



APSSAP

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



PRÉVENTION DE LA
VIOLENCE AU TRAVAIL

GUIDE POUR LE PERSONNEL OEUVRANT À L'EXTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT

**PARTENAIRES
DE VOS ACTIONS**

www.apssap.qc.ca

AVANT-PROPOS

Ce document s'adresse au travailleur qui, pour effectuer une partie de ses fonctions, se déplace seul à l'extérieur d'un lieu de travail fixe pour rencontrer la clientèle. À titre d'exemple, le travail peut consister à faire des inspections dans le but de faire respecter des normes et des réglementations ou à assurer la gestion et le suivi de dossiers auprès des clients. Ces personnes doivent donc se présenter seules au domicile des clients ou dans divers types d'établissements (ateliers, usines, chantiers et restaurants) dans tout type de milieu.

Pour vous aider à prévenir les événements de violence lorsque vous devez rencontrer de la clientèle à l'extérieur de vos établissements, voici un guide en trois sections vous présentant les grandes lignes de comportements sécuritaires à adopter ainsi que les questions à vous poser et à valider avant de partir visiter vos clients.

Notez que les procédures et lignes directrices contenues dans ce document devraient également se retrouver dans le programme de mesures préventives de votre organisation. Nous vous invitons à utiliser ce document afin de compléter, bonifier ou valider les informations contenues dans votre programme.

TABLES DES MATIÈRES

- 02** **AVANT-PROPOS**

- 04** **SECTION 1**
PRÉPARATION DE LA VISITE
ANALYSER LE RISQUE

- 05** **SECTION 1 (SUITE)**
PRÉPARATION DE LA VISITE
PLANIFIER LA VISITE

- 09** **SECTION 2**
DÉROULEMENT DE LA VISITE

- 14** **ANNEXE**
BONNES RAISONS ET MENSONGES BLANCS

SECTION 1

PRÉPARATION DE LA VISITE

ANALYSER LE RISQUE

Le niveau de risque auquel est exposé le travailleur seul dépend de plusieurs facteurs comme la nature du travail, le type d'intervention, le lieu et l'accessibilité à des moyens de communication. Le client lui-même est également un élément de risque à considérer. Certains d'entre eux, pour différentes raisons, ont un potentiel plus élevé que d'autres de manifester des comportements d'agressivité et de violence. La nature de la relation et le contexte dans lesquelles la rencontre se déroule peuvent également influencer le niveau de risque.

Ainsi, il est important de se renseigner sur le client préalablement à la visite. Par exemple, vous devez connaître sa condition médicale, son comportement, ses antécédents d'agressivité, son environnement physique et son entourage. Le travailleur doit également évaluer la nature de l'intervention à faire. Comme mentionné auparavant, le niveau de risque augmente s'il s'agit d'annoncer une mauvaise nouvelle, si l'intervention a des conséquences économiques négatives pour le client ou si celui-ci peut se sentir personnellement jugé, visé ou ciblé par l'intervention à effectuer.

Consultez le tableau suivant afin de vous assurer de recueillir les informations pertinentes tant dans le dossier du client qu'auprès de vos collègues de travail ou votre gestionnaire, afin d'évaluer le niveau de danger de l'intervention et prendre les mesures de prévention correspondantes.

DOSSIER DU CLIENT ET CONSULTATION DES COLLÈGUES ET/OU DES GESTIONNAIRES		
Recueillir l'information sur :	Cette information vous permettra de :	
Connaissance du client (première visite, nouveau client)	<ul style="list-style-type: none">• Ajuster votre intervention en tenant compte des particularités du client.• Planifier votre rencontre en utilisant des mesures de prévention et de méthodes de travail sécuritaires.* <i>En cas de doute, prévoir les rencontres dans un endroit que vous jugez sécuritaire comme le lieu de travail du client ou un lieu public tel qu'un bureau du gouvernement, un restaurant ou un hôtel.</i>	
État de santé (schizophrénie, alcoolisme, etc.)		
Caractère, comportements et réactions (menace, violence, perte de contrôle, ton élevé, jurons, etc.)		
Lieu de résidence (centre-ville, zone éloignée, rangs)		
Accès et aménagement (appartement, repaire de motards, usine)		
Personnes susceptibles d'être sur les lieux (conjoint(e), amis, intervenants, voisinage)		
Associations (commune, réseau, gang, etc.)		
Risques du lieu visité (animaux, contaminants, etc.)		<ul style="list-style-type: none">• Prévoir des équipements de protection individuelle pour assurer votre sécurité sur les lieux visités.
Autres commentaires		

