À moins d'avis contraire, les communications sont sous la responsabilité de la fédération spécialisée ou de l'organisme responsable.▪ Sinon, se référer au protocole de gestion médiatique.▪ Le responsable des communications contactera la fédération spécialisée pour connaître les messages clefs.
	Être extrêmement prudent avec l'information. La plainte est-elle fondée ? Tant que la condamnation n'est pas confirmée, soyons prudents avec nos commentaires. Il en va de la réputation de producteurs, d'un secteur ou d'une région.
Documents de référence	<i>Nil</i>
Autres fiches à consulter	<i>Nil</i>

SITUATION POUVANT ENGENDRER UNE PLAINTÉ

Mise en situation	Situation observée ou reportée sur une entreprise agricole pouvant engendrer une plainte à la direction de l'Inspection des aliments, l'ACIA, le ministère de l'Environnement, ou autres.
	Conseiller attiré à la spécialité concernée
Procédure	<p>L'objectif est d'intervenir auprès du producteur le plus rapidement possible afin que des mesures correctives soient avant qu'une plainte soit adressée et que des mesures coercitives soient prises.</p> <p>Si un permanent ou un élu de l'UPA-Estrie ou d'une spécialisée a connaissance de ce fait :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Avisez le conseiller attiré à la spécialité. <p>Le conseiller s'assurera de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacter le président de la spécialité concernée;▪ La fédération spécialisée concernée est avisée.▪ Aviser le président du syndicat local concerné <p>Le président de la spécialité concernée s'assurera de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacter ou rencontrer le producteur visé;▪ Proposer au producteur visé des mesures correctives établies par le guide des bonnes pratiques de la spécialité.
	Être extrêmement prudent avec l'information. Il n'y a pas encore de plainte. Soyons prudents avec nos commentaires. Il en va de la réputation de producteurs, d'un secteur ou d'une région.
Documents de référence	<i>Nil</i>
Autres fiches à consulter	<i>Nil</i>

SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

Mise en situation	Producteurs faisant face à des problèmes de santé psychologique. La détresse psychologique peut prendre diverses formes : dépression, dépendance, tendance suicidaire, etc.	
Permanent responsable	Conseiller attitré à la santé psychologique Travailleur de rang (si le conseiller attitré à la santé psychologique est non disponible)	
Procédure	<p>Il arrive parfois de recevoir des appels de producteurs faisant face à des problèmes de santé psychologique. Il est important de connaître l'approche à utiliser pour répondre aux producteurs afin de bien agir dans ce genre de situation.</p> <p>Si vous recevez un appel d'un producteur, un membre de la famille d'un producteur ou un employé présentant certains signes de détresse psychologique ou qu'une telle situation est portée à votre attention, avisez immédiatement le conseiller attitré à la santé psychologique afin qu'il :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Évalue la situation et réfère la situation au travailleur de rang, une sentinelle ou à un organisme compétant selon le diagnostic établi; ▪ Contacte l'ACFA si la situation requiert l'intervention de la travailleuse de rang ▪ Avise le conseiller attitré à la spécialité concernée pour s'assurer que la production est maintenue si possible et nécessaire. <p>Travailleur de rang - ACFA, 450 768-6995</p> <p>Lors du contact avec le signalant</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demandez préalablement au signalant s'il est d'accord à ce que vous le transfériez à une personne-ressource qui traitera le sujet en toute confidentialité. ▪ Demeurez discret en TOUT temps. <p>Rappel</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toujours prendre la personne au sérieux. ▪ Lui permettre d'exprimer sa situation, sa souffrance et sa peine. ▪ Écouter sans juger. ▪ Parler directement de la situation, principalement si c'est un cas de détresse suicidaire, afin d'évaluer l'urgence de la situation. ▪ Être attentionné et rappeler à la personne qu'elle est importante. ▪ Ne pas rester seul avec ce secret. 	
Organismes impliqués	Travailleur de rang / Au cœur des familles agricoles (ACFA) CIUSSS de l'Estrie JEVI – Centre de prévention du suicide Association des proches de personnes atteintes de maladie mentale de l'Estrie Secours-Amitié Estrie TDA/H Estrie PRO-DEF Estrie Programme d'Aide pour les agriculteurs (PAPA) MomentHom	450 768-6995 811, option 2 819 564-1354 819 563-1363 1 800 667-3841 819 565-7131 1 800 651-0363 1 888 687-9197 819 563-0303
Documents de référence	Agir en sentinelle - Aide-mémoire	
Autres fiches à consulter	Nil	

Accident de travail, avec ou sans décès

Mise en situation	Producteurs ou leurs employés faisant face à un accident de travail. L'accident de travail peut se traduire par une blessure minime ou grave avec des conséquences à court ou long terme
Permanent responsable	Conseiller en prévention en santé et sécurité au travail Conseiller à la vie syndicale (si le conseiller en prévention est non disponible)
Procédure	<p>Il arrive parfois de recevoir des appels de producteurs suite à un accident de travail sur leur ferme. Il est important de donner les bonnes informations aux producteurs afin qu'il puisse suivre les étapes selon sa situation (employeur ou non).</p> <p>Si un permanent ou un élu de l'UPA-Estrie ou d'une spécialisée a connaissance de ce fait :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Avisez le conseiller en prévention. <p>Le conseiller en prévention s'assurera de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Évaluer la situation et recommander le producteur au bon endroit▪ Aviser le conseiller attribué à la spécialité concernée pour s'assurer que la production est maintenue si possible et nécessaire.▪ Aviser le président du syndicat local concerné. <p>Lors du contact avec le signalant</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Demandez préalablement au signalant s'il est d'accord à ce que vous le transfériez à une personne-ressource qui traitera le sujet en toute confidentialité.▪ Demander si le producteur paie des cotisations en tant qu'employeur à la CNESST. Si oui, lui demander s'il fait partie d'une mutuelle de prévention.▪ Demeurez discret en TOUT temps. <p>Si le producteur est membre d'une mutuelle de prévention (UPA ou autre)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Lui mentionner de prodiguer à son employé les premiers soins et, si nécessaire, le faire transporter vers un centre hospitalier.▪ Aviser le producteur qu'il doit rapidement contacter le responsable de son dossier à sa mutuelle de prévention, ce dernier sera pris en charge par celle-ci.▪ Lui conseiller de ne pas déplacer aucun objet en lien avec l'accident, sauf si nécessaire.▪ Lui rappeler de sécuriser les lieux▪ Lui demander s'il a besoin d'un accompagnement particulier <p>Si le producteur est seulement inscrit à la CNESST</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Lui mentionner de prodiguer à son employé les premiers soins et, si nécessaire, le faire transporter vers un centre hospitalier.▪ Lui indiquer qu'il doit dès que possible informer la CNESST dans les cas suivants:<ul style="list-style-type: none">○ L'accident a provoqué le décès du travailleur;○ Le travailleur a subi un traumatisme important (perte d'un membre, par exemple);○ Que plusieurs travailleurs blessés doivent s'absenter;○ L'accident a causé des dégâts matériels de 166 612\$ ou plus▪ Lui conseiller de ne pas déplacer aucun objet en lien avec l'accident, sauf si nécessaire.▪ Lui rappeler de sécuriser les lieux.▪ Lui demander s'il a besoin d'un accompagnement particulier <p>Si le producteur n'est pas un employeur</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Lui demander s'il a besoin d'un accompagnement particulier▪ Lui rappeler de sécuriser les lieux▪ Lui conseiller de ne pas déplacer aucun objet en lien avec l'accident, sauf si nécessaire.▪ Lui conseiller de contacter ses assurances.

