

CONDUITE A TENIR LORS D'UN RISQUE D'AGRESSION

Voici quelques recommandations à l'intention des victimes pour contrer les manœuvres de leurs agresseurs dans la plupart des cas de violence en milieu du travail.

RECONNAÎTRE LES SIGNES AVANT-COUREURS

- Les mots sont exagérés ou inadaptés
- Vous êtes directement ou indirectement accusé
- Le ton se durcit inutilement, le ton monte
- Le débit verbal s'accélère ou est inconstant
- L'expression du visage change et le corps adopte une posture de fermeture
- La personne piétine, s'agite ou au contraire se pétrifie

NE JAMAIS RIQUER SA VIE, NI CELLE DES AUTRES

- Ne pas provoquer l'agresseur ou le groupe d'agresseurs
- Essayer de rester calme et positif pour ne pas lui donner prise et faire monter la tension
- Répondre fermement par des phrases courtes comme « oui, non, c'est possible ». Ne pas hésiter à dire « vous avez peut-être raison »
- Parler lentement et clairement sans élever la voix et utiliser des marques de respect : « Monsieur », vouvoiement...
- L'écouter calmement de façon à le laisser évacuer son surplus d'agressivité
- Laisser de côté les produits ou les formulaires qui font l'objet de la rage de l'agresseur, les prendre ou les manipuler pourrait envenimer la situation
- Ramener la discussion sur le problème à régler lorsque c'est possible
- Demeurer conciliant et tenter de désamorcer le conflit en proposant une solution qui offre une porte de sortie honorable à l'agresseur

L'AGRESSEUR DEVIENT MENAÇANT

Souvent les agresseurs sont sous l'effet de l'alcool ou de drogue et leur comportement peut être imprévisible.

- Ne jamais tourner le dos
- Essayer de garder une distance raisonnable entre soi et l'agresseur afin de ne pas recevoir un éventuel coup.
- Tenter de rapprocher l'agresseur d'une zone de passage pour ne pas rester isolé
- Se rapprocher d'une issue ou d'un bouton d'appel d'urgence. Ne pas se laisser enfermer dans une pièce.
- Demander l'aide d'un collègue ou d'un supérieur pour passer le relai si après plusieurs minutes ou tentatives de conciliation l'agresseur ne se calme pas
- Appeler un agent de sécurité ou la police
- Observer le ou les agresseurs, mémoriser le plus de détails possibles
- Ne pas entraver leur fuite
- Si possible, noter le numéro de la plaque d'immatriculation, le type et la couleur du véhicule, la direction empruntée

DONNER L'ALERTE



17 Police
15 ou **18** s'il y a des blessés
L'employeur