


AU CSSS-IUGS, LE RESPECT S'APPLIQUE AU QUOTIDIEN

**GUIDE DE PRÉVENTION
ET D'INTERVENTION CONCERNANT
LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL
POUR LES PERSONNES OEUVRANT
AU CSSS-IUGS**

Centre de santé et de services sociaux –
Institut universitaire de gériatrie
de Sherbrooke



Rédaction

Marie-Noëlle Charbonneau, Direction de l'évaluation et de l'assurance-qualité

Julie Drouin, Direction générale

Elizabeth O'Connor, Direction des ressources humaines et informationnelles

En collaboration avec le groupe de travail sur la prévention de la violence du CSSS-IUGS

Ariane Gilbert, Direction des ressources humaines et informationnelles

Karine Guillemette, Direction des ressources matérielles et financières

Diane Inkell, Direction des services et des programmes aux personnes âgées ou en perte d'autonomie

Lina Lemay, Direction des ressources matérielles et financières

Jean-Pierre Masson, Direction des ressources matérielles et financières

Pierre Noël, Direction des services généraux et des programmes spécifiques aux adultes

Pierre Noël, Direction des services professionnels et du partenariat médical

Dominique Proulx, Direction des soins infirmiers

Avec la participation de

Rachel Boulanger, Direction des ressources humaines et informationnelles

Martin Grenier, Direction des ressources matérielles et financières

Bruno Morin, Direction des ressources matérielles et financières

Le générique masculin est utilisé dans le seul but de faciliter la lecture et désigne aussi bien les hommes que les femmes.

Document réservé aux employés du CSSS-IUGS

Vous désirez d'autres exemplaires de ce guide ?

Veuillez remplir la requête DCAA - Commande de dépliants dans le système de requêtes

ISBN : 978-2-923738-54-3

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2011

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada 2011

© Octobre 2011

SOMMAIRE

Ce document n'a pas la prétention de remplacer le jugement de la personne confrontée à une situation de violence. Certains moyens proposés peuvent s'avérer plus ou moins pertinents en fonction de contextes de travail particuliers. Par contre, ces outils correspondent tous à des valeurs et à des principes de protection orientés vers le dépistage des dangers et la planification de la fuite ou du repli stratégique de la personne qui subit toute forme d'agression. Voici donc les cinq règles élémentaires de la prévention de la violence :

- 1. Préparez-vous**
- 2. Fiez-vous à votre instinct**
- 3. Soyez prêt à réagir**
- 4. Conservez votre calme**
- 5. Déclarez toutes les situations de violence**

DÉFINITION DES TERMES

Usager

Toute personne qui a reçu, reçoit, aurait dû recevoir ou qui requiert des soins ou des services, sur une base interne ou externe, de la part du CSSS-IUGS. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q.,c.S-4.2). Lorsque le processus de prestation le requiert, la famille ou les proches sont considérés et incluent les personnes significatives pour l'usager (source : AQESSS 2007).

Intervenant

Toute personne exerçant une fonction dans l'établissement ou dans une ressource rattachée à l'établissement, et prodiguant des services de santé ou des services sociaux : employés permanents et contractuels, médecins, chercheurs, médecins résidents, dentistes, pharmaciens, étudiants, stagiaires et bénévoles.

Représentant

Sont présumés être des représentants légaux selon le Code civil : le tuteur ou le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur; le curateur, le tuteur ou le mandataire de l'usager majeur inapte; la personne autorisée par un mandat donné par l'usager majeur inapte, antérieurement à son inaptitude; la personne qui démontre un intérêt particulier envers l'usager majeur inapte. En l'absence de représentant, le conjoint ou un proche parent peut avoir le rôle de représentant autorisé par l'usager.

Établissement

Le CSSS-IUGS incluant les ressources résidentielles intermédiaires et de type familial sous sa responsabilité ainsi que le Centre affilié universitaire et le Centre de recherche sur le vieillissement.

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire	3
Définition des termes	4
1. Introduction	6
2. Définition de la violence en milieu de travail	7
3. Déclencheurs potentiels d'un comportement violent	8
4. Comment faire face au phénomène de la violence en milieu de travail?	9
4.1. Que faire pour prévenir les situations de violence?	10
L'évaluation rapide du risque de violence chez l'utilisateur	11
4.2. Que faire pour intervenir efficacement lors de situations de violence?	14
4.2.1. Les six phases d'une crise de violence	14
4.3. Que faire à la suite d'une situation de violence?	21
5. Trucs et astuces de sécurité pour tous	24
6. Trucs et astuces de sécurité spécifiques aux interventions à domicile	33
7. Comment réagir à un appel téléphonique offensant ou injurieux?	39
8. Principaux ouvrages consultés	41

1. INTRODUCTION

Ce guide a été conçu dans le cadre de l'adoption de la *Politique favorisant un climat de travail sain et libre de toute forme de violence sur les lieux de travail*¹. Il s'adresse à toutes les personnes œuvrant au CSSS-IUGS.

Il vise à promouvoir le respect des personnes dans l'exercice de leur travail. À ce titre, il se veut un outil, parmi d'autres, déployé pour contribuer à développer et à maintenir un climat de travail agréable et en harmonie avec les valeurs de l'établissement.

Sans minimiser quelque forme de violence que ce soit, il semble important de faire la distinction entre la violence gratuite et celle rencontrée dans le cadre d'une relation d'aide. Interagir avec des usagers manifestant de l'agressivité et comprendre leur détresse constituent des réalités du contexte de travail des intervenants en soins de santé et services sociaux. Il n'est cependant pas acceptable qu'ils en soient les victimes.

Les trucs et les mesures de prévention proposés dans ce guide visent :

- la prévention de la violence faite envers une personne dans le cadre d'une situation liée à son travail;
- l'intervention rapide et efficace en cas de situations de violence au travail;
- l'accompagnement des personnes concernées à la suite d'une situation de violence au travail.

Ce guide renferme un éventail de pratiques sécuritaires afin d'aider les personnes œuvrant au CSSS-IUGS à développer leur capacité de prévoir les dangers et à assurer leur protection. Les moyens proposés répondent tous à la même priorité, soit la sécurité de l'intervenant en cas d'agression.

1 Voir Site Doc : POL-DEAQ-03.

2. DÉFINITION DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Agrément Canada utilise la définition retenue par l'Organisation Internationale du Travail, soit :

« Incidents au cours desquels une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation de travail^{2,3}. La violence peut prendre diverses formes (psychologique ou physique). Elle se définit par des paroles, des gestes ou des actes à caractère vexatoire, méprisant, menaçant, intimidant, irrespectueux ou agressif à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes.

Les situations suivantes sont considérées comme des actes de violence au travail :

- Tout comportement abusif (force physique ou pression psychologique) : agissements hostiles, intimidation ou insultes, persécution collective, harcèlement sexuel et psychologique, etc.
- Toute menace et agression : tentative ratée ou réussie d'infliger des coups et blessures (cracher, pincer, agripper, griffer, gifler, mordre, donner un coup de poing ou de pied, projeter un objet, pousser, bousculer, tirer, entraver les activités, traquer, porter atteinte à la pudeur, violer, étrangler).

