



Liste d'actions pour le CSS en prévention de la violence au travail

OBJECTIF

Cet outil a pour objectif d'aider les comités de santé et de sécurité au travail (CSS) dans l'élaboration d'un plan d'action en santé et sécurité du travail visant la prise en charge et la sensibilisation au risque de la violence de la part de la clientèle externe.

PROCÉDURE D'UTILISATION

1. Choisir les sujets s'appliquant à la réalité de votre établissement.
2. Passer en revue chacune des actions à effectuer pour chaque sujet choisi.
3. Pour chaque action à effectuer, référez-vous aux recommandations d'actions correctives inscrites sous chacune d'elle afin de les mettre en œuvre s'il y a lieu.
4. Contacter les conseillers de l'APSSAP à chacune des étapes où vous aurez des questions ou des besoins d'accompagnement spécifiques au www.apssap.qc.ca sous l'onglet *Demande de service*.



LISTE D' ACTIONS DU CSS – VIOLENCE

PROGRAMME DE MESURES PRÉVENTIVES

À VÉRIFIER :	MESURES CORRECTIVES :	
<input type="checkbox"/> Existence d'un programme de mesures préventives en violence complet et à jour	Collaborer avec l'employeur à l'élaboration ou la mise à jour du programme de mesures préventives en violence et émettre des recommandations sur celui-ci.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> • Service : Accompagnement de l'APSSAP • Document : Un programme efficace de mesures préventives 		
<input type="checkbox"/> Connaissance du programme par les membres du personnel, incluant les nouveaux employés	Faire la promotion du programme de mesures préventives (définitions, tolérance zéro, lignes directrices de comportements sécuritaires, etc.).	
	Responsable :	
	Échéancier :	
	Planifier des rappels.	
	Responsable :	
Échéancier :		
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> • Vidéo : Les définitions de la violence • Vidéo : La tolérance zéro • Vidéo : Les bonnes pratiques à adopter lors d'une rencontre à l'extérieur de son établissement • Document : Information à donner au nouvel employé en prévention de la violence au travail 		
<input type="checkbox"/> Application du programme par les membres du personnel (vérification à l'aide d'un sondage par exemple)	Planifier des rencontres de sensibilisation et de discussion avec les membres du personnel.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> • Conférence : Violence et clientèle agressive 		

RAPPORT D'ÉVÉNEMENT

À VÉRIFIER :	MESURES CORRECTIVES :	
<input type="checkbox"/> Existence d'un rapport d'événement pour la clientèle agressive	Recommander à l'employeur la mise en place d'un rapport d'événement.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> Document : La déclaration d'événement et le suivi de l'organisation 		
<input type="checkbox"/> Connaissance du rapport d'événement par les membres du personnel, incluant l'endroit où le retrouver, comment le remplir et pour quel type de situation ils doivent le remplir	Faire la promotion de la déclaration des événements de violence en effectuant des rappels de la procédure de déclaration et l'importance de celle-ci.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
	Planifier des rappels.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> Vidéo : La déclaration 		
<input type="checkbox"/> Compilation des rapports, analyse des événements et établissement de tendances (ex : formes de violence, lieux des événements, corps d'emploi des victimes, causes, etc.)	Faire l'analyse des événements agressifs.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
	Apporter les mesures correctives nécessaires selon l'analyse des événements effectuée (ex : besoins de formation / aménagements non conformes / procédures inadéquates).	
	Responsable :	
	Échéancier :	
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> Service : Accompagnement de l'APSSAP 		

AMÉNAGEMENT

À VÉRIFIER :	MESURES CORRECTIVES :	
<input type="checkbox"/> Réalisation des inspections des aménagements	Planifier des inspections périodiques des aménagements.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
	Recommander des mesures correctives à l'employeur en lien avec les manquements relevés lors de l'inspection.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
	Rappeler au personnel les consignes concernant l'aménagement et la tenue sécuritaire des lieux où le client est susceptible de se trouver.	
	Responsable :	
Échéancier :		
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> • Document : Grille d'inspection de l'aménagement • Service : Accompagnement de l'APSSAP en lien avec les aménagements sécuritaires 		

