



# Évaluation de la violence dans la communauté: un guide pour le milieu de travail



## **Évaluation de la violence dans la communauté: un guide pour le milieu de travail**

Copyright © 2017

Product Code: VDVMNAFRO417

### **Public Services Health and Safety Association (PSHSA)**

4950 Yonge Street, Suite 1800

Toronto, Ontario M2N 6K1

Canada

Telephone: 416-250-2131

Fax: 416-250-7484

Toll Free: 1-877-250-7444

Web site: [www.pshsa.ca](http://www.pshsa.ca)

Connect with us:

 [@PSHSAca](https://twitter.com/PSHSAca)

Please note that all information provided in this toolkit is general in nature and may not be appropriate for particular situations or circumstances. The toolkit is not intended to provide legal advice or replace the Occupational Health and Safety Act (OHSA), its regulations or other relevant legislation that may apply to your work setting. Under no circumstances shall Public Services Health & Safety Association (PSHSA) be responsible for any damage or other losses resulting from reliance upon the information given to you, and all such liabilities are specifically disclaimed to the full extent permitted by law.

All material copyright 2017 Public Services Health & Safety Association. You may make no claim to copyright in any materials incorporating or derived from these materials.

All other rights reserved.

## Conditions d'utilisation

En consultant ou en utilisant les ressources documentaires de la Public Services Health & Safety Association (PSHSA), vous acceptez d'être lié par les présentes conditions d'utilisation.

**Contenu :** Bien qu'elle met tout en œuvre pour s'assurer que les renseignements fournis dans ces ressources documentaires soient aussi exacts, complets et à jour que possible, la PSHSA ne fait aucune déclaration et ne fournit aucune garantie concernant les renseignements, y compris en ce qui concerne l'exactitude, l'intégralité ou l'actualité desdits renseignements. La PSHSA décline toute responsabilité envers vous ou un tiers en cas de perte ou de dommage, qu'elle qu'en soit la cause, lié de quelque manière que ce soit aux renseignements contenus dans ces ressources documentaires ou à l'usage qui en est fait.

**Intention :** Les renseignements contenus dans ces ressources documentaires sont fournis à des fins d'éducation et d'information générale. Ils ne doivent pas être considérés comme une tentative de sollicitation, une acceptation, une suggestion, un conseil ou une recommandation d'utiliser, d'exploiter ou d'appliquer les renseignements ou les services, ou de s'y fier.

**Droit d'auteur :** Ces ressources documentaires et leur contenu sont protégés par les lois, les ententes, les conventions et les règlements canadiens et internationaux sur la propriété intellectuelle. La reproduction, en tout ou en partie, du présent document à des fins non commerciales est autorisée, sous réserve de mentionner la PSHSA. Aucune modification, autre que celles requises pour tenir compte de la structure et de la terminologie des organismes, ne peut être apportée à ce document sans une autorisation écrite de la PSHSA. Ces conditions d'utilisation doivent être conservées et communiquées intégralement sur toute reproduction et communication et sur tout produit du travail autorisés.

**Autres droits de propriété intellectuelle :** Aucune autorisation n'est accordée pour l'utilisation de tout autre droit de propriété intellectuelle, y compris les marques ou symboles officiels, les marques de commerce, les logos, les noms de domaine ou les images.

**Nom du document :** Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail, version 2.3 datée du 5 janvier 2017 – VDVMNAFR0417

**Code du produit :** VDVMNAFR0417

**Date de la version :** 5 janvier 2017

# Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

## Préface

La Public Services Health and Safety Association (PSHSA) soutient la prévention et la diminution des blessures et des maladies professionnelles dans le secteur des soins de santé de l'Ontario en aidant les organismes à adopter des pratiques exemplaires et des approches préventives. L'objectif de ce livret est de fournir des outils d'évaluation, des conseils et des directives à l'employeur, au superviseur et aux travailleurs afin de réduire les risques de violence lorsqu'on travaille en milieu communautaire.

La PSHSA est un organisme à but non lucratif fondé par le ministère du Travail et désigné comme l'Association pour la sécurité au travail pour les secteurs des soins de santé, de l'éducation et municipaux, en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité.

L'élaboration de ce guide a été réalisée grâce à une subvention du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario.

# Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

## Table des matières

|   |     |
|---|-----|
| Conditions d'utilisation .....  | i   |
| Préface .....   | iii |
| Introduction.....   | 1   |
| Objectif d'un outil d'évaluation du risque .....                                    | 2   |
| Évaluation du client et de son domicile avant une visite.....                       | 3   |
| Évaluation de la région géographique et de l'itinéraire du déplacement.....         | 7   |
| Outil d'évaluation des risques destiné à l'employé .....                            | 12  |
| Outil d'évaluation des risques associés au domicile et au voisinage.....            | 13  |
| Conclusion.....   | 20  |
| Directives et conseils relatifs aux risques.....                                    | 21  |
| Communication avec les clients.....   | 21  |
| A1 : Communiquer avec un client potentiellement violent ou agressif .....           | 21  |
| A2 : Mettre fin à une interaction avec un client en colère.....                     | 22  |
| A3 : Directives relatives à la communication et aux comportements non verbaux ..... | 24  |
| A4 : Directives en cas de menaces téléphoniques.....                                | 24  |
| Déplacement dans la communauté .....  | 25  |
| B1 : Planification des déplacements.....  | 25  |
| B2 : Déplacement en transport en commun .....                                       | 25  |
| B3 : Marcher dans le voisinage .....  | 26  |
| Conduite sécuritaire .....  | 27  |
| C1 : Déplacement en voiture.....  | 27  |
| C2 : Pratiques de conduite sécuritaire .....  | 27  |
| C3 : Comment agir en présence d'un conducteur agressif .....                        | 29  |
| C4 : Stationnement du véhicule .....  | 30  |
| C5 : Retour au véhicule.....  | 30  |
| Menaces et attaques personnelles.....   | 31  |
| D1 : Conseils en cas d'attaque personnelle.....                                     | 31  |
| D2 : Conseils en cas d'utilisation d'une arme .....                                 | 31  |
| Soins au client .....   | 32  |

# Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

|   |    |
|---|----|
| E1 : Évaluation des pratiques de travail du personnel au point d'intervention ..... | 32 |
| E2 : Facteurs de risque d'agression par le client .....                             | 34 |
| Notes .....   | 36 |



## Introduction

La violence en milieu de travail est un problème grandissant dans le secteur des soins de santé et des soins à domicile. On relève quatre types de violence en milieu de travail :

- Type I – Agresseur externe : La personne violente n’a pas de lien avec le travailleur ou le milieu de travail.
- Type II – Client : La personne violente est un client du milieu de travail qui fait preuve de violence envers un travailleur ou un autre client.
- Type III – Lien avec le milieu de travail : La personne violente est un employé ou un ancien employé du milieu de travail.
- Type IV – Violence familiale : La personne violente a une relation personnelle avec un employé ou un client.

Les personnes qui travaillent en milieu communautaire sont davantage exposées à tous les types de violence en raison du caractère imprévisible du milieu et parce qu’ils doivent se déplacer au sein de la communauté. Il est essentiel que la sécurité des employés soit considérée comme prioritaire et que des évaluations appropriées des clients, de la communauté et du milieu soient réalisées afin de repérer et de prévenir les risques potentiels.

Ce guide propose des outils pratiques pour évaluer les risques de violence auxquels sont exposées les personnes qui travaillent en milieu communautaire, de même que des conseils et des directives utiles pour réduire les risques. Il présente :

- les éléments d’une évaluation avant la visite;
- les éléments d’une évaluation avant le déplacement;
- une liste de vérification des risques encourus par l’employé à utiliser en milieu communautaire.

