

VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Processus de l'évaluation des risques



Tendez la main. Agissez contre la violence.

WorkplaceNL

Health | Safety | Compensation

The French translation of this document (the “unofficial French translation”) has been provided by the Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (“FFTNL”). WorkplaceNL produced the original English version of this document (the “official English version”), but has not reviewed the unofficial French translation for accuracy. WorkplaceNL has permitted FFTNL to produce this unofficial French translation solely for informational purposes, and it is provided without warranty, guarantee, or responsibility of any kind, either express or implied.

The exclusive official language of the official English version, as well any legislation, regulation, policies, and/or procedures referenced therein, is English. Any discrepancies or differences between the unofficial French translation and the official English version are not binding and have no legal effect for compliance, enforcement, or entitlement purposes. WorkplaceNL and its employees shall not be liable for any claims, costs, losses or damages of any nature, either direct or indirect, that may arise as a result of reliance on the unofficial French translation.



Facteurs de risques spécifiques qui contribuent à la violence en milieu de travail :

- 1. Travail avec des personnes instables**
- 2. Travail avec le public**
- 3. Fournir des services, des soins, des conseils ou de l'éducation**
- 4. Travailler seul.e ou en petits nombres**
- 5. Travailler tard le soir**
- 6. Un organisme soumis à une période de changements organisationnels intenses**

Table des matières

Introduction	5
Évaluation des risques de violence au travail.....	6
Outil d'évaluation du risque de violence en milieu de travail	7
ÉTAPE 1. IDENTIFIER LES DANGERS	8
ÉTAPE 2. ÉVALUER LES RISQUES	16
ÉTAPE 3. TROUVER DES SOLUTIONS.....	18
ÉTAPE 4 : FAIRE DES RECOMMANDATIONS ET LES METTRE EN OEUVRE	26
Exemples	28
MODÈLE : Outil d'évaluation des risques de violence au travail	29
MODÈLE : Énoncé de la politique de prévention de la violence au travail.....	30
MODÈLE : Formulaire de rapport d'un incident de violence.....	32
MODÈLE : Outil d'évaluation du risque de violence en milieu de travail	34

Introduction

Dans la réglementation de Terre-Neuve-et-Labrador sur la Santé et la Sécurité au travail, on définit la violence comme “la tentative ou l’usage de la force physique pour blesser un.e employé.e et sont inclus des menaces verbales ou un comportement qui donnent à l’employé.e des raisons de croire qu’il ou elle risque d’être blessé.e”



La violence en milieu de travail se présente sous diverses formes, notamment :

- Un comportement menaçant
- Des menaces verbales ou écrites
- Le harcèlement
- Des attaques physiques
- De l’abus verbal

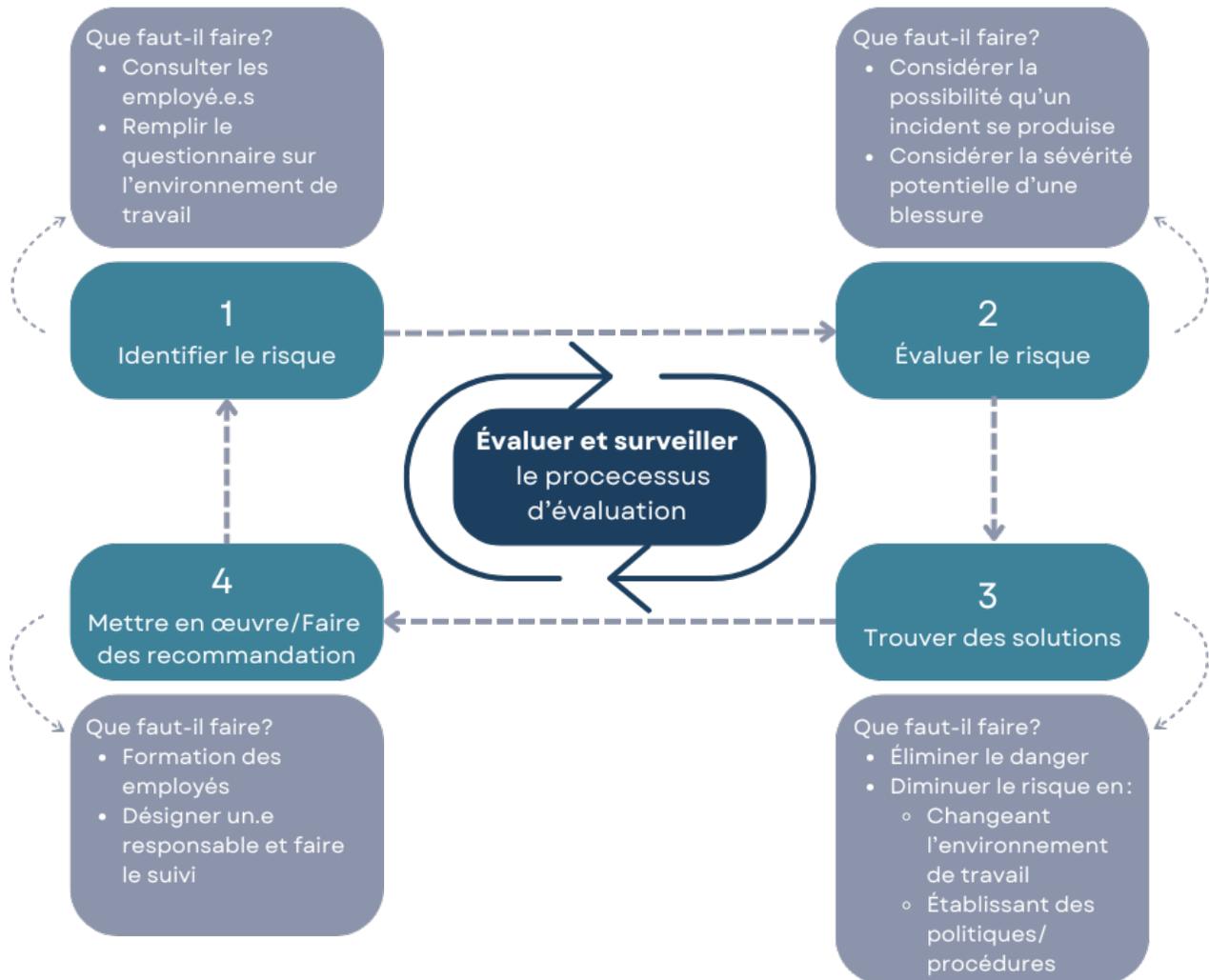
Chaque fois qu’il y a un risque de violence au travail, les employeurs doivent effectuer une évaluation de risque. Ce guide présente un processus en 4 étapes qui permet aux employeurs d’effectuer une évaluation de risque en milieu de travail en :

1. Identifiant le danger
2. Évaluant le risque
3. Trouvant des solutions
4. Faisant/mettant en œuvre des recommandations

Pour de l’aide supplémentaire, sont inclus des documents et un outil d’évaluation des risques en milieu de travail.

Évaluation des risques de violence au travail

Processus en 4 étapes



Outil d'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Instructions à compléter

Cet outil d'évaluation du risque sur 5 colonnes vous aidera à identifier les activités ou les zones qui mettent les employé.e.s en danger de violence en milieu de travail.

Après avoir identifié tous les dangers présents, il faut évaluer le niveau de risque de chacun. Cette information vous aidera à trouver des solutions qui fonctionnent pour votre compagnie ou organisme.

Danger	Niveaux de risque	Contrôles en vigueur	Contrôles recommandés	Personne responsable Date visée
Le « Sondage des employés sur la prévention de la violence » et le « Questionnaire sur l'environnement de travail » vous aident à identifier les dangers dans votre milieu de travail.	<input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Mod. <input type="checkbox"/> Bas Évaluer le niveau de risque en considérant la possibilité d'une blessure et sa sévérité potentielle au moyen de l'outil d'Évaluation du risque.	Que faites-vous présentement dans votre milieu de travail pour faire baisser le risque de violence? Est-ce que ça fonctionne? Utilisez « Trouver des solutions » pour vous aider à déterminer si ce que vous avez présentement est adéquat.	Que pouvez-vous faire d'autre pour mieux sécuriser votre milieu de travail? Au moyen de « Trouver des solutions » vous pouvez trouver d'autres solutions. Faire des recommandations pour vous aider à rédiger des recommandations efficaces à l'employeur.	Identifier une personne qui va s'assurer que les solutions sont efficaces et que les employé.e.s ont été formé.e.s. Choisir une date cible pour avoir toutes les solutions en place. Il est important de noter les dates pour faire un suivi.
Voir étape 1	Voir étape 2	Voir étapes 3 et 4	Voir étape 3	Voir étape 4

ÉTAPE 1. IDENTIFIER LES DANGERS

Pour identifier les dangers, on commence par recueillir des informations sur le travail effectué et l'endroit où il s'effectue. Évaluez de façon critique votre environnement de travail. Parlez à vos employé.e.s pour recueillir leurs observations et leurs opinions. Le modèle de Sondage des employé.e.s pour la prévention de la violence ainsi que le Questionnaire sur l'environnement de travail devraient vous aider à identifier les dangers dans votre milieu de travail.

Vous devriez aussi considérer les expériences de travail précédentes des employé.e.s dans votre milieu de travail, les expériences au travail dans des milieux semblables ainsi que l'endroit et les circonstances où le travail a lieu.

