

Repères pour aménager un bureau de travail sécuritaire



Yves Proulx
yproulx@asstsas.qc.ca

En matière de prévention des agressions, une question revient souvent : quels critères d'aménagement sont à respecter afin de rendre sécuritaire un bureau de travail ? La variété de configurations possibles des bureaux dans les établissements du secteur requiert de tracer des lignes directrices.

Pour évaluer la sécurité d'un bureau, il faut d'abord déterminer s'il se trouve dans une zone restreinte ou publique de l'établissement.

La zone restreinte consiste en un secteur réservé pour des réunions professionnelles et des tâches administratives et de programmation : aire pour le service d'appels des infirmières d'Info-santé, local de rencontre pour les auxiliaires familiales, aire de repos du personnel, etc. Les clients et les visiteurs ne peuvent pas y circuler à moins d'être accompagnés d'un intervenant.

En général, des portes munies de serrure ou avec accès par carte magnétique contrôlent l'entrée d'une zone restreinte. La probabilité de rencontrer un intrus demeure faible. Certaines précautions énoncées dans cet article sont donc moins cruciales dans ce cas.

Dans la zone publique, se retrouvent des locaux conçus pour un usage collectif ou pour différents services à la clientèle : salle d'attente, poste d'accueil¹, salle d'examen, local de formation ou de thérapie de groupe, bureau de consultation ou d'entrevue, etc. La circulation des clients et des visiteurs y est courante, moins encadrée et moins surveillée. Les locaux d'une zone publique doivent donc être aménagés en conséquence. La probabilité de rencontres imprévues avec une personne insatisfaite, agitée ou en colère y est plus grande.

Un bureau situé dans une zone publique ou utilisé pour recevoir des clients doit être accueillant et confortable, mais neutre et exempt d'armes potentielles.

Aménagement sécuritaire

Un bureau situé dans une zone publique ou utilisé pour recevoir des clients doit être accueillant et confortable, mais neutre et exempt d'armes potentielles. Il faut considérer la possibilité d'être confronté à des individus qui risquent de perdre leur contrôle.

Tous les objets mobiles peuvent se transformer en armes potentielles. Toutefois, certains sont plus susceptibles d'être saisis, projetés, brisés et utilisés pour menacer ou même frapper un travailleur lors d'un accès de colère. Non nécessaires au travail, ils doivent être retirés du bureau : bibelot, presse-papier, trophée, etc. D'autres accessoires doivent être placés hors de portée ou rangés : brocheuse, coupe-papier, cintre en métal, portemanteau (peut être remplacé par un crochet), ciseaux, etc. De plus, il vaut mieux visser cadres et tableaux au mur plutôt que simplement les accrocher. Ce compromis répond à la fois à vos besoins pratiques et esthétiques et aux enjeux de sécurité.

Par ailleurs, afin d'éviter d'être vulnérable à l'intimidation ou aux menaces, il faut parfois songer à enlever les objets qui permettent d'identifier les proches et ne pas

afficher les coordonnées personnelles des intervenants : photos de famille et scolaires avec le logo de l'école des enfants, numéros de téléphone des membres du personnel, horaire de travail, liste des employés disponibles pour le temps supplémentaire, etc.

Proximité de l'aide en cas de danger

La situation d'un bureau influe aussi sur sa sécurité. Se trouve-t-il dans un secteur isolé de l'établissement ou près d'autres travailleurs qui peuvent assurer une certaine surveillance et réagir en cas de danger ? De même, il faut tenir compte des services offerts et des clients rencontrés. Les probabilités d'agressions verbales ou physiques sont plus grandes avec des clients ayant des problèmes de dépendance aux drogues et à l'alcool qu'avec ceux en soins prénataux.

Pour les activités avec des clients ou des visiteurs présentant un potentiel de dangerosité plus élevé, il convient de privilégier un local situé près de l'entrée/sortie. Ainsi, en situation de tension ou de crise, s'il devient nécessaire d'inviter une personne à quitter l'établissement, la distance d'accompagnement vers l'extérieur sera plus courte. On diminue ainsi la probabilité que ce client s'en prenne à quelqu'un sur son parcours.