2 Agrément Canada. *Manifestation de violence exercée par la clientèle ayant des atteintes cognitives entraînant des comportements perturbateurs dont des gestes agressifs qui sont involontaires.*

3 En ce qui concerne la violence entre employés, référer à la *Promotion de la coopération au travail et prise en charge de toute forme de harcèlement*. Voir site Doc : POL-DRHI-01.

3. DÉCLENCHEURS POTENTIELS D'UN COMPORTEMENT VIOLENT

Éléments déclencheurs	Exemples
Les frustrations qui se superposent ou « la goutte qui fait déborder le vase »	Accès difficile aux services, délais d'attente, règles ou consignes méconnues ou pas claires
L'évocation émotionnelle	Situation qui s'apparente et fait revivre une autre expérience très désagréable vécue dans le passé
Le sentiment d'injustice	L'impression que ses droits sont bafoués
La présence de <i>stresseurs</i> aigus	Douleurs, traumatismes, deuil, impacts et stress provoqués par la maladie grave chez l'individu ou ses proches, comparution au tribunal
Les problèmes familiaux et sociaux	Isolement social, inadaptation sociale, instabilité dans les relations intimes, relations conflictuelles, perte de la garde d'un enfant
Les problèmes financiers graves	Perte d'emploi, faibles revenus
Les problèmes de dépendances	Alcool, drogues, médicaments, jeux
Antécédents de comportements inopportuns	Comportements de violence ou accusations criminelles

Note : Il faut toujours considérer le déclencheur du point de vue de l'utilisateur. Un enjeu anodin pour nous peut déclencher des réactions importantes chez lui. C'est particulièrement vrai pour les personnes vulnérables.

4. COMMENT FAIRE FACE AU PHÉNOMÈNE DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL?

Bâtir une culture de sécurité au CSSS-IUGS implique une responsabilité individuelle et collective. De fait, chacune des personnes concernée représente un acteur important dont la contribution est significative pour prévenir la violence en milieu de travail.

Concrètement, chaque personne peut faire une différence par son attitude et ses comportements. Ce savoir-être combiné à diverses stratégies gagnantes permettent :

- d'éviter l'escalade de la violence
- de savoir comment agir si la situation se détériore
- de connaître les gestes à poser à la suite d'une situation de violence

Les pages qui suivent visent à vous informer de plusieurs techniques éprouvées à utiliser dans le but de se sentir plus confiant lorsque des situations de violence s'annoncent ou se produisent.

4.1 QUE FAIRE POUR PRÉVENIR LES SITUATIONS DE VIOLENCE ?

Interagir avec une personne en détresse, hostile, vindicative, inquiétante par son attitude, ses paroles ou ses gestes est une réalité incontournable pour beaucoup de travailleurs. Il est donc important d'en être conscient, d'en tenir compte dans les échanges avec les usagers et d'avoir un plan d'action avant de les rencontrer.

Les attitudes suivantes favorisent la prévention de situations de violence ou contribuent à en diminuer les impacts :

- Adopter une attitude professionnelle en tout temps
- Conserver son sang-froid
- Être poli et courtois
- Favoriser le vouvoiement
- Garder un ton calme

S'informer sur l'usager à rencontrer



- Consulter le dossier de l'usager et *SIC Plus*
- Questionner les collègues pour connaître les antécédents de comportements violents et le profil de l'usager

Se préparer à rencontrer l'usager



- Évaluer la situation de travail (nature de l'intervention, environnement, forces et limites comme intervenant, soutien disponible)
- Déterminer le meilleur moment et le lieu le plus approprié pour tenir la rencontre
- En cas de doute sur le déroulement d'une rencontre, mettre en place des moyens préventifs pour assurer sa sécurité pendant l'intervention

Évaluer le climat et l'attitude de l'usager

- Prendre les premières minutes pour évaluer le climat et l'attitude de l'usager à l'aide de l'outil suivant (p.11 à 13)

L'ÉVALUATION RAPIDE DU RISQUE DE VIOLENCE CHEZ L'USAGER

REGARDER • Que voyez-vous ?

1. Le langage corporel

- Mâchoires et poings serrés
- Empiètement sur l'espace personnel ou grande distance interpersonnelle
- Regard fixe ou vigilance
- Postures et gestes
- Expression faciale (air maussade, méprisant, colérique)
- Mains (objets susceptibles d'être utilisés comme arme)

2. L'activité motrice

- Se promène de long en large
- Se frotte les mains
- Respiration rapide et peu profonde
- Mouvements rituels, répétitifs, mouvements de la tête et des yeux
- Rougeur ou pâleur du visage
- Soupirs
- Tremblements
- Transpiration

3. Le comportement

- Changement dans le comportement ou l'humeur
- Sursaut, frayeur
- Observation objective d'un comportement intimidant ou menaçant
- Apparence d'intoxication ou d'abus de substances
- Comportement qui laisse présager la présence d'hallucinations

ÉCOUTER • Qu'entendez-vous ?

1. Contenu du discours

- À qui la personne s'adresse-t-elle ?
- Le discours comporte-t-il des menaces, jurons, propos inopportuns ?
- Le discours est-il très émotif et tenu à voix très haute ou encore en marmonnant ?
- La personne répond-elle à quelqu'un ou à une situation ?
- La personne est-elle orientée en fonction du temps, des lieux, des gens ?

2. Organisation du discours

- La personne a-t-elle une aisance d'élocution ?
- Sautte-t-elle d'un sujet à l'autre ?
- La personne peut-elle suivre une idée précise ?
- Le discours est-il répétitif, stéréotypé, thématique ?
- La communication est-elle bloquée, la vitesse de discours est-elle appropriée ?

REPÉRER • Tenez compte de l'environnement

- Bruit
- Affluence
- Portes de sortie possibles
- Ambiance générale
- Degré de confiance envers les collègues

RESSENTIR • Comment vous sentez-vous ?

Chacun aborde les situations de violence en fonction de son histoire, ses expériences, ses connaissances, son état. Le sentiment de confort dans de tels contextes varie donc d'une personne à l'autre.

Évaluez subjectivement votre degré d'inconfort sur une échelle de 0 à 10⁴



- S'il se situe entre 1 et 6, passez à l'étape « DÉCIDER » ci-dessous
- S'il se situe entre 7 et 10, prenez la décision de solliciter de l'aide ou quittez les lieux

Tout intervenant, sans jugement de la part des autres, doit s'autoriser à exprimer ses limites lorsqu'un sentiment d'insécurité apparaît. La bravade et l'héroïsme sont déconseillés.

DÉCIDER • Quelle est la meilleure stratégie d'intervention ?

- Selon votre état
- Selon les six phases d'une crise de violence (pages suivantes)
- Selon l'environnement (ressources, contraintes)

⁴ Adapté du document *Démarche d'intervention lors de comportements violents des patients, de leur famille ou des visiteurs*, CHUS, 2007.

