



APSSAP

Association paritaire
pour la santé et la sécurité du travail,
secteur « Administration provinciale »

Brochure d'information

Prévention de la violence

L'état de la situation et
les mesures préventives actuelles





L'ÉTAT DE LA SITUATION ET LES MESURES PRÉVENTIVES ACTUELLES

BESOIN D'AIDE ?

L'APSSAP a conçu un guide pour vous aider à rédiger votre programme de mesures préventives.

Pour plus d'information ou pour une assistance technique lors de la rédaction de votre programme de mesures préventives, communiquez avec nous au 418 624-4801.

RESPONSABILITÉS DE L'EMPLOYEUR

L'employeur a l'obligation, en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, de mettre en place des méthodes de travail pour protéger ses travailleurs dans l'exécution des activités particulières.

Le programme de mesures préventives relatif aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle permet à l'employeur de remplir une partie de cette obligation.

Avant d'entreprendre la rédaction de votre programme de mesures préventives, il est très important de savoir d'où vous partez dans la prise en charge de la problématique de la violence dans les relations avec la clientèle. Il est donc pertinent de réaliser un diagnostic ou un état de la situation des risques, des éléments déclencheurs, des causes de comportements agressifs connues et de leurs mesures préventives correspondantes.

Plus l'état de la situation est réalisé avec rigueur et précision, plus le programme de mesures préventives sera significatif pour le milieu.

Dans cette optique, il est préférable que cet exercice soit réalisé avec des travailleurs et des employeurs représentant l'ensemble des établissements de votre ministère ou de votre organisation.

Nous vous proposons cinq grilles vous permettant de réaliser adéquatement l'état de votre situation. Pour vous procurer les grilles diagnostiques complètes, communiquez avec nous au 418 624-4801.

1. La qualité du service à la clientèle

La façon d'offrir son service à la clientèle peut diminuer les sources de tensions et éliminer certaines causes et certains éléments déclencheurs de comportements agressifs.

2. Les procédures organisationnelles

Les «façons de faire» comme les règles, les procédures, les politiques et les directives sont justifiées et ont un sens pour chaque organisation. Par contre, ces manières de faire peuvent parfois provoquer une hausse de tension pour un client. Dans d'autres situations, c'est l'absence de «façons de faire» qui cause cette tension.

3. Le comportement des clients

Chaque personne est unique et nous ne connaissons pas l'état d'esprit dans lequel elle se trouve lors d'une rencontre. Il est donc important d'être en mesure de reconnaître les comportements agressifs afin d'adopter la bonne attitude. Votre comportement est influencé par le comportement de votre client et vice-versa.

4. Le comportement des employés

Nous nous rendons au travail dans un certain état d'esprit. Il faut être conscient que nos paroles, nos gestes et notre attitude générale peuvent également être perçus de façon agressive par le client.

5. L'aménagement des lieux

Il peut arriver qu'une personne, remplie de bonnes volontés, puisse devenir impatiente et intolérante si elle considère l'accessibilité des services difficile ou encore lorsque son environnement immédiat ne correspond pas à sa propre réalité.

APERÇU DE LA LISTE DES CAUSES DE COMPORTEMENTS AGRESSIFS

Section 1 : La qualité du service à la clientèle		
La façon d'offrir son service à la clientèle peut diminuer les sources de tensions et éliminer certaines causes et certains éléments déclencheurs de comportements agressifs.		
Risques et causes de violence		Mesures préventives
<input type="checkbox"/>	Service à la clientèle perçu comme déficient par le client	Avez-vous une politique précise de rendez-vous? Tenez-vous compte du nombre de clients en attente pour l'organisation du travail afin d'assigner les ressources nécessaires à l'accueil?
<input type="checkbox"/>	Temps d'attente trop long : plus l'attente est longue, plus l'agressivité risque de s'accroître (ex.: aux heures de pointe)	Minimisez-vous le temps d'attente (ex.: contrôler l'achalandage)? Gérez-vous les rendez-vous en ayant à l'esprit le délai de service et les besoins du client? Tenez-vous compte des messages expédiés dans vos correspondances avec les clients?
<input type="checkbox"/>	[...]	[...]

PROGRAMME DE MESURES PRÉVENTIVES

Les informations fournies dans ce document ne remplacent pas les orientations déterminées par votre ministère ou votre organisme.

Dans la mesure où votre employeur reconnaît les événements de violence possibles par la clientèle comme un risque pour les employés, un programme de mesures préventives devrait être mis en place.

Informez-vous auprès des responsables en santé et sécurité de votre ministère ou de votre organisme.

GRILLES D'ÉVALUATION

Nous vous proposons cinq grilles vous permettant de réaliser adéquatement l'état de votre situation.

Pour vous procurer les grilles diagnostiques complètes, communiquez avec nous au 418 624-4801.





Toute reproduction d'un extrait ou de la totalité de cette fiche doit être préalablement autorisée par écrit par l'APSSAP et porter la mention de sa source.

Tél. : 418.624.4801

Télec. : 418.624.4858

apssap@apssap.qc.ca

apssap.qc.ca

Notre mission

Nous avons pour mission de favoriser la prise en charge paritaire de la prévention en matière de santé, de sécurité et d'intégrité physique des personnes du secteur de l'Administration provinciale. Pour ce faire, nous offrons des services de formation, d'information, de conseil et d'assistance auprès des membres du secteur de l'Administration provinciale.

Notre clientèle

Le secteur de l'Administration provinciale regroupe plus de 1 600 établissements qui emploient au-delà de 70 000 personnes. Dans le cadre de son programme d'action, l'APSSAP répond aux demandes des comités de santé et sécurité, des mécanismes de participation ainsi que des coordonnateurs ministériels et syndicaux. Cette procédure permet aux travailleurs et aux gestionnaires du secteur de bénéficier des services auxquels ils ont droit.

Nos conseillers

- › Jean-Philippe Lamonde
- › Esther Thibault