

Travail en isolement

Bureau de la gestion du risque

uOttawa.ca



uOttawa

Table des matières

INTRODUCTION	5
Objet.....	5
Portée	5
ÉNONCÉ DE L'ORGANISATION.....	5
DÉFINITIONS.....	5
RESPONSABILITÉS	7
Travailleurs	7
Superviseurs	7
Facteurs à prendre en considération.....	7
IDENTIFICATION DES DANGERS ET ÉVALUATION DES RISQUES.....	8
Identification des dangers	9
Lignes directrices sur l'identification des dangers.....	9
Évaluation des risques	9
Lignes directrices sur l'évaluation des risques	10
Élimination des dangers et atténuation des risques	11
MÉTHODES DE TRAVAIL SÉCURITAIRES	11
Urgences.....	11
Évacuations.....	12
Signalement aux autorités	12
Avant le travail en isolement	13
Pendant le travail en isolement	13
Après le travail en isolement	14
VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL.....	14
Qu'est-ce que la violence en milieu de travail?	14
Signes de violence en milieu de travail	15
Comment éviter les incidents violents.....	15
Conseils pour les travailleurs	15
Conseils pour les superviseurs	15
Ressources supplémentaires.....	16
RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES.....	16
Contrôles	16
Liste de vérification	17
Formulaire d'identification des dangers et d'évaluation des risques.....	18

Rapport d'incident.....	18
ANNEXE 1 – MODÈLE DE FORMULAIRE DE DÉCLARATION	19
ANNEXE 2 – FORMULAIRE D'IDENTIFICATION DES DANGERS ET D'ÉVALUATION DES RISQUES	22
ANNEXE 3 – FORMULAIRE D'ACCIDENT, D'INCIDENT, DE MALADIE PROFESSIONNELLE OU D'ACCIDENT ÉVITÉ DE JUSTESSE	27

Le Bureau de la gestion du risque tient à souligner la précieuse contribution des personnes qui ont participé à la création de ce document :

Xinyi Duan
Ashley Foster
Laura Hassoun
Lien Nguyen
Mitch Simpson
Kelsie Throop

INTRODUCTION

Objet

Le présent document s'adresse principalement aux superviseurs de l'Université d'Ottawa. Il décrit les dangers auxquels s'exposent les personnes qui travaillent seules (c'est-à-dire en isolement) et fait état des procédures recommandées à cet égard. On y explique en quoi consiste le travail en isolement, comment relever et atténuer (ou maîtriser) les dangers, que faire en situation d'urgence et comment signaler des accidents, des incidents et des cas de violence en milieu de travail.

Le travail en isolement n'est pas explicitement visé par la [Loi sur la santé et la sécurité au travail](#). Il n'en demeure pas moins que travailler seul peut accentuer les risques et que, par conséquent, la Loi impose une obligation générale en la matière. Cela signifie que les parties intéressées du milieu de travail (dans ce cas-ci, les superviseurs) doivent impérativement prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger la santé et la sécurité du personnel, de la population étudiante et de toute autre personne travaillant en isolement.

Portée

Le présent document contient des lignes directrices générales s'appliquant à l'Université d'Ottawa dans son ensemble. Les tâches rattachées aux différents postes de l'Université étant très variées, il importe que les superviseurs tiennent compte des circonstances susceptibles d'influer sur les risques liés au travail en isolement dans les différents lieux de l'établissement (cette analyse doit englober les travaux de terrain et de recherche à l'extérieur du campus). Les présentes lignes directrices servent de référence pour la préparation de processus et de procédures; elles peuvent être adaptées, s'il y a lieu, aux situations particulières ou exceptionnelles.

ÉNONCÉ DE L'ORGANISATION

Le travail en isolement est fortement déconseillé. L'Université reconnaît néanmoins que, dans des circonstances particulières ou exceptionnelles, certaines personnes doivent travailler seules.

Si le travail en isolement est inévitable ou jugé nécessaire, le travailleur doit demander à l'avance l'autorisation de son superviseur. Ces demandes sont traitées au cas par cas et nécessitent de consulter d'abord le superviseur. Il est recommandé aux superviseurs de procéder à l'identification des dangers et à l'évaluation des risques de l'activité et d'autoriser officiellement (p. ex., par courriel) l'activité au préalable.

DÉFINITIONS

Accident : Événement inattendu causant une blessure, un problème de santé ou même un décès (voir aussi « blessure critique »), ou exposant une personne à des substances dangereuses.

Blessure critique : Au sens du [Règlement 834](#) pris en application de la [Loi sur la santé et la sécurité au travail](#), s'entend d'une blessure de nature grave qui :

- a) met la vie en danger;
- b) fait perdre connaissance;
- c) entraîne une perte importante de sang;
- d) comporte la fracture d'une jambe ou d'un bras, mais pas d'un doigt ni d'un orteil;

- e) comporte l'amputation d'une jambe, d'un bras, d'une main ou d'un pied, mais pas d'un doigt ni d'un orteil;
- f) comporte des brûlures sur une grande surface du corps;
- g) provoque la perte de la vue dans un œil.

Danger : Propriété inhérente d'une substance, d'un processus ou d'une activité qui fait de ceux-ci une source potentielle de dommage à la santé, à la sécurité ou au bien-être d'une personne.

Incident : Événement non souhaité entraînant des dommages à la propriété ou à l'environnement (p. ex., incendie, déversement, bris d'équipement).

Risque : Possibilité que quelqu'un ou quelque chose subisse les conséquences négatives d'une exposition involontaire à un danger.

