



APSSAP

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



**PRÉVENTION DE LA
VIOLENCE DE LA PART
DE LA CLIENTÈLE**

**GUIDE
D'AMÉNAGEMENT**

ENGAGEMENT

En conformité avec la politique de service de l'Association Paritaire pour la Santé et la Sécurité du travail, secteur Administration Provinciale (APSSAP) et du mandat paritaire qui lui est dévolu, les parties respectives s'engagent à ne jamais utiliser, de quelque façon que ce soit, les résultats, les observations, le rapport ou tout autre écrit afférent de façon telle qu'une ou plusieurs ressources de l'APSSAP soient appelées à témoigner à titre de témoin expert ou autre dans un litige opposant les parties. Les parties respectives s'engagent également à ne jamais utiliser le rapport à des fins de représentations auprès de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et des tribunaux administratifs.

TABLES DES MATIÈRES

04	AVANT-PROPOS
05	INTRODUCTION
06	SECTION 1 L'AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DES AIRES COMMUNES
08	SECTION 2 L'AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE D'UNE SALLE D'ACCUEIL
11	SECTION 3 L'AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE D'UN COMPTOIR D'ACCUEIL
14	SECTION 4 L'AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DES SALLES D'ENTREVUE
17	SECTION 5 LE SYSTÈME D'APPEL À L'AIDE
19	ANNEXES GRILLE D'INSPECTION DE L'AMÉNAGEMENT
25	CONCLUSION

AVANT-PROPOS

Depuis le début des années quatre-vingt-dix, l'APSSAP a développé une expertise reconnue en prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle. L'APSSAP a évolué avec les établissements de son milieu. Les informations que vous retrouverez dans ce document sont malheureusement le résultat de constats effectués suite à des événements réels survenus dans un milieu probablement semblable au vôtre. La réalisation de ce document est rendue possible grâce à l'importante collaboration des différents ministères et organismes de l'Administration provinciale avec lesquels nous avons eu des échanges au cours des trois dernières décennies.

L'APSSAP base ses interventions autour de trois grandes valeurs qui s'avèrent essentielles à la prise en charge de la prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle.

La première est la formation du personnel. L'ensemble du personnel en contact avec la clientèle doit être en mesure d'intervenir afin de prévenir et de désamorcer les comportements agressifs auxquels ils font face. Il s'agit d'une obligation légale découlant de l'article 51 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (ci-après LSST).

La seconde est l'adoption de méthodes sécuritaires de travail. Le personnel doit être en mesure de se référer à des procédures organisationnelles les dirigeant dans leurs interactions avec la clientèle. Ces procédures doivent entre autres inclure un processus de déclaration des événements d'agressivité, assurer un support aux travailleurs et prévoir un suivi auprès de la clientèle.

La troisième est l'aménagement sécuritaire des lieux. Tous les efforts investis dans la prévention perdent leur crédibilité lorsque l'aménagement choisi n'offre pas la protection nécessaire au personnel.

Cet ouvrage constitue un document de référence à l'intention des gestionnaires et des responsables de l'aménagement des établissements de l'Administration provinciale pour concevoir et aménager sécuritairement leurs lieux de travail.

INTRODUCTION

En prévention de la violence, il est impossible, comme le vise la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), d'éliminer le risque à la source... le risque étant le client. Il est cependant possible de contrôler ce risque par différents moyens. L'aménagement sécuritaire est un élément de contrôle essentiel en prévention des événements de violence dans les rapports avec la clientèle.

Les situations de violence varient d'un établissement à l'autre ; il ne nous est donc pas possible de vous proposer des solutions universelles. Ce guide présente donc des lignes directrices qui doivent être adaptées à la réalité du milieu. Il faut entre autres considérer l'environnement dans lequel se trouve l'établissement, le type de services que l'on y rend, ainsi que le nombre

de travailleurs présents. Ce guide offre donc des éléments de réflexion qui devraient permettre d'en arriver aux meilleurs compromis possible pour un aménagement sécuritaire.

L'aspect ergonomique de l'aménagement de travail ainsi que la qualité du service doivent bien sûr être pris en considération lorsque vous entamerez vos réflexions sur l'aménagement sécuritaire. Un projet d'aménagement est considéré comme une occasion de réfléchir sur les activités de travail actuelles et futures et de faire des choix éclairés qui prennent en compte la sécurité du personnel.

Ce guide traite particulièrement de l'aménagement des lieux où le personnel et la clientèle sont en contact et où une agression pourrait survenir. Il traite aussi des caractéristiques d'un système d'appel à l'aide fonctionnel. Des recommandations particulières aux secteurs suivants sont proposées :

01 LES AIRES COMMUNES :

Aires d'accès intérieur et extérieur à l'établissement et zones de circulation intérieures.

02 LA SALLE D'ACCUEIL :

L'accès principal des clients à l'établissement et zone d'attente.

03 LE COMPTOIR D'ACCUEIL :

Où se fait le premier contact avec le client (généralement de courte durée).

04 LES SALLES D'ENTREVUE OU DE RENCONTRE :

Où se déroulent les rencontres de service entre le client et l'employé.

05 LE SYSTÈME D'APPEL À L'AIDE :

Généralement composé d'un bouton d'appel à l'aide, d'une sonnerie distincte et d'un indicateur visuel.

Pour chacun des secteurs, nous vous expliquerons pourquoi l'aménagement sécuritaire est important, quelles mesures devraient être mises en place et quelles réflexions vous devriez faire afin d'augmenter le niveau de sécurité en fonction des particularités locales. Des grilles d'inspection vous permettant de vous assurer que chacune des recommandations a été respectée se retrouvent en annexe.

