



APSSAP

Association paritaire
pour la santé et la sécurité du travail,
secteur « Administration provinciale »

Brochure d'information

Prévention de la violence

L'analyse post-événement afin
d'en éviter la répétition





L'ANALYSE POST-ÉVÉNEMENT AFIN D'EN ÉVITER LA RÉPÉTITION

BESOIN D'AIDE ?

L'APSSAP a conçu un guide pour vous aider à rédiger votre programme de mesures préventives.

Pour plus d'information ou pour une assistance technique lors de la rédaction de votre programme de mesures préventives, communiquez avec nous au 418 624-4801.

RESPONSABILITÉS DE L'EMPLOYEUR

L'employeur a l'obligation, en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, de mettre en place des méthodes de travail pour protéger ses travailleurs dans l'exécution des activités particulières.

Le programme de mesures préventives relatif aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle permet à l'employeur de remplir une partie de cette obligation.

Selon le guide d'intervention auprès des victimes d'actes criminels de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes, les conséquences d'une agression peuvent atteindre plusieurs sphères de la vie des gens (physique, psychologique, financière, sociale, existentielle et dans le processus mental). Il est donc important que ces victimes soient prises en charge rapidement et qu'une analyse soit effectuée afin d'en éviter la répétition. L'analyse post-événement s'avère être une activité de choix pour conclure positivement et concrètement sur l'événement.

Les avantages de l'analyse post-événement sont les suivants :

- > Aborder la colère, la frustration et l'inquiétude, et permettre de vérifier si l'incident a été géré de façon adéquate ;
- > Fournir un apprentissage positif qui peut aider à éviter la répétition d'incidents semblables;
- > Permettre d'aborder la question de la perte de contrôle et d'en discuter;
- > Prévenir une réaction hyper-intensifiée;
- > Aider à établir des normes et des attentes face aux intervenants;
- > Faciliter l'établissement de relations de soutien

Elle peut être formelle ou informelle selon le cas. Si elle est formelle, c'est le gestionnaire qui en assure la coordination avec les ressources du programme d'aide aux employés (PAE). Si elle est informelle, c'est la victime qui détermine comment et avec qui elle veut faire cet exercice de rétroaction.

Lorsqu'il y a eu voies de fait ou violence physique, lorsque l'événement a un effet négatif sur le milieu ou lorsque le degré de stress parmi le personnel le requiert, une analyse post-événement formelle devrait être initiée par le gestionnaire. S'il y a lieu, ce dernier peut recourir au PAE pour une intervention de groupe.

L'analyse post-événement devrait couvrir les points suivants :

Le client

- > Discuter des sentiments de perte de contrôle;
- > Discuter des options pour maîtriser l'agression et la colère

L'environnement de la situation

- > Identifier l'élément déclencheur du comportement agressif ou violent;
- > Examiner si des corrections peuvent éliminer l'élément déclencheur ou réduire le risque.

Le victime de l'événement

- > Exprimer peur, colère, frustration, culpabilité, perte de confiance;
- > Identifier ses forces et ses faiblesses.

L'intervention

- > Analyser les points critiques de l'intervention et déterminer ce qui aurait dû être fait pour prévenir l'incident.

Le rapport d'événement et actions à prendre

- > Discuter des informations écrites sur le rapport d'événement et des mesures qui devraient être prises.

**PROGRAMME
DE MESURES
PRÉVENTIVES**

Les informations fournies dans ce document ne remplacent pas les orientations déterminées par votre ministère ou votre organisme.

Dans la mesure où votre employeur reconnaît les événements de violence possibles par la clientèle comme un risque pour les employés, un programme de mesures préventives devrait être mis en place.

Informez-vous auprès des responsables en santé et sécurité de votre ministère ou de votre organisme.





Toute reproduction d'un extrait ou de la totalité de cette fiche doit être préalablement autorisée par écrit par l'APSSAP et porter la mention de sa source.

Tél. : 418.624.4801

Télec. : 418.624.4858

apssap@apssap.qc.ca

apssap.qc.ca

Notre mission

Nous avons pour mission de favoriser la prise en charge paritaire de la prévention en matière de santé, de sécurité et d'intégrité physique des personnes du secteur de l'Administration provinciale. Pour ce faire, nous offrons des services de formation, d'information, de conseil et d'assistance auprès des membres du secteur de l'Administration provinciale.

Notre clientèle

Le secteur de l'Administration provinciale regroupe plus de 1 600 établissements qui emploient au-delà de 70 000 personnes. Dans le cadre de son programme d'action, l'APSSAP répond aux demandes des comités de santé et sécurité, des mécanismes de participation ainsi que des coordonnateurs ministériels et syndicaux. Cette procédure permet aux travailleurs et aux gestionnaires du secteur de bénéficier des services auxquels ils ont droit.

Nos conseillers

- › Jean-Philippe Lamonde
- › Esther Thibault