



# Formation à la violence au travail : menace imminente



Concevoir des lieux de travail sécuritaires

Sécurité générale et gestion des situations d'urgence

# Grandes lignes



- Atténuation / Prévention
- La dynamique des situations violentes
- Études de cas
- Meilleures pratiques
- Comment réagir
- Que faire lors de l'arrivée de la police
- Aide des personnes aux besoins spéciaux
- Plans d'intervention d'urgence

# Atténuation / Prévention



- Sécurité physique :
  1. Sensibilisation;
  2. Formation.
- Stratégie - clients à haut risque :
  1. Psychologique;
  2. Système de gestion des menaces.
- Soyez proactif en intervenant tôt.
- Contact et interaction avec la police.
- Sensibilisation : violence conjugale en milieu de travail.



# Question n° 1



Votre entreprise  
a-t-elle du  
personnel  
ainsi que des  
procédures pour  
gérer, surveiller  
et aider les  
requérants  
en détresse  
psychologique?





## Voici des situations rares

- Neal Burton, CAT de Richmond, 1992.
- Manuel Rocuant, CAT de Calgary, 1993.
- Patrick Clayton, CAT d'Edmonton, 2009.
- Mortaza Mehdi, CAT de Richmond, 2013.

S'est présenté à l'improviste au bureau de Richmond avec un bocal rempli de liquide inflammable dans son sac à dos et un briquet dans sa poche. Antécédents de menaces d'auto-immolation.

## Autres milieux de travail aussi touchés



- Eric Kirkpatrick : Décembre 2008, Vancouver.
- Jayme Pasieka : Mars 2014, Edmonton.
- Ray Li : Avril 2014, Toronto.
- Kevin Addison : Mai 2014, Nanaimo.
- Qui aurait pu prédire que cet homme aurait fait irruption dans les rues de Moncton en juin 2014?



# CAT de Richmond, 1992



- Neal Burton.
- Demandes pour lésion au dos depuis 1983.
- Connu de la police.
- 6 alertes de sécurité (existence de signes précurseurs).
- Dernière rencontre, « Je n'ai rien sur moi aujourd'hui ».
- Message vocal laissé après la dernière rencontre...  
.... « 14 lb de dynamite » ....
- Police NON avisée.
- Arrive à l'improviste une semaine plus tard.

# 1992 (suite)



- « Bonjour monsieur. Vous allez bien? » (en souriant) et en portant une serviette en cuir.
- Demande à voir le GC / Client escorté dans la salle d'entrevue.
- Sort une arme de poing de sa serviette.
- Client plaqué au sol par l'agent de sécurité (Sidhu).
- Chef de service et ancien policier aux alentours extirpent le pistolet au moment où Burton est maîtrisé par Sidhu.
- Fusées éclairantes fourrées dans la serviette.
- Accusé de tentative de meurtre.
- Mort en prison.



# Ontario - 2013



Photo découverte sur la page Facebook d'un travailleur durant l'enquête sur la menace au GC.

# Profil de l'intrus armé



- Un intrus armé est une personne présente sur un lieu de travail avec une intention d'homicide, qui est en possession d'une arme ou de quelque chose pouvant être utilisé en tant que tel.
- Cela pourrait inclure une personne portant une arme à feu.
- Divers problèmes psychologiques négatifs constitueront des facteurs contributifs.

# Reconnaissance de la violence potentielle



- Les intrus potentiels n'agissent pas sans réfléchir, mais ils montreront probablement des signes de comportement violent au fil du temps.
- Si ces comportements sont reconnus, ils peuvent souvent être pris en charge et traités (atténués).
- Des employés intuitifs ou d'autres personnes impliquées peuvent discerner les caractéristiques d'un comportement potentiellement violent chez une personne en détresse.
- **Si quelque chose semble bizarre, avertissez quelqu'un.**

# Question n° 2



Votre entreprise  
a-t-elle un  
programme de  
sensibilisation à  
la violence  
conjugale?



# Indicateurs de violence



- Accès de colère ou de rage explosifs, sans aucune provocation.
- Tendances suicidaires; propos sur le fait d' « arranger les choses ».
- Comportement laissant supposer de la paranoïa (« tout le monde est contre moi »).
- De plus en plus de propos sur des problèmes familiaux.
- Intensification des problèmes conjugaux au travail; discussions au sujet de graves problèmes financiers.
- Discussions au sujet d'incidents de violence antérieurs.
- Empathie avec les personnes commettant des actes de violence
- Augmentation des commentaires non sollicités sur les armes à feu ou autres armes dangereuses ainsi que sur les crimes violents.

