

Vous êtes visé



Comment diminuer les risques et les impacts d'une agression en milieu bancaire

La prévention, j'y travaille !

CSST
www.csst.qc.ca

Prévenir les vols ou les effets d'un vol sur les employés

Rôle de la direction de la succursale

Désigner un responsable chargé de planifier, d'élaborer et, au besoin, de coordonner un plan de crise en vue de minimiser l'impact d'un vol sur les employés. Le charger aussi de former une équipe d'intervention d'urgence.

Prendre les actions nécessaires pour que la succursale soit aménagée et équipée de façon à prévenir les vols (voir *Aménagement des lieux de travail*).

S'assurer que les consignes de sécurité visant à diminuer les risques de vol sont appliquées quotidiennement (voir *Consignes et procédures*).

Prévoir les ressources nécessaires pour la mise en œuvre du plan. Rôles ou fonctions à établir : un responsable des opérations, un substitut pouvant le remplacer au besoin, un responsable du soutien aux employés (le directeur peut remplir cette fonction), un secouriste, etc. Prévoir aussi un budget, des ententes de service avec une firme de professionnels de l'intervention, etc.

S'assurer que tous les employés et les gestionnaires, y compris les nouveaux venus, de même que les membres de l'équipe d'intervention d'urgence, reçoivent l'information et la formation prévue.

Évaluer l'efficacité des mesures mises en place au moins une fois par année et les corriger au besoin.

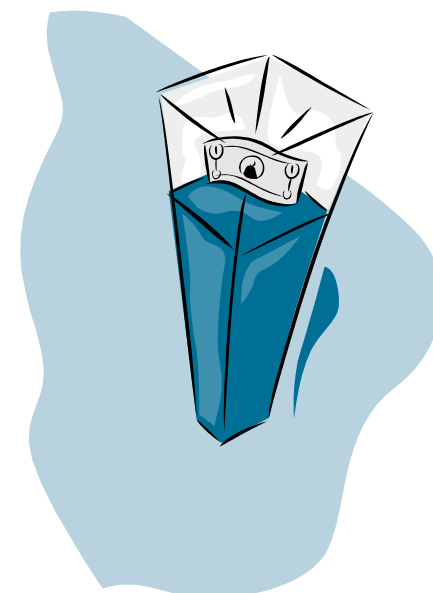
Voici comment cette démarche pourrait prendre forme : avant, pendant et après un vol ou une agression.

Avant

Avant un vol ou une agression

1. Aménagement des lieux de travail

- > Avoir un distributeur de billets automatique afin de pouvoir garder un minimum d'argent dans le tiroir-caisse et afficher l'utilisation de ce système.
- > Lorsque la succursale est fermée, bloquer la vue de l'intérieur des lieux depuis le local des guichets automatiques.
- > Transporter l'argent dans des contenants opaques ou utiliser un chariot conçu à cette fin.
- > Équiper une salle fermée et contrôlée pour faire le compte de l'argent.
- > Installer un éclairage adéquat à l'extérieur de l'établissement.
- > Faire évaluer les lieux par un expert en sécurité.



Avant

Avant un vol ou une agression

2. Consignes et procédures

- > Garder un minimum d'argent dans les tiroirs-caisses.
- > Transporter l'argent et autres valeurs à des heures ou à des jours variés si possible, et camoufler l'argent.
- > Ne jamais faire le compte et autres manipulations de montants d'argent importants ailleurs que dans la salle prévue à cette fin. À défaut, toujours le faire à l'abri de la vue de l'extérieur.
- > Prendre l'habitude d'observer ce qui se passe aux abords de l'établissement et signaler tout événement suspect à la direction, au personnel de sécurité ou au service de police.
- > Vérifier l'identité de toute personne qui désire entrer dans la succursale en dehors des heures d'ouverture.
- > Instaurer une procédure d'arrivée sécuritaire pour le personnel avant l'ouverture de l'établissement.
- > Faire valider une procédure d'approvisionnement des guichets automatiques par des experts en sécurité.
- > Prévoir la présence d'un agent de sécurité pendant les périodes plus critiques.
- > Convenir d'une politique de réouverture de la succursale après un vol en tenant compte des besoins des employés. Il est souhaitable de fermer l'établissement pendant un certain temps.
- > Prévoir un plan de crise et former une équipe d'intervention d'urgence.

