



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle



Analyse de la
situation

À l'intention des municipalités et organismes municipaux du Québec



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Réalisation : APSAM

Rédaction : Christine Lamarche, conseillère à l'APSAM
Sylvie Poulin, conseillère à l'APSAM

Version originale : 8 décembre 2015

Mise à jour : 31 mars 2016

Remerciements

Comité de travail :

Micheline Bouffard, chef de section, direction des revenus, Ville de Montréal

Julie Lépine, représentante à la prévention, SFMM (SCFP), Ville de Montréal

Diane Marier, conseillère en ressources humaines, Ville de Québec

Réal Pleau, représentant syndical, SFMQ (FISA), Ville de Québec

© Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales », 2016
715, rue du Square-Victoria, bureau 710, Montréal (Québec) H2Y 2H7
www.apsam.com

Le générique masculin est utilisé sans discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Nota : Bien que cette publication ait été élaborée avec soin, à partir de sources reconnues comme fiables et crédibles, l'APSAM, ses administrateurs, son personnel, les formateurs associés ainsi que les personnes et organismes qui ont contribué à son élaboration n'exercent aucun contrôle sur votre utilisation des informations, conseils, directives, produits ou services qui y sont mentionnés et n'assument aucune responsabilité à l'égard de votre utilisation de ceux-ci. De plus, le contenu de cette publication pourrait avoir à être adapté dans la pratique, en tenant compte de certaines circonstances de lieu et de temps ainsi que du contexte général ou particulier dans lequel il est utilisé.

Toute reproduction de cette publication ou d'un extrait de celle-ci doit être autorisée par écrit par l'APSAM et porter la mention de sa source.



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Table des matières

INTRODUCTION	1
ANALYSE DE LA SITUATION	3
L'établissement des priorités	3
L'identification des situations à risque de violence pour le ou les groupes priorités.....	4
Analyse des situations à risque	4
ANNEXE 1. FACTEURS DE RISQUE DE VIOLENCE DANS LES RAPPORTS AVEC LA CLIENTÈLE.....	5
ANNEXE 2. PRIORISATION D'UN OU DE PLUSIEURS GROUPES D'EMPLOYÉS.....	7
ANNEXE 3. IDENTIFICATION DES SITUATIONS À RISQUE DE VIOLENCE	9
ANNEXE 4. ANALYSE DES SITUATIONS À RISQUE DE VIOLENCE.....	11
ANNEXE 5. EXEMPLE DE GRILLE D'OBSERVATION DES LIEUX	15
BIBLIOGRAPHIE.....	22



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

INTRODUCTION

La violence provenant de la clientèle est une problématique qui touche plusieurs secteurs d'emploi. Les municipalités et les organismes municipaux sont des milieux où le risque de violence est souvent présent compte tenu des situations de travail dans lesquelles œuvre le personnel (contact avec la clientèle, application de réglementation, travail seul, travail dans la communauté, travail mobile, etc.). La prévention est donc de toute première importance.

Pour aider le secteur municipal à prévenir les manifestations de violence provenant de la clientèle et soutenir le personnel touché, l'APSAM a publié une démarche de prévention. Celle-ci se compose de quatre étapes, la deuxième étape étant l'analyse de la situation.



Engagement de
l'organisation



Analyse
de la situation



Mesures
préventives



Suivi, contrôle et
évaluation

L'analyse de la situation consiste à dresser un portrait du milieu de travail au regard de la violence dans les rapports avec la clientèle. Les constats découlant de cette analyse permettront de mettre en œuvre des mesures préventives adaptées à la situation qui existe dans l'organisation ou de bonifier les mesures déjà présentes.

Pour dresser ce portrait, il faut :

1. se questionner sur les événements de violence vécus par le personnel et en déterminer les causes. À quelles manifestations de violence le personnel doit-il faire face? Qui est touché? Où, quand et pourquoi ces événements surviennent-ils?
2. se questionner également sur les événements qui seraient susceptibles de se produire dans les situations analysées ou ailleurs dans l'organisation
3. évaluer les mesures préventives mises en œuvre et celles qui seraient à implanter pour prévenir et contrôler les situations relevées (Qu'est-ce qui a été fait jusqu'à présent pour prévenir les événements de violence? Qu'est-ce qu'il faudrait mettre en place?)