4.2 QUE FAIRE POUR INTERVENIR EFFICACEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE ?

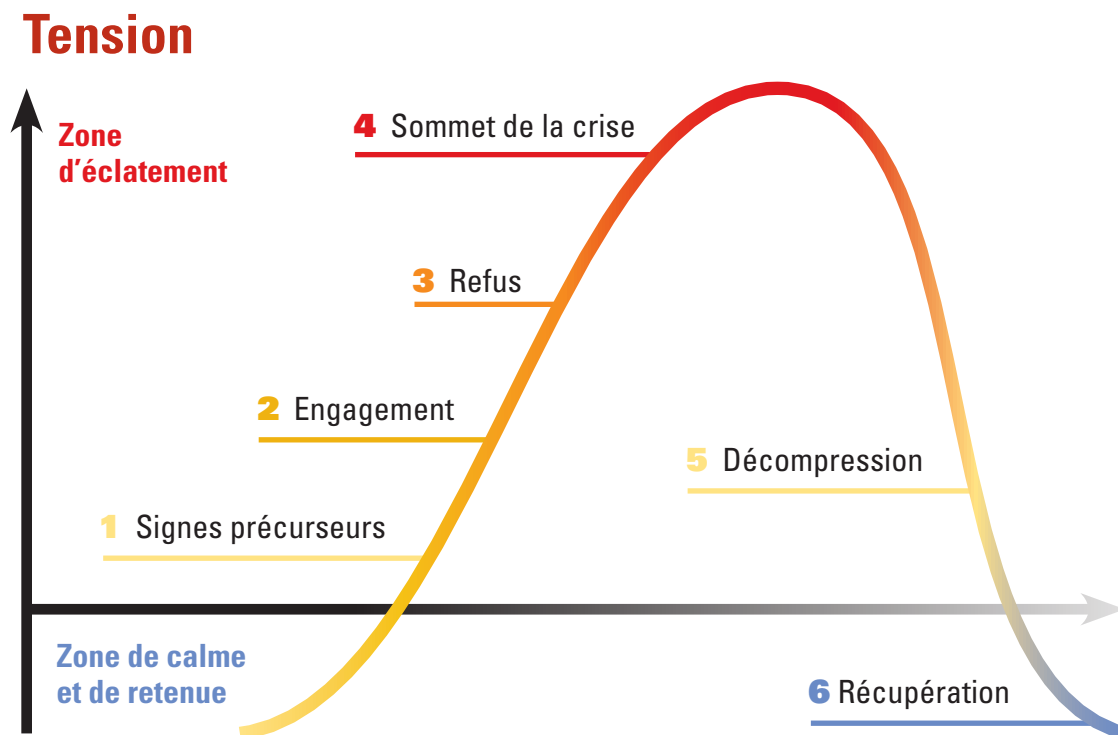
Sont présentées ici les six phases d'une crise de violence ainsi qu'un portrait des usagers à chacune de ces phases. Elles sont accompagnées d'un éventail de stratégies d'intervention adaptées ainsi que de certains pièges à éviter.

***Note :** Certaines interventions ne s'appliquent pas à la clientèle présentant des atteintes cognitives.*

En toute circonstance :

- S'assurer d'être en contrôle de soi-même et de la situation
- Appliquer les conséquences annoncées (par exemple de mettre fin à la rencontre) si l'usager ne respecte pas les limites établies. À défaut de le faire, l'intervenant perd de la crédibilité et donne du pouvoir à l'usager
- Plus longue est l'attente, plus la tension risque de monter, plus l'usager risque d'escalader dans son comportement inapproprié et plus la situation sera difficile à désamorcer
- Se protéger
 - Se tenir à une distance sécuritaire d'au moins 4 pieds (1,2 mètre)
 - Conserver une distance psychologique (ne pas se sentir personnellement visé par les attaques verbales ou les gestes dirigés contre les objets)
 - Quitter les lieux ou appeler à l'aide dès que surgit un sentiment d'impasse ou de danger (collègues, passants, 911)

4.2.1 LES SIX PHASES D'UNE CRISE DE VIOLENCE⁵



Attention : Bien qu'il suive le schéma des six phases illustrées ci-haut, le déroulement d'une crise se présente fréquemment en dents de scie. De fait, après avoir atteint le sommet, la crise peut diminuer pour ensuite reprendre momentanément en intensité. Cette recrudescence des comportements agressifs tend à diminuer progressivement au fil de l'accompagnement pour finalement atteindre la phase de décompression.

⁵ Tiré du *Guide de prévention et d'intervention contre la violence envers le personnel de l'éducation*, CSQ et CRIRES, 2007



Phase 1 • Les signes précurseurs

LA PERSONNE EN CRISE	LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION	
Signes comportementaux	Ce qu'il faut faire	Ce qu'il ne faut pas faire
<ul style="list-style-type: none">• Exagération ou changement notable dans le comportement : tête/épaules vers l'arrière, regard froid, mains sur les hanches, pointe du doigt, etc.• Agitation psychomotrice : bouge, marche, agite les bras, tremble, etc.• Réactions physiologiques : respiration rapide, sudation, visage rouge ou blanc, etc.• Signes de frustration : plaintes, jérémiades, haussement du ton de la voix, expression ou actions agressives (lèvres serrées sur les dents, menace du poing, etc.)	<ul style="list-style-type: none">• Assurer sa protection personnelle : garder une distance physique sécuritaire• Se garantir un accès à une issue pour pouvoir quitter l'endroit rapidement• Chercher à établir le contact• Se montrer disponible (ex. : comment puis-je vous aider ?)• Adopter une attitude empathique et favoriser l'écoute active• Communiquer sa compréhension du problème en répétant ce que souhaite ou dit la personne.• Reconnaître les sentiments et inquiétudes de la personne• Utiliser un langage simple• Parler d'une voix calme, lente et rassurante• Dédramatiser la situation par l'humour sans toutefois en nier la gravité• Toujours être honnête; ne pas faire de promesses qu'on ne pourra tenir	<ul style="list-style-type: none">• Faire des remarques sur l'agressivité observée• Se justifier• Demander de s'excuser• Culpabiliser ou juger• Parler fort et donner des ordres• Empêcher d'exprimer ses frustrations• Faire valoir son statut d'autorité pour se faire écouter• Toucher ou bousculer• Confronter ou regarder de haut• Adopter une posture agressive (mains sur les hanches, pointer du doigt, croiser les bras)• Être dans un lieu ayant un potentiel de danger ou près d'instruments pouvant servir d'armes



Phase 2 • L'engagement

LA PERSONNE EN CRISE	LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION	
Signes comportementaux	Ce qu'il faut faire	Ce qu'il ne faut pas faire
<ul style="list-style-type: none">• S'agite de plus en plus• Pose des questions non productives• Argumente et refuse de se calmer• N'a plus de retenue ou d'inhibition sociale• Communique de façon agressive	<ul style="list-style-type: none">• Continuer l'écoute empathique• Refléter l'émotion vécue• Émettre une directive pour préciser ce qu'on attend de la personne ou ce qu'elle doit faire• Ramener la personne sur le sujet ou la demande faite• Rappeler le contexte de l'intervention (rôles, buts, etc.)• Maintenir une distance psychologique : ne pas se laisser atteindre par le discours agressif• Créer une diversion en attirant l'attention sur autre chose que le motif de la tension• Offrir des distractions (ex. : verre d'eau, local à l'écart)	<ul style="list-style-type: none">• Montrer des signes d'impatience, de condescendance ou d'inattention• Monter le ton• Tenter de contrôler d'intimider