Avant

Avant un vol ou une agression

3. Information

Organiser chaque année des activités d'information sur la prévention des vols à main armée et leurs effets sur les employés, par exemple :

- > Afficher à la vue de tous les employés les consignes de sécurité à respecter en cas de vol à main armée.
- > Distribuer à tous, y compris au nouveau personnel, les règles de sécurité de la succursale, en vigueur et à jour, de même que son plan de crise.
- > Rappeler régulièrement aux employés (pendant les réunions de personnel, par exemple) les règles de sécurité courantes, les consignes en cas de danger et les réactions possibles suivant un incident violent.
- > Encourager les employés à rapporter les dangers ou les risques qu'ils ont observés et à proposer des solutions.
- > Préparer un document afin d'informer l'entourage (famille et amis des employés) sur les façons d'aider efficacement les victimes de vol et sur les services disponibles.



Avant

Avant un vol ou une agression

4. Formation

S'assurer que les gestionnaires et les employés, y compris les nouveaux venus, reçoivent la formation nécessaire sur la prévention des vols et leurs effets sur les personnes.

Les gestionnaires

La formation des gestionnaires devrait porter, entre autres, sur :

- > Le rôle qu'ils sont appelés à jouer lors d'événements traumatisants ou dans la mise en œuvre du plan de crise.
- > Comment faire face aux situations de crise.
- > La réaction des victimes ainsi que les indices de désordres résultant d'un stress aigu ou post-traumatique qu'elles peuvent manifester.
- > La façon de gérer ces réactions en période de crise (technique de désamorçage ou *defusing*) et au quotidien.
- > Les attitudes convenables à adopter dans de telles circonstances.
- > Leur rôle en matière d'information et de sensibilisation constantes des employés à l'égard de cette problématique.
- > Les services disponibles.

N.B. Une formation couvrant tous ces éléments ne devrait pas durer plus d'une journée.

Avant

Avant un vol ou une agression

Les employés

La formation des employés devrait porter, entre autres, sur :

- > Les précautions précises à prendre pour prévenir les vols.
- > Les consignes particulières à suivre lors d'un vol et immédiatement après, ou pendant la mise en œuvre du plan de crise.
- > Les réactions psychologiques et physiologiques pouvant résulter d'un vol ou d'une agression.
- > Les manières de faire face à un stress aigu ou post-traumatique.
- > L'importance du soutien des collègues et leur rôle d'aide envers les victimes d'un vol.
- > Le rôle que les employés peuvent être appelés à jouer, s'il y a lieu, dans la mise en œuvre du plan de crise.
- > Les services disponibles.

N.B. Une formation couvrant tous ces éléments peut durer une demi-journée.



Pendant

Pendant le vol ou l'agression...
un plan à suivre pour mieux réagir

Au moment où survient le danger

Besoin des employés

Savoir quoi faire pour protéger sa vie et assurer sa sécurité.

En présence du ou des voleurs

Ne résister en aucune façon

- > Suivre les instructions du voleur ; rester calme et coopérer.
- > Ne pas discuter avec le voleur et ne pas le contrarier.
- > Aviser le voleur de tout geste ou déplacement qu'on s'apprête à faire pour éviter de le surprendre.
- > Ne pas essayer d'arrêter le voleur.
- > Présumer que ses armes à feu sont toutes chargées.
- > Ne jamais prendre à la légère la menace de quelqu'un qui a en sa possession un colis ou une valise pouvant contenir un explosif quelconque.
- > Ne déclencher l'alarme que si cela peut se faire sans danger ; des mouvements rapides, non naturels, peuvent faire paniquer le voleur.

Au départ du ou des voleurs, si un danger immédiat persiste (bombe ou colis suspect)

Rester calme et suivre les consignes de l'employeur.

Rôle de l'employeur

Protéger la vie et assurer la sécurité des employés et des clients.

Ne rien entreprendre qui puisse compromettre la sécurité de ces personnes.

Respecter les consignes prévues dans le plan de crise.

Prendre charge de la situation en respectant le plan de crise.

