

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

à la démarche de déclaration d'un acte de violence externe : d'un usager,
d'un proche ou d'un fournisseur de services envers un employé

Rédigé par :

DSMC – soutien à la pratique

Sous-comité CPSST Violence et milieu sain

ISBN 978-2-550-93257-4 (PDF)

MARS 2022

Ce Guide d'accompagnement est une réalisation de la Direction des services multidisciplinaires et à la communauté (DSMC), Volet soutien à la pratique en collaboration avec le sous-comité CPSST Violence et milieu sain.

Équipe de rédaction

OUELLETTE, CHANTALE, conseillère cadre, Direction des services multidisciplinaires et à la communauté, volet soutien à la pratique

MALETTE, ANICK, agente de la gestion du personnel, Direction des ressources humaines, des et des affaires juridiques (DRHAJ), Service développement et mieux-être

LAMOUREUX, JOSÉE, conseillère, Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS)

Nous remercions les personnes suivantes pour leur précieuse contribution à la réalisation de ce guide :

Les représentants des centrales syndicales FIQ, CSN, APTS du CISSS de l'Outaouais;

L'équipe du Service Prévention Santé et Sécurité au Travail du CISSS de l'Outaouais;

L'équipe du soutien à la pratique de la DSMC du CISSS de l'Outaouais.

Le genre masculin utilisé dans le document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à condition que la source soit mentionnée :

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Outaouais.

Titre : Guide d'accompagnement à la démarche de déclaration d'un acte de violence externe d'un usager, d'un proche ou d'un fournisseur de services envers un employé

Format : PDF

Année : 2022

Table des matières

Introduction	4
Contexte.....	5
Assises juridiques	6
Loi sur la santé et la sécurité du travail	6
Obligations de l'employeur.....	6
Obligations du travailleur	7
Loi sur les normes du travail	8
Charte des droits et libertés de la personne	8
Définitions et types d'agression	8
Violence externe	9
Violence.....	9
Agression verbale ou écrite	9
Agression physique :	10
Intimidation.....	10
Agression de gravité faible à modérée, à répétition élevée.....	11
Violence médiée par les technologies numériques et par le Web (VMTNW).....	12
Impacts d'une agression dont l'employé est victime et comment prendre soin de lui? .	12
Quelles démarches devez-vous faire si vous êtes victime ?	15
Quoi faire si vous êtes témoin d'une agression ?	16
Impacts d'une exposition à une agression pour les témoins qui sont également des travailleurs	17
Quoi faire si vous êtes gestionnaire ?	17
Suivi clinico-administratif suite à une agression.....	19
Conclusion.....	20
Liste des ressources d'aide disponibles	22
Annexe 1 – Type de réactions.....	24
Annexe 2 - Déclaration d'un événement	25
Annexe 3 - Aide-mémoire	26
Annexe 4 : Liste des démarches à faire	27

Introduction

Un usager entre subitement dans l'édifice, se dirige vers le bureau d'un intervenant, il est désorganisé, s'agite, crie, menace et frappe l'intervenant... son intervenant, avec lequel il a réussi à développer un lien de confiance. Que faire?

Un employé du CISSS de l'Outaouais subit, jour après jour, des égratignures, des morsures, du crachat au visage, il n'a plus le goût de se rendre au travail malgré qu'il adore cette clientèle et se sent compétent pour faire son travail. Comment le soutenir?

Ce guide se veut un outil d'accompagnement dans les situations où un employé subit un acte d'agression, de violence de la part d'un usager, d'un visiteur, d'un fournisseur de service, d'un membre de la famille des usagers ou d'un membre de la famille d'un travailleur qui n'est pas employé au CISSS de l'Outaouais. Tout ce qui concerne les actes répréhensibles commis par les membres du personnel ou de l'équipe médicale entre eux ne sera pas couvert par ce guide. Consulter la procédure PRO-013 ***Démarches de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence et modalités suivant les signalements.***

Ce guide s'adresse d'abord à vous, membres du personnel qui devez composer avec le risque de subir un acte de violence de la part d'un usager. Lorsque cela survient, il est nécessaire de se sentir appuyé, accompagné pour surmonter cette situation. Que ce soit pour des soins physiques ou psychologiques, à domicile, en milieu hospitalier, en CLSC, en GMF, en milieu d'hébergement ou en centre de réadaptation, les personnes en détresse peuvent commettre des gestes répréhensibles, qu'ils soient conscients de leurs gestes ou non. Doit-on tolérer ces manifestations d'agression? Comment déclarer ce type d'incident et d'accident pour protéger les collègues, les usagers, les visiteurs? Doit-on porter plainte à la police ?