Chaque outil d’évaluation devrait être adapté à l’organisme et au milieu de travail. Pour utiliser efficacement ce guide, il faut d’abord commencer à utiliser les outils d’évaluation au sein de l’organisme. Si un problème est repéré, une révision des conseils et des directives proposés à la fin de ce guide permettra de déterminer les mesures à prendre pour éliminer le danger ou réduire les risques qui y sont associés.

## Objectif d'un outil d'évaluation du risque

Pour assurer la sécurité de l'employé, il est essentiel que l'organisme de soins à domicile et le soignant réalisent une planification initiale pour la prestation de soins aux clients. Les éléments à considérer lors du processus de planification sont notamment les suivants :

- évaluation du client et de son domicile avant une visite;
- évaluation de la région géographique et de l'itinéraire pour se rendre au domicile du client;
- évaluation de l'environnement et du client durant la visite.

Tous les problèmes et toutes les approches envisagées subséquemment doivent être consignés en dossier et communiqués, car la cohérence est importante pour réduire le risque. Le personnel de première ligne doit également réévaluer continuellement les risques, dans le cadre de ses tâches quotidiennes, pendant qu'il travaille en milieu communautaire. De plus, l'organisme doit établir un processus d'élaboration de rapports pour faire face aux risques lorsqu'ils se présentent. Ce guide comprend un modèle d'outil d'évaluation des risques pour le travailleur à domicile ou en milieu communautaire.

## Évaluation du client et de son domicile avant une visite

Avant d'assigner une visite à domicile à un travailleur de la santé, le superviseur ou le gestionnaire de soins doit obtenir un rendez-vous pour un entretien téléphonique avec le client potentiel ou un membre de sa famille, afin de réaliser une évaluation avant la visite et de prévoir du temps pour évaluer les risques ou les dangers potentiels de violence associés au domicile ou au voisinage. L'évaluation doit non seulement couvrir l'environnement physique, mais aussi déterminer les signes verbaux ou comportementaux qui pourraient indiquer un risque de comportement violent ou agressif. Selon la Loi sur la santé et la sécurité au travail, le superviseur est responsable d'informer les travailleurs de tout danger repéré sur le lieu de travail et de prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour protéger leur santé et leur sécurité.

L'employeur doit s'assurer qu'il existe un processus pour effectuer une évaluation avant la visite et pour communiquer l'information recueillie au soignant, afin que des mesures de sécurité soient mises en place. Ce processus doit définir clairement :

- Qui effectuera l'évaluation avant la visite?
- L'évaluation sera-t-elle effectuée en personne ou par téléphone?
- Où sera consignée et conservée l'information recueillie?
- Comment communiquera-t-on cette information aux soignants?

Utilisez l'outil d'évaluation avant la visite comme référence lors de l'entrevue avec le client ou avec un ou des membres de sa famille. Lisez chaque question d'évaluation et répondez-y par « oui » ou par « non ». Une réponse positive indique un risque élevé et une mesure préventive appropriée devrait être envisagée. Inscrivez les mesures que vous prendrez dans la colonne de droite.

Consultez la rubrique [Directives et conseils relatifs aux risques](#) de ce guide pour trouver d'autres mesures préventives. Remettez le formulaire rempli aux travailleurs et communiquez clairement les facteurs de risque et les précautions à prendre.

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

| Outil d'évaluation avant la visite  |  |       |  |
|---|--|-------|--|
| <i>Exemples de questions à poser durant l'entrevue téléphonique</i>   |  |       |  |
| Détermination du risque   | OUI/NON  | Notes | Conseils relatifs aux risques  |
| Le client ou d'autres personnes vivant au domicile s'opposent-ils à la visite?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/>   |       | <a href="#">A1: Communiquer avec un client potentiellement violent ou agressif</a><br><a href="#">A2: Mettre fin à une interaction avec un client en colère</a>  |
| Le client ou d'autres personnes vivant au domicile ont-ils des antécédents de violence ou de comportement agressif? Par exemple, une ordonnance d'éloignement contre quelqu'un de la maisonnée? | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/><br><br><i>*Si oui, avisez les membres du personnel concernés et assurez-vous qu'on utilise l'outil d'évaluation de la violence lors du premier contact avec le client (consultez la <a href="#">PSHSA's Individual Client Risk Assessment Toolkit [Boîte à outils de la PSHSA : évaluation des risques associés au client]</a>, au besoin).</i> |       | <a href="#">A3: Directives relatives à la communication et aux comportements non verbaux</a><br><a href="#">A4: Directives en cas de menaces téléphoniques</a><br><a href="#">D2: Conseils en cas d'utilisation d'une arme</a><br><a href="#">E1: Évaluation des pratiques de travail du personnel au point d'intervention</a><br><a href="#">E2: Facteurs de risque d'agression par le client</a> |

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>Le client présente-t-il des problèmes de santé qui pourraient le prédisposer à un comportement violent ou agressif? Par exemple, un traumatisme crânien, l'abus d'alcool ou d'autres drogues ou un trouble cognitif?</p>   | <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p>   |  |  |
| <p>Le client présente-t-il des signes verbaux ou comportementaux pouvant indiquer un risque de violence ou de comportement agressif? Par exemple, est-il confus, agité, inquiet, méfiant, ivre, profère-t-il des menaces ou tient-il des propos socialement inappropriés?</p> | <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p> <p><i>*Si oui, avisez les membres du personnel concernés et assurez-vous qu'on utilise l'outil d'évaluation de la violence lors du premier contact avec le client (consultez la <a href="#">PSHSA's Individual Client Risk Assessment Toolkit [Boîte à outils de la PSHSA : évaluation des risques associés au client]</a>, au besoin).</i></p> |  |  |
| <p>Le comportement violent ou agressif vise-t-il ou visait-il une personne en particulier ou un groupe de personnes?</p>  | <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p>   |  |  |

Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>La ou les personnes visées par le comportement violent ou agressif seront-elles présentes durant la visite à domicile?</p> | <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p> <p><i>*Si oui, avisez les membres du personnel concernés et assurez-vous qu'on utilise l'outil d'évaluation de la violence lors du premier contact avec le client (consultez la <a href="#">PSHSA's Individual Client Risk Assessment Toolkit [Boîte à outils de la PSHSA : évaluation des risques associés au client]</a>, au besoin).</i></p> |  |  |
| <p>Le client a-t-il reçu des menaces récemment? Dans l'affirmative, qui a proféré ces menaces?</p>                            | <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p>   |  |  |
| <p>Y a-t-il des armes à feu ou d'autres armes dangereuses dans la maison?</p>   | <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p>   |  |  |
| <p>Y a-t-il des animaux de compagnie dans la maison?</p>  | <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p>   |  |  |

## Évaluation de la région géographique et de l'itinéraire du déplacement

Prendre le temps d'évaluer la région géographique où le travailleur devra se rendre et l'itinéraire qu'il empruntera est une autre façon proactive d'assurer sa sécurité. On peut obtenir certains renseignements à ce sujet auprès des services de police de la région. Une grande partie de l'information ne peut être recueillie qu'en effectuant une visite sur place.

Le superviseur doit :

- Définir l'itinéraire le plus sécuritaire pour le travailleur pour se rendre chez le client.
- Vérifier le taux de criminalité de la région géographique auprès du service de police local. Si le taux de criminalité est élevé, envoyer deux travailleurs ensemble pour donner les soins.

Utilisez l'outil d'évaluation avant le déplacement comme référence. Répondez aux questions présentées dans les sections ci-dessous. Une réponse négative indique un risque élevé et des mesures préventives appropriées devraient être envisagées.

