

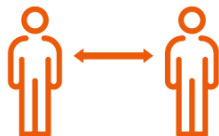
## Prévention des crises d'agressivité



### Prévoir, évaluer et se protéger



- Maintenez une **attitude calme**
- Ne pas faire de demande à la personne en crise (ex. : calmez-vous, baissez le ton)
- L'encourager à s'exprimer si possible (pacification)



- En présence d'une personne agressive, maintenir une **distance sécuritaire**
- Restez vigilant et attentif aux signes d'agressivité (ex. : geste, langage, attitude) et garder un contact visuel, si possible
- Limiter les contacts physiques avec une personne agressive
- Si la personne manifeste son refus, s'interroger sur la poursuite de l'intervention



- Observer l'**environnement**
- Retirer tout objet à risque (ex. : arme potentielle, projectiles)
- Dégager l'espace et éviter l'encombrement
- Repérer les portes de sortie et s'en rapprocher si possible



- Utilisez les moyens de **communication** en place (ex. : radio émetteur, cellulaire)
- Planifier chaque intervention que l'utilisateur soit connu ou non pour des comportements d'agressivité
- Demander l'aide de vos collègues
- Communiquer toute problématique à la personne responsable



- Suivre la **procédure** en gestion de l'agressivité adaptée à votre milieu
- Utiliser toutes les interventions de type « pacification », l'intervention physique est utilisée en dernier recours
- Prioriser votre protection, en cas de danger imminent, se réfugier dans un endroit sécuritaire et appeler les secours



- Porter les **équipements nécessaires et recommandés** (ex. : radio émetteurs, bouton de sécurité, gant, manchon, lunette)

Prévenir  
Accompagner  
Prendre soin

N'oubliez pas de déclarer tout événement accidentel ou toute situation dangereuse en remplissant le formulaire prévu à cet effet. Pour communiquer avec l'équipe de prévention : [prevention.sst.drhcj.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:prevention.sst.drhcj.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca)

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
du Bas-Saint-Laurent

Québec

