




**Prévenir les CAP dans les RI et les RPA**

Josianne Brouillard et Jocelyne Dubé, conseillères

20 mars 2018



**Plan**

---

## Plan

---

- Présentation de l'ASSTSAS et des conseillères
- Les risques pour la SST en hébergement (RPA, RI, CHSLD)
- Qu'est-ce qu'un comportement agressif et perturbateur (CAP) ?
- Les dangers reliés à un CAP
- Les moyens de prévention
- Les responsabilités légales
- Descriptif de la formation « Gestion préventive des CAP »
- Période de questions

ASSTSAS

3

## Qui êtes-vous ?

---

Faites-vous partie d'une mutuelle de prévention ?

ASSTSAS

4



## Présentation de l'ASSTSAS et des conseillères

---

### Portrait de votre association sectorielle paritaire

---

L'ASSTSAS se consacre exclusivement à la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.



- Créée en 1979 en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (SST), l'ASSTSAS est un organisme sans but lucratif.
- Son financement provient de la cotisation perçue auprès de tous les employeurs du secteur de la santé et des services sociaux par la CNESST.

C'est pourquoi la plupart de ses produits et services sont gratuits pour sa clientèle ou disponibles à un prix compétitif !

## Notre clientèle, partout au Québec

- Établissements publics et privés du secteur de la santé et des services sociaux
- Groupes communautaires
- Centres de la petite enfance et garderies
- Services préhospitaliers
- Cliniques médicales
- Cliniques dentaires
- Résidences pour personnes âgées



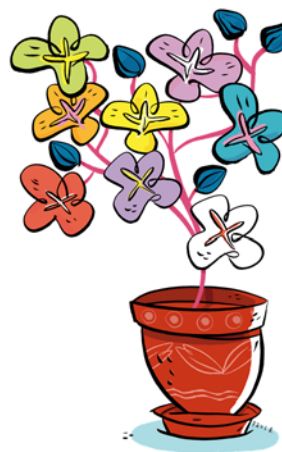
300 000 travailleurs et cadres  
Un conseiller attribué à chacun  
des établissements

7

ASSTSAS

## Nos valeurs

- Amélioration continue
- Transfert des acquis
- Partenariat
- Paritarisme
- Approche globale
- Engagement
- Innovation



8

ASSTSAS

## Conseil et assistance technique

- Solutions à des risques physiques, chimiques, biologiques, mécaniques, ergonomiques et psychologiques
- Mise en place et développement des comités paritaires de SST
- Organisation des activités de prévention
- Programmes de prévention des TMS, des infections, des agressions, etc.
- Aménagements et équipements pour la clientèle obèse
- Prévention en milieu d'hébergement et de soins de longue durée
- Manipulation des médicaments dangereux
- Soutien lors de rénovation et de construction (programme PARC)

ASSTSAS

9

## Formations

3

modes d'accès

- **Régionales :** à Montréal, à Québec ou en région (sur demande), selon un calendrier préétabli
- **En établissement :** directement dans votre établissement à la suite d'une demande paritaire à l'ASSTSAS
- **Par webinaire :** en direct sur Internet selon un calendrier préétabli (possibilité de revoir l'enregistrement)

ASSTSAS

10

## Formations

+ de **45** cours

- Santé psychologique au travail
- PDSB
- Approche relationnelle de soins
- Oméga
- Cadenassage
- Enquête et analyse d'accidents
- Prévention des risques en hygiène et salubrité
- Sécurité dans les travaux d'amiante
- SIMDUT
- Webinaires

