



GRILLE DE DÉTECTION D'UNE PERSONNALITÉ HAUTEMENT CONFLICTUELLE (PHC) ET RECOMMANDATIONS

À noter : cette grille peut servir à documenter un dossier de traitement de plainte si certains comportements soulèvent des préoccupations.

Indicateurs comportementaux

Cochez les éléments observés dans vos interactions avec la plaignante ou le plaignant et notez les informations pertinentes à leur sujet (dates, précisions sur le comportement, etc.) :

Indicateur		Notes
Plaintes répétées sur les mêmes sujets		
Refus des solutions proposées		
Ton accusateur, hostile ou dénigrant		
Escalade des tensions		
Communication excessive (ex. : courriels et appels)		
Recherche constante de fautifs		
Sentiment d'injustice persistant		
Menaces implicites ou explicites		
Accusations envers le personnel		

Interprétation et recommandations

- **0 à 3 éléments de cochés : probabilité faible**

Il y a peu de probabilité que la plaignante ou le plaignant soit une PHC.

Il est recommandé de gérer la plainte de façon habituelle.

- **4 à 6 éléments de cochés : probabilité modérée**

Il y a un risque modéré que la plaignante ou le plaignant soit une PHC.

Il est recommandé :

- ✓ d'**appliquer la méthode BIFF**;
- ✓ de **documenter rigoureusement** toutes les communications (orales et écrites) faites avec la personne;
- ✓ d'**attribuer le dossier de plainte** à une seule personne pour assurer l'uniformité des réponses et suivis fournis.

- **7 à 9 éléments de cochés : probabilité élevée**

Il y a un risque important que la plaignante ou le plaignant soit une PHC.

Il est fortement recommandé :

- ✓ d'**appliquer la méthode BIFF**;
- ✓ de **documenter rigoureusement** toutes les communications (orales et écrites) faites avec la personne;
- ✓ d'**attribuer le dossier de plainte** à une seule personne;
- ✓ de **demande l'intervention du ou de la gestionnaire** de l'habitation concernée pour limiter les risques d'impacts psychosociaux sur le ou la responsable de la gestion de la plainte.

De plus, le **recours à la médiation** ou à d'autres services juridiques pourrait s'avérer nécessaire.

