



ASSTSAS Ensemble en prévention

Programme de prévention de la violence – Webinaire mars 2020
Julie Bastien et Josée Lamoureux
Conseillères en prévention de la violence, ASSTSAS

Programme de prévention de la violence

PROGRAMME DE PRÉVENTION
DE LA VIOLENCE PROVENANT
DE LA CLIENTÈLE

ASSTSAS 2

Programme de prévention de la violence

Comment fait-on quand les sources apparentes de dangers sont les personnes dont on doit justement prendre soin ?

ASSTSAS

3

Programme de prévention de la violence

▪ Mesures de prévention

- *Niveau primaire* : prévention à la source
- *Niveau secondaire* : protection et gestion des crises au moment où elles surviennent
- *Niveau tertiaire* : récupération suite à un événement et apprentissage afin d'éviter la récurrence

ASSTSAS

4

Programme de prévention de la violence

Niveau primaire : prévention à la source

- Élaboration du portrait des risques
 - Identification des types d'agressions présents dans votre milieu
 - Documentation de la situation de travail

ASSTSAS

5

Programme de prévention de la violence

Niveau primaire : prévention à la source

À quel type d'agression
faites-vous face
dans votre milieu ?

ASSTSAS

6

Programme de prévention de la violence

Niveau primaire : prévention à la source

ASSTSAS

7

Programme de prévention de la violence

Niveau primaire : prévention à la source

- Élaboration du portrait des risques
 - Identification des types d'agressions présents dans votre milieu
 - Verbal
 - Non-verbal
 - Contre les objets
 - Contre soi
 - Contre les autres

ASSTSAS

8

Programme de prévention de la violence

Niveau primaire : prévention à la source

- Élaboration du portrait des risques
 - Documentation de la situation de travail
 - Analyse du registre des événements accidentels et utilisation de la grille de criticité
 - Évaluation de l'efficacité des mesures correctives et préventives existantes
 - Enquêtes d'opinion par questionnaires ou entrevues (individuelles ou de groupes)
 - Inspection des lieux afin de dresser un portrait initial des risques environnementaux

ASSTSAS

9

Programme de prévention de la violence

Niveau primaire : prévention à la source

- Élaboration d'une politique en prévention de la violence
 - Affirmation de la non-tolérance face aux agressions
 - Détermination des personnes que vise la politique
 - Définition des types de violence
 - Élaboration des rôles et responsabilités

ASSTSAS

10

Programme de prévention de la violence

Niveau primaire : prévention à la source

- Élaboration des procédures en prévention et gestion de la violence
 - Procédure d'inspection préventive de l'environnement
 - Procédure de déclaration d'événements accidentels
 - Procédure d'intervention de crise
 - Procédure concernant les systèmes de communication
 - Procédure d'aide à la décision en prévention et en gestion des épisodes de violence

ASSTSAS

11

Programme de prévention de la violence

Niveau primaire : prévention à la source

- Formation des travailleurs

ASSTSAS

12

Programme de prévention de la violence
Niveau primaire : prévention à la source

Quelles sont
les formations pertinentes
pour vos travailleurs ?

ASSTSAS

13

Programme de prévention de la violence
Niveau primaire : prévention à la source

ASSTSAS

14

Programme de prévention de la violence

Niveau primaire : prévention à la source

■ Formation des travailleurs

- Particularités de la clientèle et de ses besoins spécifiques
- Utilisation du matériel de protection
- Gestion de crise et intervention d'équipe
- Application des mesures de contrôle selon le cadre légal
- Enquête et analyse d'événement accidentel
- Maintien des compétences
- Développement d'indicateurs évaluant l'intégration des formations

ASSTSAS

15

Programme de prévention de la violence

Niveau secondaire : protection et gestion des crises

- Application des formations suivies par les travailleurs
 - Sécurité du travailleur
 - Gestion de crise
 - Travail d'équipe
- Utilisation des ressources d'aide disponibles
- Application de la procédure d'appel
- Application de la procédure d'intervention de crise

ASSTSAS

16

Programme de prévention de la violence

Niveau tertiaire : récupération et apprentissage

- Sécurité des personnes
 - Mise en place des mesures de soutien aux victimes et aux témoins
 - Référence au programme d'aide aux employés
 - Mise en place de mesures de réintégration au travail
- Analyse de l'événement accidentel
 - Analyse brève et mise en place des mesures correctives immédiates
 - Application de la procédure de déclaration d'événements accidentels