Si la situation est urgente

- Incitez le producteur à **composer le 911** afin qu'il puisse avoir la marche à suivre. Lui rappeler qu'il doit donner le maximum d'informations liées à l'accident et au blessé afin de guider au mieux les paramédiques lors de leur arrivée (nature de la blessure, circonstances de l'accident, médicaments, allergies, etc.) et **surtout lui rappeler de sécuriser les lieux.**

En cas de décès

- S'assurer que le producteur, un membre de sa famille ou de son entourage n'est pas en détresse psychologique.
- Si oui, contacter l'ACFA afin que la travailleuse de rang puisse intervenir
- Aviser le conseiller attribué à la spécialité concernée pour s'assurer que la production est maintenue si possible et nécessaire.

Communications

- Se référer au protocole de gestion médiatique.
- Le responsable des communications contactera la fédération spécialisée pour connaître les messages clefs.

Rappel

- Toujours prendre la personne au sérieux.
- Lui permettre d'exprimer sa situation, sa souffrance et sa peine (selon le cas).
- Écouter sans juger.
- Parler directement de la situation, principalement si c'est un cas de détresse psychologique, afin d'évaluer l'urgence de la situation.
- Être attentionné et rappeler à la personne qu'elle est importante (selon le cas).
- Ne pas rester seul avec ce secret (selon le cas).

Organismes impliqués	Mutuelle de prévention de l'UPA, CNESST
Documents de référence	Nil
Autres fiches à consulter	Gestion médiatique Santé psychologique

Décès d'un producteur ou d'un membre de sa famille

Mise en situation	Décès d'un producteur ou d'un membre de sa famille	
Permanent responsable	Conseiller attitré à la santé psychologique Travailleur de rang (si le conseiller attitré à la santé psychologique est non disponible) Conseiller à la vie syndicale (si aucune des deux personnes n'est disponible)	
Procédure	<p>Il arrive parfois de recevoir des appels de producteurs ou d'un membre de leur famille faisant face à un décès. Il est important de connaître l'approche à utiliser pour répondre aux producteurs afin de bien agir dans ce genre de situation.</p> <p>Si vous recevez un appel d'un producteur, un membre de la famille d'un producteur ou un employé étant en deuil d'un décès ou qu'une telle situation est portée à votre attention, avisez immédiatement le conseiller attitré à la santé psychologique afin qu'il :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Évalue la situation et réfère la situation au travailleur de rang, une sentinelle ou à un organisme compétant selon le diagnostic établi; ▪ Avise le président du syndicat local concerné; ▪ Avise le conseiller attitré à la spécialité concernée pour s'assurer que la production est maintenue si possible et nécessaire. <p>Travailleur de rang - ACFA, 450 768-6995</p> <p>Lors du contact avec le signalant</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lui offrir vos condoléances ▪ Demandez préalablement au signalant s'il est d'accord à ce que vous le transfériez à une personne-ressource qui traitera le sujet en toute confidentialité. ▪ Demeurez discret en TOUT temps. <p>Rappel</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toujours prendre la personne au sérieux. ▪ Lui permettre d'exprimer sa situation, sa souffrance et sa peine. ▪ Écouter ▪ Être attentionné et rappeler à la personne qu'on lui offre notre soutien 	
Organismes impliqués	Travailleur de rang / Au cœur des familles agricoles (ACFA) CIUSSS de l'Estrie JEVI – Centre de prévention du suicide	450 768-6995 811, option 2 819 564-1354
Documents de référence	Nil	
Autres fiches à consulter	Santé psychologique	

Témoin d'une situation d'urgence

Mise en situation	La machinerie à la ferme, les endroits d'entreposages et le contact avec des animaux peuvent conduire à des accidents parfois mortels. Si vous êtes interpellés suite à un accident à la ferme ou sur la route, voici ce qu'il faut faire.
Permanent responsable	Tous
Procédure	<ol style="list-style-type: none">1. Composez le 911. Ils vous donneront la marche à suivre. Vous récupérez le maximum d'informations liées à l'accident et au blessé afin de guider au mieux les paramédiques lors de leur arrivée (nature de la blessure, circonstances de l'accident, médicaments, allergies, etc.). Vous sécurisez les lieux.2. Si la personne est consciente et que ses blessures sont mineures, rassurez-la. Si son état le nécessite, vous devez l'accompagner à l'hôpital. Pour information ou en cas de doutes, composez le 811.3. Si la personne est inconsciente ou la nature de l'accident est un choc à haute vitesse, seul un premier répondant devrait intervenir. Appelez de l'aide et informez-vous s'il y a à proximité un premier répondant. En cas de danger, votre devoir est de protéger votre vie d'abord et celle des autres ensuite.4. Vous recevez un appel d'un producteur, un membre de la famille d'un producteur, vous devez vous assurer s'ils ne sont pas en détresse psychologique. Si tel est le cas, référez-vous à la fiche santé psychologique.
Organismes impliqués	Selon la situation
Documents de référence	<i>Nil</i>
Autres fiches à consulter	Santé psychologique

