

**AGRESSIONS - VIOLENCE**

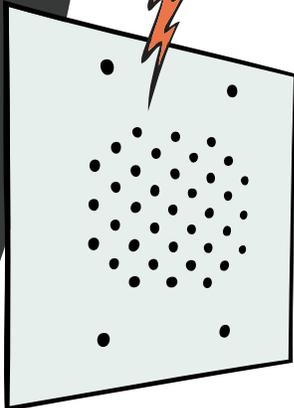
Le code blanc

Intervenir avec efficacité en cas d'urgence

Le code blanc est une procédure d'urgence en réponse à une demande d'aide immédiate de la part d'un membre du personnel. L'aide est requise car un client, par son comportement violent ou menaçant, présente un danger pour sa sécurité et celle des autres.

Le code blanc vise à protéger la santé et la sécurité physique et psychologique des personnes exposées à la violence sur les lieux de travail. Il vient en aide aux travailleurs confrontés à une situation d'agressivité et contribue à augmenter le sentiment de sécurité du personnel.

**ATTENTION,
ATTENTION.
CODE BLANC AU...**



Principes d'intervention du code blanc

- Assurer sa sécurité.
- Prioriser la protection des personnes.
- Prendre le temps de structurer, d'organiser et de réaliser l'intervention.
- Prévenir ou désamorcer l'escalade.
- Se montrer calme.
- Effectuer un suivi après l'événement.
- Utiliser l'intervention physique en dernier recours seulement (si applicable).

DÉCLENCHER UN CODE BLANC EST NÉCESSAIRE QUAND LA SITUATION RISQUE DE S'AGGRAVER AU-DELÀ DES CAPACITÉS DES INTERVENANTS À LA GÉRER EN TOUTE SÉCURITÉ

Responsable du CODE BLANC

En conformité avec les politiques et les procédures en prévention de la violence de l'établissement, une personne est désignée responsable du code blanc. Des intervenants de divers titres d'emploi peuvent assumer ce rôle : coordonnateur des mesures d'urgence, responsable clinique, chef de la sécurité, etc. Le responsable du code blanc assume plusieurs fonctions.

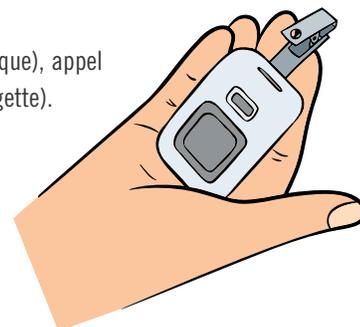
- Voir à la conformité, à la mise à jour et à la révision des procédures associées au code blanc.
- Superviser et évaluer l'équipe code blanc.
- Choisir une formation structurée, reconnue et en effectuer le suivi.
- Déterminer le rôle et les limites d'intervention de l'équipe code blanc.
- S'assurer de l'implantation de la procédure de code blanc :
 - > procédure de demande d'assistance (pré-code) si applicable ;
 - > procédure de déclenchement du code ;
 - > procédure d'intervention ;
 - > procédure postévénement ;
 - > autres.
- Coordonner les modalités d'information et de formation.
- S'assurer que les équipements de protection (ex. : gants) sont disponibles et utilisés par l'équipe code blanc.
- Encourager et favoriser la mise en place du retour postévénement.
- Promouvoir la déclaration des incidents et des accidents liés à la violence au travail et voir à l'adoption des mesures correctives.



Systeme de COMMUNICATION

Un système de communication efficace permet aux personnes qui répondent à l'appel d'agir dans les meilleurs délais.

- Déterminer la procédure d'appel (pré-code et code blanc).
- Mettre en place des dispositifs d'appel, p. ex. bouton d'urgence (bouton panique), appel téléphonique, appel général, émetteur-récepteur portatif, téléavertisseur (pagette).
- Implanter la procédure d'utilisation des mécanismes d'appel.
- S'assurer du bon fonctionnement, de la vérification et de l'entretien des dispositifs d'appel.
- Vérifier que les travailleurs portent les équipements et utilisent les mécanismes d'appel selon la procédure.



LORS D'UN APPEL
GÉNÉRAL DE CODE
BLANC, IL FAUT
COMMUNIQUER LE
DÉBUT ET LA FIN DE
L'INTERVENTION.

Compétences et habiletés des membres de L'ÉQUIPE CODE BLANC

- Professionnalisme et capacité à reconnaître ses limites personnelles.
- Facilité à travailler en équipe.
- Capacité à s'adapter aux personnes, aux contextes et aux changements.
- Habileté à prendre des décisions appropriées et efficaces en situation d'urgence.
- Aptitude à intervenir verbalement.
- Aisance à intervenir physiquement (si applicable).



Responsabilités de L'ÉQUIPE CODE BLANC

- Prévenir les impacts de la violence auprès des clients, des travailleurs et des autres personnes.
- S'organiser (préparer un plan d'action, se répartir les rôles, coordonner l'intervention).
- Favoriser l'intervention verbale.
- Éviter de provoquer une augmentation de l'agressivité chez le client (ex. : se tenir trop près de lui, l'encercler).
- Prévenir les dommages matériels dans la mesure où les personnes sont d'abord en sécurité.
- Participer au retour postévènement.