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

N'oubliez pas que l'analyse de la situation devrait être révisée régulièrement, entre autres, chaque fois qu'un changement important survient dans votre milieu de travail (ex. : mutation, modification à une tâche).

Pour soutenir ses clients à cette étape de la démarche de prévention, l'APSAM propose cet outil qui pourra vous aider à réaliser l'analyse de votre situation en matière de violence dans les rapports avec la clientèle.

Ce document est appelé à évoluer. Les expériences des milieux de travail nous permettront d'en bonifier le contenu au fur et à mesure. Visitez régulièrement notre site Internet pour vous assurer d'avoir la plus récente version.



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

ANALYSE DE LA SITUATION

L'analyse de la situation se divise en 3 étapes, soit :

1. L'établissement des priorités
2. L'identification des situations à risque de violence pour le ou les groupes priorités
3. L'analyse de ces situations à risque

L'établissement des priorités

Pour mener à terme cette analyse de la situation, vous aurez, dans un premier temps, à choisir un ou quelques groupes d'employés. La taille et la structure de votre organisation ainsi que les ressources humaines et financières disponibles sont des éléments à considérer pour l'établissement de vos priorités.

Dans certains cas, lorsqu'un milieu de travail souhaite implanter une démarche de prévention de la violence, un groupe d'employés a déjà été ciblé pour amorcer l'analyse de la situation. À titre d'exemple, une municipalité pourrait avoir ciblé les inspecteurs municipaux en raison :

1. d'événements survenus récemment chez ce groupe d'employés
2. d'une modification à venir dans leurs tâches qui pourrait les exposer davantage au risque de violence
3. de la volonté de cette équipe de travail de mettre en œuvre des mesures pour prévenir les manifestations de violence de la part de la clientèle

Dans d'autres cas, un choix sera à faire puisque plusieurs groupes d'employés (ex. : tous les employés cols blancs de la municipalité) ou plusieurs catégories d'emploi (ex. : cols bleus, cols blancs, préventionnistes des services incendie) peuvent être visés par la démarche. Dans ce cas, il vous faudra établir des priorités d'intervention, c'est-à-dire cibler un ou quelques groupes d'employés avec lesquels vous amorcerez l'analyse de la situation.

Pour vous aider à établir vos priorités, vous trouverez, à l'annexe 1, un résumé des principaux facteurs qui peuvent augmenter le risque de violence dans les rapports avec la clientèle. De plus, un tableau pour compiler vos informations est présenté à l'annexe 2.



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

L'identification des situations à risque de violence pour le ou les groupes priorités

Pour effectuer l'identification des situations à risque de violence, il vous faudra impliquer, entre autres, les travailleurs et les gestionnaires du ou des groupes priorités¹. Lors d'une première rencontre avec eux, vous aurez à les questionner sur les événements de violence déjà survenus et ceux qui seraient susceptibles de survenir. En bref, il s'agit de répondre aux questions suivantes :

1. À quelles manifestations de violence ces personnes ont-elles été exposées ou pourraient-elles l'être?
2. Qui a déjà été touché par des événements de violence? Qui pourrait l'être?
3. Selon eux, quelles pourraient être les causes possibles des événements survenus ou susceptibles de survenir?

Pour compiler ces informations, nous vous proposons un tableau à l'annexe 3.

Analyse des situations à risque

Pour mettre en œuvre des mesures préventives efficaces, il faut cibler les causes possibles de violence. La première rencontre servant à identifier les situations à risque a probablement permis de cibler quelques-unes de ces causes. Lors d'une deuxième étape, vous devez approfondir votre réflexion pour identifier d'autres causes. Pour ce faire, il faudra vous questionner sur chacune des composantes de la situation de travail (MÉLITO).

À un moment donné (M), avec un équipement (ou du matériel) particulier (É) et dans un lieu précis (L), un individu (I) exécute une tâche (T), dans une organisation (O). C'est ce qu'on appelle une situation de travail.

