La mise en œuvre de cet outil n’est pas obligatoire. L’outil contient des recommandations pour soutenir la prévention de la violence au travail et la conformité réglementaire. Les informations présentées peuvent être adoptées en totalité, en partie ou pas du tout.

Révision : 1.0, Date : 2021-06-02

Évaluation du risque de violence en milieu de travail au point de contact

Un modèle pour l’enseignement public de la maternelle à la 12e année – Performance

## Conditions d’utilisation

En accédant à ces ressources documentaires publiées par la BCPSEA ou en les utilisant, vous acceptez d’être lié par ces conditions.

Contenu : Bien que la BCPSEA s’efforce de s’assurer que l’information fournie dans ces ressources documentaires soit aussi précise, complète et actuelle que possible, la BCPSEA ne fait aucune représentation ni ne donne aucune garantie concernant l’information, y compris en ce qui concerne son exactitude, son exhaustivité ou son caractère actuel. La BCPSEA n’assume aucune responsabilité pour toute perte ou tout dommage subi par vous ou toute autre personne, quelle qu’en soit la cause, qui serait liée de quelque manière que ce soit à l’information contenue dans ces ressources documentaires ou à l’utilisation que vous en faites.

Objectif : Le contenu de ces ressources documentaires est fourni à des fins éducatives et informatives générales. Il ne doit pas être considéré comme une sollicitation, une approbation, une suggestion, un conseil ou une recommandation d’utiliser, de prendre en compte, d’exploiter ou d’appliquer de toute autre manière ces informations ou services.

**Objectif :**

L’objectif de cette procédure est de doter les districts scolaires d’un outil d’évaluation des risques qui, lorsqu’il est communiqué, mis en œuvre et utilisé par les travailleurs, permet à ces derniers d’évaluer rapidement les situations et le risque associé de violence en milieu de travail.

**Portée :**

S’applique à tous les travailleurs et à tous les environnements du secteur de l’éducation public de la maternelle à la 12e année.

**Contexte :**

Le concept de faire des observations sur les dangers du travail avant de commencer le travail n’est pas nouveau. Plusieurs outils existent pour l’identification des dangers liés au travail, y compris, par exemple, les discussions sur les boîtes à outils et l’analyse des dangers avant le travail. Chaque outil vise à soutenir le travail sécuritaire en identifiant clairement les dangers et les risques uniques des tâches à accomplir avant le début du travail du travailleur. L’évaluation du risque au point de contact (Point of Contact Risk Assessment, POCRA) dont il est question ici est basée sur un outil du secteur des soins de santé appelé « évaluation du risque au point de service ». La plupart des évaluations des risques liés aux points de prestation de soins de santé comprennent des éléments de la liste de vérification de la violence de Broset (Broset Violence Checklist, BVC). La BVC est une méthode bien étudiée pour évaluer rapidement le risque de violence d’un patient dans les établissements de soins de santé de courte durée. Les six critères de la BVC sont les suivants : verbalement menaçant, irritable, physiquement menaçant, turbulent, attaquant les objets et confus. La BVC fonctionne bien pour l’identification des risques lors du travail avec une autre personne (clients, patients, consommateurs). Dans le secteur de l’éducation de la maternelle à la 12e année, ajoutez les zones jaunes et rouges de la réglementation à l’évaluation de la personne en l’alignant sur le corpus de connaissances existant et communément utilisé. Comme la BVC se concentre uniquement sur le patient (ou l’agresseur), il était également important d’ajouter quelques domaines supplémentaires dans notre développement d’un outil pour couvrir les éléments sous le contrôle du travailleur.

Au total, il y a quatre (4) domaines qui doivent être pris en compte pour la POCRA dans le secteur de l’éducation de la maternelle à la 12e année. Cela comprend la personne, le travailleur, l’environnement et la tâche. L’utilisation de la carte aide-mémoire Personne, Employé, Environnement et Tâche (Person, Employee, Environment and Task, PEET) avec sa liste de critères aidera à évaluer le risque en incluant non seulement la personne, mais aussi d’autres éléments clés pour soutenir la prévention des incidents violents sur le lieu de travail dans le secteur de l’éducation de la maternelle à la 12e année. La carte aide-mémoire PEET est un processus formel et défini correspondant à ce que de nombreux travailleurs qualifiés et expérimentés ont déjà appris à faire avant d’entreprendre le travail complexe qu’ils effectuent chaque jour.

