**Procédure dE PrÉVENTION ET D’INTERVENTION DE CRISE**

Cette procédure découle de la *Politique en prévention de la violence* du service de garde éducatif à l’enfance (SDGÉ) *(nom du SDGÉ)*.

**OBJECTIF DE LA PROCÉDURE**

* Définir les stratégies de prévention pour réduire le risque de manifestation de violence dans le cadre du travail
* Intervenir de façon sécuritaire lorsque la manifestation de violence ne peut pas être évitée
* Connaître les mécanismes permettant d’assurer le soutien et l’aide nécessaire à une personne victime d’une manifestation de violence

**STRATÉGIES DE PRÉVENTION**

L’intervention de crise auprès des enfants et des adultes (parents, collègues, travailleurs externes, etc.) peut présenter certains risques pour le personnel. L’approche utilisée doit permettre d’agir de façon préventive et sécuritaire. Voici des stratégies à mettre en applicationen tout temps afin de prévenir les situations d’agression.

**Stratégies de prévention**

* Porter les vêtements adaptés au travail tels que décrits dans la politique vestimentaire du *(nom du SDGÉ)*
* Utiliser le mécanisme d’appel mis à la disposition du personnel
* S’assurer que l’environnement est sécuritaire
* Adopter une attitude préventive et rester attentive aux signes de tension
* Faire preuve de savoir-être et de savoir-faire (empathie, respect, politesse, courtoisie)
* Éviter les pratiques inappropriées (hausser le ton, insulter, dénigrer, se moquer, menacer, utiliser la force, etc.)
* Garder une distance sécuritaire (environ deux mètres) au moindre signe de tension
* Se positionner de façon à garder une vue d’ensemble du groupe et à diminuer le risque d’agression par l’arrière
* Éviter de toucher la personne en colère, sauf si la sécurité immédiate de quelqu’un est compromise
* Sécuriser les personnes à proximité de la personne en crise
* Reconnaître ses propres limites
* Demander de l’aide au besoin

**Objectif de l’intervention de crise** (pourquoi)

Si toutefois, les stratégies de prévention ne sont pas suffisantes, l’intervention de crise offre un processus structuré, rapide et efficace. Elle prévoit une série d’actions à entreprendre lorsqu’un enfant ou un adulte devient violent, et ainsi assurer la sécurité des personnes.

* Assurer sa propre sécurité
* Prioriser la protection des personnes
* Prévenir ou désamorcer l’escalade d’agressivité
* Prendre le temps de se structurer, d’organiser et de réaliser l’intervention de crise de façon sécuritaire
* Assurer le soutien et l’aide nécessaire à la personne victime de violence

**CADRE D’APPLICATION** (quand)

Il est requis d’utiliser une intervention de crise lorsqu’une situation d’escalade d’agressivité se produit ou devient prévisible étant donné les éléments suivants.

* Historique de violence de l’enfant ou de l’adulte
* Contexte lié à l’exécution d’une tâche à risque pour la sécurité du personnel
* Observation de signes d’escalade d’agressivité

L’intervention de crise est également requise lorsqu’une situation présente un risque de blessures physiques ou psychologiques ou qui peut nuire d’une manière importante à l’intégrité, à la santé et à la sécurité d’une personne. Son utilisation permet de protéger la personne d’un danger imminent ou immédiat.

Prévoir l’utilisation d’une intervention de crise permet de se concerter sur le type d’intervention à réaliser, avec le soutien nécessaire, afin de procéder de façon sécuritaire.

**Quand faire appel au 911 ?**

Lorsqu’une situation de violence devient exceptionnelle ou nécessite une aide extérieure supplémentaire, car l’équipe d’intervention de gestion de crise n’est pas en mesure d’intervenir en assurant sa sécurité.

* *Inscrire les situations propices à votre milieu, par exemple : le parent est excessivement agressif.*

**DÉROULEMENT** (où, qui, comment)

* **Endroits desservis** par l’équipe d’intervention de crise

*À définir selon votre établissement, par exemple : l’intervention de crise peut avoir lieu dans tous les locaux du SDGÉ ainsi que sur les terrains extérieurs de l’établissement.*

* **Composition de l’équipe** d’intervention de crise

*À définir selon votre établissement, par exemple :*

* + *Personnes disponibles au moment de l’événement*
  + *Groupe de personnes désignées*
  + *Équipe officiellement constituée*
* **Demande d’intervention de crise**
  + L’éducatrice évalue l’intervention à faire auprès de l’enfant ou de l’adulte et évalue le risque pour sa propre sécurité
  + L’éducatrice contacte l’équipe d’intervention de crise à l’aide de *la Procédure de demande d’aide***,** demande assistance en expliquant la situation où l’escalade de violence est possible ou présente
  + L’éducatrice intervient en collaboration avec l’équipe d’intervention
* **Étapes de l’intervention de crise**
  + Évaluation du contexte immédiat à la crise
  + Évaluation de la dangerosité présentée par les comportements violents de la personne
  + Selon le niveau de dangerosité, tentative de désamorçage de la crise
  + Si la personne collabore, poursuite des techniques d’intervention verbale
  + Si la personne ne collabore pas, sans présence de danger imminent pour les autres, poursuite des techniques d’intervention verbale sans toucher la personne
  + Accompagnement de la personne et de l’éducatrice jusqu’à la résolution de la crise
  + À la suite de la situation de crise, assistance aux victimes de violence et à l’équipe d’intervention et analyse immédiate des risques, afin de poursuivre le travail en sécurité

Analyser la situation, évaluer les risques et mettre en place les mesures préventives et correctives nécessaires. S’il y a des blessures, appliquer la procédure de santé et de sécurité du travail.

**SUIVI**

La compilation des données liées aux interventions de crise permet de brosser le portrait de l’exposition des travailleuses à la gravité et à l’intensité des comportements violents. De plus, ces données deviennent des indicateurs de suivi qui reflètent le niveau de sécurité du personnel et l’amélioration des pratiques.

* + Types d’agressions par l’enfant ou l’adulte
  + Nombre de demandes d’aide
  + Nombre d’interventions de crise
  + Présence de blessure chez les travailleuses
  + …