

Programme de prévention de la violence : par où commencer ?



Rachel Dupuis
rdupuis@asstsas.qc.ca



Josée Lamoureux
jlamoureux@asstsas.qc.ca



Julie Bastien
jbastien@asstsas.qc.ca

Pour plusieurs personnes, la prévention de la violence rime avec formation. Pourtant, le sujet est beaucoup plus complexe. D'autres éléments doivent être considérés lorsqu'il est question de prévenir la violence en provenance de la clientèle. Le présent article trace les grandes lignes de l'implantation d'un programme de prévention en cette matière. Le tout s'inscrit dans un esprit préventif et paritaire, comme prévu par la *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail*.

Lorsqu'ils tiennent compte des trois niveaux de prévention, les plans d'action locaux s'appuient sur des orientations qui suivent une logique de prise en charge de la santé et de la sécurité du travail (SST), soit identifier, corriger et contrôler les risques d'exposition à la violence. De cette façon, les meilleures pratiques sont mises en place pour éviter la survenue de crises de violence, pour réagir face à de telles situations et pour empêcher leur récurrence.

Niveau primaire

La prévention primaire consiste à agir en amont d'une situation à risque de violence. Il s'agit de se doter de moyens pour éviter de devoir constamment éteindre des feux. Ici, la démarche préventive doit s'appuyer sur les réels besoins du milieu de travail. Ces besoins sont déterminés à partir d'un état de situation des risques de violence identifiés et des mesures mises en place.

Tracer un tel portrait implique d'abord de classer les comportements violents subits par le personnel selon les types d'agressions (voir p. 15). La standardisation du vocabulaire permet de se doter d'un langage commun et facilite la consignation des déclarations d'événements accidentels. Contextualiser les grandes tendances, c'est aussi évaluer l'efficacité des moyens déjà mis en place pour contrer les risques identifiés. Les mesures qui échouent à leur tâche préventive doivent être corrigées, en trouvant de nouvelles avenues. À contrario, si les mesures préventives font leurs preuves, il faut les contrôler pour qu'elles demeurent efficaces en permanence.

L'élaboration d'une politique en prévention et gestion de la violence en comité paritaire demeure un incontournable. Elle campe l'importance de l'engagement de la direction jusqu'à celui du travailleur face à la non-tolérance de la violence en provenance de la clientèle. Toutefois, une attention particulière doit être portée aux politiques « tolérance zéro ». De quoi parle-t-on, la non-tolérance de quoi, de quels comportements? Une fois de plus, soulignons l'importance du recours à un langage commun et bien défini pour parler de réalités relatives à la violence.

Par ailleurs, une politique indique ses champs d'application et les personnes qu'elle vise. Elle clarifie les rôles et les responsabilités de chacun dans le respect d'objectifs préventifs ciblés, le tout en accord avec les cadres légaux impliqués (ex. : *Charte des droits et libertés de la personne*) et les exigences ministérielles (ex. : *Plan d'action nationale*).

Dans les règles de l'art du paritarisme et dans le respect des cadres légaux, le développement de procédures vise à prévenir les événements accidentels avant qu'ils se produisent. Pour imaginer, il s'agit du mode d'emploi sur l'application des moyens de prévention, comme la gestion

L'élaboration d'une politique en prévention et gestion de la violence en comité paritaire demeure un incontournable.

3 niveaux de prévention

PRIMAIRE

- **Tracer un portrait des risques**
 - Identifier les types d'agression
 - Documenter la situation de travail
 - > Personne : qui subit des agressions ?
 - > Temps : quand les agressions se produisent-elles, sur quel quart de travail ?
 - > Tâche : au cours de quelle tâche ?
 - > Environnement : où se produisent-elles ?
 - > Équipement : des équipements ont-ils été utilisés, lesquels, étaient-ils fonctionnels ?
 - > Pratiques organisationnelles : une politique en prévention de la violence existe-t-elle, des procédures sont-elles en place pour prévenir et gérer les crises de violence ?
 - Analyser le registre d'événements accidentels
 - Recourir à une grille de criticité
 - Mener une enquête d'opinion
 - Évaluer les mesures correctives et préventives en place
 - Etc.
- **Élaborer une politique en prévention de la violence**
- **Déterminer des procédures en prévention et gestion de la violence**
(ex. : inspection de l'environnement, gestion de crise, etc.)
- **Offrir de la formation** (ex. : type de clientèle, gestion de crise et intervention d'équipe, etc.)

