

**Santé et sécurité des intervenants  
œuvrant auprès d'une clientèle ayant un  
trouble grave de comportement :  
une responsabilité partagée!**

Guide de soutien à l'implantation d'une pratique  
de santé et sécurité du travail

Complément -  
Outils d'aide à la décision et à la réflexion

Santé et sécurité des intervenants œuvrant auprès d'une clientèle ayant un trouble grave de comportement : une responsabilité partagée! Guide de soutien à l'implantation d'une pratique de santé et sécurité du travail. Complément – Outils d'aide à la décision et à la réflexion.

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, 2020.

Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DDI-TSA-DP)  
Centre de réadaptation en déficience physique de Joliette  
1075, boulevard Firestone, bureau 1000  
Joliette (Québec) J6E 6X6

Ce document est disponible en format électronique (PDF) sur le site internet du CISSS de Lanaudière : [www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca](http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca)

Ce document est également disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Internet de l'ASSTSAS : [asstsas.qc.ca](http://asstsas.qc.ca)

**À la condition d'en mentionner la source, sa reproduction à des fins non commerciales est autorisée. Toute information extraite de ce document devra porter la source suivante :**

CISSS de Lanaudière (2020). Santé et sécurité des intervenants œuvrant auprès d'une clientèle ayant un trouble grave de comportement : une responsabilité partagée! Guide de soutien à l'implantation d'une pratique de santé et sécurité du travail. Complément – Outils d'aide à la décision et à la réflexion, Joliette, Québec.

ISBN : 978-2-550-86165-2 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-86166-9 (PDF)

Dépôt légal :

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

L'élaboration des outils d'aide à la réflexion et à la décision a été rendue possible grâce aux travaux du comité paritaire du Centre intégré de services de santé et de services sociaux de Lanaudière dédié à la sécurité des travailleurs en trouble grave du comportement. Ce groupe de travail, de 2016 à la fin 2017, était formé des personnes suivantes.

### **Représentants des travailleurs de la Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DDI-TSA-DP)**

Sarah Buchanan, ergothérapeute

Shany Coderre Desrochers, ergothérapeute

Julie Demers, spécialiste en activités cliniques

Stéphane Desjardins, éducateur spécialisé au moment des travaux

Normand Neveu, éducateur spécialisé

Geneviève Roy, éducatrice spécialisée

### **Représentants partie syndicale**

Michel Côté, éducateur spécialisé – volet TGC, DDI-TSA-DP au moment des travaux

Julie Tourangeau, éducatrice spécialisée – volet jeunesse, DDI-TSA-DP

### **Représentants partie patronale**

Nathalie Bernard, chef en réadaptation – volet TGC, DDI-TSA-DP

Guy Marchand, directeur adjoint, DDI-TSA-DP

### **Collaborateurs**

Patrick Morand, agent de la gestion du personnel – volet prévention, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, DRHCAJ

Julie Bastien, conseillère, Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS)

Yves Proulx, conseiller, ASSTSAS

### **Coordination**

Nathalie Bernard, chef en réadaptation, DDI-TSA-DP – volet TGC

Sylvie Larose, directrice, DDI-TSA-DP

Josianne Péloquin, agente de planification, de programmation et de recherche, DDI-TSA-DP

### **Rédaction**

Nathalie Bernard, chef en réadaptation – volet TGC, DDI-TSA-DP

Marilou Lemieux, psychoéducatrice – volet TGC, DDI-TSA-DP

Josianne Péloquin, agente de planification, de programmation et de recherche, DDI-TSA-DP

### **Révision linguistique**

Philippe Archambault, rédacteur en chef, ASSTSAS

Maryse Bérubé, agente d'information, DRHCAJ

### **Conception graphique de la page couverture**

acapelladesign.com

**Pour toute demande d'information complémentaire au sujet des outils en complément au guide « Santé et sécurité des intervenants œuvrant auprès d'une clientèle ayant un trouble grave de comportement : une responsabilité partagée! Guide de soutien à l'implantation d'une pratique de santé et sécurité du travail », contactez par courriel Mme Nathalie Bernard, chef en réadaptation – volet TGC, DDI-TSA-DP au [nathalie.bernard@ssss.gouv.qc.ca](mailto:nathalie.bernard@ssss.gouv.qc.ca)**





# Table des matières

Mise en contexte.....	vii
Introduction .....	8
Des actions préventives pour une prestation de travail sécuritaire .....	10
Des actions envisageables lorsque le travailleur est confronté à des situations à risque.....	11
Analyse de la situation de travail.....	11
Aide à l'analyse de la situation de travail .....	11
Planification d'une sortie ou un transport avec un usager .....	14
Aide à la décision pour planifier une sortie ou un transport avec un usager.....	14
Gestion d'une situation à risque ou d'une situation d'agression .....	16
Aide à la décision lors d'une situation à risque ou d'une situation d'agression.....	16
Des actions pour assurer un soutien et un suivi appropriés au travailleur dans une situation d'agression .....	19
Le soutien et le retour postévénement critique.....	19
Démarche de soutien et de retour postévénement critique .....	19
Conclusion .....	23
Références bibliographiques.....	25



# Mise en contexte

Les outils présentés dans ce document sont le résultat de plusieurs années de travail d'un comité paritaire formé de travailleurs et gestionnaires de la Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DDI-TSA-DP), de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ), ainsi que de représentants de l'exécutif du syndicat de l'époque, aujourd'hui l'Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS).

