

Le programme de formation *Oméga*



Rachel Dupuis
rdupuis@asstsas.qc.ca



Josée Lamoureux
jlamoureux@asstsas.qc.ca



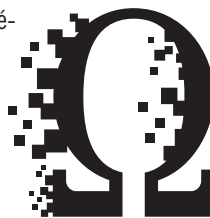
Julie Bastien
jbastien@asstsas.qc.ca

Au cours des dernières années, l'ASSTSAS s'est appliquée à actualiser et à optimiser le déroulement du programme *Oméga*. Désormais, il s'échelonne sur quatre jours complémentaires de formation. Selon vos besoins, il est possible de suivre le nombre de jours désirés, chacun étant préalable au suivant. Cette restructuration suit les grands principes de la philosophie et des valeurs d'*Oméga*.

La formation *Oméga* vise le développement d'habiletés à offrir des soins et des services de manière sécuritaire, en fonction des rôles, mandats, définitions de tâches et types de contacts avec la clientèle. Voici un survol du contenu et des objectifs de chacun des jours.

Jour 1 – Prévention

Agir en prévention de la violence afin d'assurer sa sécurité s'adresse à tous, indépendamment des rôles, fonctions ou mandats. Il s'agit du point de départ du programme de formation, car il met de l'avant les connaissances de base pour se protéger en amont d'une situation de violence. Ainsi, cette journée présente plusieurs outils d'analyse permettant d'identifier les risques de violence et de les prévenir. Elle favorise l'appropriation de compétences à l'approche client (attitude, manière d'offrir un service, positionnement dans l'environnement, etc.) pour éviter une escalade de violence. En outre, cette formation vise à développer une réflexion en santé et en sécurité du travail (SST) : doit-on offrir un soin ou un service à tout prix? Diverses stratégies sont proposées pour organiser ou réorganiser une intervention lorsqu'un risque pour la sécurité est identifié, comme le recours à une démarche de demande d'aide, laquelle repose sur un questionnaire structuré : quand demander de l'aide, à qui, comment? Enfin, cette journée offre des moyens pour analyser brièvement la situation de travail à la suite d'une crise, afin de mettre en place des mesures temporaires de protection et de poursuivre le travail en sécurité.



Jour 2 – Protection

Assurer sa protection lors de manifestations de violence concerne les travailleurs qui doivent être outillés pour faire face à une situation de violence, sans qu'ils aient un mandat de gestion de crise. Cette journée vise l'acquisition d'habiletés à repérer les manifestations de violence et à utiliser des moyens appropriés de protection. Pour y parvenir, elle fait découvrir différentes techniques d'intervention psychologique (ex. : la pacification) et d'encadrement verbal (ex. : le recadrage) pour désamorcer sécuritairement une crise. De plus, cette formation cherche à encourager la prise en compte des effets d'une situation de violence sur l'ensemble des personnes en présence ou non (ex. : témoins, personnel du quart de travail suivant, etc.). Il s'agit ici d'une introduction à l'importance de l'entraide dont l'objectif est d'engendrer la mise en place de mesures immédiates de soutien physique ou psychologique. En misant sur le désamorçage d'une crise lorsqu'elle n'a pu être évitée, le jour 2 va donc plus loin que le jour 1.

Jour 3 – Intervention

Intervenir en situation de violence vise les travailleurs qui doivent résoudre les crises de violence verbale. En plus d'encourager le recours aux interventions psychologiques et d'encadrement verbal vues au jour 2, le jour 3 donne l'occasion de se procurer davantage de savoir-faire pour désamorcer une crise de violence, toujours dans la perspective d'obtenir la collaboration du client. S'ajoutent donc des techniques d'intervention verbale adaptées à la gestion de crise ainsi qu'un outil d'évaluation de son degré de dangerosité afin d'être en mesure de choisir l'intervention à privilégier, soit la *Grille du potentiel de dangerosité*. Par ailleurs, cette journée offre des lignes directrices concernant l'organisation d'intervention d'équipe de manière structurée, concertée et sécuritaire. Puis, elle présente plusieurs techniques de dégageant et de protection en cas d'agression physique.

Jour 4 – Gestion de crise

Intervenir en équipe lors d'une crise de violence est d'intérêt pour les travailleurs qui assurent une gestion de crise physique, en équipe (ex. : lors d'un code blanc). L'objectif est de s'approprier des techniques d'intervention physique de dernier recours. Cette journée est axée sur l'identification de situations présentant un danger imminent ou immédiat qui nécessitent le recours à ces techniques. Elle cherche aussi à conscientiser le personnel à l'importance d'appliquer la force jugée nécessaire, de manière graduelle, bienveillante et sécuritaire lors d'un arrêt d'agir en équipe. Tout comme les journées précédentes, le jour 4 vise le développement de capacités à choisir l'intervention appropriée face à une crise de violence.