Après

Immédiatement après le vol ou l'agression...
un plan à suivre pour mieux réagir

1. Aussitôt le danger écarté

Besoin des employés

Être informés clairement et adéquatement sur la situation.

Être protégés, sécurisés après avoir échappé à un danger réel ou appréhendé.

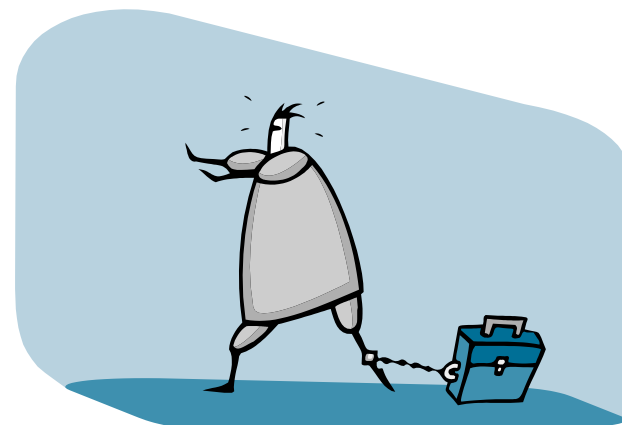
Rôle de l'employeur

Réunir l'équipe d'intervention d'urgence (utiliser les substituts au besoin), voir à l'application des mesures prévues dans le plan de crise ; en superviser le déroulement ; gérer les relations avec les médias.

Pour que la même information juste soit partagée par un maximum de personnes, rencontrer brièvement tous les employés, ensemble ou en petits groupes, et leur expliquer la nature des événements, leur donner des directives précises quant au déroulement des actions à venir (police, enquêtes) et les informer de l'aide psychologique dont ils pourront bénéficier (séance de désamorçage ou *defusing*, etc.). Il est possible que certains expriment déjà leurs émotions.

Sécuriser les personnes

- > Offrir de rassurer immédiatement les proches de tous les employés qui en éprouvent le besoin.
- > Charger quelqu'un de s'occuper d'un employé particulièrement affecté par les événements.



Après

Immédiatement après le vol ou l'agression... un plan à suivre pour mieux réagir

2. Dans les heures qui suivent le vol ou l'agression

Besoin des employés*

Être écoutés, soutenus et rassurés.

Être encadrés.

Rôle de l'employeur

Fournir des directives précises quant à la marche à suivre relativement aux circonstances du vol et face aux médias.

Autoriser les employés à se réunir en petits groupes, dès que les circonstances le permettent.

Demander aux employés de participer à une rencontre de désamorçage (voir page 14) ; leur rappeler que cela est bénéfique à tous, même à ceux qui se sentent bien. Expliquer que ces sessions se déroulent en douceur et dans le respect de chacun.

Distribuer le document destiné à l'entourage du personnel, soit leurs collègues et familles.

Tenir les rencontres de désamorçage aussitôt que possible, avant la reprise des activités courantes de la succursale.

Adopter une attitude susceptible d'atténuer les effets du choc, par exemple : être très à l'écoute des employés touchés ; leur offrir du soutien ; considérer leurs réactions normales et ne pas les banaliser ; ne pas juger ou critiquer leurs comportements ; ne pas se penser visé personnellement.

Assurer la reprise harmonieuse des activités et des précautions habituelles de l'établissement.

* Cela peut aussi concerner les gestionnaires.

Après

Immédiatement après le vol ou l'agression... un plan à suivre pour mieux réagir

3. Dans les jours qui suivent le vol ou l'agression (de 24 à 72 heures)

Besoin des employés*

Pouvoir bénéficier d'une aide psychologique.

Rôle de l'employeur

Permettre et faciliter la tenue d'une activité de *debriefing* psychologique (voir page 15) dans les 72 heures suivant une crise.

Offrir un suivi particulier à tout employé affecté pour bien lui signifier l'importance accordée à ce qu'il vit ; être à son écoute ; prendre soin de l'employé sans le surprotéger, par exemple :

- > Éviter de juger ses comportements, ses propos ou ses réactions.
- > L'inviter à parler de l'incident avec les autres employés touchés.
- > L'aider à accepter ses réactions comme étant normales.
- > Lui suggérer de faire des choses qui l'aident à se détendre, à prendre soin de lui-même.
- > Le diriger, au besoin, vers une ressource qui peut l'aider : programme d'aide aux employés (PAE), psychologue, médecin, CLSC, CSST, etc.