Superviseur : Aux termes de la [Méthode 14-1 – Système de responsabilité interne en matière de santé et de sécurité](#) établie en application du [Règlement 77 – Santé et sécurité au travail](#), personne responsable d'un lieu de travail ou en position d'autorité à l'égard d'un travailleur ou d'une autre personne. Selon le rapport hiérarchique, le superviseur peut être le recteur, un vice-recteur, un directeur, un doyen, un gestionnaire ou un chercheur principal.

La question de savoir si une personne est un superviseur ne dépend pas de son titre de poste, mais plutôt de sa responsabilité à l'égard d'un emplacement (p. ex., un bureau ou un laboratoire) où un travail est effectué, avec rétribution ou non, ou du fait qu'elle confie des tâches à des travailleurs, des étudiants, des visiteurs, des bénévoles ou des apprenants.

Travailler seul : Situation où un membre du personnel (ou toute autre personne concernée) travaille en isolement ou ne peut être vu ou entendu par une autre personne ni recevoir une assistance immédiate en cas d'urgence, de blessure ou de problème de santé. Les expressions « **travailler seul** » et « **travailler en isolement** » sont interchangeables aux fins des présentes lignes directrices.

Travailleur : Au sens de la [Loi sur la santé et la sécurité au travail](#) :

- Une personne qui exécute un travail ou fournit des services contre rémunération en argent.
 - NOTE : Les étudiants embauchés par l'Université d'Ottawa pour accomplir des tâches rémunérées dans le cadre d'un régime travail-études ou d'un stage d'enseignement coopératif sont considérés comme des travailleurs.
- Un élève du secondaire qui exécute un travail ou fournit des services sans rémunération en argent dans le cadre d'un programme d'initiation à la vie professionnelle autorisé par le conseil scolaire dont relève l'école où il est inscrit.
- Une personne qui exécute un travail ou fournit des services sans rémunération en argent dans le cadre d'un programme approuvé par un collège d'arts appliqués et de technologie, une université, un collège privé d'enseignement professionnel ou un autre établissement postsecondaire.
- Les autres personnes prescrites qui exécutent un travail ou fournissent des services à un employeur sans rémunération en argent.

Visiteur ou bénévole : Toute personne qui n'est ni un travailleur ni un étudiant, mais qui accomplit des tâches dans un lieu de travail de l'Université pour apporter son aide, ou pour tout autre motif lié à l'enseignement ou à la formation.

RESPONSABILITÉS

Les rôles et responsabilités impartis à tous les intervenants du milieu de travail sont décrits dans la [Méthode 14-1 – Système de responsabilité interne en matière de santé et de sécurité](#) établie en application du [Règlement 77 – Santé et sécurité au travail](#). La liste ci-dessous contient une brève description des responsabilités des travailleurs (y compris les étudiants) et des superviseurs en lien avec le travail en isolement.

Travailleurs

- Demander l'autorisation de leur superviseur avant d'entreprendre un travail en isolement.
- Respecter la décision de leur superviseur.
- Travailler en tenant compte de l'identification des dangers et de l'évaluation des risques réalisées par leur superviseur.
- Communiquer avec une personne en lieu sûr ou leur superviseur (selon la situation).
- Faire le point avec leur superviseur au terme du travail en isolement.

Superviseurs

- Réaliser l'identification des dangers et l'évaluation des risques.
- Communiquer les résultats de l'identification des dangers et de l'évaluation des risques aux membres du personnel concernés.
- Accepter ou refuser les demandes de travail en isolement.
- Au besoin, observer périodiquement les personnes qui travaillent en isolement ou communiquer avec elles par un moyen de communication convenu d'avance.
- Faire le point avec les travailleurs sous leur autorité au terme du travail en isolement.

Facteurs à prendre en considération

Travailler seul n'est pas dangereux en soi. Par contre, cela peut faire augmenter les risques liés à certains dangers en milieu de travail. Les risques du travail en isolement varient selon le milieu de travail, l'emplacement, le type de travail, les interactions avec le public ou d'autres personnes ou les conséquences possibles d'une urgence, d'un accident, d'un incident, d'une blessure, etc. Les facteurs généraux à prendre en considération dans l'évaluation d'un travail en isolement sont énumérés ci-dessous¹.

Détails du travail en isolement

- La tâche peut-elle raisonnablement être accomplie par un travailleur seul?
 - Si oui, quelle serait une durée raisonnable de travail en isolement?
- Un travailleur seul peut-il accomplir la tâche en toute sécurité?
 - Si oui, qu'est-ce qui justifie qu'il est qualifié pour le faire?

¹ Adapté de [Working Alone: A Handbook for Small Business](#), WorkSafeBC, p. 3.

- Le travail est-il effectué en dehors des heures normales de l'Université (soit avant 8 h 45 ou après 17 h de septembre à mai, ou après 16 h de juin à août), pendant un jour férié ou au cours d'une période où l'immeuble est verrouillé, etc.?

Communication

- De quelles façons peut-on communiquer avec le travailleur?
- Est-il nécessaire d'établir un contact visuel avec le travailleur? Une communication de vive voix suffit-elle?
- Les systèmes de communication à utiliser en cas d'urgence (téléphones filaires ou cellulaires, boutons d'alarme, etc.) fonctionnent-ils correctement en circonstances normales?

Lieu de travail

- Le travail doit-il s'effectuer dans un lieu isolé?
 - Le personnel et les premiers intervenants ont-ils accès au secteur?
- Faut-il compter sur un quelconque moyen de transport pour s'y rendre (lieu situé à l'extérieur du campus, par exemple)?

