

**“ SAVIEZ-VOUS QUE LA
FUMÉE DE TABAC
CONTIENT PLUS DE 4000
SUBSTANCES CHIMIQUES,
DONT AU MOINS 50 SONT
CANCÉRIGÈNES ? ”**

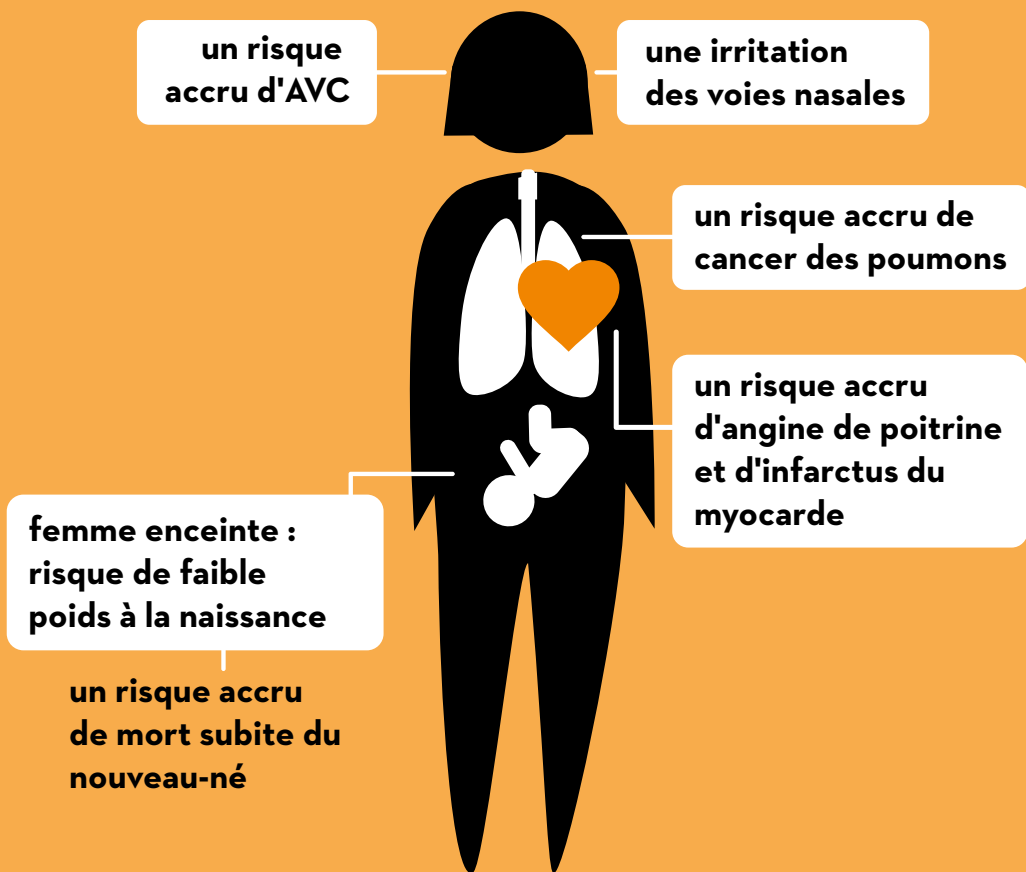


**Que faire en cas
de clients fumeurs ?**

www.jettravaillechezvous.be

QUEL EST L'IMPACT DU TABAGISME PASSIF SUR VOTRE SANTÉ ?

Il peut arriver que vous deviez travailler chez des clients qui fument à l'intérieur. Un tel environnement est toutefois nocif pour votre santé. La fumée d'une cigarette allumée et la fumée expirée par le fumeur sont particulièrement nocives. De nombreuses personnes ne réalisent pas à quel point la fumée de cigarette peut être néfaste. Le tabagisme passif provoque :



En vertu de la loi sur le bien-être, votre patron est tenu de vous protéger contre les substances nocives. Votre employeur doit donc aussi vous protéger contre la fumée de tabac.

Pour plus d'information sur le sujet, rendez-vous sur www.jetravailchezvous.be

VOUS ARRIVEZ CHEZ UN CLIENT QUI FUME À L'INTÉRIEUR *

* Il peut aussi bien s'agir d'un autre habitant ou d'un visiteur.

Le client n'est pas là.

- Vous ouvrez les fenêtres et veillez à bien aérer.
- Vous laissez un mot demandant de bien vouloir aérer les pièces avant votre arrivée.
- Vous vous lavez les mains avant votre départ et changez éventuellement de vêtements (de travail).
- Vous en parlez au client lorsque vous le voyez et lui demandez gentiment de bien vouloir aérer les pièces.
- Si vous ne voyez (presque) jamais le client, parlez-en à votre responsable et discutez ensemble des mesures possibles.

Le client est (généralement) là.

- Le client fume en votre présence. Vous lui demandez de ne pas fumer à l'intérieur quand vous êtes là.

OUI, il ne fume plus à l'intérieur quand je suis là.

- Vous remerciez le client de ne pas fumer en votre présence et vous aérez l'habitation.
- Vous vous lavez les mains avant votre départ et changez éventuellement de vêtements.

NON, il refuse et continue de fumer.

- Vous le lui redemandez gentiment en lui rappelant que la fumée de tabac est nocive pour la santé et en vous référant aux accords convenus dans le contrat.
- Vous en avertissez immédiatement votre responsable. Celui-ci pourra s'entretenir avec le client et convenir d'accords clairs.
- Vous vous lavez les mains et changez éventuellement de vêtements.

COMMENT ABORDER LE SUJET AVEC LE CLIENT ?

Décrivez les faits : ce que vous voyez, entendez, sentez.



Je sens...

la fumée de cigarette

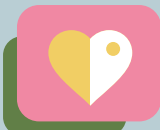
Je vois que...

vous fumez en ma présence,
les fenêtres sont fermées

Je remarque que...

j'ai du mal à respirer,
je souffre de la fumée

Mon sentiment face à cette situation...



Je me sens...

incommodé(e)

Cela me rend...

préoccupé(e), inquiet/ète, frustré(e), fâché(e)

Pourquoi je trouve cela important ?



Parce que je trouve ...

ma santé importante

Parce que j'aimerais...

rester en bonne santé, ne pas sentir la cigarette,
ne pas devoir tousser quand je travaille ici

Pouvez-vous le comprendre ?

Comprenez-vous ce que je veux dire ?

Laissez le client réagir.

Je comprends, mais pourriez-vous (svp)...

Serait-il possible de...

ne pas fumer quand je suis là ?

fumer dehors quand je suis là ?

aérer les pièces avant que j'arrive ?

ne pas fumer à l'intérieur au moins 2 heures avant que j'arrive ?

Remerciez le client de tenir compte de votre santé.