Adaptée à votre pratique

La nouvelle formule du programme de formation *Oméga* offre un enseignement adapté à la réalité de tous selon les mandats et les comportements attendus. La gradation des interventions, progressant d'un jour à l'autre, favorise l'intégration de contenu théorique adapté au champ de la pratique de chacun. De ce fait, l'approche andragogique de cette formation rejoint le savoir expérientiel et les compétences intrinsèques, elle les bonifie selon les bonnes pratiques en SST. ■



Photo : iStock.com

CAPSULE DE SENSIBILISATION

En amont du programme de formation *Oméga*, l'ASSTSAS a développé une capsule numérique de sensibilisation à la prévention de la violence. Elle a été créée en réponse au besoin des établissements, tant du réseau de la santé et des services sociaux que du privé et du milieu communautaire, d'offrir aux travailleurs une base de connaissances sur la sécurité au travail en contexte de violence.

Par le biais d'une approche techno-andragogique, la capsule *Bonnes pratiques pour assurer sa sécurité* propose un contenu interactif et ludique. Selon les connaissances de l'apprenant, la compléter prend entre 30 et 45 minutes. Elle est composée de trois modules, soit « Reconnaître les risques », « Se protéger » et « Demander de l'aide ».

asstsas.qc.ca/formations

PROGRAMME DE FORMATION OMEGA

Le programme s'adresse à l'ensemble du personnel.
Chaque journée peut être enseignée séparément, mais chacune est préalable à la suivante.

	THÉMATIQUES	PERSONNEL CIBLE ET COMPÉTENCES ATTENDUES	OBJECTIFS GÉNÉRAUX
JOUR 1	PRÉVENTION Agir en prévention de la violence afin d'assurer sa sécurité DURÉE : 1 JOURNÉE EN PRÉSENTIEL	PERSONNEL CIBLE : → Personnel qui doit tenir compte de son attitude, de son environnement et de ses tâches afin d'assurer sa sécurité et prévenir des situations d'escalade de violence COMPÉTENCES ATTENDUES : → Identifier et analyser les risques de la situation de travail et mettre en place des moyens accessibles pour assurer sa sécurité → Exécuter des techniques de protection physique de base	→ Identifier les risques à partir de l'analyse de l'Approche globale de la situation de travail afin d'y apporter des correctifs → Adopter des comportements sécuritaires en situation de violence à l'aide de l'approche pacifiante → Appliquer les éléments de l'approche sécuritaire intégrée, comme l'équilibre, la garde voilée et les zones de sécurité, afin de se positionner adéquatement → Inciter à utiliser la démarche de demande d'aide de l'établissement
JOUR 2	PROTECTION Assurer sa protection lors de manifestations de violence DURÉE : 1 JOURNÉE EN PRÉSENTIEL PRÉALABLE : JOUR 1 COMPLÉTÉ	PERSONNEL CIBLE : → Personnel qui doit savoir réagir pour ne pas aggraver les situations de violence, sans pour autant avoir la responsabilité de gérer les crises COMPÉTENCES ATTENDUES : → Utiliser plusieurs techniques d'intervention psychologique et d'encadrement verbal afin de désamorcer de façon sécuritaire une crise de violence	→ Appliquer des techniques d'intervention , comme la pacification et la requête alpha → Repérer les risques d'exposition à la violence à l'aide l'appréciation du degré d'alerte → Recourir à la réflexion SST pour orienter la décision d'arrêter momentanément le soin ou le service afin de planifier la poursuite de l'intervention de façon sécuritaire → Appliquer les mesures de soutien physique et psychologique aux victimes et aux témoins d'une crise de violence
JOUR 3	INTERVENTION Intervenir en situation de violence DURÉE : 1 JOURNÉE EN PRÉSENTIEL PRÉALABLE : JOURS 1 ET 2 COMPLÉTÉS	PERSONNEL CIBLE : → Personnel dont la responsabilité est de résoudre des crises de violence verbale COMPÉTENCES ATTENDUES : → Choisir les interventions verbales appropriées à la gestion de crise → Savoir intervenir en équipe en déterminant les rôles et le déroulement de l'intervention → Appliquer les techniques de dégagement adaptées à la situation d'agression pour se protéger	→ Utiliser l'ensemble du registre des interventions verbales adaptées à une gestion de crise → Choisir l'intervention appropriée en fonction du degré de dangerosité à l'aide de la <i>Grille du potentiel de dangerosité</i> → Comprendre les règles permettant d'agir de façon structurée, concertée et sécuritaire lors des interventions en équipe → Utiliser des techniques physiques afin d'esquiver ou de se dégager lors d'une agression
JOUR 4	GESTION DE CRISE Intervenir en équipe lors d'une crise de violence DURÉE : 1 JOURNÉE EN PRÉSENTIEL PRÉALABLE : JOURS 1, 2 ET 3 COMPLÉTÉS	PERSONNEL CIBLE : → Personnel dont la responsabilité est de faire une gestion de crise physique, en équipe COMPÉTENCES ATTENDUES : → Intervenir en équipe lors d'interventions physiques de crise → Utiliser une gradation de la force adéquate selon la dangerosité	→ Recourir à des techniques d'intervention psychologique et d'encadrement verbal, en l'absence de danger imminent ou immédiat → Intervenir physiquement en équipe afin de procéder à un arrêt d'agir, si les clients ou les collègues sont en danger imminent ou immédiat → Utiliser la force de façon graduelle , bienveillante et sécuritaire en dernier recours