SECTION 1

L'AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DES AIRES COMMUNES

Une des causes potentielles du développement de l'agressivité de la clientèle est la difficulté d'accès aux services, mais aussi, tout simplement, à l'établissement ou aux locaux de votre organisation. Un client qui « perd » son temps à chercher des indications devient de plus en plus impatient, anxieux et peut, par la suite, devenir agressif. Il importe donc de diminuer l'anxiété de la clientèle en identifiant clairement l'établissement, l'entrée principale, les espaces de stationnement, l'accueil et les accès réservés. Il est préférable que l'accès à la salle d'accueil se fasse directement de l'extérieur de l'établissement (à l'opposé, on retrouverait un accès à partir d'un corridor de centre commercial).

Les mesures que nous vous proposons visent à faciliter l'accès aux services.

Le risque de violence peut être accru par plusieurs facteurs dont la période du jour ou de l'année et l'environnement dans lequel se trouve l'établissement. Le personnel est plus susceptible de se faire agresser dans un endroit sombre et isolé que dans un emplacement éclairé et à la vue de tous. Les mesures que nous vous proposons visent donc à diminuer le risque en évitant l'isolement du personnel.

EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

01 L'établissement est clairement identifié de l'extérieur de l'édifice.

Cette mesure permet aux clients de se repérer rapidement et d'éviter d'augmenter leur niveau d'anxiété.

02 La porte d'entrée est bien identifiée et accessible.

Cette mesure permet aux clients de se repérer rapidement et d'éviter d'augmenter leur niveau d'anxiété.

03 Des espaces de stationnement pour les clients sont présents et accessibles.

Cette mesure permet aux clients de se repérer rapidement et d'éviter d'augmenter leur niveau d'anxiété.

04 Des espaces de stationnement sont réservés au personnel de l'établissement.

Cette mesure vise à limiter les possibilités de contact entre le personnel et les clients.

05 Les espaces de stationnement réservés au personnel sont configurés de manière à ce que le personnel ne se retrouve pas seul et hors de vue avec un client.

Cette mesure vise à limiter les possibilités de contact entre le personnel et les clients.

06 Les personnes à mobilité réduite ont facilement accès au stationnement, à l'entrée principale de l'édifice et aux ascenseurs.

Cette mesure permet aux clients d'avoir accès facilement aux locaux et d'éviter d'augmenter leur niveau d'anxiété.

07 Les stationnements et l'entrée principale sont suffisamment éclairés.

Cette mesure vise aussi à décourager les clients potentiellement agressifs.



INTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

- 01** Le trajet permettant aux clients de se rendre au comptoir de réception (ex : ascenseur, escaliers, corridors) est clairement identifié.

Cette mesure permet aux clients d'avoir accès facilement aux locaux et d'éviter d'augmenter leur niveau d'anxiété.

- 02** Les corridors, escaliers, ascenseurs et autres lieux communs sont suffisamment éclairés.

Cette mesure vise aussi à décourager les clients potentiellement agressifs.

- 03** Les accès aux zones réservées au personnel sont sécurisés.

Cette mesure vise restreindre l'accès aux clients et à préserver une zone sécuritaire pour les employés.

- 04** Les heures d'ouverture sont clairement indiquées à l'entrée.

Cette mesure permet d'éviter que les clients attendent sans trop savoir quand ils pourront recevoir un service.



RÉFLEXION

Comme la durée du jour varie en fonction du moment de l'année, est-ce que le niveau d'éclairement est suffisant, même en hiver?

Lorsque vous choisissez l'emplacement de vos locaux, considérez-vous le milieu (ex. : activités industrielles, niveau de criminalité, à l'écart) dans lequel vous voulez vous établir ainsi que les établissements à proximité (ex. : bars, banques, centres de services sociaux, centres de détention)?

Avez-vous des procédures concernant le nombre de travailleurs minimal présent dans l'établissement?

Avez-vous des procédures concernant les rencontres qui se poursuivent en dehors des heures d'ouverture régulières?

SECTION 2

L'AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE D'UNE SALLE D'ACCUEIL

Certaines situations de violence peuvent escalader à un point tel, que la sécurité de l'ensemble des membres du personnel est mise en jeu. Les aires de bureau s'avèrent être un espace de sécurité privilégié. Par contre, il est important que l'accès aux aires de bureau soit réservé au personnel et que les déplacements de la clientèle soient limités aux aires d'accueil et de rencontre.

La qualité du service à la clientèle constitue une autre cause potentielle de l'agressivité de la clientèle. En ce sens, il est important que les clients soient informés de leurs droits et de leurs obligations, ainsi que des procédures à respecter pour recevoir le service qu'ils attendent. En d'autres mots, les consignes doivent être claires et les indications facilement repérables.