Questionnaire sur le milieu de travail

Ce questionnaire devrait vous aider à identifier les dangers dans votre environnement de travail. Une fois le danger identifié, mettez-le dans une catégorie et inscrivez-le dans la colonne 1 de l'Évaluation du risque de violence au travail.

1. Liste des tâches qui demandent de l'interaction avec le public.

2. Tâches effectuées par les employés.

- Transactions monétaires _____
- Vente ou distribution d'alcool ou de médicaments _____
- Soins de santé ou services sociaux _____
- Sécurité ou respect de la loi _____
- Autre _____

3. Est-ce que ces interactions ont le potentiel de provoquer la colère d'un.e client.e? Lesquelles?

4. Est-ce que les employé.e.s travaillent seul.e.s? Si oui, qui, quand et pendant combien de temps?

N’oubliez pas...

Certaines activités au travail mettent les employé.e.s en plus grand danger de violence.

Parmi celles-ci:

- Le travail avec le public
- La manipulation d’argent, d’objets précieux, de médicaments prescrits
- Les inspections ou fonctions de respect de la loi
- Fournir des services, de l’aide, des conseils ou de l’éducation
- Travailler avec les personnes instables
- Travail dans des endroits où l’on sert de l’alcool
- Travailler seul.e ou en petit nombre
- Le travail dans un environnement communautaire
- Conduire un véhicule
- Travailler tard le soir ou tôt le matin
- Se déplacer dans les transports publics dans la journée de travail

Choisir une zone grisée peut indiquer qu’il y a quelque chose à faire.

Stationnement	Oui	Non
Les parcs de stationnement sont-ils suffisamment éclairés? Si non, où faut-il mettre un éclairage supplémentaire?		
Est-ce que les parcs de stationnement sont près des lieux de travail?		
Est-ce que les parcs de stationnement sont isolés? Si oui, où sont-ils?		
Est-ce que les parcs de stationnement sont surveillés par un service de sécurité ou fermés par des barrières quand ils ne sont pas utilisés?		
Y a-t-il des signes visibles qu’il y a un système de sécurité en service?		
Est-ce que des véhicules stationnés ont été vandalisés?		
Y a-t-il une personne disponible pour accompagner les employé.e.s à leur véhicule ou à l’arrêt de bus dans l’obscurité?		
Est-ce que les parcs de stationnement sont situés à proximité d’édifices ou de commerces qui risquent d’être la cible de crimes violents (par ex. banques, bars)?		
Y a-t-il des signes de vandalisme ou d’activité illégale?		
4. Est-ce que les employé.e.s travaillent seul.e.s? Si oui, qui, quand et pendant combien de temps?		

Éclairage	Oui	Non
L'éclairage intérieur est-il adéquat?		
Si non, où faut-il installer d'autres lumières?		
Est-ce que l'extérieur de l'édifice est bien éclairé? Si non, où faut-il installer des lumières supplémentaires?		
Est-ce que l'éclairage extérieur est vérifié avant la tombée de la nuit?		

Extérieur de l'édifice et limites	Oui	Non
Est-ce que l'édifice ou le lieu de travail est situé à proximité de bâtiments ou commerces qui risquent d'être la cible de crimes violents (par ex. banques, bars)?		
Est-il situé dans une zone à forte criminalité?		
Y a-t-il des signes de vandalisme ou d'activité illégale?		
Est-ce que l'endroit ou l'extérieur des sites de travail sont bien éclairés?		
Est-ce que toutes les entrées et sorties sont bien éclairées?		
Est-ce qu'on peut voir les entrées et les sorties de la rue?		
Est-ce que les entrées et les sorties sont isolées des autres bâtiments ou lieux de travail?		
Y a-t-il des arbres, buissons, plantes ou objets qui bloquent la vue?		
Y a-t-il des signes pour alerter les client.e.s sur la vidéo-surveillance ou la sécurité?		
Y a-t-il des barrières pour limiter l'accès public à la propriété?		

Sécurité en milieu de travail	Oui	Non
Y a-t-il un système de sécurité dans votre milieu de travail?		
Y a-t-il des agents de sécurité dans votre édifice?		
Y a-t-il des affiches qui indiquent qu'il y a un système de sécurité?		
Y a-t-il des caméras de sécurité ou des miroirs situés dans des lieux qui pourraient dissuader des agresseurs potentiels?		
Combien d'entrées/sorties y a-t-il dans votre (vos) édifice(s)? Nombre :		
Est-ce que toutes les entrées et sorties sont verrouillées?		
Est-ce que les sorties sont indiquées clairement et bien éclairées? Si non, où sont-elles situées?		
Est-ce qu'il faut avoir une carte d'identité d'employé.e ou codée pour entrer?		
Est-ce que les cartes codées ou d'identité sont désactivées quand un.e travailleur.se n'est plus employé.e par la compagnie?		

Comptoirs publics ou de magasin	Oui	Non
Est-ce qu'on se sert de systèmes d'intercom et de sonnettes d'entrée avec caméras?		
Y a-t-il des alarmes (silencieuses ou audibles) installées sur les portes?		
Les visiteurs doivent-ils signer pour entrer ou sortir?		
Y a-t-il des affiches indiquant tolérance zéro pour la violence et qui sont destinées aux visiteurs et à la clientèle (par ex. quantité limitée d'argent sur les lieux, ne pas frapper, interdit de donner des coups ou cracher etc.)?		
Est-ce que les édifices sont reliés à d'autres qui n'ont pas de sécurité?		
Est-ce que les codes de sécurité et les mots de passe sont changés lorsque des employé.e.s ne travaillent plus pour la compagnie?		
Est-ce que les codes de sécurité et les mots de passe sont changés souvent?		
Est-ce que les employé.e.s ont des boutons de panique ou des alarmes personnelles?		
Ya a-t-il des affiches ou des images obstruant la vue dans les fenêtres?		
Est-ce qu'on se sert des portes-fenêtres quand il fait nuit?		
Y a-t-il des petits espaces sous les escaliers où des personnes pourraient se cacher?		
Y a-t-il des salles vides qui devraient être verrouillées?		

Salles de réception/d'attente	Oui	Non
Est-ce que la salle d'attente est facilement identifiable et accessible?		
Les employé.e.s à l'entrée peuvent-ils/elles facilement voir les visiteurs?		
Y a-t-il toujours du personnel à la réception?		
Est-ce que le public peut entrer dans l'édifice quand il n'y a personne à la réception?		
L'éclairage est-il suffisant?		
Y a-t-il des vitres à la réception pour séparer les employé.e.s du public?		
Y a-t-il des agents de sécurité dans la salle de réception et d'attente?		
Y a-t-il une alarme ou un bouton de panique au bureau de la réception?		
Est-ce qu'on fournit des alarmes personnelles aux employé.e.s?		
Existe-t-il d'autres moyens d'obtenir de l'aide?		
Y a-t-il des objets, des outils ou de l'équipement dont quelqu'un peut se servir comme d'une arme?		

Y a-t-il des caisses enregistreuses situées près d'une fenêtre et visibles de l'extérieur?		
Y a-t-il des vitres sur les comptoirs pour les séparer du public?		
Est-ce que les employé.e.s derrière le comptoir peuvent voir clairement les clients?		
Est-ce que les employé.e.s se tiennent sur une plateforme surélevée derrière le comptoir?		
Est-ce que la hauteur des comptoirs est supérieure au niveau de la ceinture des clients?		
Y a-t-il du personnel derrière le comptoir à tout moment?		
Est-ce qu'on demande aux employé.e.s de travailler seul.e.s?		
L'éclairage est-il suffisant?		
Le comptoir est-il équipé d'une alarme ou d'un bouton de panique?		
Est-ce qu'on fournit des alarmes personnelles aux employés?		
Existe-t-il d'autres moyens pour obtenir de l'aide?		
Y a-t-il des objets, outils ou de l'équipement dont quelqu'un peut se servir comme d'une arme?		
Est-ce que les employés comptent l'argent liquide à la fin de leur travail?		
Est-ce que les étagères sont assez basses pour ne pas bloquer la vue de la clientèle?		

Salles de réunion	Oui	Non
Y a-t-il des boutons de panique ou des systèmes d'alarme dans toutes les salles?		
Est-ce que la position des meubles permet une sortie rapide des employé.e.s?		
Est-ce que les bureaux sont situés dans des lieux isolés?		
Est-ce que les salles de réunion sont situées dans des lieux sécurisés?		
Est-ce que les salles de réunion sont situées à l'extérieur des lieux sécurisés?		
Est-ce que vous rencontrez le public dans les salles de réunion?		
Les visiteurs ou clients ont-ils la permission d'être dans les lieux sécurisés?		

Bureaux	Oui	Non
Est-ce que les employé.e.s rencontrent le public dans leur bureau?		
Les bureaux sont-ils installés pour faciliter une sortie rapide par les employé.e.s?		

