

YP1

Les facteurs qui semblent influencer le choix d'une formation

- Coût
- Durée
- Accessibilité
- Objectifs
- Efficacité

3

Colloque ASSTSAS

Les besoins seront influencés

- Type d'installation
- Programme
- Service
- Rôle du travailleur

4

Colloque ASSTSAS

Diapositive 3

YP1 Accessibilité aux formateurs ou se doter de formateurs
Yves Proulx; 2016-02-25

Analyse des besoins

- Exposition aux risques
- Activités, interactions et contacts du travailleur avec les clients
- Besoins organisationnels
- Aide et ressources disponibles
- Rôles du personnel lors des situations de violence

5

Analyse des besoins : exposition aux risques

NIVEAUX DE RISQUES SELON LA FRÉQUENCE ET LA GRAVITÉ DES AGRESSIONS

	ALTERATION VERBALE MINEURE	AGRESSION VERBALE	MENACE, INTIMIDATION	AGRESSION PHYSIQUE MINEURE	AGRESSION PHYSIQUE MODERÉE À GRAVE, MENACE DE MORT	ASSAUT EXTRÊMEMENT GRAVE	ATTAQUE EXCEPTIONNELLE
1 FOIS/SEMAINE							
1 FOIS/MOIS							
2 FOIS/ANNÉE							
1 FOIS/ANNÉE							
TOUS LES 5 ANS							
TOUS LES 20 ANS							
TOUS LES 40 ANS OU MOINS SOUVENT							

NIVEAU FAIBLE
NIVEAU ÉLEVÉ

6

Analyse des besoins : activités, interactions et contacts du travailleur avec les clients



7

Colloque ASSTSAS

Analyse des besoins : rôle du travailleur

Prévention à la source

- Connaissances de base et compétences
 - Posséder les connaissances cliniques spécifiques à la mission


8

Colloque ASSTSAS

**Analyse des besoins :
Besoins organisationnels
Aide et ressources disponibles**

- Les besoins seront influencés par :
 - le type d'installation
 - le programme
 - le service
 - le rôle du travailleur
- Fournir un sentiment de sécurité et un environnement sécuritaire
 - Caractéristiques de la situation de travail :
 - l'environnement
 - l'aide et les ressources disponibles


9

 Colloque ASSTSAS

**Analyse des besoins :
Besoins organisationnels
Aide et ressources disponibles**

- Retards potentiels lors des demandes d'aide
- Présence d'une équipe code blanc
- Renfort de la part d'autres employés
 - Présence ou aide
- Isolement géographique ou physique
- ...

10

 Colloque ASSTSAS

Analyse des besoins : Rôles du personnel lors des situations de violence

Protection

Désamorçage
(éviter l'escalade)

Gestion verbale
de la crise

Gestion physique
de la crise

11

Colloque ASSTSAS

Analyse des besoins : Rôles du personnel lors des situations de violence

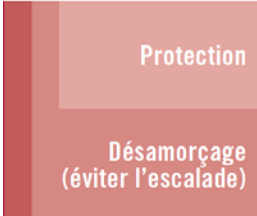
Protection

- Sensibiliser aux risques et aux **principes de sécurité de base** en présence de clients difficiles
- **Reconnaître des signes précurseurs** de la violence
- Connaître des trucs et astuces pour **savoir comment réagir**

12

Colloque ASSTSAS

Analyse des besoins : Rôles du personnel lors des situations de violence

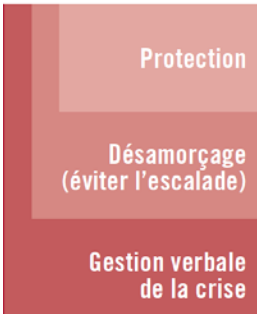


- Appliquer des principes de sécurité
- Apprécier les signes précurseurs de la violence chez une personne
- Appliquer des **règles de désamorçage**
- Appliquer des principes de la relation d'aide
- Utiliser la **pacification de crise** et des **interventions verbales**

13

Colloque ASSTSAS

Analyse des besoins : Rôles du personnel lors des situations de violence




- Appliquer des principes de sécurité
- Évaluer la situation de travail
- Apprécier les signes précurseurs de la violence chez une personne
- **Évaluer le potentiel de dangerosité d'une situation**
- Appliquer des règles de désamorçage
- Appliquer des principes de la relation d'aide
- Utiliser la pacification de crise et des interventions verbales et psychologiques
- Utiliser des **techniques d'esquive et de dégagement**
- Faire un **retour post-événement**

14

Colloque ASSTSAS

Analyse des besoins : Rôles du personnel lors des situations de violence



- Appliquer des principes de sécurité
- Évaluer la situation de travail
- Apprécier les signes précurseurs de la violence chez une personne
- Évaluer le potentiel de dangerosité d'une situation
- Appliquer des règles de désamorçage
- Appliquer des principes de la relation d'aide
- Utiliser la pacification de crise et des interventions verbales et psychologiques
- Utiliser des **techniques** d'esquive, de dégagement et de **contrôle physique**
- **Appliquer les principes d'intervention d'équipe**
- Faire un retour post-événement