MESURES MINIMALES

- 01** La salle d'accueil est le seul accès pour les clients.
Cette mesure vise à permettre au personnel à la réception de prendre un premier contact avec tous les clients, de les identifier, de les diriger au bon endroit et, le cas échéant, de détecter des comportements potentiellement agressifs.
- 02** L'accès aux aires de travail est limité physiquement et est réservé uniquement au personnel.
Cette mesure permet de créer une aire sécurisée.
- 03** Les membres du personnel ont la possibilité de se réfugier rapidement dans des aires sécurisées.
Ex: L'utilisation de cartes magnétiques permet de déverrouiller les portes plus rapidement que des codes numériques ou des clés.
- 04** La salle d'accueil est bien éclairée.
Cette mesure vise à permettre au personnel de bien voir ce qui se passe dans la salle d'accueil, d'identifier et de prévenir des situations agressives.
- 05** Des consignes visuelles guident les clients.
Ex: Prenez un numéro, attendez ici, assoyez-vous, identifiez-vous au comptoir à votre arrivée, comptoir spécifique pour certaine transaction.
- 06** Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n'est laissé dans la salle d'accueil.
Ex: drapeau, brocheuse, présentoir, plante, téléphone, plat de bonbons, pancarte « comptoir suivant ».
- 07** Les chaises dans la salle d'attente sont attachées ensemble.
Cette mesure vise à éviter qu'une chaise puisse servir de projectiles.
- 08** Selon les besoins du service, une boîte aux lettres pour les dépôts de formulaires est bien visible à l'entrée.
Cette mesure vise à permettre aux clients de remettre leurs documents en dehors des heures d'ouverture régulières.
- 09** Une affiche rappelant clairement les orientations ministérielles ou corporatives en matière de violence est installée visiblement.
Cette mesure vise à limiter les manifestations d'agressivité. Ces affiches rappellent aux clients que l'agressivité n'est pas tolérée et que les services ne peuvent être rendus dans des conditions d'agressivité. Elle peut aussi permettre de dissuader la clientèle d'adopter une attitude agressive.
- 10** Des boutons d'appel à l'aide portatifs sont disponibles pour les employés qui travaillent dans la salle d'accueil.
Cette mesure favorise une intervention rapide en permettant aux employés d'appeler à l'aide en cas de besoin.



MESURES OPTIONNELLES

01 Les tables sont fixées au plancher.

Cette mesure vise à éviter que celles-ci ne soient renversées ou poussées sur le personnel.

02 Une « salle de sécurité » est accessible en cas d'urgence.

Cette mesure vise à permettre au personnel de se réfugier dans un endroit sécuritaire. Cette salle devrait être munie d'un téléphone ou d'un mécanisme d'appel à l'aide. Elle devrait aussi se verrouiller de l'intérieur.

03 Un système gère la file d'attente et augmente la confidentialité : ligne au sol où le client attend son tour, numéro, etc.

ATTENTION : Ce système ne doit pas devenir une arme ou un projectile potentiel.

04 Les appareils audiovisuels et décoratifs (haut-parleurs, écrans, cadres, plantes, etc.) sont fixés solidement.

Ces objets ne doivent pas devenir des armes ou des projectiles.

05 Les employés et les clients n'utilisent pas les mêmes installations sanitaires.

Cette mesure vise à éviter que le personnel ne se retrouve dans un endroit isolé avec un client.

06 Possibilité d'isoler le client dans une salle attenante pour qu'il puisse décompresser.

Cette mesure vise à éviter qu'un client agressif ne s'en prenne au personnel ou à d'autres clients. Elle permet aussi d'éviter l'effet d'entraînement.

07 Des caméras de surveillance sont installées.

Cette mesure vise à limiter les manifestations d'agressivité.

RÉFLEXION

Lorsque des agents de sécurité sont présents, est-ce que leur rôle est bien défini en situation d'agressivité ?

Est-ce que le rôle des agents de sécurité est connu par l'ensemble des membres du personnel ?

S'il est impossible de fixer les objets, est-il possible de les substituer pour des matériaux moins dangereux ?

Est-ce que les attaches utilisées pour les chaises sont assez solides ?

Est-ce que les portes qui servent à délimiter les aires d'accueil et de bureaux sont fermées en tout temps ?

Est-ce que le système qui gère la file d'attente est toujours utilisé et efficace ?

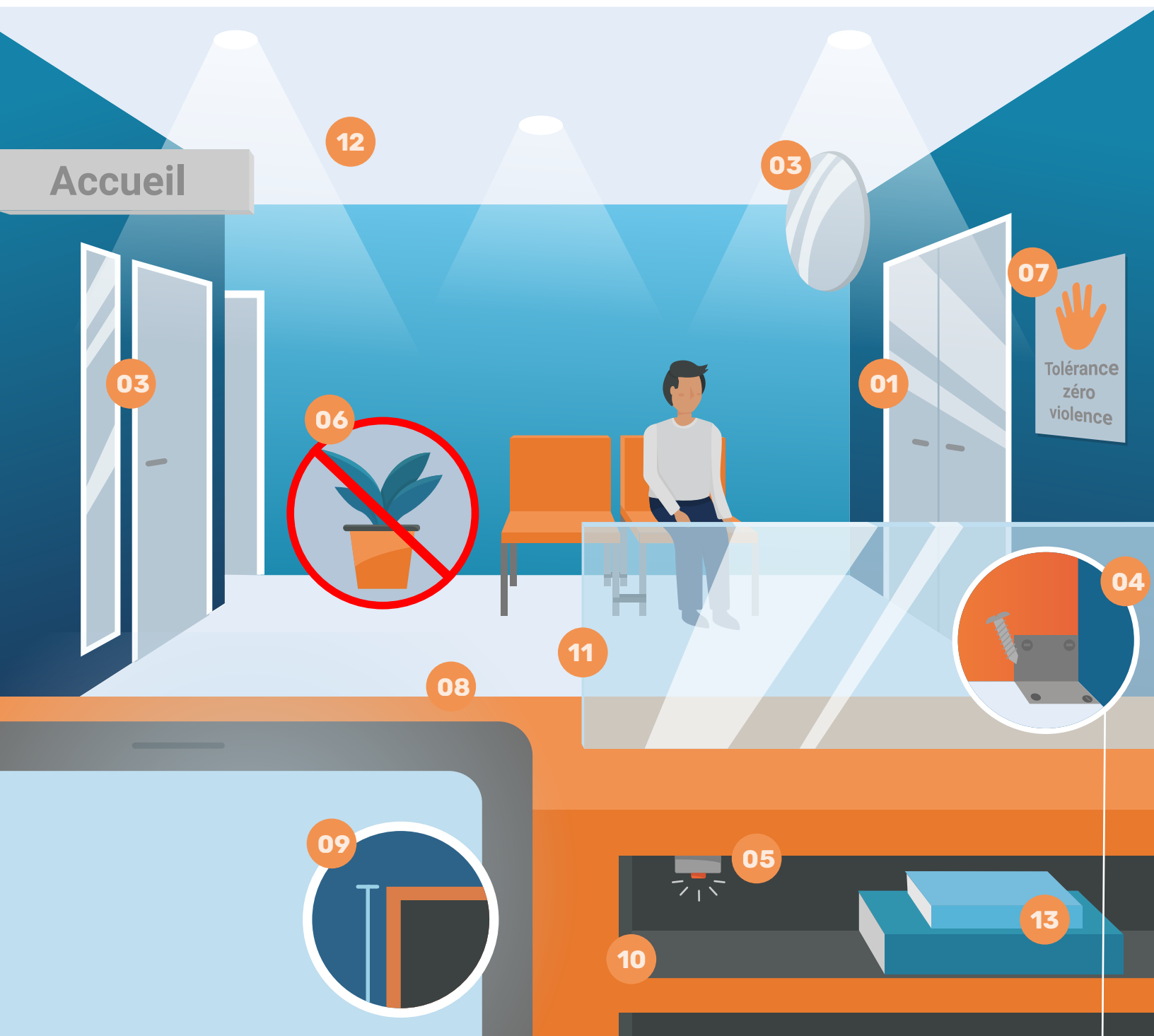
Est-ce que la salle d'accueil répond aux besoins de la clientèle en termes de confort et de dimension ?

