

Les bases d'un programme de prévention de la violence



Rachel Dupuis
rdupuis@asstsas.qc.ca



Marilyne Gilbert
mgilbert@asstsas.qc.ca



Lydia Pelletier
lpelletier@asstsas.qc.ca

Le comité de santé et de sécurité de votre service de garde éducatif a identifié le risque de violence comme l'un des enjeux prioritaires cette année. Il aimerait mettre en place des mesures préventives pour corriger la situation et obtenir des résultats durables. Mais par où commencer ? Quelles sont les grandes lignes d'une prise en charge efficace des risques ?

Comme la récente *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail* le réaffirme, il est essentiel de mettre en place des activités d'identification, de correction et de contrôle des risques dans votre milieu de travail. Pour bien prendre en charge le risque de violence, comme pour n'importe quel risque, vous devez agir à plusieurs niveaux de prévention. Autrement dit, vous devez diversifier et structurer votre approche.

Trois niveaux

Un programme ou un plan d'action de prévention tient compte de trois niveaux. Le plus efficace consiste à s'attaquer au problème avant qu'il apparaisse. On parle alors de prévention primaire. La prévention secondaire désigne les moyens préventifs et les capacités d'appliquer les mesures établies au moment où le risque se manifeste. Finalement, lorsque le risque a causé un événement accidentel (avec ou sans effet sur les travailleuses), on doit réparer les pots cassés et trouver des stratégies pour éviter la récurrence. On se situe alors en prévention tertiaire. C'est donc à travers ces trois niveaux que les meilleures pratiques sont mises en place pour éviter les situations de violence, pour réagir face à de telles situations et pour empêcher leur répétition.



Photo : iStock.com

Niveau primaire

La prévention primaire consiste à agir en amont d'une situation à risque de violence. Il s'agit de se doter de moyens pour éviter d'être constamment en mode « éteindre des feux ». Ici, la démarche préventive s'appuie sur les réels besoins du service de garde en vue de protéger les travailleuses.

La démarche débute par une collecte d'informations. Il s'agit de tracer un portrait de la situation dans votre milieu. Cela implique de classifier les comportements violents subis selon les types d'agression

Dans un contexte d'agression, les ressources disponibles devraient être utilisées, tout comme la procédure de demande d'aide et celle d'intervention.

(voir p. 3). Cette classification permet de vous donner un langage commun et de nommer de manière précise le risque. À ce moment de la démarche, l'analyse de la situation de travail par l'*Approche globale* peut vous aider. Assurez-vous aussi que votre formulaire de déclaration d'événements accidentels inclut les événements relatifs aux agressions. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez tout simplement l'adapter ! Il est essentiel de tout documenter.

Pour vous aider, utilisez la *Grille d'identification des agressions*. Ainsi, vous tracerez plus facilement le portrait réel de ce risque. Ensuite, vous devez évaluer si les moyens déjà mis en place sont efficaces. Les mesures qui échouent doivent être corrigées ou remplacées.

En plus de cette collecte d'informations et de cette première analyse, l'élaboration d'une politique en prévention de la violence en comité paritaire demeure un incontournable. Elle campe l'importance de l'engagement de la direction et celui des travailleuses face à la non-tolérance de la violence en provenance de la clientèle (ici, on inclut tout le monde : parents, enfants, fournisseurs, etc.). Une telle politique indique les champs d'application et les personnes visées. Elle clarifie les rôles et les responsabilités de chacune dans le respect d'objectifs préventifs ciblés. Tout se retrouve dans ce document. Tout, y compris les procédures !

Le développement de procédures vise à agir sur les événements accidentels avant, pendant et après qu'ils se produisent. Pour utiliser une image, il s'agit de modes d'emploi sur l'application des moyens de prévention. Pensez à la procédure en cas d'exposition au risque de violence, à celle de demande d'aide, à l'évaluation de l'environnement, la déclaration d'événements accidentels, etc. Il importe de rendre les procédures de prévention accessibles aux travailleuses pour qu'elles en prennent connaissance et les ajoutent à leurs pratiques. Pour y parvenir, des moyens de communication doivent être déployés et soutenus par des formations sur différentes thématiques.

La formation constitue un élément essentiel de la prévention primaire. Pour augmenter son efficacité, il convient de développer des indicateurs évaluant son intégration et de déterminer des stratégies pour assurer le maintien des compétences acquises.

Niveau secondaire

La prévention secondaire intervient au moment où surviennent les manifestations d'agressivité ou les situations de violence. Elle réfère aux capacités à se protéger et à gérer de tels événements. En d'autres mots, elle renvoie à l'application de la procédure en prévention de la violence et aux formations reçues : les travailleuses savent-elles intervenir sécuritairement en recourant aux moyens préventifs mis en place au niveau primaire ? Dans un contexte d'agression, les ressources disponibles devraient être utilisées, tout comme la procédure de demande d'aide et celle d'intervention.



