



# Crise de violence

Transiger avec une personne hostile, vindicative, inquiétante par son attitude, ses paroles ou ses gestes est une réalité incontournable pour beaucoup de travailleurs. Voici quelques conseils pour vous aider à intervenir dans ces situations tout en assurant votre sécurité.

**OBJECTIF PRIORITAIRE :** votre protection

**Portez attention à tout individu** qui présente un risque : s'il semble inconfortable, instable, tendu, insatisfait, s'il a un comportement inhabituel ou a déjà été violent dans le passé.

**Évitez le plus possible les contacts physiques** avec un individu agressif. Amenez-le plutôt à collaborer avec vous grâce à une approche de communication respectueuse et responsabilisante.

le.  
saviez-  
vous?

## La très grande majorité

*des blessures subies par le personnel dans des situations de violence se produisent lors d'une tentative de contact avec la personne agressive initiée par le travailleur lui-même : soin, approche physique trop rapide, proximité, contrôle manuel, escorte, mise en isolement ou sous contention.*

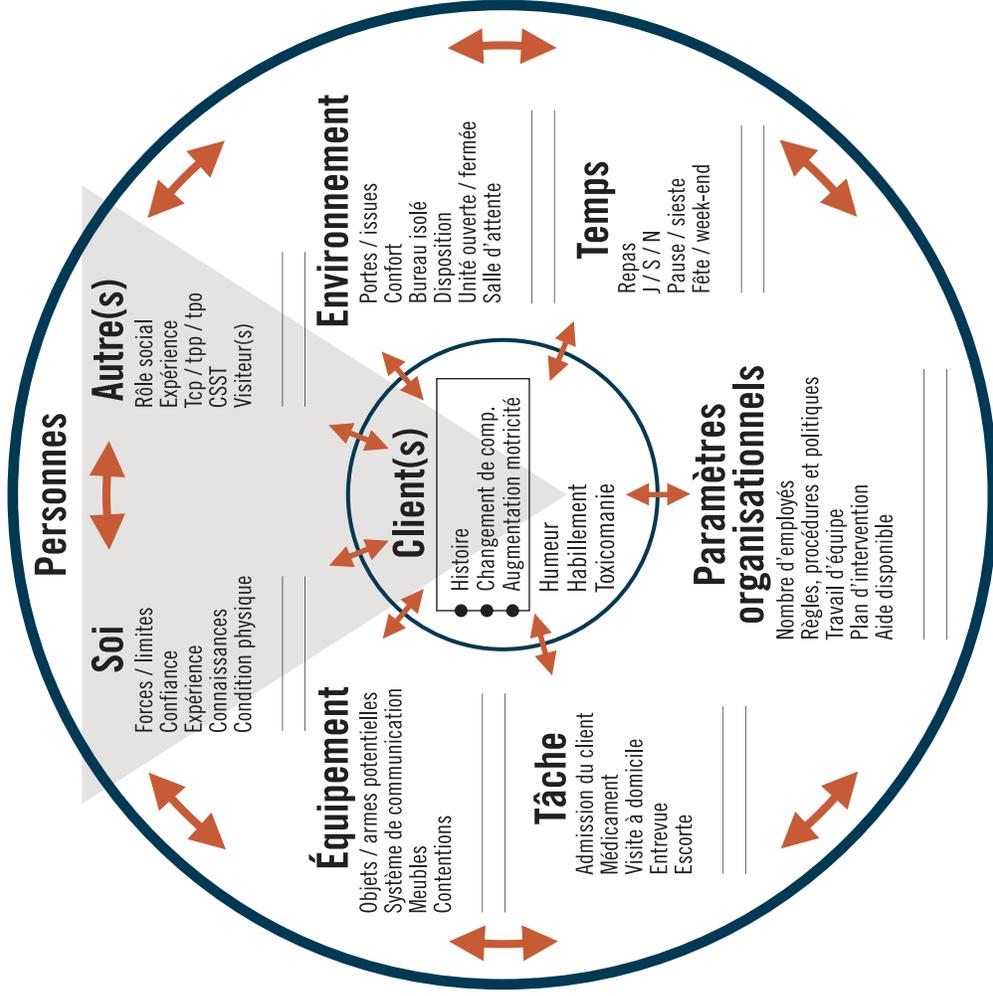
### CONSEILS GÉNÉRAUX

- **1. Avant de tenter un contact** avec une personne agressive, évaluez votre situation de travail. D'abord, identifiez les aspects en faveur de l'apaisement de la personne agressive (possibilité de négocier, de répondre à ses besoins), de votre protection (présence de collègues, d'un agent de sécurité, d'un refuge) et les conditions favorables à une gestion de crise (personnel apte à gérer une crise).  
Puis, relevez les éléments susceptibles de vous causer problème et de précipiter la personne dans une crise émotive (frustration, déception), de menacer votre sécurité (présence d'une arme) et de limiter votre possibilité de gérer les événements (isolement, collègues inexpérimentés en gestion de crise).
- **2. Entendez-vous avec vos coéquipiers** sur la manière d'intervenir et les rôles de chacun. Un seul intervenant parle avec la personne.
- **3. Observez bien la personne à risque** et jugez comment elle réagit à votre contact : accepte-t-elle de vous regarder, de parler, de se laisser approcher ? Ou, au contraire, refuse-t-elle votre présence et vous menace-t-elle ? Attention ! Si un individu agressif refuse votre présence, ne devenez pas la cible de son agressivité. Reculez, quittez les lieux, allez chercher un autre intervenant en mesure d'interagir avec lui.
- **4. Prenez tout le temps nécessaire.**
- **5. Conservez une distance psychologique**, ne vous sentez pas personnellement visé par les attaques verbales ou les gestes dirigés contre des objets ; sinon, laissez un collègue mener l'intervention à votre place.



