

Prévention de la violence

Grille d'inspection de l’aménagement

Objectif

Cet outil a pour objectif de vous aider à déterminer les éléments qui devraient être inspectés dans votre établissement de travail.

Procédure d’utilisation

1. Prendre connaissance de la grille d'inspection.

2. Ajouter ou supprimer des éléments dans la grille d’inspection afin qu’elle corresponde   
 aux réalités de votre établissement.

3. Inspecter les éléments de la grille un à un.

4. Présenter les résultats de votre inspection et vos recommandations à la prochaine   
 rencontre de comité pour approbation.

5. Faire des recommandations pour les éléments qui ne sont pas conformes.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DES AIRES COMMUNES** | | | | |
| **Éléments** | **Oui** | **Non** | **N/A** | **Commentaires** |
| **Extérieur de l’édifice** | | | | |
| L’établissement est clairement identifié  à l’extérieur de l’édifice. |  |  |  |  |
| La porte d’entrée est bien identifiée  et accessible. |  |  |  |  |
| Des espaces de stationnement pour les clients sont présents et accessibles. |  |  |  |  |
| Des espaces de stationnement sont réservés au personnel de l’établissement. |  |  |  |  |
| Les espaces de stationnement réservés au personnel sont configurés de manière à ce que le personnel ne se retrouve pas seul et hors de vue avec un client. |  |  |  |  |
| Les stationnements et l’entrée  principale sont suffisamment éclairés. |  |  |  |  |
| Les personnes à mobilité réduite ont facilement accès au stationnement, à l’entrée principale de l’édifice et aux ascenseurs. |  |  |  |  |
| **Intérieur de l’édifice** | | | | |
| Le trajet permettant aux clients de se rendre au comptoir de réception (ex : ascenseur, escaliers, corridors) est clairement identifié. |  |  |  |  |
| Les corridors, les escaliers, les ascenseurs et les autres lieux communs sont suffisamment éclairés. |  |  |  |  |
| Les accès aux zones réservées au personnel sont sécurisés. |  |  |  |  |
| Les heures d’ouverture sont clairement indiquées à l’entrée. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE D’UNE SALLE D’ACCUEIL** | | | | |
| **Éléments** | **Oui** | **Non** | **N/A** | **Commentaires** |
| La salle d’accueil est le seul accès pour les clients. |  |  |  |  |
| L’accès aux aires de travail est limité physiquement et est réservé uniquement au personnel. |  |  |  |  |
| Les membres du personnel ont la  possibilité de se réfugier rapidement  dans des aires sécurisées. |  |  |  |  |
| La salle d’accueil est bien éclairée. |  |  |  |  |
| Des consignes visuelles guident les clients. |  |  |  |  |
| Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n’est laissé dans la salle d’accueil. |  |  |  |  |
| Les chaises pour les clients sont attachées ensemble. |  |  |  |  |
| Une affiche rappelant clairement les orientations ministérielles ou corporatives en matière de violence est installée visiblement. |  |  |  |  |
| Selon les besoins du service, une boîte aux lettres pour les dépôts de formulaires est bien visible à l’entrée. |  |  |  |  |
| Des boutons d’appel à l’aide portatifs sont disponibles pour les employés qui travaillent dans la salle d’accueil. |  |  |  |  |
| Les tables sont fixées au plancher. |  |  |  |  |
| Une « salle de sécurité » est accessible en cas d’urgence. |  |  |  |  |
| Un système gère la file d’attente et augmente la confidentialité : ligne au sol où le client attend son tour, numéro, etc. |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE D’UNE SALLE D’ACCUEIL (suite)** |