Ce guide s'adresse également aux collègues, membres de l'équipe qui sont témoins d'un acte de violence, ce qui peut faire émerger une gamme d'émotions telles que l'impuissance, la culpabilité, la tristesse, colère, déprime, etc. Comment réagir lorsque nous sommes confrontés à un événement violent ? Comment prendre soin d'un collègue qui a vécu cet événement? Comment prendre soin de vous qui avez été témoin d'un incident de violence?

Enfin, ce guide s'adresse aux gestionnaires qui jouent un rôle important de soutien tant auprès de la personne qui a subi un tel geste qu'auprès des membres de l'équipe qui réagissent devant cet événement. Comment réagir? Comment accompagner les équipes? Quel est votre rôle? Quelles sont vos responsabilités?

Contexte

La demande de créer le guide d'accompagnement a été initiée suite à une situation d'agression physique qu'a subie une intervenante, par une personne qui recevait des services. En 2020, 40% des déclarations étaient reliées à des agressions physiques d'usagers. Force est d'admettre que malheureusement cette situation n'est pas singulière et que trop peu de victimes déclarent les situations dangereuses, les incidents et les accidents.

Le sous-comité CPSST Violence et milieu sain, composé de membres de l'équipe de prévention santé sécurité au travail et des membres de l'équipe développement et mieux-être, de représentants de chaque syndicat, d'une conseillère de l'ASSTSAS et d'une conseillère cadre du soutien à la pratique de la DSMC ont mis l'épaule à la roue afin de rédiger cet outil d'accompagnement.

Partant du principe qu'aucun employé ne devrait subir d'agression dans le cadre de son travail :

- L'employeur a l'obligation d'assurer la santé et la sécurité de son personnel et de prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser toute forme de violence en collaboration avec le travailleur;
- Chaque acteur dans une organisation a un rôle à jouer pour éviter qu'un acte de violence se produise envers un employé;
- Il est encouragé d'accueillir avec compassion la souffrance des usagers qui peut se manifester par de l'agressivité, toutefois l'expression de celle-ci qui se manifeste par une agression portant atteinte à l'intégrité physique, intellectuelle, sexuelle ou à la sécurité d'un employé ne sera pas tolérée;
- Toute personne, employé ou bénévole a droit à un milieu de travail ou de stage sain, empreint de civilité et exempt de harcèlement et de violence externe;
- Personne ne devrait se faire agresser dans le cadre de son travail ;
- Tout employé doit déclarer à l'organisation une agression subie ou situations à risque afin de trouver des moyens pour éviter la récurrence;
- Toute déclaration d'un événement accidentel et déclaration de situations dangereuses permet une analyse réflexive de l'événement qui apportera des pistes de solution afin de prévenir un autre événement de violence;
- Toute personne qui est victime d'un acte violent a le droit de porter plainte à la police et d'avoir recours à toute ressource d'aide à l'interne ou dans la communauté;

- La décision de porter plainte à la police ou non est un choix personnel qui doit se faire dans le meilleur de sa connaissance du déroulement et des impacts personnels que va impliquer la démarche;
- Les gestionnaires doivent s'impliquer activement à la prévention des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence externe.

Ce travail s'inscrit dans une vision de gestion intégrée de la santé organisationnelle (GISO) et se veut cohérent avec la politique sur un milieu de travail sain et respectueux ¹que le CISSS de l'Outaouais s'est doté dans l'objectif de:

- Favoriser un milieu de travail sain, respectueux, empreint de civilité et exempt de harcèlement et de violence sous toutes ses formes;
- Sensibiliser et responsabiliser les personnes visées par cette politique, les usagers et leurs familles, les visiteurs et fournisseurs de service ainsi que les partenaires externes en matière de civilité et de respect;
- Prévenir et faire cesser toute situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence.