CONTAMINATION D'EAU OU DE PUIS D'EAU POTABLE

Mise en situation	Contamination accidentelle ou intentionnelle d'eau ou de puits d'une entreprise. La contamination de l'eau peut prendre être issu de plusieurs sources : déversement, lisier dans la rivière, etc.
Permanent responsable	Conseiller responsable des dossiers environnementaux
Procédure	<p>La présence de contaminants dans l'eau n'est pas nécessairement agricole. Elle peut être industrielle, résidentielle ou liée au transport. S'assurer que la contamination soit en lien avec les activités agricoles.</p> <p>Des condamnations donnant lieu à des sanctions administratives pécuniaires (SAP) peuvent être imposées aux producteurs relativement à des infractions commises en vertu des lois et règlements en matière environnementale.</p> <p>Des résultats de recherche peuvent aussi démontrer la présence de contaminants dans l'eau.</p> <p>Contamination accidentelle par une entreprise agricole ou plainte à ce sujet Aviser le conseiller responsable des dossiers environnementaux local afin qu'il :</p> <ul style="list-style-type: none">Recommande aux producteurs d'aviser le ministère de l'Environnement (MDDELCC). Celui-ci prendra en charge les travaux de décontamination et évaluera s'il y a nature à condamnation ou non. <p>Contamination intentionnelle par une entreprise agricole ou plainte à ce sujet Aviser le conseiller responsable des dossiers environnementaux local afin qu'il :</p> <ul style="list-style-type: none">Recommande aux producteurs de vérifier si une plainte a été adressée ministère de l'Environnement (MDDELCC). Celui-ci évaluera si la plainte est fondée ou non.
	Être extrêmement prudent avec l'information. La plainte est-elle fondée ? Tant que la condamnation n'est pas confirmée, soyons prudents avec nos commentaires. Il en va de la réputation de producteurs, d'un secteur ou d'une région.
	Pour toute autre contamination provenant de l'extérieur des activités agricoles, recommander le producteur au ministère de l'Environnement (MDDELCC) au 1 800 561-1616.
	Pour toutes contaminations de puits d'eau potable , vérifier auprès du producteur si ce puits approvisionne ces animaux en eau potable. Si oui, prévoir la relocalisation des animaux ou l'approvisionnement en eau par camion-citerne tant que l'eau est contaminée.
Documents de référence	Nil
Autres fiches à consulter	Relocalisation d'animaux

INONDATION

Mise en situation	Les inondations surviennent en toute saison, que ce soit des crues éclair, des embâcles de glace et de frasil l'hiver et le printemps, de la submersion côtière ou du ruissellement des eaux de surface.
Permanent responsable	Conseiller attribué au syndicat local
Procédure	<p>Si une telle situation est portée à votre attention, avisez le conseiller attribué au syndicat local afin qu'il :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacte le président du syndicat local▪ Vérifie si les entreprises à proximité sont affectées <p>Le président du syndicat local s'assurera de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacter les producteurs touchés;▪ Mentionner au producteur de prendre soin de sa sécurité et celle de sa famille▪ Demander s'il a sécurisé les lieux;▪ Vérifier les besoins du producteur, principalement pour la garde des animaux;▪ Mentionner aux producteurs touchés que le conseiller de l'UPA-Estrie lui fait parvenir par courriel un document indiquant quoi faire en cas d'inondation;▪ Offrir le soutien technique de l'UPA. <p>Communications</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Se référer au protocole de gestion médiatique. <p>Conseils et consignes de sécurité</p> <p>Que faire en cas d'alerte d'inondation?</p> <ul style="list-style-type: none">• Fermez le gaz et l'électricité. Si l'eau a commencé à monter, assurez-vous d'avoir les pieds sur une surface sèche et utilisez un bâton de bois pour couper le courant.• Suivez l'évolution de la situation à la radio, à la télévision ou sur Internet. Respectez les consignes de sécurité transmises. <p>Que faire pendant l'inondation?</p> <ul style="list-style-type: none">• Quittez votre domicile et votre entreprise si le niveau d'eau vous y oblige ou si les autorités vous le demandent.• Si vous utilisez un véhicule, conduisez prudemment et n'hésitez pas à l'abandonner si le moteur cale.• Prévenez les autorités municipales du lieu où vous joindre si vous n'allez pas dans un centre d'hébergement de la municipalité.• Si vous êtes propriétaire d'une ferme d'élevage, rappelez-vous que le bétail s'éloigne instinctivement des inondations. En cas de crue soudaine, les bêtes ont tendance à paniquer, ce qui complique leur gestion. Elles chercheront à se réfugier sur une élévation, dans la mesure du possible. Lorsque vous achetez ou concevez votre ferme, il est important de permettre aux bêtes d'avoir accès à une élévation dans les zones inondables, faute de quoi elles pourraient franchir les clôtures ou se noyer.• En cas d'inondation sur une ferme agricole, le fait d'abriter le bétail dans l'étable peut être à proscrire. Il est préférable de ne pas enfermer les animaux, car les eaux de crue qui inondent une étable pourraient les piéger et provoquer leur noyade.• Si l'on prévoit évacuer les animaux, il faut planifier les procédures d'évacuation et déterminer les emplacements et les routes que l'on utilisera. Les routes servant à l'évacuation des animaux ne doivent pas faire obstacle à celles qu'utiliseront les humains. Il faut déterminer des routes secondaires au cas où la route prévue n'est pas accessible. Il faut également décider à l'avance des endroits où l'on emmènera les animaux et conclure des ententes avec les propriétaires de ces endroits afin qu'ils acceptent les animaux.

