

10 actions préventives pour vous protéger

- 1 Restez calme et poli.**
Crée un effet d'apaisement pour la personne en crise.
- 2 Gardez une distance sécuritaire.**
Environ 2 mètres.
- 3 Prenez le temps nécessaire d'écouter.**
Ne tentez pas de chercher des solutions.
- 4 Laissez le client exprimer ses besoins ou ses frustrations.**
Laissez-le mettre des mots sur ses émotions pour lui permettre de s'apaiser et de ne pas agir agressivement. Tout en demeurant dans le respect.
- 5 Gardez une distance psychologique.**
Évitez de vous sentir concerné et évitez de porter un jugement, de contredire ou d'approuver le client.
- 6 Parlez sur un ton neutre.**
Plus vous parlez doucement, plus le client sera porté à s'exprimer plus calmement.
- 7 Utilisez des mots simples et répétez les explications au besoin.**
Vocabulaire simple, phrases courtes et explications répétées aident à favoriser la compréhension et diminuer la tension émotionnelle.
- 8 Évitez de toucher un client agressif.**
Respectez la bulle de la personne agressive. Elle pourrait vouloir se défendre si elle se sent menacée par votre proximité.
- 9 Bougez lentement sauf s'il faut fuir.**
Les gestes brusques peuvent être mal interprétés, mais si votre sécurité est menacée... fuyez!
- 10 Allez chercher de l'aide au besoin.**
Si vous ne pouvez plus assurer votre protection ou en présence d'un risque de violence, l'assistance est requise.

Vous souhaitez être mieux outillé ? Suivez la formation
« Bonnes pratiques pour assurer sa sécurité » offerte sur l'ENA.

Source officielle : ASSTSAS

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Québec

L109 - JUILLET 2025