

# MÉMO SÉCURITÉ

20 juin 2022 – Agressions provenant de sources externes

Incident

## Description de l'incident

Certains espaces de bureaux sont des lieux de travail partagés dans des bâtiments accessibles au public. Il y a d'autres entreprises dans le même bâtiment et les membres du public peuvent fréquenter le bâtiment pour bénéficier de leurs services.

Les employés d'une entreprise qui exerce ses activités à côté du bureau d'un de nos partenaires ont été victimes de violence verbale et physique de la part d'un de leurs clients. Les employés au travail dans le bureau adjacent ont entendu des cris dans le couloir et le bruit de verre brisé. Un employé est allé prendre connaissance de la situation.

Le client contrarié de l'entreprise voisine avait frappé de son poing le verre de sécurité qui isole l'employé de la réception, se coupant la main du même coup. La police a été appelée pour mener une enquête et recueillir les déclarations des personnes touchées par l'incident.

## Problèmes liés aux facteurs humains

- Le client d'une entreprise voisine était contrarié.
- Le client a tenu des propos agressifs et menaçants.
- L'agressivité verbale s'est transformée en violence physique.
- Aucun personnel de sécurité sur place pour intervenir.

## Éléments de conception

- Plusieurs clients et employés présents dans le bâtiment.
- L'accès doit demeurer accessible aux personnes qui fréquentent d'autres entreprises dans le bâtiment
- Les portes extérieures du bâtiment ne peuvent pas être verrouillées
- Les portes intérieures des entreprises adjacentes peuvent être verrouillées pour empêcher tout accès non autorisé

## Conséquences possibles

- Les employés des entreprises voisines auraient pu être ciblés par l'individu.
- La situation aurait pu dégénérer et des personnes auraient pu subir des préjudices physiques.

## Leçons apprises

Lorsqu'ils travaillent dans des bâtiments accessibles au public, les employés devraient être informés des dangers associés à de potentiels incidents provenant de sources externes. Voici quelques façons de s'assurer que les employés sont en sécurité :

- S'assurer que les portes extérieures sont fermées et verrouillées aux personnes de l'extérieur
- Afficher les coordonnées d'urgence dans un endroit visible et accessible par les employés. Assurez-vous d'inclure.
  - Le numéro de téléphone des services d'urgence (911 en Amérique du Nord et 112 en Europe)
  - Les coordonnées de la haute direction
  - Le nom et les coordonnées du personnel ressource responsable de santé et de la sécurité
  - Les coordonnées du personnel des ressources humaines
  - Une carte de l'hôpital ou du centre de soins de santé le plus proche
- S'assurer que les employés sont adéquatement formés et au courant des exigences en matière d'intervention d'urgence
  - Seuls les professionnels formés devraient intervenir lorsqu'il y a une menace de violence ou autre situation du genre.



Image 1: Verre brisé, gracieuseté d'iStock par Getty Images 1