Consultez la rubrique [Directives et conseils relatifs aux risques](#) de ce guide pour trouver d'autres mesures préventives. Remettez le formulaire rempli aux travailleurs et communiquez clairement les facteurs de risque et les précautions à prendre.

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

| OUTIL D'ÉVALUATION AVANT LE DÉPLACEMENT   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <i>Liste de vérification à remplir par le superviseur avant que le travailleur effectue la première visite au domicile du client.</i> |  |  |  |
| ITINÉRAIRE  |  |  |  |
| Détermination du risque   | OUI/NON  | Actions proposées  | Conseils relatifs aux risques  |
| A-t-on déterminé quelle était la route la plus sécuritaire pour aller chez le client?   | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dites au travailleur de s'assurer que toutes les fenêtres sont fermées et que toutes les portes sont verrouillées.</li> </ul> | <a href="#">B1 : Planification des déplacements</a><br><a href="#">B2 : Déplacement en transport en commun</a><br><a href="#">B3 : Marcher dans le voisinage</a> |
| Le taux de criminalité de la région a-t-il été déterminé auprès du service de police local?   | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |  |  |
| Le client est-il au courant de l'heure approximative d'arrivée du soignant?   | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |  |  |
| STATIONNEMENT   |  |  |  |
| Détermination du risque   | OUI/NON  | Actions proposées  | Conseils relatifs aux risques  |
| A-t-on repéré l'espace de stationnement le plus près et le plus sécuritaire?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |  | <a href="#">C1 : Déplacement en voiture</a>  |



## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| Les lampadaires de rue éclairent-ils suffisamment les lieux pour marcher de l'auto stationnée ou de l'arrêt d'autobus jusqu'à l'entrée? Y a-t-il une lumière devant l'entrée de l'édifice ou du domicile?             | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Évitez de fixer des rendez-vous le soir, si c'est possible.</li> <li>Conseillez au travailleur de stationner sous un lampadaire s'il arrive en fin d'après-midi ou en soirée.</li> </ul> | <a href="#">C2 : Pratiques de conduite sécuritaire</a><br><a href="#">C3 : Comment agir en présence d'un conducteur agressif</a><br><a href="#">C4 : Stationnement du véhicule</a> |
| L'entrée est-elle visible de la rue?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |   |  |
| <b>INTÉRIEUR/EXTÉRIEUR DE LA RÉSIDENCE</b>  |  |   |  |
| Détermination du risque   | OUI/NON  | Actions proposées   | Conseils relatifs aux risques  |
| A-t-on repéré sur les lieux des endroits où un agresseur potentiel pourrait se cacher? Par exemple, des buissons ou des haies?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |   | <a href="#">B1 : Planification des déplacements</a><br><a href="#">D1 : Conseils en cas d'attaque personnelle</a><br><a href="#">D2 : Conseils en cas d'utilisation d'une arme</a> |
| Y a-t-il des dangers physiques (barrières, marches cassées, chiens non attachés, armes) et, le cas échéant, des mesures ont-elles été prises pour maîtriser ces dangers pendant la visite?                            | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Demandez que l'on allume la lumière de l'entrée s'il y en a une.</li> <li>Fournissez une lampe de poche à l'employé.</li> </ul>  |  |
| S'il existe une possibilité que des difficultés surgissent au cours de la visite, prévoyez des dispositions pour appeler le bureau, une infirmière, le superviseur ou, si possible, un ami, avant et après la visite? | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |   |  |

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| Y aura-t-il d'autres personnes dans la résidence au moment de la visite? Dans l'affirmative, savez-vous combien de personnes seront présentes, quel est leur lien avec le client, s'il existe un risque de violence et qui ouvrira la porte? | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |   |   |
| <b>ÉVACUATION D'URGENCE</b>  |  |   |   |
| Détermination du risque  | OUI/NON  | Actions proposées   | Conseils relatifs aux risques   |
| Le travailleur sait-il où se trouve le téléphone le plus près? Y a-t-il des téléphones d'urgence ou des dispositifs d'alarme dans l'édifice, la maison ou le complexe de stationnement?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incitez le travailleur à apporter un téléphone cellulaire avec des numéros d'urgence préprogrammés.</li> </ul> | <a href="#">A2 : Mettre fin à une interaction avec un client en colère</a><br><a href="#">C5 : Retour au véhicule</a> |
| Y a-t-il des surfaces inégales qui pourraient empêcher le travailleur de sortir rapidement?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |   |   |

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <p>Le travailleur a-t-il repéré la route la plus sécuritaire pour retourner à son véhicule?</p> | <p>Oui <input type="checkbox"/></p> <p>Non <input type="checkbox"/></p> | <p>Assurez-vous que le travailleur est au courant des règles de sécurité suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être attentif! Regarder et écouter.</li> <li>• Éviter de porter un sac à main, ou tout autre type de sac, en bandoulière ou autour du cou.</li> <li>• Garder les clés dans ses mains.</li> <li>• Faire le tour du véhicule et vérifier le siège arrière avant de déverrouiller la voiture.</li> <li>• Verrouiller les portes de l'auto et garder les fenêtres fermées jusqu'à ce que le véhicule soit en mouvement.</li> <li>•</li> </ul> |  |
|---|---|---|--|

Des évaluations devraient être effectuées avant la visite et avant le déplacement, idéalement dans les 24 heures précédant la première visite à domicile. Par la suite, une évaluation du comportement devrait être réalisée au début de chaque visite à domicile, par exemple, avec l'outil d'évaluation de la violence (consulter la *PSHSA's Individual Client Risk Assessment Toolkit* [Boîte à outils de la PSHSA : évaluation des risques associés au client], au besoin).

## Outil d'évaluation des risques destiné à l'employé

Grâce à l'information recueillie lors des évaluations réalisées avant la visite et avant le déplacement, un certain nombre de mesures devraient déjà être mises en place. Toutefois, le personnel de première ligne doit continuer à évaluer les risques dans le cadre de ses tâches quotidiennes. Les compétences d'observation et de communication sont très importantes pour évaluer et réduire les risques. Toute information qui s'écarte de ce qui est considéré comme acceptable doit être immédiatement signalée par le travailleur, selon la procédure de compte rendu établie par l'organisme.

[Un outil d'évaluation des risques associés au domicile et au voisinage, destiné au travailleur, est présenté dans ce guide à titre de référence.](#)

Chaque organisme doit personnaliser cet outil afin de l'adapter à ses besoins. Par exemple, des directives particulières peuvent être ajoutées dans la colonne OUI/NON, avec des instructions pour le travailleur qui sont conformes aux politiques et aux procédures de l'organisme.

