

Vers une prise en charge locale de la prévention en SST



Anne-Marie Ouellet Toth

Agente de gestion du personnel, Service de santé, sécurité et mieux-être au travail,
Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest
anne-marie.ouellet_toth.ciasssmo16@ssss.gouv.qc.ca

Débuté en 2018, notre projet paritaire visait à augmenter la prise en charge de la prévention dans les résidences à assistance continue (RAC) du programme spécialisé en trouble du comportement (TC) et trouble grave du comportement (TGC). Cette année, nous avons diffusé deux capsules formatives d'une durée d'une heure au personnel du réseau de la santé et des services sociaux.

L'ensemble du projet est le fruit d'un partenariat soutenu avec le sous-comité paritaire pour les RAC, impliquant des gestionnaires du programme TC-TGC, les représentants syndicaux CSN-Estrie, SCFP, APTS et FIQ et quelques travailleurs. Le sous-comité paritaire RAC a été guidé par Julie Bastien, conseillère à l'ASSTSAS, et piloté par le Service de santé, sécurité et mieux-être au travail du CISSS de la Montérégie-Ouest. Nous nous sommes alliés à des partenaires dans le réseau de la santé et des services sociaux afin de faire valider le contenu, particulièrement le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et des partenaires externes, tels que la Formation continue partagée du MSSS et la firme Pardeux, pour la création du visuel web.

De nouveaux outils

Nous avons créé de nouveaux outils de formation adaptés aux difficultés de libération des employés en leur permettant l'accès à du contenu en ligne. Disponibles sur la plateforme d'Environnement numérique d'apprentissage, nos formations font état des rôles et responsabilités des différents acteurs en SST, de l'importance de déclarer les événements accidentels et les situations à risque, particulièrement les micro-agressions. Basées sur une formation de l'ASSTSAS¹, nos formations expliquent aussi le processus d'enquête et analyse d'un événement accidentel en vue d'obtenir de meilleures mesures correctives et préventives.

Nous devons agir en amont en favorisant la déclaration des micro-agressions afin d'éviter les blessures chez nos travailleurs.

Finalement, nous avons développé un aide-décisionnel face à une situation potentielle de violence ainsi qu'un aide-mémoire présentant les stratégies de prévention, de protection et d'intervention à mettre en place afin d'adopter un comportement sécuritaire en situation de violence avec la clientèle TC-TGC. Toutefois, l'aide-décisionnel a été pensé afin d'être applicable dans tout type de situation de violence. Une grande partie des stratégies proposées dans l'aide-mémoire l'est aussi. Il suffit de remplacer les stratégies dites « clinico-sécuritaires » par celles devant être utilisées en fonction de la clientèle ciblée.

Qu'est-ce qu'une micro-agression ?

Selon la définition de l'ASSTSAS, c'est un geste de violence à fréquence élevée avec une gravité de faible à modérée.

Ce sont tous ces « passés-proches » survenus avant qu'une personne soit blessée gravement. Par exemple, quand un usager égratigne un travailleur à plusieurs reprises durant un soin de proximité.

Les formations

La formation *Déclarer, c'est prévenir !* s'adresse aux travailleurs du réseau et comporte trois modules.

1. Déclaration des événements accidentels et des situations à risque, notamment les micro-agressions
2. Processus d'enquête et analyse d'un événement accidentel
3. Aide-décisionnel face à une situation potentielle de violence

La formation *Gestionnaire, leader de la prévention* s'adresse aux gestionnaires et comporte trois modules.

1. Rôle et responsabilités en SST
2. De la prévention à la déclaration des événements
3. L'enquête et analyse d'un événement accidentel (incluant un aide-mémoire sur le processus)

POUR CONSULTER LES FORMATIONS

Rendez-vous sur le site
<https://fcp.rtss.qc.ca/ena-login/index.html>.

Une fois connecté, suivez les instructions indiquées sur la page d'accueil et recherchez le numéro de formation suivant :

**FORMATION #2842
DÉCLARER, C'EST PRÉVENIR !**

**FORMATION #3229
GESTIONNAIRE,
LEADER DE LA PRÉVENTION**

Pourquoi déclarer ?

Les événements suivant des manifestations de violence de la part de clientèle sont en constante augmentation dans le réseau. Nous devons donc considérer la situation et prendre les mesures pour contrôler et réduire le risque, puisqu'il est difficile d'éliminer le danger à la source. En effet, une manifestation de violence est parfois imprévisible et intrinsèque à l'individu devant nous, qu'il soit un client, un usager ou un accompagnateur.

Les conséquences de ces manifestations de violence sont physiques, mais se transforment souvent en problèmes de santé psychologique, ce qui crée un obstacle additionnel au retour au travail ainsi que des délais supplémentaires dans la guérison des personnes blessées. De plus en plus de limitations fonctionnelles temporaires et permanentes liées au travail avec une clientèle agressive sont émises. Il y a donc moins de travailleurs disponibles pour œuvrer auprès de cette clientèle. Par ailleurs, les effets se font aussi sentir sur la rétention du personnel, la stabilisation des équipes et la motivation des troupes. C'est pourquoi nous devons agir



La déclaration est primordiale pour agir en prévention.

en amont en favorisant la déclaration des micro-agressions afin d'éviter les blessures chez nos travailleurs.

Nos espérances pour l'avenir

Un an après l'implantation des outils, nous visons une augmentation de 25 % des déclarations pour les événements sans perte de temps, les « passés-proches » et les situations à risque en lien avec les événements de violence de la part de la clientèle. Nous visons aussi une diminution de 10 % des accidents avec perte de temps.

En intégrant les formations en ligne au processus d'accueil des nouveaux employés et des gestionnaires, nous favorisons la continuité dans la diffusion. De plus, des capsules SST et des notes de service seront diffusées périodiquement. L'intégration de l'aide-décisionnel face à une situation potentielle de violence par les spécialistes cliniques permettra d'ajuster les stratégies d'intervention tout en prenant en charge la sécurité du personnel. L'aide-mémoire pour les stratégies de prévention, de protection et d'intervention sera, quant à lui, un outil pour le gestionnaire lors du processus d'enquête et analyse d'un événement accidentel.

Ces outils doivent être affichés et utilisés au quotidien. De cette façon, les employés seront plus confiants dans leurs interventions, ce qui aura des répercussions positives sur le sentiment de sécurité et sur la sécurité réelle dans le milieu. Au final, le tout aura un impact sur la santé physique et psychologique de notre personnel lors de situations de violence. En parallèle, il est primordial que le gestionnaire de l'équipe ne banalise pas les micro-agressions. Sans quoi, aucun des outils ici présentés ne sera utile à long terme. ■

RÉFÉRENCE

1. ASSTSAS. *Enquête et analyse d'un événement accidentel*. Formation.

INFORMATION

Pour du soutien en prévention de la violence, contactez jbastien@asstsas.qc.ca.