Assises juridiques

Loi sur la santé et la sécurité du travail²

Obligations de l'employeur

Selon l'article 51 de la loi sur la santé et la sécurité au travail.

Avant toute chose, la loi sur la santé et la sécurité du travail assure aux travailleurs le droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique. Ce principe s'applique tout autant aux étudiants et stagiaires œuvrant dans l'établissement.

Ainsi l'employeur a l'obligation de :

- Offrir un environnement de travail sain et sécuritaire;
- Prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection des travailleurs exposés sur les lieux du travail à des situations de violence physique et psychologique, incluant la violence conjugale et familiale;

¹ CISSSO, Politique P-014 Milieu de travail sain et respectueux.

² LSST, art. 9, 10, 12, 13, 51

- Informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié;
- Fournir les équipements de protection et s'assurer que les lieux sont aménagés façon à assurer la protection du travailleur;
- S'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires.

Obligations du travailleur

Selon l'article 49 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail.

Le travailleur a l'obligation de :

- Participer aux activités de prévention;
- Prendre connaissance du programme de prévention qui lui est applicable ;
- Prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ;
- Veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail ;
- Participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur le lieu de travail.

Droit de refus

Selon l'article 12 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail qui concerne le droit de refus :

« Un travailleur a le droit de refuser d'exécuter un travail s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou peut avoir l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger. »

Loi sur les normes du travail³

L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. Il doit notamment adopter et rendre disponible à ses salariés une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes, incluant entre autres un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel.

Charte des droits et libertés de la personne⁴

Article 10 : Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

Article 10.1 : Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10.

Article 46.1. Toute personne a droit, dans la mesure et suivant les normes prévues par la loi, de vivre dans un environnement sain et respectueux de la biodiversité.

Définitions et types d'agression

Ce guide réfère à différents types d'agression. Notons en premier lieu la présence de plusieurs dénominateurs communs aux différents types d'agression. Lorsqu'il y a manifestation d'une forme d'agression, on retrouve une atteinte à l'intégrité psychologique ou physique, la victime ressent un sentiment de peur, d'humiliation, une atteinte aux droits et libertés. Voici plusieurs types d'agression, et quelques exemples afin de bien illustrer ce que signifie chacun des termes utilisés.⁵

³ LNT, art. 81.18, 81.19 (RLRQ, c. N-1.1)

⁴ Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12); articles 10, 10.1 et 46.1

⁵ Les exemples sont créés à partir d'histoire vécue, modifiée afin de ne pas reconnaître les personnes en cause.

Violence externe

Paroles, actes ou gestes à l'égard d'un employé, qui proviennent d'une personne qui peut accéder au milieu de travail (usager, membre de famille, visiteur, fournisseur, etc.), et qui pourrait lui causer un dommage, un préjudice ou une maladie.⁶

Violence

Paroles, actes ou gestes faisant en sorte qu'une personne est abusée, menacée, intimidée ou attaquée. Il peut s'agir de violence physique (coup, contrainte, bousculade, attouchement, agression sexuelle, etc.), de violence verbale (insultes, cris, jurons, menaces, intimidations, propos à caractère sexuel ou discriminatoire, avance sexuelle non désirée, etc.) ou écrite (lettre de menaces, courriel haineux, menaces sur les réseaux sociaux, etc.).

La violence peut également se traduire par des paroles, des actes ou des gestes discriminatoires à l'égard d'une personne en raison de l'un des motifs cités à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec (ex. : race, sexe, couleur, handicap, grossesse, orientation sexuelle, âge, religion, etc.).

Voici quelques définitions et exemples de manifestation de violence :

Agression verbale ou écrite

Des paroles ou des écrits humiliants, offensants ou menaçants pour la personne qui les subit.

- Une agente administrative déplace le rendez-vous d'une usagère puisque la psychologue est absente. Celle-ci se met à crier au téléphone, à s'agiter, à insulter l'agente administrative.
- Le père d'un enfant placé par les services de la protection de la jeunesse écrit des messages haineux aux intervenants qui ont pris la décision de placer ses enfants.
- Aminata est préposée aux bénéficiaires. Elle porte un hijab. Une patiente lui passe régulièrement des commentaires haineux sur son habillement, refuse de recevoir des soins par elle tout en dénigrant les musulmans. Aminata se sent humiliée, anxieuse et les commentaires affectent vraiment sa dignité.

