



Cette fiche vise à promouvoir les meilleures pratiques cliniques et administratives pour assurer la qualité et la sécurité des soins et services au quotidien.

L'importance de prévenir et gérer les comportements violents des usagers

La violence en milieu de soins exige des actions claires en prévention, protection et intervention. En présence de comportements agressifs, il est requis de prendre un temps de réflexion en santé et sécurité du travail (SST) pour juger de la pertinence de poursuivre l'intervention. L'analyse de la situation de travail, selon une approche globale, permet d'identifier les risques, d'ajuster son niveau de vigilance et de choisir les interventions les plus appropriées. Lorsque l'intervenant est personnellement visé, le leadership doit être transféré à un collègue afin d'assurer une continuité sécuritaire.

➤ La prévention repose sur l'engagement de tous.

Un climat de respect, de vigilance et de collaboration est essentiel pour préserver un environnement de soins sain et sécuritaire.

Personnel visé

L'ensemble du personnel, gestionnaire, médecin, stagiaire, bénévole ainsi qu'à toute personne qui, en vertu d'un contrat de service, dispense des services aux personnes usagères. Ceci s'applique à toutes les installations du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Éléments clés

- **La gestion de la violence en milieu de soins est encadrée par une procédure qui s'articule autour de quatre volets :** Prévention, Protection, Intervention et Soutien volontaire, bienveillant et adapté post-événement.

Afin de concrètement mettre en œuvre ces éléments, référez-vous à la section suivante « À inclure dans nos pratiques ».

Saviez-vous que?

Pour mieux gérer les situations de violence, **plusieurs outils concrets sont maintenant disponibles pour** encadrer, soutenir et uniformiser les pratiques :

Nos documents d'encadrement

- Politique clinique : POL-10367 Prévention, protection et interventions en situation de violence.
- Procédure clinique : PRO-10417 Prévention, protection et intervention en situation de violence-milieus hospitaliers.
 - Annexe I - Réflexion santé, sécurité au travail (SST).
 - Annexe II - Approche globale de la situation de travail.
 - Annexe III - Appréciation du degré d'alerte.
 - Annexe IV - Grille du potentiel de dangerosité.
 - Annexe V - Pyramide d'intervention.

Nos capsules d'informations.

- La prévention des agressions en milieux de travail ENA #15318.
- Capsule sur les agressions verbales (disponible sur la page [Prévention de la violence](#)).

À inclure dans nos pratiques

❖ Prévention

- Je participe aux formations sur la désescalade et la gestion de crise.
- Je reconnais rapidement les signes d'agressivité ou de tension.
- Je contribue à une culture de respect, de bienveillance et de communication ouverte.
- Je m'assure que l'environnement physique est sécuritaire.
- J'utilise les outils de dépistage et d'évaluation des risques de comportements de violence.
- Je contribue à l'encadrement clair des comportements inacceptables (tolérance zéro).

❖ Protection

- Je planifie et coordonne les interventions à risque.
- J'utilise les mesures de sécurité appropriées selon la situation.
- J'évalue en continu le niveau de risque.
- Je respecte les droits de la personne tout en assurant un environnement de travail sain et sécuritaire.

❖ Intervention

- J'adopte une approche clinique basée sur la non-violence.
- J'utilise les techniques de désescalade verbale, posturale et comportementale.
- Je mobilise les intervenants clés au besoin (ex. : équipe code blanc).
- J'applique les procédures et je documente l'événement avec rigueur.

❖ Soutien volontaire, bienveillant et adapté post-événement

- Je participe à une réflexion collective sur l'événement survenu.
- Je contribue à identifier les apprentissages et les pistes d'amélioration.
- Je soutiens les personnes touchées et je préviens la détresse psychologique.

NOS FORMATIONS ACTUELLEMENT DISPONIBLES :

Pour tous :

- Bonnes pratiques pour assurer sa sécurité ENA #12805.

Milieus hospitaliers, services en santé mentale et dépendance (interne et externe).

- Programme de formation Oméga **sur 4 jours**

Résidences à assistance continue (RAC).

- Stratégies pacifiantes : Comment accompagner un retour au calme.
- Programme de formation ITCA.

CHSLD-MDA-MA.

- Décoder les comportements menaçants.

Travaux en cours pour bonifier l'offre de formation.

La qualité au cœur de nos actions !

Nos personnes-ressources :

Amélie Roy, conseillère cadre spécialisée en soins infirmiers, volet santé mentale et dépendance (DSIEU)

Geneviève Demers, agente de planification, programme et recherche, Volet QEP, DSM

Mélanie Hamelin, conseillère cadre PPMET (DRHDO)

Stéphanie Lemieux, conseillère en apprentissage, Pôle apprentissage (DRIA)

**Consultez toutes les fiches
de la Démarche qualité!**