Prévention de la violence

Indicateurs de risque à court terme

- Antécédents de violence
- Intoxication
- Agitation psychomotrice
- Modification soudaine des habitudes
- Menace
- Désorganisation de la pensée ou de la conduite
- Mise à distance des personnes de l'entourage (incapacité ou refus de maintenir le lien)
- Présence de stressseurs : perte d'emploi, séparation, problème de logement, difficulté financière, douleur, souffrance, etc.

Autres indices cliniques

- Introspection difficile
- Attitude négative
- Symptôme actif de maladie grave
- Impulsivité
- Résistance au traitement

Un moyen de communication pour demander de l'aide doit être facilement accessible : téléphone, interphone, bouton d'urgence fixe ou mobile (souvent appelé bouton panique), etc. Le bouton d'urgence fixe doit être facile à atteindre, mais aussi placé afin d'éviter les fausses alertes. Dans certains milieux, en absence de bouton d'urgence, un sifflet s'est avéré un moyen peu dispendieux pour attirer l'attention et créer une diversion. Il offre une portée beaucoup plus efficace que la voix pour appeler à l'aide !

La sécurité d'un bureau peut également changer selon l'horaire. En dehors des heures ouvrables, l'aide disponible diffère-t-elle ? Est-elle réduite ou absente ? Ces informations détermineront la liste des gens que l'on peut accueillir ou non en dehors des heures normales de travail. L'établissement doit établir une politique claire à ce sujet et le travailleur doit la respecter.

Par ailleurs, l'intervenant peut laisser la porte du bureau ouverte pour faciliter la surveillance. S'il faut fermer la porte pour des raisons de confidentialité ou à cause du bruit, une fenêtre doit permettre l'observation du local. Une porte fermée ne doit pas être verrouillée, et ce, afin que les collègues puissent prêter assistance sans délai. En situation d'urgence, personne n'a le temps d'attendre qu'on trouve un passe-partout !

Éviter les pièges

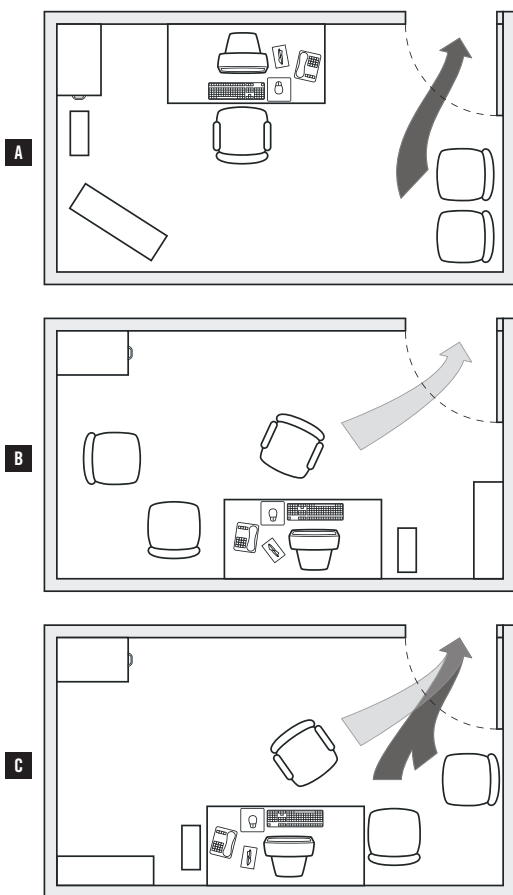
Une considération importante dans l'aménagement et l'utilisation d'un bureau à des fins d'intervention avec un client consiste à éviter d'être pris au piège. Ce principe s'applique à la fois à l'intervenant et au client.

Tout le monde sait qu'un intervenant ne doit pas risquer de se faire coincer dans son bureau par un client menaçant ou agressif. Il doit être libre de sortir pour aller se réfugier ou chercher de l'aide. Par contre, moins de personnes prêtent attention au fait qu'il faut aussi éviter de coincer un client ou de lui en donner l'impression : cela peut faire monter les tensions, favoriser une escalade et compromettre la sécurité.

L'intervenant doit apprendre à décoder les signaux verbaux et non verbaux. Certaines formations de l'ASSTSAS peuvent l'informer sur ce sujet (ex. : Oméga, Réactions sécuritaires Alpha). Lorsqu'un client s'agite et manifeste son désir de quitter, il ne faut surtout pas tenter de le retenir à tout prix. De telles situations surviennent : un client paniqué ou en colère, dans sa hâte de fuir ou de quitter les lieux, pousse ou frappe un intervenant seulement parce que celui-ci se trouve sur sa trajectoire. Cet intervenant est souvent surpris par des réactions qu'il n'a pas anticipées.