Type de travail

- Quels équipements et outils seront utilisés?
- La fatigue peut-elle constituer un facteur de risque?
- Le relâchement de la vigilance peut-il constituer un facteur de risque?
- Le travail exige-t-il d'interagir avec d'autres personnes ou de manipuler de l'argent ou des objets de valeur?
 - Se pourrait-il qu'une interaction provoque de l'agitation ou de l'agressivité chez une autre personne (p. ex., la communication d'une mauvaise nouvelle ou d'un résultat décevant) ou amène une autre personne à manipuler de l'argent ou des objets de valeur?
- Le milieu de travail est-il doté d'équipement et de fournitures d'urgence (trousse de déversement, nécessaire de premiers soins, poste de lavage des yeux, douche d'urgence, etc.)?
 - La personne qui travaille seule a-t-elle suivi une formation sur l'usage de cet équipement et de ces fournitures?
- A-t-on établi un plan d'urgence pour les situations d'urgence raisonnablement prévisibles?

Détails relatifs au travailleur

- Le travailleur a-t-il un problème de santé ou de mobilité qui pourrait accentuer le niveau de risque?
- Le travailleur détient-il une expérience suffisante et la formation adéquate pour effectuer la tâche?

IDENTIFICATION DES DANGERS ET ÉVALUATION DES RISQUES

Les travailleurs ont le droit d'être informés des dangers auxquels ils peuvent être exposés, tandis que les superviseurs ont le devoir d'informer les travailleurs des dangers de leur milieu de travail.

Les superviseurs doivent également veiller à l'application d'une procédure d'identification des dangers et réaliser une évaluation des risques associés à ces dangers.

Il incombe autant aux travailleurs qu'aux superviseurs d'avoir une connaissance approfondie des différents dangers qui existent ou pourraient exister dans leur milieu de travail pour bien saisir les risques liés au travail en isolement.

Il importe également de prendre en compte les situations de grave danger ou les activités à haut risque susceptibles d'invalider une personne. Il est recommandé d'éviter ces situations et d'interdire strictement ces activités lorsqu'une personne travaille en isolement. Un grave danger est un danger susceptible d'occasionner une blessure à la tête, une perte de conscience, une brûlure, etc. Pour une personne qui travaille seule, les activités suivantes constituent des activités à haut risque :

- manipuler de l'argent, des médicaments d'ordonnance et des objets de valeur;
- travailler hors du site (à un endroit hors du campus de l'Université d'Ottawa);
- travailler avec des patients et mener d'autres activités comportant un risque de violence.

Identification des dangers

Le processus d'identification des dangers consiste à classer les dangers (biologique, chimique, biochimique, physique, psychologique) et à en préciser la nature. Pour identifier et décrire les dangers, les superviseurs peuvent se fonder sur :

1. l'inspection visuelle, notamment un examen général du lieu de travail;
2. l'inventaire et l'analyse des tâches ou des travaux, par exemple une liste des tâches et du temps consacré à chacune;
3. l'examen des vérifications et des rapports pertinents sur les blessures ou les incidents antérieurs;
4. l'analyse des dangers, pour cerner les plus probables.

Lignes directrices sur l'identification des dangers

- Prendre en compte tous les aspects de l'Université (p. ex., son emplacement, ses heures d'ouverture, ses départements, les types d'emplois qu'on y trouve).
- Prendre connaissance des rapports et des vérifications d'incidents antérieurs et tirer des leçons d'incidents survenus dans des lieux comparables (autres lieux de travail à l'Université, dans d'autres universités ou des instituts, etc.).
- Interroger les travailleurs sur leur travail et leurs tâches.
- Discuter avec les superviseurs de lieux de travail semblables sur le campus, dans l'industrie, etc.
- Relever les situations à haut risque (p. ex., manipulation de produits chimiques, usage de machinerie).

Évaluation des risques

Après l'identification des dangers, il reste à déterminer le degré de risque associé à chaque danger : c'est l'évaluation des risques. Cette évaluation permet de classer les dangers et les mesures de précaution, et de relever les dangers nécessitant une intervention immédiate et ceux que l'on peut examiner ultérieurement. Elle consiste à mesurer la probabilité qu'un incident ou une exposition survienne, ainsi que l'importance des répercussions de l'incident ou de l'exposition. La

« probabilité » se rapporte à la possibilité qu'un incident ou une exposition survienne. Les « répercussions » se rapportent à la gravité du tort causé par l'incident ou l'exposition.

Termes employés pour définir la **probabilité** :

- **Quasi assurée** : susceptible de se produire *souvent* au cours de la vie du projet.
- **Probable** : susceptible de se produire à *plusieurs* reprises au cours de la vie du projet.
- **Possible** : susceptible de se produire *une fois* au cours de la vie du projet.
- **Peu probable** : ne devrait pas se produire au cours de la vie du projet, mais tout de même *possible*.
- **Rare** : ne *devrait pas* se produire au cours de la vie du projet.

Termes employés pour définir les **répercussions** :

- **Catastrophiques** : décès, perte de l'installation, rejet important dans l'environnement mettant le public à risque, intervention réglementaire.
- **Majeures** : invalidité permanente, blessures graves provoquant une longue absence, perte partielle de l'installation, rejet important sur place.
- **Modérées** : blessures provoquant une absence à court terme, interruption à court terme de l'utilisation de l'installation, rejet récupérable dans l'environnement.
- **Mineures** : blessures mineures, dommages mineurs à l'installation, rejet mineur en milieu confiné.
- **Négligeables** : blessures très légères, conséquences moins graves que celles énumérées au point ci-dessus.