Phase 3 • Le refus

LA PERSONNE EN CRISE	LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION	
Signes comportementaux	Ce qu'il faut faire	Ce qu'il ne faut pas faire
<ul style="list-style-type: none">• Adopte des comportements défensifs : se plaint, se contredit, accuse les autres, insulte, pleure, tout en refusant de se calmer• Commence à perdre le contrôle• Ses propos peuvent apparaître incohérents et non liés à la situation ou aux propos; le ton monte.	<ul style="list-style-type: none">• Établir des limites comportementales en précisant le comportement attendu• Nommer le comportement à arrêter, la raison pour laquelle il ne peut être toléré et la conséquence qui suivra s'il ne cesse pas (les limites doivent être claires, simples, raisonnables et applicables)• Informer la personne des conséquences positives si elle répond aux directives données• Faire sentir à la personne qu'elle a un choix (une porte de sortie honorable)	<ul style="list-style-type: none">• Faire des menaces inconsidérées ou donner des conséquences illogiques ou non proportionnées à l'acte commis• Faire la morale• Entrer dans une grande discussion sur les conséquences de ses actes• Monter le ton• Maintenir physiquement la personne



Phase 4 • Le sommet de la crise

LA PERSONNE EN CRISE	LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION	
Signes comportementaux	Ce qu'il faut faire	Ce qu'il ne faut pas faire
<ul style="list-style-type: none">• Perd totalement le contrôle d'elle-même et fait une crise de colère en adoptant des comportements agressifs verbaux ou physiques• Peut agresser les autres personnes de son entourage ou l'environnement physique• Peut également s'en prendre à elle-même	<ul style="list-style-type: none">• Demander à la personne, d'une voix ferme mais posée, de se retirer dans un endroit calme ou de se calmer• Demander aux autres personnes présentes de s'éloigner• S'approcher lentement de la personne, si possible• Faire une diversion ou se replier• Si la sécurité de la personne ou des autres est menacée, demander de l'aide et appliquer les mesures d'urgence disponibles• Se diriger vers la sortie en marchant à reculons	<ul style="list-style-type: none">• Rester les bras croisés face à la personne dans une position défensive en lui disant qu'on attend qu'elle se calme• Exprimer son exaspération ou insulter la personne• Pousser la personne au pied du mur ou la maintenir adossée à un obstacle• Interdire à la personne de parler• Monter le ton de la voix



Phase 5 • La décompression

LA PERSONNE EN CRISE	LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION	
Signes comportementaux	Ce qu'il faut faire	Ce qu'il ne faut pas faire
<ul style="list-style-type: none">• La tension est libérée, à la fois physiquement et émotionnellement• Après, il n'est pas rare que la personne soit épuisée, vidée	<ul style="list-style-type: none">• Sécuriser la personne et lui trouver un endroit paisible ou se reposer• Laisser la personne seule un court temps (10 à 20 minutes) afin qu'elle reprenne tranquillement ses esprits ou qu'elle récupère	<ul style="list-style-type: none">• Entreprendre tout de suite une discussion avec la personne sur les motifs de sa crise• La sermonner ou lui faire des reproches• Donner une conséquence négative immédiatement



Phase 6 • La récupération

LA PERSONNE EN CRISE	LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION	
Signes comportementaux	Ce qu'il faut faire	Ce qu'il ne faut pas faire
<ul style="list-style-type: none">• La personne est calme et a repris le contrôle d'elle-même• Il n'y a plus d'agitation ni de tension	<ul style="list-style-type: none">• Suggérer une transition possible comme se déplacer dans un autre endroit• Reprendre contact doucement avec la personne	<ul style="list-style-type: none">• Forcer la personne à parler, même si elle ne se sent pas prête• Interpréter pour la personne la situation sans la laisser parler

4.3 QUE FAIRE À LA SUITE D'UNE SITUATION DE VIOLENCE ?

Les victimes d'actes de violence peuvent vivre toutes sortes de réactions⁶ :

- anxiété
- sentiment de vulnérabilité et d'impuissance
- troubles du sommeil
- difficulté à se concentrer
- peur accrue
- honte
- frustration
- changements de valeurs
- rancune très tenace et désir de vengeance

Vous êtes victime ?

- Donnez-vous des moyens pour récupérer
 - Acceptez l'aide qui est offerte
 - Parlez de l'événement, en respectant votre rythme
 - Consultez le Programme d'aide aux employés au besoin (1 800 567-2433)
- Déclarez
 - Déclarer formellement la situation que l'on a vécue, c'est faire évoluer les pratiques. Il s'agit d'une démarche déterminante en matière de prévention de tout type de violence. Cette action permet à l'établissement de comptabiliser les situations de violence, de les analyser et d'apporter les correctifs nécessaires à l'amélioration du climat de travail.

6 Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail, Université Laval.

Vous êtes témoin ?

Les témoins d'une situation de violence représentent des acteurs clés à plusieurs égards. Leur implication auprès de la victime et leur collaboration à la suite d'une situation de violence sont déterminants pour le rétablissement de la victime et pour la prévention de la récurrence des situations de violence en milieu de travail.

- Informez-vous de l'état du collègue victime de violence et apportez-lui votre soutien
- Prenez position contre les gestes de violence
 - Collaborez à l'enquête s'il y a lieu
 - Soyez proactif dans la recherche de solutions pour éviter la récurrence des situations de violence survenues

Vous êtes une personne en autorité ?

Engagez-vous dans le rétablissement de l'employé victime

- Assurez-vous que les actions suivantes sont posées dans les délais prévus :

Immédiatement après l'événement (délai de moins de 24 h)	Les jours suivant l'événement
<p>Que la victime reçoive les premiers soins physiques s'il y a lieu</p> <p>Que la victime soit accompagnée par un collègue ou un supérieur afin d'être sécurisée, rassurée, entourée, écoutée si elle le souhaite</p> <p>Que la victime soit accompagnée pour porter plainte à la police, s'il y a lieu</p>	<p>Qu'un suivi de l'état de santé et de bien-être soit fait auprès de la victime</p> <p>Qu'un <i>debriefing</i> individuel ou de groupe soit réalisé</p> <p>Que le Programme d'aide aux employés soit proposé à la victime, s'il y a lieu (1 800 567-2433)</p> <p>Qu'un soutien soit apporté à la victime afin de :</p> <ul style="list-style-type: none">• remplir les formulaires de déclaration appropriés• consigner l'information pertinente au dossier de l'utilisateur• planifier les interventions futures (plan d'action spécifique)

5. TRUCS ET ASTUCES DE SÉCURITÉ POUR TOUS

Qui est l'utilisateur à rencontrer ?