Pour vous aider à réaliser cette analyse des situations à risque, nous vous proposons, à l'annexe 4, des exemples de questions liées à chacune des composantes du travail. De plus, un exemple de grille d'observation des lieux se trouve à l'annexe 5.

¹ En fonction de la taille du ou des groupes priorités, il est possible que vous ayez à sélectionner un nombre restreint de personnes pour participer à l'identification et à l'analyse des situations à risque de violence. Si c'est le cas, il faut s'assurer que les personnes choisies sont représentatives du ou des groupes priorités.



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

ANNEXE 1. FACTEURS DE RISQUE DE VIOLENCE DANS LES RAPPORTS AVEC LA CLIENTÈLE

Voici les principaux facteurs qui peuvent augmenter le risque qu'une personne soit touchée par un événement de violence au travail.

Avoir un contact avec la clientèle	Travailler avec la clientèle, en personne ou au téléphone <u>Exemple</u> : réceptionniste, préposé aux permis, commis à la bibliothèque, personnel d'entretien dans un aréna
Manipuler de l'argent comptant	Travailler à une caisse, faire des dépôts en argent comptant <u>Exemple</u> : préposé à la perception des amendes (Cour municipale), préposé aux taxes, personnel affecté à l'inscription au service des loisirs
Travailler seul ou en petit nombre	Œuvrer dans un lieu à l'écart d'autres travailleurs, mais accessible au public <u>Exemple</u> : inspecteur municipal, personnel de surveillance des piscines, personnel affecté à l'entretien des parcs, brigadier scolaire, réceptionniste
Travailler avec des personnes instables	Être en contact, dans le cadre de ses fonctions, avec des personnes ayant des problèmes psychologiques, psychiatriques ou de toxicomanie <u>Exemple</u> : travailleur social, policier, agent de sécurité, commis à la bibliothèque
Travailler dans la communauté	Travailler au domicile ou dans l'établissement d'un client <u>Exemple</u> : inspecteur municipal, préventionniste du service de sécurité incendie, personnel du service des travaux publics
Avoir un lieu de travail mobile	Travailler sur la route, être accessible au public, à l'intérieur ou à l'extérieur d'un véhicule <u>Exemple</u> : col bleu au service des travaux publics, chauffeur d'autobus



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Faire appliquer la réglementation	Être appelé à faire appliquer les lois et les règlements qui s'imposent, être impliqué dans le processus d'application de la réglementation <u>Exemple</u> : policier, inspecteur en bâtiment, agent de stationnement, préposé à la perception (ex. : finances, cour municipale).
--	--

Le risque de violence peut également s'accroître à **certaines périodes** (ex. : jour, mois, période de la journée). **L'emplacement** du lieu de travail fait aussi partie des facteurs à considérer lors de l'évaluation du risque.



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

ANNEXE 2. PRIORISATION D'UN OU DE PLUSIEURS GROUPES D'EMPLOYÉS

Pour vous aider à établir des priorités d'intervention, nous vous recommandons de considérer, dans un premier temps, l'exposition aux principaux facteurs de risque de violence pour chacun des groupes d'employés visés par la démarche.

Le tableau suivant peut vous aider à compiler vos informations.

Exemple :

Le travail comprend (facteur de risque):	Présence du facteur de risque	
	Oui	Non
Avoir un contact avec la clientèle	X	
Manipuler de l'argent comptant		X
Travailler seul ou en petit nombre	X	
Travailler avec des personnes instables	X	
Travailler dans la communauté	X	
Avoir un lieu de travail mobile	X	
Faire appliquer la réglementation	X	



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

En plus de l'exposition à ces facteurs de risque, d'autres éléments peuvent être considérés pour prioriser un ou des groupes d'employés :

1. Le nombre de travailleurs exposés aux différents facteurs de risque et la fréquence d'exposition
2. Le nombre d'événements déclarés
3. Les commentaires des travailleurs et des gestionnaires sur leur sentiment de sécurité au travail, leurs inquiétudes, les risques qu'ils perçoivent, les événements survenus mais non-déclarés, etc.
4. La gravité des conséquences réelles ou potentielles
5. La présence ou l'absence de mesures de prévention
6. Des changements à venir qui pourraient accroître le risque de violence (ex. : dans les tâches ou le lieu de travail)
7. Les observations faites lors de visites d'inspection
8. La volonté du gestionnaire et de son équipe à s'impliquer dans une démarche de prévention de la violence