SECTION 1 (SUITE)

PRÉPARATION DE LA VISITE

PLANIFIER LA VISITE

Avant de rencontrer vos clients, et lorsque cela est possible sans déroger à vos procédures de travail, il est recommandé d'effectuer un appel téléphonique à ceux-ci afin de confirmer l'heure et le lieu du rendez-vous, vous informer sur les personnes qui seront présentes durant l'intervention et valider l'état du client. Cela vous permettra, dans un premier temps, de déceler des indices vous permettant d'anticiper le déroulement de la rencontre en validant la collaboration du client et en détectant des signes d'anxiété ou d'agressivité chez celui-ci. De plus, en sachant à l'avance les personnes qui seront présentes durant

l'intervention, vous pourrez vous préparer en conséquence en utilisant des méthodes de travail sécuritaires (voir p.5 de ce document) correspondantes à l'état de la personne ou encore, reporter le rendez-vous. Dans un second temps, cet appel téléphonique permettra au client de se préparer à la rencontre et de planifier sa journée en conséquence. Cela peut aussi avoir pour effet d'éviter des comportements agressifs d'un client causé par un malentendu sur les lieux et l'heure du rendez-vous.

APPEL TÉLÉPHONIQUE AU CLIENT

Action à poser :	Cette action vous permettra de :
Confirmez le rendez-vous (heure, lieu, durée probable de l'intervention, etc.)	<ul style="list-style-type: none">• Déceler des indices vous permettant d'anticiper le déroulement de la rencontre.• Vous assurer que le client puisse se préparer à la rencontre et planifier sa journée selon la durée de l'intervention.• D'éviter que le client soit agressif par un malentendu sur les lieux et l'heure du rendez-vous ou la durée de celui-ci.
Informez-vous sur les personnes qui seront présentes durant l'intervention (seul, intervenant, amis, conjoint(e), etc.)	<ul style="list-style-type: none">• D'utiliser les méthodes de travail sécuritaires correspondantes ou de reporter le rendez-vous.
Validez l'état de la personne (collaboration, anxiété, animosité, refus)	<ul style="list-style-type: none">• De vous préparer à la visite et d'utiliser les méthodes de travail sécuritaire correspondantes à l'état de la personne ou de reporter le rendez-vous.
Informez le client sur les ressources nécessaires et les personnes à rencontrer pour l'intervention (équipements, salle de rencontre, chaîne de montage à arrêter pour vérification, etc.)	<ul style="list-style-type: none">• Vous assurez que vous aurez les ressources nécessaires sur les lieux visités pour effectuer votre intervention.• D'éviter que le client soit agressif parce qu'il n'aura pas pu prévoir ces ressources ou planifier les arrêts de production.

AVANT DE PROCÉDER À LA VISITE, POSEZ-VOUS LES DEUX QUESTIONS SUIVANTES :

01 En tenant compte de l'ensemble des informations recueillies, est-ce sécuritaire de procéder à la visite ?

02 Si oui, utiliserez-vous des méthodes de travail sécuritaires particulières ?

- En vous faisant accompagner d'un collègue ;
- En rencontrant le client dans un lieu public plutôt qu'à son domicile ou son entreprise ;
- En ajustant votre feuille de route psychologique (voir page 6) pour tenir compte des clients plus difficiles ;
- En déclarant votre présence à une personne-ressource en entrant et sortant de votre visite.