Comptoirs publics ou de magasin	Oui	Non
Y a-t-il des objets en vue qui pourraient servir d'arme?		
Les bureaux sont-ils situés dans des endroits isolés?		
Cages d'escalier	Oui	Non
Y a-t-il sous les escaliers des endroits où des personnes peuvent se cacher?		
Est-ce que les portes des cages d'escalier se verrouillent automatiquement derrière vous ?		
Ascenseurs	Oui	Non
Avant d'entrer dans l'ascenseur pouvez-vous voir s'il y a quelqu'un à l'intérieur?		
Y a-t-il un téléphone d'urgence ou un bouton d'appel dans chaque ascenseur?		
Préparation aux urgences et réponse aux situations d'urgence	Oui	Non
Existe-t-il un programme de préparation aux urgences et aux comportements à adopter en cas d'urgence?		
Les numéros d'urgence sont-ils affichés?		
Est-ce que les sorties et les lieux de travail ont été conçus en fonction d'une sortie rapide?		
Est-ce que les meubles et l'équipement ont été placés de façon à faciliter une sortie rapide?		
A-t-on désigné une salle de refuge pour les employés en cas d'urgence?		
Y a-t-il des coins ou des endroits où des personnes pourraient se cacher?		
Existe-t-il un protocole écrit pour rapporter un incident?		
Y a-t-il des séances de debriefing avec les employé.e.s à la suite d'un incident?		
Toilettes	Oui	Non
Est-ce que le public peut se servir des toilettes du personnel?		
Peut-on éteindre les lumières des salles de toilettes de l'intérieur?		
Est-ce qu'on vérifie les salles de toilettes avant de partir à la fin de la journée?		

Sondage des employé.e.s sur la prévention de la violence en milieu de travail

Dans la réglementation de la santé et la sécurité au travail de Terre-Neuve-et-Labrador, on définit la violence comme « la tentative ou la pratique de la force physique pour blesser un.e employé.e et cela comprend des menaces ou un comportement qui donne à penser à l'employé.e qu'il ou elle est en danger. »

Profil de l'employé.e

1. Où est situé votre poste de travail régulier? _____
2. Quel est votre poste actuel? _____
3. Depuis combien de temps être-vous employé.e dans ce poste? _____
4. Êtes-vous employé.e à plein temps ou à temps partiel? _____
5. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? _____

15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60+
-------	-------	-------	-------	-------	-----

Profil sur la violence

1. Y a-t-il une politique et des procédures écrites sur la prévention de la violence en milieu de travail?
_____ Oui _____ Non _____ Je ne sais pas
2. Avez-vous été victime de violence au travail comme employé.e de cette compagnie?
_____ Oui _____ Non

Si oui, de quel(s) type(s)?

Type de violence	Oui	Non	Commentaires
1. Violence verbale			
2. Menaces verbales			
3. Violence physique			

3. Qui vous a agressé.e (par ex. client.e, public, patient.e, collègue etc.)

4. Êtes-vous au courant d'incidents de violence qui ont affecté des collègues?

Oui Non

5. Vous sentez-vous en danger de violence dans votre poste?

Oui Non

Description :

6. Avez-vous suivi une formation pour répondre efficacement à la violence?

Oui Non

7. Avez-vous rapporté l'incident de violence que vous avez subi?

Oui Non

8. Savez-vous comment rapporter un incident?

Oui Non

vH5 D9 '&'vJ5 @ 9F' @G'F=GEI 9G'

Wj^Aq aA~ d} Aa~ *^iAa.c Aa^} caa. EiaAe oq.ca~ ^iA[~ iA..c|{ a^iA^A q^a~ A~ A
aa~ *^iA[~ iA^A{ }||^..Ea qAaA aca A^A^ i.Aa q.a..Ae Aa caa Ew^A.ca~ aea } A
&aa~ ^Aq[~ .Aa^iAaA q i a^iAq[.A-|oA[~ iA..a~ a^Aa q |^} &Ae Aa caa Eia

O^A aea A^A d^ q.Aq.ca~ aea } A^A a~ ^o.A[} oAa[] } .aa|^A} Aa } ^A A oA^A[} oA
.]..aa~ ^o.Ae caa q.a..A} A q a~ A^A caa Eo^i caa .A[} oA..caq[.A oA qe d^A[} E
Oe^ i^: E[~ .A^A q a aA^A^ a^ oAa q c.Aa q d^A q a~ A^A caa EoAa^..[~ .Aq[~ A
d[~ q^i^: A^A d^ } |^A q d^ A q |^A^ a[~ ||aa } oq[~ .Aa^iAaA aea^iA d^ i a^iA
|^A a~ ^o.A

Sj i^~ ^Aq[~ .A.ca~ ^: A^Aa~ *^iA^A q |^} &Ae Aa caa Eia q~ a|a: A a A^A q .o.A
o~ q a~ c.Aa

FÈ Gjhi Ujcb .A B A^A[~ q^A A a~ A^A caa A q aca Eo c: A q A a a^A aea^A~ A~ A
aa~ ^o.Aa~ .A^A q[a q a^A^ A a^A a~ A^A caa A^oA[]..A~ A~ a|a dN

GÈ 9l dff]YbW`df fUUV`YXUbg`W`]Yi`XYfUj Uj` :a dE } Aa } [ic.Aa~ .A^A aea...
a^A^ } aea^A aea~ ^o.Aa^A q |a E] .Ea aE

HÈ 9l dff]YbW`XYfUj Uj` .~ ^i|^A^oA q c] ..a} &Aa^A aea d^A^i.[} ^o.A^ a[c
[&~]..A^A[.cN

F=GEI 9'1'DFC656=@Hv'i`GvJvF#Hv'

DfcVUM`]hf'

Dcgg[V]`hf`ei E`mU]hi b`]bWXYbh'

U^o.c } A[~ iAq[~ .Aa^iAaA..c|{ a^iA
oA^A d^i| a a|^A^ A[.o.A|^A^ q } A
a &a^} oA^A[| a~ a^Aa

FÈ U^A^A aea^iAa a N

GÈ Oa~ .A^A aea..Aq { a a} A^A q a A^oE
&Ae i q..N

Gfj ff]hf'

G]i b`]bWXYbhUj Uj`]Yi žei Y`YgYfUjhi
`Ugfj ff]hf`Xb bYVYggi fY#a UUX]Y3`

Sj i^~ d } A..c|{ a^A aA .c..iA.A q } A
a &a^} EiaAe oA } .aa..iA^A

FÈ U^iA^iA q ^oA^A q &a^} dN

GÈ O^A[.o.A|^A^ ^A q ^oA^i a
a { ..a aN

HÈ O^A^A q A a e oA^A } .aa..iA

Aq { { ^A..iA^ cA^A .c-^N

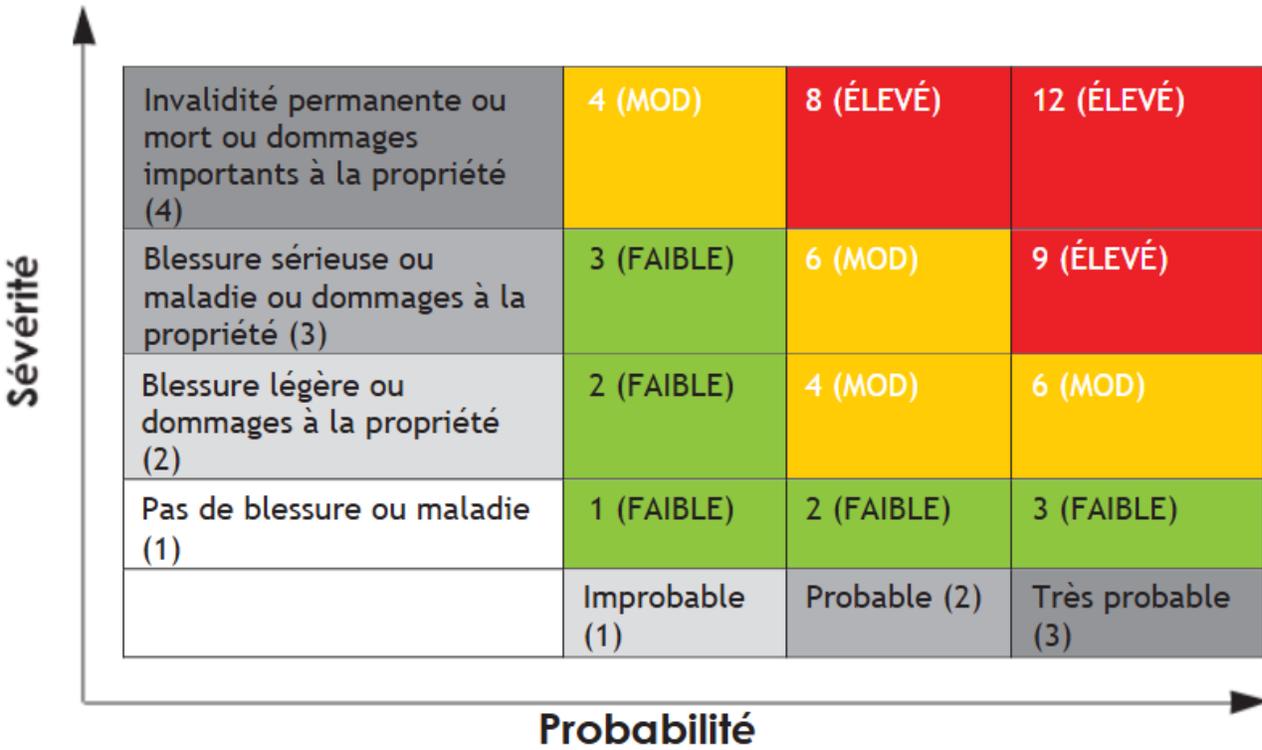
I È O^A^A^A^oA^i[} oA[} *
c|{ ^A^ Aa q i oA[} ^N

