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

Brochure d'information

Prévention de la violence

Votre système d'appel à l'aide est-il fonctionnel ?

VOTRE SYSTÈME D'APPEL À L'AIDE EST-IL FONCTIONNEL ?

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.

Le système d'alerte ne doit remplacer aucune autre mesure préventive qui doit être prise pour détecter les situations problématiques.

Ce dispositif permet d'appeler à l'aide en situation d'urgence au poste d'accueil ou lors d'une entrevue. Il vise à réduire la portée d'un événement fâcheux et à augmenter la rapidité d'intervention en brisant l'isolement de la victime.

Les employés doivent être formés et informés des modalités d'utilisation du système et reconnaître la sonnerie particulière de l'alarme.

Il est primordial que le dispositif d'appel à l'aide soit fonctionnel. Imaginez qu'un employé ne soit pas capable d'actionner le système au moment où il en a besoin ! Pour ce faire, nous vous présentons une liste d'éléments à prendre en considération lors de votre inspection.

Un bon système d'alerte doit :

- Être installé aux endroits où une crise peut se développer (comptoir d'accueil, salle d'entrevue, salle de formation ou de consultation de groupe, salle multifonctions ou autre selon le cas) ;
- Bien fonctionner en tout temps (attention aux pannes de courant) ;
- Être audible et visible à partir des postes de travail des membres de l'équipe d'intervention ou des autres endroits où ils pourraient être (salle de pause, salle de réunion, etc.) ;
- Être inspecté et entretenu régulièrement.

Une stratégie d'intervention

Dans tous les cas où une agression est possible, le travailleur doit pouvoir demander une assistance dans son milieu de travail comme attirer l'attention de quelqu'un, appeler un collègue, faire des rencontres à deux et non seul, prétexter un document manquant pour quitter le lieu, etc. Cependant, il arrive que le seul moyen accessible soit le bouton d'alerte. Celui-ci doit provoquer une activité organisée dans le milieu de travail pour permettre à l'individu de sortir de cette situation. On fait référence ici à une stratégie d'intervention qui peut solliciter certains employés ou une équipe organisée que nous appelons l'« équipe d'intervention ».

GRILLE D'INSPECTION DU SYSTÈME D'APPEL À L'AIDE

Éléments à inspecter	
Il possède une sonorité distincte des autres mécanismes d'alerte	❐
Il permet un repérage rapide de la provenance de l'appel à l'aide	❐
Il est facilement accessible	❐
Il est discret et accessible uniquement par les employés	❐
Il est facile à actionner	❐
Il peut être arrêté à partir d'un endroit autre que celui d'où provient l'appel à l'aide	❐
Il est vérifié régulièrement	❐
Il est installé à chaque endroit où une crise peut se développer	❐

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.

BESOIN D'AIDE ?

Nous pouvons vous aider à préparer votre stratégie d'intervention en cas d'un appel à l'aide.
Pour en savoir plus, 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