Sous les conseils et l'assistance de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS), ce sont des intervenants, des gestionnaires et des représentants syndicaux qui ont assuré le leadership des actions qui ont mené au développement des outils qui constituent le présent complément au guide de soutien à l'implantation d'une pratique de santé et sécurité.

**Ce complément au guide «Santé et sécurité des intervenants œuvrant auprès d'une clientèle ayant un trouble grave de comportement : une responsabilité partagée! Guide de soutien à l'implantation d'une pratique de santé et sécurité du travail » regroupe les outils qui ont été réalisés par les travailleurs œuvrant auprès d'une clientèle en TGC, à partir de leur expérience.**

**L'ensemble des outils prend appui sur l'appropriation et l'actualisation des différentes formations auxquelles devrait avoir accès toute équipe qui œuvre en TGC pour assurer sa santé et sa sécurité, dont principalement les suivantes :**

- Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS) (2010). *Formation OMÉGA : pour les travailleurs dans la communauté*. Québec, 108 pages. <http://asstsas.qc.ca/formations-nos-formations/omega-de-base>
- Bibeau, L. et Sabourin, G. (2014). *Intervention postévènement critique (IPEC) – Lignes directrices*. Montréal, Canada : FQCRDITED | SQETGC. [http://squetgc.org/developper\\_lexpertise/nos-publications/cadres-de-reference-et-guides-techniques/](http://squetgc.org/developper_lexpertise/nos-publications/cadres-de-reference-et-guides-techniques/)
- Bourdeau, J. (2005). *Intervention thérapeutique lors de conduites agressives (ITCA)*. Services conseils en gestion clinique et technique des comportements agressifs. Québec, 72 pages. <http://www.itca.ca/>
- Service québécois d'expertise en trouble grave du comportement (SQETGC). « Équilibre en situation de TGC : Des stratégies pour s'occuper de soi... et de l'autre », formation nationale, Montréal, Canada.

Les outils qui ont été développés s'adressent tant aux gestionnaires qu'aux travailleurs et s'intègrent au quotidien pour favoriser la responsabilisation de tous les acteurs concernés par leur propre sécurité et celle de leurs collègues.

**Pour en faciliter l'utilisation quotidienne, les outils sont présentés en grand format. Une imprimante permettant d'imprimer en format 11X17, idéalement en couleur, doit être accessible aux travailleurs qui désirent les utiliser dans leur pratique.**

# Introduction

Ce recueil d'outils, présenté sous la forme d'un guide, a constitué un levier pour l'implantation d'une pratique de santé et sécurité du travail au sein de la direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique au CISSS de Lanaudière.

Sous la gouverne du groupe de travail dédié à la sécurité des travailleurs en TGC, les travaux visaient la mise en place de solutions rapides et l'identification, l'application et le suivi de conditions favorisant la santé et la sécurité du travail, notamment au niveau de :

- L'environnement physique
- L'utilisation d'équipements sécuritaires
- La procédure lors du transport des usagers
- La gestion de crise et des comportements violents
- La déclaration des événements accidentels

Ce sont quatre sous-comités, dont deux qui ont été menés sous la responsabilité d'intervenants œuvrant au sein de l'équipe régionale en TGC, qui ont développé, expérimenté et ajusté des aide-mémoires ainsi que des outils s'adressant aux intervenants et aux gestionnaires pour faciliter la décision et la réflexion. Ces outils sont présentés tout au long de ce guide. En complément, les outils pour faciliter la décision et la réflexion sont disponibles pour une impression en plus grand format au besoin.

Le présent guide a pour but d'outiller les gestionnaires et les travailleurs qui oeuvrent auprès d'une clientèle ayant un TGC qui désirent implanter une pratique de santé et sécurité du travail.

