

A C T I O N ■ P R É V E N T I O N



Prévention des
agressions
lors d'interventions dans la
communauté

■
Astuces
de sécurité

A S S T S A S



Ensemble en prévention

ASSOCIATION PARITAIRE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU SECTEUR AFFAIRES SOCIALES

→ MISSION

Promouvoir la prévention en santé et en sécurité du travail dans un objectif d'élimination à la source des dangers et accompagner, dans un cadre paritaire, la clientèle de son secteur en offrant des services-conseils, des activités d'information, de formation et de recherche et développement pour créer des milieux de travail sains et sécuritaires pour tous.

→ STRUCTURE PARITAIRE ET SOURCE DE FINANCEMENT

L'ASSTSAS, organisme à but non lucratif, est gérée par une assemblée générale et un conseil d'administration composés en nombre égal de représentants des associations syndicales et patronales du secteur. Son financement provient principalement des cotisations perçues auprès de tous les employeurs du secteur de la santé et des services sociaux.

Prévention des
agressions
lors d'interventions dans la
communauté



Astuces
de sécurité

ACTION ■ PRÉVENTION



Prévention des
agressions
lors d'interventions dans la
communauté

■
Astuces
de sécurité

A S S T S A S



Ensemble en prévention

La réalisation de cette brochure a été rendue possible grâce à la collaboration des personnes suivantes.

Direction : Diane Parent

Recherche et rédaction : Marie Josée Robitaille

Collaboration : André Argouin, CLSC Orléans
Michel Bigaouette, ASSTSAS
Julie Bleau, ASSTSAS

Révision linguistique et suivi d'édition : Micheline Choinière

Le contenu de cette brochure a été soumis au comité violence et santé psychologique du conseil d'administration de l'ASSTSAS, lequel l'a approuvé unanimement le 30 mai 2002. Sont membres du comité : Hélène Caron, Yvan Foucher, Donald Gauvin, Suzanne Paulhus, Manon Perrault, Serge Saint-Pierre.

IL EST INTERDIT DE REPRODUIRE CE DOCUMENT EN TOUT OU EN PARTIE, SOUS QUELQUE FORME QUE CE SOIT, SANS L'AUTORISATION ÉCRITE DE L'ASSTSAS. TOUTE DEMANDE À CET EFFET DOIT ÊTRE ACHEMINÉE AU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DE L'ASSTSAS.

**Association pour la santé et la sécurité du travail,
secteur affaires sociales**

5100, rue Sherbrooke Est, bureau 950, Montréal (Québec) H1V 3R9
Téléphone : 514 253-6871 / 1 800 361-4528
Télécopieur : 514 253-1443
Internet : www.asstsas.qc.ca

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec (3^e trimestre 2002)
Bibliothèque nationale du Canada (3^e trimestre 2002)

ISBN : 2-922036-74-X
© ASSTSAS – 2002
Code : 212-0802

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	7
1 - À qui ai-je affaire ?	9
2 - Manœuvres de reconnaissance	10
3 - Déplacements sécuritaires	12
4 - Cacher ses trésors	15
5 - Jamais seul	17
6 - Préparer sa sortie	20
7 - Bonnes raisons et mensonges blancs	23
Conclusion	27

INTRODUCTION

Évaluer, anticiper, se protéger
(Formation OMÉGA)*

Intervenir auprès d'un bénéficiaire ou de sa famille, en dehors du cadre physique de l'établissement, peut parfois s'avérer inquiétant, voire dangereux. Les orientations de maintien à domicile du secteur de la santé et des services sociaux amènent une intensification de ce type de service. De plus en plus de travailleurs du secteur se retrouvent dans cette situation : donner du service sans avoir vraiment de contrôle sur l'environnement, se retrouver sur le territoire du client sans vraiment pouvoir compter sur les systèmes de sécurité de l'établissement.

Plusieurs intervenants dans la communauté ont développé leur capacité de prévoir les dangers et d'organiser leur protection. Les pratiques de prudence présentées ici sont le résultat de l'expérience acquise au cours des années par les auxiliaires familiales, les infirmières, les intervenants sociaux, les éducateurs, les travailleurs de rue. Certains de ces moyens demandent la complicité de collègues ou de l'établissement, d'autres sont strictement individuels, mais ils répondent tous à la même priorité : la sécurité de l'intervenant en cas d'agression.

