

## Comment bien gérer la clientèle difficile?

Comme vous le savez, la sécurité de nos employés nous tient à cœur. Chaque année, plusieurs de nos employés font face à de la clientèle difficile en succursale et la période achalandée du temps de fêtes est plus que propice pour ce genre de situation.

Dans un but de prévention, mais également afin de bien outiller nos employés à faire face à ce genre de situation, un comité paritaire sur la bienveillance a été mis sur pied au cours des derniers mois. L'objectif de ce comité était, entre autres, de trouver des solutions et développer des outils utiles pour les employés afin de se protéger lors de ces situations malheureuses.

Le comité de bienveillance a travaillé, par exemple, sur le déploiement d'une marche à suivre à appliquer lorsqu'un employé doit faire face à la clientèle difficile. Une affiche « **Le respect et la courtoisie c'est l'affaire de tous** » a également été conçue et devra être mise à la vue de la clientèle.

La démarche proposée a tenu compte des commentaires des pilotes qui ont été effectués dans 5 divisions au cours de l'été et qui sont toujours en cours. Tous les employés des pilotes sont unanimes que cette démarche doit être implantée dans l'ensemble des succursales. Il est nécessaire de prendre le temps d'établir notre plan de match et d'inclure **l'ensemble de nos employés** afin qu'ils soient outillés pour faire face à ces situations difficiles. Cela permet également de se rapprocher de nos équipes.

Le CPSST est heureux de soutenir cette démarche et souhaite remercier tous les membres du comité de bienveillance pour l'excellence du travail accompli. Un grand merci également à tous les employés actuellement en pilote et à tous ceux qui ont pris part aux discussions sur le sujet. Votre grande implication fait toute la différence!

La santé et sécurité de chacun de nous au travail sont essentielles et il est nécessaire de bien **nous préparer** pour faire face à chaque situation.

**La SST, c'est l'affaire de tous!**



**LE RESPECT ET  
LA COURTOISIE,  
c'est l'affaire de tous!**

**Pas de tolérance pour toute forme de violence.**



**Questions?  
Commentaires?**

Communiquez avec nous par courriel à  
[cpsst.semb-saq@saq.qc.ca](mailto:cpsst.semb-saq@saq.qc.ca)