HÉ Úá&^& &ã^} ó&:ããËÁ•É&Á~ çí
] [~ ||ããÁ..* |c^!Á} Á} ^
 à|^••~|^É çãããÑ

I È Ò•ÉÁ [••ã|^Á~ çíÁãããçé d^•
 ^~^•Á...ããÑ

Í È Ò•ÉÁ~ çí [~ ||ããÁ d^ÁãããÑ
 Î È Ò•ÉÁ~ çí [~ ||ããÁ d^Á&] •ãã...
 & { { ^Á ã^~!Á çã •Á^!c^Á^
 ç {] •Áé ÁãããÑ
 Ï È Ô [{ àã } Á^Á^! [] } ^•Á [~ ||ãã } c
 -d^Áé- &c.^•Ñ
 FÈ Ç [~ ||ããÁ [ç [~ ^!Á& { àã } Á^
 à [{ { æ^•Ñ

Risque



DfcVUV]]h^Á

Fci [Y. :Vi-Á | [àã|^Á { ..ããç^ ^ } çí~ Áãã •Á} ^Á& [~ |c^Á ..ãã à^Á^Á^ {] •Á
 CfUb [Y. :Xãããã|^!Á.c^ } ç^||^ { ^ } çí
 JYfh. :Pçãã|^!Á | [àã|^ { ^ } çí æ Á

Gfj ff]]h^

Fci [Y. :Qçããã.Á^! { ç^ } ç^Á~ Á [{ { æ^•Á [] [|cã •Á^Áã []]ã.c.Á
 CfUb [Y. :Ó|^••~!Á ã^~!Á~ Á [{ { æ^•Á^Áã []]ã.c.Á
 ; fYYb. :Úæ Á^Á|^••~!Á ãã çããã Á

7`UggYa Ybhi

: UjVY.] ^ ~ Á | [àæ | ^ É æ Á ^ Á | ^ . . ~ | ^ É Á

AcXff: Xæ | æ | á | Á ç ^ } c ^ | | ^ { ^ } É æ ^ & Á | ^ . . ~ | ^ Á . : - | ^ É Á

v`Yj f: Xæ | [àæ | ^ { ^ } óæ | æ | Á æ } . Á } ^ & | ~ | ç Á . . | á á ^ Á ^ Á { } . É [~ | | æ Á
[& æ æ } } ^ | Á ^ Á | ^ . . ~ | ^ Á . . | á ~ . ^ . É æ æ á Á ~ Á æ Á [| É Á

Ô@ãã·^: Á | . Á [| ç | } . Á } Á { } & ç | Á ~ Áã ~ ^ É Ú | ~ . Á Áã ~ ^ Á . ó . | ç . É Á

- Ú | ~ . Á Á . ó . & . . . æ ^ Á ^ Á & @ } * ^ | Á Á æ ~ Á ^ Á æ ç æ É Á . Á [| æ ~ ^ Á ó .
- Ú | ~ . Á æ | á | æ . Á . ó . | ç . . Á [~ | Á . . * | Á Á . Á | [à | ç ^ . É

Þq ~ à | æ : Á æ Á ~ ç } ^ Á æ ç æ . Á | æ . . . ^ Á æ | ^ Áã ~ ^ É æ ^ & Á } ^ Á [| ç | Á æ æ ^ É ç | æ Á
- ç ^ Á [á á á ^ Á { . . á æ { ^ } É Á

vH5 D9 ' "HFCI J9F`89G`GC@ H-CBG`

Ú | ~ | Á [~ ç | Á ^ Á | ~ ç | } . Á Á æ ó ~ Á æ ç æ Á
á q . ~ á ^ Á ó ^ Á & | { } . . ç } & . Á } Á . . : | ~ ç | Á ^ Á
] | [à | ç ^ . Á [~ | Á

- Ü ^ & | } } æ ç ^ Á Á æ } * ^ | É
- Ö æ } ^ . Á Á æ } ^ É
- Ò ç | [| ^ | Á ^ Á | ~ ç | } . Á [. . æ | ^ É
- Ø æ ^ Á ^ Á ^ & | { { } æ á æ } . Á ç
- " æ | á Á } Á | æ } Á [~ | Á ^ ç ^ Á ^ Á | ~ ç | } .
^ } Á | æ É Á

V | ~ þ ~ | . Á | { { ^ } & | Á æ Á . á á ~ ^ | Á Áã ~ ^ Á ^ Á
ç á | ^ } & Á [~ | Á . Á { } | [^ . . : É Á

<p>v`ja]bU]cb`Á } ç Á ^ Áã ~ ^ Á ~ Á { æ ~ Á ^ Á æ ç æ Á</p> <p>D`Ub`XY`ÉgdUW`XY`fUj Uj`Á & @ } * ^ Á @ . á ~ ^ { ^ } ó ^ Á æ ~ Á ^ Á d æ ç æ Á</p> <p>DfU]ei Yg`UXa]b]g]fU]j Yg`Á { ^ ç ^ Á } Á % ~ ç ^ Á Á [~ ç ^ Á æ } . Á ^ Á æ ç æ ^ Á</p> <p>DfU]ei Yg`XY`fUj Uj`Á & @ } * ^ Á ~ Á æ } ç ^ Á ~ ^ Á [~ . Á æ ^ Á ~ æ á Á ç ~ . Á æ ç æ ^ Á</p>

Gc`i hçbg`dci f`UgfW f]f`U`fUj Uj`

D`Ub`XY`ÉgdUW`XY`fUj Uj`

- Q . ç | ^ | Á ^ Á æ ç . . | æ ^ Á . & | á . É Á ^ Á æ ç @ . Á ó ^ Á . ç & ç ~ | . Á ^ Á [~ ç { ^ } É
- Q . ç | ^ | Á ^ Á . ç & ç ~ | . Á ^ Á . . ç É

- Engager des services de sécurité pour assurer la surveillance.
- Allumer les lumières à l'extérieur et les alarmes.
- Se tenir derrière une barrière physique pour servir la clientèle.
- Faire signer les visiteurs à l'entrée et à la sortie.
- Fouiller les sacs ou demander de laisser les sacs à l'entrée.
- Établir un protocole de réponse aux urgences au cas où il y aurait une urgence.



Pratiques de travail

On s'attend à ce que les employé.e.s. :

- Suivent des pratiques et procédures de travail sécuritaires.
- S'assurent que le public entre par les portes d'accès au public.
- Entrent par les portes réservées à l'usage des employé.e.s.
- Scannent leur carte ID en entrant et en sortant des édifices et zones de travail.
- Verrouillent toutes les portes de sortie.
- Fassent entrer les client.e.s après avoir confirmé qu'ils.elles ne posent pas de risque à leur sécurité personnelle (par ex. capuchon, un sac à dos, etc.).
- Servent la clientèle derrière des barrières et des écrans.
- Prennent ou donnent de l'argent, des médicaments etc. par un guichet.
- Éliminent les obstructions qui bloquent la vue.
- Fassent signer les visiteurs à l'entrée et la sortie.
- Suivent les procédures de réponse aux urgences et évacuent quand c'est nécessaire.

Solutions pour les comptoirs publics ou pour la clientèle

Plan de l'espace de travail

- Mettre les caisses enregistreuses et les comptoirs près des guichets d'où l'on peut voir librement le public

- Ü^∧ç^!Áæ@ē c^!Á^•Á|æ^{|{ ^•Á^ÁææÁ[^!Á•Á{]||^..ÈÈÁ^!ā+^Á∧ &{]q āÈ
- Ô[]•d^ ā^Á•Á|{]q ā•Á[^!Á^ ^Áæ@ē c^!Á[ā^]..ā^!Áæ Áæ^æ Á^Áæ &ā c^!Á^Áæ&ā} c^!È
- Q•æ|!Á^Á^Áæ!ā+^Á @•ā^ ^•Á^Á^Á&æ}•Á[^!Á{]-&@!Á^ ^Á^Á^ à|æÁæ æ&•Áæ c^!{]||^..ÈÈÈ
- Q•æ|!Á^Á^Á^ æ@•Á[^!Áæ^Á^Á^æ}•æç}•È
- Q•æ|!Á^Á^Á&ææ^Áæ...^ æ^!Á^Á|{]q ā•È
- Q•æ|!Á^Á^Á[^ç}•Á^Á^æ ā^ ^Á^ Á^Á^æ{ ^•Á[^•Á^Á|{]q ā•È
- Q•æ|!Á^Á^Á.æ^+^Áæ•^•Á[^!Áæ^!Á^} ^Á^ā} Áæ^Á^Áæ&ā} c^!È

DfUñei Yg'UXa]b]gfhUñj Yg'
Politiques et procédures

- Ø|{ ^!Á^Á{]||^..ÈÈÁ^!Áç çā æā} Á|!^&c^Á^Á^ ^•!^•Á^ Á|æ} Á^Á^} æ& ā^ÁææÁ^Á^Á|{ &ā^!^•Á^ÁææÁ^} Á..&|æ.È
- Ò} &^!æ^!Á^Á{]||^..ÈÈÁ^!çāÁæ&ā} c^!Á^Áææ|!Á^!ā+^Á^Á|{]q ā ^æ} ā^Á^Á|} ÈÈÁ^Á^! [^ç^} o^Á^}•Á^} æ^Á^Á^ææÈ
- Öæ}•Á^} æ^Á^ÁææÁæ^•!Á^ ^Á^Á^æ^ Á^!Á^ ^!Á^Á{]||^..ÈÈÁ^ ^} ^} o^Á^}•Á^}•Á^}•Á^} ^Á^Á^ [^ç^Á^Á|} ÈÈ
- Q•æ|!Á^Á^Á^ æ@•Á[^!Á^} à|æ[]^!Á^Á^ ^} ÈÁ^Á^..āæ^ ^} o^Á^ÈÈ
- Úæ^•!Á^ ^Á^q.&ææ^Á^!ā+^Á^Á|{]q ā^Á^æ}•Á^} æ^Á^Á^ææÁ^c æā...^ æÈ
- Ô[{ { ^} ā^!Áæ c^!{]||^..ÈÈÁ^Á^Á^ [^ç^Á^Á^Á[^ç}•Á^Á^æ} ā^ ^Á^Á^ææ{ ^•Á^Á^ { ^} o^Á^Áæç^!È
- T æç c^} ā^Á^Á|{]q ā^Á^Á^•Á^æ^+^Á^!|]!^•Á^Á^!^•Á^q àb^o^Á^ ç[^!æ] c &æ@!Áæ^ ^Á^Á^} æ^Á^Á^ææÈ

DfUñei Yg'U 'fUj Uj'..''