ASSTSAS

17

Programme de prévention de la violence

Niveau tertiaire : récupération et apprentissage

- Documentation de l'application des procédures lors d'interventions de crise
- Enquête et analyse de l'événement accidentel
 - Détermination et application des mesures correctives
 - Détermination et application des mesures préventives
 - Suivi de l'efficacité des mesures pour éviter la récurrence

ASSTSAS

18

Programme de prévention de la violence

Évaluation et suivi

- Adaptation du programme de prévention de la violence
- Mise à jour de la politique
- Évaluation de l'efficacité des mesures correctives et préventives
- Suivi des indicateurs d'intégration des pratiques

Programme de prévention de la violence

Questions ?
Commentaires ?

Programme de prévention de la violence

- Trousse de gestion de la prévention en SST
<http://asstsas.qc.ca/dossiers-thematiques/trousse-de-gestion-de-la-prevention-en-sante-et-securite-du-travail-org>
- Recueil des fiches action-prévention
<http://asstsas.qc.ca/publication/fiches-action-prevention-recueil>
- Guide prévention – Identification et évaluation des risques
http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/Guides_Broch_Depl/GP70_Identification_risques_370-0415_Mai2016.pdf
- Dossier thématique Politiques et procédures (inspection préventive, EAEA, déclaration de situation dangereuse
<http://asstsas.qc.ca/dossiers-thematiques/politiques-et-procedures>
- Exemple de registre d'événements accidentels, d'incidents et de premiers secours
<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/publications/300/documents/dc300-402web.pdf>
- Nous ne sommes pas les seuls préoccupés par la violence – Outils de l'Ontario
<http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/OP/2018/op411025.pdf>
- Boîte à outils de sécurité
<http://asstsas.qc.ca/publication/boite-outils-de-securite>

ASSTSAS

21

Programme de prévention de la violence

- Comment inspecter pour réduire les risques
<http://asstsas.qc.ca/publication/comment-inspecter-pour-reduire-les-risques-dagression>
- Grille d'inspection de l'environnement de travail
<http://asstsas.qc.ca/publication/grille-dinspection-de-lenvironnement-de-travail>
- Repères pour aménager un bureau de travail sécuritaire
<http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/OP/2019/op422008.pdf>
- Fiche technique 24 - Crise de violence
<http://asstsas.qc.ca/publication/fiche-technique-crise-de-violence-ft24>
- Article et Fiche technique 15 - Le code blanc, intervenir avec efficacité en cas d'urgence
<http://asstsas.qc.ca/publication/le-code-blanc-intervenir-avec-efficacite-en-cas-durgence>
<http://asstsas.qc.ca/publication/le-code-blanc-intervenir-avec-efficacite-en-cas-durgence-ft15>
- Un système d'appel efficace est essentiel en cas de code blanc
<http://asstsas.qc.ca/publication/un-systeme-dappel-efficace-est-essentiel-en-cas-de-code-blanc>

ASSTSAS

22

Programme de prévention de la violence

- Violence au travail – Choisir une formation
<http://asstsas.qc.ca/publication/violence-au-travail-choisir-une-formation-pour-le-personnel>
- Formation Oméga de base
<http://asstsas.qc.ca/formations-nos-formations/omega-de-base>
- Formation Réactions sécuritaires Alpha
<http://asstsas.qc.ca/formations-nos-formations/reactions-securitaires-alpha>
- Formation Approche relationnelle de soins
<http://asstsas.qc.ca/formations-nos-formations/approche-relationnelle-de-soins-ars>
- Article de Daniel Breton – Percevoir et interpréter à travers le prisme de l'attachement
<http://asstsas.qc.ca/publication/percevoir-et-interpreter-travers-le-prisme-de-lattachement>

ASSTSAS

23

Programme de prévention de la violence

Julie Bastien
Conseillère en prévention de la violence
514-253-6871 poste 233
jbastien@asstsas.qc.ca

Josée Lamoureux
Conseillère en prévention de la violence
514-253-6871 poste 262
jlamoureux@asstsas.qc.ca

Merci !

ASSTSAS

24