Ce répertoire n'a pas la prétention d'être exhaustif, ni de remplacer le jugement de l'intervenant confronté à une situation difficile. Certains trucs présentés ici peuvent s'avérer plus ou moins pertinents en fonction du contexte de travail. Par contre, ils correspondent tous à des valeurs et à des principes de protection enseignés dans le programme OMÉGA. Ils sont orientés vers le dépistage des dangers et la planification de la fuite ou du repli stratégique de l'intervenant.

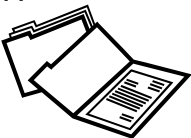


* Principes utilisés dans la formation OMÉGA (gestion de crise d'agressivité).

1 - À QUI AI-JE AFFAIRE ?

« L'information, c'est le pouvoir » (auteur inconnu)

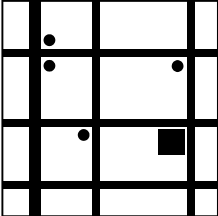

« Ah ! Si j'avais su... ! »

(expression commune quand il est trop tard...)


MESURES DE PRUDENCE	QUAND ? COMMENT ? POURQUOI ?
<p>Je consulte le dossier, les derniers rapports.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - À la recherche d'indices sur les risques présentés par les personnes ou le voisinage ; - quand je ne connais pas le client ; - quand le client n'est pas stable.
<p>Je consulte mes collègues ou l'intervenant de liaison.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Idem.
<p>Je prends rendez-vous par téléphone.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour vérifier l'état de la personne et sa collaboration ; - pour éviter un voyage inutile.
<p>Je téléphone avant de me rendre au domicile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Parce que l'état de la personne peut avoir changé ; - toujours pour éviter un déplacement inutile ; - pour vérifier qui d'autre sera présent au domicile.
<p>Je me fais accompagner d'un collègue pour la première évaluation, la première visite.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Quand j'ai des doutes ; - quand personne ne connaît le client ou son milieu ; - quand le client n'est pas référé par un autre établissement ; - quand la demande de service se présente de façon bizarre.

2 - MANŒUVRES DE RECONNAISSANCE

Prendre le temps d'étudier un peu l'environnement et procéder par étapes pour approcher le domicile du client peut éviter bien des mauvaises surprises.




MESURES DE PRUDENCE	QUAND ? COMMENT ? POURQUOI ?
<p>Je vais jeter un œil sur le voisinage.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Quand le quartier a mauvaise réputation ; - quand je ne connais pas le quartier, l'adresse ; - pour localiser les places de stationnement, les voisins, les commerces, les refuges possibles.
<p>Je choisis mon trajet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pour éviter les endroits isolés ou malfamés ; - pour rester dans les zones achalandées et bien éclairées.
<p>J'observe bien l'extérieur du domicile.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour repérer les escaliers, les sorties de secours et les issues, le désordre, les barrières, un chien, les dangers liés à la détérioration des lieux ; - pour repérer des visiteurs indésirables.
<p>J'entre toujours par la porte avant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pour être bien repéré par les voisins et le client.

ASTUCES DE SÉCURITÉ



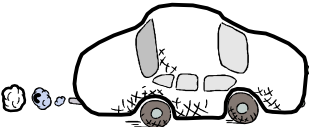
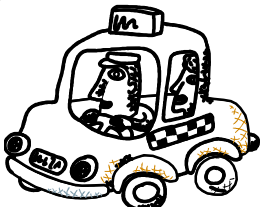
<p>Je fais un brin de conversation à la porte avec le client avant d'entrer dans le domicile.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Pour valider l'état de collaboration ;- pour vérifier la présence ou non d'autres personnes ;- pour que le chien n'attaque pas. 
<p>J'attends que le client m'invite à entrer.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Pour m'assurer de sa collaboration, c'est aussi plus poli.
<p>Je demande un tour guidé du domicile.</p>	<ul style="list-style-type: none">- À la première visite, pour repérer les issues ;- pour connaître l'état et la configuration des lieux ;- pour choisir la pièce où je préférerais faire mes interventions (voir « Préparer sa sortie »).

3 - DÉPLACEMENTS SÉCURITAIRES



Il ne s'agit pas ici de prévention des maux de dos, mais de conseils pour se rendre d'un point A à un point B en sécurité et éviter les dangers de la rue.