ASSTSAS

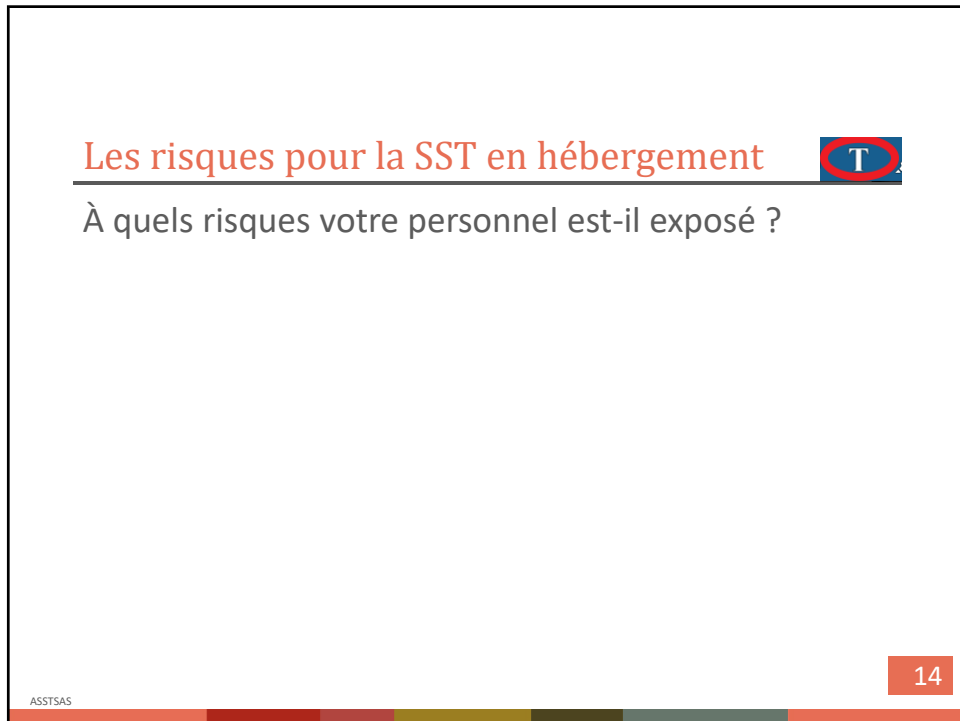
11

## Information

- [asstsas.qc.ca](http://asstsas.qc.ca)
  - Téléchargement gratuit des publications, dossiers thématiques, calendrier des formations, liens utiles, etc.
- *OP (Objectif prévention) et Sans pépins*
  - Articles de référence, projets réalisés dans les établissements, nouveautés en SST, etc.
- *ASSTSAS INFOS*
  - Bulletin électronique (Abonnement gratuit)
- Centre de références et de documentation
  - Réponse personnalisée à vos besoins d'information en SST : [info@asstsas.qc.ca](mailto:info@asstsas.qc.ca)

ASSTSAS

12



## Les risques pour la SST en hébergement

---

- À quels risques votre personnel est-il exposé ?
  - Efforts excessifs
  - Postures contraignantes
  - Réactions du corps
  - Agressions physiques et verbales (se faire mordre, insulter, frapper)
  - Chutes et glissades
  - Contacts avec des liquides biologiques
  - Maladies infectieuses
  - Etc.

15

ASSTSAS

## Comment réduire les risques

---

- Formation PDSB
- Aménagement des espaces de vie et de travail
- Inspections et entretien préventif
- Achat d'équipements
- Etc.
  
- Et aussi... la formation « Gestion préventive des comportements agressifs et perturbateurs »

16

ASSTSAS



## Qu'est-ce qu'un comportement agressif ou perturbateur (CAP) ?

### Définition d'un comportement agressif ou perturbateur (CAP)

- Comportement ou attitude dont l'expression est dérangeante, perturbatrice ou dangereuse pour la personne hébergée ou pour autrui (ex. : le travailleur).
- Comportement ou attitude fréquemment observés au cours d'une démence occasionnée par la maladie d'Alzheimer et par la plupart des maladies apparentées.

## Exemples de CAP rapportés par les soignantes

Selon vous, quels sont les CAP fréquemment vécus par les soignantes ?

- A. Le résident s'oppose agressivement aux soins d'hygiène que je lui prodigue (pousser, frapper)
- B. Le résident n'arrête pas de crier
- C. Le résident tente de toucher mes seins
- D. Le résident me pince ou m'égratigne la peau
- E. Le résident me blâme sans cesse et menace de porter plainte contre moi
- F. Toutes ces réponses

ASSTSAS

19

## Les dangers liés à un CAP

## Les conséquences d'un CAP

---

Les risques de lésions professionnelles associées à un CAP peuvent être de nature

- Physique (être frappé, poussé...) ou
- Psychologique (insultes, peur, sentiment d'insécurité, sentiment d'incompétence...)

21

ASSTSAS

## Situations à risque

---



Selon vous, quelles sont les activités (tâches) pour lesquelles le personnel est exposé à un plus grand risque de CAP ?

22

ASSTSAS

## Situations à risque

---

Selon vous, quelles sont les activités pour lesquelles le personnel est exposé à un plus grand risque de CAP ?

1. Soin d'hygiène
2. Accompagnement à la marche
3. Activité de loisir
4. Toute situation de proximité avec le résident

23

ASSTSAS

## Déclaration de ce type d'événement accidentel

---

Les événements accidentels liés à la violence sont souvent sous-déclarés par le personnel soignant.

- Il craint d'être jugé (concernant l'approche avec le résident)
- Il craint des représailles
- Il considère que ces événements font partie du travail

La travailleuse peut aussi, d'elle-même, conclure qu'elle n'a pas eu la bonne approche ou qu'elle n'a pas su prévenir l'événement. Elle préfère alors ne pas en parler.