Si vous décidez de procéder à la visite, assurez-vous d'avoir les équipements de protection individuelle nécessaire compte tenu du lieu et du contexte de la visite (bottes, gants, masque, etc.). Il est à noter que vous devriez toujours demander à un intervenant du milieu de manipuler un équipement ou opérer une machine pour vous. Vous ne devriez jamais le faire vous-même.

LISTE DE VÉRIFICATION AVANT DE PARTIR

De plus, utilisez la liste de vérification suivante avant de partir :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Accès à un véhicule de location ou de l'organisation | <input type="checkbox"/> Inspection sommaire du véhicule (véhicule en bon état) |
| <input type="checkbox"/> Clés du véhicule dans un trousseau séparé | <input type="checkbox"/> Réservoir d'essence du véhicule plein |
| <input type="checkbox"/> Moyen de communication efficace | <input type="checkbox"/> Connaissance de l'itinéraire prévu |
| <input type="checkbox"/> Souliers à talon plat | <input type="checkbox"/> Conditions météorologiques |
| <input type="checkbox"/> Absence de colliers longs et de foulards | |

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, vous aurez avantage à bâtir votre horaire en tenant compte de vos ressources physiques et mentales.

Une feuille de route psychologique est un horaire de visite bâti en tenant compte de vos ressources physiques et mentales.

La rencontre de clientèle à l'extérieur de l'établissement demande beaucoup d'énergie puisqu'elle requiert une attention et un contrôle de soi constant afin de maîtriser les situations tendues. Les visites les plus problématiques devraient donc être effectuées durant les moments les plus productifs de la journée, soit lorsque l'énergie est à son maximum.

- 01** La première étape pour bâtir une feuille de route psychologique est de se positionner sur le moment de la journée où vous avez le plus d'énergie; vous pouvez échelonner les clients sur toute période dépendamment du contexte (ex. une demi-journée ou une semaine).
- 02** Il est ensuite important de tenir compte de la manière dont l'énergie est dépensée afin de planifier l'ordre des visites. Par exemple, si la dépense d'énergie se fait rapidement en situation de tension, il sera préférable de ne pas planifier deux interventions difficiles de suite.
- 03** Il vous suffit ensuite de procéder à la classification des clients difficiles que vous avez à rencontrer pour la journée, la semaine ou toute autre période visée. Élaborez par la suite votre itinéraire et votre horaire pour la période visée en plaçant les visites avec une difficulté anticipée et probable durant les moments de la journée ou de la semaine où vous avez le plus d'énergie, tout en respectant la manière dont vous la dépensez.

Le gestionnaire devrait être prévenu des visites anticipées comme étant plus difficiles afin que des mesures préventives soient prises (visite à deux, convoquer le client au bureau). De plus, il devrait aussi être avisé du dénouement de ces visites.

** À noter : Si vous avez à effectuer des visites d'urgence au travers de vos interventions quotidiennes, prévoyez également du temps pour celles-ci afin de ne pas surcharger votre horaire. Ainsi, vous n'aurez pas à annuler de rendez-vous et éviterez de causer de l'agressivité chez les clients par la suite. De plus, si ces visites d'urgence sont exigeantes pour vous, assurez-vous de vous garder du temps pour celle-ci dans les moments où vous avez le plus d'énergie.*

GARDER LE CONTACT AVEC L'ÉTABLISSEMENT

La feuille de route permet aussi de savoir où vous vous trouvez 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.

* À noter : Toute modification à la feuille de route devrait être rapportée à la personne responsable de la procédure de déclaration de présence.

PROCÉDURE DE DÉCLARATION DE PRÉSENCE

Connaissance du client :

Heure de départ :

Heure de l'intervention :

Heure prévue de fin d'intervention :

Heure prévue de retour :

Lieu de départ :

Lieu de l'intervention :

Nom de l'entreprise (si applicable) :

Trajet emprunté (lien de l'itinéraire Google Maps au besoin) :

Nom du client et/ou numéro de dossier :

Numéro de téléphone chez le client :

Description véhicule (n° plaque, marque, modèle, couleur, année) :

SECTION 2

DÉROULEMENT DE LA VISITE

Plusieurs comportements sécuritaires devraient être appliqués lors d'une visite. Voici des actions simples qui peuvent vous permettre de prévenir un comportement agressif et d'en réduire les conséquences.