MESURES DE PRUDENCE	QUAND ? COMMENT ? POURQUOI ?
<p>À PIED</p> 	
<p>Je porte des chaussures confortables, à talons bas et à semelles antidérapantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - C'est préférable pour courir. 
<p>Je marche au bord du trottoir ou dans la rue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le soir, quand je suis seul, pour éviter de me faire agripper et entraîner dans une ruelle ou entre deux maisons ; - pour être plus visible.
<p>Je marche dans le sens contraire des voitures.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pour voir venir les voitures ; - pour ne pas être agrippé par derrière par un agresseur du côté passager.
<p>Je garde mes clés à la main.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pour déverrouiller rapidement ma porte ou ma portière de voiture ; - pour me défendre, au besoin.
<p>Ma clé de maison et ma clé de voiture ont des signes distinctifs.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - En cas d'urgence, elles sont plus faciles à repérer, même au toucher la nuit.

ASTUCES DE SÉCURITÉ

<p>Je ne prends pas de raccourci et reste dans des trajets éclairés.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Pour éviter d'être isolé, de faire des rencontres importunes ou de me retrouver dans un cul-de-sac. 
<p>Je traverse la rue ou je me réfugie dans un commerce.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Si je me sens suivi ;- si une personne louche vient à ma rencontre.
<p>Je possède une alarme personnelle.</p> 	<ul style="list-style-type: none">- En cas de besoin, le bruit strident attire l'attention et décourage une personne mal intentionnée.
<p>J'évite de me déplacer seul la nuit, sinon je prends un taxi.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Pour éviter de prendre des risques inutiles.
<h3>EN VOITURE</h3> 	
<p>J'utilise une voiture de service, de location ou mieux, un taxi.</p> 	<ul style="list-style-type: none">- Pour éviter l'identification de mon véhicule.



ASTUCES DE SÉCURITÉ

<p>La voiture est en parfaite condition et le réservoir est plein.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Pour m'assurer un démarrage tout à fait fiable en tout temps. 
<p>J'évite d'être seul en voiture avec un client, je demande à un collègue de nous accompagner.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Difficile de gérer la conduite automobile et l'agitation d'un client en même temps.
<p>Je fais asseoir mon collègue derrière moi et le client à sa droite.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Pour protéger mes arrières.
<p>Je choisis une route où un arrêt d'urgence est facile en tout temps.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Idem.
<p>Avec un client, je réduis ma vitesse de croisière.</p> 	<ul style="list-style-type: none">- Rouler à la limite inférieure de la vitesse permise facilite les arrêts d'urgence.
<p>Si je suis seul, je fais asseoir le client sur le siège avant à côté de moi.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Quand je suis seul avec un client, il est préférable d'assurer une surveillance constante et de ne pas l'avoir dans le dos.

4 - CACHER SES TRÉSORS

En situation d'urgence, il faut, sans hésiter, se mettre hors de portée de la menace. Malheureusement, des considérations bêtement matérialistes peuvent nous rendre ambivalents et compromettre nos chances de fuir. Il y a des moyens d'éviter le choix déchirant « ma bourse ou ma vie ? ».



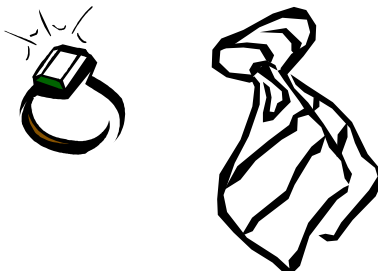
MESURES DE PRUDENCE	QUAND ? COMMENT ? POURQUOI ?
Je n'apporte que le strict nécessaire au domicile.	<ul style="list-style-type: none"> - En cas de sortie précipitée, cela limite les pertes. Avec peu de choses dans les mains, il est plus facile de convaincre un client ou un visiteur que je ne possède rien qui pourrait l'intéresser.
Je mets mon porte-monnaie et mon sac à main en sécurité dans le coffre de la voiture. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour éviter de susciter l'envie ; - pour éviter le vol et le vandalisme. 
Je transporte très peu d'argent sur moi.	<ul style="list-style-type: none"> - Pour limiter les pertes.
Je transporte mes outils de travail indispensables dans un petit sac à la ceinture.	<ul style="list-style-type: none"> - En cas de départ précipité, je n'oublie rien ; - j'ai l'usage de mes deux mains pour parer aux coups ou ouvrir la porte de sortie.

ASTUCES DE SÉCURITÉ

Je ne porte pas de bijou, ni de foulard.



- Pour éviter de susciter l'envie ;
- pour éviter de me faire agripper.





Je ne livre aucun renseignement personnel, sur moi ou sur mes proches, à mes clients.



