**PROCÉDURE DE DEMANDE D’AIDE**

Afin d’offrir un service de qualité à sa clientèle, tout en assurant un environnement de travail sécuritaire pour son personnel, le Service de garde éducatif (SDGÉ) *(nom du SDGÉ)* a mis en place la présente procédure. Elle vise une action rapide lors d’un besoin d’aide, **peu importe la situation d’urgence.**

*Modifier cet exemple d’une méthode de demande d’aide en urgence selon les moyens utilisés*: émetteur-récepteur (*walkie-talkie*), bouton d’alerte, etc.

**Système de demande d’aide**

****Le téléphone de chaque local comporte un bouton d’urgence. Ce **bouton** est situésur la droite, dans le bas de l’écran. **En cas d’urgence, appuyer sur le bouton et non dans l’écran.**

|  |
| --- |
| Exemples de situation pouvant nécessiter l’activation du bouton d’urgence |
| * Besoin de réaliser une intervention individuelle immédiate et importante avec un enfant en évitant de laisser le groupe sans surveillance
 |
| * Besoin d’intervenir lors d’un incident qui monopolise l’attention de l’éducatrice (vomissure, diarrhée, blessure)
 |
| * Personne ayant un comportement agressif ou présentant un danger dans le local
 |
| * Besoin d’être remplacée rapidement pour urgence (situation grave qui ne peut attendre)
 |

**PROCÉDURE**

**ÉTAPE 1 : DÉCLENCHEMENT DU BOUTON D’URGENCE**

* Pour un besoin d’aide en urgence, c’est-à-dire une aide immédiate qui ne peut attendre, appuyer sur le **bouton urgence** du téléphone du local (sans soulever le combiné et sans devoir parler)
* Un enregistrement diffuse un message d’urgence aux personnes en soutienet indique le local d’où la demande d’aide est lancée
* Ce message passe par-dessus toute action en cours au téléphone des personnes en soutien

**ÉTAPE 2 : RÉPONSE À LA DEMANDE D’AIDE**

* Lorsqu’une employée appuie sur le bouton d’urgence, un message de demande d’aide est diffusé dans le haut-parleur du téléphone des personnes identifiées en soutien
* Ce message passe par-dessus toute action en cours au téléphone. Si la ligne est déjà occupée, l’interlocuteur est automatiquement mis en attente et le message est diffusé dans le haut-parleur
* Appuyer « libérer » (ou raccrocher) pour reprendre l’appel en cours et y mettre fin rapidement
* Toutes les personnes qui reçoivent ce message doivent se rendre immédiatement sur place afin de venir en aide à l’employée qui a lancé la demande
* Ces personnes s’assurent d’apporter l’aide nécessaire selon la procédure de prévention et d’intervention de crise de l’établissement
* Une des personnes, selon l’ordre préétabli, reste dans le local pour porter assistance à l’employée à l’origine de la demande d’aide. Les autres peuvent retourner à leurs occupations

*(Indiquer l’ordre des personnes en soutien)*

* + Éducatrice spécialisée
	+ Directrice d’installation
	+ Éducatrice ou aide disponible qui n’a pas la charge d’un groupe
	+ Directrice générale
	+ Adjointe administrative
	+ Etc.
* Lorsque la situation revient sous contrôle et que le risque pour la sécurité est diminué ou éliminé, la personne en soutien peut retourner à ses activités

**ÉTAPE 3 : SUIVI**

* Une déclaration d’événement accidentel ou de situation à risque est complétée dans les 24 h suivant la demande d’aide
* Une analyse de l’événement est réalisée par le comité de santé et de sécurité du travail et des mesures préventives sont proposées pour éviter qu’une situation similaire se reproduise

**VÉRIFICATION DU SYSTÈME D’APPEL D’AIDE**

Le système de demande d’aide est vérifié (*Indiquer la fréquence*), par *(Indiquer la personne responsable de la vérification)*, afin de valider son bon fonctionnement en tout temps.

S’assurer que toute nouvelle employée et le personnel de remplacementconnaissent la procédure de demande d’aide ainsi que la procédure de prévention et d’intervention de crise.

**SUIVI**

La compilation des données liées aux demandes d’aide d’urgence permet de brosser le portrait de l’exposition des travailleuses aux situations où leur sécurité ou celle d’autres personnes est menacée. De plus, ces données deviennent des indicateurs de suivi qui reflètent le niveau de sécurité du personnel et l’amélioration des pratiques.

* Types de demande
	+ Nombre de demandes
	+ Etc.