



### Plan de l'atelier

---

- Objectifs de l'atelier
- Présentation d'une vidéo/exercice
- Modèle de la situation de travail
- Trois niveaux de prévention
- Grille d'analyse des facteurs de risque
- Diagnostic organisationnel et plan d'action
- Conclusion

2

Colloque ASSTSAS

## Objectifs de l'atelier

---

- Outiller les participants pour l'identification des facteurs de risque auxquels peuvent être associés des événements d'agression ou de violence
- Présenter les moyens permettant de réaliser un diagnostic organisationnel en prévention de la violence et des agressions

3

 Colloque ASSTSAS

## Vidéo

---

### Visionnement de la vidéo

#### *Mise en garde*

Situation d'agression sur une femme enceinte

- Fiction : extrait de l'émission *30 vies*
- Choix de la vidéo : vise à vous sensibiliser aux différents facteurs de risque associés à une situation d'agressivité ou de violence
- Évocation émotionnelle possible

4

 Colloque ASSTSAS

**Vidéo**

---

**Extrait vidéo**

**Consignes**  
À la suite du visionnement, **repérez** les éléments suivants :

- facteurs de risque ayant contribué à l'événement
- moyens de prévention

5

Colloque ASSTSAS

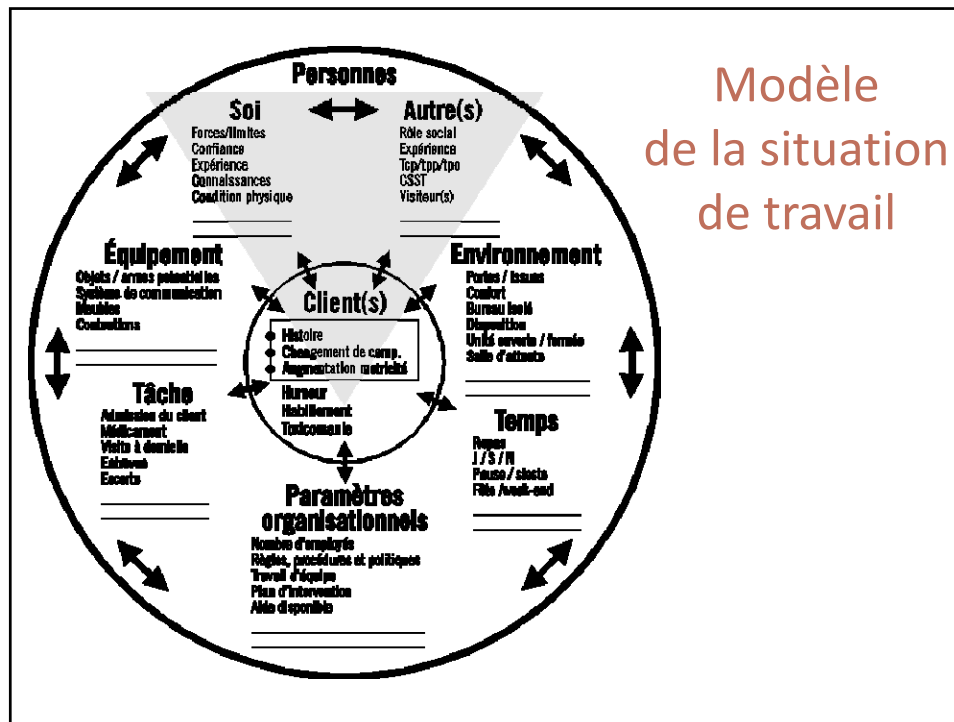
**Exercice**

---

<u>Facteurs de risque</u>	<u>Moyens de prévention</u>

6

Colloque ASSTSAS



## Niveaux de prévention

- Primaire  
Consiste à **empêcher un événement accidentel**, agressif ou violent, par la mise en place de moyens qui réduisent la probabilité que survienne une telle situation.  
Ex. : **procédure de visite à domicile**
- Secondaire  
Consiste à **empêcher les blessures** ou les conséquences possibles en cas d'agression.  
Ex. : **éliminer la présence d'objets coupants** dans l'environnement de travail, fuir les lieux, etc.
- Tertiaire  
Consiste à **empêcher les séquelles** à la suite de l'événement accidentel.  
Ex. : **retour post-événement pour prendre soin des victimes, des témoins.**

Grille d'analyse des facteurs de risque		
Éléments de la situation de travail	Facteurs de risque	Moyens de prévention
<b>Personne (client et travailleur)</b>	Client : historique de violence ? État du client (anxieux, colère) ? Sous l'effet de l'alcool ? Ton et expression du visage ?  Travailleuse : connaissance de l'historique du client ? Attitude d'intervention ?	
<b>Environnement</b>	Domicile du client	
<b>Temps</b>	De jour, durant les heures normales de bureau	

Grille d'analyse des facteurs de risque		
Éléments de la situation de travail	Facteurs de risque	Moyens de prévention
<b>Pratiques organisationnelles</b>	Existe-t-il une procédure pour les visites à domicile ?	
<b>Tâche</b>	Rencontre pour informer le client qu'il ne pourra obtenir la garde de sa fille	
<b>Équipement</b>	Quels sont les moyens de communication en cas d'urgence ?	

