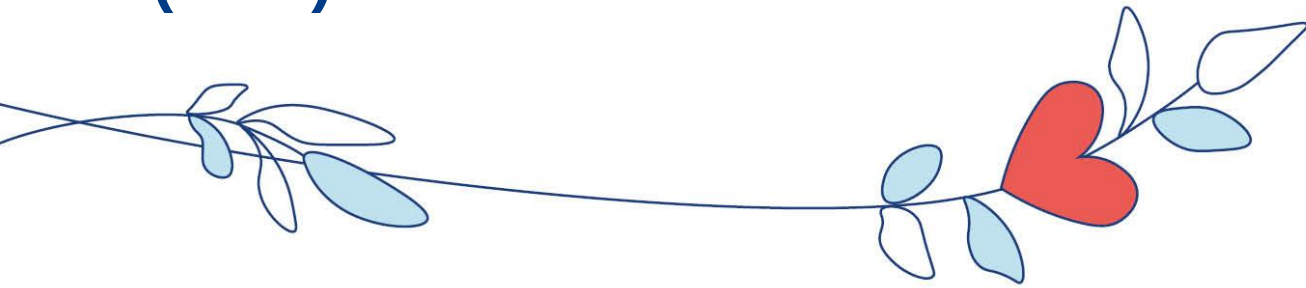
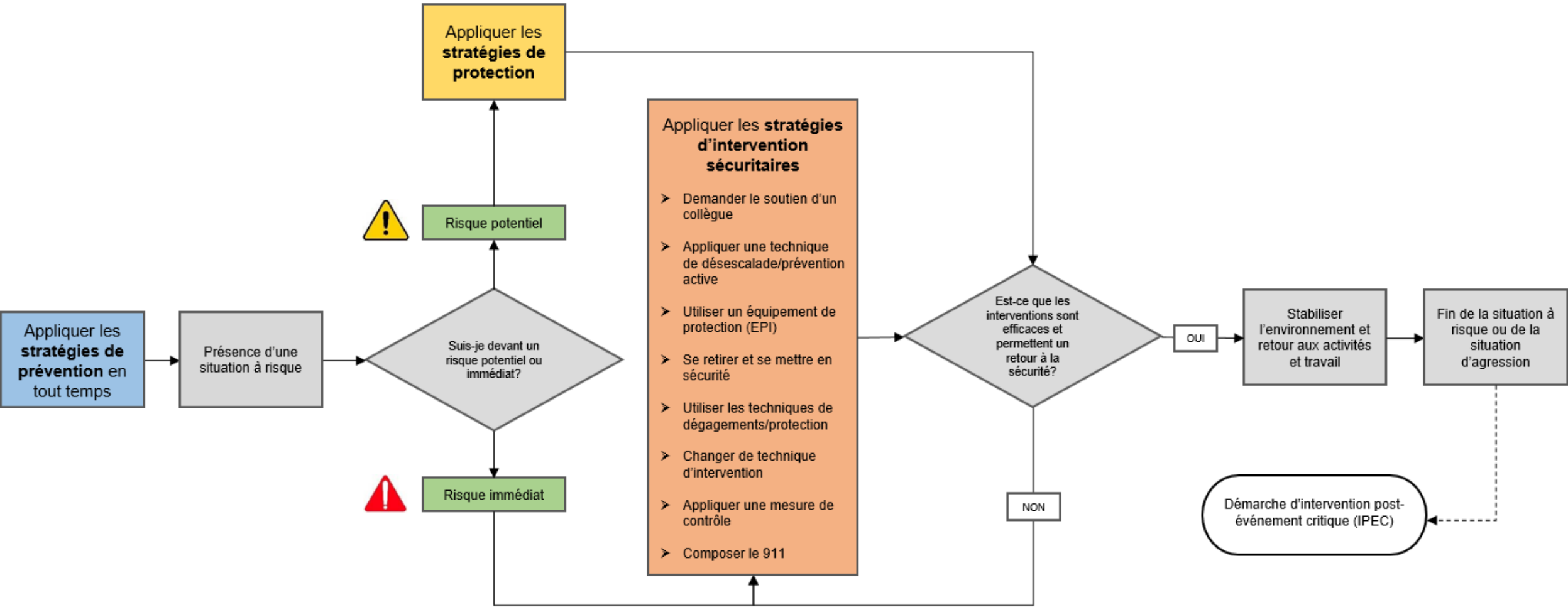