Lignes directrices sur l'évaluation des risques

- Comparer le risque réel et le risque perçu.
 - L'évaluation du risque associé à un danger consiste à mesurer la probabilité que ce dernier se concrétise. Par exemple, le risque qu'un travailleur perde conscience en manipulant des produits chimiques dans un laboratoire est **peu probable**.
- Voir à ce que la personne qui évalue un risque (p. ex., un superviseur) possède une excellente connaissance et une vaste expérience du milieu de travail, de la tâche et des procédures connexes. Cette personne doit également connaître la loi sur la santé et la sécurité au travail qui régit la tâche ou le milieu de travail.
- La perception du risque est très subjective et varie d'une personne à l'autre; il pourrait donc être souhaitable de consulter plusieurs intervenants (autres superviseurs, chefs d'équipe, travailleurs, gestionnaires, etc.).
- Rédiger des procédures relatives aux dangers modérés et majeurs.
- Prendre en compte les situations opérationnelles tant habituelles qu'exceptionnelles (p. ex., fermetures, pannes d'électricité ou de réseau, urgences).
- Relever les activités à haut risque (p. ex., travail en hauteur, avec de l'électricité, avec le public) et les limiter le plus possible.
- Ne pas tenir compte des coûts dans l'évaluation des risques. Les coûts sont pris en compte au terme de l'évaluation, mais ne doivent pas être un facteur déterminant.

Après avoir identifié les dangers et évalué les risques, le superviseur doit mettre en place des mesures pour éliminer, atténuer ou maîtriser ces risques.

Élimination des dangers et atténuation des risques

Si l'élimination d'un danger est irréalisable ou impossible, il faut prendre des mesures d'atténuation. Il existe trois grands types de mesures.

- **Mesures techniques** : Construction, conception ou modification d'équipement en milieu de travail dans le but de réduire le danger. Exemples : retrait ou isolement du danger, sécurisation des machines, panneaux acoustiques, ventilation.
- **Mesures administratives** : Modification des méthodes de travail, c'est-à-dire un changement dans la manière de faire le travail. Exemples : formation sur la sécurité, programmes d'entretien préventif, modification des pratiques de travail, système de surveillance mutuelle, réduction de la durée totale de l'exposition au danger.
- **Équipement de protection individuelle (EPI)** : Équipement porté par les travailleurs en vue de réduire les risques de blessure associés aux produits chimiques, au bruit ou à d'autres dangers en milieu de travail. Exemples : casque, lunettes de protection, chaussures de sécurité, vêtements de protection. L'EPI est considéré comme la toute dernière forme de protection, car il n'élimine ou n'atténue pas les dangers. Il demeure néanmoins un bon moyen de protéger les travailleurs. Les exigences précises en matière d'EPI se trouvent dans le document [Normes en matière d'équipement de protection individuelle – Ligne directrice](#) de l'Université d'Ottawa.

MÉTHODES DE TRAVAIL SÉCURITAIRES

Les personnes qui travaillent en isolement et leurs superviseurs doivent toujours chercher à réduire les risques et à éliminer ou à atténuer les dangers auxquels les travailleurs sont exposés dans l'exercice de leurs fonctions. Quiconque travaille dans un environnement isolé est tenu de suivre les procédures et les lignes directrices applicables aux diverses situations présentées ci-dessous.

Urgences

La personne qui travaille en isolement doit être consciente qu'une urgence pourrait survenir et doit connaître les outils dont elle dispose pour s'y préparer (y compris en cas de blessure ou de problème de santé). Le plan d'urgence est un document qui permet de consigner ces informations. Il porte sur l'identification des dangers, l'évaluation des risques, l'intervention d'urgence, les plans d'évacuation, le signalement aux autorités et les fournitures.

Dans le cadre de son programme « Êtes-vous prêts? », l'Université a mis sur pied des [procédures particulières](#) décrivant en détail les étapes d'intervention pour différents types d'urgences majeures. En outre, elle s'est dotée d'un système de notification en cas d'urgence (SNCU) pour alerter les gens dans une situation d'urgence. Tous ses ordinateurs sont équipés d'Alertus, le logiciel du SNCU, que l'on peut télécharger depuis le [site Web Êtes-vous prêts?](#) pour l'installer sur un ordinateur personnel ou un autre appareil. Toutes les personnes appelées à travailler en isolement doivent connaître ces outils avant d'entreprendre ce type de travail.

En cas de doute, la santé et la sécurité doivent toujours primer sur toute autre considération quand vient le moment de décider d'une marche à suivre. Il est essentiel, quelle que soit la situation d'urgence, de communiquer avec les autorités compétentes dès que cela peut être fait en toute sécurité.

Les superviseurs sont par ailleurs chargés d'élaborer des procédures d'urgence additionnelles propres à leur lieu de travail, au besoin. Rappelons qu'en cas de doute, le principe de la primauté de la santé et de la sécurité des personnes l'emporte sur tout le reste. Il faut communiquer avec les autorités compétentes dès que l'on est en lieu sûr.

Évacuations

Pour assurer leur sécurité, les travailleurs doivent suivre les procédures d'évacuation d'urgence applicables lorsqu'ils travaillent seuls. Il est primordial de savoir quoi faire et NE PAS faire pendant une évacuation.

À FAIRE

- Rester calme.
- Fermer toutes les portes en sortant, et emporter ses clés.
- Éteindre tout équipement électrique et à flamme ouverte.
- Quitter les lieux par la porte de sortie la plus sûre et la plus proche.
- Si la sortie la plus proche est bloquée ou dangereuse, sortir par un autre chemin.
- Prendre garde aux dangers sur le chemin de la sortie.
- Si l'urgence est un incendie, vérifier si les portes sont chaudes avant de les ouvrir.

