

Communiqué de votre CGC

Comités généraux de coordination en santé et sécurité du travail des employés cols blancs

Les membres des CGC en santé et sécurité du travail ont convenu de communiquer régulièrement avec les gens des divers milieux de travail et les comités locaux en SST.

■ Outils pour la prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Janvier 2017 – À l'automne 2014, le CGC des cols blancs a eu le plaisir d'accueillir près de 80 représentants des comités locaux en santé et sécurité du travail (SST) des employés cols blancs, ainsi que des intervenants en SST, à deux séances d'information sur la prévention de la violence avec la clientèle. Pour donner suite à cette initiative, nous souhaitons vous informer des nouveaux outils développés par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur «affaires municipales» (APSAM) dans ce dossier.

Rappelons d'abord les quatre étapes d'une démarche de prévention :

Engagement de l'organisation – Analyse de la situation – Mesures préventives – Suivi, contrôle et évaluation

Les nouveaux outils disponibles se rattachent aux trois premières étapes de la démarche :

ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION

Obtenir l'engagement des décideurs est la première étape à franchir dans le cadre de toute démarche de prévention. L'émission d'une politique en fait foi. Cet [exemple](#) pourra vous aider à rédiger celle de votre unité administrative.

ANALYSE DE LA SITUATION

Cette étape de la démarche sert à identifier les situations à risque de votre milieu puis de les prioriser. Consultez le [guide](#) à ce sujet pour vous préparer adéquatement à la réalisation de cette étape.

MESURES PRÉVENTIVES

Une fois l'analyse d'une situation à risque complétée, des mesures préventives ou correctives doivent être choisies et mises en place. Consultez l'[outil](#) qui traite de cette étape pour vous permettre de faire des choix judicieux et élaborer un plan d'action en conséquence.

Des lignes directrices peuvent faire partie de vos mesures; nous vous invitons à consulter ces quelques [exemples](#).

La déclaration et l'analyse des événements de violence permettent notamment de bonifier certaines de vos mesures. Consultez la [section à ce sujet du thème Violence et clientèle agressive du site de l'APSAM](#) pour en savoir davantage.

Pour en savoir plus

Consultez le [site de l'APSAM – Thème Violence et clientèle agressive](#).

Pour toute question concernant ce communiqué, nous vous invitons à contacter votre intervenant local en SST ou [votre représentant du CGC](#).

Montréal 