Documents de référence	Fiche Inondation, conseils et consignes de sécurité pour les fermes (à venir) En cas d'inondation (Urgence Québec) Inondations, que faire ? (Santé publique Canada)
Autres fiches à consulter	Gestion médiatique Relocalisation d'animaux

ÉPISODE MÉTÉO EXTRÊME

Mise en situation	Tous épisodes météo extrêmes de courte durée pouvant entraîner des dommages ou des pertes pour l'entreprise agricole tels que vents violents, tornade, grêle, orage violent, etc.
Permanent responsable	Conseiller attribué au syndicat local
Procédure	<p>Si une telle situation est portée à votre attention, avisez le conseiller attribué au syndicat local afin qu'il :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacte le président du syndicat local▪ Vérifie si les entreprises à proximité sont affectées <p>Le président du syndicat local s'assurera de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacter les producteurs touchés.▪ Mentionner au producteur de prendre soin de sa sécurité et celle de sa famille▪ Demander s'il a sécurisé les lieux;▪ Vérifier les besoins du producteur, principalement pour la garde des animaux;▪ Offrir le soutien technique de l'UPA. <p>Communications</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Se référer au protocole de gestion médiatique.
Documents de référence	<i>Nil</i>
Autres fiches à consulter	Gestion médiatique Relocalisation d'animaux

GLISSEMENT DE TERRAIN

Mise en situation	Glissement de terrain ou décrochement de terre pouvant mettre à risque les infrastructures agricoles, affecter la production ou avoir un impact sur l'environnement (ex. obstruction d'un cours d'eau). Principales sources : hydrologique ou tremblement de terre
Permanent responsable	Conseiller attitré au syndicat local
Procédure	<p>Un glissement de terrain important sera pris en charge par la sécurité civile, mais ce n'est pas nécessairement le cas pour des décrochements de terre.</p> <p>Si une telle situation est portée à votre attention, avisez le conseiller attitré au syndicat local afin qu'il :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacte le président du syndicat local▪ Vérifie si les entreprises à proximité sont affectées <p>Le président du syndicat local s'assurera de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacter les producteurs touchés;▪ Mentionner au producteur de prendre soin de sa sécurité et celle de sa famille▪ Demander s'il a sécurisé les lieux;▪ Vérifier les besoins du producteur, principalement pour la garde des animaux;▪ Offrir le soutien technique de l'UPA;▪ Offrir un service de gestion médiatique (conseiller aux communications de l'UPA) pour les prochaines heures. <p>Communications</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Se référer au protocole de gestion médiatique.▪ Offrir un service de gestion médiatique (conseiller de l'UPA) pour les prochaines heures.
Documents de référence	<i>Nil</i>
Autres fiches à consulter	Gestion médiatique Relocalisation d'animaux

Incapacité d'un producteur à effectuer ses travaux

Mise en situation	Producteurs faisant face à des problèmes de santé physique ou psychologique qui l'empêche d'effectuer ses travaux.
Permanent responsable	Conseiller attitré à la santé psychologique Conseiller à la vie syndicale
Procédure	<p>Il arrive parfois de recevoir des appels de producteurs faisant face à des problèmes de santé, l'empêchant de mener à terme ses travaux pour le bon fonctionnement de son entreprise. Il est important de connaître l'approche à utiliser pour répondre aux producteurs afin de bien agir dans ce genre de situation.</p> <p>Si vous recevez un appel d'un producteur, un membre de la famille d'un producteur ou un employé étant en deuil d'un décès ou qu'une telle situation est portée à votre attention, avisez immédiatement le conseiller attitré à la santé psychologique afin qu'il :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Avise le conseiller et le président du syndicat local concerné;▪ Évalue la situation et réfère la situation au travailleur de rang, une CUMO ou à un organisme compétant selon le diagnostic établi;▪ Avise le conseiller attitré à la spécialité concernée pour s'assurer que la production est maintenue si possible et nécessaire.▪ Vérifie les besoins du producteur, principalement pour les soins des animaux;▪ Offre le soutien technique de l'UPA.
Documents de référence	<i>Nil</i>
Autres fiches à consulter	Santé psychologique

INCENDIE ET EFFONDREMENT D'UN BÂTIMENT

Mise en situation	Incendie ou effondrement d'un bâtiment autre qu'une étable
Permanent responsable	Conseiller attribué au syndicat local Conseiller attribué à la spécialité concernée
Procédure	<p>Lors d'un incendie ou de l'écrasement d'un bâtiment servant à la production laitière, la poursuite de la production sur les lieux même peut ou doit être interrompue, et ce, même si un ou des animaux ont survécu.</p> <p>Si une telle situation est portée à votre attention, avisez le conseiller attribué au syndicat local et le conseiller attribué à la spécialité concernée afin qu'il :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacte le président du syndicat local;▪ Contacte le président de la spécialité concernée;▪ Fait parvenir par courriel le Guide du sinistré au producteur. <p>Le président du syndicat local s'assurera de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacter le producteur touché;▪ Mentionner au producteur de prendre soin de sa sécurité et celle de sa famille;▪ Demander s'il a sécurisé les lieux;▪ Vérifier les besoins du producteur, principalement pour la garde des animaux;▪ Vérifier si le producteur a besoin d'un support psychologique;▪ Mentionner au producteur qu'il recevra par courriel de l'UPA le Guide du sinistré de la Chambre de l'assurance de dommage;▪ Offrir le soutien technique de l'UPA;▪ Offrir un service de gestion médiatique (conseiller aux communications de l'UPA) pour les prochaines heures. <p>Communications</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Se référer au protocole de gestion médiatique.▪ Offrir un service de gestion médiatique (conseiller de l'UPA) pour les prochaines heures. <p>Rappel pour les producteurs environnants et intervenants</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La préoccupation de la garde des animaux est importante pour le producteur. Évaluer les possibilités d'hébergement.▪ Les producteurs ayant déjà subi un incendie se rendent souvent sur les lieux pour rassurer le producteur. Cela est habituellement apprécié.▪ Tout support est habituellement apprécié du producteur.
Documents de référence	Guide du sinistré (Chambre de l'assurance de dommage)
Autres fiches à consulter	Santé psychologique Gestion médiatique Relocalisation d'animaux Animaux retrouvés morts ou incendiés

