

Se préparer aux situations de crise

Enjeux

Les établissements et services sociaux et médicosociaux et leurs organismes gestionnaires, malgré leurs facultés d'adaptation, peuvent être brutalement confrontés à une situation de crise pour des causes externes (crise de gouvernance, crise économique, modification brutale des politiques de l'État ou du département sur un secteur d'activité, crise sanitaire comme vient de le montrer le COVID19), ou causes internes (conflits internes à l'occasion d'un événement indésirable, accusation de maltraitance, violences).

Ces situations ne peuvent pas toujours être prévues mais les professionnels ont la responsabilité de s'y préparer afin de développer les savoir-faire nécessaires et d'assurer dans ce cas les meilleures conditions de sécurité et de bien être pour les usagers et pour eux-mêmes.

Le défaut de préparation tient souvent au fait que les établissements se sont contentés d'écrire des protocoles sans mettre en place des savoir-faire à l'aide d'exercices, à l'instar des procédures d'alerte incendie ou des formations à l'hygiène.

Objectifs

Évaluer avec les acteurs de l'établissement les facteurs de risques propres à l'activité de l'établissement et se préparer à y répondre :

- Retour d'expériences sur les crises vécues par l'établissement dans son histoire
- Analyse des risques
- Plans de crise
- Exercices de crise

Public

Cet accompagnement vise l'ensemble des acteurs d'une institution qui peuvent se trouver mobilisés en cas de situations de crise.

Contenus et méthodes

L'accompagnement peut être assuré selon les situations tout ou partie sur le site, ou en distanciel (visioconférence, ...)

Un guide est remis à l'équipe de direction en début d'intervention

- Présentation générale sur la notion de risque et de crise, et les plans de gestion de crise déjà existants : plan incendie, hygiène, plans bleus et blancs, risques psychosociaux
- Inventaire des risques de l'établissement (méthode MOSAR en 10 étapes)
- Élaboration de plans de crise
- Exercices de crise