15

Colloque ASSTSAS

Analyse des besoins : Rôles du personnel lors des situations de violence



- Avoir des connaissances sur les **aspects légaux de l'utilisation de la force**
- Appliquer des **principes avancés** en intervention d'équipe
- Appliquer des **techniques avancées** de contrôle physique
- Savoir utiliser le matériel de contention ou **des mesures restrictives particulières**
- (Protocole et utilisation d'écran de protection)
- (Protocole et utilisation de menottes)

16

Colloque ASSTSAS

VIOLENCE AU TRAVAIL		CHOISIR UNE FORMATION POUR LE PERSONNEL SELON LE NIVEAU D'INTERVENTION ET LE CONTEXTE DE TRAVAIL		
NIVEAUX DE RÉPONSE ATTENDUS	RÔLES ET EXPOSITION DES EMPLOYÉS	TYPES DE FORMATION SUGGÉRÉS	COMPÉTENCES ATTENDUES	FORMATIONS DE L'ASSTSAS*
Prévention à la source	Employés dans des secteurs à risque, selon le milieu (ex. intervenant en psychiatrie, toxicomanie, CC, CSDETS, OCSJ)	Notions de base en psychiatrie Notions de base en toxicomanie Théorie de l'attachement (CC) Approche multimodale (CSDETS) Approche relationnelle de soins ASST (psychiatrie)	Faciliter les connaissances cliniques spécifiques à la mission	Coûtes du CDP // CAP-01 // ASST
Protection	Tous les employés Employés exposés à de la violence à faible intensité et faible probabilité. Ils visent la sécurité de tous dans un contexte de service à la clientèle. Ils ne sont pas nécessairement impliqués dans les soins directs du client, mais peuvent reconnaître certains signes et réagir et faire appel à un collègue pour assurer leur sécurité et celle des autres (ex. personnel administratif, contacts d'arrêt, bénévoles, préparé à l'intervention malgré le manque de formation technique)	Orientation de l'employé Information/actualisation // Présentation, conférence // Guide // Webinaire	Connaître les mesures et les procédures de sécurité en place Sensibiliser son équipe et ses principes de sécurité de base en présence de clients difficiles // Signaler un incident au service de 911 // Reconnaître des signes précurseurs de la violence // Connaître des lieux et personnes pour signaler un incident	Webinaires - Contenu Mise à jour actualisée avec des profils spéciaux
Désamorçage (éviter l'escalade)	Travailleurs exposés à de la violence faible à modérée et ayant besoin d'habiletés préventives pour réagir en sécurité et éviter l'escalade. Ils visent la sécurité sans être responsables de maintenir le contrôle de la situation. Ils doivent savoir quand et à qui demander de l'aide (ex. techniciens du centre de présoins, autres professionnels de soins (dentistes, techniciens en radiologie, infirmiers au centre d'hémodialyse...), agent de sécurité sans mandat d'intervention physique, intervenant en centre communautaire)	Formation qui intègre des éléments de prévention et d'intervention verbale de base lors de situations d'agressivité afin de savoir réagir adéquatement et éviter de provoquer l'escalade. Elle n'inclut pas le recours aux mesures restrictives et de contrôle	Appliquer des principes de sécurité // Apprendre les signes précurseurs de la violence chez une personne // Appliquer des règles de désamorçage // Appliquer des principes de la relation d'aide // Utiliser la planification de crise et des interventions verbales	Planification de crise Mise à jour actualisée
Gestion verbale de la crise	Travailleurs exposés régulièrement à de la violence modérée à parfois élevée ayant besoin d'habiletés et de modes d'intervention pour assurer leur sécurité. Ils ont une responsabilité dans le maintien du contrôle et dans la gestion de la situation. Ils utilisent l'intervention verbale pour faire cesser la crise et peuvent utiliser des méthodes de protection physique. Ils n'ont pas à recourir aux mesures restrictives de contrôle (ex. : manipulateur en soins CC, certains professionnels de soins (travailleurs sociaux, psychiatrie...), agent de sécurité en CCSC, intervenant en centre communautaire, intervenant en soins à domicile)	Formation incluant tous les aspects importants pour la gestion verbale/psychologique d'une crise de violence. Elle n'inclut pas le recours aux mesures restrictives et de contrôle. Elle doit intégrer la planification, des outils pour la gestion de la sécurité en situation d'agressivité ainsi qu'un retour post-incident	Appliquer des principes de sécurité // Évaluer la situation de travail // Apprendre les signes précurseurs de la violence chez une personne // Évaluer le potentiel de dangerosité d'une situation // Appliquer des règles de désamorçage // Appliquer des principes de la relation d'aide // Utiliser la planification de crise et des interventions verbales et psychologiques // Utiliser des techniques d'écoute et de dialogue // Faire un retour post-incident	Déjà dans le contenu
Gestion physique de la crise	Travailleurs exposés régulièrement à de la violence élevée à parfois grave ayant besoin d'habiletés et de modes d'intervention pour assurer leur sécurité. Ils ont une responsabilité dans le maintien du contrôle et dans la gestion de la situation. Ils utilisent toutes les méthodes d'intervention disponibles, incluant le recours aux mesures restrictives et de contrôle. Ils peuvent intervenir en équipe (ex. : préparé aux interventions, intervenant à l'urgence en psychiatrie, agent de sécurité avec mandat d'intervention, membre de l'équipe de soins à domicile)	Formation incluant tous les aspects importants de la gestion de crise de violence. Elle comprend les interventions verbales/psychologiques jusqu'aux interventions de contrôle physique en équipe. Elle doit intégrer la planification, des outils pour la gestion de la sécurité en situation d'agressivité ainsi qu'un retour post-incident	Appliquer des principes de sécurité // Évaluer la situation de travail // Apprendre les signes précurseurs de la violence chez une personne // Évaluer le potentiel de dangerosité d'une situation // Appliquer des règles de désamorçage // Appliquer des principes de la relation d'aide // Utiliser la planification de crise et des interventions verbales et psychologiques // Utiliser des techniques d'écoute, de dialogue et de contrôle physique // Appliquer les principes d'intervention d'équipe // Faire un retour post-incident	Déjà dans le contenu
	Travailleurs les plus exposés à intervenir dans les situations de violence ou dont le mandat et les tâches nécessitent une plus grande expertise en intervention d'équipe et dans l'application des mesures restrictives et de contrôle ou à cause de certaines exigences des milieux de soins (ex. : membres de l'équipe de soins à domicile, agent de sécurité en CC, intervenant en soins à domicile, membre d'un CSDETS ou agent de sécurité en CCSC ayant une expertise en intervention physique)	Formation axée sur l'intervention d'équipe et sur l'application des mesures restrictives de contrôle // Formation sur l'utilisation d'équipements de protection et de dispositifs de contrôle spécifiques (ex. : manchettes, armes de protection) // (Prévalence et utilisation de matériel)	Avoir des connaissances sur les aspects légaux de l'utilisation de la force // Appliquer des principes axés sur l'intervention d'équipe // Appliquer des techniques avancées de contrôle physique // Savoir utiliser le matériel de contention ou des mesures restrictives particulières // (Prévalence et utilisation d'armes de protection) // (Prévalence et utilisation de matériel)	Formation sur mesure