# Patrick Clayton 2009



CAT d'Edmonton : Coup de feu tiré sur un gardien de sécurité et plusieurs employés retenus des heures en otages. Personne n'a été blessé, mais plusieurs employés ne sont jamais retournés au travail.



« La dépendance au crack a alimenté la violence »



- A suscité l'amélioration des mesures de sécurité partout au pays.

## Nature des incidents de « menace imminente »



- Les situations de menace imminente sont difficiles à prédire et peuvent évoluer rapidement. Habituellement, le déploiement immédiat des forces de police est nécessaire pour mettre fin aux voies de fait et atténuer le tort causé aux victimes.
- Étant donné que les situations potentiellement violentes durent souvent 10 à 15 minutes avant que les forces de l'ordre n'arrivent sur les lieux, les personnes doivent être prêtes tant mentalement que physiquement à faire face à une situation potentiellement violente.

# Les véritables premiers intervenants



- Qui sont les véritables premiers intervenants? ... Vous-même!
- Depuis des décennies, nous formons les autres afin d'être aidés lors d'une crise, mais il n'y a eu aucune formation pour apprendre aux véritables premiers intervenants à s'aider eux-mêmes.
- Chaque personne impliquée dans un incident critique doit être prête à faire face à la réalité de la crise... Impliquez-vous!
- La solution? Élaborer, mettre en œuvre et éprouver des plans d'urgence qui fournissent une formation réaliste au personnel.



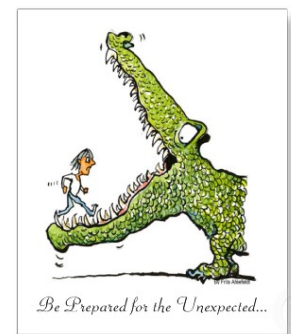
# Question n° 3



Avez-vous  
connaissance du  
système de  
gestion des  
menaces de  
votre entreprise?



# Meilleures pratiques



- Soyez conscient de votre environnement et à l'affût de tous les dangers possibles... Ne soyez pas paranoïaque... soyez sensé.
- Prêtez attention aux deux issues les plus proches dans tous les établissements que vous visitez.
- Si vous pouvez vous éloigner de la menace... fuyez!
- Si vous vous trouvez dans un bureau ou un couloir et que vous ne pouvez pas fuir, entrez dans une pièce et verrouillez la porte.
- En dernier recours, passez à l'action.
- Lorsque l'agresseur est tout près et qu'il ne peut pas s'échapper, votre chance de survie est beaucoup plus importante si vous pouvez le neutraliser.
- **APPELEZ LE 911 LORSQUE CELA EST POSSIBLE SANS DANGER!**

# Comment réagir



- Déterminez rapidement quelle est la façon la plus raisonnable de protéger votre propre vie.
- N'oubliez pas que les clients sont susceptibles de suivre l'initiative des employés et des chefs de service durant une situation d'intrus armé.

## TROIS SCÉNARIOS DE RÉPONSE D'ORDRE GÉNÉRAL :

1. **Évacuer les lieux.**
2. **Trouver une cachette.**
3. **Passer à l'action.**

# Évacuation



- Si une voie d'évacuation est accessible, évacuez les lieux.
- Ayez une voie et un plan d'évacuation en tête.
- Évacuez la zone même si personne d'autre n'est d'accord pour suivre.
- Partez sans vos effets personnels (??).
- Aidez les autres à s'échapper, si c'est possible.
- Ne déclenchez pas les alarmes-incendie.
- Sortez en ayant vos mains bien visibles.
- Suivez les consignes des policiers.
- N'essayez pas de déplacer de blessés.
- Appelez le 911 lorsque vous êtes en sécurité.

off the mark.com by Mark Parisi



# Question n° 4



Le personnel  
de votre  
entreprise est-il  
formé aux  
évacuations  
d'urgence?



# Trouver une cachette



**Si une évacuation est impossible,  
trouvez un endroit où vous cacher.**

- Restez hors de la vue du sujet violent.
- Assurez votre protection si des coups de feu sont tirés dans votre direction (p. ex., un bureau avec une porte fermée et verrouillée).
- Ne vous piègez pas vous-même ou ne restreignez pas vos possibilités de mouvement, si c'est possible.
- Verrouillez la porte.
- Bloquez la porte avec du mobilier lourd.