SECONDAIRE

- **Appliquer les formations reçues**
- **Utiliser les ressources d'aide disponibles**
- **Exécuter les procédures d'appel et de gestion de crise**
- **Documenter l'intervention de crise pendant qu'elle a lieu** (mandater une personne à cet effet)

TERTIAIRE

- **Assurer la sécurité des personnes**
 - Soutenir immédiatement les victimes et les témoins de la crise de violence, tant au niveau physique que psychologique
 - Diriger les personnes vers le programme d'aide aux employés
 - Mettre en place des mesures de réintégration au travail
- **Analyser immédiatement les risques**
 - Procéder à une analyse brève de la situation de travail
 - > Identifier les facteurs de risque et de protection
 - > Mettre en place les correctifs requis
 - Appliquer la procédure de déclaration d'événements accidentels
- **Documenter l'application des procédures lors d'interventions de crise**
(ou étoffer la documentation des éléments observés en prévention secondaire)
 - Évaluer l'application des procédures
 - Renforcer ou modifier des pratiques
- **Enquête et analyse de l'événement par le gestionnaire**
 - Identifier et appliquer des mesures préventives
 - Suivre l'efficacité des mesures mises en place

de crise, l'évaluation de l'environnement, la déclaration d'événements accidentels, etc. Il importe de rendre les procédures de prévention accessibles aux travailleurs pour qu'ils en prennent connaissance et les incorporent à leurs pratiques. Pour y parvenir, des moyens de communication doivent être réfléchis et ils doivent être soutenus par de la formation.

D'ailleurs, la prévention primaire implique le recours à plusieurs types de formations abordant différentes thématiques, par exemple : les caractéristiques de la clientèle, la prévention des agressions (comme le programme de formation *Oméga*), etc. Pour compléter, il convient de développer des indicateurs évaluant l'intégration des formations et de déterminer des stratégies pour assurer le maintien des compétences acquises, comme la création de capsules de rafraîchissement.

Niveau secondaire

La prévention secondaire agit au moment où surviennent les manifestations ou les crises de violence. Elle réfère aux capacités à se protéger et à gérer de telles situations. En d'autres mots, elle renvoie à l'application des procédures et des formations reçues. Elle s'assure que les travailleurs savent intervenir sécuritairement en recourant aux moyens préventifs mis en place au niveau primaire. Dans un contexte d'agression, les ressources disponibles devraient être utilisées, tout comme la procédure d'appel et celle d'intervention de crise.

À la suite de la crise, une personne mandatée à la documentation doit rapporter le déroulement de l'intervention selon des indicateurs préétablis : nombre de codes blancs ou de précodes lancés, nombre de personnes qui ont répondu à l'appel, temps de réponse, nombre d'interventions policières, fréquence d'application de techniques d'intervention verbales et physiques, etc. Ces données seront pertinentes à la prévention tertiaire qui concerne les apprentissages qui en découlent afin d'éviter la répétition d'événements accidentels.

Niveau tertiaire

La prévention tertiaire survient à la suite d'un événement violent, avec ou sans effet sur le travailleur. Elle requiert un procédé analytique qui se divise en deux temps. D'abord, l'analyse brève de la situation de travail permet d'identifier des risques et des moyens préventifs immédiats afin de poursuivre le travail en sécurité. Cette tâche n'incombe pas seulement au gestionnaire, elle doit également être accomplie par les travailleurs qui ont aussi la responsabilité et le pouvoir d'appliquer des mesures correctives.

Ensuite, l'analyse du déroulement de l'intervention de crise cherche à cibler les forces et les lacunes des moyens préventifs développés au niveau primaire, pour les renforcer ou les corriger et ainsi en assurer leur pérennité.



Photo : iStock.com

La compilation des données liées aux interventions de crise permet de brosser le portrait de l'exposition des travailleurs à la gravité et à l'intensité des comportements violents. Elles sont des indicateurs de suivi qui reflètent le niveau de sécurité des travailleurs et contribuent à l'amélioration des pratiques dans un processus continu.

Adapter pour améliorer

Gardons en tête que la prévention de la violence demeure une responsabilité partagée entre l'employeur et les travailleurs, comme stipulé par les articles 49 et 51 de la LSST. L'élaboration d'un programme de prévention de la violence résulte d'une collaboration constante entre l'engagement des gestionnaires et la participation du personnel. Elle s'intègre à un plan d'action local appuyé sur des cibles et des objectifs spécifiques qui suivent les orientations ministérielles et celles de la CNESST émises conjointement lors de la création du *Plan d'action national*. Pour garantir le succès d'un programme de prévention de la violence, il ne suffit pas de le rédiger. Il faut le faire vivre au quotidien, l'enraciner dans une croissance de culture de prévention en SST.

Des stratégies préventives doivent être mises en place que ce soit au niveau primaire, secondaire ou tertiaire. L'efficacité des moyens établis en prévention primaire a un effet direct sur la prévention secondaire et cette dernière favorise l'amorce de la prévention tertiaire, pour ensuite revenir à la case départ. Force est de constater que ces étapes sont interdépendantes. Elles s'articulent en continu et elles tiennent compte d'une démarche préventive : identifier, corriger et contrôler les risques d'exposition à la violence.

Loin d'être immuable, un tel projet préventif doit constamment être adapté et mis à jour selon l'évaluation de son efficacité et le suivi d'indicateurs d'intégration des pratiques. Un milieu sécuritaire contribue à l'augmentation du sentiment de sécurité et favorise la rétention du personnel ! ■