Mesures de prudence	Quand ? Comment ? Pourquoi ?
Je consulte le dossier de l'utilisateur, les derniers rapports	<ul style="list-style-type: none">• À la recherche d'indices sur les risques présentés par les personnes
Je consulte mes collègues ou l'intervenant de liaison	<ul style="list-style-type: none">• Quand je ne connais pas l'utilisateur• Quand l'utilisateur n'est pas stable
Je me fais accompagner d'un collègue pour la première évaluation, la première visite (après autorisation du supérieur immédiat)	<ul style="list-style-type: none">• Quand j'ai des doutes• Quand personne ne connaît l'utilisateur ou son milieu• Quand l'utilisateur n'est pas référé par un autre établissement• Quand la demande de service se présente de façon bizarre
Je téléphone à l'utilisateur pour confirmer le rendez-vous	<ul style="list-style-type: none">• Pour déceler des indices me permettant d'anticiper le déroulement de la rencontre
Je n'ouvre pas la porte avant ou après les heures de travail régulières	<ul style="list-style-type: none">• Quand une personne m'est inconnue
J'adopte une attitude non menaçante envers tout inconnu sur les lieux du travail	<ul style="list-style-type: none">• Je dis « Puis-je vous aider ? » en pensant « Que faites-vous ici ? »• J'accompagne les inconnus à leur destination si je ne crains pas de le faire
Je remarque l'aspect des personnes qui ne me sont pas connues	<ul style="list-style-type: none">• Au cas où quelque chose se produirait par la suite
J'avise les responsables de la sécurité ou mon supérieur immédiat	<ul style="list-style-type: none">• De la présence d'un inconnu dans l'établissement

Comment se déplacer de façon sécuritaire ?

Conseils pour se rendre d'un endroit à un autre en sécurité

Mesures de prudence	Quand ? Comment ? Pourquoi ?
À PIED	
Je fais confiance à mon instinct	<ul style="list-style-type: none">• Si j'ai l'impression qu'il y a quelque chose de louche
Je porte des vêtements confortables et des chaussures à talons bas et à semelles antidérapantes	<ul style="list-style-type: none">• C'est préférable pour courir
Je marche avec assurance. Je scrute mon parcours et examine les gens sans toutefois les fixer du regard	<ul style="list-style-type: none">• Pour évaluer mon environnement et être conscient de tout ce qui m'entoure
Je contourne les gens qui se tiennent en groupe	<ul style="list-style-type: none">• Pour éviter de passer parmi eux
Je traverse la rue ou je me réfugie dans un commerce	<ul style="list-style-type: none">• Si une personne louche vient à ma rencontre• Si je me sens suivi
Je ne prends pas de raccourci et je reste dans des trajets éclairés	<ul style="list-style-type: none">• Pour éviter d'être isolé, de faire des rencontres importunes ou de me retrouver dans un cul-de-sac• Le soir, quand je suis seul, pour éviter de me faire agripper et entraîner dans une ruelle ou entre deux maisons• Pour être plus visible
Je marche dans le sens contraire des voitures	<ul style="list-style-type: none">• Pour voir venir les voitures• Pour ne pas être agrippé par derrière par un agresseur du côté passager
J'évite de fouiller au fond de mon sac en pleine rue, de transporter des porte-documents lourds ou de porter des écouteurs	<ul style="list-style-type: none">• Pour rester alerte et ne pas réduire ma capacité de réagir
Je garde mes clés à la main	<ul style="list-style-type: none">• Pour déverrouiller rapidement ma porte/portière• Pour me défendre, au besoin
Ma clé de maison et ma clé de voiture ont des signes distinctifs	<ul style="list-style-type: none">• En cas d'urgence, elles sont plus faciles à repérer, même au toucher la nuit
J'utilise, autant que possible, les portes d'entrée principales	<ul style="list-style-type: none">• Pour éviter les accès isolés et moins visibles

EN VOITURE

La voiture est en parfaite condition et le réservoir est au moins à moitié plein	<ul style="list-style-type: none"> • Pour m'assurer un démarrage tout à fait fiable en tout temps
Si je suis perdu, je m'arrête à une station d'essence ou un magasin pour demander des directions	<ul style="list-style-type: none"> • Pour éviter de m'arrêter le long de la route
Je ne fais jamais monter d'auto-stoppeurs	<ul style="list-style-type: none"> • Pour ne pas me mettre en situation de danger
Je verrouille toujours mes portes de voiture, même quand je suis à l'intérieur	<ul style="list-style-type: none"> • Pour éviter que quelqu'un monte à bord lors d'un arrêt
Je m'éloigne de toute personne qui me rend mal à l'aise	<ul style="list-style-type: none"> • Quand un conducteur a un comportement erratique ou inquiétant
J'évite le contact visuel avec les conducteurs agressifs et je garde mon calme	<ul style="list-style-type: none"> • Pour ne pas réagir à la provocation et pour éviter l'escalade
Je prends en note le numéro d'immatriculation	
Je me rends à une station d'essence, un poste de police ou d'incendie pour demander de l'aide ou j'appelle le 911	<ul style="list-style-type: none"> • Si je soupçonne qu'une auto me suit • Pour éviter de divulguer mon lieu de travail ou mon domicile • Pour éloigner le poursuivant
Je reste dans mon auto et je donne des coups de klaxon répétés jusqu'à ce que quelqu'un vienne à mon secours	
Je n'ouvre jamais la fenêtre de mon auto de plus de un pouce (2,5 cm) pour parler à un inconnu	<ul style="list-style-type: none"> • Je demande plutôt à la personne d'appeler la police ou le service de dépannage
Je m'assure qu'il y a quelqu'un qui connaît mon itinéraire et qui m'attend à une certaine heure	<ul style="list-style-type: none"> • Quand j'ai à me déplacer en dehors des heures ou des trajets habituels

DANS LES PARCS DE STATIONNEMENT

Je stationne près de l'immeuble, dans un endroit très visible et bien éclairé	<ul style="list-style-type: none">• Pour être bien visible par les voisins ou l'utilisateur
Je marche avec assurance, je me tiens la tête droite, je scrute mon parcours et je traverse la distance directement et rapidement	<ul style="list-style-type: none">• En approchant mon auto à pied ou en m'en éloignant pour évaluer mon environnement et être conscient de ce tout qui m'entoure
Je garde les objets de valeur hors de la vue dans mon auto et je n'y cache jamais ma clé de rechange	<ul style="list-style-type: none">• Pour éviter de tenter un voleur potentiel
J'ai mes clés en main pour ouvrir ou fermer les portes et je prépare la clé appropriée pour ouvrir ma porte d'auto	<ul style="list-style-type: none">• Pour éviter de chercher mes clés dans mon sac ou dans mes poches
Je me rends à pied en lieu sûr, dans une maison ou dans un commerce	<ul style="list-style-type: none">• Si quelqu'un flâne autour de mon auto
Je ne mets jamais une étiquette d'identité ou une carte d'accès magnétique sur mon porte-clés	<ul style="list-style-type: none">• Pour éviter qu'un voleur me trouve ou identifie mon lieu de travail ou mon domicile ou qu'il s'introduise dans des accès réservés de mon lieu de travail
Je demande à un collègue ou à l'utilisateur de me surveiller par la fenêtre ou, si personne ne surveille vraiment, je fais semblant d'envoyer la main à quelqu'un	<ul style="list-style-type: none">• Si je dois marcher seul vers ou en provenance de mon auto lorsqu'il fait noir ou dans un quartier mal connu ou dangereux• Pour montrer que je ne suis pas seul
Je vérifie l'intérieur et les alentours de mon auto avant d'y entrer	<ul style="list-style-type: none">• Pour m'assurer que personne ne s'y cache