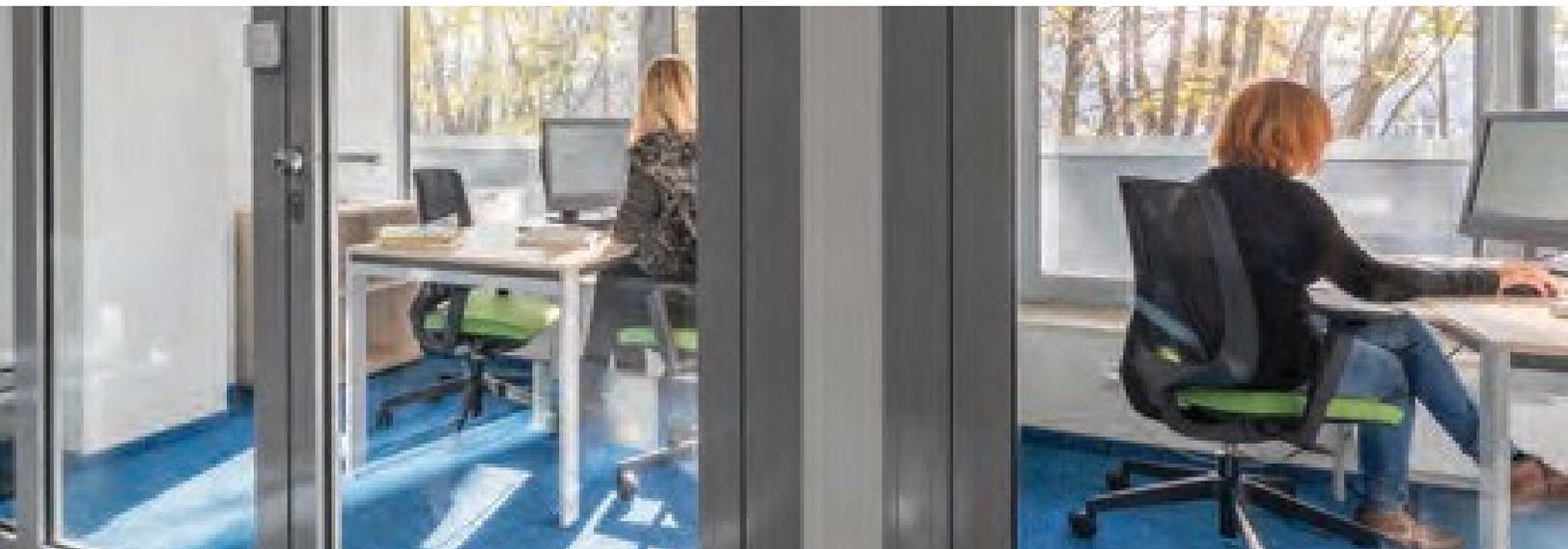
On s'attend à ce que les employé.e.s :Á

- Öā[] c^} o^Á^Á|æā^ ^•Á^Á^Á|{ &ā^!^•Á^ÁææÁ^} Á^ c^Á..&|æ.Áæ}•æ^ ^!^•Á^.] []•^•Áæ c^!^} ^} &^Á^!Á^ ^Á^!^•&|æÈ
- Ü^•c^} o^Á^!ā+^Á^Á|{]q ā•Èæ!ā+^Á^ ^Á&æ}•È
- Ü^•c^} o^Á^} Áæ^æ Á|^•Á^ç..Á^ ^Áæ&ā} c^!Á^æ} ā^Á^Á^ ^!^•Á^ [] o^Á^} |ç} æ^Á^Á^ææÈ
- Ú|^} ^} o^Á^Á [] ^} o^Á^Á^ ^} ÈÁ^Á^..āæ^ ^} o^Á^ÈÈ æÁ^} Á^ æ@ÈÈ
- Wçā^} o^Á^Á [^ç}•Á^Á^æ} ā^ ^Á^Á^ ç} āā^..È
- Wçā^} o^q.&ææ^Á^!Á^ ç} āā^..È
- Öæā^} o^Á^Á|{]q ā^Á^Á^æ^+^Á^!^•Á^q à^æ^Á^È

Solutions pour les salles de réunion et les bureaux

Plan de l'espace de travail

- Placer les meubles du bureau de façon à ce que les employé.e.s soient plus près que les client.e.s de la porte ou de la sortie et qu'ils ou elles ne soient pas coincés.
- Situez les salles de réunion ou les bureaux dans une zone plus fréquentée.
- Enlevez tout matériel, affiches etc. qui permet d'identifier l'employé.e.
- Installer des boutons de panique ou des alarmes.
- Limiter le nombre de meubles ou d'accessoires.
- L'éclairage doit être adéquat.
- Éliminer tout objet pouvant être utilisé comme une arme, par exemple les objets lourds et tranchants.
- Laisser les rideaux ou stores ouverts.
- Installer des guichets ou parois de verre pour qu'on puisse voir les clients.



Pratiques administratives

Politiques et procédures :

- Former les employé.e.s sur les mesures du plan de l'espace de travail et sur les pratiques et procédures de travail en toute sécurité.
- Adhérer aux exigences pour les espaces de bureau et de réunions afin que l'interaction avec la clientèle et les évacuations d'urgence soient sécuritaires.
- Pour rencontrer des clients qui ont des antécédent de crises de colère ou de violence, aller dans des salles où sont installés des contrôles appropriés.
- Choisir des alternatives pour rencontrer des client.e.s qui ont une histoire de violence, par ex. téléphone, téléconférence etc.

- Cā [] c'Á } Á [[d & | ^ Á Á } & } d ^ É [cæ { ^ } o' [~ | Á Á] . .] æ æ } É Á . . ^ | ç æ } á ^ Á æ | É Á . .] æ æ } Á Á Á æ | É Á æ . . | á o' Á Á & { ^ } o' Á Á [] | c' É á { æ á ^ Á } . . & . . æ ^ Á } É Á d ^ Á { } [| ^ . É Á ^ Á } d ^ Á . . & | á Á d ^ [] . . ^ } d ^ Á } á æ o' Á } & } d ^ É | ç | á Á ^ Á { | Á Á Á | á æ æ ^ | É Á Á æ Á Á . . | ^ Á Á } d ^ Á ^ | É Á & É
- Ó [{ { } ~ } á ^ Á Á [[d & | ^ Á Á } & } d ^ É [cæ { ^ } o' [~ | Á Á] . .] æ æ } É Á . . ^ | ç æ } á ^ Á æ | É Á . .] æ æ } Á Á Á æ | É Á æ . . | á o' Á Á & { ^ } o' Á Á [] | c' É á { æ á ^ Á } . . & . . æ ^ Á } É Á d ^ Á { } [| ^ . É Á ^ Á } d ^ Á . . & | á Á d ^ [] . . ^ } d ^ Á } á æ o' Á } & } d ^ É | ç | á Á ^ Á { | Á Á Á | á æ æ ^ | É Á Á æ Á Á . . | ^ Á Á } d ^ Á ^ | É Á & É

DfUhei Yg'Ui 'fUj Uj''

