

??

??

??

???

??

???

## **Assurer la formation du personnel : Signes avertisseurs et réponse**

La formation du personnel sur la violence au travail comporte en général des définitions sur les différents types de violence, l'explication des facteurs de risque et des signes avertisseurs de violence, des stratégies de prévention et diverses façons de répondre à des situations menaçantes, potentiellement violentes et violentes.

### **Signes avertisseurs**

Dans le cadre d'une formation, les employés apprennent en général à reconnaître les indices verbaux et non verbaux qui peuvent constituer des signes avertisseurs de violence. Les indices verbaux peuvent comprendre le fait de parler fort et de jurer. Les indices non verbaux peuvent comprendre le fait de fermer les poings, de respirer fortement, de regarder fixement et de faire les cent pas, entre autres comportements. Plus les indices sont nombreux, plus les risques de violence sont grands.

### **Réponse**

Pendant la formation, les employés apprennent aussi à répondre de façon appropriée à des situations potentiellement violentes. Parmi les réponses possibles, citons les suivantes : prêter attention à son interlocuteur et maintenir un contact visuel bienveillant, adopter un langage corporel bienveillant, éviter les gestes menaçants (pointer du doigt, croiser les bras, etc.).

## **Ce que les employeurs peuvent faire pour prévenir la violence au travail :**

1. Proposer aux clients des solutions pour réduire leurs interactions avec les autres et promouvoir la distanciation sociale. Ces solutions peuvent comprendre la cueillette en bordure de rue ; le recours aux acheteurs personnels ; la livraison à domicile de produits d'épicerie, de nourriture et autres services apparentés ; et des heures d'ouverture différentes.
2. Afficher les politiques liées à la COVID-19 sur le site Web de l'entreprise.
3. Mettre en place des moyens pour évaluer la violence au travail et y répondre. La réponse dépendra de la gravité de la violence et de la taille et structure de l'entreprise. Parmi les réponses possibles, citons les suivantes : rendre compte du problème à un gestionnaire ou superviseur en service, appeler la sécurité ou composer le 911.
4. Déterminer une zone de sûreté où les employés peuvent se réunir s'ils jugent être en danger (p. ex., une salle qui se ferme à clé de l'intérieur, dispose d'une deuxième issue et est équipée d'un téléphone ou d'une alarme silencieuse).
5. Afficher des pancartes pour expliquer aux consommateurs les politiques en matière de port du masque, de distanciation sociale et de nombre maximal de clients en magasin.
6. Offrir aux employés des formations sur la reconnaissance des menaces, la résolution de conflits, la réponse non violente et tout autre sujet pertinent lié à la prévention de la violence au travail.
7. Demeurer attentif aux situations potentiellement violentes et soutenir les employés et les clients si elles surviennent.
8. Installer des systèmes de sécurité (boutons de panique, caméras, alarmes, etc.) et former les employés sur la façon de les utiliser.

## Images à imprimer et à afficher en magasin :

### Les principales choses à faire et à ne pas faire pour les employés afin de prévenir la violence sur le lieu de travail

#### À faire



Assistez à toutes les formations dispensées par l'employeur sur la manière de reconnaître les situations potentiellement violentes, de les éviter et de réagir face à celles-ci.



Signalez toute menace ou tout acte de violence perçu(e) à votre supérieur hiérarchique ou à votre superviseur, conformément aux politiques existantes pouvant être en place.



Restez attentifs à vos collègues et clients, et soutenez-les en cas de situation menaçante ou violente.

#### À ne pas faire



Évitez de vous disputer avec un client s'il profère des menaces ou devient violent. Si nécessaire, dirigez-vous vers une zone sûre (idéalement, une pièce pouvant se verrouiller de l'intérieur, disposant d'une deuxième voie de sortie et équipée d'un téléphone ou d'une alarme silencieuse).



N'essayez pas de forcer une personne qui semble contrariée ou violente à suivre les politiques de prévention COVID-19 ou d'autres politiques ou pratiques liées à la COVID-19 (p. ex., les restrictions sur le nombre de produits ménagers ou alimentaires).

### Basic dos and don'ts for EMPLOYEES to prevent workplace violence

#### Do



Do attend all employer-provided training on how to recognize, avoid, and respond to potentially violent situations



Do report perceived threats or acts of violence to your manager or supervisor, following any existing policies that may be in place.



Do remain aware of and support coworkers and customers if a threatening or violent situation occurs.

#### Don't



Don't argue with a customer if they make threats or become violent. If needed, go to a safe area (ideally, a room that locks from the inside, has a second exit route, and has a phone or silent alarm).



Don't attempt to force anyone who appears upset or violent to follow COVID-19 prevention policies or other policies or practices related to COVID-19 (e.g., limits on number of household or food products).