Critères dans votre choix

Approche pédagogique

- **Information :**
 - orientation
 - séance d'information
 - guides et brochures
- **Expertise – conseils :**
 - rôles-conseils / discussion sur vos pratiques, procédures, etc.
- **Formation :**
 - cours magistraux
 - ateliers
 - discussion, mise en situation et exercices pratiques
 - ...

Critères dans votre choix

Contenu orienté vers :

- le développement de l'intervention clinique auprès du patient
- l'emphase sur la sécurité du client
- l'emphase sur la sécurité du travailleur
- l'outils, concepts, exemples applicables à la réalité des travailleurs
- Favorise l'intervention la moins intrusive et risquée pour le client et la plus sécuritaire pour l'intervenant

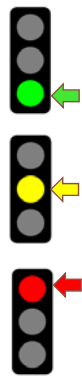
19

Colloque ASSTSAS

Acceptable légalement

Modes d'arrêts d'agir

- **Restriction gestuelle**
 - Immobilisation des membres en respectant le sens naturel des articulations
- **Soumission par la douleur**
 - Contrôle articulaire ou point de pression exercé pour obtenir une soumission à un ordre
- **Dysfonction motrice temporaire**
 - Frappe puissante à main nue ou avec une arme intermédiaire pour immobiliser un individu



20

© Robert Arbour - CEGEP de Trois-Rivières

Colloque ASSTSAS

Rappel

- Dans notre continuum de moyens à mettre en place en situation d'agressivité :
 - ≠ autodéfense
 - la prise en charge et l'intervention physique doivent être un soin
 - ≠ punition ; ≠ vengeance ; ≠ gagner
 - la formation devrait nous y préparer
- Faire l'équilibre entre les soins et la sécurité

21

Colloque ASSTSAS

Avantages

- Fournir un langage commun
- Valeurs et principes communs
- ↓ Accidents / incidents
- ↑ Confiance
- ↓ Improvisation
- ↑ Professionnalisme
- ...

22

Colloque ASSTSAS

Avoir des attentes réalistes avec les moyens mis en place

- Il n'y a pas une formation unique qui répond aux besoins de tous !
- Les problèmes d'agressions ne peuvent pas tous être résolus par quelques heures de formation !
- Les gens formés ne pourront pas résoudre toutes les situations en sécurité !
- Une équipe de code blanc ne peut pas résoudre tous vos problèmes !
- Même si les employés sont formés, il est possible qu'on vous interpelle encore concernant des problèmes avec la gestion de l'agressivité.

23

 Colloque ASSTSAS

La suite...

- Miser sur la prévention
- Prévoir des activités de mise à jour
- Faire des pratiques
- Faire des retours post-événement
- Miser sur l'enquête et l'analyse des accidents (EAEA)
- Développer ses formateurs internes
-

24

 Colloque ASSTSAS

