

LA PRISE EN CHARGE DES ÉVÉNEMENTS VIOLENTS EN MILIEU DE TRAVAIL DANS LES RAPPORTS AVEC LA CLIENTÈLE

20-21 NOVEMBRE 2023



De plus en plus d'employés ou de gestionnaires risquent de se retrouver face à un individu insatisfait ou frustré d'une décision ou d'un geste posé à son égard. Les changements vécus dans nos organisations, les coupures de services, les bouleversements au niveau du personnel nous permettent d'estimer que les événements de violence au travail n'auront pas tendance à diminuer, au contraire.

Il est difficile de définir statistiquement le niveau ou le nombre d'événements violents vécus à ce jour dans les établissements. Phénomène relativement nouveau, peu d'organisation se sont dotées de système de déclaration ou d'information sur ce qui se passe chez eux. Il n'en demeure pas moins que pour pouvoir en parler et les prendre en charge, il faut pouvoir dire : « Oui, ça existe! ».



**VIRTUEL
ZOOM**

Même si les différents intervenants du domaine de la santé et de la sécurité du travail s'entendent sur le fait qu'un événement violent peut être aussi un accident du travail, il faut procéder à son analyse dans son ensemble. Les conséquences ne sont pas toujours visibles, n'apparaissent pas nécessairement dans les minutes qui suivent et font plus souvent appel à des remises en question au niveau de l'organisation.



DURÉE

2 heures / jour
8h30 à 10h30

Alors, comment prendre en charge ces événements lorsqu'ils se produisent dans notre milieu de travail ?



FORMATRICE

Esther Thibault
Conseillère en prévention
Vice-Présidente AQHSST



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

12 novembre 2023

Inscription



Formation 4 heures

Catégorie

Coût

Membre AQHSST Individuel ou chercheur

100 \$

Membre AQHSST Employeur

115 \$

Membre AQHSST Étudiant

55

Non-membre de l'AQHSST ou public

165 \$

OBJECTIFS

Les objectifs de la formation sont :

1. Sensibiliser les différents intervenants de santé et de sécurité à l'importance de la prise en charge des événements violents en milieu de travail.
2. Se familiariser aux différentes étapes de la prise en charge de ce type d'événements dans leur milieu de travail.
3. Être en mesure d'établir un programme de prévention des événements violents en milieu de travail dans le cadre des relations avec la clientèle.
4. Assurer un suivi et une prise en charge adéquate de ce genre d'événement.

CONTENUS

1. Introduction
2. Qu'est-ce que la violence en milieu de travail?
3. Pourquoi s'intéresser à un événement violent?
4. Faire un diagnostic?
5. Établir des mesures de prévention pertinentes
6. Et la victime maintenant?
7. Comment faire évoluer nos organisations