Pour obtenir ces informations, vous pouvez notamment:

1. Consulter les déclarations d'événements et les déclarations de situations dangereuses
2. Questionner les gestionnaires et les employés et conduire des entretiens de groupe, s'il y a lieu
3. Consulter les rapports d'inspection
4. Faire des visites des lieux

Au terme de cet exercice, vous serez en mesure de prioriser un ou des groupes d'employés. Toutefois, il faut retenir qu'en plus des éléments présentés ci-haut, d'autres facteurs pourraient venir influencer le choix des priorités (ex. : période de surcroît de travail pour le ou les groupes priorisés, groupe n'ayant pas été priorisé mais qui le devient en raison de la survenue d'un événement).



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

ANNEXE 3. IDENTIFICATION DES SITUATIONS À RISQUE DE VIOLENCE

Le tableau suivant peut vous aider à colliger les informations obtenues lors de la première rencontre avec le personnel du ou des groupes priorités.² À partir des exemples de manifestation de violence, questionnez les personnes présentes pour identifier les situations à risque.

Exercice d'identification des situations à risque de violence			
Identification des participants			
Arrondissement/Service/Division			
Personne responsable (nom, prénom, fonction)			Date de la rencontre (aaaa-mm-jj)
Participant 1 (nom, prénom, fonction)		Participant 2 (nom, prénom, fonction)	
Participant 3 (nom, prénom, fonction)		Participant 4 (nom, prénom, fonction)	
Tableau récapitulatif			
Titre d'emploi ou fonction			
Manifestations de violence	Événements survenus	Événements potentiels identifiés	Causes possibles
	Contexte (quand, où, tâche effectuée, etc.), fréquence, mesures prises	Qu'est-ce qui pourrait arriver?	Causes possibles des événements survenus ou susceptibles de survenir
Insultes, propos injurieux ou grossiers, jurons et cris			
Comportements perturbateurs ne cessant pas, même après avertissement (ex. : perturbation de l'ordre dans une salle d'attente)			
Intimidation, harcèlement (ex. : par la présence d'un animal [chien, serpent, etc.], se faire suivre, appels anonymes au travail, au domicile, cyberintimidation)			

² Cet outil est inspiré de la « Liste des principales manifestations de violence » développée par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « Administration provinciale ».



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Manifestations de violence	Événements survenus	Événements potentiels identifiés	Causes possibles
	Contexte (quand, où, tâche effectuée, etc.), fréquence, mesures prises	Qu'est-ce qui pourrait arriver?	Causes possibles des événements survenus ou susceptibles de survenir
Menaces verbales au téléphone ou en personne, menaces par lettre			
Menaces avec arme offensive (ex. : arme à feu, couteau, chaîne, canne, crayon)			
Vandalisme : dommages matériels à l'établissement ou aux biens privés (ex. : auto, domicile)			
Actes de violence physique (ex. : crachats, bousculade, être frappé par un client, recevoir un objet lancé par un client)			
Autres			



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

ANNEXE 4. ANALYSE DES SITUATIONS À RISQUE DE VIOLENCE

Dans un premier temps, le tableau qui suit vous permettra de compiler l'information recueillie jusqu'à présent. Par la suite, il s'agit d'approfondir votre réflexion sur les situations à risque identifiées. Pour ce faire, des exemples de questions portant sur les six composantes d'une situation de travail (MÉLITO) vous sont proposés. Selon la réalité de votre organisation, d'autres questions pourraient être ajoutées.

L'analyse des situations à risque de violence fera ressortir plusieurs problèmes. Les éléments facilement corrigibles devraient l'être dans l'immédiat. Pour les autres, puisque les ressources sont limitées et les besoins illimités, il vous faudra établir des priorités. Pour ce faire, demandez-vous sur quoi intervenir à court terme pour avoir le plus d'impact sur la sécurité du personnel.