L'ACCÈS

N.B. : En toute situation, vous ne devriez prendre aucun risque.

Il est nécessaire d'observer différentes caractéristiques quant à l'accès du lieu visité afin d'évaluer le niveau de danger et de faciliter la sortie.

Ne quittez pas votre véhicule en présence d'animaux en liberté ou dont la laisse est suffisamment longue pour vous rejoindre.

Stationnez toujours votre véhicule de façon à pouvoir repartir rapidement, soit de reculons et près d'une voie de sortie vers un chemin public.

Conservez toujours les clés du véhicule sur vous plutôt que dans un sac par exemple.

En hiver, lorsque les conditions climatiques sont dangereuses (neige abondante, verglas, pluie), évitez de prendre la route et d'aller dans les coins isolés et éloignés de votre territoire.

N'entrez pas :

- Si on refuse de vous recevoir ;
- S'il y a plusieurs véhicules ou motos dans l'entrée ;
- Si, aux abords du lieu de la visite, vous craignez de ne pas pouvoir ressortir ;
- Si le client semble avoir des facultés affaiblies.

Dans ces cas, reportez la rencontre, invitez la personne à venir vous rencontrer au bureau ou revenez accompagné d'un collègue ou d'un autre intervenant.

PENDANT LA VISITE

Faites savoir subtilement à votre client que l'on sait où vous vous trouvez en tout temps.

N'hésitez pas à utiliser des mensonges blancs pour vous extraire de situations épineuses. (*consulter l'Annexe 1*)

Une fois à l'intérieur, suivez la personne (non l'inverse) et portez attention si la porte est verrouillée ou non. Assurez-vous de pouvoir ressortir facilement.

Si vous devez vous rendre dans d'autres pièces que celle où vous êtes entré, assurez-vous de pouvoir retourner facilement et rapidement à la porte d'entrée si d'autres issues utilisables ne semblent pas exister.

Repérez, au besoin, toutes les portes de sortie.

Faites preuve de prudence pour ne jamais être coupé de votre retraite éventuelle ou de vous exposer à être séquestré (contrôler votre sortie). Si vous devez monter des escaliers étroits, vous déplacer dans des couloirs ou vous rendre dans d'autres pièces que celle où vous êtes entré, demeurez alerte au bruit et à la présence d'autres personnes.

Prenez conscience des autres pièces ou endroits de rangement auxquels on peut avoir accès de la pièce où vous vous trouvez (quelqu'un d'autre pourrait arriver de ces endroits et entrer dans la pièce où se tient la rencontre).

Vérifiez s'il y a présence d'autres personnes sur les lieux. Au besoin, demandez-le au client. Si c'est le cas, demandez où sont ces personnes.

Dans le cas de présence d'autres personnes, évaluez si cette présence nuit à votre travail ou vous place dans un contexte de danger. Au besoin, demandez que les gens se retirent ou retirez-vous vous-même en expliquant au client le déroulement de la suite des choses.

Soyez attentif aux objets qui peuvent facilement servir d'armes ou de projectiles pour les personnes présentes à la rencontre.

Si une situation vous rend inconfortable (armes ou objets pouvant servir d'armes), retirez-vous.

Ayez toujours votre téléphone cellulaire sur vous et assurez-vous d'avoir suffisamment de batteries.

PENDANT LA VISITE (SUITE)

Assoyez-vous toujours :

- face au client et non à côté pour éviter les coups de coude ;
- de façon à annuler ou diminuer le risque d'agression par-derrière (ex. : dos au mur) ;
- de façon à avoir une vue périphérique la plus complète possible de la pièce où vous vous trouvez.

Apportez une copie des documents que le client doit consulter afin d'éviter d'avoir à vous positionner à ses côtés.

