

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.
- 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 de mener une évaluation du travail qu'il doit accomplir.

- Mettre en place une procédure de pointage/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 la médiation.

- 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.
- Établir un plan de travail quotidien permettant de connaître les allées et venues des travailleurs.

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.
- Bien se préparer à faire son travail ou à la réunion.
- 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.
- 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 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.

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)

Fiche d'information confirmée à jour : 2021-02-01

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2014-08-07

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.