

# Approche globale de la situation de violence



Josée Lamoureux  
jlamoureux@asstsas.qc.ca



Julie Bastien  
jbastien@asstsas.qc.ca

**S'il est un outil bien connu en santé et en sécurité du travail (SST), c'est l'Approche globale de la situation de travail. Mais qu'en est-il de son application à une situation de violence ? Voyons ensemble comment utiliser cet outil d'analyse lors d'une intervention où le travailleur est exposé à la violence.**

Il est important de repérer le risque de violence et de vous protéger par la mise en place de stratégies de prévention. Le modèle de l'Approche globale de la situation de travail de l'ASSTSAS permet de broser le portrait des facteurs de risque et des facteurs de protection.

## L'Approche en détail

Regardons chacun des sept éléments du modèle et construisons une compréhension commune de ce qu'il faut évaluer en contexte de violence potentielle.

- **L'environnement** correspond à l'aménagement physique des lieux. Par exemple, intervenez-vous dans un bureau situé au bout du corridor, dans un escalier, au domicile du client, ou dans un poste sécurisé à l'accueil ?
- **L'équipement** réfère à tous les objets présents dans l'environnement de travail. Par exemple, les objets piquants ou tranchants qui peuvent servir d'armes potentielles, le mobilier, le système d'appel d'aide, votre tenue vestimentaire.
- **La tâche** que vous vous apprêtez à faire et qui peut vous mettre à risque. Par exemple, procéder à l'admission d'un client non connu, visiter à domicile un client dont l'état fluctue, gérer une crise d'agressivité.
- **Les pratiques organisationnelles** sont généralement des procédures ou des méthodes qui structurent le travail. Par exemple, la capacité à travailler en équipe, les plans d'intervention des clients qui guident les soins, les procédures comme l'intervention en situation de crise.
- **Le temps** tient compte de plusieurs dimensions, soit le moment de la journée qui est plus ou moins à risque, le temps disponible pour

exécuter une tâche ou, encore, la date qui peut être associée à un événement heureux ou malheureux.

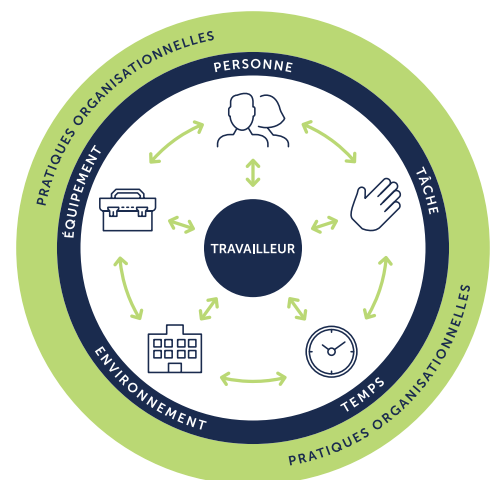
- **Les personnes** réfèrent à celles qui sont présentes lors de la situation potentielle de violence, soit les clients, les collègues et les visiteurs.

**CLIENTS** : considérez leurs particularités, par exemple leur historique de violence, leur changement de comportement et l'augmentation de leur motricité. Ce sont des indices d'une manifestation d'agressivité qui doivent vous alerter.

**COLLÈGUES** : tenez compte de leurs connaissances, de leurs expériences et leur capacité à gérer la crise.

**VISITEURS** : vérifiez si d'autres personnes peuvent avoir un impact sur la gestion de la crise, par exemple un visiteur dans la chambre d'un client.

- **Le travailleur**, soit vous-même, car vous intervenez dans la situation. Vous devez tenir compte de vos connaissances, de votre expérience en gestion de crise, de vos forces et vos limites afin de ne pas vous exposer indûment aux manifestations de violence.



**Dans une situation de travail, un travailleur réalise des tâches auprès de personnes, dans un environnement, avec des équipements et dans un temps donné, le tout déterminé par des pratiques organisationnelles**

## Un exemple

Imaginons Sébastien, il est infirmier et travaille le soir. Il s'apprête à donner la médication à M. Duval, un client agréable qu'il connaît bien. Sa chambre est située au fond du corridor. Ses collègues sont occupés à d'autres tâches au poste infirmier. À son arrivée, il constate que M. Duval est agité et crie qu'il ne veut pas cette médication. Sa table de chevet est encombrée de cadeaux de sa famille, d'articles d'hygiène personnelle, et le plateau du souper n'a pas encore été desservi.