AIDE À LA DÉCISION FACE À UNE SITUATION À RISQUE OU UNE SITUATION D'AGRESSION

**Direction des programmes Déficiences
(DPD)**



Aide décisionnel face à une situation à risque ou une situation d'agression



Aide à la décision face à une situation à risque ou une situation d'agression
Inspiré de : La formation continue partagée « Déclarer, c'est prévenir! »

Gestion d’une situation à risque ou d’une situation d’agression

Aide décisionnel face à une situation potentielle de violence

Les travailleurs en TC-TGC œuvrent dans un milieu où le risque d’agression physique, verbale et non-verbale est omniprésent. Ces situations génèrent des impacts sur le plan physique et psychologique du travailleur, ainsi que sur l’entièreté de l’équipe.

L’outil d’aide décisionnel face à une situation de violence facilitera votre prise de décision lors d’une situation potentielle de violence, face aux meilleures stratégies à appliquer permettant un retour à la sécurité.

L’intervenant doit identifier à quel type de risque il est confronté, soit un **risque potentiel** ou un **risque immédiat** :

Risque potentiel	Risque immédiat
Le risque potentiel représente une situation où l’escalade de la violence est possible; Par exemple : 1. Un usager à qui l’on doit annoncer que sa visite familiale ou sortie est annulée; 2. Un enjeu dans l’environnement : panne d’électricité, porte aimant non fonctionnelle; 3. Un usager en douleur; 4. Un enjeu lors d’un transport : trafic, élément déclencheur; 5. Un enjeu avec les EPI : absence, bris 6. Présence de facteurs contributeurs ou déclencheurs de comportements agressifs 7. Etc.	Le risque immédiat est présent lorsqu’il y a un danger imminent pour le travailleur ou l’usager; Par exemple : 8. Un usager émet des menaces d’agression ou de mort; 9. Un usager qui lance des objets dirigés vers le travailleur; 10. Un usager qui tente d’agresser (frapper, mordre, agripper); 11. Tout autre type d’agression physique ou psychologique pouvant avoir des conséquences immédiates.

La sécurité de l’intervenant passe par trois types de stratégies (prévention, protection et intervention sécuritaire), découlant en quatre catégories :

1. L’organisation du travail, l’environnement et les équipements,
2. Les attitudes et comportements sécuritaires
3. L’équipe
4. L’usager.

Stratégies de prévention : stratégies de base applicables au quotidien visant à assurer la sécurité du travailleur et à prévenir une situation potentielle de comportement agressif.

Stratégies de protection : stratégies visant à protéger le travailleur avant d’intervenir dans une situation potentielle de comportement agressif.

Stratégies d’intervention sécuritaires: stratégies applicables par le travailleur visant à désamorcer la situation de comportement agressif.

