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

Brochure d'information

Prévention de la violence

Un aménagement accueillant, fonctionnel et sécuritaire

UN AMÉNAGEMENT ACCUEILLANT, FONCTIONNEL ET SÉCURITAIRE

L'aménagement physique des lieux de rencontre avec la clientèle a une grande incidence sur la sécurité du personnel en particulier dans les petits établissements où peu de travailleurs sont présents en même temps.

Plusieurs facteurs pouvant précipiter une crise sont reliés à l'accès et à l'environnement de travail. Il importe alors de s'assurer que ces facteurs soient bien identifiés afin que des mesures concrètes soient prises dans le but d'éliminer les dangers ou, tout au moins, de les contrôler. Or, afin d'y arriver, il est essentiel de visiter régulièrement les lieux de travail pour s'assurer qu'effectivement tout est maîtrisé.

Les secteurs particuliers à évaluer lors de l'aménagement ou le réaménagement d'un établissement sont la salle d'accueil, le comptoir d'accueil, les salles d'entrevue et l'accès aux aires de travail. De plus, il faut inspecter le système d'appel à l'aide.

Un aménagement sécuritaire fait donc partie de l'ensemble des mesures préventives qui devraient être mises en place par les organisations.

1. La salle d'accueil

Nous entendons par salle d'accueil, l'endroit où les clients attendent de recevoir les services de l'organisation. Il s'agit d'un endroit propice à l'augmentation d'une tension émotive. Comme plusieurs personnes peuvent s'y retrouver, ces dernières deviennent un public captif pour une « représentation électrisante ». À l'occasion, des membres du personnel se retrouvent dans cette salle au milieu de situations qui peuvent devenir explosives.

2. Le comptoir d'accueil

Le comptoir d'accueil est le premier point de chute pour les clients et souvent l'endroit par excellence pour y exprimer son mécontentement. L'aménagement doit bien sûr tenir compte du type de rencontre et de la longueur des rencontres qui peuvent s'y tenir.

3. Les salles d'entrevue

Les salles d'entrevue peuvent prendre différentes formes, ouvertes ou fermées, debout ou assis mais, dans tous les cas, une forme d'isolement s'y crée, laissant le personnel seul avec les clients. Il est alors possible d'assister à un inversement des rôles dans lequel le personnel se retrouve agressé. Il est primordial de briser cet isolement.

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.

4. L'accès aux aires de travail

Certains facteurs devraient être considérés dans le choix de la localisation d'un établissement qui, de par la nature des services qu'il offre, peut être exposé à des clientèles potentiellement agressives. L'accès aux aires de travail devrait bien sûr être réservé au personnel.

5. Le système d'appel à l'aide

Lorsque l'ensemble des mesures préventives ne peut contrôler la clientèle, un système d'appel à l'aide devrait être installé afin de venir en aide au personnel dans le besoin. Une stratégie adaptée à l'établissement et aux différentes situations pouvant s'y produire devrait être mise en place afin de supporter le personnel et briser l'isolement.

APERÇU D'UNE DES GRILLES D'INSPECTION DE L'AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DES LIEUX

Section 1 : La salle d'accueil			
Nous entendons par salle d'accueil, l'endroit où les clients attendent de recevoir les services de l'organisation. Comme plusieurs personnes peuvent s'y retrouver, ces dernières deviennent un public captif. À l'occasion, des membres du personnel se retrouvent dans cette salle au milieu de situations qui peuvent devenir explosives.			
Aménagement et mesures minimales de sécurité	Oui	Non	Commentaires
La salle d'accueil est le seul accès à l'établissement pour les clients	❐	❐	
L'accès aux aires de travail est limité physiquement et réservé au personnel	❐	❐	
[...]	❐	❐	

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 plusieurs grilles correspondant aux lieux où les employés peuvent subir des agressions. Ainsi, vous pourrez évaluer l'aménagement des lieux afin qu'ils soient accueillants, fonctionnels et sécuritaires.

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

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