Par la suite, une réflexion pour l'identification et pour le choix des mesures préventives devra être faite. La mise en œuvre des solutions retenues devra être planifiée dans le cadre d'un plan d'action. Ne pas oublier que la même démarche devra être faite pour l'ensemble des autres lacunes identifiées.



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Exercice d'analyse des situations à risque de violence

Identification des participants

Arrondissement/Service/Division

Personne responsable (nom, prénom, fonction)

Analyse faite le (aaaa-mm-jj)

Participant 1 (nom, prénom, fonction)

Participant 2 (nom, prénom, fonction)

Participant 3 (nom, prénom, fonction)

Participant 4 (nom, prénom, fonction)

Tableau récapitulatif

Titre d'emploi ou fonction

Décrivez les faits

Suggérez des priorités d'intervention

Moment

Est-ce que certaines périodes du jour, de la semaine, du mois ou de l'année peuvent représenter un risque accru de violence?
(ex. : période de transmission des comptes de taxes, client qui se présente quelques minutes avant la fermeture de l'établissement, période de déneigement, envoi d'avis de vente des maisons pour non-paiement des taxes, période achalandée à l'Écocentre)

Équipements

Est-ce que les équipements requis pour assurer la sécurité du personnel sont à leur disposition? Ces équipements sont-ils fonctionnels, en bon état?
(ex. : est-ce que les travailleurs ont un moyen de communication; est-ce que les employés ont des moyens pour s'identifier lors de visites chez des citoyens [ex. : badge d'employé, carte professionnelle]; est-ce que les équipements requis pour la mise en œuvre des mesures d'assistance [ex. : bouton d'appel à l'aide, système de localisation GPS, système de communication] sont disponibles et accessibles aux employés)

Lieu

L'emplacement du lieu de travail représente-t-il un risque?
(ex. : bibliothèque située dans un quartier avec un taux élevé de criminalité, bâtiment près d'un hôpital psychiatrique, près d'un bar)



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Tableau récapitulatif

Titre d'emploi ou fonction		
	Décrivez les faits	Suggérez des priorités d'intervention
<p>Est-ce que l'aménagement des lieux est sécuritaire? Pour vous aider à répondre à cette question, un exemple de grille d'observation vous est proposé à l'annexe 5. Les résultats de vos observations sont compilés dans le présent tableau.</p>		
Individu		
<p>Est-ce que l'ancienneté et l'expérience des travailleurs sont des facteurs à considérer dans l'analyse du risque de violence? Les travailleurs ont-ils été formés et ont-ils les habiletés pour transiger avec une clientèle difficile ou agressive? Ont-ils été informés et formés sur les différentes mesures de prévention de la violence (lignes directrices, procédures, mesures d'assistance, etc.)? Est-ce que les mesures prévues sont appliquées?</p>		
Tâche		
<p>Est-ce que les manifestations de violence surviennent ou pourraient survenir lors de tâches particulières? Parmi les tâches identifiées, quelles sont les plus à risque? À quelle fréquence le personnel exécute-t-il ces tâches? Est-ce que des lignes directrices et des procédures ont été établies pour les tâches à risque liées à cette fonction? Sont-elles mises en œuvre? Applicables?</p>		
Organisation		
<p>Est-ce que votre organisation a précisé son engagement au regard de la prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle (ex. : par l'élaboration d'une politique)? Est-ce que les rôles et les responsabilités de chacun, dans le cadre de la prévention de la violence, ont été établis et expliqués à tous? Est-ce que la qualité du service à la clientèle a été évaluée par l'organisation? (ex. : est-ce que l'organisation a établi un délai pour les retours d'appel; est-ce que le délai d'attente pour obtenir un service est adéquat; est-ce qu'il y a suffisamment de personnel lors des périodes d'achalandage) Est-ce qu'un programme de formation est prévu pour le personnel appelé à transiger avec une clientèle difficile ou agressive? Existe-t-il un programme d'intégration des nouveaux travailleurs?</p>		