## A - SITUATION DE TRAVAIL

BUT : prendre conscience des éléments de la situation de travail afin d'identifier les facteurs de risque et les éléments aidants



## B - APPRÉCIATION DU DEGRÉ D'ALERTE

BUT : évaluer la personne afin d'adapter notre niveau d'alerte

### Anticiper ma protection

> Distance sécuritaire \_\_\_\_\_  
 > Aide nécessaire \_\_\_\_\_

---

### Observer

Paramètres physiques      non verbal      verbal

Intervenant	Client	
+ = -	+ = -	

Âge \_\_\_\_\_  
 Poids \_\_\_\_\_  
 Taille \_\_\_\_\_  
 Force \_\_\_\_\_

### Jauger

> Réaction :  
 • Contact visuel \_\_\_\_\_  
 • Contact verbal \_\_\_\_\_  
 • Diminution de la distance \_\_\_\_\_

Est-ce que le client a démontré un niveau de collaboration ?

## C - GRILLE DU POTENTIEL DE DANGEROUSITÉ

BUTS : > mesurer le degré de dangerosité manifesté par le client  
 > guider dans le choix de l'intervention appropriée  
 > avoir un langage commun entre les intervenants

Description

Intervention  
 Anticiper / Observer / Jauger

## RELATION INTERPERSONNELLE

### INCIDENTS AVEC CONFRONTATION

- 8 **Menace exceptionnelle**
- 7 **Assaut grave**
- 6 **Agression physique**
- 5 **Résistance active**
- 4 **Intimidation psychologique**

- Prise d'otage\*.  
Menace avec une arme.
- Gestes pouvant estropier ou être mortels.
- Contacts physiques humiliants ou douloureux (bouscule, gifle, pince, griffe, etc.).
- Opposition dirigée contre le geste et non contre la personne.
- Attitudes de dominant (gestes, paroles, menaces).

## PACIFICATION

- Gagner du temps, négocier, sécuriser le secteur, limiter l'espace, équipe tactique, 911 ou code local.
- Gestes posés pour stopper l'action avec la force jugée nécessaire.
- Gestion physique de crise, techniques de dégagement et/ou de contrôle.
- Restriction gestuelle progressive, dégagement.
- Désamorcer, réévaluer, refocalisation, repli stratégique.

- D **Destructeur**
- 3 **Réfractaire**
- 2 **Collaboration conditionnelle**
- 1 **Tension émotive**

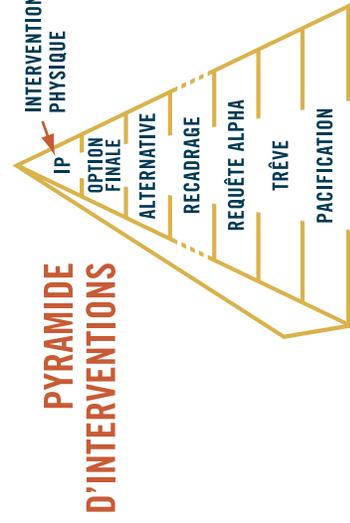
- Lance ou brise des objets.
- Non, non, non, sourde oreille, ignore la demande.
- Oui, mais...
- Anxiété, pleurs, retrait...

- Priorité de protection des personnes, limiter la source d'approvisionnement.
- Consignes claires, rappels et application des conséquences.
- Évaluer l'argumentation, favoriser l'entente mutuelle.
- Écouter, rassurer.

### INCIDENTS SANS CONFRONTATION

\* La personne prise en otage doit garder son calme, parler si elle peut, négocier si elle peut et établir un lien si elle peut.

