

Gestionnaires : accompagnez votre équipe face aux comportements agressifs ou vulnérables de la clientèle



Plan de formation

OBJECTIFS

À la fin de cette formation, vous serez en mesure de :

- Situer vos obligations légales et votre imputabilité en tant que représentant de l'employeur en matière de santé et de sécurité du travail (LSST)
- Différencier les types de comportements agressifs ou vulnérables selon une échelle d'évaluation reconnue (en présence et au téléphone)
- Analyser les situations à risque, déterminer les actions attendues et reconnaître les impacts d'une intervention tardive ou inadéquate
- Comprendre et appliquer les principes d'intervention des équipes afin d'assurer un soutien adéquat, sans vous substituer à leur rôle
- Adopter une posture de leadership sécurisant et bienveillant pour soutenir votre équipe face aux comportements agressifs ou vulnérables
- Mettre en place des pratiques préventives et proactives pour identifier les risques, adapter l'environnement de travail et réduire l'exposition du personnel
- Accompagner les membres de votre équipe avant, pendant et après un incident, sans vous substituer à leur intervention
- Assurer le signalement adéquat des événements, respecter les obligations légales et administratives (LATMP) et ajuster les mesures pour prévenir la récurrence
- Orienter les employés exposés vers les ressources de soutien appropriées

CONTENU

Comprendre, se positionner et décider (3 heures)

- Cadre légal en SST et responsabilité du gestionnaire (diligence raisonnable, imputabilité)
- Rôles et responsabilités des différents acteurs
- Compréhension des comportements agressifs et de leur escalade
- Distinction entre colère, agressivité, violence et vulnérabilité
- Analyse des situations à risque à l'aide d'une échelle des comportements
- Application de la politique de non-tolérance à la violence

Gestionnaires : accompagnez votre équipe face aux comportements agressifs ou vulnérables de la clientèle



Plan de formation

- Mesures d'intervention possibles (incluant les recours appropriés)
- Posture du gestionnaire : présence, cohérence, autorité et communication
- Introduction à des outils d'auto-positionnement en gestion de comportements agressifs ou vulnérables

Exercer un leadership sécurisant et bienveillant et soutenir durablement (3 heures)

- Leadership sécurisant et rôle du gestionnaire dans la prévention
- Mise en place de pratiques favorisant un climat de sécurité psychologique
- Identification et analyse des facteurs de risque liés à la clientèle
- Adaptation de l'environnement physique et organisationnel
- Intervention avant, pendant et après un incident
- Accompagnement des employés sans se substituer à leur rôle
- Notions de premiers soins psychologiques
- Reconnaissance des signes de détresse psychologique et orientation vers les ressources appropriées
- Signalement des événements et respect des obligations administratives et légales
- Intégration des apprentissages et engagement d'application terrain