## Outil d'évaluation des risques associés au domicile et au voisinage

| CONDITIONS ENVIRONNEMENTALES   |   |  |  |
|--|---|--|--|
| Facteur de risque  | OUI/NON   | Actions proposées  | Conseils relatifs aux risques  |
| A-t-on repéré la place de stationnement la plus proche et la plus sécuritaire? | <input type="checkbox"/> Oui – Entrez dans la maison.<br><input type="checkbox"/> Non – Appelez le superviseur en cas d'urgence.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que les fenêtres du véhicule sont fermées et que toutes les portes sont verrouillées.</li> <li></li> </ul>   | <a href="#">B1 : Planification des déplacements</a><br><a href="#">B3 : Marcher dans le voisinage</a><br><a href="#">C4 : Stationnement du véhicule</a><br><a href="#">C5 : Retour au véhicule</a> |
| L'entrée est-elle visible de la route?   | <input type="checkbox"/> Oui – Entrez dans la maison.<br><input type="checkbox"/> Non – Appelez le superviseur en cas d'urgence.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Avant la visite, repérez les endroits où un agresseur potentiel pourrait se cacher (par exemple, des buissons ou des haies).</li> <li>Allumez les feux de route (les hautes) s'il le faut.</li> </ul> |  |
| Le voisinage est-il bien éclairé?  | <input type="checkbox"/> Oui – Entrez dans la maison.<br><input type="checkbox"/> Non – Ayez un téléphone sous la main pour appeler le 911 s'il y a lieu. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Déplacez-vous de jour, autant que possible.</li> <li>Allumez les feux de route (les hautes) s'il le faut.</li> </ul>  |  |

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p>Le parcours entre la place de stationnement et la porte d'entrée est-il bien éclairé?</p>   | <p><input type="checkbox"/> Oui – Entrez dans la maison.</p> <p><input type="checkbox"/> Non – Ayez un téléphone sous la main pour appeler le 911 s'il y a lieu.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandez au client ou à sa famille d'installer un éclairage extérieur adéquat ou de faire des réparations.</li> <li>• Demandez que l'on allume la lumière de l'entrée avant votre arrivée.</li> <li>• Utilisez une lampe de poche si nécessaire</li> </ul> |  |
| <p>Les entrées de la cour, les voies d'accès et les escaliers ont-ils été dégagés afin de permettre à un travailleur de sortir rapidement s'il y a lieu?</p> | <p><input type="checkbox"/> Oui – Entrez dans la maison.</p> <p><input type="checkbox"/> Non – Appelez le superviseur.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandez au client ou à sa famille de dégager les entrées de la cour, les voies d'accès et les escaliers.</li> </ul>   |  |
| <p>Y a-t-il des surfaces inégales qui pourraient empêcher un travailleur de sortir rapidement?</p>   | <p><input type="checkbox"/> Oui – Marchez lentement et appelez le superviseur.</p> <p><input type="checkbox"/> Non – Entrez dans la maison.</p>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandez au client de réparer les surfaces inégales.</li> </ul>  |  |
| <p>La maison est-elle située loin de la route?</p>   | <p><input type="checkbox"/> Oui – Appelez le superviseur en cas d'urgence.</p> <p><input type="checkbox"/> Non – Entrez dans la maison.</p>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dressez une carte de la région avant de visiter le domicile.</li> </ul>  |  |
| <p>A-t-on déterminé quel était le chemin le plus sécuritaire pour retourner au véhicule?</p>   | <p><input type="checkbox"/> Oui – Entrez dans la maison.</p> <p><input type="checkbox"/> Non – Appelez le superviseur en cas d'urgence.</p>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gardez vos clés dans vos mains.</li> <li>• Ne portez pas votre sac à main ou tout autre sac en bandoulière ou autour du cou.</li> </ul>  |  |

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Faites le tour du véhicule et vérifiez le siège arrière avant de déverrouiller la voiture.</li> <li>Verrouillez les portes de l'auto et gardez les fenêtres fermées jusqu'à ce que le véhicule soit en mouvement.</li> </ul>  |   |
|--|--|--|---|
| ACCÈS À DES MOYENS DE COMMUNICATION  |  |  |   |
| Facteur de risque  | OUI/NON  | Actions proposées  | Conseils relatifs aux risques                       |
| Est-il possible d'avoir accès à un téléphone ou à un cellulaire ou de communiquer avec la réception ou le 911? | <input type="checkbox"/> Oui – Donnez les soins au client.<br><input type="checkbox"/> Non – Trouvez le téléphone le plus près et communiquez avec le superviseur. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Établissez une méthode pour demander une aide immédiate, par exemple, ayez sous la main un téléphone cellulaire avec composition automatique du 911 ou une alarme personnelle.</li> <li>Suivez les précautions à prendre lorsque vous « travaillez seul ».</li> </ul> | <a href="#">B1 : Planification des déplacements</a> |
| ANIMAUX DE COMPAGNIE   |  |  |   |
| Facteur de risque  | OUI/NON  | Actions proposées  | Conseils relatifs aux risques                       |
| Y a-t-il des animaux dans la maison?   | <input type="checkbox"/> Oui – Examinez tout élément pouvant compromettre la sécurité du personnel et la   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Demandez au client ou à sa famille de mettre les animaux de compagnie en lieu sûr avant la visite au domicile, s'il y a lieu.</li> </ul>  |   |

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | prestation des soins.<br><input type="checkbox"/> Non – Donnez les soins au client. |  |  |
|--|---|--|--|



## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

| ARMES À FEU OU AUTRES ARMES  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| Facteur de risque  | OUI/NON  | Actions proposées   | Conseils relatifs aux risques   |
| Y a-t-il des armes à feu ou d'autres types d'armes à la maison?    | <input type="checkbox"/> Oui – Communiquez avec le superviseur et, s'il y a lieu, envisagez de consulter le service de police – n'entrez pas dans la maison.<br><input type="checkbox"/> Non – Donnez les soins au client. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que les armes à feu sont rangées dans une armoire fermée à clé et que les munitions sont rangées séparément.</li> <li>Informez le client ou la famille que le service sera suspendu jusqu'à ce que les armes à feu soient déchargées et rangées dans une armoire fermée à clé.</li> </ul> | <a href="#">D2: Conseils en cas d'utilisation d'une arme</a>  |
| CAPACITÉ COGNITIVE   |  |   |   |
| Facteur de risque  | OUI/NON  | Actions proposées   | Conseils relatifs aux risques   |
| Le client est-il en mesure de prendre en charge ses propres soins? | <input type="checkbox"/> Oui – Continuez à donner les soins au client.<br><input type="checkbox"/> Non – Communiquez avec le superviseur.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Demandez à la famille d'intervenir et informez-les des ressources communautaires existantes.</li> </ul>  | <a href="#">A1: Communication avec les clients – Conseils</a><br><a href="#">E1: Évaluation des pratiques de travail du personnel au point d'intervention</a> |
| Le client refuse-t-il les soins?                                   | <input type="checkbox"/> Oui – Communiquez avec le superviseur.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Envisagez d'aiguiller le client vers un service interprofessionnel.</li> </ul>   |   |

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

|   | <input type="checkbox"/> Non -<br>Continuez de<br>donner les soins<br>au client.  |   |  |
|---|---|---|--|
| COMPOTEMENTS DIFFICILES   |   |   |  |
| Facteur de risque   | OUI/NON   | Actions proposées   | Conseils relatifs aux risques  |
| A-t-on réalisé et consigné en dossier une évaluation comportementale, par exemple, à l'aide de l'outil d'évaluation de la violence, pour déterminer le risque de comportement violent, agressif ou réactif du client? | <input type="checkbox"/> Oui<br><br><input type="checkbox"/> Non - Remplir l'outil d'évaluation de la violence lors du premier contact avec le client.  |   | <a href="#">A1 : Communiquer avec un client potentiellement violent ou agressif</a><br><br><a href="#">A2 : Mettre fin à une interaction avec un client en colère</a><br><br><a href="#">A3 : Directives relatives à la communication et aux comportements non verbaux</a> |
| Le client ou un ou des membres de sa famille utilisent-ils ou menacent-ils d'utiliser la force physique?  | <input type="checkbox"/> Oui - Quittez la maison et appelez le 911 immédiatement; communiquez avec le superviseur.<br><br><input type="checkbox"/> Non - Continuez de donner les soins au client. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettez à jour le formulaire de l'outil d'évaluation de la violence dès que vous serez en sécurité et informez tous les soignants de ce risque (voir la <a href="#">PSHSA's ICRA and Flagging Toolkit [Boîte à outils de la PSHSA : évaluation des risques associés au client et signalement]</a>).</li> <li>• Avisez le superviseur de tout problème potentiel ou constaté.</li> </ul> | <a href="#">D1 : Conseils en cas d'attaque personnelle</a><br><br><a href="#">E1 : Évaluation des pratiques de travail du personnel au point d'intervention</a><br><br><a href="#">E2 : Facteurs de risque d'agression par le client</a>                                   |
| Le client présente-t-il des comportements réactifs pour communiquer des besoins non satisfaits (p. ex., anxiété, douleur, envahissement de l'espace personnel,  | <input type="checkbox"/> Oui - Gardez vos distances. Quittez la maison immédiatement et communiquez   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettez à jour le formulaire de l'outil d'évaluation de la violence dès que vous serez en sécurité.</li> <li>• Avisez les services de tout problème potentiel ou constaté.</li> </ul>   |  |

Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p>changement de routine et bruit) pendant la prestation de soins?</p>  | <p>avec le superviseur s'il existe un danger imminent.</p> <p><input type="checkbox"/> Non - Continuez de donner les soins au client.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitez le nombre de soignants allant au domicile - la stabilité est importante.</li> </ul>   |  |
| <p>Le client ou un ou des membres de la famille montrent-ils des signes de consommation d'alcool ou de drogues illégales à l'arrivée?</p> | <p><input type="checkbox"/> Oui - N'entrez pas dans la maison ou quittez la maison immédiatement si vous observez des activités illégales et communiquez avec le superviseur.</p> <p><input type="checkbox"/> Non - Continuez de donner les soins au client.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informez le client ou la famille que les services peuvent être interrompus si les risques repérés surviennent durant la prestation des soins.</li> </ul> <p><a href="#">Click here to enter text.</a></p> |  |

## Conclusion

L'intervention de tous les membres de l'équipe de travail dans la détermination, l'évaluation et la gestion des risques de violence permettra de réduire le caractère imprévisible de la communauté comme milieu de travail et d'augmenter la sécurité des travailleurs communautaires.

En comprenant mieux les mesures d'intervention possibles, un organisme peut élaborer des outils d'évaluation personnalisés pour améliorer davantage la valeur des évaluations réalisées avant la visite, avant le déplacement et pendant la visite. Il en résultera un environnement de travail plus sécuritaire, même lorsque le travail est effectué dans la communauté.

# Directives et conseils relatifs aux risques

## Communication avec les clients

### A1 : Communiquer avec un client potentiellement violent ou agressif

#### Communication verbale

Parler peut apaiser la colère. Voici quelques stratégies à utiliser lorsque vous parlez avec quelqu'un qui est en colère :

- Votre premier contact doit être neutre ou non directif : par exemple, demandez à la personne comment vous pouvez l'aider. Cette question communique une impression d'interaction normale.
- Concentrez votre attention sur l'autre personne pour qu'elle sache que ce qu'elle a à dire vous intéresse.
- Restez calme et rassurant. Essayez de calmer la personne – NE vous laissez PAS gagner par sa colère.
- Restez toujours courtois avec les clients malgré leur comportement. Présentez-vous et appelez-les par leur nom.
- Demeurez conscient de la manière dont vous parlez, de votre langage corporel et de votre posture.
- Faites preuve d'empathie – reconnaissez les sentiments du client. Confirmez que vous savez qu'il est contrarié.
- Sachez écouter. Ne coupez pas la parole au client.
- Confirmez que vous comprenez la situation ou le problème en répétant ce que le client vous a dit.
- Reconnaissez les sentiments et les préoccupations du client.
- Utilisez un langage simple; évitez tout jargon ou vocabulaire technique.
- Parlez lentement, calmement et avec assurance.
- Gardez l'esprit ouvert et demeurez objectif.
- Encouragez la personne à parler et à s'exprimer, car cela permettra de diminuer sa tension. NE dites PAS à la personne de se détendre ou de se calmer.
- Soyez toujours honnête. Ne faites pas de promesse que vous ne pouvez pas tenir.
- Gardez l'attention du client sur le sujet discuté.

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

- Utilisez le silence comme moyen pour calmer le client.
- Tentez toujours d'expliquer les délais ou les longues périodes d'attente. Ne pas le faire pourrait être considéré comme un manque de courtoisie.
- Soyez prêt à vous excuser, s'il y a lieu, et acceptez positivement les critiques.
- Évitez de donner des ordres.
- Recherchez des moyens pour aider la personne à sauver la face.
- De manière calme et non menaçante, expliquez au client que la violence est inacceptable et qu'elle ne sera pas tolérée.
- Si vous vous sentez menacé, mettez fin poliment et calmement à l'interaction.

### Langage corporel

Les employés doivent porter une attention particulière au langage corporel d'un client potentiellement violent. Une position hostile augmente la tension et interfère avec la communication verbale. Lorsque vous approchez d'une personne en colère :

- Placez-vous debout à environ un mètre (3 pieds) de la personne (normalement, cette distance est à l'extérieur de l'espace personnel de la personne), de biais (et non directement devant la personne) et vers le côté non dominant (en général, les gens portent leur montre et séparent leurs cheveux du côté dominant). Assurez-vous d'avoir la possibilité de fuir s'il le faut.
- Éviter de pointer ou de gesticuler; ne faites pas de mouvements brusques, évitez de toucher la personne et de la fixer du regard.
- Adoptez une attitude corporelle calme : mains ouvertes, expression faciale attentive, posture détendue.
- Mettez-vous au même niveau que la personne; évitez de la dominer.

### A2 : Mettre fin à une interaction avec un client en colère

Si vous vous sentez menacé ou si l'interaction augmente la colère du client, mettez fin à l'interaction immédiatement, de façon respectueuse.

- Appelez la police.
- Interrompez la conversation, calmement et poliment.
- Consignez l'incident.
- Partez ou demandez à la personne de partir.
- Si la personne ne part pas, informez un gestionnaire ou un superviseur immédiatement.
- Si vous menacez d'appeler la police, soyez prêt à le faire.
- Dites à la personne que la conversation est terminée.

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

- Utilisez un système personnel d'intervention d'urgence, comme une alarme personnelle ou un téléphone cellulaire.

### **A3 : Directives relatives à la communication et aux comportements non verbaux**

- Adoptez une attitude corporelle calme : posture détendue avec les mains relâchées, placées au-dessus de la taille et visibles.
- Montrez une expression faciale attentive.
- Assurez-vous de pouvoir sortir rapidement, s'il y a lieu.
- Placez-vous de biais à la personne et non directement devant elle (posture de soutien : elle protège les organes vitaux, elle est moins conflictuelle et elle permet de fuir plus facilement).
- Laissez à la personne suffisamment d'espace physique. Cette distance varie selon les cultures et d'autres facteurs, mais, en général, un espace de 2 à 4 pieds est considéré comme adéquat.
- Consignez l'incident.
- Utilisez un système personnel d'intervention d'urgence s'il le faut. Informez le superviseur. Ce dernier ou l'employé doit appeler la police et rapporter l'incident. Il est interdit de proférer des menaces de violence en vertu de l'article 264.1 du Code criminel. La police vous donnera un numéro de dossier et parlera au contrevenant.

### **A4 : Directives en cas de menaces téléphoniques**

- Si un client se montre grossier, expliquez-lui que son langage est inacceptable et que vous mettrez fin à l'appel s'il ne change pas de comportement.
- Soyez ferme et cohérent.
- Raccrochez, le cas échéant.
- Évitez de vous sentir visé.
- Si vous recevez un appel de menace et que vous connaissez la personne, dites-lui que son comportement est inacceptable et mettez fin à l'appel.
- Si vous recevez un appel de menace et que vous ne connaissez pas la personne, notez tout ce qui est dit, le bruit de fond ambiant, les caractéristiques de la voix, etc.