SECTION 3

L'AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE D'UN COMPTOIR D'ACCUEIL

Les membres du personnel qui travaillent à l'accueil de votre organisation sont des acteurs importants dans la prévention des comportements agressifs de la part de la clientèle. Pour ce faire, ils doivent être en mesure d'observer et d'avoir le contrôle sur l'ensemble de la salle d'accueil et des salles d'entrevue.

De plus, comme ils sont en première ligne, il est particulièrement important que l'aménagement du comptoir d'accueil leur apporte une protection contre les comportements agressifs.



MESURES MINIMALES

01 Le personnel est en mesure de voir les clients arriver.

Cette mesure permet au personnel à l'accueil de détecter les clients ayant un comportement d'agressivité et d'intervenir efficacement. Elle permet aussi au personnel d'identifier rapidement la clientèle ayant des restrictions d'accès et qui se présente malgré tout. Le personnel peut ainsi se réfugier rapidement dans les aires de travail si un client armé, très agressif ou non désiré se présente.

02 Le personnel est en mesure de voir l'ensemble de la salle d'accueil.

Ex : Des miroirs convexes peuvent être installés à cet effet.

03 Le personnel est en mesure de voir l'ensemble des salles d'entrevue.

Ex : Des miroirs convexes peuvent être installés à cet effet.

04 Le comptoir est fixé solidement.

Cette mesure vise à éviter que celui-ci ne soit renversé ou poussé sur le personnel.

05 Un bouton d'appel à l'aide (ou plusieurs boutons selon la configuration du comptoir) est installé.

Cette mesure est discrète et facile d'utilisation.

06 Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n'est laissé sur le comptoir.

Ex : brocheuses, écriteaux, crayons, pots de fleur, décorations.

07 Une affiche rappelant clairement les orientations ministérielles ou corporatives en matière de violence est installée visiblement.

Cette mesure vise à limiter les manifestations d'agressivité. Ces affiches rappellent aux clients que l'agressivité n'est pas tolérée et que les services ne peuvent être rendus dans des conditions d'agressivité. Elle peut aussi permettre de dissuader la clientèle d'adopter une attitude agressive.

08 Le comptoir est configuré de manière à ne pas pouvoir être enjambé par la clientèle.

Cette mesure fait en sorte que le personnel ne puisse être agressé physiquement et permet de limiter l'accès aux aires sécurisées.

09 La hauteur du comptoir doit permettre au personnel de rendre le service à la même hauteur que le client.

Cette mesure permet d'éviter que le personnel assis soit intimidé par la position plus haute des clients.

10 Le comptoir doit être suffisamment profond.

Cette mesure fait en sorte que le personnel ne puisse être agressé physiquement.

11 La largeur de l'espace d'échange doit être restreinte.

Cette mesure permet d'éviter que les clients envahissent l'espace de travail du personnel.

12 Le comptoir d'accueil est bien identifié.

Cette mesure permet aux clients de se repérer rapidement et d'éviter d'augmenter leur niveau d'anxiété.

13 Le comptoir de réception est muni d'espaces de rangement.

Cette mesure permet au personnel de ranger leurs outils de travail et d'éviter qu'ils ne puissent être utilisés comme arme ou projectile.

MESURES OPTIONNELLES

- 01** La porte d'entrée se verrouille à distance.
Cette mesure permet de limiter les contacts avec la clientèle agressive.
- 02** Une barre d'éloignement ou une tablette est installée.
Cette mesure vise à créer une distance physique supplémentaire et à éviter qu'un client agressif n'enjambe le comptoir.
- 03** Une vitre est installée au comptoir de réception.
Cette mesure permet de limiter les contacts avec la clientèle agressive.
- 04** Lorsque la confidentialité est essentielle dans les échanges avec la clientèle, une zone isolée est aménagée.
Cette mesure permet de respecter le client et de limiter de développement de comportements agressifs.
- 05** Le comptoir d'accueil est séparé des aires de travail par une porte qui se verrouille de l'intérieur des aires sécurisées.
Cette mesure permet au personnel de se réfugier lors de manifestations de violence.

RÉFLEXION

Est-ce que l'aspect ergonomique de l'aménagement du comptoir d'accueil est pris en considération lors de l'aménagement ? *

Est-ce que le type et la durée des rencontres sont pris en considération lors de l'aménagement du comptoir d'accueil ?