Responsabilités du PERSONNEL

- Appliquer les stratégies de prévention, de désamorçage et d'intervention en gestion de la violence propres à son organisation.
- Identifier les situations à risque nécessitant un appel de pré-code blanc.
- Identifier les situations de violence nécessitant un appel de code blanc.
- S'assurer de la sécurité de tous.
- Suivre la procédure de code blanc et utiliser les mécanismes d'appel.
- Informer le *leader* du code blanc de la situation en cours (ex. : évaluation des risques, actions requises).
- Participer à l'intervention de code blanc : assurer le *leadership* avec l'assistance de l'équipe code blanc ; ou agir comme équipier ; ou agir en soutien (ex. : dégager obstacles, et objets dangereux, s'occuper des autres personnes, apporter et installer les contentions).
- Participer au retour postévènement.

RETOUR POST-ÉVÉNEMENT

Inspiré de la formation Oméga, le retour postévènement se réalise en deux phases.

1. D'abord, prendre soin des intervenants et, au besoin, les diriger vers des ressources d'aide.
2. Ensuite, revoir l'intervention et, au besoin, déterminer des mesures correctives.

QUI RÉPOND AU CODE BLANC ?

Le code blanc nécessite toujours une intervention d'équipe structurée, concertée et sécuritaire. En général, ce groupe d'intervenants se nomme : Équipe code blanc. L'équipe est composée des personnes qui répondent au code blanc et des intervenants sur place. Plusieurs critères déterminent la composition de cette équipe :

- **LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE** (ex. : points de services multiples ou éloignés, organigramme) ;
- **LES MANDATS DE L'ÉTABLISSEMENT** (ex. : hébergement, soins de première ligne, garde en établissement, communautaire) ;
- **LES CARACTÉRISTIQUES** (fonctions, expériences, titres d'emploi, mandats, etc.) et le nombre de personnes disponibles. Il peut s'agir d'une brigade officiellement constituée, d'un groupe de personnes désignées (ex. : un préposé par étage) ou, encore, des personnes disponibles au moment de l'événement.

RÔLES DES INTERVENANTS LORS DU CODE BLANC

- **UN LEADER** : prend le temps d'évaluer le client et le contexte (avant, pendant et après) ; est le seul intervenant qui parle, qui dirige, qui décide.
- **LES ÉQUIPIERS** : assurent la sécurité immédiate des autres personnes ; suivent les instructions du leader ; interviennent physiquement si nécessaire.
- **LES SOUTIENS** : exercent des actions de prévention et de soutien à l'intervention (ex. : s'occuper des autres clients, libérer les accès).

NE PAS PRENDRE DE RISQUES AU-DELÀ DE SES CAPACITÉS RÉELLES À INTERVENIR. SINON, COMPOSER LE 911.

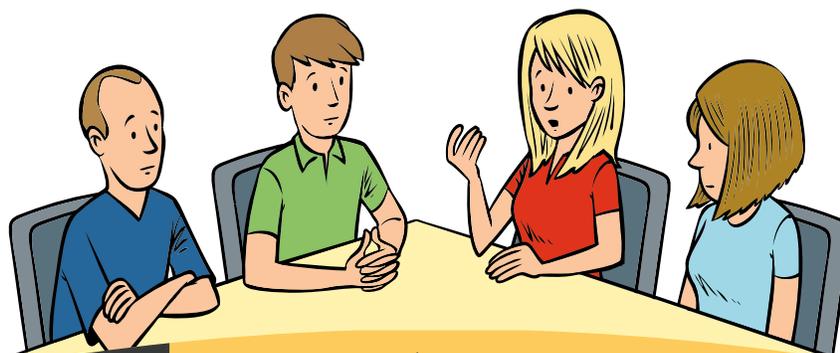
PRÉ-CODE BLANC

- **DEMANDE D'ASSISTANCE** auprès de l'équipe code blanc dans un contexte d'escalade potentielle ;
- **INTERVENTION PRESSANTE** et sans délai, sans toutefois être urgente ;
- **MÉCANISME D'APPEL LOCAL** et souvent silencieux (ex. : appel à la sécurité, numéro de téléphone dédié, émetteur-récepteur portatif).

CODE BLANC

- **SITUATION D'URGENCE** ;
- **PRISE EN CHARGE RAPIDE** compte tenu du danger grave et immédiat ;
- **MÉCANISME D'APPEL SOUVENT GÉNÉRAL** (ex. : appel général, bouton d'urgence).

Dans une stratégie de prévention de la violence, favoriser le recours au pré-code blanc afin de diminuer les risques (physiques et psychologiques).



ASSTSAS



Ensemble en prévention

L'ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur affaires sociales. L'ASSTSAS n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales
5100, rue Sherbrooke Est, bureau 950, Montréal (Québec) H1V 3R9
Téléphone : 514 253-6871 ou 1 800 361-4528 – Télécopieur : 514 253-1443
info@asstsas.qc.ca – asstsas.qc.ca