## Déplacement dans la communauté

### B1 : Planification des déplacements

Les travailleurs sont responsables de planifier leurs déplacements, que ce soit en voiture ou en transport en commun :

- Apprenez à connaître la région, surtout le secteur sécuritaire du quartier.
- Planifiez l'itinéraire et le moyen de transport longtemps à l'avance. Assurez-vous d'être couvert par une assurance si vous vous déplacez en voiture.
- Gardez les numéros de téléphone pertinents (destination, taxi, hôtel, agence de location de voitures, entreprise de remorquage de confiance, etc.) à portée de la main.
- Portez des vêtements classiques et confortables ainsi que des souliers avec des semelles antidérapantes. Ne portez pas de bijoux de valeur et ne laissez pas en évidence de grosses quantités d'argent. Les symboles religieux devraient être portés avec discrétion. Évitez de porter des boucles d'oreilles ou des accessoires qui pourraient être saisis ou tirés par une autre personne.
- Évitez de conduire dans des régions isolées ou dangereuses. Planifiez le trajet le plus sûr pour vous rendre chez le client et pour en revenir, même si ce n'est pas la route la plus directe. S'il est impossible de vous déplacer sans passer par des endroits dangereux, voyagez avec une autre personne et notez où se trouvent les postes de police, les téléphones publics et d'autres édifices publics comme des hôpitaux et des restaurants ou des commerces qui sont ouverts tard. Si c'est possible, déplacez-vous pendant qu'il fait jour.
- Apportez un téléphone cellulaire, une alarme personnelle et pensez aux dispositifs de sécurité du véhicule, comme le système de verrouillage automatique des portes et le système d'alarme. Ne portez pas d'écouteurs, car ils réduiront votre capacité à entendre les sons environnants. Soyez toujours conscient de ce qui se passe autour de vous.
- Placez votre argent dans une poche accessible pour éviter d'avoir à fouiller dans un sac à main ou un portefeuille.
- Informez votre bureau lorsque vous arrivez.

### B2 : Déplacement en transport en commun

- Marchez avec confiance et gardez la tête haute.
- Conservez un horaire à jour des transports en commun dans un endroit facile d'accès.
- Ayez la monnaie exacte prête dans une poche. Évitez de fouiller dans votre sac à main ou votre portefeuille.
- Si c'est possible, déplacez-vous durant la journée.

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

- Attendez toujours à l'arrêt de transport désigné. Attendez avec un groupe de personnes plutôt que seul.
- Évitez les arrêts d'autobus isolés ou mal éclairés.
- Prévoyez arriver à l'arrêt de transport juste avant que votre autobus ou tramway arrive.
- Lorsque vous montez à bord de l'autobus ou du tramway, essayez de vous asseoir à un endroit où vous pourrez voir votre arrêt avant d'arriver. Si vous voyez des personnes louches ou menaçantes à votre arrêt, descendez à l'arrêt suivant.
- Lorsque vous descendez de l'autobus, vérifiez si quelqu'un vous suit. Si vous êtes suivi, marchez directement et rapidement vers une station-service ou un commerce, sans courir ni regarder derrière vous. Appelez le 911.
- Lorsque vous retournez à la maison, demandez à quelqu'un de venir à votre rencontre à l'arrêt d'autobus si c'est possible.
- Tenez-vous loin du bord du quai du métro; utilisez les alarmes dans le métro, l'autobus ou le tramway, au besoin.
- Tenez-vous debout ou assoyez-vous près du chauffeur ou de l'opérateur de tramway ou dans l'aire d'attente désignée de la station de métro.
- Si quelqu'un vous importune ou si vous vous sentez menacé, informez-en le chauffeur immédiatement.
- Si on vous bouscule, bougez immédiatement, cela aide à éloigner les pickpockets.
- Soyez toujours conscient de ce qui se passe autour de vous.
- Évitez de regarder les autres passagers directement dans les yeux et n'ayez pas de longues conversations avec les gens dans la rue.
- Si vous prenez un taxi, vérifiez que la carte d'identité avec photo du chauffeur est affichée bien à la vue et qu'elle corresponde au chauffeur.
- Assoyez-vous sur le siège situé derrière le siège du passager avant.
- Indiquez la route que vous voulez prendre, en empruntant les rues principales. Précisez que quelqu'un vous attend.
- Si le chauffeur vous met mal à l'aise, demandez-lui de se garer afin que vous puissiez sortir de la voiture.

### **B3 : Marcher dans le voisinage**

- Marchez rapidement et directement vers le domicile du client, en gardant la tête haute, en restant alerte et en observant les alentours.
- Utilisez l'entrée principale autant que possible; évitez les entrées arrière ou isolées.

## Conduite sécuritaire

### C1 : Déplacement en voiture

Il incombe au travailleur de vérifier que sa voiture est en bon état pour prendre la route, en veillant à son entretien régulièrement (p. ex., tous les 6 mois), et de respecter les pratiques de conduite sécuritaire, comme l'utilisation de pneus à neige en hiver ou d'un véhicule à traction intégrale en région nordique.

#### Liste de vérification du véhicule

- Utilisez des pneus radiaux ceinturés d'acier pour réduire le risque de crevaison et garder les pneus gonflés à la bonne pression.
- Vérifiez le niveau de liquide lave-glace, la batterie et les phares.
- Maintenez toujours le réservoir d'essence au moins à moitié plein.

| TROUSSE DE SURVIE DE L'AUTO POUR L'HIVER  |  |
|---|--|
| <i>Dans le coffre :</i>   | <i>Dans la voiture :</i>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Hache ou hachette</li><li>• Câbles de démarrage</li><li>• Chiffons ou essuie-tout</li><li>• Boussole</li><li>• Trousse alimentaire de survie</li><li>• Vêtements et chaussures de rechange</li><li>• Extincteur</li><li>• Grattoir à glace et balai</li><li>• Allumettes, bougie de secours dans un contenant métallique profond</li><li>• Méthanol (pour la canalisation d'essence et le système de dégivrage du pare-brise)</li><li>• Cartes routières</li><li>• Sable, sel ou litière pour chat</li><li>• Pelle</li><li>• Chaîne de remorquage</li><li>• Tapis ou échelle de traction</li><li>• Feu d'avertissement ou fusées éclairantes</li><li>• Gilet de sécurité</li><li>• Gants de travail</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Lampe de poche</li><li>• Trousse de premiers soins</li><li>• Couverture de survie</li><li>• Affiche « Appelez la police » : affiche en plastique réfléchissante et durable, qui s'accroche à la fenêtre et qui est visible dans toutes les directions en tout temps, peu importe les conditions météorologiques.</li></ul> |

### C2 : Pratiques de conduite sécuritaire

- Rendez-vous toujours à votre voiture avec vos clés en main. Mettez une clé entre le pouce et l'index afin de pouvoir l'utiliser comme une arme, pour

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

vous protéger. Le fait d'avoir vos clés dans les mains vous permet également d'entrer rapidement dans votre voiture.