INCENDIE ET EFFONDREMENT D'UN BÂTIMENT - ENTREPRISE LAITIÈRE

Mise en situation	Incendie ou effondrement d'un bâtiment (entreprise laitière)
Permanent responsable	Conseiller attiré au syndicat local Conseiller attiré à la spécialité concernée (lait)
Procédure	<p>Lors d'un incendie ou de l'écrasement d'un bâtiment, la poursuite de la production sur les lieux même peut ou doit être interrompue, et ce, même si un ou des animaux ont survécu.</p> <p>Le règlement sur les quotas des producteurs de lait prévoit une section sur les cas de force majeure.</p> <p>Si une telle situation est portée à votre attention, avisez le conseiller attiré au syndicat local et le conseiller attiré à la spécialité concernée (lait) afin qu'il :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacte le président du syndicat local;▪ Contacte le président de la spécialité concernée;▪ Fait parvenir par courriel le Guide du sinistré au producteur. <p>Le conseiller attiré à la spécialité concernée (lait) s'assurera de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacter le producteur touché;▪ Mentionner au producteur de prendre soin de sa sécurité et celle de sa famille;▪ Demander s'il a sécurisé les lieux;▪ Vérifier les besoins du producteur, principalement pour la garde des animaux;▪ Mentionner qu'il devra contacter le conseiller des PLQ au 819 346-8905 afin qu'il explique la réglementation sur les quotas (cas de force majeure) et qu'il complète les documents nécessaires.▪ Vérifier si le producteur a besoin d'un support psychologique;▪ Mentionner au producteur qu'il recevra par courriel de l'UPA le Guide du sinistré de la Chambre de l'assurance de dommage;▪ Offrir le soutien technique de l'UPA;▪ Offrir un service de gestion médiatique (conseiller aux communications de l'UPA) pour les prochaines heures.
	<p>Spontanément, des producteurs se déplaceront chez le producteur et verront à prendre en charge les animaux ayant survécu, le cas échéant. Il est important que l'identification des animaux soit prise ainsi que leur destination.</p> <p>Il n'y a pas d'urgence à compléter les documents pour les quotas laitiers. Cela ne doit pas se faire dans les heures qui suivent. On peut attendre quelques jours.</p>
	<p>Communications</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Se référer au protocole de gestion médiatique.▪ Offrir un service de gestion médiatique (conseiller de l'UPA) pour les prochaines heures. <p>Rappel pour les producteurs environnants et intervenants</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La préoccupation de la garde des animaux est importante pour le producteur. Évaluer les possibilités d'hébergement.▪ Les producteurs ayant déjà subi un incendie se rendent souvent sur les lieux pour rassurer le producteur. Cela est habituellement apprécié.▪ Tout support est habituellement apprécié du producteur.

Documents
de référence

[Guide du sinistré \(Chambre de l'assurance de dommage\)](#)
[Règlement sur les quotas des producteurs de lait](#)

Autres fiches
à consulter

[Santé psychologique](#)
[Gestion médiatique](#)
[Relocalisation d'animaux](#)
[Animaux retrouvés morts ou incendiés](#)

RELOCALISATION D'ANIMAUX

Mise en situation	Suite à un incident (ex. incendie) ou à une inspection, un ministère peut exiger que les animaux présents dans un bâtiment jugé dangereux ou inadéquat doivent être relocalisés. Si la garde extérieure est impossible, ces animaux doivent être hébergés dans un autre bâtiment lui appartenant ou appartenant à un autre producteur.
Permanent responsable	Conseiller attitré à la spécialité concernée
Procédure	<p>Si un permanent ou un élu de l'UPA-Estrie ou d'une spécialisée a connaissance de ce fait :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Avez le conseiller attitré à la spécialité. <p>Le conseiller s'assurera de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacter le président de la spécialité concernée;▪ Mettre en place un plan d'action pour relocaliser les animaux;▪ Aviser la fédération spécialisée concernée;▪ Aviser le président du syndicat local concerné. <p>Le président du syndicat spécialisé concerné s'assurera de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contacter le producteur ;▪ Offrir le soutien technique de l'UPA.
	Il est important que l'identification des animaux soit prise, ainsi que leur destination.
Documents de référence	<i>Nil</i>
Autres fiches à consulter	<i>Nil</i>

ANIMAUX RETROUVÉS MORTS OU INCENDIÉS

Mise en situation	Signalement d'animaux morts et disposition d'animaux incendiés
Permanent responsable	Conseiller attribué au syndicat local
Procédure	<p>Ce type de dossier ne relève pas de la responsabilité de l'UPA-Estrie. Nous avons cependant un pouvoir de référencement.</p> <p>Animaux retrouvés morts Pour un animal de ferme retrouvé mort, sans que nous en connaissions les propriétaires, il importe pour des raisons de sécurité publique de prendre les dispositions pour la récupération des carcasses. L'UPA n'a pas cette responsabilité.</p> <p><i>Dans tous les cas, référer au MAPAQ au 1-844-ANIMAUX (264-6289)</i></p> <p>Pour la disposition des animaux morts dont on connaît le propriétaire, des procédures précises sont nécessaires pour assurer la salubrité.</p> <p><i>Recommander le producteur au MAPAQ au 1-844-ANIMAUX (264-6289)</i></p> <p>Agritraçabilité 1-866-270-4319 Éleveurs de porcs du Québec 1-800-363-7672</p> <hr/> <p>Animaux incendiés Pour la disposition des animaux incendiés, des procédures précises sont nécessaires pour assurer la salubrité.</p> <p><i>Recommander le producteur au MAPAQ au 1-844-ANIMAUX (264-6289)</i></p>
Documents de référence	Élimination des carcasses d'animaux morts (MAPAQ)
Autres fiches à consulter	Nil