LES 3 NIVEAUX DE PRÉVENTION

LES ACTIONS CLÉS

1 PRIMAIRE

TRACER UN PORTRAIT DES RISQUES

- Identifier les types d'agression
- Documenter la situation de travail
 - **Personne** : qui subit des agressions ? Qui les commet ?
 - **Temps** : quand les agressions se produisent-elles, à quel moment de la journée ?
 - **Tâche** : au cours de quelle routine ?
 - **Environnement** : où se produisent-elles ?
 - **Équipement** : des équipements sont-ils utilisés ?
 - **Pratiques organisationnelles** : une politique en prévention de la violence existe-t-elle ? Des procédures sont-elles en place pour prévenir et gérer les agressions ?
- Analyser le registre d'événements accidentels
- Recourir à la Grille d'identification des agressions
- Évaluer les mesures correctives et préventives en place

ÉLABORER UNE POLITIQUE EN PRÉVENTION DE LA VIOLENCE

DÉTERMINER DES PROCÉDURES EN PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE (EX. : INSPECTION DE L'ENVIRONNEMENT, GESTION DE CRISE, ETC.)

OFFRIR DE LA FORMATION

2 SECONDAIRE

APPLIQUER LES FORMATIONS REÇUES

UTILISER LES RESSOURCES D'AIDE DISPONIBLES

EXÉCUTER LES PROCÉDURES D'APPEL ET DE GESTION DE CRISE

DOCUMENTER L'INTERVENTION DE CRISE PENDANT QU'ELLE A LIEU (MANDATER UNE PERSONNE À CET EFFET)

3 TERTIAIRE

ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES

- Soutenir immédiatement les victimes et les témoins de situations de violence, tant au niveau physique que psychologique
- Diriger les personnes vers le programme d'aide aux employés
- Mettre en place des mesures de réintégration au travail

ANALYSER IMMÉDIATEMENT LES RISQUES

- Procéder à une analyse brève de la situation de travail
 - Identifier les facteurs de risque et de protection
 - Mettre en place les correctifs requis
- Appliquer la procédure de déclaration d'événements accidentels

DOCUMENTER L'APPLICATION DES PROCÉDURES LORS D'INTERVENTIONS EN SITUATION DE VIOLENCE (OU ÉTOFFER LA DOCUMENTATION DES ÉLÉMENTS OBSERVÉS EN PRÉVENTION SECONDAIRE)

- Évaluer l'application des procédures
- Renforcer ou modifier des pratiques

ENQUÊTE ET ANALYSE DE L'ÉVÉNEMENT ACCIDENTEL

- Identifier et appliquer des mesures préventives
- Suivre l'efficacité des mesures mises en place



Niveau tertiaire

La prévention tertiaire se déploie à la suite d'un événement violent. Une analyse brève de la situation permet d'identifier des risques et des moyens préventifs immédiats afin de poursuivre le travail en sécurité. Cette tâche n'incombe pas seulement à la direction, elle doit aussi être accomplie par l'ensemble du personnel. En effet, toute l'équipe du service de garde a la responsabilité et le pouvoir d'appliquer des mesures correctives. Par la suite, un retour sur le déroulement de l'intervention cherche à cibler les forces et les lacunes des moyens préventifs développés au niveau primaire et appliqués au niveau secondaire. L'idée est de les renforcer ou de les corriger.

Adapter pour améliorer

Gardez en tête que la prévention de la violence demeure une responsabilité partagée entre l'employeur et les travailleuses, comme stipulé par les articles 49 et 51 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*. L'élaboration d'un programme de prévention de la violence résulte d'une collaboration constante entre la direction et le personnel. Ce programme s'intègre à un plan d'action appuyé sur des cibles et des objectifs spécifiques. Pour garantir le succès d'un programme de prévention de la violence, il ne suffit pas de le rédiger. Il faut le faire vivre au quotidien, l'enraciner dans une culture de prévention en SST.

Des stratégies préventives doivent être mises en place à tous les niveaux. L'efficacité des moyens établis en prévention primaire a un effet direct sur la prévention secondaire et cette dernière favorise l'amorce de la prévention tertiaire, pour ensuite revenir à la case départ. Force est de constater que ces étapes sont interdépendantes. Elles s'articulent en continu et elles tiennent compte d'une démarche préventive : identifier, corriger et contrôler les risques d'exposition à la violence.

Nous espérons que la trousse à outils développée par l'ASSTSAS vous donnera un bon coup de main pour structurer et orienter votre démarche en prévention de la violence. Au besoin, contactez-nous, nous sommes là pour vous! ●

PASSEZ À L'ACTION !

Vous retrouvez l'ensemble des outils en prévention de la violence sur notre site Internet.

Vous pouvez adapter ces modèles en fonction de vos besoins et de votre propre réalité.

[asstsas.qc.ca/
prevention-violence-sdg](https://asstsas.qc.ca/prevention-violence-sdg)

1. Politique en prévention de la violence
2. Procédure de prévention et d'intervention de crise
3. Procédure de demande d'aide
4. Procédure de déclaration
5. Formulaire de déclaration
6. Grille d'identification des agressions
7. Grille d'inspection