- Pour donner le moins de prise possible à des menaces ou du harcèlement ;
- pour maintenir une distance professionnelle ;
- pour maintenir la possibilité de mensonges blancs (voir « Bonnes raisons et mensonges blancs »).

5 - JAMAIS SEUL

Le sentiment d'isolement peut être extrêmement inconfortable, mais l'isolement véritable augmente de façon dramatique la vulnérabilité aux agressions. Le travail dans la communauté, contrairement à ce que l'on pourrait croire, peut être un véritable travail d'équipe.

MESURES DE PRUDENCE	QUAND ? COMMENT ? POURQUOI ?
<p>J'informe mon service de mon horaire et de mes déplacements.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - En cas de pépin, des collègues ou la police pourront partir à ma recherche ; - je pourrai aussi informer la personne mal intentionnée que je suis surveillé à distance.
<p>Je téléphone toujours au bureau ou à un collègue quand je suis chez le client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cela peut être en arrivant ou en partant, ou les deux. Il est parfois intéressant que cela se fasse devant le client pour lui démontrer que je ne suis pas seul. Le téléphone cellulaire est alors un outil intéressant, car il permet de téléphoner dans la pièce qui me convient. 

ASTUCES DE SÉCURITÉ

<p>Je prends entente avec mon service pour me faire appeler au domicile du client.</p> 	<ul style="list-style-type: none">- Quand la situation est à risque, l'appel pourra créer une diversion et je pourrai faire état de la situation afin d'obtenir ou non du secours. Le téléavertisseur (pagette) ou le téléphone cellulaire sont utiles parce qu'ils simplifient le suivi téléphonique.
<p>J'ai un code téléphonique d'appel à l'aide avec mon service.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Pour obtenir de l'aide quand la soupe est chaude, s'entendre sur une formule ou un code qui déclenche l'envoi immédiat de secours. Il vaut mieux avoir un téléphone cellulaire pour être capable d'appeler de n'importe où.
<p>J'interviens à deux.</p> 	<ul style="list-style-type: none">- Regrouper les visites les plus inquiétantes, fixer un horaire et les faire en tandem. Certains cas demandent une cointervention formelle, car la problématique est trop lourde ou le client n'est pas digne de confiance (ex. : accusation à tort de vol, de viol, d'harcèlement continu...).
<p>Je fais appel à un aidant naturel, à un voisin fiable ou au chauffeur de taxi.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Pour rester en présence lors de l'intervention. Il est nécessaire cependant de bien clarifier mes attentes à son égard (témoin, soutien pour appel à l'aide...).
<p>Je fais l'intervention dans un lieu public (restaurant, parc, centre commercial ou... à l'établissement).</p>	<ul style="list-style-type: none">- Quand la situation à domicile risque d'être hors contrôle ;- quand il s'y trouve beaucoup d'indésirables ;- quand il n'est pas obligatoire de faire un constat de l'état du milieu de vie.

ASTUCES DE SÉCURITÉ

Je me fais accompagner par un policier.



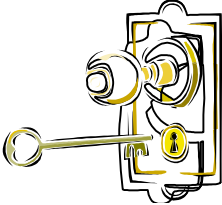

- Lorsque je soupçonne un danger imminent pour moi ou pour le client ;
- quand j'ai à intervenir en contexte d'autorité (ex. : protection de l'Enfance et de la Jeunesse).

6 - PRÉPARER SA SORTIE

Quand rien ne va plus, il vaut alors mieux s'éclipser rapidement. Mais encore faut-il que le chemin soit libre, les issues à notre disposition. Ceci se prépare dès l'arrivée au domicile.

MESURES DE PRUDENCE	QUAND ? COMMENT ? POURQUOI ?
Je laisse toujours le client entrer le premier dans une pièce.	<ul style="list-style-type: none"> - Pour éviter de me faire enfermer ; - pour éviter les attaques dans le dos ; - pour pouvoir rester près de la porte.
Je garde mon manteau avec moi et je reste chaussé.	<ul style="list-style-type: none"> - Surtout l'hiver ! Attention ! Il y a aussi la gestion des bottes d'hiver. Je vérifie si je peux garder mes bottes dans la maison ou j'opte pour des couvre-chaussures pas chers qui ne me manqueront pas si je dois les abandonner derrière moi.
Je choisis la pièce où je ferai mon intervention pour être à proximité d'une porte de sortie.	<ul style="list-style-type: none"> - Parfois, il s'agit du salon, parfois, de la cuisine, mais assez rarement de la chambre à coucher ou de la salle de bain.
Je me place toujours entre la porte et le client.	<ul style="list-style-type: none"> - Pour garder mon accès libre ; - pour pouvoir sortir sans m'approcher du client.