- Dans les stationnements à ciel ouvert, stationnez dans un endroit bien éclairé, près de l'entrée principale ou de la sortie du bâtiment.
- Dans les stationnements souterrains, stationnez-vous à reculons afin de pouvoir quitter l'aire de stationnement rapidement et en toute sécurité.
- En vous approchant du véhicule, regardez en dessous pour vous assurer que personne ne s'y cache. De même, vérifiez le siège arrière de la voiture avant d'y entrer. Si vous remarquez une présence suspecte près du véhicule ou dedans, rendez-vous dans un endroit sûr et communiquez avec la sécurité ou la police.
- Après avoir stationné l'auto, verrouillez les portes et fermez les fenêtres.
- Lorsque vous vous déplacez en voiture, gardez les portes verrouillées.
- Attachez toujours votre ceinture de sécurité.
- N'utilisez pas votre téléphone cellulaire lorsque vous conduisez. Arrêtez-vous si vous devez faire un appel, et limitez l'usage du téléphone aux situations d'urgence.
- Envisager l'utilisation d'un casque d'écoute ou d'un poste téléphonique à haut-parleur dans la voiture.
- Évitez de fumer dans la voiture. La fumée de cigarette laisse une pellicule sur les fenêtres, et la nicotine et le monoxyde de carbone peuvent nuire à la vision nocturne.
- Ne portez pas de lunettes de soleil lorsqu'il fait nuit : elles ne réduisent pas la lumière éblouissante des phares.
- Lorsque vous roulez la nuit, changez les feux de route (les hautes) pour les feux de croisement (les basses) lorsque vous vous trouvez à moins de 150 mètres d'une voiture qui arrive en sens inverse ou à moins de 60 mètres d'un virage ou du sommet d'une pente, sur une route de campagne.
- Prenez l'habitude de regarder en avant, d'un côté à l'autre et dans le rétroviseur.
- Jetez un coup d'œil dans vos miroirs toutes les 5 à 10 secondes et chaque fois que vous arrêtez ou changez de voie.
- Vérifiez toujours les angles morts avant de changer de voie.
- Éloignez-vous des conducteurs qui conduisent dangereusement.
- Lorsque vous êtes pris dans un embouteillage, gardez vos distances avec le véhicule qui vous précède, de manière à toujours voir les roues arrière du véhicule devant vous. À cette distance, vous pourrez changer de voie, le cas échéant, et vous bénéficierez d'une certaine protection si un véhicule percute l'arrière de votre voiture.
- Gardez votre pied appuyé fermement sur la pédale de frein lorsque vous êtes arrêté.

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

- Si vous pensez être suivi, notez le numéro de plaque d'immatriculation du véhicule et rendez-vous immédiatement dans un poste de police, une caserne de pompiers ou une station-service. Ne sortez pas de la voiture. Klaxonnez jusqu'à ce que quelqu'un vous réponde. Ne retournez pas chez vous.
- Si vous vous rendez au domicile d'un client, évitez de stationner directement devant la maison. Stationnez-vous un peu plus loin afin de pouvoir observer le devant et les côtés de la résidence quand vous vous en approchez.
- Fermez les fenêtres et verrouillez les portes de la voiture.
- Ne laissez pas d'articles personnels ni de matériel de soins infirmiers dans la voiture, à la vue de tous.
- Laissez votre sac à main à la maison. Transportez vos pièces d'identité et votre argent dans vos poches avant.
- Placez une affiche sur votre tableau de bord indiquant qu'il n'y a ni médicaments ni matériel à l'intérieur de la voiture.
- Stationnez la voiture dans un endroit bien dégagé.
- Évitez les stationnements souterrains. Cependant, si vous devez en utiliser un, stationnez-vous près d'une sortie, dans un endroit bien éclairé.
- Stationnez-vous à reculons dans l'espace de stationnement et prenez quelques minutes pour observer les alentours.
- Évitez de stationner à côté d'une fourgonnette ou de tout autre gros véhicule, où vous pourriez rester coincé.
- Si votre voiture tombe en panne, essayez de vous garer en bordure de la route et mettez les feux de détresse. Ne sortez pas de la voiture. Verrouillez les portes et fermez les fenêtres. Utilisez votre téléphone cellulaire pour demander de l'aide. Si vous n'avez pas de téléphone cellulaire, placez une note « Appelez la police » sur le pare-brise.
- Si une personne autre qu'un policier vient vous aider, baissez la fenêtre d'environ 2 centimètres tout au plus pour lui parler.
- N'acceptez pas d'aide d'un étranger. Demandez à la personne d'appeler la police ou un service de remorquage.

### **C3 : Comment agir en présence d'un conducteur agressif**

- Évitez tout contact visuel, tout échange de mots ou de gestes et toute manœuvre de conduite dangereuse pour vous venger.
- Restez calme. Laissez le conducteur vous dépasser. Ralentissez et laissez-le prendre de l'avance sur vous.
- Si vous êtes poursuivi, rendez-vous directement dans un endroit sûr situé à proximité ou dans un poste de police.
- Utilisez un téléphone cellulaire pour demander de l'aide.

#### **C4 : Stationnement du véhicule**

- Dans la mesure du possible, stationnez-vous dans un parc de stationnement plutôt que dans la rue.
- Marchez la tête haute, avec assurance, et regardez autour de vous.
- Stationnez-vous le plus près possible du domicile ou de l'édifice, surtout le soir ou la nuit.
- Sachez où trouver un téléphone en cas d'urgence.
- Regardez autour de vous avant de sortir de votre véhicule.
- Ne laissez pas d'objets de valeur dans votre véhicule.
- Évitez de mettre votre sac à main dans le coffre de la voiture quand vous arrivez sur les lieux (mettez-le dans le coffre avant d'arriver à destination).
- Utilisez l'entrée principale; évitez les entrées arrière ou secondaires.
- Ayez vos clés en main lorsque vous quittez le domicile ou l'édifice; portez sur vous un sifflet ou un autre type d'alarme personnelle.
- Si vous remarquez une personne qui rôde près de votre véhicule, ne vous approchez pas de votre voiture; rendez-vous dans un endroit sûr et appelez la police.
- Lorsque vous approchez de votre véhicule, regardez en dessous, à une certaine distance, pour vous assurer que personne n'est caché sous ou derrière l'auto.
- Regardez à l'intérieur de votre véhicule avant d'y entrer.
- Une fois à l'intérieur de votre véhicule, verrouillez toutes les portes et laissez les fenêtres fermées.

#### **C5 : Retour au véhicule**

- Préparez les effets dont vous avez besoin avant de quitter le domicile du client, comme les clés de votre véhicule, ainsi qu'un sifflet ou tout autre type d'alarme personnelle.
- Utilisez l'entrée principale autant que possible – évitez les sorties arrière ou secondaires.
- Regardez les alentours pour voir s'il y a des individus louches ou menaçants. Assurez-vous d'avoir un plan d'urgence en cas de danger.
- Marchez la tête haute et soyez aux aguets; en évaluant votre trajet, rendez-vous directement et rapidement à votre véhicule.
- Une fois à l'intérieur de votre véhicule, assurez-vous que les portes sont verrouillées et les fenêtres fermées.

## Menaces et attaques personnelles

### D1 : Conseils en cas d'attaque personnelle

- Faites une scène, criez ou hurlez le plus fort possible – criez des mots comme ARRÊTEZ! AU SECOURS! AU FEU! Courez vers le commerce ou l'endroit éclairé le plus proche et continuez d'appeler à l'aide.
- Si quelqu'un vous tire ou vous traîne, laissez-vous tomber par terre et roulez sur vous-même.
- Utilisez votre sifflet ou un autre type d'alarme personnelle, ou actionnez une alarme d'incendie ou tout autre dispositif qui pourrait ameuter le voisinage (consulter la *PSHSA's PSRS Toolkit* [Boîte à outils d'intervention en matière de sécurité personnelle de la PSHSA], au besoin)
- Si vous êtes dans un endroit public, donnez des directives précises aux témoins qui observent la scène pour qu'ils vous aident. Choisissez une personne et demandez-lui d'aller chercher de l'aide; par exemple : « Vous, avec la chemise jaune, appelez la police! »
- Si quelqu'un s'empare de votre sac à main, de votre porte-documents ou de tout autre effet personnel, NE résistez PAS. Lancez l'objet par terre, à plusieurs pieds du voleur, et courez dans la direction opposée en criant AU SECOURS! NE pourchassez PAS le voleur.
- Appelez la police immédiatement après l'incident (lorsque vous serez en sécurité) et décrivez l'apparence et les particularités du contrevenant.