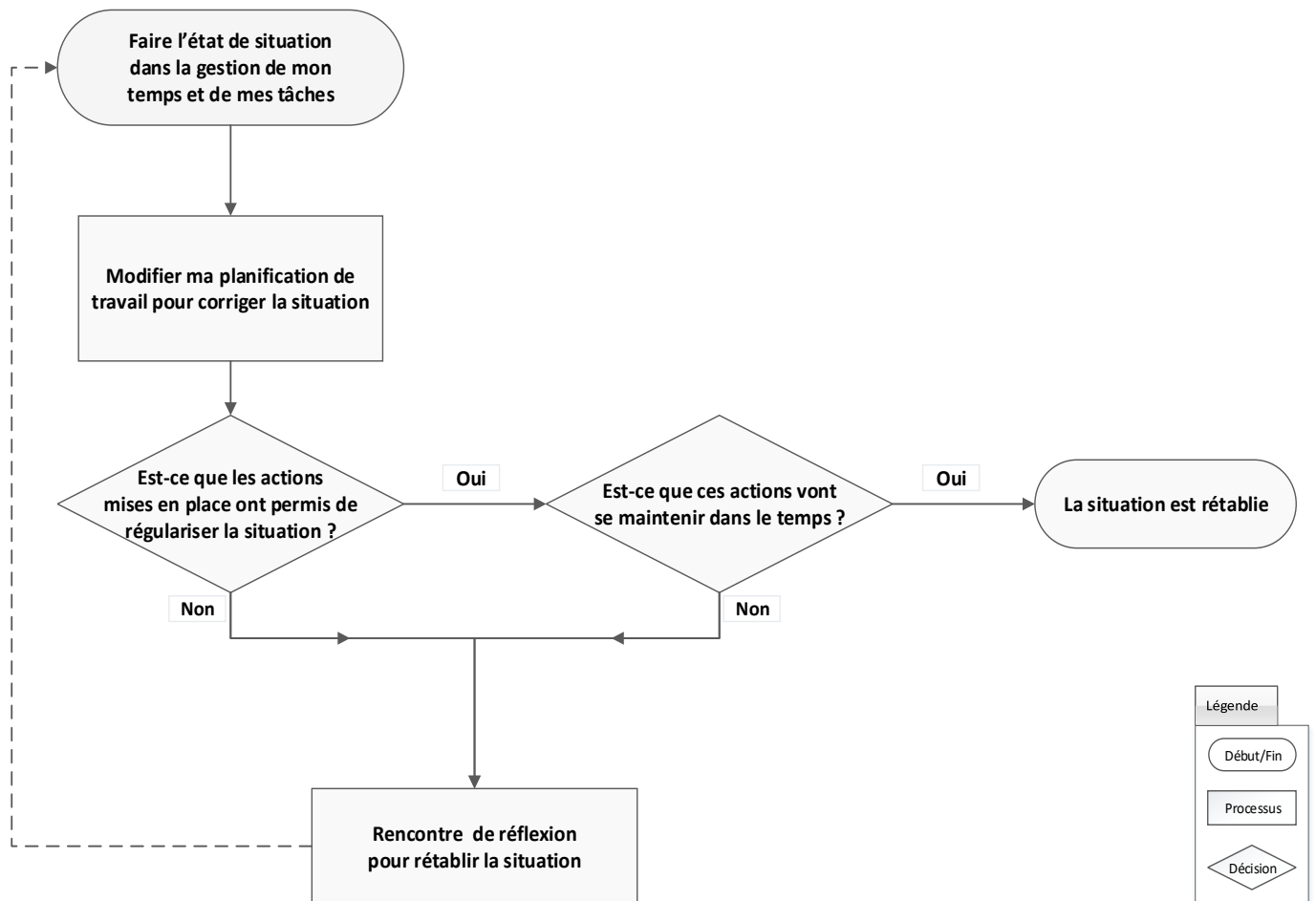
Plus spécifiquement, il vise à :

- Guider la mise en place d'actions préventives visant une prestation de travail sécuritaire pour les travailleurs œuvrant auprès d'une clientèle en TGC
- Préciser les actions envisageables lorsque les travailleurs sont confrontés à des situations à risque de compromettre leur sécurité
- Assurer un soutien et un suivi appropriés à quiconque est impliqué dans une situation d'agression