On s'attend à ce que les employé.e.s :Á

- Cā [] c' } o' Á Á | á æ ^ Á Á } & } d ^ É [cæ { ^ } o' [~ | Á Á] . .] æ æ } É Á . . ^ | ç æ } á ^ Á æ | É Á . .] æ æ } Á Á Á æ | É Á æ . . | á o' Á Á & { ^ } o' Á Á [] | c' É á { æ á ^ Á } . . & . . æ ^ Á } É Á d ^ Á { } [| ^ . É Á ^ Á } d ^ Á . . & | á Á d ^ [] . . ^ } d ^ Á } á æ o' Á } & } d ^ É | ç | á Á ^ Á { | Á Á Á | á æ æ ^ | É Á Á æ Á Á . . | ^ Á Á } d ^ Á ^ | É Á & É
- Š æ ^ Á } o' Á Á ^ à | ^ Á Á } & } d ^ É [cæ { ^ } o' [~ | Á Á] . .] æ æ } É Á . . ^ | ç æ } á ^ Á æ | É Á . .] æ æ } Á Á Á æ | É Á æ . . | á o' Á Á & { ^ } o' Á Á [] | c' É á { æ á ^ Á } . . & . . æ ^ Á } É Á d ^ Á { } [| ^ . É Á ^ Á } d ^ Á . . & | á Á d ^ [] . . ^ } d ^ Á } á æ o' Á } & } d ^ É | ç | á Á ^ Á { | Á Á Á | á æ æ ^ | É Á Á æ Á Á . . | ^ Á Á } d ^ Á ^ | É Á & É
- Ú æ | ^ } o' Á Á [[d & | ^ Á Á } & } d ^ É [cæ { ^ } o' [~ | Á Á] . .] æ æ } É Á . . ^ | ç æ } á ^ Á æ | É Á . .] æ æ } Á Á Á æ | É Á æ . . | á o' Á Á & { ^ } o' Á Á [] | c' É á { æ á ^ Á } . . & . . æ ^ Á } É Á d ^ Á { } [| ^ . É Á ^ Á } d ^ Á . . & | á Á d ^ [] . . ^ } d ^ Á } á æ o' Á } & } d ^ É | ç | á Á ^ Á { | Á Á Á | á æ æ ^ | É Á Á æ Á Á . . | ^ Á Á } d ^ Á ^ | É Á & É
- Ú æ ^ | ^ } o' Á Á Á { á ^ Á Á [] o' Á Á { . . É Á ^ Á Á d | ^ Á Á o' Á Á æ æ c' Á [] c [~ ç | o' Á Á] | ^ Á } o' Á Á Á æ | Á Á ^ o' Á Á æ . . | á o' Á Á & { ^ } o' Á Á [] | c' É á { æ á ^ Á } . . & . . æ ^ Á } É Á d ^ Á { } [| ^ . É Á ^ Á } d ^ Á . . & | á Á d ^ [] . . ^ } d ^ Á } á æ o' Á } & } d ^ É | ç | á Á ^ Á { | Á Á Á | á æ æ ^ | É Á Á æ Á Á . . | ^ Á Á } d ^ Á ^ | É Á & É
- Cæ ^ } o' Á Á | á æ Á Á . .] . . ^ Á c' Á ^ Á } & Á ^ á á á o' Á . . & . . æ ^ Á } É Á d ^ Á { } [| ^ . É Á ^ Á } d ^ Á . . & | á Á d ^ [] . . ^ } d ^ Á } á æ o' Á } & } d ^ É | ç | á Á ^ Á { | Á Á Á | á æ æ ^ | É Á Á æ Á Á . . | ^ Á Á } d ^ Á ^ | É Á & É

Gc'i hçbg'dci f''Yg'UW'j]f'g' { \ U hf]gei YU 'fUj Uj''

A Ub]di 'Yf'XY''DUf [Yb]df'fgYbH'i b \ U hf]gei Y'XY'j]c'YbW'dci f''Yg'Ya d'cmf''Yg'

D'Ub'XY''E'rgdUW'XY'fUj Uj''

- Ú æ ^ | Á Á Á [] ^ Á Á } æ æ } Á Á Á ^ Á } o' Á Á Á Á Á d . . Á Á [] | c' Á Á É
- Ú æ ^ | Á Á Á & { } d á Á Á } c' Á Á Á } Á Á Á ^ Á Á [á } o' Á Á Á Á Á c . . | á o' Á Á | ç c . . | á Á Á } æ æ } É
- Q . cæ | Á Á Á . . & } á { ^ Á Á . . | á Á Á ^ Á Á } ^ Á Á É | o' Á Á & { } d á É
- Q . cæ | Á Á Á Á Á } & } ^ Á Á | o' Á Á . . | á Á Á [~ | Á Á . .] . . | Á Á Á ^ Á Á } c

DfUhei Yg'UXa]b]ghfU'hj Yg'

Politiques et procédures :ÁÁ

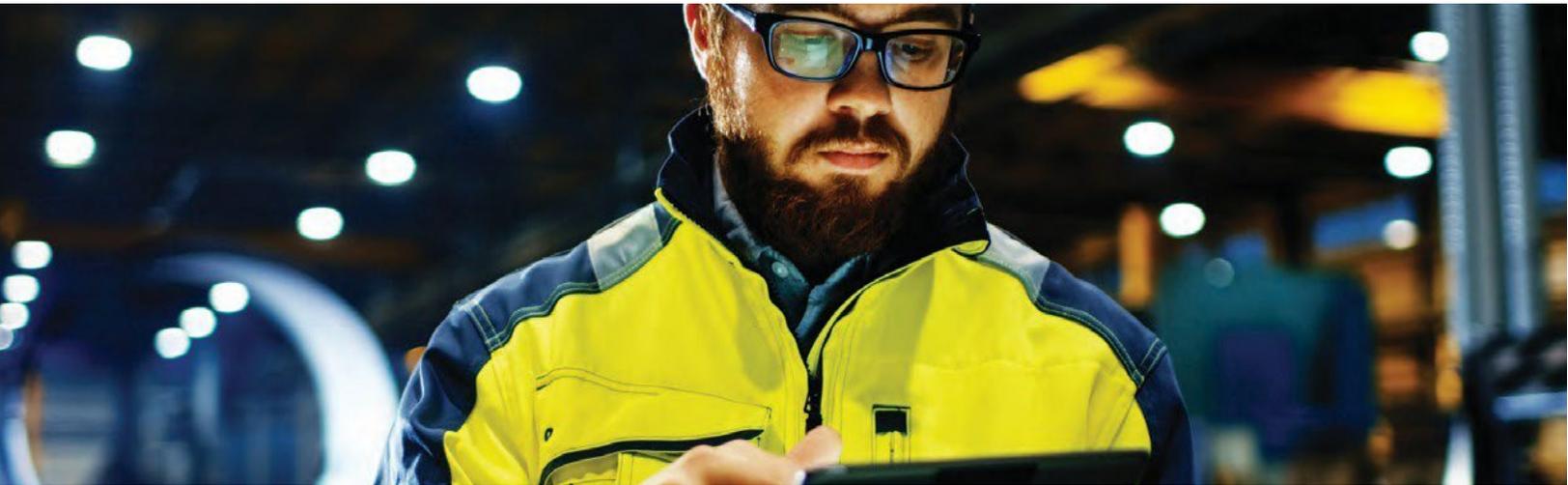
- Q [{ | Á Á Á [] | ^ . É Á ^ Á Á } & } d ^ É [cæ { ^ } o' [~ | Á Á] . .] æ æ } É Á . . ^ | ç æ } á ^ Á æ | É Á . .] æ æ } Á Á Á æ | É Á æ . . | á o' Á Á & { ^ } o' Á Á [] | c' É á { æ á ^ Á } . . & . . æ ^ Á } É Á d ^ Á { } [| ^ . É Á ^ Á } d ^ Á . . & | á Á d ^ [] . . ^ } d ^ Á } á æ o' Á } & } d ^ É | ç | á Á ^ Á { | Á Á Á | á æ æ ^ | É Á Á æ Á Á . . | ^ Á Á } d ^ Á ^ | É Á & É
- Ó æ á ^ Á } Á [] cæ o' Á Á ^ Á } o' Á Á . . É Á . . c' | á Á } Á Á Á ^ Á Á | ^ Á Á d ^ Á Á É
- Ú æ : Á Á [] Á Á | Á Á } Á Á [| c' Á Á . .] f d Á } & } ^ Á Á | o' Á Á Á æ | Á Á ^ | á ^ Á } o' Á Á [] Á Á Á | É
- Ö ^ c' Á { } | | ^ . É Á } . . ^ | á Á } o' Á Á . .] f o' Á Á Á } ^ Á Á Á Á Á Á Á ^ | Á Á } . . á Á Á æ | É [cæ { ^ } o' Á Á [á Á Á | Á Á Á ^ Á Á Á æ Á Á É

- Lorsque c'est possible, faire des paiements électroniques.
- Ne sortez pas l'argent de la caisse à la même heure chaque jour.
- Employez une agence de sécurité agréée pour venir chercher l'argent régulièrement.
- Éduquer et former les employé.es dans les protocoles de réponse aux situations d'urgence.

Pratiques au travail

On s'attend à ce que les employé.e.s :

- Adoptent des pratiques et procédures de travail en toute sécurité comme prescrit.
- Appliquent les procédures établies pour la manipulation de l'argent.
- Gardent un montant d'argent pré-déterminé dans la caisse enregistreuse.
- Utilisent une boîte de dépôt pour l'excédent d'argent/les gros billets.
- Utilisent les systèmes électroniques de paiement.
- Pendant le travail, sortir l'argent de la caisse à des moments différents.
- Deux employé.e.s ensemble font les dépôts à la banque notamment le soir et hors du lieu de travail



Travailler seul ou seule

À certains moments, les employé.e.s doivent travailler seul.e ou en isolement. Il faut tenir compte de plusieurs risques de santé et de sécurité quand on travaille seul.e. En plus des solutions pour réduire le risque de violence par le plan d'espace de travail, on peut ajouter des pratiques d'administration et de travail.

Pratiques administratives

Politiques et procédures :

- Éduquer et former les employé.e.s pour les pratiques et procédures pour le travail en sécurité et pour les procédures à suivre pour répondre aux urgences.

