

## INJURES - MENACES - VOIES DE FAITS

### TÉLÉPHONIQUE

#### INJURES :

1. Rester calme et poli.
2. Demander de cesser les injures, sinon vous devrez raccrocher.
3. **Prendre en note les mots et expressions utilisés.**
4. Si les injures persistent, raccrocher.
5. Compléter l'**annexe IV** «Déroulement d'une situation».

#### MENACES :

1. Rester calme et poli.
2. Répéter la menace posément pour vous assurer de l'avoir comprise.
3. Demander de cesser les menaces, sinon vous devrez raccrocher.
4. **Prendre en note les mots et expressions utilisés.**
5. Dire que vous n'acceptez pas d'être menacé, qu'il s'agit d'une infraction au Code criminel et que des suites seront données, raccrocher.
6. Appeler la direction (**annexe II**) avant de quitter pour l'informer de la situation.
7. Compléter l'**annexe IV** «Déroulement d'une situation».



### ACCUEIL

#### MENACES :

1. Rester calme et faire preuve de tact.
2. Avertir la personne de reprendre son calme.
3. Éviter de provoquer.
4. Attirer l'attention de son supérieur ou d'un autre employé comme témoin.
5. Mettre un terme à la rencontre et demander à la personne de quitter.
6. Quitter le local avec les enfants vers un autre local.
7. Communiquer avec la direction (**annexe II**) et/ou le 9-1-1 selon la gravité de l'événement
8. Compléter l'**annexe IV** «Déroulement d'une situation».

#### VOIES DE FAITS:

1. Ne pas essayer d'appréhender ou de maîtriser la personne.
2. Penser d'abord à sa sécurité et à celle des enfants.
3. Quitter le local avec les enfants vers un autre local.
4. Communiquer avec la direction (**annexe II**) et/ou le 9-1-1 selon la gravité de l'événement.
5. Compléter l'**annexe IV** «Déroulement d'une situation».

*Étant donné la faible probabilité que l'événement se réalise, ce protocole est à l'usage exclusif du personnel du service de garde et de l'école, il ne doit en aucun cas être diffusé aux enfants.*