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Tableau récapitulatif

Titre d'emploi ou fonction		
	Décrivez les faits	Suggérez des priorités d'intervention
<p>Est-ce que l'organisation a élaboré des lignes directrices et des procédures pour le personnel pouvant être exposé à des manifestations de violence? Sont-elles à jour?</p> <p>ex. :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Lignes directrices lors de difficultés anticipées, en cas de menaces au téléphone ou en personne, face à un client agressif, auprès de personnes présentant des problèmes de santé mentale, en état d'ébriété ou intoxiquées2. Procédure pour la circulation des clients dans les aires de travail, lors de la fermeture de l'hôtel de ville afin d'éviter qu'un employé se trouve seul, pour le personnel ayant à intervenir chez des clients <p>Est-ce que l'organisation a élaboré des mesures d'assistance pour qu'un employé puisse obtenir de l'aide en cas de besoin? Est-ce que ces mesures sont connues du personnel?</p> <p>Est-ce que l'organisation a établi des moyens et des procédures pour déclarer les événements? Les événements sont-ils déclarés et analysés?</p> <p>Est-ce que l'organisation a établi un moyen d'informer le personnel des antécédents de violence des clients?</p> <p>Est-ce que l'organisation a prévu les mesures d'intervention à faire auprès de l'auteur d'un événement de violence? Est-ce que ces interventions sont faites lorsque requis?</p> <p>Est-ce que des mesures de soutien au personnel touché sont prévues par l'organisation? Est-ce que des moyens sont mis en place pour s'assurer de leur efficacité?</p>		



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

ANNEXE 5. EXEMPLE DE GRILLE D'OBSERVATION DES LIEUX

Dans le but de prévenir la survenue d'un événement de violence, une visite structurée des lieux permettra d'identifier des éléments à améliorer pour accroître la sécurité du personnel. Pour ce faire, nous vous proposons une grille d'observation³.

Cette grille est divisée en quatre sections et, pour chacune d'elle, on vous propose un certain nombre d'éléments à vérifier. **Il est important de mentionner que ces éléments ne constituent pas une liste exhaustive de tout ce qui pourrait être vérifié concernant la sécurité des lieux.** Chaque milieu de travail devra adapter cette grille en fonction de sa réalité et ses besoins.

Comment utiliser la grille?

1. Identifier d'abord le ou les lieux précis à visiter (stationnement extérieur, un service, un local, etc.).
2. Former un groupe de personnes composé, entre autres, de travailleurs et de gestionnaires œuvrant dans le service ciblé.
3. Présenter à ce groupe les objectifs de la grille ainsi que son contenu, en spécifiant que la visite des lieux pourrait faire ressortir d'autres éléments que ceux mentionnés dans la grille.
4. Déterminer le meilleur moment pour faire la visite des lieux (période de la journée, de la semaine, du mois, de l'année).
5. Visiter le lieu de travail en suivant le chemin que prendrait un client pour circuler dans l'établissement jusqu'à son arrivée au service ciblé.
6. Noter vos observations sur les éléments présentés dans la grille ainsi que sur tout autre élément que vous jugez pertinent concernant la sécurité des lieux.
7. Discuter en groupe de ces observations.
8. Remplir le tableau récapitulatif de l'analyse des situations à risque de violence (annexe 4).

³ Cet outil est adapté de la « Grille d'inspection clientèle agressive » développée par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « Administration provinciale ».



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Grille d'observation des lieux de travail

Renseignements généraux

Municipalité ou organisme municipal

Service / Division/ Établissement

Adresse

Lieu précis :

À l'extérieur du bâtiment (précisez la ou les zones observées) : _____

À l'intérieur du bâtiment (précisez la division, le service, le local, etc.) : _____

Visite des lieux faite par

Nom, prénom, fonction : _____

Nom, prénom, fonction : _____

Signature : _____

Signature : _____

Nom, prénom, fonction : _____

Nom, prénom, fonction : _____

Signature : _____

Signature : _____

Date (aaaa-mm-jj)

Stationnement, extérieur du bâtiment et entrée de l'édifice

Éléments	Oui	Non	S. O.	Décrivez vos observations
Le quartier dans lequel se situe l'établissement présente-t-il un risque particulier de violence (ex. : taux de criminalité, présence de commerces à risque)?				
L'établissement est situé près d'autres immeubles (non isolé)				
Des espaces de stationnement pour les clients sont présents et accessibles				
Les espaces de stationnement réservés au personnel sont configurés de sorte qu'ils ne risquent pas de se trouver seuls et hors de vue				