GESTION MÉDIATIQUE

Mise en situation	La nature de la mission de l'UPA et des dossiers complexes liés au monde agricole amène régulièrement l'organisation à traiter avec la presse et les médias sociaux. Selon les sujets, des personnes précises sont désignées pour répondre aux journalistes.
Permanent responsable	Conseiller aux communications
Procédure	<p>Ne pas confondre gestion médiatique et crise médiatique.</p> <p>Une crise médiatique correspond à la phase ultime d'une suite de dysfonctionnements qui met en péril la réputation et la stabilité d'une organisation. Une crise médiatique implique l'exposition de la situation dans l'espace public.</p> <p>Demande d'entrevue</p> <p>Toute demande d'entrevue doit être transmise au conseiller aux communications. Ce processus permet, d'une part, de cerner le besoin et de diriger adéquatement la demande et, d'autre part, de préparer le porte-parole et de se parer aux éventuels écueils. Le conseiller avisera donc le porte-parole concerné <u>avant de lui transmettre le journaliste</u>. Toute demande d'information banale peut se transformer en gestion de crise si elle est mal interprétée par les journalistes.</p> <p>Les journalistes ont horreur de travailler avec les relationnistes. Ils essaieront de vous soutirer de l'information. La phrase d'or est :</p> <p><i>Je n'ai pas l'information pour commenter le dossier, la responsable aux communications vous contactera rapidement et vous dirigera vers les personnes qualifiées pour répondre à vos questions.</i></p> <p>Prenez-en note :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ la nature de la demande▪ les coordonnées du journaliste▪ et référer rapidement au conseiller aux communications <p>Témoin d'une nouvelle qui engage l'UPA-Estrie ou le monde agricole en général</p> <p>Votre devoir est de la rapporter le plus rapidement possible au conseiller aux communications. Ça vous paraît banal? Laissez au conseiller le soin d'en juger. Ceci est d'autant plus vrai pour l'information qui circule sur les médias sociaux!</p> <p>Dossiers relatifs à une spécialité spécifique</p> <p>Majoritairement, les communications sont sous la responsabilité de la fédération spécialisée ou de l'organisme responsable.</p> <p>Le conseiller doit informer le responsable des communications si un responsable de spécialité accorde une entrevue à un journaliste.</p> <p>Le responsable des communications contactera la fédération spécialisée pour connaître les messages clefs.</p> <p>Crise médiatique</p> <ul style="list-style-type: none">▪ C'est la direction et le conseiller aux communications qui gèrent la situation.▪ Vous intervenez si on vous le demande.▪ Prenez garde à ce que vous dites!

COORDONNÉES D'URGENCE

UPA-ESTRIE

Direction

Francois Bourassa, président, cellulaire (819) 571-4720

Michel Brien, vice-président, cellulaire (819) 212-4478

Diane Lacroix, directrice, cellulaire (819) 571-7139

Employés

Valérie Giguère, conseillère en ressource humaine à la santé psychologique, cellulaire (819) 345-2594

Nathalie Gobeil, conseillère en aménagement et en environnement, cellulaire (819) 640-7830

Valéry Martin, conseillère en communication, cellulaire (819) 620-2755

SYNDICATS LOCAUX

Syndicat local de l'UPA de Coaticook

Philipp Stirnimann, président, cellulaire (819) 570-2335

Stéphanie Forcier, conseillère, cellulaire (819) 993-6784

Syndicat de l'UPA de Frontenac

Serge Lapointe, président, cellulaire (819) 266-3599

François Roberge, conseiller, cellulaire (819) 212-0403

Syndicat local de l'UPA du Granit

René Lachance, président, cellulaire (819) 583-8479

François Roberge, conseiller, cellulaire (819) 212-0403

Syndicat local de l'UPA du Haut-Saint-François

Henri Lemelin, président, résidence (819) 875-5138

Laurie-Anne Dubeau, conseillère, cellulaire (819) *à venir*

Syndicat local de l'UPA de Memphrémagog

Guillaume Dame, président, cellulaire (450) 531-8311

Laurie-Anne Dubeau, conseillère, cellulaire (819) *à venir*

Syndicat local de l'UPA des Sources

Monia Grenier, présidente, résidence (819) 828-2076

Dominique Desautels, conseillère, cellulaire (819) 452-0732

Syndicat local de l'UPA du Val-Saint-François/Sherbrooke

Laurent Tremblay, président, cellulaire (819) 572-9926

Laurie-Anne Dubeau, conseillère, cellulaire (819) *à venir*

GROUPES SPÉCIALISÉS

Éleveurs de volailles

Voir le conseiller du syndicat local

Éleveurs de porcs de l'Estrie

Louis Coutu, président, cellulaire (450) 531-1112

Sébastien Pagé, vice-président et représentant médiatique, cellulaire (819) 570-3528

François Roberge, conseiller, cellulaire (819) 212-0403

Éleveurs de bovins de l'Estrie

André Tessier, président, cellulaire (819) 578-5632

Dominique Desautels, conseillère, cellulaire (819) 452-0732

Productrices et producteurs acéricoles de l'Estrie

Joël Larrivée, président, cellulaire (819) 349-4487

François Roberge, conseiller, cellulaire (819) 212-0403

Producteurs de grains de l'Estrie

Stéphane Vaillancourt, président, cellulaire (819) 349-5851

Dominique Desautels, conseillère, cellulaire (819) 452-0732

Producteurs de lait de l'Estrie

Marcel Blais, vice-président, cellulaire (819) 574-0023

Mariane Paré, conseillère, cellulaire (819) 560-1330

Producteurs de moutons de l'Estrie

Jean-Paul Houde, président, cellulaire (819) 560-2733

Stéphanie Forcier, conseillère, cellulaire (819) 993-6784

Producteurs forestier du Sud du Québec

André Roy, président, cellulaire (819) 620-3029

Martin Larrivée, directeur, cellulaire (819) **à venir**

GUIDE DE GESTION DE LA CLIENTÈLE ET DE SITUATIONS DIFFICILES

La nature de nos fonctions nous amène souvent à faire face à des clients et des situations particulières. Sous quelles formes se présentent-elles et comment les aborder?

Il existe 3 types de clients difficiles :

- Le client autoritaire
- Le client agressif
- Le client violent

Le client autoritaire

Client exigeant, au point de dépasser les bornes acceptables.

Le client autoritaire est une personne qui aime qu'on lui obéisse et qui souvent ne tolère pas la contradiction; l'autoritarisme est un trait de caractère. L'individu autoritaire est fréquemment un client expérimenté, qui sait ce qu'il veut et qui est très directif. Il paraît intransigeant par le ton de son discours, mais il n'est pas agressif et il n'est pas du tout en colère. Ses exigences sont habituellement claires et ses demandes précises.

Il n'est pas toujours plaisant de servir ce type de client, mais en général, répondre à ses attentes n'est pas trop difficile. *Tout d'abord, il est essentiel de laisser le client autoritaire exprimer ses besoins et de lui accorder une écoute attentive. Pour bien comprendre le problème, on doit poser des questions spécifiques et directes tout en demeurant poli. Il peut garder la maîtrise de la conversation en utilisant des questions fermées. S'il le faut, il haussera légèrement la voix tout en conservant un ton posé. Il ne doit jamais s'emporter.*

Le client agressif

Client déplaisant, colérique, pouvant devenir agressif.

