

Bonnes pratiques pour assurer votre sécurité : une capsule en ligne



Rachel Dupuis
rdupuis@asstsas.qc.ca

Pour mieux répondre aux besoins de sa clientèle, l'ASSTSAS procède au remaniement de plusieurs de ses formations phares. La formation *Oméga* n'échappe pas à cette logique de modernisation et d'optimisation. Alors que son contenu a été restructuré entièrement, un premier outil interactif destiné aux travailleurs du secteur sera mis en ligne en janvier 2022.

La formation *Oméga* sera bientôt offerte selon un programme s'échelonnant sur quatre jours. Les travailleurs apprendront à développer leurs habiletés d'intervention en assurant leur sécurité et celle des autres en situation d'agressivité, selon leurs rôles, définition de tâches et types de contact avec leur clientèle. Certains suivront une seule journée de formation, alors que d'autres pourront parfaire leurs apprentissages en deux, trois ou quatre jours. Ce découpage se fait dans le plus grand respect de la philosophie et des valeurs d'*Oméga*.

En amont de ce programme souple de quatre jours, nous avons également développé une capsule numérique de sensibilisation à la prévention de la violence. Elle a été

créée en réponse au besoin des établissements, tant du RSSS, du privé que du milieu communautaire, d'offrir aux travailleurs une base de connaissances sur la sécurité au travail en contexte de violence.

Ainsi, cette capsule se distingue des formations en prévention de la violence. En ce sens qu'elle ne cherche pas à approfondir les connaissances des participants sur le sujet, mais plutôt à leur offrir un premier contact avec les notions qui le sous-tendent. Cette entrée en matière devient donc une amorce pour une réflexion sur l'importance d'assurer sa sécurité en situation d'agression ainsi que sur des moyens à considérer pour y parvenir.

Par le biais d'une approche techno-andragogique, la capsule *Bonnes pratiques pour assurer votre sécurité* propose

10 COMPÉTENCES D'INTERVENTION SÉCURITAIRE DE BASE

- 1 **Rester calme** et poli
- 2 **Garder une distance sécuritaire**
- 3 **Prendre le temps** nécessaire d'écouter
- 4 **Laisser la personne exprimer ses besoins** ou ses frustrations
- 5 **Garder une distance psychologique**
- 6 **Parler sur un ton neutre**
- 7 **Utiliser des mots simples** et répéter les explications au besoin
- 8 **Éviter de toucher** une personne agressive
- 9 **Bouger lentement** sauf s'il faut fuir
- 10 **Aller chercher de l'aide** au besoin

un contenu interactif et ludique. Selon les connaissances de l'apprenant, la compléter prend entre 30 et 45 minutes. Elle est composée de trois modules, soit « Reconnaître les risques », « Se protéger » et « Demander de l'aide ». Loin d'être aléatoire, l'ordre des thèmes abordés se veut cohérent avec les meilleures pratiques d'intervention en SST.

Reconnaître

Tout d'abord, le module « Reconnaître les risques » invite l'apprenant à s'outiller pour être en mesure de repérer les risques de violence pouvant menacer sa sécurité. Pour y parvenir, il est amené à découvrir les divers risques d'exposition aux agressions. La capsule présente les éléments à considérer lors de l'analyse d'une situation de travail, c'est-à-dire les composantes du milieu et les caractéristiques de la clientèle.

Dans le premier cas, il s'agit d'observer l'environnement de travail, les équipements, le matériel, les objets à potentiel de dangerosité, les caractéristiques liées aux collègues, le moment où le service est offert, les tâches et l'organisation du travail. Dans le deuxième cas, les risques sont repérés en portant attention à l'historique de violence du client, ses changements comportementaux, ses signes de tension et sa collaboration.

Se protéger

Lorsque l'apprenant peut reconnaître les risques menaçant sa sécurité en analysant sa situation de travail, il commence à s'interroger sur les actions à favoriser pour se protéger. Le deuxième module « Se protéger » vise l'intégration de bonnes pratiques pour assurer sa protection lors d'interactions avec un client agressif ou démontrant un potentiel d'agressivité. À la fin du segment, l'apprenant pourra prendre une décision éclairée, à savoir s'il peut intervenir en toute sécurité dans le cadre de ses fonctions.

Dans cette optique, la capsule aborde aussi des moyens de protection à mettre en place pour protéger son intégrité physique et psychologique. Elle nourrit une réflexion sur les actions ou les comportements sécuritaires à adopter. Le concept de « sécurité » se trouvant au cœur du contenu proposé, l'apprenant a accès à un aide-mémoire récapitulant les compétences d'intervention sécuritaire de base.

Demander de l'aide

Après s'être doté de moyens pour reconnaître les risques de violence et s'en protéger, l'apprenant passe au dernier module, « Demander de l'aide ». En dépit d'actions d'intervention sécuritaire, un travailleur peut être confronté à une



Photo : iStock.com

escalade de violence. La capsule sensibilise l'apprenant à cette éventualité en lui proposant des activités qui lui permettront de formuler un questionnement essentiel et souvent négligé : « puis-je poursuivre mon intervention en toute sécurité ? Puis-je poursuivre seul ou en équipe ? ».

À ce stade, il prend conscience qu'il doit à la fois assurer sa sécurité et veiller à celle des autres. La capsule aborde notamment la possibilité de se retirer, de demander de l'aide et d'organiser la suite de l'intervention.

Des notions de base pour tous

En terminant, la capsule est une réponse au besoin de formations brèves et accessibles pour les travailleurs exposés à la violence en provenance de la clientèle. D'une part, son contenu est adapté à la réalité des organisations et de leurs travailleurs. D'autre part, son orientation techno-andragogique s'inscrit parfaitement dans la tendance numérique actuelle.

Avec cette brève formation en ligne, les travailleurs trouveront une base de connaissances commune pour amorcer une réflexion en SST et se protéger en contexte de violence. Nous pensons que ce premier pas en sensibilisation peut faire une différence de taille et ouvrir la voie à une prévention durable.

Pour plus d'information sur nos services, n'hésitez pas à contacter les membres de l'équipe en prévention de la violence. equipeviolence@asstsas.qc.ca ■

RÉFÉRENCE COMPLÉMENTAIRE

Dans un précédent article (*OP*, vol. 44, n° 3, p. 10-11), l'auteur a présenté la notion de violence médiée par les technologies numériques (VMTN). Ses propos reposent sur la référence suivante.

Jochems, S., Harper, E., Dubé, M., Dupuis, R. et Vallée, C-A. (2015). *Prévenir et éliminer la cyberviolence chez les filles et les jeunes femmes : Aider les collectivités à intervenir* (Rapport d'étude de besoin). Montréal : Relais-Femmes.