

# Comment inspecter pour réduire les risques d'agression ?



Josée Lamoureux  
jlamoureux@asstsas.qc.ca

**QUAND IL S'AGIT DE PRÉVENTION DE LA VIOLENCE, UNE ÉVALUATION OBJECTIVE DE VOTRE ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL S'IMPOSE AFIN D'ASSURER VOTRE SÉCURITÉ. NOUS VOUS PROPOSONS UNE GRILLE D'INSPECTION<sup>1</sup> QUI VOUS AIDERA À OBSERVER DE FAÇON RÉALISTE LES LIEUX OÙ VOUS TRAVAILLEZ CHAQUE JOUR.**

Vous pourrez cibler les risques d'agression sur lesquels vous pouvez agir. Vous repérerez plusieurs risques méconnus ou minimisés. Certains sont même devenus invisibles, car la routine fait en sorte que vous ne voyez plus ce qui vous entoure. Cet outil de prévention vous aidera aussi à déterminer les stratégies requises afin d'assurer votre sécurité au travail.

## **Connaissez-vous vraiment votre milieu de travail ?**

L'inspection est réalisée sous l'angle de la sécurité du travailleur, et non sous celui de la sécurité de la clientèle. Évidemment, la sécurité des uns demeure intimement liée à la sécurité des autres ! Le fait d'optimiser la sécurité du travailleur aura un effet direct sur sa capacité à déployer des soins et des services sécuritaires.

La grille d'inspection de l'environnement de travail présente un tronc commun de questions pour tous les gestionnaires, les préventionnistes ou les travailleurs qui souhaitent prévenir plutôt que guérir. Elle permet de dresser le portrait des risques présents dans un environnement de travail standard, peu importe l'établissement, la mission ou le mandat de l'organisation.

## **L'exemple de la salle d'attente**

Voici quelques questions pour vous familiariser avec l'utilisation de la grille d'inspection. Les photos sont des exemples de situations observées dans une salle d'attente.

### **La salle d'attente est-elle entièrement visible du poste d'accueil ?**

Il est important d'avoir une vue d'ensemble de la salle d'attente. Le fait de repérer rapidement une situation de crise permet d'intervenir de façon précoce et, ainsi, d'éviter l'escalade. Les gens qui attendent sont nécessairement inquiets, souffrants, donc plus intolérants et irritables. Si la salle d'attente comporte des angles morts, où quelqu'un pourrait se cacher, il serait intéressant de recommander l'installation de miroirs d'angle.

### **L'accès aux aires de travail est-il réservé au personnel et sécurisé (carte magnétique, code d'accès) ?**

Les bureaux d'entrevue ou de traitement qui donnent directement dans la salle d'attente peuvent augmenter les risques pour les travailleurs : une personne agressive pourrait s'introduire dans un bureau, s'emparer du matériel, intimider ou agresser un membre du personnel. Il serait recommandé de déplacer les intervenants qui occupent ces bureaux vers une zone plus sécurisée. Les espaces devenus vacants pourraient servir de bureaux polyvalents pour rencontrer les personnes potentiellement agressives et, ainsi, les diriger rapidement vers la sortie au besoin.

*La grille d'inspection de l'environnement de travail présente un tronc commun de questions pour tous les gestionnaires, les préventionnistes ou les travailleurs qui souhaitent prévenir plutôt que guérir.*

## *Le fait de repérer rapidement une situation de crise permet d'intervenir de façon précoce et, ainsi, d'éviter l'escalade.*

### **La salle d'attente est-elle rangée et éclairée ?**

Sinon, gare aux risques de chute pour le travailleur qui voudrait quitter l'endroit rapidement. Il faut aussi évaluer si la capacité d'accueil correspond au nombre de clients : une personne souffrante qui doit demeurer debout par manque de chaises deviendra impatiente et insatisfaite. Diminuer à la source les éléments d'inconfort vise à ne pas susciter les situations de crise.

### **Des objets peuvent-ils devenir des armes ou des projectiles ?**

Il faut faire l'exercice d'épurer les lieux : retirer les objets à la portée des gens, les rendre disponibles à la demande seulement, ou les fixer solidement au comptoir, au mur ou au plancher. On pense à des objets tels les ciseaux, l'agrafeuse, la perceuse, les dossiers, les bibelots, la belle plante décorative, etc. Même les photos personnelles à la vue de tous sont des munitions pour quelqu'un de mal intentionné : « Ce sont vos enfants ? Je reconnais leur uniforme scolaire et le logo de l'école... c'est fou comme il y a des gens dangereux qui circulent autour des écoles de nos jours... ». Et voilà que vous avez peur pour votre sécurité et celle de votre famille !

