

PAS DE SURPRISES – Conseils à l'intention des employeurs

destinés à aider les travailleurs du tourisme d'accueil à prendre, face à la violence, les mesures rationnelles que la sécurité impose.

Selon une étude de Statistique Canada, un incident violent sur cinq a eu lieu en milieu de travail. Les employeurs et les employés peuvent contribuer à réduire les risques de violence en milieu de travail en se fondant sur le critère « Pas de surprises ».

Voici quelques conseils qui visent à aider les employeurs à se préparer en vue des risques de situations violentes et à réduire ces risques.

Adaptez votre programme

Créez un programme de pratiques exemplaires contre la violence en milieu de travail, qui correspond aux réalités du milieu de travail et à celles de la communauté où il se trouve : c'est l'une des mesures les plus importantes que vous pouvez prendre pour le bien-être de votre personnel.

1. Connaissez à fond votre environnement.
2. Prévoyez les surprises en examinant soigneusement les risques particuliers que présentent le milieu de travail et la communauté. Faites face à ces risques dans votre programme contre la violence en milieu de travail.
3. Tenez compte des questions suivantes en créant votre programme :
 - Quel genre de personnes vivent et travaillent dans le quartier?
 - Quel genre de travailleurs embauchez-vous?
 - Quel genre de clients servez-vous?
 - Quelles activités sont effectuées par des personnes seules?
 - Quels risques les membres du personnel ont-ils mentionnés?

Familiarisez-vous avec l'inattendu

Parlez des attentes en matière de santé et de sécurité pendant les séances d'orientation, au cours des réunions du personnel et de façon informelle.

4. Communiquez vos attentes aux employés, à l'aide de récits et de jeux de rôles.
5. Parlez de faits divulgués dans les nouvelles.
6. Discutez de scénarios pouvant réduire les surprises de toutes les façons possibles.

Commandité par:



www.lesvedettesdelaville.ca

Réduisez les risques

Prenez des mesures préventives, allant des mesures évidentes à des mesures ingénieuses, pour empêcher les attaques par surprise.

7. Taillez les arbustes.
8. Demandez au personnel de porter les ordures aux bennes à rebuts (qui peuvent se trouver dans un endroit isolé ou confiné) avant la tombée de la nuit.
9. Envisagez l'installation de caméras de sécurité.
10. Veillez à ce que les lieux demeurent bien éclairés.
11. Établissez un système de jumelage des travailleurs, dans la mesure du possible.
12. Invitez le service de police à présenter un séminaire sur la sécurité.
13. Recrutez avec sagesse. Recherchez des personnes qui ont une solide source de contrôle.
14. Intégrez des messages sur la santé et la sécurité dans vos séances d'orientation, soyez précis sur le plan des attentes et soyez vous-même un exemple de la façon dont vous voulez que les choses soient faites.

Encouragez le personnel à garder son sang-froid

Une réaction émotionnelle peut aggraver une situation de crise. Faites comprendre aux membres du personnel que, pour leur propre sécurité et celle des personnes qui se trouvent autour d'eux, il est important qu'ils restent calmes.

15. Préparez-les à ce à quoi ressemble une agression : la tête haute, le visage rouge, la voie forte, la respiration rapide, le regard direct et fixe, les gestes exagérés et les poings serrés.
16. Apprenez-leur à apaiser la situation en étant calmes et sûrs d'eux, en parlant lentement et clairement, en ne regardant pas l'agresseur fixement ou en ne contestant pas, en l'écoutant attentivement et avec respect, et en tenant compte de ses préoccupations sans être condescendants.

Récompensez et appuyez le personnel

Veillez à reconnaître les efforts de votre personnel et rappelez-lui que sa sécurité est à la fois la priorité et la récompense.

17. Félicitez les employés qui ont suivi le processus dans une situation de crise et faites part de leur succès aux autres employés.
18. Donnez au personnel une formation supplémentaire quand le processus n'est pas suivi.
19. Rappelez-lui de prendre en note les détails afin qu'ils puissent être communiqués au service de police.
20. Faites preuve de constance. Le fait de demander à votre personnel « Pourquoi ne l'avez-vous pas arrêté? » est le genre de réaction négative qui peut anéantir le meilleur programme contre la violence en milieu de travail et détruire la culture du milieu de travail.

Vous n'êtes pas tout seul

Servez-vous des nombreuses ressources existantes pour vous assurer que votre programme tient compte des risques potentiels que présente le milieu de travail, et que vos employés ont le soutien qu'il leur faut pour être en sécurité.

21. Composez le numéro du service à la clientèle de l'Ontario Service Safety Alliance (OSSA), 1-888-478-6772, pour obtenir des réponses à vos questions ou être mis en communication avec un conseiller de l'OSSA.
22. Visitez le site Web www.OSSA.com pour commander un module interactif de sensibilisation de 2 heures et demie, qui aidera votre personnel à gérer les risques associés au fait de travailler seul et de manipuler de l'argent.
23. Visitez le site Web du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, à www.cchst.ca, pour obtenir des listes de vérification et de questions et réponses et des lignes directrices.
24. Faites des recherches sur Internet à propos de « Working Alone Safely » pour trouver le document sur les pratiques exemplaires de l'Alberta dans ce domaine.

L'Ontario Service Safety Alliance (OSSA) est une société sans but lucratif de consultation en matière de santé et de sécurité, qui fournit des produits et des services de formation et de consultation dans les domaines de la santé et de la sécurité spécialement aux milieux de travail du secteur des services. Pour en savoir davantage sur l'OSSA, veuillez visiter son site Web, à www.ossa.com, ou téléphoner au 1-888-478-6772.

www.lesvedettesdelaville.ca