ASTUCES DE SÉCURITÉ

<p>Je m'assure que la porte de sortie est déverrouillée en la testant.</p> 	<ul style="list-style-type: none">- Je ne veux pas avoir à me battre avec une porte pour sortir en vitesse. Je demande au client, sous n'importe quel prétexte, de ne pas la verrouiller (voir « Bonnes raisons et mensonges blancs »).
<p>Je stationne la voiture dans la rue, jamais dans l'entrée de garage.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Pour éviter qu'un visiteur ne se stationne derrière moi et me bloque le passage.
<p>Je stationne ma voiture orientée pour être prêt à quitter.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Dans un contexte de fuite, je ne veux pas devoir faire de virage en U ou de manœuvres délicates pour me dégager. 
<p>Je garde mes clés de voiture à portée de main.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Quand la situation semble fort instable, je peux décider de faire une première approche de reconnaissance, mais je dois m'assurer de pouvoir démarrer rapidement, en cas de besoin. De même, une visite que je veux très brève peut profiter de cette mesure (c'est une bonne raison).

ASTUCES DE SÉCURITÉ


J'ai un système de démarrage et de déverrouillage à distance.



- Pour démarrer la voiture et y trouver refuge rapidement, particulièrement par temps très froid.

7 - BONNES RAISONS ET MENSONGES BLANCS

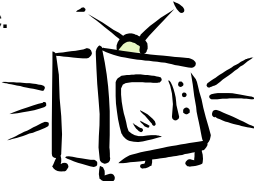
Pour gagner du temps, pour détourner l'agressivité, pour avoir un bon prétexte pour téléphoner ou sortir de la maison, l'intervenant qui se sent menacé doit parfois faire appel à la ruse, à la créativité et à des demi-vérités. « Seul son coiffeur le sait... ». Préparer un certain nombre d'options peut faire une différence entre la panique ou l'escalade de l'agressivité et un repli stratégique sécuritaire.

MESURES DE PRUDENCE	QUAND ? COMMENT ? POURQUOI ?
LES BONNES RAISONS	
« Mes patrons me surveillent, ils viendront me chercher si je suis en retard, si je n'appelle pas. »	<ul style="list-style-type: none"> - Quand le client ne veut pas me laisser sortir ; - quand il veut rallonger son temps de service.
<p>« Le contrat de service n'inclut pas ce que vous me demandez, je dois d'abord en parler à mes patrons. »</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Quand le client argumente sur la nature du service ; - quand le client harcèle ou manipule ; - il est toujours bon d'avoir une copie du contrat avec moi ou dans l'auto (voir <i>Oups, j'ai oublié...</i>) pour que le client puisse le consulter.
« Vous n'êtes pas satisfait ? Vous voulez porter plainte ? Attendez, j'ai ce qu'il faut pour ça. »	<ul style="list-style-type: none"> - Quand le client blâme, est frustré ou menace de me faire perdre mon travail, il est alors bon de toujours avoir un formulaire de plaintes ou le numéro de téléphone du gestionnaire des plaintes et d'aider le client dans sa démarche. Cela dérive l'agressivité.

ASTUCES DE SÉCURITÉ

<p>« Avez-vous un permis pour posséder cette arme ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non ? Alors, cachez-la avant que je ne la voie...» - Oui ? Alors, il vaut mieux la ranger dans une armoire sous clé. » 	<ul style="list-style-type: none"> - Je ne suis pas obligé de livrer mon service avec un fusil sous le nez... <div style="text-align: center;">  </div>
<p>« C'est vous qui décidez, mais voici les conséquences pour vous... »</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quand le client refuse ma visite, son traitement ; - quand il ne collabore pas ou qu'il adopte une attitude dictatoriale.
<p>« Vous ne voulez pas me voir ? Je vous dérange ? OK, je reviendrai plus tard. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Il ne faut pas insister, le client est chez lui après tout. Je reviens à l'établissement pour discuter du problème avec mon supérieur ou mon équipe.
<p>« Occupez-vous de votre visite, je reviendrai plus tard. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quand il y a beaucoup d'indésirables chez le client.
<p>LES MENSONGES BLANCS</p>	
<p>« Je suis très allergique au (chat, chien, perroquet,...). Pouvez-vous le mettre dans une autre pièce svp ? »</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>	<ul style="list-style-type: none"> - Pour une personne, son animal favori est toujours très gentil, pas dangereux, très attachant. Quand l'animal m'indispose, une raison de santé est mieux accueillie que la peur ou le dédain.