À NE PAS FAIRE

- Emprunter un ascenseur.
- Retourner dans le secteur évacué avant que les autorités de l'Université aient indiqué qu'il n'y a plus de danger.
- Utiliser son téléphone cellulaire, à moins que ce soit pour signaler une urgence ou qu'il soit absolument essentiel de le faire (il faut éviter de surcharger les réseaux cellulaires).

Signalement aux autorités

Une fois que l'on est en lieu sûr, il est essentiel de communiquer avec les autorités qui sont en mesure d'intervenir adéquatement. Pour toute urgence sur le campus, communiquez avec le Service de la protection à l'un des numéros suivants :

- Situations d'urgence : **613-562-5411** (ou le **poste 5411** depuis un téléphone interne de l'Université)
- Situations non urgentes : 613-562-5499 (ou le poste 5499 depuis un téléphone interne de l'Université)

Le campus compte environ 140 [téléphones d'urgence](#) qui mettent automatiquement l'appelant en communication avec le Service de la protection. Ces téléphones sont identifiés par un voyant bleu. Lorsque le bouton de connexion est activé, l'appelant est immédiatement dirigé au Service de la protection et le voyant bleu se met à clignoter, prévenant les personnes aux alentours de la situation d'urgence. Des boutons de panique (d'urgence) sont également répartis stratégiquement sur le campus (laboratoires, toilettes isolées, etc.).

Vous pouvez également vous présenter en personne au Service de la protection :

- Campus principal : 141, rue Louis-Pasteur (ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7)

- Pavillon Roger-Guindon : pièce 2013 (ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7)
- Campus Lees, au 200, avenue Lees : pièce C146 (ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7)

Pour les situations d'urgence hors du campus, composez le 911. Signalez l'incident au Service de la protection dès que vous pouvez le faire en toute sécurité.

Avant le travail en isolement

La personne appelée à travailler seule doit d'abord y être autorisée par son superviseur. Il incombe à ce dernier de réaliser une évaluation des risques auxquels pourrait être exposée la personne pendant son travail en isolement. Chaque cas est unique; la personne qui compte travailler seule doit avoir obtenu l'autorisation préalable de son superviseur pour chaque activité. Le superviseur doit prendre toutes les mesures raisonnables et adéquates pour protéger la santé et la sécurité du travailleur.

Avant le début du travail en isolement, il convient d'étudier les conclusions de l'évaluation des risques. Par exemple :

- Y a-t-il une entrée et une sortie sécuritaires pour le travailleur hors des heures normales d'ouverture de l'Université?
- Y a-t-il des produits chimiques, des conditions ou des procédés dangereux dans le lieu de travail?
- Y a-t-il des appareils ou des pièces de machinerie qu'une personne ne peut utiliser seule en toute sécurité?

Si un travailleur a déjà signalé un problème de santé susceptible de compromettre sa capacité à travailler seul, le superviseur doit demander conseil au secteur Santé, mieux-être et congés, qui peut évaluer la situation de manière professionnelle et confidentielle.

NOTE : Un superviseur n'est pas obligé d'accepter une demande de travail en isolement.

Pendant le travail en isolement

Il faut déterminer le degré de surveillance et de supervision et la fréquence des contrôles à la lumière des conclusions de l'évaluation des risques. Si les risques sont plus élevés pour un travail en isolement ou un aspect du travail en particulier, il est recommandé de hausser le degré de supervision (système de surveillance mutuelle, supervision directe, contrôles plus fréquents, restriction de l'usage de certains équipements ou matériaux, etc.). Le superviseur et le travailleur doivent avoir suivi une formation adéquate sur les procédures de surveillance et de contrôle.

Les personnes qui travaillent hors des heures d'ouverture sur le campus, y compris au campus Lees, au pavillon Roger-Guindon et dans d'autres lieux, doivent porter une pièce d'identité de l'Université (p. ex., carte d'employé ou d'étudiant) et signaler au Service de la protection l'emplacement et la durée prévue de leur travail.

Le travailleur doit également être surveillé pour sa propre sécurité. Cette surveillance peut prendre différentes formes :

- visite ou contrôle périodique auprès du travailleur;
- communication régulière avec le travailleur par téléphone, courriel, etc.

Après le travail en isolement

Après le travail en isolement, le travailleur et le superviseur font le point pour discuter de tout problème, le cas échéant. À ce moment, ils doivent aussi :

- réexaminer l'évaluation des risques réalisée avant le travail en isolement et déterminer s'il faut y apporter des modifications;
- passer en revue le formulaire de déclaration du travailleur (s'il y en a un) et enquêter sur tout incident suspect ou préoccupant (p. ex., aucun contrôle pendant une longue période, contrôle manqué);
- faire un retour et une enquête sur tout incident signalé (accident, incident, accident évité de justesse, etc.);
- prendre des mesures correctives raisonnables;
- consigner les conclusions ou les constats importants.

Il est recommandé aux superviseurs de conserver un dossier des documents pertinents, comme l'évaluation des risques, les registres de contrôle, etc.

VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Il est important de reconnaître que des incidents de violence peuvent survenir dans n'importe quel milieu de travail. Toutes les personnes qui fréquentent l'Université d'Ottawa doivent savoir en quoi consiste la violence en milieu de travail et comment la prévenir. Cela s'impose encore plus pour les personnes qui travaillent seules, car leurs conditions de travail peuvent les exposer davantage à un risque de violence comparativement aux personnes qui travaillent en groupe. Le travail de laboratoire, les patrouilles de sécurité, l'usage d'un terminal de point de vente et l'enseignement sont des tâches où les travailleurs sont exposés à un risque plus élevé. De plus, l'Université étant située au centre-ville, il faut mettre en place des mesures additionnelles pour assurer la sécurité des personnes qui travaillent seules sur le campus.

Qu'est-ce que la violence en milieu de travail?