# Si le sujet violent est à proximité



- Mettez votre cellulaire en silencieux.
- Éteignez toutes les sources de bruit (p. ex., radios, téléviseurs).
- Cachez-vous derrière de gros éléments (p. ex., armoires, bureaux).
- Restez silencieux et calme.
- Appelez le 911, si c'est possible.
- Si vous ne pouvez pas parler, laissez le téléphone décroché et gardez la ligne.





## Renseignements à fournir à la police ou à l'opérateur des services 911... si c'est possible

- Position du sujet violent.
- Nombre de sujets, si plus d'un.
- Description physique du ou des sujets violents.
- Quantité et type d'armes détenues par le ou les sujets.
- Nombre de victimes potentielles présentes sur les lieux.

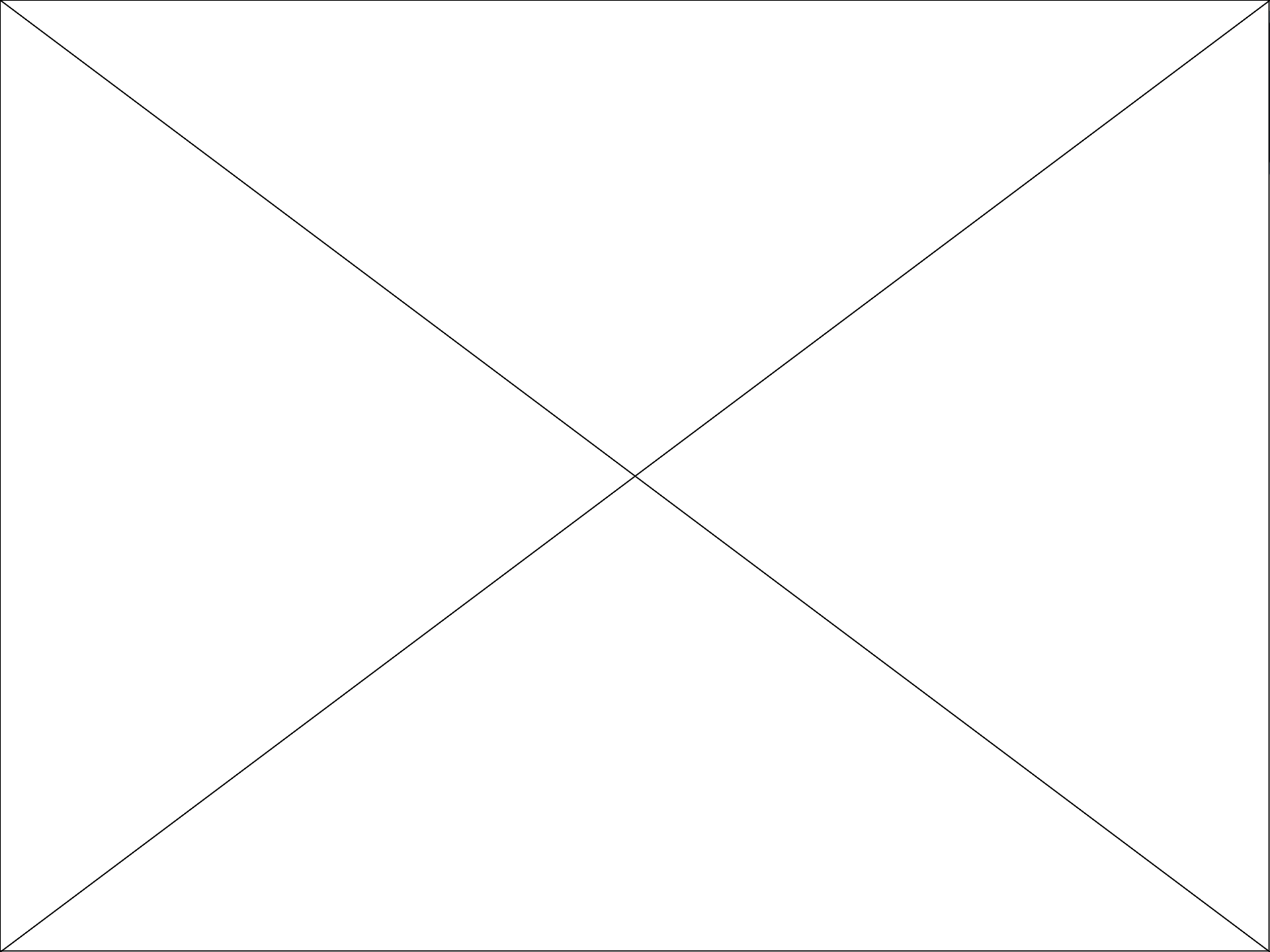


# Dernier recours



- En dernier recours, et uniquement si votre vie est en danger imminent, tentez de perturber ou de neutraliser l'intrus armé en :
  - Agissant le plus agressivement possible contre lui ou elle;
  - Jetant des objets et en improvisant des armes;
  - Criant.
  - **Engagez-vous envers vos actes!!**





