

VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE

QUESTIONS CLÉS

- En quoi consiste la prévention de la violence de la clientèle ?
 - Comment mettre en place un programme de prévention de la violence ?
-

EN QUOI CONSISTE LA PRÉVENTION DE LA VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE ?

Les travailleurs de la santé interviennent auprès de clients en difficultés (problèmes de santé physique ou mentale, troubles cognitifs, effets reliés à l'ingestion de substances médicamenteuses ou autres, etc.). Leurs interventions les exposent aux réactions plus ou moins contrôlées de frustration, d'anxiété, d'exaspération ou de souffrance de ces personnes. Ces manifestations peuvent menacer la santé et la sécurité des travailleurs (SST) soit par leur brutalité soudaine, soit par l'usure psychologique et physique qu'elles occasionnent à moyen et long terme.

Une grande partie des agressions vécues dans le secteur de la santé et des services sociaux découlent de réactions de peur ou de colère. Ces émotions sont des contaminants et s'avèrent très contagieuses. On remarque aussi des comportements perturbateurs reliés à l'ennui, au manque de stimulation du client, ou à des changements dans sa situation ou dans son environnement.

Les agressions en provenance de la clientèle et les tourments qu'elles provoquent ne sont pas simples à prévenir. Quand les sources apparentes des dangers sont les personnes dont on doit justement prendre soin, on ne peut les éliminer à la source. La prévention de la violence vise donc à prendre en considération et à agir pour éliminer ou contrôler les facteurs de risque de violence de la clientèle à l'égard du personnel. Ces actions contribuent au développement d'un climat de travail sécurisant, favorable au maintien de la [santé psychologique](#) des travailleurs.

COMMENT METTRE EN PLACE UN PROGRAMME DE PRÉVENTION DE LA VIOLENCE ?

Afin d'implanter un programme de prévention efficace, les étapes qui suivent sont nécessaires.

État de situation

Identification des formes de violence susceptibles de survenir. Documentation du problème (nature et fréquence des incidents, identification des victimes et des agresseurs, lieu, moment, conséquences, etc.) :

- analyse du [registre des événements accidentels](#) ;
- [enquêtes d'opinion](#) par questionnaire ou entrevues (individuelles ou en groupe) permettent de contrer la sous-déclaration du phénomène et de broser un portrait plus juste de la réalité ;
- [inspection préventive](#) des lieux (adaptés aux besoins de la clientèle et sécurité) ;
- évaluation de l'efficacité des mesures de prévention existantes.

Politique

Celle-ci doit comprendre :

- une affirmation de la non-tolérance des phénomènes violents ;
- la description des comportements attendus et les personnes que vise la politique ;
- les formes de violence couvertes ;
- un rappel de l'importance de déclarer les agressions ;
- une charte des rôles et responsabilités.

Mesures de prévention

Les mesures peuvent être des mesures cliniques, administratives, légales ou de sécurité. Elles doivent être adaptées au type de clientèle (générale, psychiatrique, jeunesse, troubles cognitifs), aux manifestations de violence possibles ainsi qu'à leur fréquence.

Les mesures telles que les moyens de contention et d'isolement doivent concorder avec les lignes directrices du MSSS.

Premier niveau : la prévention à la source

- Mesures d'amélioration continue de la qualité des soins et des services (connaissance du client, plan d'intervention adapté, communication de l'information).
- Mesures de contrôle et de surveillance de l'accès et de la circulation de la clientèle. Veiller à faire la distinction entre les zones privées, les zones communes et celles réservées aux employés.
- Disponibilité et fonctionnalité des équipements de sécurité du personnel (système d'alarme, d'alerte ou de surveillance) :
 - règles d'aménagement de l'environnement (sécurité du mobilier et disposition, quincaillerie sécuritaire).
- Procédure d'inspection préventive.
- Formation spécifique des travailleurs pour comprendre la clientèle et ses besoins.
- Procédure lors de visite à domicile à risque.

Deuxième niveau : se protéger et gérer les crises

- [Formation](#) des travailleurs concernant leur protection.
- Procédure définissant l'intervention sécuritaire lors de crises de violence :
 - définir les ressources internes disponibles et comment y faire appel (service de sécurité, équipe de code blanc, etc.) ;
 - définir quand et comment faire appel aux ressources externes (la police) ;
 - prescriptions permanentes de médicaments, de contention, d'isolement, selon le besoin.

Troisième niveau : récupérer et apprendre

- Mesures pour faciliter la déclaration de l'événement.
- Mesures de soutien aux victimes (retour post-événement, programme d'aide aux employés, mesures de réintégration au travail).
- Mesures lorsque le client doit assumer les conséquences de ses gestes (mesures de réparation, plainte à la police, judiciarisation, transfert ou expulsion).
- [Enquête et analyse de l'événement accidentel](#) et suivi des recommandations. Ceci viendra aussi enrichir le dossier du client et son plan d'intervention.

Évaluation

Un programme de prévention de la violence doit être en constante évolution afin de s'adapter à la réalité de la clientèle et des besoins. La politique doit être à jour et fonctionnelle. Les différentes procédures et mesures de prévention doivent donner les résultats escomptés.

TRUCS ET ASTUCES

- Ne pas limiter la démarche d'intervention à une simple question de formation des intervenants. Comme pour tout autre problème, la prévention de la violence nécessite d'intervenir sur tous les éléments de la situation de travail (voir [approche globale](#)).
- L'établissement doit réfléchir et définir son niveau d'attente à l'égard de son personnel quant au rôle des membres du personnel lors de la gestion de crise (alerte, appel au secours, contrôle complet de la situation).
- Il est important de se rappeler qu'il ne faut pas choisir entre les soins du client et la sécurité des travailleurs, mais plutôt trouver un équilibre et un consensus entre les deux !
- Ne pas confondre la politique sur la prévention de la violence avec la politique contre le harcèlement au travail. On doit distinguer la violence de la part de la clientèle de celle provenant de membres de l'organisation, car ces deux réalités ne se gèrent pas de la même façon.

POUR EN SAVOIR PLUS

ASSTSAS. [Crise de violence](#), décembre 2018, 4 p.

ASSTSAS. [Le code blanc – Intervenir avec efficacité en cas d'urgence](#), mai 2016, 4 p.

ASSTSAS. [Grille d'inspection de l'environnement de travail](#), septembre 2018, 48 p.

ASSTSAS. [Violence au travail – Choisir une formation pour le personnel](#), décembre 2015, 4 p.

LAMOUREUX, Josée. « [Comment inspecter pour réduire les risques d'agression](#) », *OP*, vol. 41, n° 3, septembre 2018, p. 22.

PROULX, Yves. « [Le choix d'une formation, tout un défi !](#) », *OP*, vol. 38, n° 4, décembre 2015, p. 14.

ROBITAILLE, Marie Josée. [Prévention des agressions lors d'interventions dans la communauté, astuces de sécurité](#), ASSTSAS, décembre 2002, 28 p.

Formation ASSTSAS. [Pacification des états de crise aiguë](#)

Formation ASSTSAS. [Réactions sécuritaires Alpha](#)

Formation ASSTSAS. [Oméga dans la communauté](#)

Formation ASSTSAS. [Oméga de base](#)