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* définit l'expression « violence au travail » comme suit :

- a) emploi par une personne contre un travailleur, dans un lieu de travail, d'une force physique qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel;
- b) tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel;
- c) propos ou comportement qu'un travailleur peut raisonnablement interpréter comme une menace d'employer contre lui, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel.

La violence peut prendre de nombreuses formes, notamment :

- un vol qualifié ou une agression;
- un vol;
- de l'agressivité ou de l'hostilité;
- du harcèlement sexuel.

Signes de violence en milieu de travail

Il importe de prêter attention aux signes ou aux indices qui, dans le lieu de travail, révèlent un risque de comportement violent. Les signes les plus courants sont un changement soudain dans le comportement d'une personne, comme :

- une tension corporelle, les poings serrés ou la mâchoire serrée;
- un changement dans la voix (volume, débit, ton);
- un état d'agitation, le fait d'arpenter les lieux nerveusement;
- un langage menaçant ou offensant;
- une violation de l'espace personnel des autres;
- des tremblements, le souffle court;
- l'absentéisme, la démotivation ou l'évitement;
- de l'anxiété ou une détresse émotionnelle;
- des antécédents de violence ou de toxicomanie.

Comment éviter les incidents violents

Tous les travailleurs et les superviseurs, en particulier dans un cadre de travail en isolement, doivent savoir comment réduire les risques de se retrouver dans des situations violentes.

Conseils pour les travailleurs

- Suivre la [formation sur la prévention de la violence](#).
- Garder son calme et essayer d'éviter la personne qui manifeste un comportement agressif.
- Si possible, se retirer de la situation.
- Communiquer avec un membre de l'équipe, un membre de la famille ou un ami et lui indiquer sa situation et son emplacement (si cela est impossible ou s'il n'y a aucun membre de l'équipe sur les lieux, communiquer avec le Service de la protection).
- Éviter les locaux et les espaces confinés ou à accès restreint qui sont mal éclairés, surtout dans les endroits méconnus.
- Suivre les protocoles établis et demander de l'aide en cas de doute.
- Dissimuler ses objets de valeur (vêtements dispendieux, appareils électroniques, etc.) et éviter d'apporter des objets de valeurs au travail.
- Utiliser les moyens de communication en place (téléphone d'urgence, bouton d'urgence ou de panique, émetteur-récepteur portatif, etc.).

Conseils pour les superviseurs

- Tenir un registre des visiteurs dans le lieu de travail au moyen d'une procédure d'enregistrement.
- Voir à ce que tous les membres du personnel connaissent les ressources de prévention de la violence qui existent (Service de la protection, [formation sur la prévention de la violence](#), etc.).
- Promouvoir une culture où le personnel est encouragé à signaler les incidents ou les préoccupations concernant la violence au travail.
- Réaliser des contrôles réguliers auprès du personnel qui travaille hors de l'Université et lui apporter une assistance immédiate en cas de besoin.

- Mettre en œuvre et tenir à jour des mesures d’urgence et de sécurité sur place (clé, carte d’accès, etc.).
- En cas d’incident de violence au travail, assurer un suivi et fournir une assistance additionnelle après l’enquête.

Ressources supplémentaires

Pour en savoir plus sur la violence en milieu de travail et les ressources offertes :

Service de la protection

141, rue Louis-Pasteur
613-562-5411
(situation d’urgence)
613-562-5499
(situation non urgente)
protect@uOttawa.ca

Bureau de la gestion du risque

1, rue Nicholas,
pièce 840
613-562-5892
safety@uOttawa.ca

Ressources humaines

Pavillon Tabaret
550, rue
Cumberland,
pièce 019
613-562-5832
infohr@uOttawa.ca

Bureau des droits de la personne

1, rue Stewart,
pièce 121
613-562-2222
respect@uOttawa.ca

Si vous ou une personne que vous connaissez êtes victimes de violence au travail, signalez-le immédiatement au **Service de la protection (poste 5411) ou appelez le 911**, et remplissez un [formulaire d’accident, d’incident, de maladie professionnelle ou d’accident évité de justesse](#) dès que possible.

Il est également suggéré de consulter le [Règlement 66 – Prévention de la violence](#) de l’Université et de suivre la [formation sur la prévention de la violence](#).

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Contrôles

Si un travail en isolement comportant des dangers est inévitable, il est fortement recommandé de mettre sur pied une procédure de contrôle. Voici les situations qui nécessitent le plus souvent ce type de procédure à l’Université d’Ottawa :

- le travail en isolement dans un laboratoire (p. ex., la fin de semaine quand une personne est seule);
- le travail dans un lieu isolé du campus;
- le travail dans un lieu isolé hors du campus (p. ex., travail de terrain).

La procédure de contrôle consiste à demander à la personne qui travaille seule de communiquer avec une seconde personne pour confirmer qu’elle est hors de danger. Si la personne qui travaille seule ne communique pas avec la seconde personne au moment prévu, cette dernière suit un protocole déterminé.

La fréquence des contrôles varie en fonction du danger et du degré de risque liés à la tâche. Par exemple :

- dans une situation à risque élevé en raison de l'usage de produits chimiques dangereux, on peut demander aux travailleurs de communiquer au moins une fois par heure;
- dans une situation à faible risque, comme un travail dans un bureau nécessitant une carte d'accès, les travailleurs peuvent communiquer au début et à la fin de leur quart de travail seulement.

Les superviseurs déterminent la fréquence des contrôles à la lumière des résultats de l'évaluation des risques pour chaque tâche.

