



Inscription au Scan agressivité

Prénom :

Nom :

Adresse e-mail :

Secteur (1 ou plus) :

- Etablissements et services d'éducation et d'hébergement fédéraux et bicommunautaires (CP 319.00)
- Hôpitaux privés (CP 330.01.10)
- Personnes âgées (CP 330.01.20)
- Initiatives d'habitations protégées (CP 330.01.51-52)
- Maisons médicales (CP 330.01.53-54)
- Services de Sang de la Croix-Rouge (330.01.55)
- Etablissements et services de santé bicommunautaires (CP 330.02)
- Etablissements et services de santé résiduaux (CP 330.04)
- Auxiliaire du Non-Marchand (CP 337)
- Autres

Quel·le est votre rôle/fonction au sein de l'organisation ?

Cochez la réponse qui convient. Plusieurs options possibles :

- Direction
- Supérieur·e (coordinateur·rice d'équipe, chef·fe de service, éducateur·rice principal·e, chef·fe de groupe, responsable, etc.)
- Personne clé dans la politique de gestion des comportement déplacés et agressifs (coach « agressivité », coordinateur·rice de la qualité, personne de confiance, conseiller·ère en prévention, conseiller·ère en sécurité, formateur·rice interne, membre de l'équipe d'intervention ou de prise en charge, etc.)
- Personnel soignant (infirmier·ère, aide-soignant·e, médecin, etc.)
- Personnel d'accompagnement (coordinateur·rice de la qualité, psychologue, kinésithérapeute, ergothérapeute, assistant·e social·e, consultant·e, etc.)
- Personnel éducatif (éducateur·rice, animateur·rice, professeur·e, formateur·rice, etc.)
- Personnel administratif (accueil, secrétariat, réception, etc.)
- Personnel logistique et technique (entretien, chauffeur de bus, etc.)
- Stagiaire
- Bénévole
- Bénéficiaire/patient·e/utilisateur·rice/élève
- Autre, à préciser :



Thème 1 : Politique et organisation

Ci-dessous figurent diverses affirmations. Cochez celles qui s'appliquent à votre organisation.

1. L'actuelle politique de gestion des comportements déplacés et agressifs se compose des éléments suivants :

- Une définition d'un comportement déplacé et agressif
- Une vision sur la prévention et la maîtrise des comportements déplacés et agressifs
- Une approche pour le traitement ou l'accompagnement (gestion de l'agressivité en lien avec une maladie, etc.)
- Une analyse des risques: signalement des environnements de travail potentiellement dangereux, ainsi que des missions et moments qui impliquent un risque
- Les objectifs de la politique de prévention et/ou de gestion des comportements déplacés et agressifs
- Des mesures de précaution et de sécurité
- La formation des collaborateur·rice·s
- Un code de conduite
- Un règlement d'ordre intérieur
- Une procédure de réaction à un comportement déplacé et agressif
- Une procédure de signalement et de suivi des incidents
- Une procédure d'analyse systématique des incidents
- Une procédure de prise en charge et de suivi des collaborateur·rice·s après un incident
- Une procédure de réparation
- Des mesures pour l'agresseur·se
- Je ne connais aucun plan politique de gestion des comportements déplacés et agressifs ou je ne connais pas la réponse

2. Les personnes/entités suivantes portent une attention constante à la prévention/maîtrise effective des incidents :

- La direction
- Les personnes clés dans la politique de gestion des comportements déplacés et agressifs (coach « agressivité », formateur·rice·s internes, conseiller·ère en prévention, personnes de confiance, coordinateur·rice de la qualité, etc.)
- La concertation avec les bénéficiaires
- Les supérieur·e·s
- Les collaborateur·rice·s
- Je ne sais pas

3. Le sentiment de sécurité et d'exposition à un comportement déplacé et agressif des collaborateur·rice·s est analysé par les moyens suivants :

- Un système de signalement et d'enregistrement des incidents
- Un inventaire, une analyse et une évaluation des risques
- Des entretiens individuels après des perturbations suite à un incident
- Des entretiens en cas de départ
- Des réunions de travail/d'équipe
- Des entretiens d'évaluation
- Des enquêtes, notamment de satisfaction, auprès des collaborateur·rice·s
- Autre, à préciser :
- Je ne sais pas