ASTUCES DE SÉCURITÉ

<p>« J'ai un mal de tête terrible aujourd'hui. Pouvez-vous baisser la télé, la radio, le système de son, etc. svp ? »</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Le bruit nuit à la communication, ajoute à la tension générale de la situation et pousse les gens à parler plus fort, donc avec un ton plus agressif. Une raison de malaise physique est mieux acceptée qu'une raison d'ambiance sociale.
<p>« Oups ! J'ai oublié le formulaire, le dossier, le médicament ou les pansements dans mon auto. Je reviens tout de suite ! »</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un bon prétexte pour sortir du domicile ou pour convaincre le client de déverrouiller la porte est toujours précieux en situation de danger. Peu importe si je me fais une réputation d'étourdi ou d'amnésique.
<p>« Je vais aller chercher ce dont on a besoin dans mon auto. Je reviens tout de suite. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> - À moi de décider d'y retourner ou non.
<p>« Oups ! J'ai un appel sur mon téléavertisseur, il faut que je téléphone au bureau. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les téléavertisseurs fonctionnent aussi avec la vibration, alors je suis seul à savoir si l'appel est vrai ou non. Encore faut-il en posséder un, qu'il soit ou non en état de fonctionner.
<p>« Oups ! J'attends un appel maintenant et mon cellulaire est dans l'auto. Excusez-moi, je reviens tout de suite. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Si je n'ai aucun cellulaire, c'est un mensonge blanc ; - si je n'attends pas d'appel, c'est un mensonge blanc ; - si mon cellulaire est avec moi, c'est un mensonge blanc ;

ASTUCES DE SÉCURITÉ

	<ul style="list-style-type: none">- si je n'ai pas d'auto, c'est encore un mensonge. Mais il s'agit néanmoins de raisons plausibles pour quitter le domicile. Moi seul le sais.
<p>« Bonjour, je veux vous présenter X qui est stagiaire, nouvel employé, mon patron et qui m'accompagne pour apprendre, évaluer mon travail, etc. »</p>	<ul style="list-style-type: none">- Pour introduire élégamment un collègue qui m'accompagne dans une intervention à risque.



CONCLUSION

Peut-être que certains de ces trucs semblent inusités, voire risibles ; certaines précautions exagérées. À défaut de mieux, ils ont cependant permis à des intervenants dans la communauté de se sortir de mauvais pas, tout en évitant une escalade de violence, ou de prévenir des situations explosives.

L'ASSTSAS tient à remercier tous les intervenants de service dans la communauté qui ont accepté, à diverses occasions, de partager leur savoir-faire de prudence. Elle veut saluer leur ingéniosité, leur courage, leur bon sens et leur professionnalisme dans des contextes où « ce n'est vraiment pas évident ».

A C T I O N ■ P R É V E N T I O N

Prévention des
agressions
lors d'interventions dans la
communauté

■
Astuces
de **sécurité**



La collection **Action ■ Prévention** s'adresse aux travailleurs et aux travailleuses du secteur de la santé et des services sociaux. Elle traite des éléments de santé et de sécurité à respecter dans les activités quotidiennes.

Chacune des brochures touche un secteur d'activité ou une tâche particulière. Pour en savoir plus sur ces produits, contactez l'ASSTSAS.



TITRES DÉJÀ PUBLIÉS

- > PERSONNEL SOIGNANT, DOSEZ VOS EFFORTS
- > BACK TO BASICS FOR HEALTH-CARE WORKERS
- > AU MENU, LA PRÉVENTION DANS LES SERVICES ALIMENTAIRES
- > TODAY'S SPECIAL, PREVENTION IN THE FOOD SERVICES SECTOR
- > LES MÉDICAMENTS ANTINÉOPLASMIQUES ET LES AUTRES MÉDICAMENTS DANGEREUX
- > LES INFECTIONS, PRATIQUES POUR LES ÉVITER
- > LA PRÉVENTION EN ENTRETIEN SANITAIRE, C'EST CLAIR ET NET
- > SANTÉ PSYCHOLOGIQUE, PRÉVENTION ET SOUTIEN
- > AVOIDING AGGRESSION WHEN WORKING IN THE COMMUNITY - SAFETY TIPS