



Pensez **sécurité.**  
Rentrez **sain et sauf.**

## Comportement agressif : client envers employé

Destinataires : Tout le personnel

### Pensez aux risques :

- Les employés qui travaillent seuls ou avec le public, ou qui fournissent un service, ont plus de chances d'être exposés à de la violence et à du harcèlement de la part de clients. Tous ces cas s'appliquent à certains types d'emploi à Postes Canada. <sup>1</sup>
- Un comportement agressif, ça peut être un comportement ou un langage violent ou menaçant.
- Les retards de livraison et les changements apportés à nos mesures de sécurité peuvent être frustrants pour les clients et, des fois, les rendre agressifs.
- Postes Canada transporte, livre et traite toutes sortes de produits, y compris des articles de valeur et des substances réglementées qui peuvent attirer les voleurs.
- Ces situations peuvent être frustrantes même pour les bonnes personnes. La plupart du temps, ce sont des clients et pas des criminels qui sont agressifs avec les employés de Postes Canada.

### Ce que vous devez savoir :

- Postes Canada ne tolère aucune forme de comportement agressif envers ses employés, y compris la violence, le harcèlement, les menaces, l'intimidation et un langage inapproprié.
- Les employés ne doivent pas se mettre en danger. Votre sécurité est plus importante. N'intervenez pas si vous croisez un client agressif, ou quelqu'un qui essaie de voler un colis ou qui fait des menaces.
- Tous les employés de Postes Canada ont le droit de travailler dans un milieu où il n'y a pas de violence, de harcèlement, d'intimidation et de langage ou comportement menaçant.

### Ce que vous devez faire :

- Nous ne devez tolérer aucune forme de comportement agressif de clients et de quelqu'un d'autre, y compris la violence, le harcèlement, les menaces, l'intimidation et un langage agressif.
- Si vous êtes confronté à un client agressif et que vous croyez que votre sécurité est menacée :
  - Ne vous mettez pas en danger. Votre sécurité est plus importante.
  - Sortez tout de suite de cette situation et rendez-vous dans un endroit sécuritaire.
  - Si vous êtes en danger, composez le 9-1-1.
  - Si un client vous menace et vous demande de lui donner un colis ou quelque chose d'autre, faites-le et ne le confrontez pas.
  - Dès que c'est sécuritaire de le faire, signalez l'incident à votre chef d'équipe, à un autre membre de la direction ou à un représentant de l'unité de négociation.

- Appelez la police (ou demandez à votre chef d'équipe de le faire pour vous) pour signaler toute violence ou menace ou vol.
- Si vous avez besoin de soutien supplémentaire après un incident, vous pouvez obtenir une aide confidentielle et gratuite avec le Programme d'aide aux employés et à la famille.
  - Homewood Santé, qui nous fournit ce programme, est disponible tous les jours, 24 heures sur 24 : 1 866 565-4903.
  - Notre site Web Le bien-être en tête contient aussi d'autres renseignements pour les chefs d'équipe et tous les employés sur comment faire face à certains problèmes, comme les comportements agressifs. Il contient aussi de l'information sur la façon d'assurer votre bien-être mental et physique.

<sup>1</sup> Principaux facteurs de risque de harcèlement... [http://www12.esdc.gc.ca/sqpe-pmps/servlet/sqpp-pmps-pub?lang=eng&curisp=p.5bd.2t.1.3ls@eng.jsp&curactn=dwnld&pid=57720&did=5154&\\_ga=2.69864016.1945449136.1526302521-1806148749.1513261079](http://www12.esdc.gc.ca/sqpe-pmps/servlet/sqpp-pmps-pub?lang=eng&curisp=p.5bd.2t.1.3ls@eng.jsp&curactn=dwnld&pid=57720&did=5154&_ga=2.69864016.1945449136.1526302521-1806148749.1513261079)

Sécurité de base > Comportement agressif > Aide à la discussion 1 de 2

Dernière mise à jour : Octobre 2020