FORMATION

À VÉRIFIER :	MESURES CORRECTIVES :	
<input type="checkbox"/> Formation donnée à tous les travailleurs concernés, incluant les nouveaux travailleurs, sur la gestion de la clientèle agressive	Recommander une formation sur la gestion de la clientèle agressive aux membres du personnel.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> • Formation en ligne : Intervention préventive en situation d'agressivité, d'intimidation et de menace 		

<input type="checkbox"/> Application des connaissances sur la gestion de la clientèle agressive	Recommander une mise à jour des formations (valider la fréquence des rappels prévus, idéalement aux 3 ans).	
	Responsable :	
	Échéancier :	
	Organiser des mises en situation de gestion de client agressif afin d'évaluer les connaissances du personnel.	
	Responsable :	
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> Document : Grille d'évaluation des besoins en formation (communiquer avec l'APSSAP pour l'obtenir) 		
<input type="checkbox"/> Besoins particuliers des employés quant aux connaissances, habiletés et aptitudes à acquérir sur la gestion de clientèle agressive (ex : clientèle intoxiquée, diversité culturelle, maladie mentale)	Recommander une formation spécifique visant le développement d'attitudes particulières face aux caractéristiques propres à certaines clientèles.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
	Recommander l'ajout de formations spécifiques visant le développement d'habiletés non couvertes dans le contenu du programme de formation existant.	
	Responsable :	
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> Document : Grille d'évaluation des besoins en formation (communiquer avec l'APSSAP pour l'obtenir) Vidéos : 3 profils de clientèle difficile 		

ÉQUIPE D'INTERVENTION

À VÉRIFIER :	MESURES CORRECTIVES :	
<input type="checkbox"/> Nombre suffisant de membres dans l'équipe d'intervention	Recommander la formation d'une équipe d'intervention ou de nouveaux membres pour compléter l'équipe d'intervention.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> • Formation : Mise en place d'une équipe d'intervention 		
<input type="checkbox"/> Existence d'une stratégie d'intervention à jour de l'équipe d'intervention	Recommander l'élaboration d'une stratégie d'intervention.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
	Mettre à jour la stratégie d'intervention.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> • Service : Accompagnement de l'APSSAP quant à la stratégie d'intervention • Document : Canevas de stratégie d'intervention (communiquer avec l'APSSAP pour l'obtenir) 		
<input type="checkbox"/> Connaissance de la stratégie d'intervention par l'ensemble du personnel, incluant les nouveaux employés	Présenter la stratégie d'intervention à l'ensemble du personnel et en faire des rappels.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
	Intégrer les nouveaux employés à la stratégie de l'équipe d'intervention incluant l'emplacement des boutons d'appel à l'aide, la sonorité du système et la manière de mettre le système en arrêt.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> • Outils : Canevas de présentation PowerPoint pour présenter de la stratégie d'intervention (communiquer avec l'APSSAP pour l'obtenir) 		

<input type="checkbox"/> Rédaction des bilans d'intervention pour chaque intervention effectuée	Faire des rappels sur l'importance de rédiger les bilans d'intervention.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> Document : Bilan d'intervention 		
<input type="checkbox"/> Consultation des bilans d'intervention de l'équipe d'intervention (dysfonctionnements recensés) et analyse des événements (formes de violence, lieux, contexte, etc.)	Faire des rappels sur l'importance d'appuyer sur le bouton d'appel à l'aide.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
	Planifier des simulations/mises en situation pour l'équipe d'intervention.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
	Apporter les mesures correctives nécessaires selon l'analyse des bilans d'intervention (ex : besoins de formation / aménagements non conformes / stratégie inadéquate).	
	Responsable :	
Échéancier :		
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> Service : Accompagnement de l'APSSAP 		
<input type="checkbox"/> Besoin de rafraîchissement de la formation des membres de l'équipe d'intervention (nombre d'année depuis la formation, performance de l'équipe lors des interventions (bilan d'intervention), quantité d'intervention effectuée depuis la formation, etc.)	Recommander un rafraîchissement de la formation d'équipe d'intervention ou de l'organisation de mises en situation.	
	Responsable :	
	Échéancier :	
Outils et services disponibles : <ul style="list-style-type: none"> Service : Organiser une séance d'accompagnement de l'équipe d'intervention avec l'APSSAP 		