### D2 : Conseils en cas d'utilisation d'une arme

- N'essayez jamais de désarmer une personne armée. Si c'est possible, quittez les lieux et appelez le 911.
- N'acceptez jamais une arme d'une personne fâchée, agitée : la personne pourrait changer d'idée et retourner l'arme contre vous. Demandez-lui de déposer l'arme sur le plancher ou le comptoir.
- Utilisez des systèmes personnels d'intervention d'urgence – par exemple, alarme personnelle et téléphone cellulaire.
- Si vous êtes victime d'une agression, appelez le 911 dès qu'il est sécuritaire de le faire.
- Rapportez l'incident à votre superviseur le plus tôt possible.
- Notez tout ce que vous vous rappelez de l'incident dès que possible afin de pouvoir donner des détails à la police ou au personnel de l'hôpital.
- Après une expérience traumatisante, demandez du soutien ou des services de counselling (par l'entremise du processus de débriefage à l'interne ou le programme d'aide aux employés ou à leur famille)

## Soins au client

### E1 : Évaluation des pratiques de travail du personnel au point d'intervention

Les soignants peuvent éviter de subir la violence ou l'agression d'un client par leur approche en matière de soins. Les personnes atteintes de troubles cognitifs, de démence, de maladies physiologiques ou psychiatriques pourraient ne pas être en mesure de communiquer verbalement leurs besoins. Il est essentiel que le soignant évalue constamment les besoins du client et s'assure que les soins qu'il lui donne sont centrés sur la personne. Tous les clients doivent être traités avec dignité et respect; ils ne doivent pas être pénalisés s'ils ont commis des actes de violence. Si nous faisons notre possible pour répondre à leurs besoins et communiquer avec eux de façon appropriée, nous pouvons éviter de déclencher des épisodes de comportement agressif.

Cet outil permettra aux soignants de réfléchir aux mesures de sécurité relatives à la prestation des soins et aux stratégies des soins centrés sur la personne.

| FACTEURS À CONSIDÉRER  | OUI/NON  |
|--|--|
| Les désirs et les besoins du client sont-ils pris en compte lors de l'élaboration du plan de soins du client?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| L'anamnèse du client mentionne-t-elle que le client est susceptible de présenter un comportement violent, agressif ou réactif? ( <i>consulter la <a href="#">PSHSA's Individual Client Risk Assessment Toolkit [Boîte à outils de la PSHSA : évaluation des risques associés au client], au besoin</a></i> )   | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Existe-t-il un moyen de communiquer les risques de violence, par exemple, la pose d'une étiquette sur les dossiers des clients qui sont susceptibles de présenter un comportement violent, agressif ou réactif? Des facteurs tels que la personnalité, les médicaments, le type de maladie ou sa gravité et les antécédents sont-ils pris en compte? | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Y a-t-il un équilibre entre la confidentialité des renseignements personnels des clients et la sécurité des employés?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| L'organisme favorise-t-il l'élaboration d'un plan de soins flexible pour répondre aux besoins de vos clients?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |



## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

|  |  |
|--|--|
| Certains soins prodigués au client doivent-ils être effectués à un moment particulier de la journée?   | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Une évaluation standard est-elle effectuée pour déterminer le risque de comportement violent, agressif et réactif du client ainsi que les éléments déclencheurs de ce comportement?    | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Lors de l'élaboration du plan de soins d'un client, la sécurité du personnel est-elle prise en compte?   | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Chaque fois que vous donnez des soins à un client, lui expliquez-vous ce que vous allez faire et comment vous allez le faire?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Le client est-il tenu informé du traitement, de la marche à suivre et du plan de soins?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| La dignité et l'intimité du client sont-elles respectées durant la prestation des soins?   | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Dans le cas des visites à domicile effectuées par une personne qui travaille en solo, serait-il plus sécuritaire si le travail était effectué par deux personnes travaillant ensemble? | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Les rendez-vous à domicile sont-ils respectés ponctuellement?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Le personnel est-il formé pour reconnaître la montée des comportements violents et les types de violence?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Le personnel reçoit-il des formations sur les techniques de communication efficace?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Le personnel sait-il comment agir en présence d'un client ou d'un membre de la famille du client qui manifeste un comportement agressif ou violent?                                    | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Le personnel sait-il comment obtenir de l'aide rapidement?   | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |

|   |  |
|---|--|
| Existe-t-il un mécanisme d'intervention d'urgence efficace que le personnel peut utiliser pour demander rapidement de l'aide en cas d'urgence (p. ex., utilisation d'un téléphone cellulaire, retrait immédiat)?                | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Le personnel peut-il passer en revue le profil d'un client avant de le rencontrer?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Tient-on régulièrement des réunions de gestion de cas avec le personnel donnant directement ou indirectement des soins à des clients potentiellement violents?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Discute-t-on des façons de réagir face aux clients agressifs ou violents et fait-on des mises à jour des plans de soins des clients pour préciser les facteurs qui déclenchent la violence et suggérer des mesures de contrôle? | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Les employés plus expérimentés ou ceux ayant démontré des aptitudes à prendre en charge des situations potentiellement violentes sont-ils affectés aux régions ou aux clients présentant un risque élevé?                       | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Avant de vous approcher du client, vérifiez-vous que l'éclairage est adéquat?   | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Maintient-on une température confortable et un faible niveau de bruit?  | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Si le client résiste ou devient hostile pendant les soins, cesse-t-on immédiat les soins?   | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |
| Si vous vous sentez menacé de quelque façon que ce soit pendant que vous donnez des soins à un client, existe-t-il une mesure vous permettant de demander la présence d'un autre membre du personnel?                           | Oui <input type="checkbox"/><br>Non <input type="checkbox"/> |

## E2 : Facteurs de risque d'agression par le client

Cet outil permettra aux soignants de reconnaître les facteurs de risque associés aux comportements violents ou agressifs.

- Barrières linguistiques ou culturelles
- Diagnostic (maladie psychogériatrique, maladie mentale, affection médicale)

## Évaluation de la violence dans la communauté : un guide pour le milieu de travail

- Pauvreté
- Peur
- Perte de contrôle
- Solitude
- Frustration
- Ennui
- Effets de la médication ou de l'absence de médication
- Anniversaire d'un événement important
- Pertes (amis, famille, pas de réseau de soutien)
- Absence d'information
- Moment de la journée ou de la semaine (« syndrome du coucher de soleil »)
- Tâche trop compliquée
- Besoins physiologiques (fatigue, faim, besoin d'uriner)
- Réaction envers l'origine ethnique et le sexe du soignant





L'Association de santé et sécurité  
pour les services publics™

## Évaluation de la violence dans la communauté: un guide pour le milieu de travail

**Public Services Health and Safety Association (PSHSA)**

4950 Yonge Street, Suite 1800

Toronto, Ontario M2N 6K1

Canada

Telephone: 416-250-2131

Fax: 416-250-7484

Toll Free: 1-877-250-7444

Web site: [www.pshsa.ca](http://www.pshsa.ca)

Connect with us:

 [@PSHSAca](https://twitter.com/PSHSAca)

Product Code: VDVMNAFR0417