4. L'organisation a désigné un·e responsable concernant les comportements déplacés et agressifs. Son rôle est défini dans une description de fonction et de mission.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Thème 2 : Mise en œuvre

Ci-dessous figurent cinq questions sur la procédure et les directives pour une réaction adaptée en cas d'incidents

5. Les personnes suivantes connaissant la procédure et les directives pour une réaction à un comportement déplacé et agressif :

- Tou·te·s les supérieur·e·s
- La majorité des supérieur·e·s hiérarchiques
- Personne ou presque personne parmi les supérieur·e·s hiérarchiques
- Tou·te·s les collaborateur·rice·s
- La majorité des collaborateur·rice·s
- Personne ou presque personne parmi les collaborateur·rice·s
- Personne, nous n'en avons pas
- Je ne sais pas

6. La procédure et les directives pour une réaction à un comportement déplacé et agressif sont faciles à trouver et à consulter.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

7. La procédure et les directives mentionnent les comportements qui sont acceptables ou non au sein de notre organisation.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

8. La réaction aux comportements déplacés et agressifs est conforme aux procédures et directives.

- Toujours
- Souvent
- Rarement
- Jamais
- Je ne sais pas

8.a Expliquez les raisons pour lesquelles la procédure et les directives ne sont pas systématiquement appliquées au sein de votre organisation (cette question s'affiche automatiquement pour les réponses « Souvent » à « Jamais ») :

- Les collaborateur·rice·s ne savent pas comment ils·elles peuvent et/ou doivent réagir
- Notre organisation ne les met pas en avant, ou pas assez
- Dans certaines situations, il faut qu'il y ait davantage de collaborateur·rice·s présents pour pouvoir suivre correctement la procédure et les directives lors de l'incident



- Dans l'agitation du quotidien, nous les oublions parfois ou les négligeons par manque de temps
- La procédure et les directives ne sont pas adaptées à la pratique
- Nous n'avons pas de procédure ni de directives pour réagir à un comportement déplacé et agressif
- Autre, à préciser :
- Je ne sais pas

9. Des actions sont mises en place pour encourager une réaction conforme à la procédure et aux directives en cas de comportement déplacé et agressif.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

9.a Indiquez de quelles actions il s'agit (*cette question s'affiche automatiquement pour la réponse « Oui » à la question 9*) :

- Intersivision
- Observation ou autres moyens structurés de s'évaluer mutuellement
- Lors de la discussion de suivi des incidents, nous vérifions si la procédure et les directives ont été respectées
- Nous évaluons et adaptons la procédure et les directives régulièrement, notamment après les incidents
- Autre, à préciser :
- Je ne sais pas

9.b Indiquez les raisons pour lesquelles l'organisation n'entreprend aucune action pour encourager le respect de la procédure et des directives (*cette question s'affiche automatiquement pour la réponse « Non » à la question 9*) :

- On les oublie. Après la diffusion de la procédure et des directives, plus aucune attention ne leur est accordée
- Le temps manque
- Autre, à préciser :
- Je ne sais pas

Ci-dessous figurent six questions sur le signalement et l'enregistrement des incidents

10. Il y a un système de signalement et d'enregistrement.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

11. Nous avons une idée claire des incidents que nous devons signaler.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

12. Évaluez le pourcentage d'incidents qui sont signalés :

- 0 – 20 %



- 21 – 40 %
- 41 – 60 %
- 61 – 80 %
- 81 – 100 %

12.a Vous estimez que ce pourcentage se situe entre 0 % et 80 %. Indiquez pourquoi, selon vous, les incidents ne sont pas systématiquement signalés (cette question s'affiche automatiquement pour les réponses entre 0 et 80 % à la question 12) :

- Seules les agressions physiques graves sont signalées
- Le signalement des incidents moins physiques suscite des discussions sur ce qui vaut la peine d'être signalé ou non
- Les collaborateur·rice·s estiment que ce genre de comportements fait partie du travail
- Cela prend trop de temps
- Le·la supérieur·e hiérarchique n'incite pas à signaler les incidents
- Cela n'a pas de sens, l'organisation n'en fait de toute façon rien
- Autre, à préciser :
- Je ne sais pas