Tenez compte de l'état de salubrité des lieux et évaluez si vous pouvez y effectuer votre travail, sinon, quitter.

L'INTERVENTION EN CAS D'ÉVÉNEMENT AGRESSIF

Vous devez être formé afin de pouvoir identifier les comportements agressifs et savoir comment désamorcer la crise. Il est tout aussi important de déclarer ces situations d'agressivité et de laisser des traces au dossier.

Évitez de provoquer ou de vous entêter avec le client.

Soyez toujours poli et respectueux des clients ou des tiers rencontrés tout en étant ferme et en ne tolérant pas les menaces ou les insultes.

Ne proférez pas de menaces.

Quittez les lieux :

- Si vous sentez que la situation est tendue et que vous êtes en perte de contrôle ;
- Si le client perd le contrôle de son comportement ;
- Si le client profère des menaces (prenez-les au sérieux, avisez-le qu'il a fait une menace et évitez des risques inutiles) ;
- Si vous jugez que la situation est dangereuse ou risquée (même à deux).

En cas de situation dangereuse, si possible, retournez immédiatement dans votre véhicule pour vous réfugier, verrouillez les portes et gagnez un lieu public où vous pourrez obtenir de l'aide au besoin.

L'INTERVENTION EN CAS D'ÉVÉNEMENT AGRESSIF (SUITE)

Vérifiez toujours si vous êtes suivi par une voiture. Dans ce cas, réfugiez-vous en lieu sûr et appelez la police.

APRÈS LA VISITE

Avisez la personne responsable de la procédure de déclaration de présence à la fin de la dernière visite prévue de la journée.

Notez au dossier toute l'information qui peut être utile lors d'une prochaine visite (accès des lieux, comportement inacceptable, animaux présents, autres particularités).

Si le client a eu des comportements agressifs durant la visite, remplissez un rapport d'événement le plus tôt possible et en faire part à votre gestionnaire.

Dans tous les cas de menaces, voies de fait, assaut, séquestration, vandalisme, avisez immédiatement votre gestionnaire afin que les mesures d'intervention soient prises (mise en demeure, appel à la police, etc.).

** Notez que 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 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.*

Si vous avez besoin de conseils, d'assistance ou que vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec les conseillers de l'APSSAP à l'adresse apssap@apssap.qc.ca pour vous accompagner dans la gestion de ce risque.

L'APSSAP, partenaire de vos actions, est toujours disponible pour vous soutenir en santé et sécurité du travail.



APSSAP

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

Pour communiquer avec l'APSSAP

(418) 624-4801 • www.apssap.qc.ca

Infographie et mise en page

© La reproduction de ce document est autorisée, à la condition de mentionner que sa conception et sa réalisation ont été faites par :

**L'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail,
secteur « Administration provinciale »**

APSSAP
1220, boul. Lebourgneuf, bureau 10,
Québec (Québec) G2K 2G4
Téléphone : (418) 624-4801 | www.apssap.qc.ca



ANNEXE 1

BONNES RAISONS ET MENSONGES BLANCS

Pour gagner du temps, pour détourner l'agressivité, pour avoir un bon prétexte pour téléphoner ou sortir de la maison, l'intervenant qui se sent menacé doit parfois faire appel à la ruse, à la créativité et à des demi-vérités. Préparer un certain nombre d'options peut faire une différence entre la panique ou l'escalade de l'agressivité et un repli stratégique sécuritaire.

