

Les clients agressifs et la sécurité du personnel



Marie Josée Robitaille
mrobitaille@asstsas.qc.ca

Travailler auprès d'humains en difficulté nous expose à leurs sautes d'humeur et à leurs réactions plus ou moins contrôlées de frustration, d'anxiété, d'exaspération ou de souffrance¹.

Dans certains cas, ces réactions menacent notre santé et notre sécurité soit par leur brutalité soudaine, soit parce qu'elles nous usent à petit feu. Peu importe la vocation de la RI, le risque est présent. La majorité des agressions vécues dans le secteur de la santé et des services sociaux découlent de réactions de peur ou de colère. Les contaminants sont des émotions et elles sont très contagieuses.

La situation de vie des uns est la situation de travail des autres

Le premier enjeu de la prévention des agressions consiste à dépister les éléments ou des combinaisons d'éléments de la situation de travail et de vie (**figure 1**) susceptibles d'entraîner de la peur ou de la colère chez les clients et de les rendre agressifs. Les personnes hébergées en RI s'adaptent moins facilement aux changements et leur capacité à résoudre leurs problèmes est plus limitée. Elles accumulent rapidement les tensions, ce qui explique que certaines font des crises fréquentes. Le contexte et le régime de vie proposés par la ressource auront ainsi une grande influence sur l'exposition de son personnel aux risques d'agression.

Premier niveau de prévention : la prévention à la source

La RI qui veut diminuer les agressions de la part de ses clients s'attardera à harmoniser son offre de service avec leurs besoins individuels et collectifs. Elle interviendra aussi

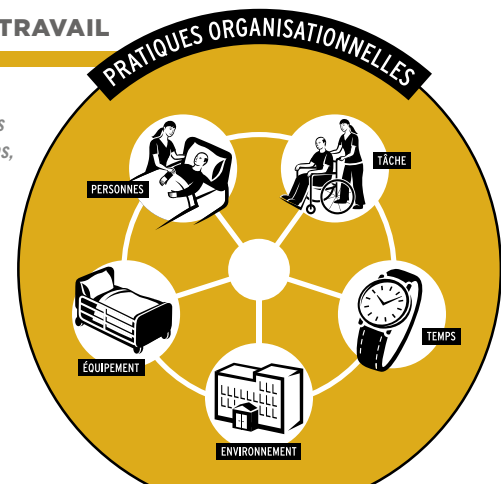
très rapidement pour dissiper les tensions afin d'éviter qu'elles ne dégénèrent en actes de violence.

Les moyens de prévention à la source correspondent tout à fait aux mesures d'amélioration continue de la qualité des soins et des services. Les pratiques organisationnelles produisent des plans d'intervention individualisés à jour avec des objectifs réalistes et partagés avec l'utilisateur selon ses capacités. Le personnel connaît bien la condition, l'histoire de vie et les besoins spécifiques de chaque client. Il applique le plan d'intervention, dépiste les problèmes émergents, réagit de façon empathique et professionnelle. La ressource n'hésite pas à solliciter de l'expertise externe pour s'assurer que ses orientations de prise en charge sont adéquates ou pour améliorer son soutien à ses clients ou à son équipe. Des mesures visibles de sécurité contribuent aussi à harmoniser le client avec son entourage et à garder le personnel confiant.

Le propriétaire comprend la nécessité de maintenir à jour ses compétences et celles de ses travailleurs. La for-

1. SITUATION DE TRAVAIL

Des personnes employées exécutent différentes tâches auprès de personnes clientes, dans des environnements, à l'aide d'équipements, dans des temps donnés. Le tout est régi par des règles, un encadrement, des rituels et des programmations qu'on nomme pratiques organisationnelles.



La ressource doit prendre toutes les dispositions pour protéger ses employés et les autres clients contre les agressions.

mation qui alimente les efforts de prévention à la source, donnera au personnel toutes les connaissances et habiletés pour mieux accompagner les personnes dont il a la charge, pour adapter son approche et ses interventions et obtenir la meilleure collaboration possible.

Il arrive, malgré les compétences du personnel et le cadre d'hébergement, qu'on ne puisse pas harmoniser la résidence avec le client et satisfaire ses besoins. Il faut alors reconnaître ses limites et le confier le plus rapidement possible à un établissement qui saura le prendre en charge.