### **Les chaises ont-elles des pattes de type traîneau et sont-elles attachées ?**

Les chaises avec des pattes individuelles sont plus dangereuses, car ces pattes peuvent être brisées et utilisées comme armes. Les chaises elles-mêmes peuvent être renversées ou lancées. La manœuvre devient impossible si on attache quatre ou cinq chaises ensemble.

### **Modifier l'environnement**

Une fois le portrait complété, vous analyserez les réponses et pourrez modifier immédiatement certains éléments. Vous pourrez aussi formuler des recommandations sur ce qui sera modifié dans un deuxième temps afin d'obtenir une sécurité optimale des lieux.

Ultimement, il restera des risques sur lesquels vous ne pouvez agir directement. Il faudra alors mettre en place des stratégies pour compenser ces risques et toujours assurer votre sécurité. Devant une situation d'agressivité réelle ou potentielle, une réflexion s'impose.

- Est-ce raisonnable d'entreprendre ou de poursuivre l'action/l'intervention/la tâche ?
- Est-ce absolument nécessaire ?
- Est-ce absolument nécessaire maintenant ?
- Est-ce à n'importe quelles conditions ?



*La salle d'attente est-elle propre et entièrement visible du poste d'accueil ? La capacité d'accueil est-elle adaptée à l'affluence ?*



## Les services de l'ASSTSAS

L'évaluation des risques de votre environnement de travail est une occasion judicieuse de demander l'aide d'un conseiller de l'ASSTSAS.

- **Conseil et assistance technique** dans tous vos projets en prévention de la violence.
- **Formations en prévention de la violence** selon la clientèle desservie, le mandat de l'organisation, et le niveau de violence vécu : Oméga, Réactions sécuritaires Alpha, Approche relationnelle de soins, Prévention des comportements agressifs et perturbateurs.

[asstsas.qc.ca/dossier-thematiques/agressions-violence](http://asstsas.qc.ca/dossier-thematiques/agressions-violence)

## *Il faut faire l'exercice d'épurer les lieux : retirer les objets à la portée des gens, les rendre disponibles à la demande seulement, ou les fixer solidement au comptoir, au mur ou au plancher.*

Ainsi, vous ne donnerez pas un rendez-vous à une personne qui a manifesté de l'agressivité lors de son dernier passage sans vous demander si c'est absolument nécessaire de la revoir. Si la réponse est oui, vous vous demanderez si c'est absolument nécessaire de la voir maintenant. La réponse peut être oui, mais elle peut être non, car vous déciderez de lui donner le dernier rendez-vous de la journée afin de choisir le moment où l'achalandage de la salle d'attente est au plus bas et que vos collègues sont encore disponibles pour intervenir si nécessaire.

Et finalement, est-ce à n'importe quelles conditions ? Décidez-vous d'exécuter votre tâche au point de mettre votre sécurité en danger ? Assurément non. Vous devrez alors prendre le temps de mettre en place ce qu'il faut pour assurer votre sécurité : enlever tous les objets de la salle d'attente, attendre la présence des collègues, ren-

contrer cette personne en présence de deux intervenants, dans un bureau près de la sortie, et vous assurer d'avoir toujours accès rapidement à une issue.

### **Unir les efforts en prévention**

Cela est une nécessité ! Cette union des forces vous permettra de répondre par l'affirmative à la question : est-ce raisonnable d'entreprendre ou de poursuivre cette action, cette intervention ou cette tâche ? Dans ce cas, votre milieu de travail sera sécuritaire et, par le fait même, vos soins et vos services aussi ! ■

#### RÉFÉRENCE

1. Grille d'inspection de l'environnement de travail ([asstsas.qc.ca/grille-violence](http://asstsas.qc.ca/grille-violence)).

*Les objets pouvant être utilisés comme armes ou projectiles doivent être retirés/fixés/contrôlés.*



*Les chaises ont un empattement de type traîneau et sont attachées ensemble pour éviter d'être lancées ou renversées.*



*Salle d'attente rangée et sécuritaire.*