Cette grille est inspirée de l'échelle produite par Robert Arbour pour l'IPN.



Centre de santé et de services sociaux de Charlevoix



Centre hospitalier Robert-Giffard



A S S T S A S  
ensemble en prévention

**PACIFICATION** → Approche de communication très respectueuse, centrée sur le vécu de la personne agressive, qui vise à l'amener à parler de ses émotions plutôt que de frapper. **REQUÊTE ALPHA** → Demande précise, univoque, encadrante, justifiée de modification de comportement, mais que la personne agressive est en mesure de réaliser et que vous-même êtes autorisé à faire. Elle permet d'éviter les malentendus, les obstinations et les négociations. L'autre doit voir des avantages à répondre à votre demande ou accepter les conséquences de son refus. **RECADRAGE** → Intervention verbale à utiliser si la personne résiste à votre demande. Il s'agit alors de répéter la demande initiale (requête alpha), sur le même ton à plusieurs reprises.

## Si la pacification ne fonctionne pas

→ Vous constatez que la personne prend du plaisir à vous faire peur, au lieu d'exprimer ses émotions et son ressentiment, elle veut vous imposer ses objectifs ou elle négocie de façon calculée. Réévaluez la protection dont vous avez besoin et, si la situation le permet, optez alors pour des interventions verbales plus encadrantes, tels la requête alpha et le recadrage. Avant de vous engager dans des interventions encore plus encadrantes, faites un repli stratégique et vérifiez avec votre équipe les autres possibilités.

## Contrôle physique de la personne agressive

→ Il faut y recourir seulement en cas d'extrême nécessité, car ce type d'intervention est peu sécuritaire. Une pacification, une diversion, une requête alpha, l'arrivée d'une équipe d'intervenants sont souvent suffisantes pour stopper un agresseur. → Si vous devez absolument intervenir physiquement, assurez-vous d'avoir l'entraînement, les coéquipiers et la condition physique pour mener à bien un contrôle manuel avec le maximum de sécurité. N'utilisez que la force nécessaire pour la situation.

## ATTITUDES PHYSIQUES

### du travailleur lors d'un contact avec une personne agressive

**Bougez lentement** (sauf s'il faut fuir !).

**Maintenez une distance** sécuritaire de base, soit quatre mètres et plus.

**Tenez vos mains ouvertes** devant vous, à hauteur de votre thorax.

**Placez-vous de biais**, vers le côté non dominant de la personne agressive (habituellement gauche), évitez le face-à-face.

le saviez-vous?

## Ne prenez pas le risque

*d'une intervention physique quand la violence de l'individu est dirigée seulement contre du matériel ou qu'il vandalise des équipements. À ce moment, il importe de vous protéger et de protéger les autres personnes présentes. Si c'est possible, utile et sécuritaire, empêchez la personne agressive d'avoir accès à plus de matériel à détruire en enlevant des objets ou en fermant des portes.*

LE CONTENU DE CETTE FICHE EST INSPIRÉ DE :

PLANTE, Michel. *Pacification des états de crise aiguë*, Formation ASSTSAS, 1998.

OMÉGA, Formation ASSTSAS, Centre hospitalier Robert-Giffard, Hôpital Douglas et Centre hospitalier de Charlevoix, 1998.

## ATTITUDES VERBALES

### du travailleur lors d'une pacification d'une personne agressive

**Adoptez un ton calme.**

**Il peut être nécessaire d'attirer l'attention** de la personne agressive pour établir le contact (ex. : l'interpeller, se placer dans son champ de vision, faire une diversion).

**Centrez-vous sur elle et amorcez la pacification** par une phrase simple, respectueuse : « comment ça va ? » ou « ça va pas ? ».

**Ne lui demandez pas de se calmer**, n'essayez pas de la raisonner, ne commentez pas ses comportements et ne vous justifiez pas ; parlez peu.

**Encouragez-la à s'exprimer** sans restriction (même si son discours est dérangeant) ; elle vous percevra comme un témoin respectueux et votre sécurité en sera accrue.

→ **Important** : le but est de faire passer la tension de la personne en mots. Quand elle aura évacué la plus grande partie de cette tension, vous pourrez lui proposer une solution, un compromis acceptable pour tout le monde ou lui demander quelque chose.

L'ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur de la santé et des services sociaux. L'ASSTSAS n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

ASSTSAS



ensemble en prévention

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS)  
5100, rue Sherbrooke Est, bureau 950, Montréal (Québec) H1V 3R9  
Téléphone : 514 253-6871 ou 1 800 361-4528 – Télécopieur : 514 253-1443  
info@asstsas.qc.ca – www.asstsas.qc.ca