# Des actions préventives pour une prestation de travail sécuritaire

## Aide à la réflexion pour favoriser l'équilibre dans la gestion du temps



# **Des actions envisageables lorsque le travailleur est confronté à des situations à risque**

## **Analyse de la situation de travail**

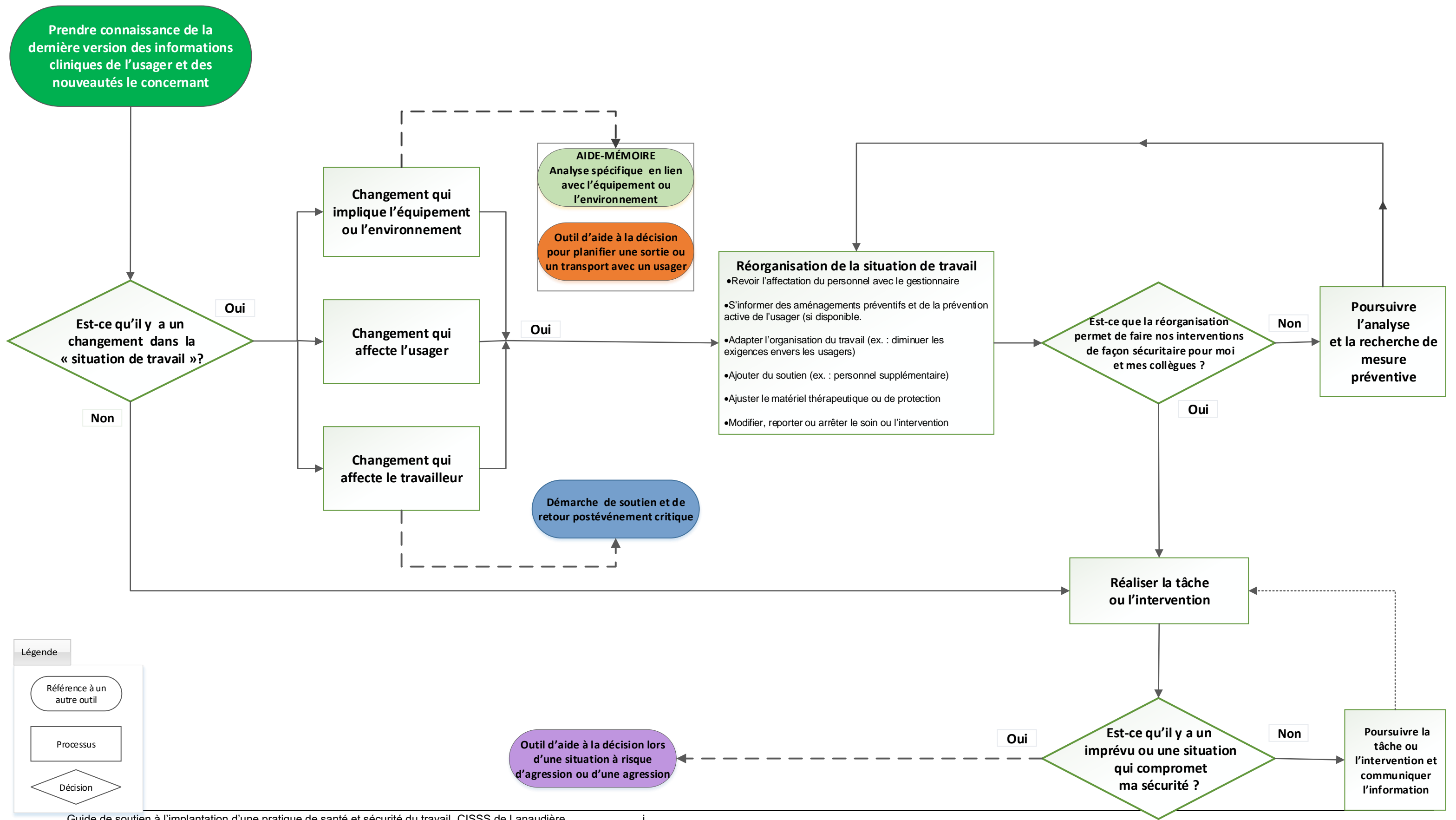
Le personnel clinique œuvrant auprès des usagers ayant un TGC est régulièrement confronté à des situations à risque de compromettre sa sécurité. Lors de la gestion de ces situations, l'analyse clinique occupe une place de premier plan, mais elle n'est toutefois pas suffisante pour prévenir ou éviter leur récurrence. L'angle de la sécurité du travailleur doit absolument être pris en compte.

L'analyse de la situation de travail doit alors être réalisée pour aider le travailleur à évaluer le risque potentiel, déterminer les actions pouvant éliminer le risque et réfléchir aux solutions pour éviter qu'il ne soit confronté de nouveau à ce risque.

## **Aide à l'analyse de la situation de travail**

Un outil pour faciliter l'analyse de la situation de travail a été développé pour sensibiliser le travailleur aux risques que peuvent présenter des changements dans la situation de travail et pour agir en prévention pour sa sécurité.

# Aide à l'analyse de la situation de travail



**Légende**

- Référence à un autre outil
- Processus
- ◇ Décision



## **Planification d'une sortie ou un transport avec un usager**

Selon le contexte et le lieu de l'intervention, il arrive qu'un travailleur accompagne un usager lors d'une sortie et même qu'il utilise un transport avec lui. Devant cette situation, il est important de se questionner sur les éléments préventifs touchant l'aspect du déplacement en compagnie de l'usager, dans un transport ou non.