# Intervention policière



- Les policiers se rendront directement là où les derniers tirs ont été entendus (dans le cas d'une fusillade).
- Ils sont généralement déployés par équipes de quatre.
- Ils peuvent porter des tenues de patrouille ordinaires, des gilets pare-balles externes, des casques ou de l'équipement tactique.
- Ils peuvent être armés de carabines, de fusils ou d'armes à poing.
- Ils peuvent utiliser du gaz poivré ou lacrymogène.
- Ils peuvent crier des ordres et plaquer des personnes au sol pour assurer leur sécurité.



# Lorsque la police arrive



- Restez calme et suivez les consignes des policiers.
- Déposez tout ce que vous avez en main (p. ex., sacs, vestes).
- Levez immédiatement les mains si l'on vous demande de le faire.
- Évitez les mouvements rapides.
- Évitez de pointer vers eux et de hurler.

**Suivez les consignes : dirigez-vous vers le point d'entrée des policiers dans l'établissement.**



**Durant une situation d'urgence ou violente, les employés et les clients sont susceptibles de suivre l'initiative des chefs de service (dirigeants).**

(Les dirigeants) devraient être prêts à :

1. Prendre des mesures immédiates;
2. Rester calmes;
3. Évacuer le personnel et les clients loin de la menace;
4. Verrouiller et barricader les portes (si vous ne pouvez pas évacuer);
5. L'intense attention médiatique.

# Aide des personnes aux besoins spéciaux



- Veillez à ce que les plans individuels abordent la question d'une évacuation d'urgence des personnes aux besoins spéciaux ou handicapées. Voies d'évacuation facilement accessibles.
- Lors d'une situation de menace imminente, l'instinct de conservation est essentiel. Dans certains cas, aider les autres peut vous coûter votre vie et la leur.
- Décisions délicates.



# Plan d'intervention d'urgence



- Faites intervenir le service de police compétent.
- Plans d'étage disponibles.
- Impliquez le personnel dans le processus et...
- Éprouvez les évacuations d'urgence.
- Déterminez les endroits sûrs potentiels et...
- Procédez à des exercices de confinement barricadé.
- Élaborez des groupes d'intervention au sein du bureau.
- Créez des moyens d'appel nominal à distance.
- Système de notification de masse.

# Prévention / Sensibilisation



- Favorisez le respect en milieu de travail.
- Coopérez avec la Sécurité interne pour gérer les problèmes avec des clients en colère.
- Soyez conscient de toutes les mesures d'atténuation déjà prises par votre entreprise.
- Soyez conscient des signes de violence au travail et prenez les mesures correctives correspondantes.
- Intervenez tôt!!



# Question n° 5



Votre entreprise dispose-t-elle d'une forme de système de notification de masse?



# Sécurité générale



Assurez la sécurité physique du lieu et du personnel :

1. Barrières physiques;
2. Codes et cartes d'accès pour le personnel;
3. Système d'accès à l'intention des visiteurs;
4. Systèmes de TVCF et de surveillance;
5. Formation et sensibilisation du personnel;
6. Intervention précoce auprès des clients en détresse en collaborant avec les services de soins spécialisés;

**Veillez prendre note que ce qui est mentionné ci-dessus est pratique courante et que la prévention est essentielle.**



# Récapitulation

- Il est presque impossible de prévoir l'instabilité potentielle de toute personne violente, de même que ses motivations et son état d'esprit, à moins d'être vigilant et attentif.
- Les situations peuvent être imprévisibles et la plupart d'entre elles se produisent sans délai d'avertissement ou un, très limité. Il se peut que vous ne disposiez d'aucun temps de réaction. Protégez-vous comme vous le pouvez :
  1. **Premièrement** - Essayez de vous échapper;
  2. **Deuxièmement** - Cachez-vous (s'il est impossible de s'échapper);
  3. **Troisièmement** - Passez à l'attaque (action la moins recommandée).

**Vous avez des questions?**

**[James.Simpson@worksafebc.com](mailto:James.Simpson@worksafebc.com)**