



Violence dans les bars

Information à l'intention des propriétaires et tenanciers de débits de boisson

{ *fiche info* }

INTRODUCTION

Les débits de boisson attirent de nombreuses personnes, tant en provenance de la région de Québec que de l'extérieur. Ils contribuent à la vitalité et au dynamisme de notre ville. En contrepartie, ils sont des endroits propices au désordre et à la violence. Tous **les éléments déclencheurs** sont présents : la présence de jeunes hommes, la disponibilité de l'alcool et un contexte social dans lequel certains comportements normalement répréhensifs sont tolérés.

Depuis plusieurs années, des **incidents d'ordre public et de violence** surviennent fréquemment dans les bars de la ville. Cela occasionne des problèmes de sécurité tant pour la clientèle participante que pour les résidents qui en subissent les nuisances. Afin de réduire la fréquence et la gravité de ces incidents, le Service de police de la Ville de Québec vous propose **quelques pistes de solution** dans l'amélioration de la gestion quotidienne de votre débit de boisson.

Les principes de base en

PRÉVENTION DE LA VIOLENCE DANS LES BARS



INTOXICATION

Les personnes fortement intoxiquées risquent de s'engager dans des conflits.



AMÉNAGEMENT DES LIEUX

La surcapacité d'un lieu, les mouvements constants des participants, un lieu surchauffé ou mal aéré peuvent indisposer la clientèle, voire pousser certains à répondre de manière agressive à une situation conflictuelle.



COMPOTEMENTS TOLÉRÉS

Les établissements qui tolèrent les gestes à caractère sexuel ont tendance à compter plus d'agressions et d'actes de violence.



INTERACTION AVEC LA CLIENTÈLE

Du personnel de sécurité imposant ne dissuade pas nécessairement les clients et peut inciter les protagonistes à avoir recours à la violence. Le dialogue est un moyen de prévention plus efficace.



RÉGLEMENTATION

Les clients sont plus coopératifs si les règles sont connues et si celles-ci sont appliquées uniformément à l'ensemble de la clientèle, en évitant tout traitement de faveur.



SURVEILLANCE ACTIVE ET PASSIVE

Les clients ont moins tendance à enfreindre les règles s'ils savent qu'ils peuvent être vus par le personnel de l'établissement. Par ailleurs, des lieux propres et entretenus indiquent à la clientèle que les dommages matériels ne sont pas tolérés.

Que faire

POUR PRÉVENIR LA VIOLENCE DANS LES BARS?

- Arrêter de servir des boissons alcoolisées aux personnes trop intoxiquées, par exemple en proposant des boissons sans alcool à bas prix ou en conseillant aux clients intoxiqués de réduire leur rythme de consommation. Il faut par contre éviter d'envenimer la situation.
- Établir une **politique claire** concernant l'admission et l'exclusion des clients présentant un niveau d'intoxication excessif.
- Instaurer un **système de formation** à l'intention du personnel. La formation *Action Service* est particulièrement recommandée.
- Comptabiliser **le nombre d'entrées** dans l'établissement.
- Se montrer attentif à la disposition intérieure qui permet une **dispersion de la clientèle** un peu partout dans l'établissement et qui évite les mouvements inutiles.
- Maintenir une **qualité d'air** efficiente et une **température adéquate**.
- Décourager les **gestes à caractère sexuel** par une réglementation claire.
- Afficher les **règles** (tant à l'intention du personnel que de la clientèle) et éviter le **favoritisme**
- Assurer un **éclairage adéquat** et éviter les endroits situés à l'abri des regards.
- Maintenir la propreté des lieux (ramassage fréquent des **poubelles**, réparation rapide des **bris**, etc.)
- Organiser des rencontres d'employés et tenir un **registre des actes de violence**, de désordres, de vols, de vandalisme, etc. L'objectif est de déterminer les situations problématiques, de les analyser et d'apporter les corrections nécessaires.
- Aborder les problèmes de manière **calme, diplomatique et sans favoritisme**.
- Instaurer un système de formation pour le personnel de sécurité, axé sur la **gestion de conflits**.

Saviez-vous que ?



Près de **60 % des voies de fait** dans les bars impliquent des personnes qui **ne se connaissent pas** ... alors que cette proportion est de 30 % pour les autres types de lieux.



L'**alcool** est impliqué dans une très grande proportion de crimes de violence... **de loin devant la drogue**.

RESSOURCES UTILES

[Bureau de la sécurité privée](#)

- Délivrance de permis et obligations en matière de sécurité

[Formation Action Service](#)

- Pour un service responsable des boissons alcooliques (formations à l'intention des portiers et du personnel d'encadrement)
- Disponibles dans plusieurs établissements d'enseignement