

Compte-rendu du partage de pratiques *Protocoles de crise et formations*

Le 19 février dernier, nous avons analysé nos besoins en matière de protocoles de crise et avons exploré ce que les formations qui se donnent sur le sujet peuvent apporter comme solutions. Pour ce faire, nous avons divisé la question en quatre sections : les besoins à remplir, les objectifs à atteindre, le contenu attendu et les contraintes organisationnelles à prendre en compte.

Par la suite, nous avons assemblé dans un document collaboratif une liste de formations répondant aux critères identifiés en première partie.

Partie 1 - *Quels sont nos besoins en matière de gestion de crise(s)?*

Besoins à remplir

- Avoir une place où échanger entre organisations.
- Briser l'isolement entre les organismes.
- Créer du lien.
- Former un groupe de travail dans le quartier.
- Apprendre à prendre soin de sa santé mentale pendant et après une crise.
- Autonomiser les employés en leur donnant des outils
- Développer l'autonomie des usager.e.s des services, diminuer la dépendance sur les employé.e.s.

Objectifs

- Aider les organismes à déterminer le(s) rôle(s) qu'ils peuvent remplir selon leur contexte particulier.
- Aider les organismes à identifier leurs limites face à des situations de crise.
- Rassembler et mutualiser les ressources existantes.
- Apprendre à composer avec l'espace physique dans lequel on fait de la gestion de crise.
- Développer une culture organisationnelle facilitant l'intervention.
 - Ex: Laisser des espaces de ventilation.
 - Ex: Outils de transmission des savoirs.
- Déterminer les rôles dans la gestion des crises dans une équipe.
 - Ex: intervention en duo, qui fait quoi?

Contenu

- Techniques de désescalade.
- Analyse de cas cliniques pour réfléchir à partir du concret.
- Outils de communication pour les non-intervenant.e.s.
- Outils en écoute active.
- Mise en contexte par rapport aux crises sociales actuelles.
- Ressources clés à contacter pour prendre le relai.
- Protocole pour évaluer le niveau de dangerosité.
- Protocole sur quoi faire en cas de surdose/overdose.

Contraintes organisationnelles

- Les formations doivent être adaptées à la réalité du contexte communautaire et du type d'intervention qu'on y priorise.
- Limites de l'infrastructure organisationnelle : la mémoire institutionnelle est déjà difficile à mettre en place, le bagage acquis au cours de la formation doit être transmissible.
- Le taux de rotation du personnel est élevé car les personnes se brûlent à la tâche et les emplois sont précaires.
- Les besoins en matière de formation varient grandement selon le type d'organisation auquel on fait face.
 - Ex: Entreprise ou OSBL.
 - Ex: Organisation avec ou sans volet d'intervention.

Partie 2 - Quelles formations répondent à nos besoins?

Formations

Certaines formations sont ressorties naturellement lors de nos discussions.

- L'Anonyme : Formation(s) pour rendre un espace sécuritaire
- Meilleur Monde: Design de services
- Philagora: Formation en communication
- Spectre de rue :
 - Interaction auprès des personnes en situation de marginalité
 - Surdose et Naloxone : Formation comprendre la consommation
 - Toxicomanie 101
 - Récupération de matériel de consommation à la traîne
- Formation Oméga