Si la sortie ne peut être accessible à la fois pour l'intervenant et le client, il faut placer l'intervenant près de la sortie (**illustration 1**). En situation de violence potentielle, l'intervenant devra rapidement choisir de sortir ou de laisser le passage libre au client. Dans tous les cas et selon la configuration des lieux, une réflexion s'impose à l'intervenant.

- Où est son issue ?
- Lorsqu'il est dos à la porte ouverte, est-il exposé à l'arrivée surprise d'une personne ?
- Si la table de travail fait face à la porte, risque-t-il d'être coincé entre elle et le mur ? Y a-t-il une possibilité de fuite ?
- Un meuble peut créer une barrière de protection entre lui et le client. Peut-il aussi être un obstacle à sa fuite ?
- À défaut de pouvoir déplacer le mobilier convenablement et au lieu de rester derrière son bureau lors d'une entrevue avec un client, l'intervenant peut déplacer sa



1 Un même local permet différentes configurations, avec leurs avantages et leurs désavantages. Ici, l'intervenant ne peut utiliser sa table de travail comme obstacle.
 a) L'intervenant risque d'être coincé par le client. Le client peut fuir.
 b) L'intervenant peut fuir. Le client peut se sentir coincé.
 c) L'intervenant peut fuir. Le client peut fuir.

chaise et se placer dans une position pour avoir accès à la sortie (**illustration 2**). Le prétexte de vouloir « être plus proche » du client peut être une bonne justification.

- S'il rencontre des clients potentiellement violents, une deuxième issue peut-elle être aménagée ? Cette sortie peut déboucher sur un corridor ou sur un bureau voisin et servir seulement en cas d'urgence (**illustration 3**).

Salle d'entrevue particulière

Il n'est pas toujours possible de réunir toutes ces caractéristiques afin de rendre un bureau de travail très sécuritaire. Il arrive donc que des intervenants agissent dans des circonstances plus à risque pour leur sécurité : entrevue avec un client ayant un historique de violence ou des propos et un comportement menaçants, rencontre en dehors des heures ouvrables alors qu'il y a peu d'intervenants dans l'établissement et certaines entrevues difficiles comme dans le cas des intervenants de l'accueil psychosocial. À ce sujet, il est important d'être à l'écoute des informations que communiquent les préposés à l'accueil ; ils sont souvent les premiers à observer des indices pouvant être liés à des comportements à risque.

Dans toutes ces situations, l'intervenant doit assurer sa sécurité. Plutôt que d'utiliser son bureau habituel, il optera pour une salle polyvalente ou une salle d'entrevue adaptée pour ces circonstances (**illustration 4**).

- Ce local possède deux issues pour permettre la fuite du client et de l'intervenant et leur éviter de se sentir et d'être coincés.
- Il se situe près de l'entrée et de la salle d'accueil pour faciliter la surveillance et la sortie vers l'extérieur.
- Il offre une vue partielle à travers une fenêtre semi-opaque.
- L'insonorisation permet d'entendre les bruits sans décoder une conversation normale.
- Le local est dépouillé des objets habituels pour ne garder que l'essentiel comme le téléphone, le bouton d'urgence.
- Les meubles y sont placés pour créer un obstacle entre le client et l'intervenant ; si une table légère est utilisée, il faut la fixer afin d'éviter que le client la renverse ou la pousse vers l'intervenant pour le coincer au mur.
- Le local est suffisamment grand pour y recevoir un client et des membres de sa famille.

Pour un environnement sécuritaire

En plus de l'aménagement du bureau de travail, plusieurs autres éléments agissent directement ou indirectement sur la sécurité des intervenants :

- politique de gestion de la violence
- procédure de code blanc
- système d'identification des clients présentant un potentiel de dangerosité
- grille d'inspection de l'environnement de travail²
- indicateurs de risque
- caractéristiques de la salle d'attente : disposition, surveillance, information, délai d'attente, mobilier sécuritaire difficile à lancer, etc.
- signalisation appropriée pour bien informer les visiteurs
- présence d'un gardien de sécurité
- caméra de surveillance
- zones qui peuvent être verrouillées au besoin : soirée, fin de semaine, dîner, etc.
- verrouillage des accès non surveillés ; porte arrière vers le stationnement, sortie d'urgence (attention aux portes laissées ouvertes l'été)
- bon éclairage de chaque zone
- sécurité de l'environnement extérieur : stationnement, éclairage, végétation, etc.

