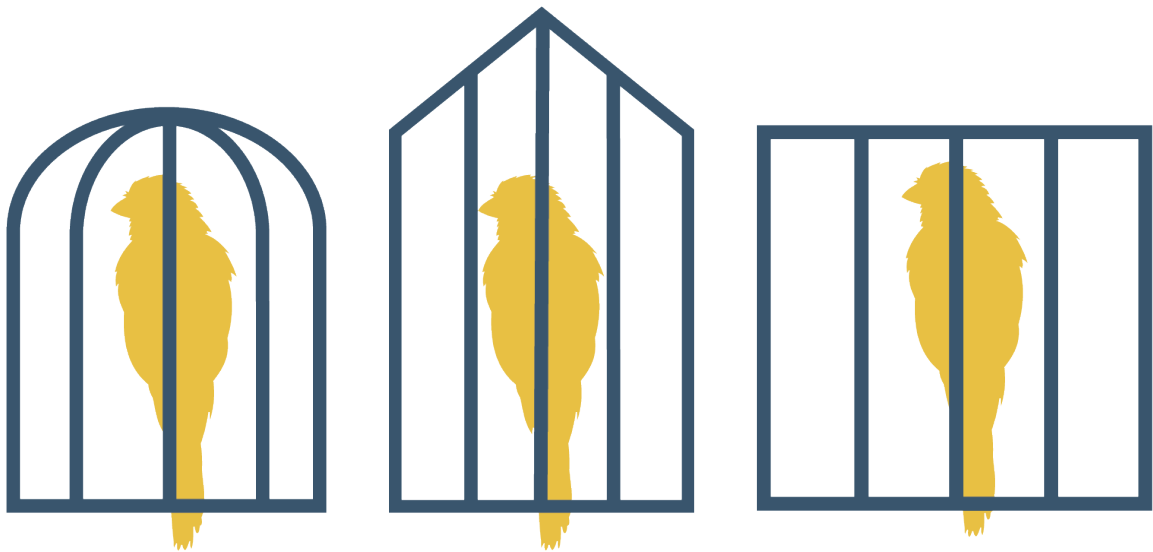


# S'adapter pour mieux prévenir



**ATELIER « Identification des risques :  
comment procéder ? »**

## Mises en situation

---

L'organisation offre des services d'accueil, de soutien psychosocial et d'accompagnement à une clientèle vulnérable.

L'équipe est composée de cinq travailleurs, d'une direction, d'un adjoint administratif et de plusieurs bénévoles.

Les services sont offerts de jour et, à certaines périodes, en soirée.

Depuis quelques semaines, différentes situations sont observées dans le milieu.

- Situation 1 – Accueil du public et tensions

Le comptoir d'accueil est situé près de l'entrée, dans un espace ouvert.

Les personnes usagères doivent parfois attendre avant d'être reçues.

On observe que

- Certaines personnes expriment leur impatience ou leur frustration verbalement
- Les travailleurs doivent parfois gérer des situations délicates sans soutien immédiat
- Aucune procédure claire ne mentionne comment intervenir en cas de situation conflictuelle

Un travailleur mentionne se sentir inconfortable lors de certains échanges, sans toutefois avoir fait de déclaration formelle.

- Situation 2 – Charge de travail et fatigue

En raison d'un manque de personnel et du taux de roulement dans l'équipe

- Certaines personnes cumulent plusieurs rôles (travailleur, coordination, tâches administratives)
- Les pauses sont parfois écourtées
- Les urgences prennent le dessus sur la planification

Plusieurs membres de l'équipe rapportent une fatigue persistante et une difficulté à décrocher après le travail, surtout lors des périodes de forte demande.



- Situation 3 – Aménagement des locaux et déplacements

Les locaux sont situés dans un bâtiment ancien.

Les corridors servent à la fois à la circulation et à l'entreposage temporaire de matériel (boîtes de dons, chaises, bacs).

On note que

- Certains passages sont encombrés
- L'éclairage est insuffisant à certains endroits
- Des fils électriques traversent parfois les zones de passage

Une personne bénévole a récemment trébuché, sans blessure grave, mais l'événement n'a pas été inscrit dans un registre.

- Situation 4 – Produits de nettoyage et information

Le nettoyage est effectué par le personnel et occasionnellement par des bénévoles.

Constats

- Les produits de nettoyage sont rangés dans une armoire non verrouillée
- Les fiches de données de sécurité (FDS) ne sont pas facilement accessibles
- Une personne a signalé une irritation cutanée après l'utilisation d'un produit

Aucune formation récente n'a été offerte sur l'utilisation sécuritaire des produits.

- Situation 5 – Travail en soirée et isolement

À certaines périodes, un seul travailleur est présent en soirée pour

- Accueillir les dernières personnes usagères
- Répondre aux appels
- Fermer les locaux

Durant ces périodes

- Il n'y a pas de collègues sur place
- Les communications avec la direction sont limitées
- Aucune procédure claire n'est prévue en cas d'urgence

La personne concernée mentionne un sentiment d'isolement et d'insécurité lors de certaines interventions imprévues.



## PLAN D'ACTION

Classez les risques en priorités avant de les inscrire au plan d'action.

Identification des risques	Description	Loi/règlement/politique	Mesures correctives	Mesures de contrôle	Responsables ou collaborateurs	Remarques et échéanciers

## Identification des risques

---

Quels risques identifiez-vous ?

Classez les risques par priorités avant de les inscrire dans le plan d'action.

Identification des risques	Description	Probabilité (1 à 4)	Gravité (1 à 4)	Somme	Priorités identifiées	Proposition de mesures correctives