Est-ce que l'aménagement du comptoir d'accueil permet au personnel de se réfugier directement dans les aires sécurisées ?

Est-ce que des miroirs permettraient d'observer les « angles morts » de la salle d'accueil ?

Si des zones pour personnes à mobilité réduite sont prévues, les mêmes paramètres doivent être transposés pour assurer un niveau de sécurité adéquat.

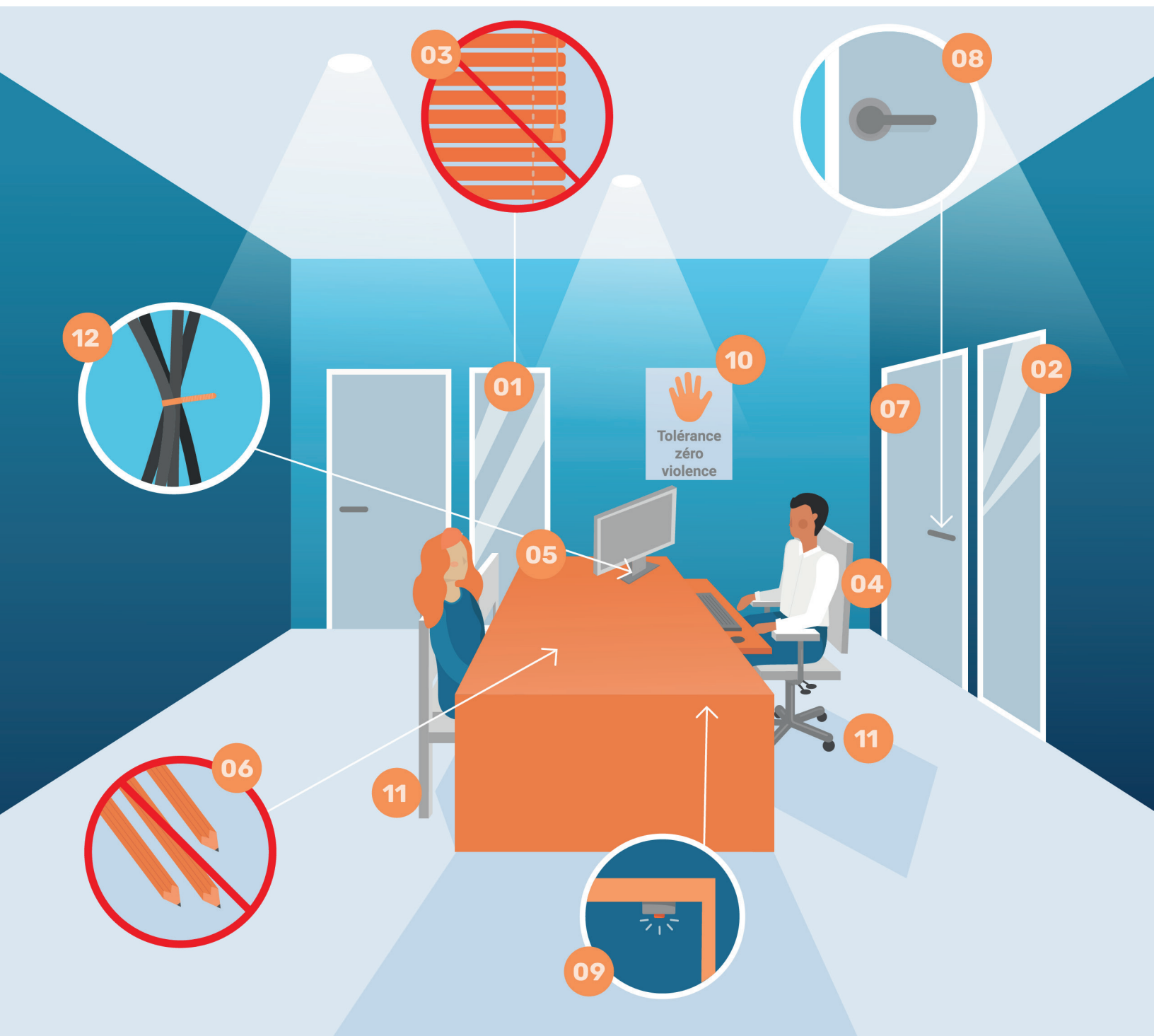
* Il est possible que certains critères ergonomiques généraux entrent en conflit avec les critères de sécurité que nous vous proposons. Nous vous recommandons de privilégier les critères de sécurité de votre aménagement.

SECTION 4

L'AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DES SALLES D'ENTREVUE

Une forme d'isolement se crée dans les salles d'entrevue. Cet isolement permet de conserver un certain niveau de confidentialité. Cependant, à l'abri des regards, il est difficile d'observer le développement de comportements agressifs et de venir en aide au personnel.

Tout comme pour le comptoir d'accueil, l'aménagement est très important pour assurer un certain niveau de sécurité au personnel. Il doit permettre d'appeler à l'aide facilement et de quitter de la façon la plus rapide et la plus sécuritaire possible.