STRATÉGIES DE PRÉVENTION (PRINCIPES DE BASE SST)
ORGANISATION DU TRAVAIL- ENVIRONNEMENT-ÉQUIPEMENTS
· Porter les vêtements adéquats (soulier fermé, antidérapant et sans talon, pas de bijoux, etc.). · Porter l'équipement protection individuelle si un risque est présent ou si obligatoire dans les mesures de protection indiquées dans la fiche de prévention active. · Porter les systèmes de communication (walkie-talkie, bouton panique, etc.). · S'assurer que l'environnement est sécuritaire afin d'éliminer les projectiles: - Garder l'endroit en ordre et propre; - Ranger le matériel à la fin de l'utilisation; - Barrer les portes et armoires tout de suite après l'utilisation. · Être conscient de <i>l'environnement physique</i> (objet à risque, espace restreint, emplacement des usagers, les portes de sortie). · Connaître l'emplacement et s'assurer du bon état des EPI, ballon de protection et systèmes de communications.
ATTITUDES ET COMPORTEMENTS SÉCURITAIRES
· Faites preuve de prudence et adaptez votre niveau de vigilance. · Être conscient de <i>son positionnement</i> dans l'espace (repérer les issues de sorties et les lieux de protection,). · Adoptez en tout temps une attitude préventive, une approche positive et relation d'aide (philosophie d'intervention). · Évaluer la collaboration de l'utilisateur avant et pendant toute interaction afin de maintenir la distance appropriée en fonction de la tâche: • La distance sécuritaire est de 6 pieds (2 mètres). Elle permet de voir l'utilisateur de la tête aux pieds, dont la tête et les épaules de l'utilisateur (triangle de l'utilisateur). La distance permet d'évaluer les signes de tension et de conserver une distance permettant un temps de réaction sécuritaire. • Lors d'un soin de proximité, il faut augmenter votre vigilance. Évaluer les aménagements à mettre en place afin d'assurer sa sécurité et demeurer, en tout temps, vigilant sur la collaboration de l'utilisateur durant le soin afin d'ajuster la distance sécuritaire au besoin. • Dès que des signes de tensions sont visibles, on doit réévaluer la nécessité de maintenir l'intervention (l'exigence). Souvent il est favorable de cesser temporairement la tâche, d'informer l'utilisateur que l'on poursuivra dans quelques minutes et de réévaluer les signes de tensions avant de se rapprocher. Se référer à l'aide décisionnel pour la suite. · Observez constamment le triangle (tête/épaule) de l'utilisateur et soyez attentif aux signes de tension
ÉQUIPE
· Prendre connaissance du rapport de changement de quart de travail (situation de travail : personne (travailleurs, usager, autre), environnement, temps, tâche, équipement et pratiques organisationnelles). · Prendre connaissance des dernières mises à jour (agenda/cahier de communication, etc.). · Aviser son équipe lors de déplacement, en soin de proximité, etc. Plan de match: En début de quart, ÉTABLIR un plan de match en attribuant les rôles de chacun dans la gestion de crise: ○ Intervenant Teams leader (l'intervenant en prise en charge de l'utilisateur ou en fonction de la prévention active si différente): ▪ Reconnaît la situation: analyse le type de risque; ▪ Plan d'action; ▪ Donne les directives; ▪ Communique avec les collègues ▪ Effectue une rétroaction sur la situation avec les membres de l'équipe concernés. Avant d'agir, se questionner si je suis la bonne personne pour intervenir: • Suis-je ciblée? • Ai-je assez de distance psychologique? • Ai-je les connaissances? ○ Intervenant backup (renfort) : Sécurise les lieux, libère les corridors, prépare la salle d'isolement, remplace le leader si requis ○ 3^e intervenant : Sécurise les autres usagers
AVEC L'USAGER
· Prendre connaissance de la fiche résumée de l'utilisateur : intérêts, forces, limites, stratégies d'interaction et déclencheurs. · Établir un premier contact avec chacun des usagers afin d'évaluer sa disponibilité et maintenir une relation bienveillante. · S'assurer de la disponibilité de l'utilisateur avant de diminuer la distance sécuritaire. · Utiliser un langage adapté (exemple : phrase courte et simple, voix neutre, support visuel si nécessaire). · Permettre le temps de traiter l'information (ex. avant de répéter la consigne ou d'en donner une nouvelle). · Connaître les méthodes de travail sécuritaires auprès de l'utilisateur: 1. Connaître ses aménagements préventifs; 2. Connaître sa grille de prévention active (échelle d'escalade); 3. Connaître ses stratégies d'accompagnement avant d'effectuer la tâche 4. Connaître sa programmation; · En tout temps : avant d'effectuer une tâche et pendant la tâche, évaluer la collaboration de l'utilisateur. Si non collaboratif (signes de tension ou risque de comportement agressif), offrir de l'aide; diminuer les exigences ou cesser la tâche/retirer la demande.