⁶ Ressources humaines et développement des compétences Canada, Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs

Agression physique :

L'usage de la force physique contre une personne ou un groupe de personnes, qui peut entraîner un préjudice physique, sexuel ou psychologique⁷.

- Un usager se présente pour un rendez-vous planifié en santé ambulatoire. Puisqu'il y a du retard dans l'horaire, on propose gentiment à cet usager d'attendre patiemment dans la salle d'attente. L'usager traverse la salle d'attente, se rend directement dans la salle où se donnent les soins et bouscule le personnel, tout en réclamant qu'on le soigne comme prévu initialement. Le personnel est maintenant craintif de se retrouver en présence d'autres usagers agressifs.
- Un patient se présente à la salle d'imagerie pour une radiographie. La technologue s'approche de lui afin de le positionner pour prendre la photo. L'homme profite de ce moment pour toucher à un sein de la technologue.
- Lors d'une prestation de service à domicile, le fils d'une cliente prend par les épaules l'Auxiliaire en santé et services sociaux afin de lui faire entendre raison. Cette dernière est terrorisée et ne veut plus retourner offrir des soins à cette cliente.

Intimidation

Il s'agit d'un comportement qui vise à intimider, à dégrader ou à humilier une personne ou un groupe de personnes en particulier⁸.

- Alexandre, préposé aux services alimentaires, est homosexuel. Deux employés d'une compagnie de livraison de nourriture cherchent à l'humilier quotidiennement: ils s'adressent à lui qu'au féminin, lui disent de signer les bordereaux de commandes en utilisant "Madame" et font des sous-entendus déplacés. Même s'ils prétendent qu'il s'agit de plaisanteries, qu'ils se connaissent depuis 10 ans, ces remarques répétées peuvent être vexatoires pour Alexandre, qui souhaite garder sa sexualité dans son cercle privé.
- Un usager qui reçoit des services en externe fait constamment des allusions au fait que son intervenante est habillée sexy, qu'il aimerait bien l'inviter au motel et lui offre en cadeau un sous-vêtement coquin. L'intervenante avait bien expliqué, dès le départ, les attentes concernant les comportements attendus des usagers dans son service, elle recadre chacune des allusions et malgré tout, l'usager continue son comportement inacceptable.

⁷ <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/violence-physique-psychologique-dont-violence>

⁸ <https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/bullying.html>

- Gilles habite dans une résidence privée pour personnes âgées. L’infirmière qui visite les résidents est rousse. Depuis longtemps, pour la taquiner, il lui fait régulièrement une remarque sur ses cheveux roux, lui joue un tour innocent, exige un « mot de passe » pour la laisser passer, lui fait des blagues et ainsi de suite. Kim ne rit jamais et lui demande d’arrêter à deux reprises, mais Gilles met ça sur le compte de la timidité et se dit qu’avec le temps, elle finira bien par se « dégeler ». Depuis quelque temps, les collègues de Kim ont remarqué qu’elle est anxieuse les matins où elle doit visiter cette résidence et évite de croiser ce résident. Il s’agit d’intimidation, car Kim ressent la peur. Dans cet exemple, soulignons qu’une conduite peut être vexatoire même si la personne est bien intentionnée.
- Le responsable d’une ressource d’hébergement privée menace le travailleur social de nuire à sa réputation si la cliente en perte d’autonomie n’est pas placée dans sa résidence. L’intervenant explique très clairement et calmement les critères d’admission qui ne correspondent pas avec l’état actuel de la cliente. Le responsable laisse présager qu’il sait où cet intervenant demeure et qu’il connaît le type de véhicule qu’il conduit. Il ajoute que si la cliente est refusée, qu’il aura des nouvelles de lui.
- Un proche d’une patiente hospitalisée en soins palliatifs demande à l’intervenant en soins spirituel de signer un document comme témoin à l’effet que la dame déclare cette personne comme seule héritière sinon elle pourra l’accuser d’avoir abusé sexuellement la patiente.