LES BONNES RAISONS	
Mesures de prudence	Quand ? Comment ? Pourquoi ?
« Mes patrons me surveillent, ils viendront me chercher si je suis en retard, si je n'appelle pas. »	<ul style="list-style-type: none"> • Quand le client ne veut pas me laisser sortir ; • Quand il veut rallonger son temps de service.
« Le contrat de service n'inclut pas ce que vous me demandez, je dois d'abord en parler à mes patrons. »	<ul style="list-style-type: none"> • Quand le client argumente sur la nature du service ; • Quand le client harcèle ou manipule ; <p>Il est toujours bon d'avoir une copie du contrat avec moi ou dans l'auto (voir Oups, j'ai oublié...) pour que le client puisse le consulter.</p>
« Vous n'êtes pas satisfait ? Vous voulez porter plainte ? Attendez, j'ai ce qu'il faut pour ça. »	<ul style="list-style-type: none"> • Quand le client blâme, est frustré ou menace de me faire perdre mon travail. <p>Il est alors bon de toujours avoir un formulaire de plaintes ou le numéro de téléphone du gestionnaire des plaintes et d'aider le client dans sa démarche. Cela dérive l'agressivité.</p>
« Avez-vous un permis pour posséder cette arme ? » <ul style="list-style-type: none"> • Non ? Alors, cachez-la avant que je ne la voie. • Oui ? Alors, il vaut mieux la ranger dans une armoire sous clé. 	<p>Je ne suis pas obligé de livrer mon service avec un fusil sous le nez...</p>
« C'est vous qui décidez, mais voici les conséquences pour vous... »	<ul style="list-style-type: none"> • Quand le client refuse ma visite, son traitement ; • Quand il ne collabore pas ou qu'il adopte une attitude dictatoriale.
« Vous ne voulez pas me voir ? Je vous dérange ? OK, je reviendrai plus tard. »	<p>Il ne faut pas insister, le client est chez lui après tout. Je reviens à l'établissement pour discuter du problème avec mon supérieur ou mon équipe.</p>
« Occupez-vous de votre visite, je reviendrai plus tard. »	<ul style="list-style-type: none"> • Quand il y a beaucoup d'indésirables chez le client.



LES MENSONGES BLANCS

Mesures de prudence	Quand ? Comment ? Pourquoi ?
« Je suis très allergique au (chat, chien, perroquet, ...). Pouvez-vous le mettre dans une autre pièce svp ? »	Pour une personne, son animal favori est toujours très gentil, pas dangereux, très attachant. Quand l'animal m'indispose, une raison de santé est mieux accueillie que la peur ou le dédain.
« J'ai un mal de tête terrible aujourd'hui. Pouvez-vous baisser la télé, la radio, le système de son, etc. svp ? »	Le bruit nuit à la communication, ajoute à la tension générale de la situation et pousse les gens à parler plus fort, donc avec un ton plus agressif. Une raison de malaise physique est mieux acceptée qu'une raison d'ambiance sociale.
« Oups! J'ai oublié le formulaire, le dossier, le médicament ou les pansements dans mon auto. Je reviens tout de suite ! »	Un bon prétexte pour sortir du domicile ou pour convaincre le client de déverrouiller la porte est toujours précieux en situation de danger. Peu importe si je me fais une réputation d'étourdi ou d'amnésique.
« Je vais aller chercher ce dont on a besoin dans mon auto. Je reviens tout de suite. »	À moi de décider d'y retourner ou non.
« Oups! J'ai un appel sur mon téléavertisseur, il faut que je téléphone au bureau. »	Les téléavertisseurs fonctionnent aussi avec la vibration, alors je suis seul à savoir si l'appel est vrai ou non. Encore faut-il en posséder un, qu'il soit ou non en état de fonctionner.
« Oups! J'attends un appel maintenant et mon cellulaire est dans l'auto. Excusez-moi, je reviens tout de suite. »	<ul style="list-style-type: none"> • Si je n'ai aucun cellulaire, c'est un mensonge blanc ; • Si je n'attends pas d'appel, c'est un mensonge blanc ; • Si mon cellulaire est avec moi, c'est un mensonge blanc ; • Si je n'ai pas d'auto, c'est encore un mensonge. Mais il s'agit néanmoins de raisons plausibles pour quitter le domicile. Moi seul le sais.
« Bonjour, je veux vous présenter X qui est stagiaire, nouvel employé, mon patron et qui m'accompagne pour apprendre, évaluer mon travail, etc. »	Pour introduire élégamment un collègue qui m'accompagne dans une intervention à risque.