- Ú|æ ãã|ÁæŃ~|}..^Á^Á|æçãÁ^•Áç..|ããæã}•Á~ æ ãÁ}Á^ { æ ã^Áæ ç ^ {] [^ ..ÈÈÁ^Á|æçã|Á^~|ÈÈ

U} Á.æã|ãÁ^•Á| [& .ã~|^•Á^Áç..|ããæã} Áæç&Á^•Á {] [^ ..ÈÈÁæã}•Á^~^Á^Á| { æ.Á^Á
 •æ ç.Á^Á..& |æ.Áæ Á|æçãÁ^PÙÈÁ^Á~ÁæŃ~|}..^} çæ ç.Á^•Á {] [^ ..ÈÈÁç PÙÈÁ^Á
 ~^Á^•{ } ^Á..ã} ..^Á^Á PÙÈÁ

Ú| } çæ &~ •Áæ ç •Á^•Áç..|ããæã} •ÁÁ

FÈ Ç^ } çãæã} Á^ÁçÁ^•{ } ^Á^•{ } •æã|^Á^Á| } çæç|^Á^•Á {] [^ ..ÈÈÁçÁ^
 } [ç|^ç~|^Á^Á^} ç..^Áæ Á|æçãÈ

GÈ T..ç|^Á^Á| { { ~ } æã} Á æÁ çÈ..|.] Ç|^ÈÙT ÙÈÁ} Á^•{ } ^Èã æ È
 •ã} æ çÈæ^} ÈÈÁ^Á..& |æ.È~|^çã|æ & Áçã..| ÈÁ çÈ

HÈ Çç|^çã|^Á^Á { } •Á} ç^Á^•Áç..|ããæã} •È

I È Çæ { ^Á^•{ } ^||^Á^Á| { { ^} ç^Á^Á çã|^È

Í È Ù~^ÁæÁ^~ æ ãÁ} Á^Á^~ ç æ Á| } çæç|^Á} ÈÈ {] [^ ..ÈÈ

Î È Ù~^ÁæÁ^Á} ÁæçÁç|^*^} & È

Ï È Ú| [ç &|^Á~|^Áç..çãã} Áæ} ~^||^Á^•Á| [& .ã~|^ÈÁ^~ ç^ç^Á..&••æ|^Á^
 |..çã|^Á^•Á| [ç &|^Á|^Á [~ç^} çÁ} ÁæçÁ^Áç *^ { ^ } ç.Áæ Á|æçãÁ^Á çã
 |æ] [|çÁ^~^Á^•Á| [& .ã~|^Á^~|^æ ç^Á^Á} & ç } ^} ç æ Á~æç { ^} È

DfU|ei Yg'Ui 'HfUj Uj''

On s'attend à ce que les employé.e.s :Á

- Ù~ ç^} çÁ^•Á|æã~^•ÁçÁ| [& .ã~|^Á^Á|æçãÁ} Á..& |æ.È
- Ú|æ ãã} ç^•Á^•Á~|}..^Á^Á|æçãÈ
- Ù~ ç^} çÁ^•Á| [& .ã~|^Á^Á| } çf|^Á^Á çã çã} ^} çÁ} Á| } çæçÁ..~|^Á|Áæç&Á} ^
]^•{ } ^Á..ã} ..^È
- Wçã^} ççæ { ^Á^•{ } ^||^Á^Á| } Á^•Áç •ç & ç } •Á^Á| { çã } Á^8^È
- Ù..æ ã^•} çæ çÁ çã } •Áç|^*^} & Á| { { ^Á|.ç È

ÉTAPE 4 : FAIRE DES RECOMMANDATIONS ET LES METTRE EN OEUVRE

On a identifié les dangers, on a évalué les risques et on a trouvé des solutions pour réduire ces risques. La prochaine étape consiste à mettre en œuvre des solutions ou le contrôle des mesures. Selon le milieu de travail, les personnes qui font l'évaluation des risques seront peut-être responsables de la mise en œuvre des contrôles recommandés. Dans certains cas, cette personne sera peut-être chargée de faire des recommandations formelles à l'employeur.

Pour mettre en œuvre avec succès les recommandations il faut obtenir la coopération et la participation de chaque personne. Dans le développement du plan de mise en œuvre des recommandations, il faut attribuer les rôles et les responsabilités pour incorporer les solutions dans le plan du milieu de travail et les pratiques administratives ou de travail. On fait des changements dans le milieu de travail et dans les activités pour les faire correspondre au plan et pouvoir surveiller de près sa mise en place afin d'évaluer son efficacité.

Si votre employeur demande une recommandation formelle sur votre milieu de travail, il est important de la faire par écrit et avec tous les détails nécessaires. Le processus de résolution de problèmes présenté dans « Trouver des solutions » devrait vous aider à écrire une recommandation efficace. Assurez-vous de :

- Présenter clairement le risque spécifique de violence et la façon dont il affecte les employé.e.s (par ex. menaces, violence physique etc.).
- Consulter les superviseurs et les employé.e.s sur la question et sur les solutions possibles.
- Faire des recherches pour trouver la solution la plus efficace.
- Donner des options viables de solutions à l'employeur qui peut les comparer.
- Sélectionner la meilleure option.
- Écrire la recommandation.

Il y a de nombreuses raisons pour qu'une recommandation ne soit pas approuvée. Parmi celles-ci il faut citer :

- Pas de justification ou d'information pour l'appuyer.
- La seule solution identifiée est la plus coûteuse.
- Une seule solution est donnée.
- On ne montre pas les divers points de vue.
- Ressources limitées (par ex. financières, temps etc.)
- Pas présentée formellement (pas écrite).
- Manque de connaissance/communication entre les patrons et les employés

Quand vous écrivez vos recommandations, gardez ces facteurs en tête et essayez de répondre aux attentes.

Outils d'évaluation des risques de violence en milieu de travail

Exemples

AC8 ä @ . ' Ci H j ` XEj U i U hcb ` XYg f] gei Yg ` XY j] c ` YbW U ` f Uj U j `

Ša ~ Á ^ Á a ç a Á

Ö æ ^ & [{] | . c . : Á

Ô [{] | . c . Á æ Á Á

8 Ub [Yf `	B] j YU ` XYf] gei Y`	7 cbf ` ` Yg`		F YgdcbgUV ` Y#8 UH` j] gf Y`
		9 l] ghU bhg`	F YW t a a UbXfg`	
	<input type="checkbox"/> " ^ ç ... <input type="checkbox"/> T [á . l . . . <input type="checkbox"/> Ø æ ^			
	<input type="checkbox"/> " ^ ç ... <input type="checkbox"/> T [á . l . . . <input type="checkbox"/> Ø æ ^			
	<input type="checkbox"/> " ^ ç ... <input type="checkbox"/> T [á . l . . . <input type="checkbox"/> Ø æ ^			
	<input type="checkbox"/> " ^ ç ... <input type="checkbox"/> T [á . l . . . <input type="checkbox"/> Ø æ ^			
	<input type="checkbox"/> " ^ ç ... <input type="checkbox"/> T [á . l . . . <input type="checkbox"/> Ø æ ^			

- Signaler aux superviseurs ou au patron/à la patronne les dangers qui peuvent contribuer à la violence au travail
- Participer aux programmes d'éducation et de formation sur la prévention de la violence au travail
- Participer à l'enquête sur un incident de violence dans lequel l'employé.e était impliqué.e

Le comité de Santé et Sécurité au travail (OHS) ou le/la représentant.e des employé.e.s ou la personne désignée doit :

- Chercher à identifier les aspects de l'espace de travail qui pourraient être dangereux, notamment le risque de violence dans l'espace de travail
- Recevoir les plaintes des employé.e.s concernant le risque de violence au travail
- Établir et promouvoir un programme de santé et sécurité pour les employé.e.s, notamment la violence au travail
- En consultation avec l'employeur, surveiller le programme de prévention de la violence au travail

Propriétaire ou gestionnaire : _____

Date: _____

MODÈLE : Formulaire de rapport d'un incident de violence

Formulaire de rapport d'un incident de violence					
Date du rapport : _____					
Date de l'incident : _____					
Heure de l'incident : _____					
Employé.e impliqué.e dans l'incident					
Nom : _____					
Adresse au travail : _____					
Poste : _____					
Département : _____					
Que faisiez-vous au moment de l'incident?					
Qui était l'agresseur?					
Nom (si connu): _____					
Adresse (si connue): _____					
Description (taille, poids, homme/femme, couleur des cheveux, couleur des yeux, tatouage ou autres signes distinctifs etc.):					
L'agresseur était-il/elle un.e					
	client.e		inconnu.e		autre
Autres détails :					
Témoign(s)					
Nom : _____					
Adresse : _____					
Nom : _____					
Adresse : _____					
Détails de l'incident					
Type d'incident (menace, insultes, attaque physique, comportement menaçant, dommages à la propriété) :					

Lieu de l'incident :
Autres informations importantes
D'après vous, qu'est-ce qui a causé cet incident?
Que s'est-il passé avant l'incident?
Avez-vous des suggestions pour empêcher que ça se reproduise?

