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

Brochure d'information

Prévention de la violence

La déclaration d'événement et le suivi de l'organisation

LA DÉCLARATION D'ÉVÉNEMENT ET LE SUIVI DE L'ORGANISATION

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 but de supporter l'ensemble de la démarche, les employés et les gestionnaires doivent être encouragés à déclarer les événements de violence vécus en milieu de travail. Aussi, pour prévenir la répétition de tels événements, on devrait encourager les membres du personnel à compléter un rapport d'événement et à le remettre à leur gestionnaire afin de déterminer les mesures à prendre.

Voici les informations que l'on retrouve habituellement dans un rapport d'événement :

- Nom de la victime
- Identification du lieu (adresse)
- Date et heure de survenue de l'événement
- Nature de l'événement (ex : assaut, menaces)
- Endroit de l'événement dans l'établissement (ex: comptoir, salle d'entrevue)
- Paroles dites ou gestes posés (reprendre les termes exacts)
- Récidive ou non
- Cause probable
- Nom du client, adresse, no de dossier
- Témoins
- Intervention de la police ou non
- Mesures à prendre par l'organisation
- Signature du gestionnaire
- Liste de distribution

Les événements déclarés devraient aussi être regroupés dans un registre des événements violents. Ce registre permet de mettre à jour notre état de situation et d'évaluer ou de mettre en place des procédures d'intervention.

Lorsque l'identité de l'auteur des manifestations de violence est connue, il est essentiel de classer le rapport d'événement à son dossier puisque cette information peut être utile à un collègue.

Interventions à la suite d'un événement

Les manifestations de violence devraient être rapportées sans délai au supérieur immédiat et on devrait convenir avec lui du type de mesures à prendre.

En général, trois interventions peuvent être faites auprès de l'auteur des actes répréhensibles en fonction de la nature et de la répétition de ces actes:

- un avertissement administratif verbal ou écrit
- une mise en demeure par le service des affaires juridiques
- le dépôt d'une plainte à la police

En plus des mesures à prendre envers l'auteur des actes d'agressivité, cette déclaration permet de mettre en place les mesures de soutien du personnel telles que définies dans un document précédent.

L'analyse de l'événement devrait, par la suite, permettre d'évaluer les procédures d'intervention existantes.

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.

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