



A S S T S A S

Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

COVID-19 – Prévenir la violence en temps de crise

Le contexte actuel de la pandémie place la population québécoise dans une grande inquiétude.

À la suite de la déclaration de l'état d'urgence sanitaire du gouvernement du Québec, les établissements du réseau sont appelés à faire respecter des directives de sécurité et de contrôle renforcés prescrites par la santé publique.

Les travailleurs du réseau de la santé et d'organismes privés doivent donner des soins ou des services dans un climat de grande tension. Certains doivent affronter des comportements difficiles à gérer. Pensons aux agents de sécurité et à tous ces intervenants qui font face parfois au manque de politesse ou de respect, à des conduites de nuisance, à des remarques désobligeantes, au manque de collaboration, à l'opposition physique et même à la violence.

Pour ces travailleurs, nous proposons l'aide-mémoire suivant qui résume 10 compétences d'intervention sécuritaire de base pour transiger avec le public. L'objectif est de donner des soins et des services de qualité, de respecter les règles en cours, d'éviter l'escalade et de maintenir sa sécurité par des comportements simples.

1. Rester calme et poli
2. Adopter un langage corporel apaisant
3. Bouger lentement
4. Être à l'écoute de l'interlocuteur en laissant la personne exprimer ses besoins ou frustrations
5. Prendre le temps nécessaire
6. Parler sur un ton neutre (posé et non impatient)
7. Utiliser des mots simples et répéter les explications au besoin
8. Éviter de toucher une personne
9. Maintenir une distance sécuritaire de 2 mètres
10. Démontrer une attitude ferme sans utiliser un ton autoritaire si vous avez à mettre des limites

Pour compléter cette liste, imprimez et diffusez notre fiche technique *Crise de violence* à tous les points de service de votre organisation pour informer les travailleurs.

En ligne : <https://asstsas.qc.ca/publication/fiche-technique-crise-de-violence-ft24>

L'équipe en prévention de la violence



A S S T S A S

Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

Les 10 compétences d'intervention sécuritaire de base pour transiger avec le public

1. Rester calme et poli
2. Adopter un langage corporel apaisant
3. Bouger lentement
4. Être à l'écoute de l'interlocuteur en laissant la personne exprimer ses besoins ou frustrations
5. Prendre le temps nécessaire
6. Parler sur un ton neutre (posé et non impatient)
7. Utiliser des mots simples et répéter les explications au besoin
8. Éviter de toucher une personne
9. Maintenir une distance sécuritaire de 2 mètres
10. Démontrer une attitude ferme sans utiliser un ton autoritaire si vous avez à mettre des limites

A S S T S A S



Ensemble en prévention