Cacher ses trésors

D'une part, à titre préventif, il est sage de remettre certains objets avant de recevoir l'utilisateur. D'autre part, en situation d'urgence, il faut, sans hésiter, se mettre hors de portée de la menace. Malheureusement, des considérations bêtement matérialistes peuvent nous rendre ambivalents et compromettre nos chances de fuir. Il y a moyen d'éviter le choix déchirant « ma bourse ou ma vie ? ».

Mesures de prudence	Quand ? Comment ? Pourquoi ?
J'identifie et retire tout objet de mon bureau pouvant être utilisé comme arme potentielle (ex. : ciseaux, ouvre-lettre, ustensiles, etc.)	<ul style="list-style-type: none">• Lorsque j'accueille dans mon environnement de travail (poste, bureau, local d'intervention) un usager inconnu ou à risque de violence
Je mets mon porte-monnaie et mon sac à main en sécurité dans le coffre de ma voiture ou dans une section barrée de mon bureau	<ul style="list-style-type: none">• Pour éviter de susciter l'envie• Pour éviter le vol et le vandalisme
Je transporte très peu d'argent sur moi	<ul style="list-style-type: none">• Pour limiter les pertes
Je ne porte pas de bijoux ou d'accessoires de valeur	<ul style="list-style-type: none">• Pour éviter de susciter l'envie
Je ne livre aucun renseignement personnel, sur moi ou sur mes proches aux usagers (ex. : photos de famille affichées)	<ul style="list-style-type: none">• Pour donner le moins de prise possible à des menaces ou du harcèlement• Pour maintenir une distance professionnelle

Jamais seul

Le sentiment d'isolement peut être extrêmement inconfortable, mais l'isolement véritable augmente la vulnérabilité aux agressions.

Mesures de prudence	Quand ? Comment ? Pourquoi ?
Je prévient les collègues qui sont situés à proximité	Quand une situation est à risque, ils peuvent : <ul style="list-style-type: none">• Assurer une surveillance indirecte et me venir en aide au besoin• Me téléphoner pour me demander si j'ai besoin d'aide• Cogner à la porte pour me fournir l'occasion de sortir du lieu où se trouve la personne agressive
Je trouve un prétexte ou une raison pour m'absenter quelques minutes	Si je suis pris à court par le comportement de l'utilisateur et que je ne sais pas comment réagir <ul style="list-style-type: none">• Aller faire une photocopie d'un document au dossier• Aller chercher un document manquant• Aller chercher un conseil ou l'opinion d'un collègue
J'informe mon service de mon horaire et de mes déplacements	<ul style="list-style-type: none">• En cas de pépin, des collègues ou la police pourront partir à ma recherche• Je pourrai aussi informer la personne mal intentionnée que je suis surveillé à distance
J'interviens avec un collègue	<ul style="list-style-type: none">• Après discussion avec mon supérieur immédiat et autorisation s'il y a lieu, regrouper les visites les plus inquiétantes, fixer un horaire et les faire en tandem. Certains cas demandent une co-intervention formelle, car la problématique est trop lourde ou l'utilisateur risque de porter des accusations non-fondées (ex. : accusation à tort de vol, d'agression sexuelle, de harcèlement, etc.)

Préparer sa sortie

Quand rien ne va plus, il vaut alors mieux s'éclipser rapidement. Mais encore faut-il que le chemin soit libre et que les issues soient à notre disposition.

Mesures de prudence	Quand ? Comment ? Pourquoi ?
Je laisse toujours l'utilisateur entrer le premier dans une pièce	<ul style="list-style-type: none">• Pour éviter de me faire enfermer• Pour éviter les attaques dans le dos• Pour pouvoir rester près de la porte
Je choisis la pièce où je ferai mon intervention quand c'est possible et je repère les obstacles potentiels	<ul style="list-style-type: none">• À domicile : pour être à proximité d'une porte de sortie• En milieu de travail : pour être plus en sécurité lorsqu'un doute existe sur le déroulement d'une rencontre
Je sécurise les lieux avant de commencer l'intervention	<ul style="list-style-type: none">• Pour éviter que des objets présents puissent servir d'arme ou de projectile
Je privilégie une place entre la porte et l'utilisateur	<ul style="list-style-type: none">• Pour garder mon accès libre• Pour pouvoir sortir sans m'approcher de l'utilisateur• Pour favoriser une sortie rapide du local au besoin

Bonnes raisons et mensonges blancs

Pour gagner du temps, pour détourner l'agressivité, pour avoir un bon prétexte pour téléphoner, sortir du local ou sortir de la maison, l'intervenant qui se sent menacé doit parfois faire appel à la ruse, à la créativité et à des demi-vérités. Préparer un certain nombre d'options peut faire une différence entre la panique ou l'escalade de l'agressivité et un repli stratégique sécuritaire.

Mesures de prudence

Quand ? Comment ? Pourquoi ?

LES BONNES RAISONS

« Mes patrons me surveillent, ils viendront me chercher si je suis en retard, si je n'appelle pas »	<ul style="list-style-type: none">• Quand l'utilisateur ne veut pas me laisser sortir• Quand il veut allonger son temps de service
« Le contrat de service n'inclut pas ce que vous me demandez, je dois d'abord en parler à mes patrons »	<ul style="list-style-type: none">• Quand l'utilisateur argumente sur la nature du service• Quand l'utilisateur harcèle ou manipule• Il est toujours bon d'avoir une copie du contrat avec moi ou dans l'auto pour que l'utilisateur puisse le consulter
« Vous n'êtes pas satisfait ? Vous souhaitez porter plainte ? Voici comment vous devez procéder »	<ul style="list-style-type: none">• Quand l'utilisateur blâme, est frustré ou menace de me faire perdre mon travail, il est alors bon de toujours avoir un formulaire de plaintes ou le numéro de téléphone du commissaire local aux plaintes et d'aider l'utilisateur dans sa démarche. Cela détourne l'agressivité
« C'est vous qui décidez, mais voici les conséquences pour vous... » Ex. : conséquences cliniques sur sa santé et son bien-être, mise en place de conditions concernant une communication respectueuse, délais jusqu'à prochaine visite.	<ul style="list-style-type: none">• Quand l'utilisateur refuse ma visite, son traitement• Quand il ne collabore pas ou qu'il adopte une attitude dictatoriale

Mesures de prudence

Quand ? Comment ? Pourquoi ?