13. Il y a des actions pour encourager les personnes à signaler les incidents.

- Oui, nous passons en revue tous les signalements lors d'une réunion d'équipe
- Oui, le·la supérieur·e demande après chaque incident si un signalement a été fait
- Oui, nous parlons régulièrement de l'utilité et de la nécessité de signaler les incidents
- Oui, à savoir : ...
- Non
- Je ne sais pas

13.a Indiquez pourquoi, selon vous, il n'y a aucune action, ou trop peu, pour encourager le signalement des incidents (cette question s'affiche automatiquement pour la réponse « Non » à la question 13) :

- Mon organisation y attache peu d'importance
- Le signalement ne bénéficie d'aucune attention pendant l'exécution des tâches
- Je ne sais pas
- Autre, à préciser :

14. Les incidents sont analysés au niveau du service et/ou de l'équipe.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

15. Il y a des accords sur la manière dont nous enregistrons les incidents.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Ci-dessous figurent trois questions relatives aux mesures prises pour la personne à l'origine de l'incident

16. Au sein de notre organisation, il y a suffisamment de mesures disciplinaires et formatives pour les personnes à l'origine d'incidents :

- Donner un avertissement



- Imposer une pause
- Infliger une sanction
- Imposer des mesures de restriction de la liberté
- Imposer une interdiction de se rendre sur le terrain
- Interrompre les services/soins
- Faire une déclaration/déposition à la police
- Porter plainte à la police
- Réclamer l'indemnisation des dommages à la personne à l'origine de l'incident
- Je ne sais pas

17. Les mesures précitées sont enregistrées.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

18. Il y a des accords de collaboration avec des partenaires importants : autres organisations de soin, police, services psychiatriques, etc.

- Oui, à savoir :
- Non
- Je ne sais pas

Ci-dessous figurent trois questions sur la prise en charge et le suivi

19. La procédure pour la prise en charge et le suivi est connue des personnes suivantes :

- Tou-te-s les supérieur-e-s
- La majorité des supérieur-e-s
- Personne ou presque personne parmi les supérieur-e-s
- Tou-te-s les collaborateur-ric-e-s
- La majorité des collaborateur-ric-e-s
- Personne ou presque personne parmi les collaborateur-ric-e-s
- Personne, nous n'en avons pas
- Je ne sais pas

20. La prise en charge et le suivi respectent cette procédure.

- Toujours
- Le plus souvent
- Rarement
- Jamais
- Je ne sais pas

20.a Expliquez pourquoi vous estimez que la prise en charge et le suivi ne respectent pas toujours, voire jamais la procédure (cette question s'affiche automatiquement pour les réponses « Le plus souvent », « Rarement » et « Jamais » à la question 20) :

- Dans l'agitation du quotidien, nous l'oublions parfois ou la négligeons par manque de temps
- Les collaborateur-ric-e-s ne savent pas très bien comment agir après un incident
- Notre organisation n'encourage pas ou pas assez le respect des procédures
- Dans certaines situations, il faut qu'il y ait davantage de collaborateur-ric-e-s présents pour pouvoir suivre correctement la procédure lors de l'incident
- La procédure n'est pas adaptée à la pratique
- Nous n'avons pas de procédure sur la prise en charge et le suivi
- Autre, à préciser :



- Je ne sais pas

21) Il y a des accords de collaboration avec des partenaires importants pour la prise en charge et le suivi: aide aux victimes, thérapeutes externes, service de médiation, etc.

- Oui, à savoir :
- Non
- Je ne sais pas

Ci-dessous figurent deux questions sur la procédure de réparation du dommage relationnel

22) La procédure et les directives sur la réparation sont connues des personnes suivantes :

- Tou·te·s les supérieur·e·s
- La majorité des supérieur·e·s
- Personne ou presque personne parmi les supérieur·e·s
- Tou·te·s les collaborateur·rice·s
- La majorité des collaborateur·rice·s
- Personne ou presque personne parmi les collaborateur·rice·s
- Personne, nous n'en avons pas
- Je ne sais pas

23) Nous appliquons la procédure et les directives pour parvenir à une réparation.