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Stationnement, extérieur du bâtiment et entrée de l'édifice

Éléments	Oui	Non	S. O.	Décrivez vos observations
L'aire de stationnement et l'entrée principale sont suffisamment éclairées				
Les personnes en fauteuil roulant ont facilement accès au stationnement, à l'entrée principale de l'édifice et aux ascenseurs				
L'aménagement extérieur du bâtiment permet une bonne visibilité et ne permet pas que des gens s'y cachent (ex. : absence de végétation dense autour de la porte d'entrée)				
Les fenêtres sont exemptes d'affiches ou d'autres objets pouvant obstruer la vue				
La porte d'entrée du public est bien identifiée et accessible				
Les heures d'ouverture sont clairement indiquées à l'entrée				
La porte d'entrée conduit à la réception et ne permet pas au client de circuler dans les aires de travail				
Le nombre d'accès pour la clientèle dans l'édifice est limité L'accès aux autres portes est contrôlé				
Si votre immeuble est partagé avec d'autres organisations, l'accès à votre lieu de travail est contrôlé				
La signalisation est adéquate dans le lieu de travail afin que la clientèle se retrouve facilement (consignes claires et visibles) ex. : 1. Escaliers, ascenseurs, comptoir d'accueil bien identifiés 2. Chemin d'accès à la réception 3. Localisation des toilettes publiques 4. Sorties bien identifiées				
Les corridors, les escaliers, les ascenseurs et les autres lieux communs sont suffisamment éclairés				
Les endroits où pourraient se cacher des clients sont sécurisés ou rendus visibles (ex. : locaux d'entretien et bas des escaliers sécurisés par des portes verrouillées ou rendus visibles par des miroirs)				



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Stationnement, extérieur du bâtiment et entrée de l'édifice

Éléments	Oui	Non	S. O.	Décrivez vos observations
Autres				

Salle et comptoir d'accueil

Éléments	Oui	Non	S. O.	Décrivez vos observations
La salle d'accueil est bien éclairée et accueillante				
Les zones réservées au personnel sont bien identifiées				
L'endroit pour les dépôts de documents, de formulaires est bien visible				
<p>La salle et le comptoir d'accueil sont sécuritaires</p> <p>ex. :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n'est laissé à la portée des clients à moins d'être fixé sur le sol, sur un mur ou sur le comptoir 2. Dans la mesure du possible, le mobilier est fixé au plancher pour éviter d'être renversé 3. Les chaises pour les clients sont attachées ensemble 4. Les appareils audiovisuels (musique, télévisions, écrans, etc.) sont fixés solidement 5. Tous les présentoirs sont fixes 6. Le client ne peut avoir accès physiquement à l'employé à l'accueil <p>ex. :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le comptoir d'accueil est configuré de manière à ne pas être enjambé (hauteur, profondeur, barre d'éloignement, etc.) 2. Des vitres sont installées 3. La porte d'accès à l'intérieur du poste est fermée à clé 				
Une affiche rappelant les orientations de l'organisation concernant la violence est installée et bien visible				
Un système gère la file d'attente : ligne au sol, numéro, etc.				
Les employés et les clients n'utilisent pas les mêmes installations sanitaires				
L'accès aux aires de travail est limité physiquement (mur ou porte) et est strictement réservé au personnel				



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Salle et comptoir d'accueil

Éléments	Oui	Non	S. O.	Décrivez vos observations
Les accès aux zones réservées au personnel sont sécurisés (carte magnétique, clé, code d'accès)				
Un système permettant de contrôler l'émission des cartes d'accès ou des clés est mis en place En cas de perte d'une carte ou d'une clé, des modifications sont apportées au système de verrouillage des portes				
Un local accessible est désigné en cas d'urgence (pour permettre aux travailleurs de se réfugier au besoin) Un moyen de communication est disponible dans ce local Il est possible de verrouiller le local de l'intérieur				
Si nécessaire, une méthode de surveillance fonctionnelle est mise en place (ex. : caméra, agents de sécurité, police)				
Si possible et si nécessaire, la porte d'entrée se verrouille à distance				
Le comptoir d'accueil est visible par d'autres employés				
Une personne est toujours présente à la réception lorsque des clients ont accès à l'intérieur de l'édifice				
Le personnel à l'accueil a la possibilité de se réfugier sécuritairement et rapidement dans les aires de bureau ou dans un local prévu à cette fin				
Le personnel à l'accueil est en mesure de voir les clients arriver et l'ensemble de la salle d'accueil				
Autres				



