

# FICHE PARTAGE

Favoriser le partage d'expérience

Octobre 2023



Equipe Régionale d'Appui à la Gestion des Evènements indésirables

**CONTACT**  
erage@requa.fr

## C'est le jour des vacances à l'IME

*Le cas présenté est un cas fictif,  
élaboré à partir de plusieurs prises en charge de patients au sein de la région*

### INCIDENT

Jeudi 24 juin, c'est l'effervescence à l'IME : les uns préparent leurs valises, car c'est les vacances demain soir, les autres participent aux jeux organisés par les éducateurs avant la séparation pendant deux mois.

Mathias, 16 ans, atteint de troubles cognitifs avec un syndrome frontal, est particulièrement anxieux ce matin. Son rendez-vous d'hier a été annulé car Sophie, son éducatrice référente est en arrêt depuis 10 jours : ils devaient visiter l'entreprise adaptée qui doit l'accueillir en septembre dans le cadre de son projet préprofessionnel. Alors, comme à son habitude lors des crises d'angoisses, il interroge frénétiquement Elodie, stagiaire Accompagnant éducatif et social (AES) affectée depuis un mois sur le groupe de vie, et fait des allers-retours entre sa chambre et la salle commune : « quand est-ce qu'on va à la piscine ? » « je peux aller dans le parc ? » « quand est-ce que ma maman vient me chercher ? » « je peux avoir un verre d'eau ? » « pourquoi Sophie n'est pas là aujourd'hui ? »...

Elodie répond à ses questions tout en stimulant un autre jeune pour l'enfilage de ces chaussures. Elle informe Mathias qu'elle viendra vers lui quand elle aura fini et lui indique de commencer à s'habiller et faire son sac pour la sortie piscine dont le départ est prévu à 10h.

A 9h45, Elodie est un peu en retard sur le planning : sa collègue éducatrice est partie préparer le véhicule pour la sortie, la laissant seule sur le groupe de vie comprenant 5 jeunes. Elle se rend dans la chambre de Mathias et constate que le jeune est encore en pyjama, assis sur son lit, le regard absent et que ses affaires de piscine sont posées sur son bureau. Elodie s'approche de Mathias et lui propose son aide pour s'habiller afin de ne pas être en retard pour la sortie. De façon impulsive, le jeune bondit de son lit, gifle l'AES et se met à crier et pleurer. L'AES perd l'équilibre et se cogne la tête sur le bureau du jeune, s'ouvrant l'arcade sourcilière. L'éducatrice, de retour sur le groupe de vie, entend les cris, se précipite dans la chambre. En voyant la scène, elle comprend que Mathias est en crise et l'invite à sortir dans le parc avec son carnet de photos, ce qui est prévu dans le protocole personnalisé en cas d'agressivité du jeune. L'éducatrice accompagne le jeune, qui se calme rapidement, et appelle l'infirmière pour prendre en charge sa collègue AES. La cheffe de service est informée et organise un débriefing en équipe en fin de journée : elle demande à l'AES de faire une fiche de signalement de l'incident, qui sera repris lors du prochain CREX sur les violences, et rappelle qu'un soutien psychologique pour les professionnels qui le souhaitent est disponible auprès de la médecine du travail.

### ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS ET CONSÉQUENCE :

Plaie à l'arcade sourcilière  
d'une professionnelle  
suite à un acte de violence  
physique d'un jeune

### CAUSE IMMÉDIATE

Absence de repérage de la  
crise d'un jeune

### CONTEXTE

D'après les données de  
l'Observatoire National  
des Violences en Santé,  
les violences physiques de  
patient à l'égard d'autres  
patients ou de  
professionnels  
représentent 46,7% des  
signalements réalisés en  
2021 (n=8288) tous  
secteurs de santé  
confondus.



## DYSFONCTIONNEMENTS ET CAUSES RACINES REPÉRÉES LORS DE L'ANALYSE

Défaillances liées à l'information du patient : /

Défaillances liées aux tâches à accomplir :

- Défaut d'application du protocole individuel de désamorçage de la crise
- Rupture d'accompagnement du projet : rendez-vous annulé et non reporté en l'absence de l'éducatrice référente

Défaillances humaines individuelles :

- Défaut de repérage des signes d'amorçage de la crise, par méconnaissance du projet du jeune
- Stress de la stagiaire induit par le retard sur son planning

Défaillances liées à l'équipe :

- Défaut d'encadrement des jeunes : un seul agent présent sur le groupe pendant la préparation des jeunes

Défaillances liées à l'environnement de travail : /

Défaillances liées à l'organisation et au management :

- Défaut de supervision de la stagiaire : Absence de professionnel titulaire pendant le temps de préparation des jeunes, stagiaire seule en service

Défaillances liées au contexte institutionnel :

- Fin d'année scolaire induisant une rupture de repères temporels pour les jeunes



### BARRIÈRES EXISTANTES

Protocole individualisé de désamorçage de l'agressivité

Débriefing d'équipe en fin de journée et soutien psychologique

CREX thématique sur la gestion des violences : dispositif d'observation et de traitement en continu des faits de violence



### ACTIONS CORRECTIVES PROPOSÉES

Amélioration de l'organisation :

- Organiser la continuité de l'accompagnement par un binôme référent pour pallier l'absence d'un professionnel et maintenir les activités prévues dans les projets des jeunes
- Anticiper les changements d'organisation (départ et retour de vacances) avec des repères supplémentaires pour les jeunes (fiche planning, rappel des disponibilités des professionnels référents...)

Amélioration de la communication :

- Réaliser une fiche synthèse par groupe de vie avec présentation des risques liés aux jeunes accompagnés (gastrostomie, médicaments à risques, comportements problèmes...)

### REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES, RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES

Direction générale de l'offre de soins. Observatoire National des Violences en milieu de Santé : Rapport 2022 sur les données 2020 et 2021 ; novembre 2022.

HAS. Mieux prévenir et prendre en charge les moments de violence dans l'évolution clinique des patients adultes lors des hospitalisations en services de psychiatrie ; septembre 2016.

ANESM. Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses ; juin 2008.

ANESM. Les « comportements problèmes » au sein des établissements et services accueillants des enfants et adultes handicapés – volets 1, 2 et 3 ; juillet 2016.