Si le travailleur se retrouve dans une situation où il y a un risque potentiel d'agression, il doit appliquer les **stratégies de protection** :

STRATÉGIES DE PROTECTION	
ORGANISATION DU TRAVAIL- ENVIRONNEMENT-ÉQUIPEMENTS	
• Réévaluer l'organisation du travail (ex. cesser la tâche, diminuer les exigences envers l'utilisateur, etc.) • Évaluer si l'environnement comporte des risques imminents et les retirer: objets dangereux ou pouvant être utilisé comme projectile. • Porter l'équipement de protection additionnel si requis • Inviter l'utilisateur à venir dans un lieu plus calme avec vous afin de poursuivre l'intervention et trouver des solutions ensemble (ex. sa chambre ou toute autre pièce) ou déplacer les autres usagers de l'environnement immédiat si nécessaire.	
ATTITUDES ET COMPORTEMENTS SÉCURITAIRES	
• Garder son calme et éviter toute menace; user d'un ton de voix bienveillant; miser sur l'accompagnement et la résolution de problème. • S'assurer d'être en sécurité : ○ Se positionner pour pouvoir quitter rapidement la pièce (issue de sortie et lieux de protection) ○ Prendre la position d'équilibre: genoux fléchis, positionnement de côté, regarder le triangle (tête-épaules de l'utilisateur) pour être prêt à agir ○ S'assurer d'avoir une distance sécuritaire ou placer un ballon ou un obstacle entre vous et l'utilisateur. S'assurer d'avoir un collègue à proximité; (Backup d'intervention si nécessaire)	
ÉQUIPE	
• Aviser l'équipe de l'apparition des signes de tension verbalement ou en utilisant les moyens de communication nécessaires (walkie-talkie); • Plan de match: APPLIQUER le plan de match en fonction des rôles de chacun dans la gestion de crise: ○ Intervenant Teams leader (l'intervenant en prise en charge de l'utilisateur ou en fonction de la prévention active si différente): ▪ Reconnaît la situation: analyse le type de risque; ▪ Plan d'action; ▪ Donne les directives; ▪ Communique avec les collègues ▪ Effectue une rétroaction sur la situation avec les membres de l'équipe concernés. Avant d'agir, se questionner si je suis la bonne personne pour intervenir: • Suis-je ciblée? • Ai-je assez de distance psychologique? • Ai-je les connaissances? ○ Intervenant backup (renfort) : Sécurise les lieux, libère les corridors, prépare la salle d'isolement, remplace le leader si requis ○ 3^e intervenant : Sécurise les autres usagers	
AVEC L'USAGER	
• DPTA (Distance, positionnement, triangle, consigne A-antidote au comportement-).	
	
• Utiliser les outils de communication adéquats. • Écouter la demande, le besoin derrière les comportements. • Éviter les attitudes qui peuvent être confrontantes (ex : contredire, faire la morale, hausser le ton, garder les bras croisés, pointer du doigt, faire des menaces, etc.). • Éviter tout contact physique avec l'utilisateur.	

Si le travailleur se retrouve dans une situation où il y a un **risque immédiat** d'agression, il doit appliquer les stratégies d'intervention sécuritaires pour assurer sa sécurité. Selon la situation dans laquelle il se retrouve, différentes options d'interventions sécuritaires peuvent être utilisées simultanément ou individuellement, selon ce qui correspond le mieux à ses besoins dans l'immédiat.

