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

Brochure d'information

Prévention de la violence

Que faire lors d'une agression avec une arme ?

QUE FAIRE LORS D'UNE AGRESSION AVEC UNE ARME ?

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.

Dans le cas où un client utilise une arme ou laisse supposer qu'il a l'intention d'en utiliser une, que doit-on faire ? Quels sont les éléments à considérer pour guider le personnel et pour élaborer des procédures ?

Être vigilant

La première règle à appliquer est la vigilance. Il faut écouter ce que dit le client et être attentif à ses faits et gestes. Il faut particulièrement observer ses mains qui sont les parties du corps qui pourraient servir à l'agression.

Par exemple, le client qui se présente dans la salle d'accueil porte-t-il nerveusement une main dans sa poche ou dans son manteau, ce qui peut laisser supposer qu'une arme s'y trouve ? Crie-t-il en menaçant les gens « de tous les tirer » ? On doit considérer ces comportements comme étant à risque, prendre chaque menace au sérieux et être prêt à agir calmement, mais efficacement. Comment ? En appliquant les procédures prévues à cet effet et en suivant les lignes directrices de protection personnelle qui auront été dictées au personnel.

Établir des procédures

La procédure d'appel à l'aide doit être spécifique aux situations où un client utilise une arme ou menace d'en utiliser une. Elle doit être différente de celle en vigueur pour les autres cas de violence. Il ne faut donc pas activer le mécanisme d'appel à l'aide visant à faire intervenir l'équipe d'intervention puisque celle-ci se retrouverait devant un individu armé, menaçant du même coup sa sécurité.

La procédure consiste plutôt à faire appel rapidement aux forces policières. Il faut communiquer sans hésitation avec la police, par téléphone, en composant le 9-1-1, ou tout autre numéro qu'elle aura indiqué. D'ailleurs, il est toujours recommandé de communiquer préalablement avec les corps policiers locaux, afin d'obtenir des indications claires sur la marche à suivre dans de telles circonstances et, ainsi, de valider la procédure établie.

Si un agent de sécurité est sur place, celui-ci pourrait être mis à contribution dans la mise en application de la procédure d'appel à l'aide. Il est pertinent de connaître le mandat qui a été donné à l'agence de sécurité concernant les situations de violence. Ceci permet de clarifier son rôle et ses responsabilités et de préciser les niveaux d'implication de chacun.

Enfin, si les lieux doivent être évacués par le personnel et les autres clients, cette évacuation doit être effectuée en toute sécurité au moment opportun et coordonnée avec l'intervention policière. L'évacuation doit ainsi faire l'objet d'une procédure spécifique qui aura également été validée par les corps policiers.

Se protéger

On ne peut rien faire pour contrer une agression avec une arme, en particulier, une arme à feu. Alors, il faut rapidement prendre les moyens pour se protéger. Il ne faut surtout pas confronter un client armé et ne pas tenter de « jouer au super héros » en tentant de l'immobiliser ou de lui retirer son arme. Nos attitudes et nos agissements ne doivent pas inciter l'individu à se défendre, car il pourrait bien le faire en utilisant cette arme.

Si le client sort une arme alors qu'il se trouve, par exemple, dans la salle d'accueil et loin de l'employé en poste derrière le comptoir d'accueil, ce dernier, s'il est hors de vue du client, doit essayer de se mettre par terre, de se retirer vers les aires de travail et de faire un appel à l'aide, selon les procédures établies. Par contre, si le client sort une arme alors que l'employé est tout près et bien à sa vue, comme c'est le cas lorsque le client se présente au comptoir d'accueil ou qu'il se trouve dans une salle d'entrevue, il faut essayer de garder son calme, de suivre les instructions du client et de collaborer avec lui en obtempérant à ses demandes. Il ne faut pas activer le bouton d'alerte, ce qui risquerait de provoquer le client et de l'inciter à utiliser son arme. Il faut plutôt répondre à ses instructions, à haute voix (mais sans crier ou provoquer), ce qui pourrait avoir comme effet d'alerter les personnes autour. Par exemple, « Je vais faire tout ce que vous voulez si vous ne tirez pas » ou « Votre arme me fait peur, pouvez-vous la baisser s'il vous plaît ? » est le genre de propos qui peut donner l'alerte.

