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

Brochure d'information

Prévention de la violence

Les lignes directrices de comportements sécuritaires individuels

LES LIGNES DIRECTRICES DE COMPORTEMENTS SÉCURITAIRES INDIVIDUELS

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.

Les lignes directrices de comportements sécuritaires visent à déterminer des règles précises de conduite et de fonctionnement pour contrer toutes les situations de violence identifiées au moment de l'exercice du diagnostic.

Pour que les règles établies soient efficaces, il est nécessaire d'obtenir l'adhésion de tout le personnel. Il est essentiel d'établir un climat de confiance où les employés ne se sentent pas étiquetés comme incompétents s'ils recourent au soutien prévu lors d'une intervention houleuse avec un client. Aussi, l'organisation devra être conséquente des lignes directrices établies.

L'APSSAP favorise une approche paritaire lors de l'établissement de ces lignes directrices de comportements.

Dans l'établissement

Le personnel devrait être informé, connaître et se conformer à certaines lignes directrices générales et spécifiques de comportements sécuritaires. Il devrait aussi se familiariser avec les personnes responsables de la sécurité, leur rôle, l'aménagement physique des lieux, ainsi que l'utilisation et les limites de l'équipement sécuritaire que l'on y retrouve. Les situations susceptibles de présenter un danger doivent être traitées avec un minimum de risque pour le personnel et celui-ci doit d'abord se préoccuper de sa sécurité et de celle des autres. Tout événement doit être rapporté au gestionnaire afin que des actions adéquates soient prises.

De façon plus spécifique, voici les situations qui demandent habituellement l'élaboration de lignes directrices précises :

- Propos injurieux, désobligeants et grossiers, des menaces au téléphone
- Propos injurieux, désobligeants et grossiers, des menaces sur la boîte vocale
- Propos injurieux, désobligeants et grossiers, des menaces en personne
- Propos injurieux, désobligeants et grossiers, des menaces par courrier ou courriel
- Difficulté ou agressivité anticipée
- Personnes avec les facultés affaiblies
- Voies de fait

- Altercations
- Intimidation à l'aide d'une arme
- Menaces de suicide

À l'extérieur de l'établissement

Les éléments suivant devraient être abordés :

La préparation de la visite : Il est important de « connaître » le client, sa condition, son comportement, ses antécédents d'agressivité, son environnement physique et son environnement humain. Il pourrait être décidé de faire l'intervention à deux ou accompagné de la police.

L'élaboration de la feuille de route psychologique : Dans le même souci de rentabilité, d'économie de temps et d'énergie qui prévaut lors de l'élaboration de l'itinéraire géographique, l'intervenant aurait avantage à bâtir son horaire en tenant compte de ses ressources physiques et mentales.

Le contact avec l'établissement : La feuille de route permet aussi de savoir où se trouve l'intervenant lorsque survient un événement. L'utilisation d'un téléavertisseur ou d'un téléphone cellulaire s'intègre bien dans une stratégie préventive lors d'une intervention.

L'accès : Il nécessaire de noter les caractéristiques de l'accès au domicile afin d'évaluer le niveau de danger et de faciliter la sortie. Les lignes directrices doivent déterminer les actions à prendre si le client nous refuse l'entrée ou s'il a les facultés affaiblies.

Le déroulement de la visite : Plusieurs comportements sécuritaires devraient être appliqués lors d'une visite. Des actions simples qui peuvent permettre de prévenir un comportement agressif et d'en réduire les conséquences.

L'intervention en cas d'événement agressif : L'intervenant doit être formé afin de pouvoir identifier les comportements agressifs, de savoir comment désamorcer la crise et d'être en mesure de se défendre en cas d'agression. Il est tout aussi important de déclarer ces situations d'agressivité et de laisser des traces au dossier.

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