L'Université recommande l'usage d'un formulaire de déclaration qui servira à consigner toutes les informations pertinentes au début du quart de travail et à tous les contrôles subséquents. Il convient de consigner ainsi :

- le numéro de téléphone de toutes les personnes concernées;
- les heures prévues de début et de fin du quart de travail de la personne qui travaille en isolement;
- la description des tâches;
- le lieu de travail;
- les moyens de transport (le cas échéant);
- les dangers potentiels;
- les heures de contrôle prévues;
- la marche à suivre si le travailleur en isolement rate un contrôle;
- les plans de recharge.

La personne qui travaille seule peut communiquer avec un travailleur en lieu sûr par téléphone ou en personne. Le moyen de communication dépend de la nature, de l'heure et du lieu du travail. Dans l'éventualité où le travailleur en isolement ne communique pas avec le travailleur en lieu sûr à l'heure de contrôle convenue, ce dernier doit immédiatement tenter d'entrer en contact par téléphone ou en personne avec le travailleur en isolement.

Si celui-ci ne répond pas à l'appel, le travailleur en lieu sûr ou un superviseur doit faire une nouvelle tentative de contact dans les cinq minutes qui suivent. Si cette deuxième tentative échoue, le travailleur en lieu sûr ou le superviseur doit passer à l'étape suivante et, au besoin, alerter le personnel d'urgence approprié (le Service de la protection si le travail s'effectue sur le campus, les autorités civiles hors du campus).

Pour le travail hors du campus, on peut envisager d'utiliser une application pour téléphone intelligent ou de recourir au service de contrôle d'une organisation externe.

Un modèle de formulaire de déclaration se trouve à l'annexe 1 ou [utiliser la fonctionnalité « En solo » dans l'application SecurUO](#).

Liste de vérification

Même si la liste de vérification ne sera jamais exhaustive, les travailleurs en isolement et leurs superviseurs sont encouragés à l'utiliser comme point de départ. Cette liste amène la personne qui

travaille seule à inspecter son environnement et à s'assurer qu'elle peut réaliser ses tâches en toute sécurité.

Le travailleur peut remplir la liste de vérification juste avant son quart de travail en isolement, en prenant la matrice d'évaluation du risque comme référence. Si la liste de vérification permet de relever un problème ou un nouveau danger, il est recommandé que le travailleur consulte son superviseur avant de travailler en isolement pour déterminer les mesures raisonnables. La liste ne se limite pas aux éléments qui y sont énumérés; les superviseurs sont invités à y faire des ajouts ou des modifications en fonction des besoins particuliers des personnes qui s'en servent.

Le Bureau de la gestion du risque propose un [modèle de liste de vérification pour les laboratoires et les bureaux](#).

Formulaire d'identification des dangers et d'évaluation des risques

Un formulaire d'identification des dangers et d'évaluation des risques est inclus à l'annexe 2 pour aider les superviseurs à relever les dangers et à déterminer le degré de risque, c'est-à-dire la probabilité et la gravité des torts potentiels associés aux tâches. Un faible degré de risque ne signifie pas que le travailleur peut se considérer à l'abri du danger et qu'il n'y a pas lieu de faire des contrôles; le but ici est simplement d'aider le superviseur à établir les mesures d'atténuation des risques et de contrôle nécessaires pour la tâche.

Rapport d'incident

Il est obligatoire de signaler les accidents, les incidents, les expositions, les déversements et les accidents évités de justesse au moyen du [formulaire d'accident, d'incident, de maladie professionnelle ou d'accident évité de justesse](#) de l'Université. Ce formulaire est accessible en ligne et doit être rempli dans les plus brefs délais. Les travailleurs, les étudiants et les superviseurs peuvent tous le remplir; par ailleurs, il se peut que l'Université demande des renseignements supplémentaires après l'avoir reçu. Si la personne qui remplit le formulaire ne peut le faire à l'ordinateur, elle doit alors utiliser la version papier (annexe 3).

ANNEXE 1 – MODÈLE DE FORMULAIRE DE DÉCLARATION



Université d'Ottawa | University of Ottawa

Bureau de la gestion du risque | Office of Risk Management

1 Nicholas (840)

Formulaire de déclaration du travailleur

Travailleur en isolement

Nom : _____

Lieu de travail : _____

Numéro de téléphone sur le lieu de travail : _____

Numéro de cellulaire : _____

Heure de début du quart de travail : _____

Heure de fin du quart de travail : _____

Superviseur

Nom : _____

Numéro de téléphone sur le lieu de travail : _____

Numéro de cellulaire : _____

Travailleur dans un lieu sécuritaire (si pas le superviseur)

Nom : _____

Numéro de téléphone sur le lieu de travail : _____

Numéro de cellulaire : _____

Tableau de contrôle

L'Université recommande aux superviseurs des travailleurs qui travaillent en isolement d'utiliser un formulaire pour chaque activité effectuée en isolement.

Heure prévue de déclaration	Heure réelle de déclaration	Notes

Plan d'urgence/mesures de rechange

ANNEXE 2 – FORMULAIRE D'IDENTIFICATION DES DANGERS ET D'ÉVALUATION DES RISQUES

Travail en isolement – identification des dangers et évaluation des risques

Tâche :

Principal lieu de travail :

Heure prévue du début du travail :

Heure prévue de la fin du travail :