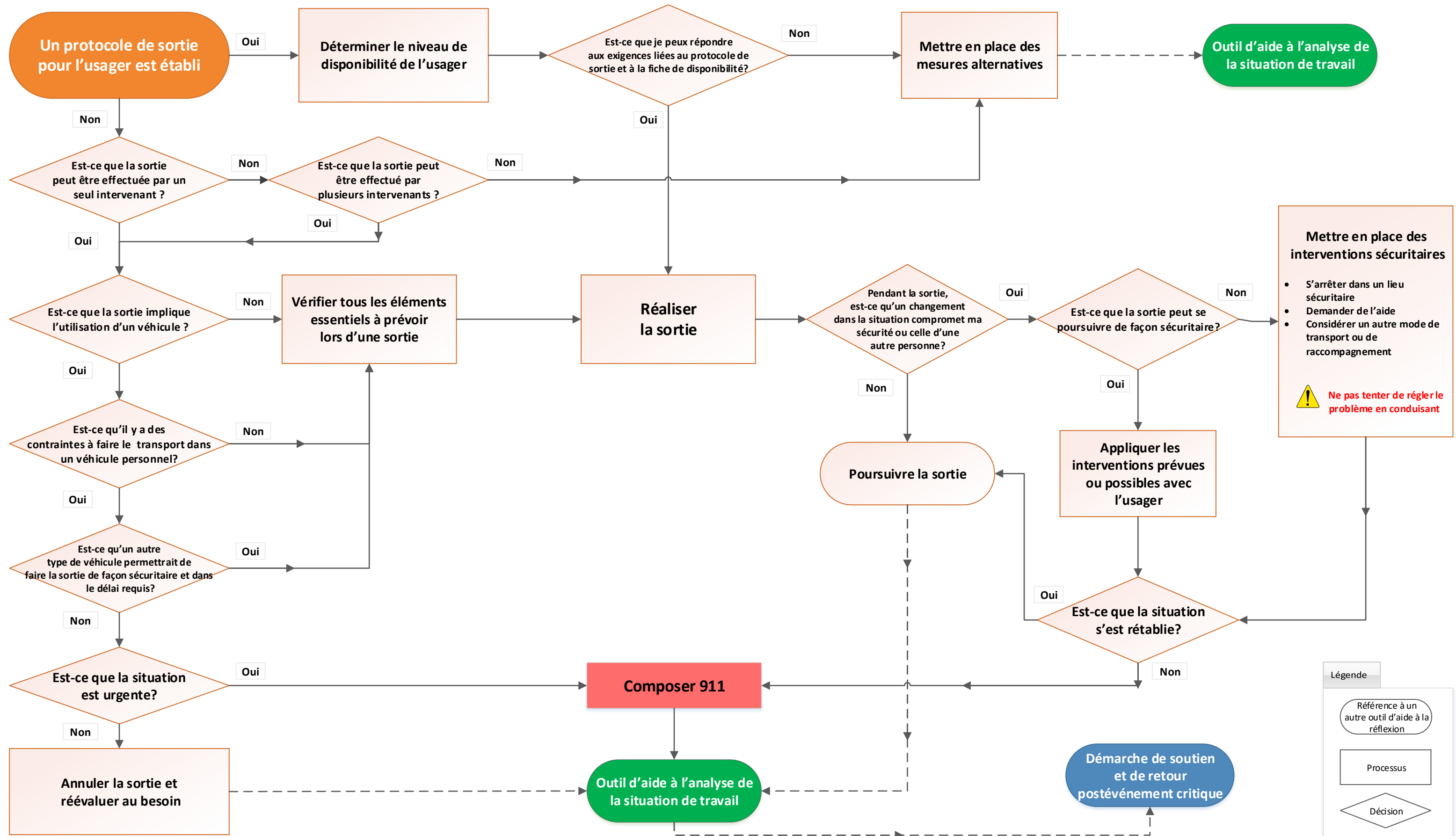
Dans certains cas, un protocole de sortie est établi pour préciser les éléments cliniques préventifs auxquels s'attarder pour assurer sa sécurité et celle de l'usager lorsqu'une sortie est planifiée. Ce protocole de sortie peut s'avérer pertinent lorsqu'une nouvelle activité extérieure est planifiée pour l'usager, lorsque les comportements de l'usager durant les sorties sont variables ou instables ou à la suite de complications récentes lors d'une sortie. L'équipe clinique doit assurer une mise à jour de ce protocole, notamment lors des révisions du plan d'intervention, lorsqu'il y a un changement qui affecte l'usager ou un changement dans l'environnement.

Par contre, dans plusieurs cas, il arrive que le travailleur doive se déplacer avec un usager sans que la réflexion clinique n'ait été réalisée et n'ait mené à un protocole de sortie ou qu'il n'ait pas accès au protocole spécifique de l'usager.

## **Aide à la décision pour planifier une sortie ou un transport avec un usager**

Un outil pour faciliter la prise de décision lors de la planification d'une sortie ou d'un transport avec un usager a été développé. Il vise à soutenir le travailleur dans l'évaluation des risques lorsqu'il doit réaliser une sortie avec un usager en se questionnant sur différents éléments préventifs et sur les conditions favorables à la réalisation d'une sortie sécuritaire.

