



*« Intervention  
face  
aux comportements agressifs »*

PHOTO

APSAM  
2003-2004

Nous tenons à remercier les personnes suivantes qui, par leurs connaissances et leur expérience, ont permis d'orienter la formation selon les besoins du milieu.

**Stéphane Boyer**, secrétaire du comité santé-sécurité, CSN  
**Claudine Chiasson**, superviseure, Direction de l'exploitation  
**Silvana Cutrone**, conseillère en gestion des ressources humaines  
**Mario Genest**, président du comité santé sécurité, CSN  
**Pierre Lavoie**, superviseur coordonnateur, Direction de l'exploitation  
**Sylvie Voyer**, conseillère en développement organisationnel et dotation

En collaboration avec<sup>1</sup> :

**Michèle Bérubé**, conseillère santé et sécurité, APSAM  
**Marc Drouin**, conseiller à l'APSAM  
**Michel Kane**, agent de recherche, direction de la Santé publique  
**Mario Marchand**, agent de recherche, direction de la Santé publique  
**Alain Langlois**, directeur général de l'APSAM  
**Colette Verret**, formatrice à l'APSAM  
**Réjean Simard**, lieutenant policier, Ville de Laval  
**Sylvain Yelle**, chef superviseur, Direction de l'exploitation

Les comédiens qui ont su par leurs talents donner du réalisme aux scénarios qui vous seront présentés en session de formation :

**Réal Godin**  
**Gaétan Fortin**  
**Hélène Lacroix**  
**Sylvain Cormier**  
**Patrice Courchesne**  
**Nicolas Houle**  
**Sophie Lessard**  
**Claudine Chiasson**

Un merci spécial aux onze chauffeurs et aux 4 superviseurs qui ont accepté de faire connaître leurs points de vue lors d'entrevues individuelles.

---

<sup>1</sup> Monsieur Alain Comtois, superviseur, Direction de l'exploitation et madame Mélanie Bisson, conseillère en gestion des ressources humaines ont aussi collaboré au projet de formation.

Nous tenons à remercier les personnes suivantes qui, par leurs connaissances, leur expérience et leurs suggestions ont validé la formation en acceptant de faire partie d'un groupe pilote.

**Beauchesne, Richard (659)**

**Bélanger, Pierre (704)**

**Boilard, Alain (658)**

**Bray, Michel (503)**

**Chartier, Michel (419)**

**Clermont, Guy (599)**

**Cormier, Sylvain (786)**

**Courchesne, Patrice (820)**

**Dufort, Mario (498)**

**Fortin, Gaétan (467)**

**Gascon, Marie-Line (856)**

**Godin, Réal (264)**

**Gravel, Jacques (345)**

**Lalonde, Pierre (386)**

**Martin, Pierre (825)**

**Pétroff, Gilles (624)**

**St-Denis, Marcel (501)**

**Toutant, Dominic (561)**

**Trudel, Camille (420)**

**Vézina, Anik (790)**

## Mot de la Direction de l'exploitation

Par cette formation que vous suivez aujourd'hui, nous espérons que vous en sortirez mieux outillé pour faire face à des situations parfois difficiles avec la clientèle. Composer avec des comportements agressifs fait en effet partie de la réalité du chauffeur à bord de son véhicule. Sensible aux préoccupations exprimées par les chauffeurs, la STL a mandaté l'APSAM afin d'élaborer un programme de formation sur les comportements agressifs et de prévenir des incidents avec la clientèle.

De plus, avec vos représentants en santé et sécurité au travail, nous avons procédé à l'adaptation et à l'enrichissement du contenu de la formation afin que celle-ci soit représentative de l'environnement de travail des chauffeurs de la STL.

C'est donc avec enthousiasme que nous vous invitons à suivre cette formation qui, nous le croyons, contribuera à vous orienter et à vous appuyer dans l'exercice de votre travail. Le temps et les efforts consacrés à la préparation de ce programme, jumelés à votre participation active, feront de cette formation un succès assuré.

Bonne formation

**Pierre Pelletier**

Directeur de l'Exploitation



## Mot du syndicat

Chers membres,

Compte tenu d'une situation importante qui nécessitait une intervention urgente à la suite de nombreux accidents de travail, nous avons travaillé paritairement avec l'employeur et ensuite avec l'APSAM (Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail secteur affaires municipales) pour vous offrir cette formation que nous trouvons très pertinente et adéquate. Cette formation vise à enrayer au maximum toutes les possibilités de conflits qui ont des répercussions majeures sur nos vies.

Nous vous encourageons à participer avec le plus grand intérêt à cette formation pour en retirer tous les effets bénéfiques possibles.

Syndicalement,

*Mario Genest*

Président du Comité Santé Sécurité des chauffeurs de la STL

## Mot de l'APSAM

Je m'adresse avec grand plaisir au personnel concerné par une formation visant à mieux transiger avec des comportements agressifs. De nos jours, les superviseurs et les chauffeurs sont souvent confrontés à des usagers qui expriment leur mécontentement d'une façon agressive, voir même violente.