Processus

1. Faire ressortir les risques associés au travail à effectuer en isolement.
 - a. Évaluer tous les aspects de la tâche et du travail en isolement, dont :
 - i. **Détails du travail en isolement**
 1. La tâche peut-elle raisonnablement être accomplie seul?
 2. Un travailleur seul peut-il accomplir la tâche en toute sécurité?
 3. Le travail est-il effectué en dehors des heures normales de l'Université (soit avant 8 h 45 ou après 17 h de septembre à mai, ou après 16 h de juin à août), pendant un jour férié ou au cours d'une période où l'immeuble est verrouillé, etc.?
 - ii. **Méthodes de communication**
 1. De quelle façon peut-on communiquer avec le travailleur?
 2. Est-il nécessaire d'établir un contact visuel avec le travailleur? Une communication de vive voix suffit-elle?
 3. Les systèmes de communication à utiliser en cas d'urgence (téléphones filaires ou cellulaires, boutons d'alarme, etc.) fonctionnent-ils correctement en circonstances normales?
 - iii. **Lieu de travail**
 1. Le travail doit-il s'effectuer dans un lieu isolé?
 2. Faut-il compter sur un quelconque moyen de transport pour s'y rendre (lieu situé à l'extérieur du campus, par exemple)?
 3. Le personnel et les premiers intervenants ont-ils accès au secteur?
 4. Le travail suppose-t-il des interactions avec autrui ou la manipulation d'argent ou d'objets de valeur?
 5. Le lieu de travail est-il doté de matériel et de fournitures d'urgence (trousse de nettoyage de déversement, trousse de premiers soins, douche oculaire, douche d'urgence, etc.)?
 6. Existe-t-il un plan d'urgence pour les situations raisonnablement prévisibles qui pourraient survenir?

iv. Type de travail

1. Quels équipements et outils seront utilisés?
2. La fatigue peut-elle constituer un facteur de risque?
3. Le relâchement de la vigilance peut-il constituer un facteur de risque?

v. Détails relatifs au travailleur ou à la travailleuse

1. Le travailleur a-t-il un problème de santé ou de mobilité qui pourrait accentuer le niveau de risque?
 2. Le travailleur détient-il une expérience suffisante et la formation adéquate pour effectuer la tâche?
- b. Passer en revue les rapports d'incidents et d'accidents qui se sont produits dans des milieux similaires (ailleurs à l'Université d'Ottawa, dans d'autres établissements d'enseignement supérieur, dans les instituts de recherche, etc.), les audits subséquents et les leçons tirées de ces situations.
- c. Obtenir l'avis des travailleurs quant à leurs fonctions et à leurs tâches particulières.
- d. Parler aux superviseurs de milieux de travail similaires (sur le campus, au sein de l'industrie, etc.).
- e. Faire ressortir les activités comportant des risques élevés (travail en hauteur, avec de l'électricité, avec le public, etc.) et les situations particulièrement dangereuses (travail avec des produits chimiques, avec divers équipements, en hauteur, etc.) et appliquer les restrictions qui s'imposent.
2. Établir la probabilité et la gravité associées à chaque danger (voir la page 3).
 3. Dresser la liste des dangers qui nécessitent une attention immédiate et y accorder la priorité.
 4. Déterminer des mesures pour éliminer ou atténuer ces dangers.
 5. Mettre en place des mesures de contrôle des dangers et les communiquer aux travailleurs.
 6. Vérifier l'efficacité des mesures adoptées.

Exemple

Tâche	Danger potentiel	Lieu de travail	Probabilité d'exposition Rare Peu probable Possible Probable Quasi assurée	Répercussions en cas d'exposition Négligeables Mineures Modérées Majeures Catastrophiques	Évaluation du risque (probabilité x répercussions)	Mesures de contrôle
Travail de bureau après les heures normales	Violence en milieu de travail	CBY E03	Rare	Majeures	Moyen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formation sur la prévention de la violence 2. Le travailleur doit envoyer un courriel pour se signaler en sûreté au début et à la fin de sa période de travail.

Ajouter des rangées au besoin.

Matrice d'évaluation du risque
— faible, moyen, élevé, extrême —

		Répercussions				
		Négligeables	Mineures	Modérées	Majeures	Catastrophiques
Probabilité	Quasi assurée	Élevé	Élevé	Extrême	Extrême	Extrême
	Probable	Moyen	Élevé	Élevé	Extrême	Extrême
	Possible	Faible	Moyen	Élevé	Extrême	Extrême
	Peu probable	Faible	Faible	Moyen	Élevé	Extrême
	Rare	Faible	Faible	Moyen	Moyen	Élevé

Probabilité d'exposition au danger

- **Quasi assurée** : susceptible de se produire *souvent* au cours de la vie du projet
- **Probable** : susceptible de se produire à *plusieurs* reprises au cours de la vie du projet
- **Possible** : susceptible de se produire *une fois* au cours de la vie du projet
- **Peu probable** : ne devrait pas se produire au cours de la vie du projet, mais tout de même *possible*
- **Rare** : ne *devrait* pas se produire au cours de la vie du projet

Répercussions de l'exposition au danger

- **Catastrophiques** : décès, perte de l'installation, rejet important dans l'environnement mettant le public à risque, intervention réglementaire
- **Majeures** : invalidité permanente, blessures graves provoquant une longue absence, perte partielle de l'installation, rejet important sur place
- **Modérées** : blessures provoquant une absence à court terme, interruption à court terme de l'utilisation de l'installation, rejet récupérable dans l'environnement
- **Mineures** : blessures mineures, dommages mineurs à l'installation, rejet mineur en milieu confiné
- **Négligeables** : blessures très légères, conséquences moins graves que celles énumérées au point ci-dessus.

ANNEXE 3 – FORMULAIRE D’ACCIDENT, D’INCIDENT, DE MALADIE PROFESSIONNELLE OU D’ACCIDENT ÉVITÉ DE JUSTESSE

Il est préférable d'utiliser, dans la mesure du possible, la version électronique du [formulaire d'accident, d'incident, de maladie professionnelle ou d'accident évité de justesse](#).