# Aide à la décision pour planifier une sortie ou un transport avec un usager



## **Gestion d'une situation à risque ou d'une situation d'agression**

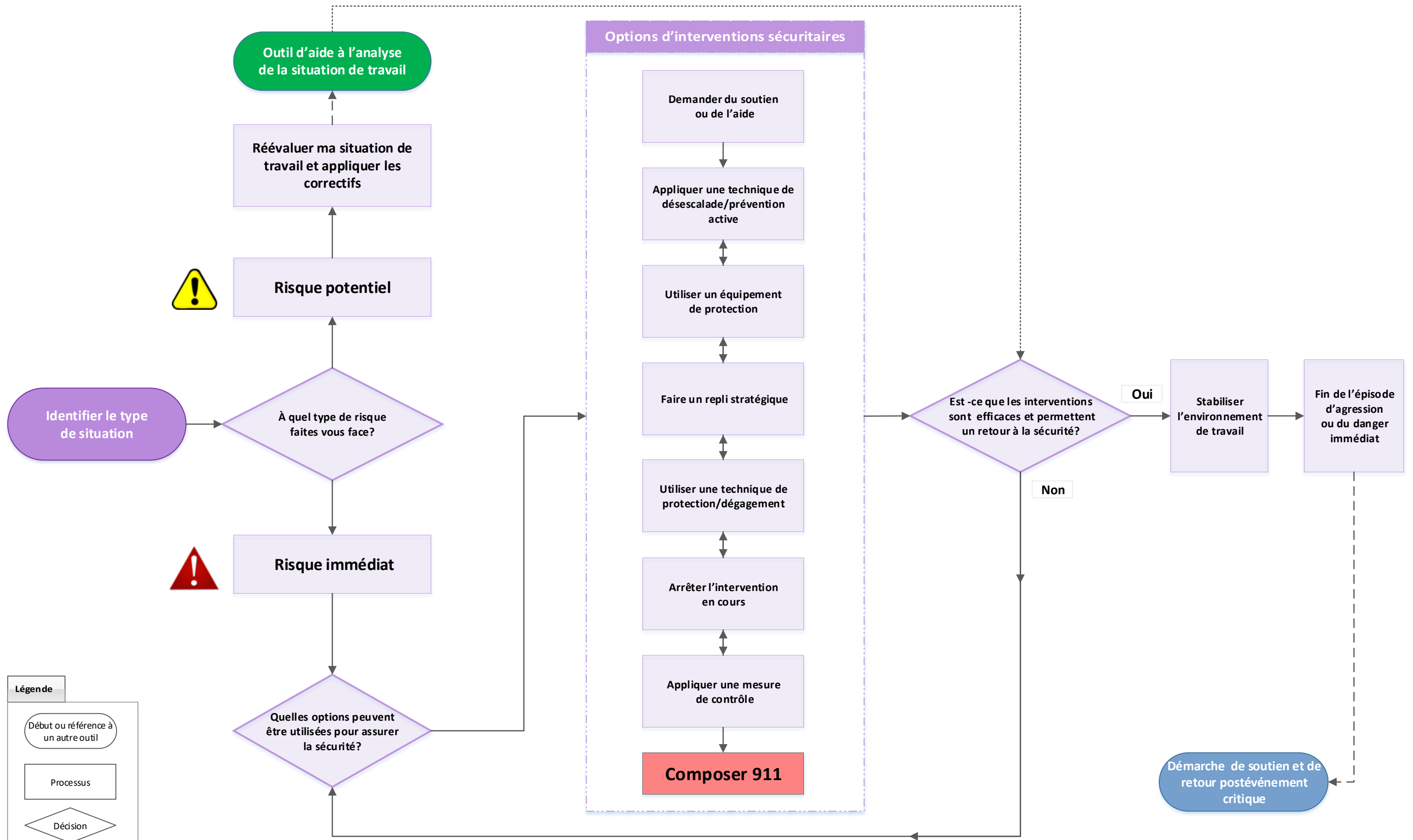
Les travailleurs œuvrant en TGC sont confrontés à des situations telles que se faire crier des injures, se faire tirer les cheveux, se faire mordre, se faire frapper, pousser contre un mur, recevoir des coups de pieds ou se faire pincer les seins par les usagers.

Ces situations génèrent des répercussions sur le plan de la santé psychologique et de la santé physique. Elles peuvent également faire ressortir des lacunes dans l'organisation du travail (absence de protocoles clairs concernant le transport sécuritaire des usagers, absence de lieux de travail sécuritaires ou manque de matériel de protection adapté).

## **Aide à la décision lors d'une situation à risque ou d'une situation d'agression**

Un outil pour faciliter la prise de décision lors d'une situation à risque ou d'une situation d'agression a été développé pour soutenir le travailleur dans l'utilisation de stratégies efficaces permettant un retour à la sécurité.