LES MENSONGES BLANCS

« Oups ! J'ai oublié le formulaire, le dossier, le médicament ou les pansements dans mon auto ou mon bureau. Je reviens tout de suite ! »

- Un bon prétexte pour sortir du lieu ou pour convaincre l'utilisateur de déverrouiller la porte est toujours précieux en situation de danger

« Oups ! J'ai un appel sur mon téléavertisseur, il faut que je téléphone au bureau ou au poste »

- Les téléavertisseurs fonctionnent avec la vibration, alors je suis seul à savoir si l'appel est vrai ou non. Encore faut-il en posséder un, qu'il soit ou non en état de fonctionner

« Bonjour, je veux vous présenter X qui est étudiant, nouvel employé, mon patron et qui m'accompagne pour apprendre, évaluer mon travail, etc. »

- Pour introduire élégamment un collègue qui m'accompagne dans une intervention à risque

6. TRUCS ET ASTUCES DE SÉCURITÉ SPÉCIFIQUES AUX INTERVENTIONS À DOMICILE

Qui est l'utilisateur à rencontrer ?

Mesures de prudence	Quand ? Comment ? Pourquoi ?
Je prends rendez-vous par téléphone	<ul style="list-style-type: none"> • Pour vérifier l'état de la personne et sa collaboration • Pour éviter un voyage inutile
Je téléphone à l'utilisateur pour confirmer le rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> • Pour éviter un déplacement inutile • Pour déceler des indices me permettant d'anticiper le déroulement de la rencontre • Parce que l'état de la personne peut avoir changé • Pour vérifier qui d'autre sera présent au domicile

Comment se déplacer de façon sécuritaire ?

Conseils pour se rendre d'un endroit à un autre en sécurité

Mesures de prudence	Quand ? Comment ? Pourquoi ?
Je vais jeter un œil sur le voisinage	<ul style="list-style-type: none"> • Quand le quartier a mauvaise réputation • Quand je ne connais pas le quartier, l'adresse • Pour localiser les places de stationnement, les voisins, les commerces, les refuges possibles
Je choisis mon trajet	<ul style="list-style-type: none"> • Pour rester dans les zones achalandées et bien éclairées
J'observe bien l'extérieur du domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Pour repérer les escaliers, les sorties de secours et les issues, le désordre, les barrières, un chien, les dangers liés à la détérioration des lieux • Pour repérer des visiteurs non concernés par mes services

J'entre toujours par la porte de devant	<ul style="list-style-type: none"> • Pour être bien repéré par les voisins et l'utilisateur
Je fais un brin de conversation à la porte avec l'utilisateur avant d'entrer dans le domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Pour valider l'état de collaboration • Pour vérifier la présence ou non d'autres personnes • Pour repérer la présence d'animaux domestiques
J'informe l'utilisateur qu'il doit attacher son chien s'il est dehors, avant mon arrivée à domicile Je demande que tout animal domestique soit mis dans une autre pièce avant mon arrivée	<ul style="list-style-type: none"> • Pour habituer le usager à adopter l'habitude car certains collègues peuvent avoir peur ou être allergique aux animaux • Pour éviter les blessures
J'attends que l'utilisateur m'invite à entrer	<ul style="list-style-type: none"> • Pour m'assurer de sa collaboration, c'est aussi plus poli
Je demande un tour guidé du domicile	<ul style="list-style-type: none"> • À la première visite, pour repérer les issues; • Pour connaître l'état et la configuration des lieux • Pour choisir la pièce où je préférerai faire mes interventions (voir « Préparer sa sortie »)
Je planifie mon itinéraire et je me munis d'une carte avant de prendre la route	<ul style="list-style-type: none"> • Quand c'est la première fois que je me rends à un endroit inconnu
Je m'assure qu'il y a quelqu'un qui connaît mon itinéraire et qui m'attend à une certaine heure	<ul style="list-style-type: none"> • Quand j'ai à me déplacer en dehors des heures ou des trajets habituels

Cacher ses trésors

En situation d'urgence, il faut, sans hésiter, se mettre hors de portée de la menace. Malheureusement, des considérations bêtement matérialistes peuvent nous rendre ambivalents et compromettre nos chances de fuir. Il y a moyen d'éviter le choix déchirant « ma bourse ou ma vie ? ».

Mesures de prudence	Quand ? Comment ? Pourquoi ?
Je n'apporte que le strict nécessaire au domicile	<ul style="list-style-type: none">• En cas de sortie précipitée, cela limite les pertes. Avec peu de choses dans les mains, il est plus facile de convaincre un usager ou un visiteur que je ne possède rien qui pourrait l'intéresser
Je transporte mes outils de travail indispensables dans un sac à dos	<ul style="list-style-type: none">• En cas de départ précipité, je n'oublie rien• J'ai l'usage de mes deux mains pour parer aux coups ou ouvrir la porte de sortie

Jamais seul

Le sentiment d'isolement peut être extrêmement inconfortable, mais l'isolement véritable augmente la vulnérabilité aux agressions.

Mesures de prudence	Quand ? Comment ? Pourquoi ?
Je téléphone au bureau ou à un collègue quand je suis chez l'utilisateur	<ul style="list-style-type: none">• Cela peut être en arrivant ou en partant, ou les deux. Il est parfois intéressant que cela se fasse devant l'utilisateur pour lui démontrer que je ne suis pas seul. Le téléphone cellulaire est alors un outil intéressant, car il permet de téléphoner dans la pièce qui convient
Je prends entente avec mon service pour me faire appeler au domicile de l'utilisateur	<ul style="list-style-type: none">• Quand la situation est à risque, l'appel pourra créer une diversion et je pourrai faire état de la situation afin d'obtenir ou non du secours. Le téléavertisseur (pagette) ou le téléphone cellulaire sont utiles parce qu'ils simplifient le suivi téléphonique
Je fais l'intervention dans un lieu public (restaurant, parc, centre commercial ou à l'établissement)	<ul style="list-style-type: none">• Quand la situation à domicile risque d'être hors contrôle• Quand il y a, à domicile, plusieurs personnes non concernées par mes services• Quand il n'est pas obligatoire de faire un constat de l'état du milieu de vie
Je me fais accompagner par un policier	<ul style="list-style-type: none">• Lorsque je soupçonne un danger imminent pour moi ou pour l'utilisateur• Quand j'ai à intervenir en contexte d'autorité (ex. : Urgence-Détresse)

Préparer sa sortie

Quand rien ne va plus, il vaut alors mieux s'éclipser rapidement. Mais encore faut-il que le chemin soit libre et que les issues soient à notre disposition.