L'APSAM, de concert avec les représentants patronaux et syndicaux, a donc développé une formation adaptée à ce que vous vivez. Cette activité de formation, en plus de vous faire connaître certains outils pouvant vous servir lors d'éventuelles situations, vous permettra d'exprimer ouvertement les expériences vécues.

J'aimerais remercier les parties patronale et syndicale de leur étroite collaboration qui démontre une fois de plus qu'il est possible et essentiel d'œuvrer paritairement.

À tous les superviseurs et à tous les chauffeurs, merci de votre confiance et bonne formation.

*Alain Langlois*

Directeur général



# Table des matières

<b>1. LES OBJECTIFS</b> .....	<b>5</b>
1.1 Objectif général.....	5
1.2 Objectifs spécifiques .....	5
1.3 Programme des journées .....	5
<b>2. MODULE 1 : PRÉVENIR</b> .....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
2.1 Théorie des deux mondes.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2.2 Non-verbal .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2.3 Espace vital .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2.4 Indices de contrôle...ou de dérapage .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2.5 L'échelle de l'irritation à la violence .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2.6 L'Approche ÉRIC .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2.7 Le harcèlement.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2.8 Indices de violence potentielle .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<b>3. MODULE 2 : TRANSIGER</b> .....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
3.1 Procédure d'intervention auprès des usagers en défaut .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
3.2 Le rôle du chauffeur et la procédure .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
3.3 Le rôle du superviseur et la procédure .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<b>4. STRATÉGIES DE COMMUNICATION FACE À UNE PERSONNE AGRESSIVE</b> .....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
4.1 Les comportements qui suscitent des réactions défensives.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.2 Stratégies de protection .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.3 Comment réagir à une situation d'agressivité? .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<b>5. MODULE 3 : MAINTENIR LE BIEN-ÊTRE DU CHAUFFEUR ..</b>	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
5.1 Stress .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
5.2 Modèle de la pression .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
5.3 Récupération après une relation conflictuelle .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<b>6. ANNEXES</b> .....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
6.1 Échelles de l'irritation à la violence.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
6.2 Scénarios du vidéo .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
6.3 Situations d'agressivité .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

Note : Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et seulement dans le but d'alléger le texte.

# 1. LES OBJECTIFS

## 1.1 Objectif général

Les chauffeurs et les superviseurs doivent être aptes à déceler les comportements potentiellement agressifs, à appliquer des moyens concrets pour éviter la violence, à composer avec la violence, si c'est le cas, et à gérer leurs émotions s'ils sont victimes d'agressions pour réduire les conséquences néfastes post-événementielles.

## 1.2 Objectifs spécifiques

À la fin de cette formation, les superviseurs et les chauffeurs seront en mesure de(d') :

- identifier comment ils perçoivent leur rôle ;
- reconnaître l'importance du langage non verbal dans la communication;
- déceler rapidement les indices de violence potentielle;
- identifier et comprendre leurs modes personnels de réaction en regard des comportements agressifs des gens à partir du modèle ReGain;
- distinguer les notions de violence et d'agressivité;
- identifier et gérer ses zones de confort et d'inconfort;
- s'approprier les situations à risques et identifier des moyens pour y faire face;
- augmenter son sentiment de compétence personnelle en lien avec leur réalité quotidienne;
- appliquer des approches de communication susceptibles de prévenir ou de diminuer l'agressivité et de prévenir la violence;
- se familiariser aux procédures d'intervention de la STL en cas d'agression.

## 1.3 Programme des journées

### Jour 1

#### Matinée

Mots de bienvenue de la part de la Direction et de la partie syndicale et mise en contexte de la formation

Présentation des objectifs (règles du jeu, attentes)

#### Module 1 : Prévenir

Capsules théoriques :

- Théorie des deux mondes
- Émotion versus rationnel
- Événement, interprétation et émotion
- Exercice sur les croyances en regard du rôle de chauffeur
- Le non-verbal
- L'espace vital
- Brise-glace

Capsules théorique et pratique sur l'échelle de l'irritation à la violence

## **Après-midi**

Profil ReGain

Identification de ses modes personnels de réactions en regard des comportements agressifs

## **Évaluation de la journée**

## **Jour 2**

### **Matinée**

Retour sur la journée

### **Module 2 : Transiger face aux comportements agressifs**

Théorie et pratique : mise en commun des expériences de violence, définitions et appropriation du concept

(échelle de l'irritation **à la violence...**)

Approche ÉRIC : (écoute, reformulation, interrogation et confirmation)

Zone de confort et d'inconfort (Jeu des lumières)

Vidéos : mise en commun et pratique des stratégies d'intervention (modèle ReGain, échelle de violence)

### **Après-midi**

Liste des situations qui restent à traiter (perception, liquide biologique, crachat et seringue)

Stratégies de protection personnelles

Procédure d'intervention en cas d'agression

### **Module 3 : Maintenir le bien-être du chauffeur**

Stress

Filage, élastique, thermomètre

Modèle de la pression

Récupération après une relation conflictuelle

## **Évaluation des deux journées de formation**