Certains clients sont coléreux; par tempérament, ils sont prompts à se mettre en rogne. Ces personnes peuvent non seulement être discourtoises et têtues, mais aussi devenir rapidement agressives. L'attaque est le plus souvent verbale.

Le client violent

Parfois, les choses peuvent se détériorer à un point tel que certains clients deviennent violents. Au premier signe de violence verbale, on appelle discrètement à sa rescousse un collègue ou un cadre. On s'assure de toujours garder une distance respectable entre vous-même et l'individu. *On conseille à ce moment d'utiliser un ton calme et posé, d'écouter le client, de parler en employant le «je» et des termes simples, d'être polis, et de ne donner ni conseils, ni ordres. On redirige le client en colère dans un lieu discret pour tenter de le calmer avant que la situation dégénère. Dans les cas plus sérieux, on contactera la police.*

Heureusement, dans la plupart des services, les situations de violence sont exceptionnelles.

6 étapes pour amadouer les clients difficiles

1. Laisser la personne exprimer sa frustration
2. Ne pas s'emporter
3. Manifester de l'empathie
4. Amorcer une démarche active de résolution de problème
5. Parvenir à une solution acceptable pour les 2 parties
6. S'enquérir de la satisfaction du client

Les irritants

Si on redirige le client vers quelqu'un d'autre avant même de l'écouter, il est clair que cette approche est frustrante pour le client, car il n'a pas le temps d'exprimer son insatisfaction et il n'est pas certain qu'on le dirigera vers la bonne personne. Dans le même sens, on évite de suggérer au client des solutions avant qu'il ait eu le temps d'exprimer son insatisfaction, de raconter son histoire. S'il n'exprime pas sa frustration, il n'est pas prêt à passer aux autres étapes, dont celle des solutions. Mais prenez garde, plus il la répète, plus il s'exaspère. Devant un client mécontent, il faut peser ses mots. Il faut prendre garde à utiliser des mots négatifs ou lourds de sens, comme « problèmes », « difficultés », « impossible », « toujours », « jamais », etc. Ces mots mettent le client en mode défensif. Même le mot « plainte » est à éviter à cause de sa connotation négative. Utilisez plutôt « commentaire », « suggestion », « idée », « point de vue », etc. Quant au « JE », réservez-le à vos engagements personnels ou si vous décidez d'agir de votre propre chef. Par exemple; « Je communique immédiatement avec le service de comptabilité et je vous rappelle avant 16h aujourd'hui ». Ou encore : « Je vous envoie quelqu'un d'ici 5 minutes ». Certains employés utilisent le « JE » à mauvais escient et parlent comme s'ils étaient responsables du fonctionnement de l'entreprise.

N'oubliez pas : les problèmes relevant des affaires internes ne doivent jamais servir d'excuses à l'insatisfaction d'un client. Finalement, sachez que le client sera d'autant plus irrité si vous tentez de le contrôler. Vous brûlez d'envie de le faire taire? De le sommer de baisser de ton ou encore de changer d'attitude? Abstenez-vous. Si vous le faites, il réagira négativement, probablement en refusant de faire ce que vous lui demandez et en contre-attaquant.

6 attitudes de base à adopter face à un client agressif

1. Rester calme et démontrer de l'empathie

Lorsque vous êtes aux prises avec un client agressif, vous devez avant tout maîtriser vos émotions et garder votre calme. Si vous restez calme, mais ferme, et que vous démontrez de l'écoute et de la compréhension à l'égard de ce que le client ressent, votre attitude contribuera à désamorcer l'escalade des comportements hostiles et vous optimiserez les probabilités que la personne se calme.

2. Accorder le temps nécessaire au client pour s'exprimer

Ne discutez pas et ne contrariez pas le client agressif afin de ne pas le provoquer. Écoutez-le patiemment et accordez-lui le temps nécessaire pour le laisser exprimer son point de vue de façon à ce qu'il puisse passer son surplus d'agressivité et se calmer. Évitez la confrontation. Parlez lentement et clairement sans élever la voix. Répondez poliment et avec assurance par des phrases courtes comme : «Oui. Non. C'est possible.» Finalement, ignorez les questions provocatrices et ne vous laissez pas entraîner dans des sujets de conversation qui ne concernent pas votre travail.

3. Éviter les gestes brusques ou provocants

Évitez de bouger brusquement et de poser des gestes qui pourraient sembler menaçants comme, par exemple, pointer du doigt. Ne mettez jamais votre sécurité en danger et gardez toujours une distance raisonnable entre vous et le client. Un conseil : Au début de votre quart de travail, prenez l'habitude de mettre votre comptoir en ordre. Évitez de laisser traîner des objets qu'un client agressif pourrait éventuellement utiliser pour vous menacer, comme un coupe-papier, ou encore des objets qu'il pourrait tenter de lancer, comme une brocheuse.

4. Laisser les documents sur le comptoir

Il est préférable de laisser les formulaires ou les documents qui font l'objet de la rage du client sur le comptoir. Les prendre ou les manipuler pourrait envenimer la situation.

5. Demander un changement de comportement afin que vous puissiez traiter la demande

La plupart du temps, puisqu'il ne rencontre pas de contrariété, le client se calmera après quelques minutes. Mais que faire si jamais il persiste dans son comportement agressif? Dites calmement et clairement au client que, s'il désire poursuivre la rencontre avec vous, il doit changer son attitude, discuter calmement et adopter un comportement favorable à l'échange. Ensuite, dites-lui que vous êtes prêt à continuer la discussion, à l'écouter et à échanger de l'information à condition que ce soit dans un contexte dénué d'agressivité. La plupart du temps, le

client acceptera votre proposition et adoptera une attitude qui vous permettra de régler le dossier avant de mettre un terme à la rencontre.

6. Au besoin, ne pas hésiter pas à demander de l'aide

Si après plusieurs minutes, malgré votre demande de changement de comportement, il vous semble que le client ne se calme pas, redirigez-le dans un endroit plus discret. Ne mettez jamais votre sécurité en danger. Ne confrontez pas le client et allez chercher de l'aide. Dites au client que vous allez chercher un collègue qui pourra aider à régler la situation. Demandez l'aide d'un collègue ou d'un gestionnaire. La plupart du temps, l'arrivée d'un autre interlocuteur fera changer le comportement du client et mettra un terme à son comportement agressif.