Mesures de prudence	Quand ? Comment ? Pourquoi ?
Je garde mon manteau avec moi et je reste chaussé	<ul style="list-style-type: none">• Surtout l'hiver ! Attention ! Il y a aussi la gestion des bottes d'hiver. Je vérifie si je peux les garder dans la maison ou j'opte pour des couvre-chaussures peu coûteux qui ne me manqueront pas si je dois les abandonner derrière moi
Je m'assure que la porte de sortie est déverrouillée en la testant	<ul style="list-style-type: none">• Je ne veux pas avoir à me battre avec une porte pour sortir en vitesse. Je demande à l'usager, sous n'importe quel prétexte, de ne pas la verrouiller (voir « Bonnes raisons et mensonges blancs »)
Je stationne la voiture dans la rue, jamais dans l'entrée de garage	<ul style="list-style-type: none">• Pour éviter qu'un visiteur ne se stationne derrière moi et me bloque le passage
Je stationne ma voiture orientée pour être prêt à quitter	<ul style="list-style-type: none">• Dans un contexte de fuite, je ne veux pas devoir faire de virage en U ou de manœuvres délicates pour me dégager
Je garde mes clés de voiture à portée de main	<ul style="list-style-type: none">• Quand la situation semble fort instable, je peux décider de faire une première approche de reconnaissance, mais je dois m'assurer de pouvoir démarrer rapidement, en cas de besoin• De même, une visite que je veux très brève peut profiter de cette mesure
J'ai un système de démarrage et de déverrouillage à distance	<ul style="list-style-type: none">• Pour démarrer la voiture et y trouver refuge rapidement, particulièrement par temps très froid

Bonnes raisons et mensonges blancs

Pour gagner du temps, pour détourner l'agressivité, pour avoir un bon prétexte pour téléphoner, sortir du local ou sortir de la maison, l'intervenant qui se sent menacé doit parfois faire appel à la ruse, à la créativité et à des demi-vérités. Préparer un certain nombre d'options peut faire une différence entre la panique ou l'escalade de l'agressivité et un repli stratégique sécuritaire.

Mesures de prudence

Quand ? Comment ? Pourquoi ?

LES BONNES RAISONS

« Mon employeur ne me permet pas de livrer les services lorsqu'il y a présence d'armes à feu »	• Les armes à feu doivent être entreposées hors de la vue et dans un endroit verrouillé avant que je puisse commencer mon intervention
« Vous ne voulez pas me voir ? Je vous dérange ? OK, je reviendrai plus tard »	• Il ne faut pas insister, l'utilisateur est chez lui après tout. Je reviens à l'établissement pour discuter du problème avec mon supérieur ou mon équipe
« Je vous laisse vous occuper de votre visite, je reviendrai plus tard »	• Quand il y a beaucoup de visiteurs chez l'utilisateur

LES MENSONGES BLANCS

« J'ai un mal de tête terrible aujourd'hui. Pouvez-vous baisser la télé, la radio, le système de son, etc. s.v.p. ? »	• Le bruit nuit à la communication, ajoute à la tension générale de la situation et pousse les gens à parler plus fort, donc avec un ton plus agressif. Une raison de malaise physique est mieux acceptée qu'une raison d'ambiance sociale
« Oups ! J'attends un appel maintenant et mon cellulaire est dans l'auto. Excusez-moi, je reviens tout de suite. »	• Si je n'ai aucun cellulaire, c'est un mensonge blanc • Si je n'attends pas d'appel, c'est un mensonge blanc • Si mon cellulaire est avec moi, c'est un mensonge blanc • Si je n'ai pas d'auto, c'est encore un mensonge. Mais il s'agit néanmoins de raisons plausibles pour quitter le domicile. Moi seul le sais

7. COMMENT RÉAGIR À UN APPEL TÉLÉPHONIQUE OFFENSANT OU INJURIEUX ?

Être en colère ou frustré contre le système peut être compréhensible, mais il ne faut pas accepter que ces émotions se traduisent par des manifestations de violence à l'égard des personnes œuvrant au CSSS-IUGS. L'interlocuteur doit nécessairement reprendre contrôle de ses émotions. Lorsqu'on constate qu'il fait le choix de ne pas suivre les limites fixées, il ne faut pas hésiter à raccrocher le combiné, après avoir préalablement avisé l'interlocuteur.

Quelles attitudes les intervenants devraient-ils adopter lorsqu'ils sont aux prises avec une personne agressive au téléphone ?

- 1. Être attentif aux signes de tension, tenter de décoder les émotions**
 - Un usager qui semble inquiet, anxieux ou stressé a besoin d'être rassuré
 - Faire fi de ses besoins risque de faire monter la pression
 - Il faut donc répondre à ses interrogations et surtout bien l'écouter
 - L'attitude de l'intervenant peut avoir un impact sur l'attitude de l'interlocuteur. Porter attention à la manière dont le message est diffusé (le ton, le volume, le rythme)
- 2. Éviter toute provocation, écouter, laisser parler la personne, demeurer calme et poli et faire preuve de tact et d'assurance**
 - Interdire à l'interlocuteur d'extérioriser ses émotions risque de lui faire exprimer ce refoulement par des menaces ou de l'intimidation verbale
- 3. Adopter une attitude directive**
 - Il faut fixer des limites. Il est plus efficace de nommer le comportement ou l'attitude attendue plutôt que celle que l'on juge inappropriée. Par exemple, demander à l'interlocuteur de parler calmement au lieu de lui demander d'arrêter de crier

- 4. Si l'interlocuteur n'obtempère pas, raccrocher !**
 - Aviser l'interlocuteur que la conversation sera interrompue s'il ne collabore pas
 - S'il vous appelle à nouveau, l'informer que son appel sera transmis au supérieur (aviser le supérieur avant de transférer l'appel en attente)
- 5. Si des menaces ou des injures ont été faites, prendre des notes**
 - Les mots exacts de la menace ou de l'injure
 - Tout accent régional ou ethnique, particularités de la voix
 - Le ton de la voix (calme, colérique)
 - Le numéro de téléphone de la personne, si possible
- 6. Rapporter immédiatement la situation à son supérieur**
 - Ce dernier pourra mettre en place des mesures afin d'éviter que l'usager renouvelle ce comportement ou passe à l'action

8. PRINCIPAUX OUVRAGES CONSULTÉS POUR LA RÉDACTION DE CE GUIDE

Association pour la santé et la sécurité du travail, secteur affaires sociales (ASSTSAS), *Prévention des agressions lors d'interventions dans la communauté « Astuces de sécurité »*, 2002.

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST). *Prévention de la violence en milieu de travail*, 3^e édition, 2008.

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Administration provinciale (APSSAP), *Fiches techniques sur la prévention de la violence*.

Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail, Université Laval, www.cgsst.com/fra/accueil-violence-travail.asp.

Formation OMÉGA. Gestion de crises d'agressivité.

Registered Nurses' Association of Ontario (RNAO). *Preventing and managing violence in the workplace. Best practice guidelines*, 2009.

Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS), *Démarche d'intervention lors de comportements violents des patients, de leur famille ou des visiteurs*, 2007.

Centre jeunesse de l'Estrie. *Les approches sécuritaires en milieu de travail*. Pierre Ulrich, 2005.

Centrale des syndicats du Québec (CSQ) et Centre de recherche et d'intervention sur la réussite scolaire (CRIRES). *Guide de prévention et d'intervention contre la violence envers le personnel de l'éducation*, 2007.

Centre de santé et de services sociaux du Grand Littoral. *Guide de prévention des agressions*, mars 2009.



la santé,
une passion à partager

www.csss-iugs.ca