

VIOLENCE AU TRAVAIL

CHOISIR UNE FORMATION POUR LE PERSONNEL SELON LE NIVEAU D'INTERVENTION ET LE CONTEXTE DE TRAVAIL

NIVEAUX DE RÉPONSE ATTENDUS	RÔLES ET EXPOSITION DES EMPLOYÉS	TYPES DE FORMATION SUGGÉRÉS	COMPÉTENCES ATTENDUES	FORMATIONS DE L'ASSTSAS*
Prévention à la source	Employés dans des secteurs à risque, selon la mission (ex. : intervenant en psychiatrie, toxicomanie, CJ, CRDITED, CHSLD)	Notions de base en psychiatrie Notions de base en toxicomanie Théorie de l'attachement (CJ) Approche multimodale (CRDITED) Approche relationnelle de soins-ARS (gérontologie)	Posséder les connaissances cliniques spécifiques à la mission	Gestion des CAP // CAP-DI // ARS
Protection	Tous les employés	Orientation de l'employé	Connaître les mesures et les procédures de sécurité en place	
	Employés exposés à de la violence à faible intensité et faible probabilité. Ils visent la sécurité de tous dans un contexte de service à la clientèle. Ils ne sont pas nécessairement impliqués dans les soins directs du client, mais doivent reconnaître certains signes et risques et savoir comment réagir pour assurer leur sécurité et celle des autres (ex. : personnel administratif, commis d'unité, bénévole, préposé à l'entretien ménager, préposé des services techniques)	Information/sensibilisation // Présentation, conférence // Guide // Webinaire	Sensibiliser aux risques et aux principes de sécurité de base en présence de clients difficiles // Signaler un événement au service de SST // Reconnaître des signes précurseurs de la violence // Connaître des trucs et astuces pour savoir comment réagir	Webinaire - Comment réagir sécuritairement avec des patients agressifs
Désamorçage (éviter l'escalade)	Travailleurs exposés à de la violence faible à modérée et ayant besoin d'habiletés préventives pour réagir en sécurité et éviter l'escalade. Ils visent la sécurité sans être responsables de reprendre le contrôle de la situation. Ils doivent savoir quand et à qui demander de l'aide (ex. : technicien du centre de prélèvement, certains professionnels de soins [diététiste, technicien en radiologie, infirmière au centre d'hémodialyse...], agent de sécurité sans mandat d'intervention physique, intervenant en centre communautaire)	Formation qui intègre des éléments de prévention et d'intervention verbale de base lors de situation d'agressivité afin de savoir réagir sécuritairement et éviter de provoquer l'escalade. Elle n'inclut pas le recours aux mesures restrictives et de contrôle	Appliquer des principes de sécurité // Apprécier les signes précurseurs de la violence chez une personne // Appliquer des règles de désamorçage // Appliquer des principes de la relation d'aide // Utiliser la pacification de crise et des interventions verbales	Pacification de crise aiguë // Réactions sécuritaires Alpha
Gestion verbale de la crise	Travailleurs exposés régulièrement à de la violence modérée à parfois élevée ayant besoin d'habiletés et de modes d'intervention pour assurer leur sécurité. Ils ont une responsabilité dans la reprise de contrôle et dans la gestion de la situation. Ils utilisent l'intervention verbale pour faire cesser la crise et peuvent utiliser des méthodes de protection physique. Ils n'ont pas à recourir aux mesures restrictives de contrôle (ex. : éducateur de certains CJ, certains professionnels de soins [travailleur social, psychologue...], agent de sécurité en CLSC, intervenant en centre communautaire, intervenant en soins à domicile)	Formation incluant tous les aspects importants pour la gestion verbale/psychologique d'une crise de violence. Elle n'inclut pas le recours aux mesures restrictives et de contrôle. Elle doit intégrer la prévention, des outils pour la gestion de la sécurité en situation d'agressivité ainsi que de retour postévénement	Appliquer des principes de sécurité // Évaluer la situation de travail // Apprécier les signes précurseurs de la violence chez une personne // Évaluer le potentiel de dangerosité d'une situation // Appliquer des règles de désamorçage // Appliquer des principes de la relation d'aide // Utiliser la pacification de crise et des interventions verbales et psychologiques // Utiliser des techniques d'esquive et de dégagement // Faire un retour postévénement	Oméga dans la communauté
Gestion physique de la crise	Travailleurs exposés régulièrement à de la violence élevée à parfois grave ayant besoin d'habiletés et de modes d'intervention pour assurer leur sécurité. Ils ont une responsabilité dans la reprise de contrôle et la gestion de la situation. Ils utilisent toutes les méthodes d'intervention disponibles, incluant le recours aux mesures restrictives et de contrôle. Ils peuvent intervenir en équipe (ex. : préposé aux bénéficiaires, infirmière à l'urgence ou en psychiatrie, agent de sécurité avec mandat d'intervention, membre de l'équipe de code blanc)	Formation incluant tous les aspects importants de la gestion de crise de violence. Elle comporte les interventions verbales/psychologiques jusqu'aux interventions de contrôle physique en équipe. Elle doit intégrer la prévention, des outils pour la gestion de la sécurité en situation d'agressivité ainsi que de retour postévénement	Appliquer des principes de sécurité // Évaluer la situation de travail // Apprécier les signes précurseurs de la violence chez une personne // Évaluer le potentiel de dangerosité d'une situation // Appliquer des règles de désamorçage // Appliquer des principes de la relation d'aide // Utiliser la pacification de crise et des interventions verbales et psychologiques // Utiliser des techniques d'esquive, de dégagement et de contrôle physique // Appliquer les principes d'intervention d'équipe // Faire un retour postévénement	Oméga de base
	Travailleurs les plus appelés à intervenir dans les situations de violence ou dont le mandat et la tâche nécessitent une plus grande expertise en intervention d'équipe et dans l'application des mesures restrictives et de contrôle ou à cause du caractère atypique des mesures devant être appliquées (ex. : membre de l'équipe de code blanc, agent de sécurité en CJ, intervenant en milieu médico-légal, travailleur d'un CRDI assigné à l'intervention auprès d'un usager présentant une problématique de violence particulière)	Formation avancée en intervention d'équipe et sur l'utilisation des mesures restrictives de contrôle // Formation sur l'utilisation d'équipements de protection et de dispositifs de contrôle spécifiques (ex. : menottes, écran de protection)	Avoir des connaissances sur les aspects légaux de l'utilisation de la force // Appliquer des principes avancés en intervention d'équipe // Appliquer des techniques avancées de contrôle physique // Savoir utiliser le matériel de contention ou des mesures restrictives particulières // (Protocole et utilisation d'écran de protection) // (Protocole et utilisation de menottes)	Formation sur mesure

* Les informations de ce tableau sont des suggestions. Elles ne remplacent pas une analyse qui tient compte des caractéristiques particulières à chaque situation. Consultez un conseiller de l'ASSTSAS pour l'évaluation de vos besoins.