Grille d'analyse des facteurs de risque		
Éléments de la situation de travail	Facteurs de risque	Moyens de prévention
<b>Personne (client et travailleur)</b>	Client : historique de violence ? État du client (anxieux, colère) ? Sous l'effet de l'alcool ? Ton et expression du visage ?  Travailleuse : connaissance de l'historique du client ? Attitude d'intervention ?	Outils pour évaluer le potentiel de dangerosité  Formation de gestion de situation d'agressivité
<b>Environnement</b>	Domicile du client	Apprendre à repérer les risques dans l'environnement
<b>Temps</b>	De jour, durant les heures normales de bureau	Situer les moments favorables d'un échange

Grille d'analyse des facteurs de risque		
Éléments de la situation de travail	Facteurs de risque	Moyens de prévention
<b>Pratiques organisationnelles</b>	Existe-t-il une procédure pour les visites à domicile ?	Se doter d'une procédure de visite à domicile - Prise en charge post-trauma des victimes de violence
<b>Tâche</b>	Rencontre pour informer le client qu'il ne pourra obtenir la garde de sa fille	Anticiper les conséquences possibles liées au motif de la rencontre
<b>Équipement</b>	Quels sont les moyens de communication ?	En lien avec la procédure de visite à domicile ; moyens de communication

## Diagnostic organisationnel

---

### But du diagnostic :

- reconnaître les facteurs de risque de l'organisation face à la violence

### Objectifs :

- repérer les activités de travail critiques
- identifier les facteurs de risque et les facteurs aidants présents dans les activités de travail critiques

13

 Colloque ASSTSAS

## Diagnostic organisationnel

---

### Recueil de données :

- statistiques d'événements accidentels
- déclaration de situations dangereuses
- inspection des lieux de travail
- obligations légales et réglementaires
- identification des facteurs de risque pour chaque activité de travail critique
- questionnaire sur la violence et les agressions adressé au personnel, entrevue d'équipe
- formations reçues, évaluation de l'intégration
- procédures de travail existantes

14

 Colloque ASSTSAS

### Plan d'action : exemple

- Le plan d'action se réalise en établissant un objectif à atteindre, les actions pour y parvenir et les priorités selon les données obtenues avec le diagnostic organisationnel.
- Les ressources, l'échéancier et les coûts sont aussi évalués et intégrés au plan d'action. Il importe de réaliser un suivi de la mise en application du plan.

15

Colloque ASSTSAS

#### Plan d'action de prévention en milieu de travail sur les risques de violence, année 2016, au CISSS de la Scandinavie – Centre de traitement des dépendances

Objectif général : Éliminer, à la source, les facteurs de risques associés aux comportements agressifs ou violents de la clientèle afin de maintenir l'intégrité physique et psychologique des travailleurs.

Objectifs	Priorité	Actions à réaliser	Date	Coûts	Responsable
Revoir de certains paramètres organisationnels	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- réviser les délais d'accès aux services</li> <li>- réviser les codes de vie</li> <li>- élaborer politique et procédure lors d'une expulsion (qui, quand, comment, pourquoi, où)</li> </ul>			
Former des travailleurs exposés aux risques de violence	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélectionner la formation appropriée</li> <li>- former pour agressions téléphoniques (agents administratifs)</li> <li>- former pour retour post-événement</li> </ul>			



Plan d'action de prévention en milieu de travail sur les risques de violence, année 2016, au CISSS de la Scandinavie – Centre de traitement des dépendances					
Objectif général : éliminer, à la source, les facteurs de risques associés aux comportements agressifs ou violents de la clientèle afin de maintenir l'intégrité physique et psychologique des travailleurs.					
Objectifs spécifiques	Priorité	Actions à réaliser	Date	Coûts	Responsable
Revoir procédure d'enquête et d'analyse d'accident de travail	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sensibiliser le personnel à l'importance de la déclaration</li> <li>- distinguer formulaires AH-223 et EAEA</li> <li>- former les gestionnaires aux EAEA</li> </ul>			
Favoriser échanges des équipes	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prévoir des rencontres d'échange ; partager les bons coups, le savoir-faire</li> </ul>			
Sécuriser les bureaux d'entrevue	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier bureaux ou salles d'entrevue à risque</li> <li>- revoir aménagement et présence d'objets dangereux</li> <li>- <i>OP</i>, vol. 30, n° 3, 2007</li> </ul>			

## Conclusion

Quel que soit le type d'organisation, il est possible de réduire le risque de violence ou d'agression.

Pour ce faire, il importe de repérer les risques et d'agir !

## Références - ASSTSAS



Violence du client en CLSC et services de première ligne

Diagnostic et plan d'action

<http://www.asstsas.qc.ca/publication/violence-du-client-en-clsc-et-services-de-premiere-ligne>

19

Colloque ASSTSAS

## Références - ASSTSAS



Prévention des agressions lors d'interventions dans la communauté – Astuces de sécurité [B29]

<http://www.asstsas.qc.ca/publication/prevention-des-agressions-lors-dinterventions-dans-la-communaute-astuces-de-securite-b29>

20

Colloque ASSTSAS

## Références - ASSTSAS



### Repères pour aménager un bureau de travail sécuritaire

Objectif prévention - Vol. 30, n° 3, juin 2007

<http://www.asstsas.qc.ca/publication/reperes-pour-amenager-un-bureau-de-travail-securitaire>

## Informations

Merci de votre attention !

Josianne Brouillard [jbrouillard@asstsas.qc.ca](mailto:jbrouillard@asstsas.qc.ca)

Pierre Poulin [ppoulin@asstsas.qc.ca](mailto:ppoulin@asstsas.qc.ca)