ORGANISATION DE LA PRÉVENTION

[outil et formulaire]

Grille d'inspection
(clientèle agressive)

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

1. Supprimer ou ajouter des éléments dans la grille d'inspection afin qu'elle corresponde aux réalités de votre établissement
2. Passer les éléments à inspecter un à un
3. Faire des recommandations pour les éléments qui ne sont pas conformes
4. Présenter les résultats de votre inspection et vos recommandations à la prochaine rencontre de comité pour approbation

Sauvegarde des données

Afin d'optimiser l'utilisation de ce formulaire, nous vous suggérons fortement d'installer Acrobat Professionnel. Ainsi, vous serez en mesure de remplir le formulaire et de l'enregistrer sur votre ordinateur.

Prenez note qu'Acrobat Reader ne permet pas d'enregistrer les informations que vous aurez inscrites dans ce formulaire. Si vous souhaitez conserver une copie électronique, vous devez remplir le formulaire, l'imprimer, puis le numériser.

APSSAP

THÈME D'INSPECTION

Clientèle agressive
(À l'intention des ministères ayant une politique à l'égard de la clientèle agressive)

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
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	❐	❐	❐	
Les espaces de stationnement réservés au personnel sont configurés de sorte qu'ils ne risquent pas de se trouver seuls et hors de vue	❐	❐	❐	

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
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	❐	❐	❐	
Il est facile pour un client de trouver le comptoir de réception	❐	❐	❐	
Les escaliers et les ascenseurs sont bien identifiés	❐	❐	❐	
Les corridors, les escaliers, les ascenseurs et les autres lieux communs sont suffisamment éclairés	❐	❐	❐	

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Les accès aux zones réservées au personnel sont sécurisés (carte magnétique, boutons poussoirs, code d'accès)	❐	❐	❐	
Les heures d'ouverture sont clairement indiquées à l'entrée	❐	❐	❐	
La salle d'accueil est bien éclairée	❐	❐	❐	
La salle d'accueil est le seul accès libre pour les clients	❐	❐	❐	
L'accès aux aires de travail est limité physiquement (mur ou porte) et est strictement réservé au personnel	❐	❐	❐	

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Les membres du personnel ont la possibilité de se réfugier rapidement dans les aires de bureau	❐	❐	❐	
Des consignes visuelles guident les clients	❐	❐	❐	
Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n'est laissé dans la salle d'accueil à moins d'être fixé sur le sol ou un mur	❐	❐	❐	
Les chaises pour les clients sont attachées ensemble	❐	❐	❐	
Une affiche rappelant les orientations ministérielles concernant la tolérance zéro face à l'agressivité est installée et bien visible	❐	❐	❐	

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Les tables sont fixées au plancher dans la mesure du possible pour éviter d'être renversées	❐	❐	❐	
Une « salle de sécurité » est accessible en cas d'urgence	❐	❐	❐	
Un système gère la file d'attente et augmente la confidentialité : ligne au sol, numéro, etc.	❐	❐	❐	
Les appareils audiovisuels (musique, télé, écrans, etc.) sont fixés solidement	❐	❐	❐	
Les employés et les clients n'utilisent pas les mêmes installations sanitaires	❐	❐	❐	

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
La boîte aux lettres pour les dépôts de formulaires est bien visible	❐	❐	❐	
Possibilité d'isoler le client dans une salle attenante pour la faire ventiler après un événement d'agression	❐	❐	❐	
Des caméras de surveillance sont installées	❐	❐	❐	
Le personnel est en mesure de voir les clients arriver	❐	❐	❐	
Le personnel est en mesure de voir l'ensemble de la salle d'accueil	❐	❐	❐	

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
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 et fonctionnel dans les salles d'entrevue et à l'accueil	❐	❐	❐	
Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n'est laissé sur le comptoir d'accueil	❐	❐	❐	
Le comptoir d'accueil est configuré de manière à ne pas être enjambé (barre d'éloignement, largeur)	❐	❐	❐	

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Le comptoir d'accueil est bien identifié	❐	❐	❐	
Tous les présentoirs sont fixes	❐	❐	❐	
Une affiche rappelant les orientations ministérielles sur la tolérance zéro face à la violence est affichée	❐	❐	❐	
Le comptoir d'accueil et le poste de travail sont montés sur une tribune	❐	❐	❐	
La porte d'entrée se verrouille à distance	❐	❐	❐	

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Le comptoir d'accueil est muni d'espaces de rangement	❐	❐	❐	
Un séparateur est installé à une extrémité du comptoir d'accueil	❐	❐	❐	
Le comptoir d'accueil est séparé des aires de travail par une porte qui peut se verrouiller	❐	❐	❐	
Chaque salle d'entrevue est munie d'une fenêtre qui donne sur la salle d'accueil	❐	❐	❐	
Aucun store n'est installé dans les fenêtres des salles d'entrevue	❐	❐	❐	

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Le mobilier des salles d'entrevue est disposé de manière à ce que le personnel ne puisse pas être coincé	❐	❐	❐	
Aucun objet pouvant être utilisé comme arme ou projectile n'est laissé sur le bureau	❐	❐	❐	
L'employé s'assoit près de la porte de la salle d'entrevue (pour pouvoir sortir rapidement et facilement)	❐	❐	❐	
Chaque salle est munie de deux portes, l'une donne sur les aires de travail et l'autre sur la salle d'accueil	❐	❐	❐	
La porte de sortie du personnel peut être ouverte facilement	❐	❐	❐	

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Un bouton d'appel à l'aide est installé sous la table de travail et est fonctionnel	❐	❐	❐	
Les membres du personnel ont des chaises à roulettes et les clients ont des chaises à pattes	❐	❐	❐	
Le clavier est installé sur une tablette porte-clavier	❐	❐	❐	
Une équipe d'intervention est formée et apte à réagir en cas de problématique d'agressivité de la part de la clientèle	❐	❐	❐	
La table de travail est fixée	❐	❐	❐	

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Le moniteur est attaché à l'aide d'un câble	❐	❐	❐	
Le personnel a été formé à reconnaître les différents avertisseurs sonores (incendie, système d'appel à l'aide) et à réagir adéquatement	❐	❐	❐	
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 facilement accessible	❐	❐	❐	
Le bouton d'appel est discret et accessible uniquement aux employés	❐	❐	❐	

Éléments	Oui	Non	N/A	Commentaires
Le bouton d'appel à l'aide est facile à actionner	❐	❐	❐	
Le système d'appel à l'aide peut être arrêté à partir d'un endroit autre que celui d'où provient l'appel à l'aide	❐	❐	❐	
Le système d'appel à l'aide est vérifié régulièrement	❐	❐	❐	
Le système d'appel à l'aide est installé à chaque endroit où une crise peut se développer	❐	❐	❐	
Le système d'appel à l'aide est entendu et vu dans la salle de repos et/ou tout autre endroit qui pourrait le nécessiter	❐	❐	❐	