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

Brochure d'information

Prévention de la violence

La prévention de la violence pour le travailleur seul

LA PRÉVENTION DE LA VIOLENCE POUR LE TRAVAILLEUR SEUL

Un travailleur seul est une personne qui, pour effectuer une partie de ses fonctions, se déplace seul à l'extérieur d'un lieu de travail fixe ou qui ne peut communiquer avec ses collègues. La personne qui l'exécute peut aussi ne pas être vue ou entendue par d'autres collègues pour des périodes plus ou moins longues.

Le travail peut consister à faire des inspections dans le but de faire respecter des normes et des réglementations ou à assurer la gestion et le suivi de dossiers auprès des clients. Notons, par exemple, le suivi des régimes d'indemnisation, la perception de taxes et le recouvrement de divers autres revenus. Ces personnes doivent donc se présenter seules au domicile des clients ou dans divers types d'établissements (ateliers, usines, chantiers et restaurants) dans tout type de milieu.

Quel est le niveau de risque ?

Le niveau de risque auquel est exposé le travailleur seul dépend de plusieurs facteurs comme la nature du travail, le type d'intervention, le lieu et l'accessibilité à des moyens de communication.

Le client lui-même est un élément de risque à considérer. Certains clients, pour différentes raisons, ont un potentiel plus élevé que d'autres de manifester des comportements d'agressivité et de violence. Ajoutons à cela la nature de la relation et le contexte dans lequel la rencontre se déroule, et il est facile de comprendre que, dans certains cas, le niveau de risque peut être assez élevé.

Pour contrôler le niveau de risque, vous pouvez :

- Former, informer et sensibiliser le personnel sur la violence, sur les méthodes de détection des situations à risques et sur les méthodes pour y faire face ;
- Faire connaître le programme de mesures préventives et les lignes directrices de comportements sécuritaires ;
- Tenir à jour les dossiers des clients et particulièrement ceux des clients reconnus comme à risques ;
- Identifier les quartiers, les secteurs et les régions plus à risques ;
- Mettre en place des procédures de travail et permettre de procéder à une intervention à deux personnes ;
- En cas de doute, prévoir les rencontres dans un lieu public ou effectuer le travail à distance, sans contact direct avec le client ;
- Téléphonez au client pour confirmer le rendez-vous et pour déceler des indices vous permettant d'anticiper le déroulement de la rencontre ;
- Portez des vêtements confortables et des chaussures appropriées pour quitter plus rapidement au besoin ;
- Apportez avec vous le strict nécessaire. Si vous devez quitter rapidement, « voyagez léger » ;
- Conservez toujours vos clefs sur vous ;

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.

- Au moment d'entrer, repérez les portes et asseyez-vous le plus près possible d'une voie de sortie ;
- Repérez où se trouve le téléphone ;
- Sécurisez les lieux avant de commencer l'intervention si possible.

La préparation de la rencontre

Le travailleur évaluera d'abord la nature de l'intervention à faire. Comme mentionné plus haut, le niveau de risque augmente s'il s'agit d'annoncer une mauvaise nouvelle ou si l'intervention a des conséquences économiques négatives pour le client. On doit aussi connaître le lieu où se déroulera l'intervention. On doit également se questionner sur le client lui-même.

Pour préparer la rencontre, vous pouvez :

- Revoir le dossier pour s'assurer de la pertinence de l'intervention et de la meilleure façon de la réaliser ;
- Questionner d'autres membres du personnel pour connaître les antécédents de comportements du client ;
- Analyser la configuration des lieux où se déroulera l'intervention, la distance à parcourir et les moyens de communication.

L'obligation de l'employeur

Dans le cas spécifique du travailleur seul, l'employeur doit mettre en place des mesures visant non seulement à diminuer la probabilité que ces comportements se produisent, mais aussi à réduire la gravité des conséquences de ces événements s'ils se produisent.

Pour diminuer la probabilité que ces événements se produisent, vous pouvez :

- Prévoir un plan de travail quotidien permettant de connaître les allées et venues du travailleur seul (destinations, coordonnées, heures d'arrivée et de départ) ;
- Fournir des moyens et des outils de communication fiables ;
- Transmettre les circonstances pour lesquelles le travailleur doit communiquer avec un collègue et vice-versa ;
- Définir un plan d'action dans les cas où il y aurait un doute pour la sécurité du travailleur ;
- Identifier un collègue à votre bureau et un remplaçant au besoin ;
- Établir ensemble la fréquence de vos contacts.
- Informer un collègue de vos déplacements ;
- Faire savoir subtilement à votre client que l'on sait où vous vous trouvez en tout temps ;
- Communiquer avec un collègue en arrivant et en quittant le lieu de rencontre ;
- Demander à un collègue de téléphoner en cours de réunion lorsque vous avez des doutes sur le déroulement d'une rencontre ;
- Prévoir un mot ou une phrase « clé » pour demander de l'aide à un collègue ;
- Définir à l'avance les procédures qui s'enclencheront si vous ne pouvez être rejoint ou si vous ne vous rapportez pas tel que prévu avec un collègue.

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.

POUR PRÉVENIR

Ce n'est pas parce qu'une personne exerce une partie de ses fonctions à l'extérieur de son lieu de travail habituel qu'elle ne peut bénéficier des mesures mises en place par l'employeur.

Un grand nombre d'actions peuvent être envisagées, il suffit de reconnaître que ces risques existent afin de mettre en application les mesures préventives appropriées.

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

Téléc. : 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