La disposition de l'aménagement de certains bureaux devra être revue afin de s'assurer d'un environnement de travail sécuritaire. Les contraintes d'espace et l'impossibilité de changer le mobilier représentent souvent les principales difficultés. Parfois, le tout se confond aussi avec des considérations personnelles qui entrent en compétition avec les aspects sécuritaires. Un peu d'imagination permet alors de trouver un compromis.

Toutefois, prenez garde aux initiatives spontanées. Il ne faudrait pas créer de nouveaux risques en faisant des modifications irréfléchies. Par exemple, à la suite d'une recon-

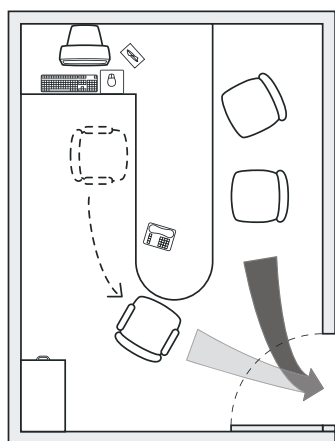
Il n'existe pas de solution unique pour prévenir les agressions par l'aménagement sécuritaire d'un poste. Il faut tenir compte de la situation de travail de chacun, des activités exercées et de la clientèle reçue.

figuration du bureau, un intervenant s'est vu incapable d'utiliser le bouton d'urgence, puisque ce dernier, fixé au mur, n'avait pas été déplacé lors du réaménagement. Un oubli lourd de conséquences.

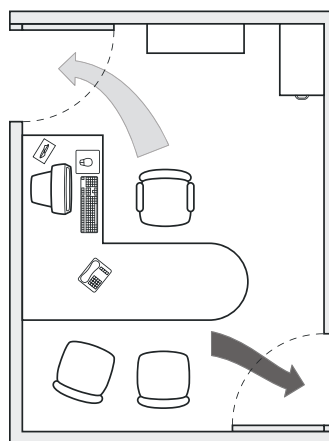
Il n'existe pas de solution unique pour prévenir les agressions par l'aménagement sécuritaire d'un poste. Il faut tenir compte de la situation de travail de chacun, des activités exercées et de la clientèle reçue. À cause de la diversité des tâches et des mandats, les travailleurs de la santé ne sont donc pas tous exposés aux mêmes risques. Toutefois, chaque intervenant peut améliorer sa sécurité en adoptant quelques correctifs de base, en demeurant vigilant et en choisissant, quand c'est nécessaire, des approches sécuritaires alternatives qui tiennent compte de sa propre situation. ■

RÉFÉRENCES

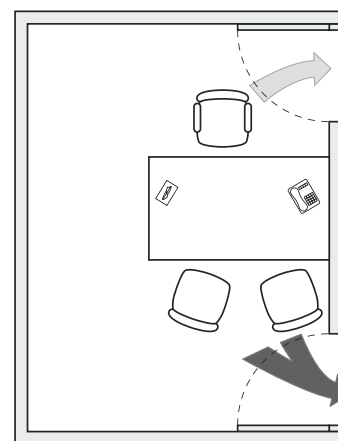
1. ASSTSAS. (2017). *L'aménagement d'un poste d'accueil*, GP72. (asstsas.qc.ca/gp72).
2. ASSTSAS. (2018). *Grille d'inspection de l'environnement de travail*. (asstsas.qc.ca/grille-violence).



2 Afin d'éviter de se retrouver coincé par le client, l'intervenant diminue le risque en déplaçant sa chaise plus près de la porte et en occupant cet espace. Le client peut fuir. La table de travail peut servir d'obstacle entre le client et l'intervenant.



3 L'intervenant peut fuir par une sortie vers le bureau voisin. Le client peut fuir. La table de travail peut servir d'obstacle entre le client et l'intervenant.



4 L'intervenant peut fuir par la deuxième sortie. Le client peut fuir. L'intervenant peut se protéger derrière la table de travail. Il y a peu d'objets dans le local.