

Travail en isolement

Travail en isolement - Travail hors site

Sur cette page

[Qui est à risque?](#)

[Que peuvent faire les employeurs?](#)

[Quels conseils peut-on donner au sujet du travail hors site?](#)

Qui est à risque?

Des précautions doivent être prises lorsque des personnes travaillent seules à l'extérieur du lieu de travail habituel. Face à une situation imprévue dans un environnement inconnu, un employé est davantage exposé à un acte de violence à son endroit. Les métiers visés sont entre autres :

- Agents d'immeubles.
- Travailleurs des services sociaux.
- Inspecteurs.
- Agents d'exécution de la loi.
- Travailleurs de la santé et fournisseurs de soins à domicile.
- Les réparateurs et le personnel d'entretien.
- Vendeurs.

Que peuvent faire les employeurs?

Souvent, il n'y a pas d'autres choix : l'employé doit travailler seul ou en isolement. Il est important d'effectuer une évaluation des risques liés aux tâches que les travailleurs devront accomplir afin d'assurer leur sécurité, même lorsqu'ils travaillent à l'extérieur et souvent seuls.

- Mettre en place une procédure de pointage et de surveillance du travailleur isolé. Se reporter au document Réponses SST intitulé Travail en isolement – Généralités pour plus de détails.

- Offrir une formation et un programme de sensibilisation sur les façons d'éviter les situations de violence potentielle, la résolution des conflits et les techniques de désescalade.
- Autoriser le jumelage dans les situations à haut risque - s'assurer que les employés sont au courant de cette possibilité.
- Informer tout le personnel au sujet des zones géographiques à risque élevé.
- Limiter les périodes du jour où l'employé doit se rendre dans les zones/chez des clients potentiellement dangereux.
- Tenir un dossier de toute la clientèle et informer les employés au sujet des clients connus pour être agressifs, hostiles ou potentiellement dangereux. Prévoir des mesures de soutien lorsqu'il existe un risque de violence (par exemple, effectuer la visite à deux ou prévoir un moyen d'obtenir rapidement de l'aide).
- Établir un plan de travail quotidien permettant de connaître les allées et venues des travailleurs.
- Encourager les travailleurs à signaler leurs préoccupations et les problèmes rencontrés afin que des mesures correctives puissent être mises en œuvre.
- Fournir une liste de personnes-ressources à joindre en cas d'urgence, qui sont disponibles pour offrir de l'aide au besoin.

Quels conseils peut-on donner au sujet du travail hors site?

Voici quelques conseils concernant le travail hors site :

À faire :

- S'arranger pour rencontrer les clients dans un endroit sûr : un restaurant, le hall de l'hôtel ou au bureau/lieu de travail du client.
- Porter des vêtements confortables propres à la profession et des souliers pratiques qui permettent de quitter les lieux rapidement, au besoin.
- Toujours porter ou avoir sur soi son insigne d'identité. C'est le signe d'une personne en affectation officielle qui ne fait que son travail.
- Transporter le strict nécessaire. Éviter de s'encombrer de gros ou de nombreux sacs, coffres, serviettes, etc.
- Toujours avoir un téléphone cellulaire avec soi ou à portée immédiate de la main. S'assurer que la batterie est suffisamment chargée.
- Éviter de se faire accompagner à la voiture par un nouveau client ou contact.

- Demeurer vigilant et enregistrer la configuration des lieux à l'occasion d'une première visite.
- Toujours se tenir à une distance qui vous permet de réagir à tout geste posé par le client (hors de portée d'un coup de pied, par exemple). Accroître la distance de séparation en prenant place du côté opposé de la table.
- S'il faut consulter des documents, apporter deux exemplaires pour que le client ait le sien et qu'il ne soit pas nécessaire de vous asseoir côte à côte.
- Demander à un collègue ou à une personne désignée d'être présent si la situation vous met mal à l'aise ou vous fait craindre un danger. Informer son supérieur de la gêne ou de l'appréhension ressentie au sujet d'une rencontre ou réunion à venir.
- Tenir des dossiers sur les clients/patients et y indiquer s'ils sont connus pour être agressifs, hostiles ou potentiellement violents. Mentionner tout incident inquiétant.
- Communiquer régulièrement avec son gestionnaire ou une personne désignée.
- Quitter les lieux si vous ne vous sentez pas en sécurité et signaler vos préoccupations à votre superviseur.

À éviter :

- Ne pas se placer dans une situation où l'on se sent en danger.
- Ne pas porter une arme de quelque type que ce soit, y compris un vaporisateur de gaz poivré. L'agresseur peut facilement vous désarmer et se servir de l'arme contre vous. De plus, certaines administrations interdisent les armes, sans exception.

(Adapté du [Guide de prévention de la violence en milieu de travail](#) du CCHST)

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2026-06-30

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.