MESURES MINIMALES

- 01** Chaque salle d'entrevue est munie d'une vitre qui donne sur la salle d'accueil.
Cette mesure permet de voir le développement des comportements et permet une intervention sécuritaire.
- 02** Chaque salle d'entrevue est munie d'une vitre qui donne sur les aires de travail sécurisées.
Cette mesure permet de voir le développement des comportements et permet une intervention sécuritaire.
- 03** Aucun store n'est installé dans les vitres des salles d'entrevue.
Cette mesure vise à éviter que les composantes des stores ne soient utilisées comme arme ou projectile.
- 04** Le mobilier est disposé de manière à ce que le personnel soit assis le plus près possible de la porte menant aux aires sécurisées.
Cette mesure permet au personnel de sortir rapidement de la salle d'entrevue en cas de manifestation de violence.
- 05** La table est carrée ou rectangulaire.
Cette mesure donne plus de temps au personnel de quitter la salle en cas d'agression puisqu'il est beaucoup plus rapide de contourner une table ronde qu'une table carrée ou rectangulaire.
- 06** Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n'est laissé sur le bureau.
Ex : brocheuse, crayons, calculatrice, ciseaux, etc.
- 07** La porte de sortie du personnel s'ouvre facilement et sans obstacle.
Cette mesure permet au personnel de sortir rapidement de la salle d'entrevue en cas de manifestation de violence.
- 08** Les poignées de porte sont en bec de canne.
Les poignées de porte en bec de canne sont plus faciles à ouvrir que les poignées rondes.
- 09** Un bouton d'appel à l'aide, accessible au personnel et facilement repérable, est installé sous la table.
Cette mesure permet de faciliter l'appel à l'aide lorsque requis.
- 10** Une affiche rappelant clairement les orientations ministérielles ou corporatives en matière de violence est installée visiblement.
Cette mesure vise à limiter les manifestations d'agressivité. Ces affiches rappellent aux clients que l'agressivité n'est pas tolérée et que les services ne peuvent être rendus dans des conditions d'agressivité. Elle peut aussi permettre de dissuader la clientèle d'adopter une attitude agressive.
- 11** Les membres du personnel ont une chaise à roulettes et les clients ont une chaise à pattes.
Cette mesure vise à ralentir les clients agressifs. Il est beaucoup plus rapide de se lever d'une chaise à roulettes que d'une chaise à pattes.
- 12** Le matériel informatique est sécurisé pour ne pas être utilisé comme arme ou projectile.
Ex : Le clavier et la souris pourraient être sur une tablette porte-clavier. L'ensemble du matériel pourrait être installé sur un retour au lieu de la table de travail. Les fils pourraient être attachés ensemble et leur longueur pourrait être maintenue au minimum.

MESURES OPTIONNELLES

- 01** Chaque salle d'entrevue est munie de deux portes, dont l'une donne sur les aires de travail sécurisées et l'autre sur la salle d'accueil.
Cette mesure permet au personnel de sortir rapidement de la salle d'entrevue en cas de manifestation de violence.
- 02** Lorsque le bureau peut être déplacé facilement, il est fixé au mur ou au plancher.
Cette mesure vise à éviter que ceux-ci ne soient renversés ou poussés sur le personnel.

RÉFLEXION

Lorsque l'aménagement de certaines salles ne correspond pas à nos recommandations et qu'il ne peut être changé, ces salles pourraient-elles être utilisées en dernier recours, pour annoncer une bonne nouvelle ou pour rencontrer une personne que l'on connaît et qui n'a pas d'antécédent violent ?

S'il vous est impossible de rencontrer votre clientèle dans des salles d'entrevue, avez-vous mis en place des mesures équivalentes permettant d'assurer la sécurité du personnel ? (ex. : rencontre à deux, retirer les effets personnels, annonce de bonnes nouvelles, client connu et non agressif)

Est-ce que ces salles d'entrevue sont aussi utilisées comme bureau personnel ?

Est-ce que l'aspect ergonomique de l'aménagement de la salle d'entrevue est pris en considération lors de l'aménagement ?

SECTION 5

LE SYSTÈME D'APPEL À L'AIDE

L'objectif d'un système d'appel à l'aide est d'avertir des intervenants qu'une situation d'agressivité se produit dans les locaux de l'organisation. Le système doit être assez efficace pour permettre une intervention rapide et en tout temps. La procédure d'intervention qui accompagne le système d'appel à l'aide peut prendre plusieurs formes, mais doit être adaptée à la réalité de l'organisation. Le système d'appel à l'aide comprend les boutons

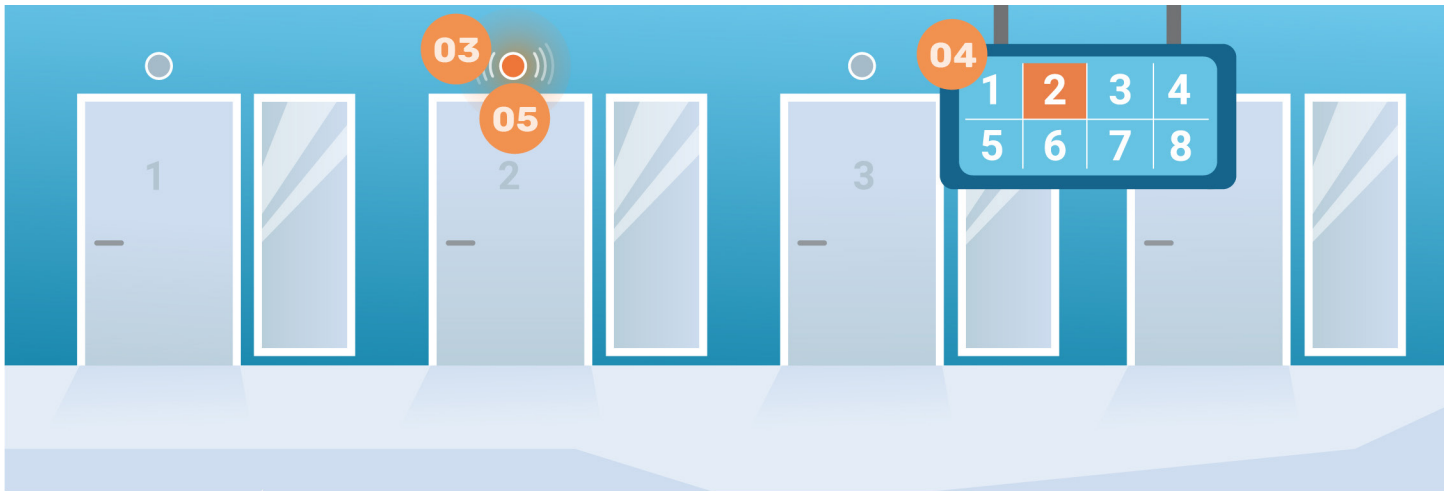
d'appels à l'aide, l'alarme sonore, les voyants lumineux ainsi que le panneau lumineux indiquant le lieu de provenance de l'appel à l'aide. En complément d'information, vous pouvez consulter la brochure d'information intitulée « Votre système d'appel à l'aide est-il fonctionnel ? » disponible sur le site Internet de l'association (www.apssap.qc.ca).