Signature de l'employé.e : _____

Date: _____

Signature du (de la) patron.ne: _____

Date: _____

<p>l'extérieur. En hiver, les employés quittent l'édifice dans l'obscurité.</p> <p>À côté du dépanneur, il y a une pharmacie qui a été cambriolée deux fois l'an passé. Pas de clôture autour de la propriété et souvent, le public fait un raccourci pour aller au dépanneur.</p>			<p>des lumières autour de toutes les portes.</p> <p>Installer des caméras de sécurité. Afficher des panneaux de sécurité dans divers endroits du stationnement.</p> <p>Embaucher une compagnie externe de sécurité pour faire des vérifications de sécurité alléatoires.</p> <p>Lorsqu'il fait nuit, demander à un.e employé.e de surveiller l'autre personne jusqu'à ce qu'elle soit dans sa voiture.</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			<p>Q•ca !Á}^& fč ^!ě q~ /</p> <p>á^!ca ![] ā.c.ĚÁ</p> <p>Ùq•~ ^!Á~^!Ě~•!•Á</p> <p>^}á [~!Á!Á]!^~!Á^Á</p> <p>&@!Á[]!á~!č!q!..ĚÁ</p>
<p>Ú !c!ě!ā+^Á•..& ā.Á</p> <p>Šca ! c!ě!ā+^!Á</p> <p>•[!c!Á!q•!q!æÁ</p> <p>č^! !~!q!..!Á[~!Á</p> <p>]! {^!c!ě!Ě!Ě!~!à!ā!Á</p> <p>čā!ā!ě!q!d^!Ě!~!^!ě!čĚ</p> <p>Šca ! c!Ě!c!ā~!^!Á</p> <p> q!^} &^!q!{ } !ā•!á</p> <p>č^! !~!q!..!Ě!&^!Á}^Á</p> <p>•[!]}^!c!Ě!q!^!Ě</p> <p>Š! •~^!Á~! ~!q}Á</p> <p>q!}~!ā!~! !ca !}}^!Ě</p> <p> ^!Ě!.&]q!}}!ā!c!Á</p> <p>á.c! !~!q! !c!Á!c!</p> <p> ca ^!•[!]}^!Á}d^!Ě</p> <p>Šca ^!Á.&]q!}}!ā!c!Á</p> <p>]^!q!æ!q! !ā!c!</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ~ ^č...</p> <p><input type="checkbox"/> T[!ā!..!...</p> <p><input type="checkbox"/> !ca ^</p>	<p>OE & } Á</p>	<p>" } [] & Ě!ca ! ā~^!Á</p> <p>]!..č!}q!}Ě!ca ^} &^Á</p> <p>^!q! !&!ā~!^!Á.& ā.Á</p> <p>ě!ā!ca!Ě</p> <p>"!ā~~!^!Á!q! {!^!Á•Á</p> <p>^![] !~!..!Ě!q!}!ca ! ā~^!</p> <p>^!q!•!q! !&!ā~!^!Ě</p> <p>Ö.] ca!q!}d..!Ě!~!à!ā!</p> <p>ě!Ě!q!q!c!ā!q!ā!Ě</p> <p>X! !~!q! !c!Ě!ā+^!Ě</p> <p>V!q!•! !{!^!c!Ě!}d..!Á</p> <p>] [~!Á~!q! ^!Á!q!Á</p> <p>•^ ^!{!}!c!Á</p> <p>^![] !~!Ě!Ě!Ě!~!c!•!Á•Á</p> <p>^!d!]!ā!Ě!q!ca ^!Á}Á</p>

<p>personne car il y a un grand classeur et une plante qui bloquent sa vue. De plus, quand le.la réceptionniste prend sa pause, une autre personne à l'intérieur du bureau va déverrouiller la porte à partir du bureau à l'intérieur.</p>			<p>système de carte ID ou mot de passe pour avoir accès à la porte.</p> <p>Lorsque quelqu'un sonne à la porte, le.la réceptionniste demande la confirmation verbale et le mot de passe des employés. Si la réponse est correcte, la porte est ouverte mais si la personne n'est pas un.une employé.e, on lui dit d'aller à l'entrée principale où quelqu'un va l'aider.</p> <p>Installer un système d'accès par ID ou mot de passe pour les employés sur la porte intérieure de l'espace de travail.</p> <p>Installer un intercom et un système de caméra pour</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			<p>~ ^ Á Á É á Á . & ^ } } á c Á ~ Á ^ {] [^ . È É Á Á ~ ! ^ æ Á ā c . i . ā ~ ! Á ~ ā • ^ Á [ā Á Á] ^ ! . [} } ^ Á ~ ā ^ } d ^ Á á } • Á q ē ^ } & ^ É Á</p>	
<p>Ó ~ ! ^ æ c Á Á • Á ! ^ } & } d ^ Á • Á } d Á ~ Á á } • ! • Á ~ ! ^ æ c Á Á • Á ^ {] [^ . È É Á á & Á • Á & } d È É Á ~ q } Á } } á d & { { ^ Á [~ ç á } o Á ^ ç ^ } ā + ~ d . È É Á ~ Á é & @ . È É Á æ ^ & Á • Á {] [^ . È É Á • ~ b o Á Á . & ā q } • Á ~ ! Á • c æ c Á Á ~ ! Á {] [É Á</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ~ ! ç ... <input type="checkbox"/> T [á . ! ... <input type="checkbox"/> O á ^</p>	<p>U } Á } & ~ ! æ ^ Á • Á ^ {] [^ . È É Á Á á ^ Á • Á ! ^ } & } d ^ Á á } • Á • Á • á ^ Á Á . . } q } Á ! • ~ ^ Á & d • d [• • á ^ É Á</p>	<p>~ } [] & . Á Á á [ā ~ ^ Á Á] ! . ç ^ } d } Á Á á q ^ } & Á ^ d ! [& . á ~ ! • Á Á . & ! ā . Á Á Á á á É Á ~ á ~ ~ ! Á Á { { ^ Á • Á ^ {] [^ . È É á } • Á [ā ~ ^ Á ^ d • Á ! [& . á ~ ! • É Á Ú æ • ^ ! Á } Á ^ ç ^ Á Á [• • ā ! ā ~ È Á á } d È Á á } o Á Á ! ^ } & } d ^ Á [~ Á [ā } ^ Á ā . . Á Á Á á } • Á ~ d Á ~ Á ^ ^ Á ~ Á & Á • Á & } • ^ q ^ ! Á } Á {] [á } • Á ! ^ Á æ • . É Á</p>	

			<p>Politique écrite qui ne permet pas de rencontre avec les clients dans son bureau personnel quand il y a eu des incidents de violences envers les autres employé.e.s Les rencontres doivent avoir lieu dans une salle de réunion où les boutons de panique sont installés et le personnel disponible pour répondre efficacement et de façon appropriée à de telles situations.</p> <p>Établir des procédures pour intervention en prévention d'une crise et aider à désamorcer la situation, éduquer et former les employé.e.s dans les procédures.</p>	
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			<p>Ó[{ { ~ } ã ~ ^! Áæ^ & Á^ ÉæÁ & a} cÈ Á æÁc . .] @ } ^ÉÁ c. . & } ~. !. ^ } & ^ Á c&ÉÁÁ</p>	
<p>OE .}. æ ^ { ^ } oÁ ~ Á à ~ ^ æ Á [~ ^ Á ^ } & } d^! Á ^ . & a } o Á Á ~ Á à ~ ^ æ cÁ [} oÁ æ . . Á [ã Á ^ Á cÁ [c ÉÁ oÁ Á • ã ~ ^ Á ^ . & a } o Á c & c . Á á ^ Á cÁ [c ÉÁÁ</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ~ ^ ç ... <input type="checkbox"/> T [á . !. ... <input type="checkbox"/> O c&á ^</p>	<p>U} Á } & ~ ! æ ^ Á . Á ^ {] [^ . È È Á Á ^ } & } d^! Á ^ . & a } o Á c& . Á cÁ c& ^ Á á ^ Á . . } ã } Á ~ æ á / & . cÁ] [• • ã ^ ÉÁ</p>	<p>" } [] & Á ^ Á cÁ [ã ~ ^ Á Á . ç ^ } c& } Á ^ Á c&ç ^ } & ^ Á ^ oÁ [& . á ~ ^ . Á ^ Á . & ã . Á æ Á c&ç c&ÉÁÁ</p> <p>" á ~ ~ ^! Á cÁ { ^! Á . Á ^ {] [^ . . Á c& . Á cÁ [ã ~ ^ Á ^ oÁ . Á [& . á ~ ^ . ÉÁ</p> <p>Š cÁ [ã ~ ^ Á . & ã ^ Á ^ Á] ^! { ^ oÁ æ Á ^ Á ^ } & } d^! Á ^ . & a } o Á c& . Á } Á ~ ^ æ Á] ^! [} } ^! . ~ ~ c& Á cÁ ~ Á á ^ Á c& ã ^ } o Á ^ Á ç ^ } & ^ Á ^ } ç ^! . Á . Á c& d^ Á ^ {] [^ . . ÉÁÁ</p>	

		<p>Passer en revue le dossier du.de la client.e avant la réunion pour avoir une idée de ses relations avec ses conseillers en emploi dans le passé. S'il y a eu des incidents de violence, la rencontre doit avoir lieu dans la salle de réunion..</p> <p>Installer le bureau et le fauteuil de l'employé.e près de la porte et le fauteuil du.de la client.e loin de la porte.</p> <p>Établir des procédures pour l'intervention en cas de crise et aider à désamorcer la situation.</p> <p>Établir des procédures pour répondre à ces situation d'urgence, installer des boutons depanique dans les bureaux des employés.</p>	
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

WorkplaceNL

P.O. Box 9000, St. John's, NL A1A 3B8

t 709.778.1000 **f** 709.738.1714 **tf** 1.800.563.9000

info@workplacenl.ca | www.workplacenl.ca