

Un soutien **essentiel**



## **Détecter de potentiels symptômes de violence sur son lieu de travail**

L'administration de la santé et de la sécurité au travail (Occupational Health and Safety Administration, OHSА) définit la violence au travail comme suit : tout acte ou menace de violence physique, de harcèlement, d'intimidation, ou tout autre comportement perturbateur menaçant et se produisant sur le lieu de travail.



Le stress fait partie intégrante du monde moderne.

De nombreuses situations et de nombreux incidents (certains de longue date, d'autres nouveaux) peuvent causer ou exacerber ce stress.

Problèmes relationnels, endettement croissant, horaires de travail réduits, mauvaise santé, traumatisme causé par la perte, tension générée par la perturbation de la vie quotidienne due au coronavirus.

Pour certains, ces contraintes peuvent conduire à un point de non-retour. Malheureusement, ce dernier se produit parfois sur le lieu de travail.

Les organisations ont différentes définitions, mais l'administration de la santé et de la sécurité au travail (Occupational Health and Safety Administration, OHSa) définit la violence au travail comme suit :

Tout acte ou menace de violence physique, de harcèlement, d'intimidation, ou tout autre comportement perturbateur menaçant et se produisant sur le lieu de travail.

L'administration de la santé et de la sécurité au travail (Occupational Health and Safety Administration, OHSa) définit la violence au travail comme suit : tout acte ou menace de violence physique, de harcèlement, d'intimidation, ou tout autre comportement perturbateur menaçant et se produisant sur le lieu de travail.



### **D'une manière générale, la portée de la violence au travail tend à englober les actions suivantes :**

- Homicide
- Utilisation d'une arme ou menace d'utilisation d'une arme
- Agression
- Démonstrations de violence, qu'elle soit physique (jeter des meubles, frapper un mur) ou verbales (cris, hurlements, insultes, vulgarité)
- Menaces de toutes sortes, que ce soit en personne, par téléphone, par courrier, par e-mail ou sur les réseaux sociaux
- Dommages à la propriété
- Tactiques d'intimidation et de peur
- Harcèlement



**Voici les façons dont la violence au travail se manifeste souvent. La violence a tendance à se produire selon l'un des quatre scénarios suivants :**

- Un(e) client(e) est violent(e) envers un(e) employé(e)
- Un(e) employé(e) est violent(e) envers un(e) collègue(e)
- Un(e) ami(e) ou un(e) partenaire est violent(e) envers un(e) employé(e) (il ou elle le ou la confronte sur le lieu de travail)
- Une personne étrangère à l'entreprise est violente envers un(e) employé(e)

Tous les actes de violence au travail ne se produisent pas à la vue de tous, alors quels sont les signes indiquant qu'une personne est victime de violence ?



**Au-delà des signes physiques évidents (ecchymoses, coupures, bosses, etc.) qui sont souvent attribués à des « accidents » ou à des « chutes », d'autres signes doivent vous alerter :**

- Baisse de la qualité du travail
- Contrariété évidente après des appels téléphoniques personnels
- Émotions extrêmes et sautes d'humeur
- Isolation et repli sur soi
- Dépression
- Manque de concentration
- Partir tôt, arriver en retard, absentéisme

Quels sont les signes indiquant qu'une personne est potentiellement à l'origine de violence au travail ?



**Voici quelques exemples de signes avant-coureurs qu'une explosion de violence est peut-être imminente :**

- Menaces voilées ou ouvertes
- Prompt(e) à critiquer, mais peu enclin(e) à recevoir des critiques
- Avoir des sautes d'humeur
- Manque de concentration
- Absentéisme
- Baisse de la qualité du travail et de la productivité
- Se vanter de posséder diverses armes
- Dépression
- Apparence et hygiène plus négligées que d'habitude



Dans certains cas, il est effectivement possible de demander à ce qu'une analyse de sécurité sur le lieu de travail soit effectuée par la police, les pompiers ou l'OHSA. Cela n'empêche pas toujours les actes de violence, mais cela peut identifier des moyens de réagir et de répondre en cas d'incident.

Peu importe votre lieu de travail ou votre rôle (responsable, superviseur, etc.), il est généralement possible d'être conscient(e) des signes, d'évaluer le risque de violence sur son lieu de travail et de prendre des mesures pour l'éviter ou la minimiser.



Si vous envisagez de vous faire du mal ou de blesser autrui, ou si vous connaissez quelqu'un qui a de telles pensées, demandez de l'aide immédiatement.

Si vous, ou une personne que vous connaissez, êtes en danger immédiat, appelez les **numéros d'urgence** (comme le 112) ou rendez-vous aux urgences les plus proches.

Pour parler avec un(e) conseiller/ère qualifié(e), appelez le 988 Suicide & Crisis Lifeline au **988** ou **1-800-273-TALK** (1-800-273-8255).

Vous pouvez également envoyer un SMS au **988** ou discuter en ligne à l'adresse suivante : **988.lifeline.org**. La ligne d'écoute offre une assistance gratuite et confidentielle 24 heures/24 et 7 jours/7.\*



## Un soutien essentiel lorsque vous en avez besoin

Rendez-vous sur [optimeap.com/criticalsupportcenter](https://optimeap.com/criticalsupportcenter) pour consulter d'autres informations et ressources de soutien essentielles.

## Optum

Si vous envisagez de vous faire du mal ou de blesser autrui, ou si vous connaissez quelqu'un qui a de telles pensées, demandez de l'aide immédiatement. Si vous, ou une personne que vous connaissez, êtes en danger immédiat, appelez les services d'urgence ou rendez-vous aux urgences les plus proches. Pour parler avec un(e) conseiller/ère qualifié(e), appelez le 988 Suicide & Crisis Lifeline au 988 ou 1-800-273-TALK (1-800-273-8255). Vous pouvez également envoyer un SMS au 988 ou discuter en ligne à l'adresse suivante : 988.lifeline.org. La ligne d'écoute offre une assistance gratuite et confidentielle 24 heures/24 et 7 jours/7.\*

\*La ligne d'écoute fournit des services téléphoniques de centre de crise en direct en anglais et en espagnol. Elle fait appel à Language Line Solutions pour fournir des services de traduction dans plus de 250 langues supplémentaires aux personnes qui appellent le 988.

**Ce programme ne doit pas être utilisé en cas d'urgence ou de besoins de soins urgents. En cas d'urgence, appelez les services d'urgence ou rendez-vous aux urgences les plus proches.** Ce programme ne se substitue pas aux soins d'un médecin ou d'un professionnel de soins de santé. Consultez votre clinicien concernant les soins, traitements ou médicaments spécifiques dont vous avez besoin. En raison de la possibilité d'un conflit d'intérêts, aucun conseil juridique ne sera offert concernant les problèmes impliquant des poursuites judiciaires contre Optum ou ses sociétés affiliées ou toute entité par laquelle le correspondant bénéficie de ces services directement ou indirectement (p. ex., l'employeur ou le régime d'assurance-maladie). Ce programme et ses éléments peuvent ne pas être disponibles partout ou pour toutes les tailles de groupe, et il peut être modifié à tout moment. Des exclusions et limitations de couverture peuvent s'appliquer.

Optum® est une marque déposée d'Optum, Inc. aux États-Unis et dans d'autres juridictions. Tous les autres noms de produit ou marques sont des marques de commerce ou des marques déposées qui appartiennent à leurs détenteurs respectifs. Optum est un employeur offrant l'égalité d'accès à l'emploi.

© 2023 Optum, Inc. Tous droits réservés. WF8463081 223388-092022 OHC