MESURES RECOMMANDÉES

- 01** Un bouton d'appel à l'aide est installé à chaque endroit où une crise peut potentiellement se manifester.
Cette mesure permet de faciliter l'appel à l'aide lorsque requis.
- 02** Des boutons d'appel à l'aide portatifs sont disponibles lorsque le personnel doit se déplacer en présence de clients.
Cette mesure permet de faciliter l'appel à l'aide lorsque requis.
- 03** Le système d'appel à l'aide possède une sonorité distincte des autres mécanismes d'alerte.
Cette mesure permet d'éviter la confusion avec l'alarme d'évacuation en cas d'incendie. L'intervention est très différente dans les deux situations.
- 04** Le système d'appel à l'aide permet un repérage rapide de la provenance de l'appel.
Ex : un ou des panneaux indiquent clairement la provenance de l'appel à l'aide. Ces derniers devraient être visibles de partout dans les aires de travail.
- 05** Un luminaire de type « voyant de couloir » est installé à l'extérieur de chaque salle d'entrevue, salle de rencontre de groupe et comptoir d'accueil.
Cette mesure permet un repérage rapide de la provenance de l'appel à l'aide.
- 06** Il est possible de désactiver le système à distance.
Cette mesure permet de faciliter l'intervention auprès d'un client agressif et de limiter les contacts avec celui-ci.
- 07** Une procédure d'intervention est prévue lorsque le système est activé.
Ex : Mise en place d'une stratégie impliquant, selon le cas, une équipe d'intervention, un agent de sécurité, les policiers, les collègues, etc.
- 08** Le fonctionnement du système est vérifié régulièrement.
Cette mesure permet de s'assurer que le système est fonctionnel (panneau lumineux, bouton d'appel à l'aide, batterie des boutons portatifs, etc.)
- 09** Le système est entendu et vu dans la salle de repos et/ou tout autre endroit où pourrait se trouver le personnel.
Cette mesure permet de s'assurer que la procédure d'intervention sera enclenchée.

SECTION 5

LE SYSTÈME D'APPEL À L'AIDE (SUITE)



RÉFLEXION

Est-ce que le système est souvent actionné par erreur ?

Est-ce que le personnel sait quand et pourquoi utiliser le système ?

Est-ce que le personnel connaît la procédure d'intervention ?

Est-ce que le volume du système est adéquat ?

CONCLUSION

Ce document a été conçu pour guider les responsables dans leur projet d'aménagement ou de réaménagement en y incluant des éléments reliés à la sécurité du personnel. Pour mener à bien ces projets, il convient de réfléchir sur la manière dont le travail se fait. Chaque établissement a ses particularités. Pour cette raison, il importe que le personnel qui y travaille participe au processus de conception.

Les recommandations que vous retrouvez dans ce document proviennent de l'expérience des établissements de l'Administration provinciale ayant vécu des situations d'agressivité. Il est possible que de nouvelles situations se produisent et il se peut que vous ayez vécu des situations qui nous sont encore inconnues. Vous devez donc utiliser ce document en gardant le vécu de votre organisation comme référentiel. Continuez à nous faire part des situations vécues dans votre milieu pour que nous puissions continuer d'évoluer avec vous.

L'APSSAP, PARTENAIRE DE VOS ACTIONS.

Téléphone : 418 624-4801 | Courriel : apssap@apssap.qc.ca

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

PRÉVENTION DE LA VIOLENCE

GRILLE D'INSPECTION DE L'AMÉNAGEMENT

OBJECTIF

Cet outil a pour objectif de vous aider à déterminer les éléments qui devraient être inspectés dans votre établissement de travail.

PROCÉDURE D'UTILISATION

- 01** Prendre connaissance de la grille d'inspection.
- 02** Inspecter les éléments de la grille qui correspondent aux réalités de votre établissement.
- 03** Présenter les résultats de votre inspection et vos recommandations à l'employeur.
- 04** Faire des recommandations pour les éléments qui ne sont pas conformes.

AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DES AIRES COMMUNES

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
----------	-----	-----	-----	--------------

EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

L'établissement est clairement identifié à l'extérieur de l'édifice.				
--	--	--	--	--

La porte d'entrée est bien identifiée et accessible.				
--	--	--	--	--

Des espaces de stationnement pour les clients sont présents et accessibles.				
---	--	--	--	--

Des espaces de stationnement sont réservés au personnel de l'établissement.				
---	--	--	--	--

Les espaces de stationnement réservés au personnel sont configurés de manière à ce que le personnel ne se retrouve pas seul et hors de vue avec un client.				
--	--	--	--	--

Les stationnements et l'entrée principale sont suffisamment éclairés.				
---	--	--	--	--

Les personnes à mobilité réduite ont facilement accès au stationnement, à l'entrée principale de l'édifice et aux ascenseurs.				
---	--	--	--	--

INTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

Le trajet permettant aux clients de se rendre au comptoir de réception (ex : ascenseur, escaliers, corridors) est clairement identifié.				
---	--	--	--	--

Les corridors, les escaliers, les ascenseurs et les autres lieux communs sont suffisamment éclairés.				
--	--	--	--	--

Les accès aux zones réservées au personnel sont sécurisés.				
--	--	--	--	--

Les heures d'ouverture sont clairement indiquées à l'entrée.				
--	--	--	--	--

AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE D'UNE SALLE D'ACCUEIL

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
La salle d'accueil est le seul accès pour les clients.				
L'accès aux aires de travail est limité physiquement et est réservé uniquement au personnel.				
Les membres du personnel ont la possibilité de se réfugier rapidement dans des aires sécurisées.				
La salle d'accueil est bien éclairée.				
Des consignes visuelles guident les clients.				
Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n'est laissé dans la salle d'accueil.				
Les chaises pour les clients sont attachées ensemble.				
Une affiche rappelant clairement les orientations ministérielles ou corporatives en matière de violence est installée visiblement.				
Selon les besoins du service, une boîte aux lettres pour les dépôts de formulaires est bien visible à l'entrée.				
Des boutons d'appel à l'aide portatifs sont disponibles pour les employés qui travaillent dans la salle d'accueil.				
Les tables sont fixées au plancher.				
Une « salle de sécurité » est accessible en cas d'urgence.				
Un système gère la file d'attente et augmente la confidentialité : ligne au sol où le client attend son tour, numéro, etc.				
Les appareils audiovisuels et décoratifs (haut-parleur, écrans, cadres, plantes, etc.) sont fixés solidement.				

AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE D'UNE SALLE D'ACCUEIL (SUITE)

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Les employés et les clients n'utilisent pas les mêmes installations sanitaires.				
Possibilité d'isoler le client dans une salle attenante pour qu'il puisse décompresser.				
Des caméras de surveillance sont installées				

AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE D'UN COMPTOIR D'ACCUEIL

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Le personnel est en mesure de voir les clients arriver.				
Le personnel est en mesure de voir l'ensemble de la salle d'accueil.				
Le personnel est en mesure de voir l'ensemble des salles d'entrevue.				
Le comptoir est fixé solidement.				
Un bouton d'appel à l'aide est installé.				
Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n'est laissé sur le comptoir.				
Une affiche rappelant clairement les orientations ministérielles ou corporatives en matière de violence est installée visiblement.				
Le comptoir d'accueil est configuré de manière à ne pas pouvoir être enjambé par la clientèle.				
La hauteur du comptoir doit permettre au personnel de rendre le service à la même hauteur que le client.				
Le comptoir doit être suffisamment profond.				

AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE D'UN COMPTOIR D'ACCUEIL (SUITE)

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
La largeur de l'espace d'échange doit être restreinte.				
Le comptoir d'accueil est bien identifié.				
Le comptoir d'accueil est muni d'espaces de rangement.				
La porte d'entrée se verrouille à distance.				
Une barre d'éloignement ou une tablette est installée.				
Une vitre est installée au comptoir de réception.				
Lorsque la confidentialité est essentielle dans les échanges avec la clientèle, une zone isolée est aménagée.				
Le comptoir d'accueil est séparé des aires de travail par une porte qui se verrouille de l'intérieur des aires sécurisées.				

AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DES SALLES D'ENTREVUE

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Chaque salle d'entrevue est munie d'une vitre qui donne sur la salle d'accueil.				
Chaque salle d'entrevue est munie d'une vitre qui donne sur les aires de travail sécurisées.				
Aucun store n'est installé dans les vitres des salles d'entrevue.				
Le mobilier est disposé de manière à ce que le personnel soit assis le plus près possible de la porte menant aux aires sécurisées.				
Les tables sont carrées ou rectangulaires.				

AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DES SALLES D'ENTREVUE (SUITE)

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n'est laissé sur le bureau.				
La porte de sortie du personnel s'ouvre facilement et sans obstacle.				
Les poignées des portes sont en bec de canne.				
Un bouton d'appel à l'aide, accessible au personnel et facilement repérable, est installé sous la table.				
Une affiche rappelant clairement les orientations ministérielles ou corporatives en matière de violence est installée visiblement.				
Les membres du personnel ont une chaise à roulettes et les clients ont une chaise à pattes.				
Le matériel informatique est sécurisé pour ne pas être utilisé comme arme ou projectile.				
Chaque salle est munie de deux portes, l'une donne sur les aires de travail et l'autre sur la salle d'accueil.				
Lorsque le bureau peut être déplacé facilement, il est fixé au mur ou au plancher.				

LE SYSTÈME D'APPEL À L'AIDE

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Un bouton d'appel à l'aide est installé à chaque endroit où une crise peut potentiellement se manifester.				
Des boutons d'appel à l'aide portatifs sont disponibles lorsque le personnel doit se déplacer en présence de clients.				
Le système d'appel à l'aide possède une sonorité distincte des autres mécanismes d'alerte.				
Le système d'appel à l'aide permet le repérage rapide de la provenance de l'appel.				

LE SYSTÈME D'APPEL À L'AIDE (SUITE)

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Un luminaire de type « voyant de couloir » est installé à l'extérieur de chaque salle d'entrevue, salle de rencontre de groupe et comptoir d'accueil.				
Il est possible de désactiver le système à distance.				
Une procédure d'intervention est prévue lorsque le système est activé.				
Le fonctionnement du système est vérifié régulièrement (panneaux lumineux, boutons d'appel à l'aide, batteries des boutons portatifs, etc.)				
Le système d'appel à l'aide est entendu et vu dans la salle de repos et/ou tout autre endroit où pourrait se trouver le personnel.				



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 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