# Aide à la décision lors d'une situation à risque ou d'une situation d'agression





# **Des actions pour assurer un soutien et un suivi appropriés au travailleur dans une situation d'agression**

## **Le soutien et le retour postévénement critique**

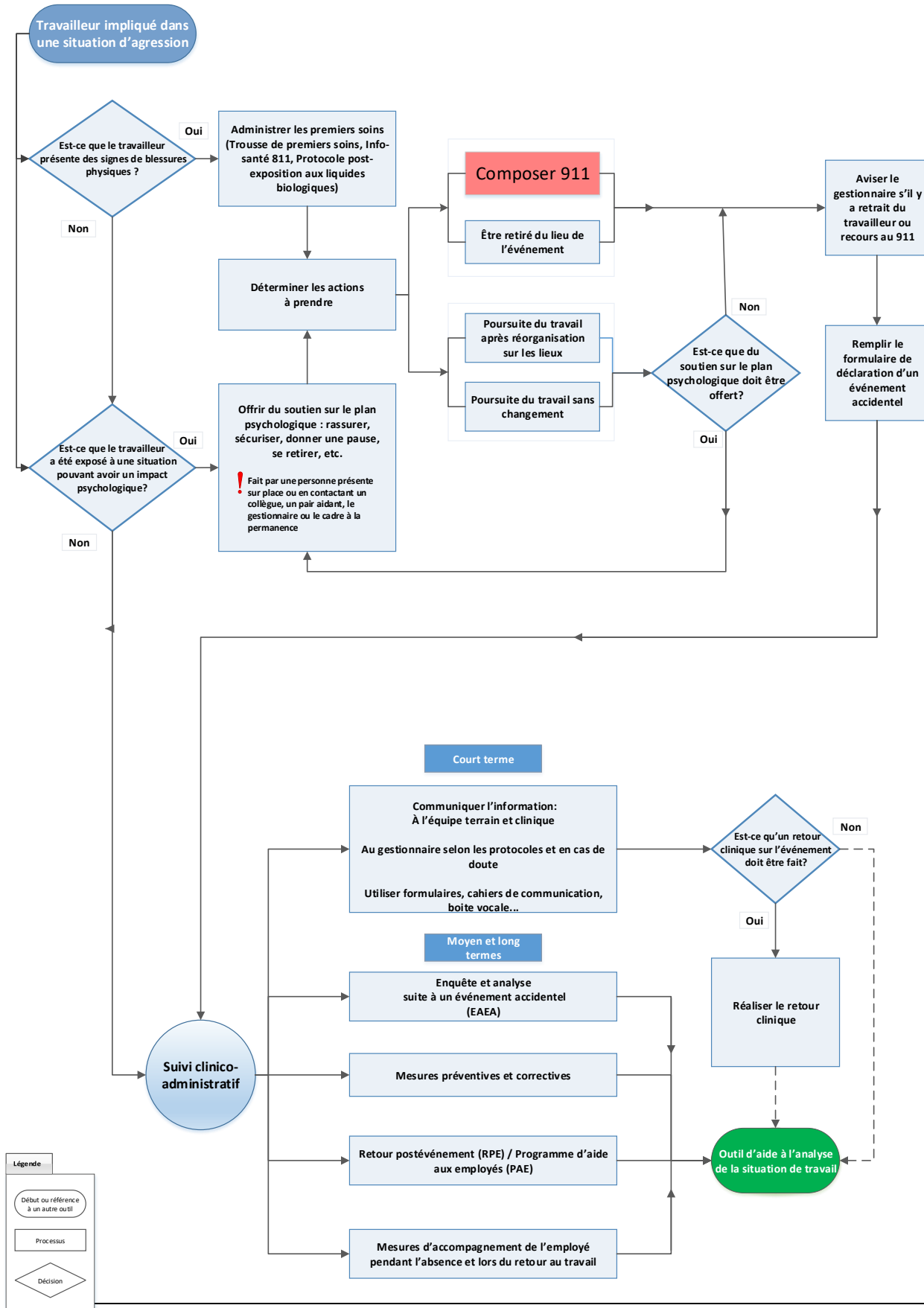
Lorsque le travailleur a été exposé ou impliqué dans une situation d'agression, selon l'intensité de la situation et du stress vécu, des impacts aux plans physiques et psychologiques peuvent être observés chez lui.

À partir du moment où un travailleur a vécu une telle situation, des actions doivent s'actualiser pour assurer un soutien et un suivi appropriés au travailleur dans une situation d'agression.

## **Démarche de soutien et de retour postévénement critique**

Une démarche de soutien et de retour postévénement critique a été illustrée pour guider le gestionnaire et le travailleur lorsque ce dernier est impliqué dans une situation d'agression.