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Local pour recevoir les clients (salle d'entrevue ou bureau individuel)⁴

Éléments	Oui	Non	S. O.	Décrivez vos observations
Un local est prévu pour recevoir les clients				
L'emplacement de ce local permet une surveillance par des collègues aux alentours (ex. : situé à proximité d'une zone fréquentée)				
Ce local est muni d'une fenêtre dégagée (ex. : aucun store)				
L'aménagement des lieux, incluant la disposition du mobilier, est conçu de façon à ce que le personnel ne puisse pas être coincé, puisse sortir rapidement et ait accès à un endroit sécuritaire en cas d'urgence (ex. : employé assis près de la porte, local muni de deux portes, l'une donnant sur une aire de travail et l'autre sur une salle d'accueil)				
Le mobilier et les équipements sont fixés autant que possible (ex. : bureau fixé au sol, moniteur attaché à l'aide d'un câble, clavier installé sur un support pour clavier)				
Les membres du personnel ont des chaises à roulettes et les clients ont des chaises à pattes				
Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n'est laissé à la portée du client				
Aucun document ou objet donnant des informations personnelles sur l'employé n'est à la vue des visiteurs (ex. : compte d'électricité de sa résidence, photo des enfants)				
Autres				

⁴ Dans la mesure du possible, il est recommandé de recevoir les clients dans un local destiné à cette fin plutôt que dans un bureau personnel, entre autres, puisqu'il est plus difficile de contrôler l'environnement dans un bureau personnel.



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Bouton d'appel à l'aide				
Éléments	Oui	Non	S. O.	Décrivez vos observations
Un système d'appel à l'aide est installé à chaque endroit où une crise peut survenir et est relié à du secours				
Le personnel a été formé sur l'utilisation du bouton d'appel à l'aide et sur la procédure établie				
Le système d'appel à l'aide permet le repérage rapide de la provenance de l'appel à l'aide				
Le bouton d'appel à l'aide est facile à actionner, facilement accessible et localisé à un endroit où il ne peut être enclenché par inadvertance				
Le bouton d'appel est discret et accessible uniquement aux employés				
Le système d'appel à l'aide est vérifié régulièrement (ex. : fonctionnement du bouton, rapidité d'intervention)				
Autres				



Analyse de la situation

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

BIBLIOGRAPHIE

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « administration provinciale » (APSSAP) (s.d.). *Liste des principales manifestations de violence*. Repéré à http://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2014/05/Manifestations_violence.doc

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « administration provinciale » (APSSAP) (s.d.). *Liste des causes des comportements agressifs*. Repéré à http://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2014/05/Causes_comportements_agressifs.doc

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « administration provinciale » (APSSAP) (s.d.). *Grille d'inspection clientèle agressive*. Repéré à http://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2014/09/Grille_inspection_clientele_agressive.doc

Centre canadien d'hygiène et de sécurité du travail. (2010). *Prévention de la violence en milieu de travail* (3e éd.). Ontario, Canada : CCHST

Conseil de la santé et de la sécurité au travail de l'Ontario (CSSTO) (sd.). *Élaboration de politique et de programmes concernant la violence et le harcèlement au travail : ce que les employeurs doivent savoir*. Repéré à http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_guide/

Conseil de la santé et de la sécurité au travail de l'Ontario (CSSTO) (s.d.). *Élaboration de politique et de programmes concernant la violence et le harcèlement au travail : trousse à outils*. Repéré à http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php

Fédération des infirmières et infirmiers du Québec (FIIQ) (s.d.). *Guide d'évaluation : sécurité des lieux*. Repéré à http://www.fiqsante.qc.ca/publicfiles/documents/sst03_f.pdf