Assurer un suivi

Toute manifestation de violence doit faire l'objet d'un suivi, dont la nature sera fonction du type d'événement et des conséquences, réelles ou potentielles, sur le personnel. Si la victime a été blessée, elle doit bénéficier du support médical requis et les dispositions normalement en vigueur suite à un accident de travail s'appliqueront. De plus, être victime d'un acte de violence peut avoir des conséquences sur le plan psychologique, un soutien doit être donné. À cet effet, le supérieur immédiat doit fournir un support à l'interne, où peuvent être impliqués d'autres membres du personnel. Il faut également faciliter l'accès du programme d'aide aux employés (PAE) à la victime. Dans certains cas, il faut même envisager d'apporter les soutiens juridique et financier requis pour les situations qui pourraient le nécessiter.

Un suivi doit également se faire auprès des autres membres du personnel qui pourraient se sentir perturbés, suite à l'événement. Ici aussi, il peut s'agir d'un soutien psychologique, juridique et financier, selon les cas.

Il doit y avoir un suivi auprès de l'agresseur. L'utilisation d'une arme à feu ou la menace d'en utiliser une étant un acte sanctionné par le Code criminel, l'avis des corps policiers est unanime : une plainte doit être déposée. La victime, le gestionnaire ou tout autre témoin oculaire ou auditif de l'événement peut déposer une plainte aux autorités policières. À cet égard, le service santé et sécurité du ministère ou de l'organisme devrait être consulté afin de recevoir des conseils pertinents et, dans la mesure du possible, obtenir la collaboration du coordonnateur ou de la coordonnatrice et des membres de son équipe.

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.

ÉLIMINER OU CONTRÔLER

Plusieurs éléments doivent faire partie du programme de mesures préventives de l'établissement.

L'objectif étant d'éliminer ou de contrôler les risques d'agressions envers les membres du personnel ou les biens matériels appartenant au ministère, à l'organisme ou au propriétaire de l'édifice.

Faire de la prévention

Il ne faut jamais attendre que des événements fâcheux surviennent pour mettre en place des mesures préventives. Bien qu'il soit important de réagir de façon appropriée, il faut être proactif dans ce dossier et faire en sorte que les milieux de travail soient le plus sécuritaires possible.

La prévention sera toujours la meilleure arme pour contrer la violence dans nos établissements. Mais lorsqu'un client utilise une arme ou menace d'en utiliser une, il est essentiel de savoir quoi faire pour éviter le pire. De leur côté, les travailleurs devraient prendre le temps d'élaborer leur scénario personnel pour s'en sortir avec le moins de conséquences possible. L'employeur, quant à lui, a la responsabilité d'établir des lignes directrices de comportement individuel sécuritaires qui devront être suivies par son personnel. Il doit aussi élaborer des procédures efficaces concernant l'appel à l'aide et l'évacuation du personnel et de la clientèle. Ces procédures devraient être connues de tous et pratiquées régulièrement.

AVANT TOUT

Avant d'élaborer une procédure à suivre pour les cas d'agression avec une arme par un client dans votre établissement, communiquez avec les corps policiers de votre localité qui pourront vous donner des suggestions fort pertinentes à cet effet.

Pour prévenir, il faut donc :

Considérer le risque d'une agression armée comme sérieuse. On pense souvent que « c'est pour les autres », que la probabilité que de tels événements surviennent est inexistante, jusqu'au jour où… ;

- Renforcer davantage les mesures de contrôle et de circulation. Les déplacements de la clientèle devraient être limités au maximum et tout client suspect rapporté aux autorités ;
- Former le personnel pour qu'il détecte mieux les clients potentiellement dangereux et qu'il apprenne à agir de façon appropriée ;
- Porter une attention particulière au sac et aux effets personnels du client ;
- Minimiser les conséquences de l'utilisation d'une arme à feu par un client ou des menaces proférées par ce dernier d'en utiliser une, en établissant des procédures claires. Il faut également aménager les lieux de manière à faciliter l'intervention policière et l'évacuation ;
- Prévoir les activités de suivi requises auprès des victimes, des autres membres du personnel et de l'agresseur, et former les personnes qui ont des responsabilités à cet égard.

À RETENIR

Si un client vous pointe directement avec son arme, vous devriez :

Rester calme, éviter les mouvements brusques et laisser vos mains bien en vue ;

Maintenir un contact visuel, sans pour autant fixer avec provocation ;

Suivre ses instructions et collaborer avec lui ;

Éviter de chercher à prendre son arme ou de l'affronter.

Remerciements

Serge A. Morin, responsable de la formation au Service de police de Québec

Ronald Bélanger, expert-conseil en emploi de la force à l'École nationale de police du Québec

Michel Di-Rago, instructeur chef en utilisation de la force à la Sûreté du Québec

Michel Oligny, spécialiste de la violence dans les rapports avec la clientèle

Vicki Martel, ex-coordonnatrice en santé et sécurité au ministère de l'Emploi et de la Solicarité sociale

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