| **Éléments** | **Oui** | **Non** | **N/A** | **Commentaires** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Les appareils audiovisuels et décoratifs (haut-parleur, écrans, cadres, plantes, etc.) sont fixés solidement. |  |  |  |  |
| Les employés et les clients n’utilisent pas les mêmes installations sanitaires. |  |  |  |  |
| Possibilité d’isoler le client dans une salle attenante pour qu’il puisse décompresser. |  |  |  |  |
| Des caméras de surveillance sont installées. |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE D’UN COMPTOIR D’ACCUEIL** | | | | |
| **Éléments** | **Oui** | **Non** | **N/A** | **Commentaires** |
| Le personnel est en mesure de voir les clients arriver. |  |  |  |  |
| Le personnel est en mesure de voir  l’ensemble de la salle d’accueil. |  |  |  |  |
| Le personnel est en mesure de voir  l’ensemble des salles d’entrevue. |  |  |  |  |
| Le comptoir est fixé solidement. |  |  |  |  |
| Un bouton d’appel à l’aide est installé. |  |  |  |  |
| Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n’est laissé sur le comptoir. |  |  |  |  |
| Une affiche rappelant clairement les orientations ministérielles ou corporatives en matière de violence est installée visiblement. |  |  |  |  |
| Le comptoir d’accueil est configuré de manière à ne pas pouvoir être enjambé par la clientèle. |  |  |  |  |
| La hauteur du comptoir doit permettre au personnel de rendre le service à la même hauteur que le client. |  |  |  |  |
| Le comptoir doit être suffisamment profond. |  |  |  |  |
| La largeur de l’espace d’échange doit être restreinte. |  |  |  |  |
| Le comptoir d’accueil est bien identifié. |  |  |  |  |
| Le comptoir d’accueil est muni d’espaces de rangement. |  |  |  |  |
| La porte d’entrée se verrouille à distance. |  |  |  |  |
| Une barre d’éloignement ou une tablette est installée. |  |  |  |  |
| **AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE D’UN COMPTOIR D’ACCUEIL (suite)** | | | | |
| **Éléments** | **Oui** | **Non** | **N/A** | **Commentaires** |
| Une vitre est installée au comptoir de réception. |  |  |  |  |
| Lorsque la confidentialité est essentielle dans les échanges avec la clientèle, une zone isolée est aménagée. |  |  |  |  |
| Le comptoir d’accueil est séparé des  aires de travail par une porte qui se verrouille de l’intérieur des aires sécurisées. |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DES SALLES D’ENTREVUE** | | | | |
| **Éléments** | **Oui** | **Non** | **N/A** | **Commentaires** |
| Chaque salle d’entrevue est munie d’une fenêtre qui donne sur la salle d’accueil. |  |  |  |  |
| Chaque salle d’entrevue est munie d’une fenêtre qui donne sur les aires de travail sécurisées. |  |  |  |  |
| Aucun store n’est installé dans les fenêtres des salles d’entrevue. |  |  |  |  |
| Le mobilier est disposé de manière à ce que le personnel soit assis le plus près possible de la porte menant aux aires sécurisées. |  |  |  |  |
| Les tables sont carrées ou rectangulaires. |  |  |  |  |
| Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n’est laissé sur le bureau. |  |  |  |  |
| La porte de sortie du personnel s’ouvre facilement et sans obstacle. |  |  |  |  |
| Les poignées des portes sont en bec de canne. |  |  |  |  |
| Un bouton d’appel à l’aide, accessible au personnel et facilement repérable, est installé sous la table. |  |  |  |  |
| Une affiche rappelant clairement les orientations ministérielles ou corporatives en matière de violence est installée visiblement. |  |  |  |  |
| Les membres du personnel ont une chaise à roulettes et les clients ont une chaise à pattes. |  |  |  |  |
| Le matériel informatique est sécurisé pour ne pas être utilisé comme arme ou projectile. |  |  |  |  |
| **AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DES SALLES D’ENTREVUE (suite)** | | | | |
| **Éléments** | **Oui** | **Non** | **N/A** | **Commentaires** |
| Chaque salle est munie de deux portes, l’une donne sur les aires de travail et l’autre sur la salle d’accueil. |  |  |  |  |
| Lorsque le bureau peut être déplacé facilement, il est fixé au mur ou au plancher. |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| **LE SYSTÈME D’APPEL À L’AIDE** | | | | |
| **Éléments** | **Oui** | **Non** | **N/A** | **Commentaires** |
| Un bouton d’appel à l’aide est installé à chaque endroit où une crise peut potentiellement se manifester. |  |  |  |  |
| Des boutons d’appel à l’aide portatifs sont disponibles lorsque le personnel doit se déplacer en présence de clients. |  |  |  |  |
| Le système d’appel à l’aide possède une sonorité distincte des autres mécanismes d’alerte. |  |  |  |  |
| Le système d’appel à l’aide permet le repérage rapide de la provenance de l’appel. |  |  |  |  |
| Un luminaire de type « voyant de couloir » est installé à l’extérieur de chaque salle d’entrevue, salle de rencontre de groupe et comptoir d’accueil. |  |  |  |  |
| Il est possible de désactiver le système à distance. |  |  |  |  |
| Une procédure d’intervention est prévue lorsque le système est activé. |  |  |  |  |
| Le fonctionnement du système est vérifié régulièrement (panneaux lumineux, boutons d’appel à l’aide, batteries des boutons portatifs, etc.) |  |  |  |  |
| Le système d’appel à l’aide est entendu et vu dans la salle de repos et/ou tout autre endroit où pourrait se trouver le personnel. |  |  |  |  |