Ose Tes questions en valent la peine WSCC

Causeries sur la boîte à outils — Guide de l'instructeur
Professionnels de la coiffure

Violence et harcèlement **Survol du sujet**

Les incidents violents peuvent survenir sans signes avant-coureurs, surtout dans l'industrie des services. La violence peut entraîner une blessure physique ou une menace de blessure physique. Il peut s'agir d'un commentaire importun ou d'une conduite qui dérange ou déstabilise. De tels incidents peuvent se produire entre un client et un travailleur, entre des travailleurs ou entre un travailleur et son employeur. Ils se présentent souvent sous la forme d'un harcèlement verbal qui peut n'avoir aucune conséquence physique, mais provoquer de l'anxiété et une dépression chez le travailleur, ou mettre à rude épreuve sa santé mentale. Les incidents graves et violents sont rares, mais peuvent avoir des conséquences désastreuses (p. ex. blessures à la tête, celles infligées par balle ou découlant de coups de couteau, fractures, voire la mort).

Démonstration et **sujets de discussion**

- ☐ **Parlez** de situations pouvant survenir au travail qui risquent d'aboutir à la violence.
- ☐ **Parlez** des différents types de violence – physique (tentative ou acte réel) ou psychologique (harcèlement), ou encore les déclarations cinglantes et les comportements menaçants.
- ☐ **Distribuez** le document de cours.
- ☐ **Révisez** les précautions.
- ☐ **Parlez** de la manière dont des blessures peuvent survenir si les interactions violentes ne sont pas désamorcées ou évitées.
- ☐ **Expliquez** ce qu'il est possible de faire en milieu de travail pour réduire au minimum le risque de violence (c.-à-d. absence d'argent en vue, attitude plaisante, caméras de sécurité, bon éclairage et lignes de visibilité non obstruées).

WSCC Workers' Safety & Compensation Commission | Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs
wscc.nt.ca 1.800.661.0792 wscc.nu.ca 1.877.404.4407

« Les incidents graves et violents sont rares, mais peuvent avoir des conséquences désastreuses (p. ex. blessures à la tête, celles infligées par balle ou découlant de coups de couteau, fractures, voire la mort). »

- ☐ **Parlez** de l'attitude « Ce n'est pas à moi que ça va arriver! ». Rappelez aux participants que tout épisode de violence ou de harcèlement devrait être signalé.
- ☐ **Faites un lien avec des situations réelles.** En vous fondant sur votre expérience, parlez d'au moins deux cas de blessures infligées ou utilisez les exemples suivants :
  - Une personne est entrée dans un atelier et s'est mise à crier parce qu'elle n'était pas satisfaite du service qu'elle avait reçu. Quand l'employé a tenté de lui parler, cette personne l'a frappé et l'a projeté au sol.
  - Une employée de salon de coiffure s'est fait agresser alors qu'elle était seule en train de nettoyer le soir. Elle a eu de graves contusions et a subi une légère commotion cérébrale.
- ☐ **Montrez** aux participants à repérer et à signaler tout problème de sécurité susceptible d'engendrer de la violence.
- ☐ **Montrez** aux participants à déceler et à signaler tout problème de sécurité concernant les brûlures ou les ébouillantages.
- ☐ Encouragez les participants à **POSER** des questions.
- ☐ **Répondez** à toute question ou préoccupation soulevée.
- ☐ **Donnez le bon exemple** en travaillant en tout temps en toute sécurité.

Ressources **supplémentaires** :

- ☐ **Violence in the Workplace**
  www.worksafebc.com/publications/health_and_safety/by_topic/assets/pdf/workingalone.pdf
- ☐ **Take Care**
  www.worksafebc.com/publications/health_and_safety/by_topic/assets/pdf/take_care.pdf

WSCC Workers' Safety & Compensation Commission | Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs
wscc.nt.ca 1.800.661.0792 wscc.nu.ca 1.877.404.4407

**Adapté avec l'autorisation de WorkSafeBC.*