Et le téléphone ...

Lors d'un entretien téléphonique, il faut porter une attention particulière à la manière dont les mots sont diffusés : le ton, le volume et le rythme en particulier. Reconnaître les émotions que vit le client peut ainsi aider à adopter les attitudes appropriées, évitant du même coup une escalade possible. Notre attitude peut avoir un impact sur l'attitude propre du client. Par exemple, garder un ton de voix calme et un débit pausé peut influencer le client à baisser le ton et à se calmer. Si, par contre, le volume élevé de la voix du client nous fait réagir en élevant nous-mêmes la voix, il risque d'y avoir une escalade, avec les conséquences négatives que cela peut comporter.

6 attitudes de base à adopter au téléphone

1. Soyez attentif aux signes de tension, tentez de décoder les émotions

Un client qui semble inquiet, anxieux, stressé ou qui se pose des questions a besoin d'être rassuré. Faire fi de ses besoins risque de faire « monter la pression ». Il faut donc répondre le mieux possible à ses interrogations et surtout bien l'écouter. Il faut lui faire sentir, par les mots que l'on emploie et par la manière de les transmettre, que l'on s'intéresse à lui, à ses attentes et à ses émotions.

2. Évitez toute provocation, écoutez et laissez parler le client

Lorsque le client monte le ton, qu'il écoute de moins en moins et parle de plus en plus, qu'il exprime son mécontentement, il ne sert à rien de tenter de lui parler, il ne vous écoute plus. Tant qu'il ne s'attaque pas à vous, laissez-le aller ! Cette tolérance peut faciliter le retour à un état plus « normal », puisque l'expression des sentiments a été autorisée. Interdire au client d'extérioriser ses émotions risque de l'amener à faire exprimer les émotions qu'il refoule par des menaces ou de l'intimidation.

3. Adoptez une attitude directive

Le client ne pourra pas tenir le rythme éternellement et il finira par cesser ce comportement. Il faut alors fixer des limites quant aux attitudes et aux propos employés que l'on juge inacceptables. Idéalement, les limites que l'on fixe au client devraient être formulées d'une manière positive plutôt que négative. En ce sens, il est plus efficace de nommer le comportement que l'on souhaite voir adopter par le client plutôt que d'indiquer celui que l'on juge inapproprié. Par exemple, demander au client de parler plus calmement est généralement une formulation plus gagnante que de lui demander de ne pas crier.

4. Si le client n'obtempère pas, raccrochez

Laisser le client exprimer ses émotions ne doit tout de même pas être trop long ! Il ne faut donc pas hésiter à mettre fin à la conversation lorsque l'on constate que le client ne veut pas suivre les limites fixées préalablement. Autrement dit, après un certain temps que dure ce « monologue », il faut raccrocher le combiné, après avoir préalablement avisé l'interlocuteur. Servir la clientèle... mais à quel prix ? Discuter au téléphone avec une personne fâchée, agressive et qui en veut « au système » n'est certes pas chose facile. Être en colère ou frustré contre une situation peut se comprendre, mais il ne faut pas accepter que ces émotions se traduisent par des manifestations de violence. Donc, n'hésitez pas à mettre fin à la conversation.

5. Si des menaces ou des injures ont été faites, demandez de répéter et notez les termes exacts

Lorsque les attaques du client portent sur vous, il est important de rapporter les termes exacts utilisés par le client au moment de déclarer cet événement. N'hésitez pas à rappeler vos limites! Encore une fois, si le client n'obtempère pas, raccrochez!

6. Rapportez immédiatement l'événement à votre supérieur

Il sera alors possible pour le gestionnaire de mettre en place des mesures afin d'éviter que le client ne renouvelle ce comportement ou ne passe à l'action.

En conclusion ...

Comment réagir face à un client violent? Que faire si, dans le cadre d'une rencontre avec un client, vous sentez qu'il ne collabore plus, qu'il commence à maugréer, qu'il ne veut plus suivre vos directives, qu'il commence à serrer les dents ou pire, qu'il menace de s'en prendre à vous?

Il faut d'abord savoir que ce type de comportement est à prendre au sérieux. Ce qui est décrit ci-dessus s'apparente à une perte de rationalité et précède le comportement agressif qui peut se manifester de manière verbale ou de façon physique.

Vous devez d'abord déterminer votre niveau d'inconfort. Vous sentez-vous en danger? Les menaces du client ont-elles un caractère immédiat et imminent? Si oui, il est grand temps de réagir. Nous vous présentons ici quelques stratégies qui peuvent être prises avant que la situation ne dégénère.

Le but recherché : garder le contrôle de la situation

Dès que vous sentez que la situation n'évolue pas comme vous le souhaitiez et que vous commencez à perdre le contrôle de l'interaction avec le client, il faut le lui faire savoir. N'hésitez pas à préciser vos limites en lui demandant de changer son comportement et en lui rappelant les conséquences s'il ne s'amende pas. Vous pourriez, par exemple, indiquer au client de s'asseoir et de parler calmement afin de pouvoir poursuivre la rencontre. Toutefois, souvenez-vous que, dès que vous avez établi vos limites et que le client ne les respecte pas, vous vous devez d'appliquer les conséquences énoncées. Votre défaut de le faire vous enlève de la crédibilité et donne du pouvoir à votre client. Il ne faut donc pas attendre que la situation soit hors de contrôle ou sur le point d'exploser pour agir. Souvenez-vous que plus vous laissez la situation empirer, plus grand est le risque que le client devienne violent.

Rappelez-vous qu'il faut réagir dès les premiers signes de difficultés pour faire comprendre aux clients que, face à des comportements inappropriés, chez vous, c'est « **Tolérance Zéro** ».

Rappel ...

Ce guide est un outil utile en cas de crise d'agressivité, mais rappelez-vous que toute attitude inappropriée provenant d'un client ou toute situation dans laquelle vous vous sentez inconfortable doit être rapportée à votre supérieur immédiat qui verra à prendre les mesures requises pour régler la situation.