À l'aide de l'Approche globale de la situation de travail, observons de plus près la situation. Dans cette dernière, les facteurs de risque sont identifiés par une flèche rouge (→) et les facteurs de protection par une flèche verte (↔).

### Dans quel environnement la situation se déroule-t-elle ?

→ Chambre isolée au fond du corridor et éloignée du poste infirmier

### Quels sont les équipements présents dans la chambre ?

- Cadeaux de la famille, articles d'hygiène personnelle (savon, rasoir, lotion), plateau du souper (vaisselle et ustensiles)
- Tenue vestimentaire adéquate (uniforme de travail et souliers fermés antidérapants)

### Quelle est la tâche à exécuter par Sébastien ?

→ Donner la médication du coucher à M. Duval qui la refuse

### Quelles sont les pratiques organisationnelles en place ?

- La médication du coucher doit être distribuée à la chambre
- Les collègues travaillent en équipe et savent que Sébastien est allé rencontrer M. Duval

### Quelles dimensions du temps peuvent affecter la situation ?

→ Sébastien travaille lors du quart de soir. Il a le temps d'exécuter cette tâche prévue à l'horaire

### Quelles sont les caractéristiques qui qualifient les collègues ?

→ Ils font partie de l'équipe régulière et ils sont compétents en gestion de crise

### Quelles sont les caractéristiques du client, soit M. Duval ?

→ Il démontre un changement de comportement, car il est agité alors qu'il est habituellement calme. Il démontre une augmentation de la

motricité, car il a de la difficulté à contenir son agressivité. Il crie à Sébastien qu'il ne veut pas de médication

→ Il n'a pas d'historique de violence, il n'est pas connu pour manifester de l'agressivité en lien avec la médication

### Quelles sont les caractéristiques de Sébastien ?

→ Il est surpris de voir M. Duval dans cet état. Il ne se sent pas apte à gérer la crise, car il n'a pas reçu de formation en prévention de la violence

Lorsque le portrait de la situation de travail est complété, la prochaine étape est de mettre en relation les différents éléments afin de vérifier si des facteurs de protection permettent de diminuer ou de contrôler les risques identifiés.

## Démarche d'analyse

Dans la situation de Sébastien, vous pouvez observer plusieurs risques. Quant aux facteurs de protection présents, ils ne permettent pas de diminuer ou de contrôler les différents risques auxquels le travailleur est exposé. Malgré le fait que Sébastien soit vêtu de façon sécuritaire, qu'il connaisse bien ce client sans historique de violence, que l'équipe soit régulière et que ses collègues soient expérimentés en gestion de crise, la tâche demeure un risque.

Devant ce constat, Sébastien doit mettre en place des moyens correctifs afin de réduire le risque de s'exposer au comportement violent de M. Duval. Parmi les moyens possibles, Sébastien doit envisager de reporter sa tâche. Il doit se retirer pour se protéger et aller chercher de l'aide afin de poursuivre en sécurité. Avec ses collègues, il pourra planifier la suite de l'intervention, déterminer le rôle de chacun dans la gestion de crise, sécuriser l'environnement en enlevant les objets potentiellement dangereux, garder une distance avec M. Duval et intervenir verbalement pour désamorcer l'escalade d'agressivité en sécurité.

La démarche d'analyse de la situation de travail se déroule de façon continue, afin que vous puissiez repérer les risques pour votre sécurité tout au long de votre intervention auprès du client. Ainsi, vous pouvez prendre la décision en tout temps de poursuivre en sécurité ou d'arrêter pour vous protéger. De plus, cette démarche peut servir à l'enquête et à l'analyse d'un événement. ■

## DÉMARCHE D'ANALYSE



- 1 **Déterminez les éléments présents** dans votre situation de travail
- 2 **Analysez les interactions entre ces éléments**  
Déterminez l'absence ou la présence d'un risque pour votre sécurité
- 3 **Lorsque le risque est identifié**, mettez en place des correctifs dans l'objectif de réduire ou d'éliminer le risque
- 4 **Assurez-vous que le risque présent est réduit ou contrôlé.** Sinon, déterminez un nouveau correctif afin d'optimiser votre sécurité