24

ASSTSAS

## Les moyens de prévention

### L'approche globale comme référence lors de l'enquête et l'analyse d'un CAP

#### Approche globale de la situation de travail



#### Notion de « système »

- Le comportement d'une personne est influencé par plusieurs facteurs.
- Pour comprendre un comportement, il faut jeter un regard « global » sur la situation de travail ou sur le milieu de vie.

26

ASSTSAS

## Comment prévenir un CAP ?

---

- Obtenir de l'information sur le client, ses besoins, ses préférences, son histoire de vie (consulter la famille)
- Pratiquer la diversion
- S'assurer d'avoir un plan d'intervention à jour et le communiquer aux préposés aux bénéficiaires (PAB)
- Privilégier une approche sécuritaire (intervenir en douceur, établir un contact visuel, communiquer ce que l'on fait étape par étape, conserver une distance sécuritaire, maintenir la communication, favoriser un environnement paisible)
- Communiquer aux autres (collègues, gestionnaires) les situations à risque survenues ou potentielles

27

ASSTSAS

## Les responsabilités légales

---

## Obligations légales de l'employeur

---

La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) mentionne que l'employeur doit

- Voir à ce que l'organisation du travail et les méthodes de travail utilisées soient sécuritaires (art 51.3)
- Informer, former, entraîner et offrir une supervision appropriée (art 51.9)
- Offrir des équipements et un aménagement de façon à assurer la protection du travailleur (art 51.1)

ASSTSAS

29

## Obligations légales du travailleur

---

La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) mentionne que le travailleur doit

- Protéger sa santé, sa sécurité et son intégrité (art. 49.2).
- Protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique des autres personnes présentes sur le lieu de travail (art. 49.3).
- Procéder à l'identification et à l'élimination des risques (art. 49.5).

ASSTSAS

30

## La SST, une responsabilité partagée

---

- Quelles sont vos responsabilités en prévention à titre d'employeur ?
- Quel est le rôle du CISSS ou du CIUSSS à l'égard de vos politiques, procédures et règles de santé et de sécurité au travail ?

31

ASSTSAS

## Descriptif de la formation

---

Gestion préventive des comportements agressifs et perturbateurs



## Contenu de la formation Gestion des CAP

---

- La définition d'un CAP
- Des exemples de CAP
- Les effets d'un CAP sur la santé et la sécurité
- Les principes de base pour assurer sa sécurité
- Les obligations légales
- L'approche globale pour identifier et analyser les dangers
- Visionnement d'un CAP que subit une soignante lors d'un soin
- Les repères pour protéger sa santé psychologique et sa sécurité physique
- L'approche de base et les stratégies de prévention complémentaires
- Des études de cas

33

ASSTSAS

## Déroulement de la formation Gestion des CAP

---

- Envoi d'une demande paritaire à l'ASSTSAS
- Évaluation des besoins par le conseiller
- Durée : 3,5 h
- Coût : 400 \$
- Lieu de la formation : dans vos locaux
- Nb de participants : 15 maximum

34

ASSTSAS



Pour obtenir nos services

Visitez notre site  
[asstsas.qc.ca](http://asstsas.qc.ca)

Communiquez avec votre conseiller attitré  
[asstsas.qc.ca/  
asstsas/notre-equipe.html](http://asstsas.qc.ca/asstsas/notre-equipe.html)

Adressez-nous une demande paritaire  
[info@asstsas.qc.ca](mailto:info@asstsas.qc.ca)

ASSTSAS

36

The diagram consists of two orange rounded rectangular boxes at the top, connected by a horizontal line. The left box contains the contact information for Josianne Brouillard, and the right box contains the contact information for Jocelyne DUBÉ. Below these boxes, there are three columns of text representing service locations: Montréal, Québec, and En ligne. Each column contains the address, phone numbers, and website information for that location.

<b>Josianne Brouillard</b> Conseillère jbrouillard@asstsas.qc.ca Tél. 514 253-6871, poste 247	<b>Jocelyne DUBÉ</b> Conseillère jdube@asstsas.qc.ca Tél. : 514 253-6871, poste 227	
<b>Montréal</b>	<b>Québec</b>	<b>En ligne</b>
5100, rue Sherbrooke Est, Bureau 950 Montréal, H1V 3R9 Tél. : 514 253-6871 ou 1 800 361-4528	260, boul. Langelier Québec, G1K 5N1 Tél. : 418 523-7780 ou 1 800 361-4528	asstsas.qc.ca