**Exigences :**

1. L’évaluation des risques au point de contact doit être mise en œuvre lorsque les travailleurs ont affaire à des membres du public connus et inconnus, ainsi que pour les travailleurs affectés à des élèves qui ont des antécédents de comportement d’extériorisation pendant la dysrégulation.
2. Les travailleurs concernés doivent être formés sur la façon de réaliser une « évaluation des risques au point de contact » (POCRA) en utilisant la carte aide-mémoire PEET (voir l’annexe A pour des exemples).
   1. Dans la mesure du possible, tous les travailleurs doivent savoir comment effectuer une évaluation des risques au point de contact à l’aide des cartes aide-mémoire PEET.

**PEET**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Personne | Employé | Environnement | Tâche |
| * Menace verbale * Irritable * Menace physique * Bruyant * Attaquer des objets * Confus * Zone jaune/rouge | * Connaît le plan * Émotionnellement prêt * Présence mentale * Compétent et adaptable * Énergie appropriée * Écouter * Prêt à répondre, pas à réagir | * Optimisé pour un travail sécuritaire * Équipement et appareils en place * Heure du jour * Capacité de réponse * Groupe ou personne | * Renseignements de soutien * Consentement * Inclusivité * Confort vs contrôle * Désescalade * Respecter l’espace personnel * Personne centrée |

**Procédure d’évaluation des risques au point de contact à l’aide des cartes aide-mémoire PEET**

1. Le cas échéant, et avant de commencer à travailler pour la première fois, examinez votre environnement de travail ou l’évaluation des risques propres au site afin de mieux comprendre le risque de violence en milieu de travail pour votre environnement de travail et vos tâches ou votre poste/rôle.
2. Si vous avez affaire à des membres du public connus ou inconnus, préparez-vous à appliquer l’évaluation des risques du point de contact en utilisant la carte aide-mémoire PEET lorsque vous êtes abordé par quelqu’un ou pendant une conversation.
   1. Réagissez comme il convient pour désamorcer les situations conformément à la formation.
   2. Activer le plan d’intervention en cas de crise, au besoin.
3. Si vous travaillez avec un élève qui a des antécédents de comportement d’extériorisation pendant la dysrégulation, passez en revue ses instructions individuelles de travail sécuritaire et soyez prêt à appliquer l’évaluation des risques au point de contact en utilisant la carte aide-mémoire PEET dès que vous vous approchez de l’élève.
   1. Réagir de manière appropriée et désamorcer les situations comme indiqué dans le plan de soutien au comportement positif et conformément à l’instruction individuelle de travail sécuritaire.
   2. Activer le plan d’intervention en cas de crise, au besoin.

**Annexe A – EXEMPLE de carte aide-mémoire PEET**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Évaluation des risques au point de contact**  **Carte repère PEET** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Personne | Employé | Environnement | Tâche |
| * Menace verbale * Irritable * Menace physique * Bruyant * Attaquer des objets * Confus * Zone jaune/rouge | * Connaît le plan * Émotionnellement prêt * Présence mentale * Compétent et adaptable * Énergie appropriée * Écouter * Prêt à répondre, pas à réagir | * Optimisé pour un travail sécuritaire * Équipement et appareils en place * Heure du jour * Capacité de réponse * Groupe ou personne | * Renseignements de soutien * Consentement * Inclusivité * Confort vs contrôle * Désescalade * Respecter l’espace personnel * Personne centrée |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Évaluation des risques au point de contact**  **Carte repère PEET** | | | | | |
|  | | | **Personne** |  | **Employé** | |
| * Menace verbale * Irritable * Menace physique * Bruyant * Attaquer des objets * Confus * Zone jaune/rouge | | | | * Connaît le plan * Émotionnellement prêt * Présence mentale * Compétent et adaptable * Énergie appropriée * Écouter * Prêt à répondre, pas à réagir | | |
|  | | **Environnement** | |  | | **Tâche** |
| * Optimisé pour un travail sécuritaire * Équipement et appareils en place * Heure du jour * Capacité de réponse * Groupe ou personne | | | | * Renseignements de soutien * Consentement * Inclusivité * Confort vs contrôle * Désescalade * Respecter l’espace personnel * Personne centrée | | |