* Cela peut aussi concerner les gestionnaires.



Après

Après le vol ou l'agression

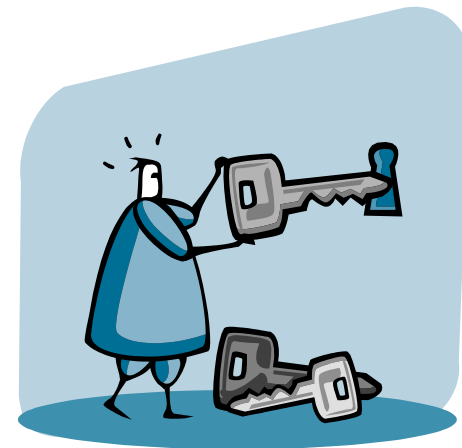
1. Dans les semaines qui suivent le vol ou l'agression
 - > Rester vigilant face aux besoins des employés directement touchés ; arrimer ces personnes aux services d'aide disponibles : programme d'aide aux employés (PAE), psychologue, médecin, CLSC, CSST, etc.
 - > Être attentif à l'apparition de symptômes de désordres de stress post-traumatique : troubles du sommeil, irritabilité, accès de colère, problèmes de concentration, hypervigilance, etc.
 - > Faire le bilan, avec l'équipe d'intervention d'urgence et l'ensemble des employés, de l'efficacité du plan de crise, y compris les mesures de soutien mises en place ; trouver des correctifs, s'il y a lieu.
2. Pendant une absence attribuable à un désordre de stress post-traumatique
 - > Tenter de maintenir un contact avec la personne en vue de faciliter son retour au travail.



Après

Après le vol ou l'agression

3. Après une absence attribuable à un désordre de stress post-traumatique
 - > Faciliter le retour au travail de l'employé, d'une façon progressive si nécessaire, ou l'affecter à un autre poste.
 - > Planifier le retour au travail de l'employé, d'une façon progressive si nécessaire, et lui offrir le soutien requis pour sa réintégration avec la collaboration de ses collègues.
 - > Au besoin, communiquer avec la CSST.



Qu'est-ce que le **désamorçage** ou *defusing* ?

Le désamorçage ou *defusing* est une intervention brève (environ 60 minutes) menée **quelques heures après** un événement traumatisant et avant la reprise des activités habituelles.

Réunissant de préférence un petit groupe d'employés, une telle session est guidée par un gestionnaire qui est à l'aise avec le personnel et préparé à jouer ce rôle d'animation.

Elle permet de stabiliser les personnes affectées en les libérant du stress excessif lié à l'incident. Elles peuvent ensuite terminer leurs tâches s'il y a lieu et retourner chez elles en se sentant sécurisées.

Les personnes présentes peuvent s'exprimer et recevoir de l'information sur les réactions de stress pouvant apparaître suivant un événement traumatisant.

L'ensemble des attitudes que le gestionnaire adopte pour permettre la libre expression des réactions émotionnelles contribue également à produire un effet de désamorçage.

Le gestionnaire explique aussi les bénéfices d'une session de *debriefing* psychologique (voir page 15) qui est offerte aux employés après l'événement. Il fixe alors le moment de ces rencontres.

Qu'est-ce que le **debriefing** psychologique ?

Le *debriefing* psychologique est une intervention animée par des professionnels, qui dure de une à trois heures. Il s'agit d'une intervention plus structurée que le désamorçage ou *defusing*.

Le *debriefing* a habituellement lieu de **24 à 72 heures après** l'événement traumatisant.

Lorsqu'une seule personne est affectée, le *debriefing* peut consister en une rencontre individuelle, mais il réunit généralement des petits groupes de collègues.

Une telle session vise à faciliter la gestion du stress et l'intégration psychologique d'un événement traumatisant et de ses conséquences.

Comme le désamorçage, cette intervention permet aux participants d'exprimer leurs émotions et d'obtenir de l'information sur les réactions de stress pouvant apparaître suivant un événement traumatisant, de même que sur la façon de les gérer.

