



PRÉVENTION DES AGRESSIONS : INTERVENTION AU BUREAU

Ce document est un outil général diffusé à toutes les directions.

Il ne vise pas à remplacer les outils développés spécifiquement pour certains usagers ou pour votre contexte de travail (ex. : en CLSC).

AVANT L'INTERVENTION



- Aménagez votre bureau de façon sécuritaire selon les principes **OMEGA** en vous assurant de :
 - Pouvoir sortir rapidement pour ne pas être pris en souricière (votre chaise près de la porte);
 - Ne laisser aucun objet pouvant servir d'arme ou de projectile à portée de main;
 - Munir votre bureau d'un bouton d'alarme ou d'un autre moyen de communication rapide pour demander de l'aide en cas de besoin;
 - N'avoir aucune photo permettant d'identifier les membres de votre famille.
- Consultez le dossier et vos collègues afin de bien connaître le profil de l'usager et de ses antécédents de violence.
- Assurez-vous de recevoir la formation sur la prévention des agressions adaptée aux usagers et à votre travail afin de développer un savoir-être et un savoir-faire adéquat.
- Discutez avec votre gestionnaire des mesures qui seront mises en place pour assurer votre sécurité (co-intervention, avis aux collègues, présence d'agent, salle d'entrevue sécuritaire, etc.).
- Portez une tenue vestimentaire et des souliers adéquats (à semelle plate). Évitez de porter des bijoux ou tout autre objet pouvant vous placer à risque.
- Évitez de tenir des rencontres en dehors des heures de bureau. Si cela est absolument nécessaire, convenez d'un plan avec votre gestionnaire, et assurez-vous d'avoir réalisé, au préalable, une évaluation du risque et de l'état de l'usager avant de le rencontrer.

PENDANT L'INTERVENTION



- À l'arrivée de l'usager, vérifiez si son état permet la tenue de la rencontre de façon sécuritaire.
- Gardez une distance entre vous et l'usager en portant attention à votre langage (vouvoyez-le) et en évitant de donner des détails sur votre vie personnelle.
- Demeurez vigilant par rapport aux signes précurseurs d'agressivité (agitation, cris, sacres, etc.) et gardez en tout temps une attitude respectueuse.
- Utilisez les moyens de communication prévus en cas d'urgence (ex. : bouton d'alarme ou numéro d'urgence).

Quittez l'endroit si l'usager ne semble pas ouvert à votre venue, n'insistez pas !

POST-ÉVÈNEMENT



- Consignez au dossier tous les détails concernant les comportements perturbateurs de l'utilisateur.
- Dénoncez toute situation de violence physique ou verbale rencontrée à votre gestionnaire. Pour ce faire, remplissez un formulaire de **Déclaration d'évènement accidentel ou de maladie professionnelle** et acheminez-le-lui.
- De manière préventive, déclarez toute situation qui pourrait causer un évènement accidentel. En cas de risque avisez votre gestionnaire et, au besoin, remplissez un formulaire de **Déclaration de situation dangereuse**.
- N'hésitez pas à demander le soutien nécessaire à votre gestionnaire, tel que le prévoit la Trajectoire post- évènement en cas de personne violente (code blanc).

N. B. Les formulaires de déclarations se trouvent dans la Zone CIUSSS, sous l'onglet « trousse du personnel ».



ASTUCES

- Assurez-vous de la sécurité des lieux avant l'intervention (aménagement, objets pouvant constituer une source de danger, etc.).
- Inventez un mensonge blanc pour vous permettre de quitter les lieux si la situation le nécessite. Par exemple : « J'ai oublié quelque chose, je vous reviens ».
- Sécurisez votre compte Facebook et vos autres médias sociaux.
- Avant d'agir, posez-vous les questions suivantes pour assurer votre sécurité :
 - Est-ce absolument nécessaire ? Maintenant ?
 - Est-ce que ce sont les bonnes conditions pour agir ?
 - Est-ce que je dois agir à n'importe quel prix ?

N. B. Si une de ces conditions n'est pas rencontrée, ne procédez pas à l'intervention prévue. Repliez-vous et revoyez votre stratégie d'action.

Savoir-faire : toute votre énergie doit être consacrée à garder votre calme et à choisir l'intervention adaptée à la situation.

Savoir-être : soyez à l'écoute de vos réactions physiologiques (posture, geste, regard, attitude). Utilisez le même ton de voix dans toutes les situations. Employez toujours des mots respectueux.