# Démarche de soutien et de retour postévénement critique







# Conclusion

Ce guide a été conçu pour outiller les gestionnaires et les travailleurs qui œuvrent auprès d'une clientèle ayant un TGC dans l'implantation d'une pratique de santé et de sécurité du travail. Il est le fruit des travaux du groupe de travail dédié à la sécurité des travailleurs au sein de la direction des programmes DI-TSA-DP du CISSS de Lanaudière et met en évidence la valeur ajoutée de la contribution des travailleurs dans une approche de travail paritaire.

Les notions traitées dans ce guide peuvent paraître simples, évidentes et déjà connues, mais leur application concrète et quotidienne présente un réel défi. Chacun des outils qui y sont présentés constituent un levier pour mettre en place une pratique intégrée de santé et sécurité du travail. Ils permettront d'implanter progressivement une telle pratique qui requiert de l'investissement de temps et l'implication de tous les niveaux hiérarchiques d'un établissement.

Enfin, bien que ce guide soit à l'intention des gestionnaires et des travailleurs, il est important de souligner qu'ultimement, il aura des impacts significatifs sur la qualité et la sécurité des services offerts auprès des clientèles en trouble grave de comportement.



# Références bibliographiques

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS). (2015). *Formulaire de déclaration d'un événement accidentel*. Québec, 6 pages.

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS). (2010). *Formation OMÉGA : pour les travailleurs dans la communauté*. Québec, 108 pages.

Bibeau, L. et Paquet, M. (2016). *Intervention postévénement critique (IPEC) – Complément (2016)*. Montréal, Canada : SQETGC | CIUSSS MCQ.

Bibeau, L. et Sabourin, G. (2014). *Intervention postévénement critique (IPEC) – Lignes directrices*. Montréal, Canada : FQCRDITED | SQETGC.

Bourdeau, J. (2005). *Intervention thérapeutique lors de conduites agressives (ITCA)*. Services conseils en gestion clinique et technique des comportements agressifs. Québec, 72 pages.

Buisson, D., M. Rondeau et G. Sabourin. (2012). « Guide technique - Le suivi des interventions en TGC ». © FQCRDITED | SQETGC.

Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière. (2013). Service de prévention et de contrôle des infections. *Procédure post-exposition aux liquides biologiques dans le contexte du travail*. Québec, 6 pages.

Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière. (2014). *Tenue vestimentaire et décorum attendus au travail*. Direction des ressources humaines et du développement organisationnel. Québec, 6 pages.

Centre de santé et de services sociaux de Gatineau. (2015). *Procédure- Déclaration de situations dangereuses*. Québec, 8 pages.

Centre de santé et de services sociaux de Jonquière. (2014). *Guide pratique TGC. Stratégies de prévention et d'intervention auprès d'une clientèle présentant des troubles graves du comportement*. Québec, 175 pages.

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière. (2016). *Processus d'accompagnement visant votre retour à la santé*. Québec, 2 pages.

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière. (2018-2019). Direction des services multidisciplinaires. *Formations internes – Catalogue 2018-2019*. Québec, 62 pages.

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière. (2018). *Registre des accidents du travail*. Québec.

Fédération québécoise des centres de réadaptation. (2010). *Guide de pratique. Le service d'adaptation et de réadaptation auprès des personnes ayant des troubles graves du comportement (TGC)*. Québec, 18 pages.

Fédération québécoise des centres de réadaptation. (2013). *Rapport concernant les problématiques liées aux ressources humaines qui œuvrent auprès de personnes présentant des troubles graves de comportement*. Québec, 15 pages.

Homewood santé. (2017). *Votre programme d'aides aux employés (PAE)*. Québec, 1 page.

Institut universitaire en santé mentale de Montréal. (2014). *Équipements sécuritaires pour protéger le personnel et les patients contre les morsures et les crachats lors d'interventions en situation d'agitation ou d'agressivité*. Québec, 10 pages.

Labbé, L., Choquette P. et Turgeon, M.-J. (2014). *Prévention des troubles du comportement et des troubles graves du comportement – Cadre de référence*. Montréal, Canada : FQCRDITED | SQETGC.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2015). *Cadre de référence pour l'élaboration des protocoles d'application des mesures de contrôle – Contention, isolement et substances chimiques*. Québec, édition révisée, 30 pages.

Sabourin, G. et Lapointe, A. (2014). *Analyse et intervention multimodales en troubles graves du comportement – Grille et lexique*. Montréal, Canada : FQCRDITED | SQETGC.

Service québécois d'expertise en troubles graves du comportement. (2018). *Enjeux résidentiels : Principes et stratégies pour les personnes présentant une DI ou un TSA et manifestant un TGC*. Montréal, Canada : SQETGC | CIUSSS MCQ.





**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Lanaudière**

**Québec** 

**Production** : Direction des programmes déficience  
intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience  
physique (DDI-TSA-DP), janvier 2020