- Toujours
- Le plus souvent
- Rarement
- Jamais
- Je ne sais pas

23a) Expliquez pourquoi vous estimez que la réparation ne respecte pas toujours, voire jamais la procédure (cette question s'affiche automatiquement pour les réponses « Le plus souvent », « Rarement » et « Jamais » à la question 23) :

- Dans l'agitation du quotidien, nous l'oublions parfois ou la négligeons par manque de temps
- Notre organisation n'encourage pas ou pas assez le respect des procédures
- Les collaborateur·rice·s et supérieur·e·s ne savent pas très bien ce qu'ils·elles doivent faire après un incident pour gérer la réparation
- Dans certaines situations, il faut qu'il y ait davantage de collaborateur·rice·s présents pour pouvoir suivre correctement la procédure lors de l'incident
- La procédure n'est pas adaptée à la pratique
- Nous n'avons pas de procédure de réparation
- Autre, à préciser :
- Je ne sais pas

Ci-dessous figurent six questions sur la formation. Pour cette partie, il vaut mieux vous renseigner auprès de vos collègues et/ou chercher des informations dans les évaluations des formations

24. Les collaborateur·rice·s qui sont d'une manière ou d'une autre confronté·e·s à un comportement déplacé et agressif dans leur travail suivent une formation sur ce thème.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas



25. Les personnes ci-après reçoivent une formation sur la marche à suivre pour signaler, identifier et gérer un comportement déplacé et agressif :

- Les supérieur·e·s
- Les collaborateur·rice·s
- Personne
- Je ne sais pas

26. Cette formation répond bien aux besoins des personnes suivantes (d'après les évaluations ou les questions posées aux participant·e·s) :

- Les supérieur·e·s
- Les collaborateur·rice·s
- Personne
- Je ne sais pas

27. Après la formation, des démarches sont mises en place pour s'assurer que le·la participant·e mettent en pratique les connaissances et compétences acquises par les moyens suivants :

- Convenir d'une période pour exercer les nouvelles compétences au travail, puis les évaluer
- Organiser des entretiens individuels/en équipe d'évaluation et de coaching pour fournir les encouragements, le suivi, le feed-back et l'appui requis dans l'application des nouvelles compétences
- Adapter la vision personnelle, les procédures et les directives après la formation
- Organiser des sessions de recyclage ou des sessions de suivi
- Autre, à préciser :
- Il n'y a rien de tel
- Je ne sais pas

28. Les nouveaux·elles collaborateur·rice·s sont informé·e·s de la vision, de la politique et des mesures de gestion des comportements déplacés et agressifs :

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

29. Les nouveaux·elles collaborateur·rice·s reçoivent une formation sur la marche à suivre pour signaler, identifier et gérer un comportement déplacé et agressif

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Thème 3 : Ancrage

30. Les objectifs fixés par la politique de gestion des comportements déplacés et agressifs sont systématiquement évalués.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas



31. Les enregistrements d'incidents sont analysés au niveau de l'organisation et utilisés pour élaborer des plans d'amélioration.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

32. Les résultats et conclusions de cette analyse sont communiqués au personnel.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

33. Un groupe de travail ou une personne a été formellement désigné-e pour assurer le suivi de la politique et des mesures de prévention et de gestion des comportements déplacés et agressifs (coach « agressivité », conseiller-ère en prévention, membre de la direction, etc.).

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

34. Savoir gérer un comportement déplacé et agressif fait partie de la description de fonction et de mission des personnes suivantes :

- Les supérieur-e-s
- Les collaborateur-ric-e-s
- Je ne sais pas

35. La prévention et la gestion des comportements déplacés et agressifs font d'ores et déjà partie intégrante des entretiens d'évaluation, des réunions de service, du CPPT et/ou des réunions d'équipe.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

36. La prévention et la gestion des comportements déplacés et agressifs font d'ores et déjà partie intégrante de la procédure d'accueil des personnes suivantes :

- Tou-te-s les nouveaux-elles collaborateur-ric-e-s
- La majorité des nouveaux-elles collaborateur-ric-e-s
- Une partie des nouveaux-elles collaborateur-ric-e-s, à savoir :
- Personne parmi les nouveaux-elles collaborateur-ric-e-s
- Je ne sais pas

Remarques et suggestions