Deuxième niveau : se protéger et gérer les crises

Même avec une bonne prévention à la source, il se peut que des clients ressentent de la peur ou de la colère et expriment de l'agressivité pour se défendre ou pour se faire justice. La ressource se préparera à réagir de façon sécuritaire à l'intensité et à la dangerosité réelle des conduites agressives. Pour simplifier ces démarches, on classe les comportements violents en deux grands types : les attaques verbales et psychologiques et les agressions physiques.

La ressource doit prendre toutes les dispositions pour protéger ses employés et les autres clients contre les agressions. Elle confiera aux employés seulement les interventions de gestion de crise qu'elle estime réalistes, sécuritaires et raisonnables. La plupart du temps, la gestion des agressions verbales et psychologiques est à la portée des intervenants. Cependant, ils doivent posséder les habiletés pour y parvenir sans faire dégénérer la crise vers des comportements plus dangereux. Calmer le jeu et non pas jeter de l'huile sur le feu !

Seuls des travailleurs formés et entraînés à cette fin devraient se voir confier les interventions pour contrôler un client physiquement dangereux. C'est une tâche à haut risque de blessure tant pour le client lui-même que pour le personnel. Elle devrait être considérée comme un dernier recours et non comme une intervention de routine.

Troisième niveau : récupérer et apprendre

Être impliqué ou témoin d'une crise de violence s'avère toujours stressant pour quiconque, même si personne n'a

subi de blessure. Si, par malheur, il y a une ou des victimes, il faut les secourir rapidement, les sécuriser et soigner les blessures physiques mais aussi psychologiques.

Heureusement, toutes les crises d'agressivité n'occasionnent pas de lésions professionnelles. Par contre, elles permettent toutes d'en apprendre davantage sur le client, sur l'équipe et sur l'organisation de la ressource. Comme il s'agit d'un événement accidentel, c'est-à-dire non prévu et non désiré, il mérite d'être enquêté et analysé pour mieux comprendre ce qui est arrivé. Le but de l'exercice n'est pas de trouver un coupable, mais de déterminer les facteurs qui ont amené le client à se désorganiser, à devenir agressif et à compromettre la sécurité et le climat social autour de lui.

Si le client doit assumer les conséquences de ses gestes, c'est à ce niveau de prévention qu'il en fera l'apprentissage : mesure de réparation, plainte à la police, judiciarisation, transfert ou expulsion, si nécessaire. L'application de conséquences logiques et appropriées au comportement, en plus d'amener le client à se contrôler davantage, sera perçue par les victimes comme un acte de justice. Les RI ne fonctionnent pas en marge de la société et les gens qui les composent ont les mêmes droits et, à moins d'être jugés inaptes, les mêmes obligations que tout citoyen.

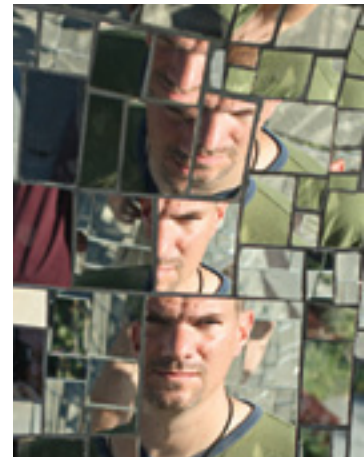


Photo © iStock.com

Par où commencer ?

Le propriétaire d'une RI doit assumer ses responsabilités d'employeur et s'assurer que son personnel œuvre dans un environnement sécuritaire, que ses méthodes de travail ne porteront pas atteinte à son intégrité physique et psychologique. Or, la prévention des agressions par des clients touche à une multitude d'aspects du fonctionnement de la ressource. C'est pourquoi, nous conseillons fortement d'établir un programme de prévention qui englobera et organisera toutes les activités et les outils administratifs et cliniques visant à limiter à la source et à contrôler les épisodes de violence. ■

RÉFÉRENCE

1. La version intégrale de cet article a été publiée par l'Association des ressources intermédiaires du Québec, *Le Point sur les RI – Le cahier des ressources intermédiaires*, Automne 2013 : www.arihq.com/utilisateur/documents/PointsurlesRIautomne2013.pdf.