STRATÉGIES D'INTERVENTION	
Options	
Demander le soutien d'un collègue ou un agent de sécurité	L'équipe plancher demeure disponible durant toute la durée de l'intervention, tout en gardant une distance et d'un positionnement sécuritaire. L'équipe clinique demeure en soutien si besoin. Plan de match: APPLIQUER le plan de match en fonction des rôles de chacun dans la gestion de crise: ○ Intervenant Teams leader (l'intervenant en prise en charge de l'usager ou en fonction de la prévention active si différente): ▪ Reconnait la situation: analyse le type de risque; ▪ Plan d'action; ▪ Donne les directives; ▪ Communique avec les collègues ▪ Effectue une rétroaction sur la situation avec les membres de l'équipe concernés. Avant d'agir, se questionner si je suis la bonne personne pour intervenir: • Suis-je ciblée? • Ai-je assez de distance psychologique? • Ai-je les connaissances? ○ Intervenant backup (renfort) : Sécurise les lieux, libère les corridors, prépare la salle d'isolement, remplace le leader si requis ○ 3^e intervenant : Sécurise les autres usagers
Appliquer une technique de désescalade/prévention active	Appliquer les stratégies de désamorçage 1-2-3 de la relation d'aide - Attitude empathique - Tenter de comprendre l'usager et non de le contrôler 1. Reformuler le malaise, la souffrance et l'émotion vécue (permettre à la personne d'exprimer ce qu'elle ressent pour faire diminuer la tension) 2. Valider l'émotion de l'usager 3. Recherche de solution ou un choix encadré visant à choisir une solution Maintenir la distance psychologique en ne vous laissant pas atteindre par le contenu du discours ou le comportement de l'usager En tout temps, appliquer les interventions au plan de prévention active (grille d'escalade) lorsqu'elles sont connues. Si non connues, appliquer DPTA et les attitudes et comportements préalablement cités Retirer la source de frustration si elle est identifiée. (Ex. retirer la demande de compléter une tâche, retirer le bruit...) Si la personne ne répond pas aux interventions de désamorçage, utiliser des stratégies d'encadrement : - Utiliser des mots/consignes simples - Donner un choix encadré - Éviter les formules « veux-tu », et privilégier les formules affirmatives (ex. Viens on va à ta chambre plutôt que Veux-tu aller à ta chambre.) Si l'usager émet un comportement à risque pour lui-même ou pour autrui, faire la consigne A (antidote au comportement) : Nommer le comportement attendu (ex. « Dépose » plutôt que « ne lance pas »)
Utiliser un équipement de protection (EPI)	Analyser son environnement et le contexte d'intervention, évaluer le type d'équipement pertinent en fonction du risque auquel le travailleur est exposé.
Se retirer et se mettre en sécurité	Se retirer en cas de besoin dans un lieu sécuritaire et poursuivre la relation d'aide. Évaluer ses prochaines actions.
Utiliser les techniques de dégagement/protection	Appliquer les techniques de protection telles que celles enseignées lors de la formation ITCA (pivot, esquive, dégagement, blocage)
Changer les techniques d'intervention	
Appliquer une mesure de contrôle	En dernier recours et face à un danger réel, grave et immédiat, appliquer des mesures telles qu'un arrêt d'agir (technique 2 ITCA), un accompagnement physique auprès d'un usager. Est-ce que la mesure de contrôle est prescrite? Si des mesures de contrôle sont balisées, il doit respecter les protocoles en place. Sinon, il se pourrait que la situation exige qu'il doive appliquer une mesure de contrôle non planifiée. Il doit ensuite contacter le gestionnaire pour l'informer et remplir le document de suivi continu de l'utilisation de mesures de contrôle.
Composer le 911	Si la sécurité du travailleur est compromise dans l'immédiat, celui-ci peut contacter le 911 et faire un repli stratégique.

ⁱ Références :
Document inspiré de la formation ENA 2842 : Déclaré, c'est prévenir et de son document associé : Aide-mémoire stratégies prévention, protection, intervention_TC-TGC