Agression de gravité faible à modérée, à répétition élevée

- Un enfant lourdement handicapé pince, tape, tire les cheveux des soignants de façon répétée.
- Une personne âgée, dans un centre d’accueil crache sa nourriture et la préposée la reçoit à la figure à tous les repas.
- Une dame qui reçoit des services à domicile fait constamment des demandes démesurées. À chaque refus, elle répond de la même façon : « Maudite folle, incompetente, t’es ben payée pour faire ta job... C’est mes impôts qui paient ton salaire. Tu dois me donner ce que je veux. »
- Un préposé aux bénéficiaires change la culotte d’incontinence d’un bénéficiaire et celui-ci lui dit à répétition : « Gâte-toi, je suis tout à toi. Profites-en; je sais que tu en as envie »

Violence médiée par les technologies numériques et par le Web (VMTNW)
Courriel ou message haineux par texto ou sur les réseaux sociaux.

- Après avoir perdu une importante soumission, une compagnie très connue du domaine de la construction écrit sur Facebook que le CISSS de l'Outaouais est impliquée dans des transactions douteuses avec le crime organisé.
- Un usager en colère contre une intervenante qui a découvert qu'il a commis l'inceste, envoie plusieurs messages haineux par texto à l'intervenante.
- Une usagère envoie un message courriel dénigrant à son intervenant, l'accusant d'avoir entretenu des propos à caractère sexuel à son égard en mettant le nom de médecins, gestionnaires, directeurs et la PDG en copie conforme.

Impacts d'une agression dont l'employé est victime et comment prendre soin de lui?⁹

Lorsque nous offrons des soins et des services à des personnes en besoin, il est nécessaire d'adopter une posture de relation professionnelle bienveillante, qui sous-tend une distance professionnelle avec les usagers. Lorsque les usagers adoptent des comportements répréhensibles, ils modifient les règles établies dans la relation professionnelle, ils enfreignent le code de civilité qui assure un milieu de travail sécuritaire. C'est une expérience qui peut être éprouvante et très difficile de constater que cette personne a pu agir de la sorte.

Selon l'intensité de la situation et du stress vécus, des impacts aux plans physiques et psychologiques peuvent être observés chez lui. À partir du moment où un travailleur a vécu une telle situation, des actions doivent s'actualiser pour assurer un soutien et un suivi appropriés au travailleur dans une situation d'agression. Le soutien le plus important à très court terme est de s'assurer de son bien-être et celui des témoins et des équipes.

À la suite d'une agression, il importe d'identifier si le travailleur présente des signes de blessures physiques et s'il a été exposé à une situation pouvant avoir un impact psychologique.

⁹ Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, Santé et sécurité des intervenants œuvrant auprès d'une clientèle ayant un trouble grave de comportement : une responsabilité partagée! Guide de soutien à l'implantation d'une pratique de santé et sécurité du travail, 2020.

Les blessures physiques peuvent s'observer de différentes façons (ex. : morsures, coupures, ecchymoses, égratignures, maux de tête, douleur ou tensions musculaires). Dans de tels cas et selon son état, il faut s'assurer de lui administrer les premiers soins (ex. : vérifier si une personne sur les lieux a reçu une formation en secourisme, utiliser la trousse de premiers soins, consulter Info-Santé, se référer au protocole post-exposition aux liquides biologiques, consulter un médecin.)

L'impact psychologique peut se présenter sous forme de réactions particulières et dont les manifestations peuvent être observées par le travailleur victime, les collègues, le gestionnaire ou toute autre personne de l'entourage dans l'immédiat ou différées dans le temps.

Lorsque ces réactions sont observées, il est impératif d'offrir du soutien sur le plan psychologique (ex. : le rassurer, le sécuriser, lui donner une pause, demeurer à l'écoute s'il veut parler, etc.). Cela se fait par une personne en présence sur place ou par téléphone, en contactant un collègue, un pair aidant, le programme d'aide aux employés ou le gestionnaire afin que du soutien lui soit offert en individuel.

La durée et l'intensité de ces réactions sont propres à chaque personne et peuvent varier de quelques heures à quelques semaines. Il importe de soulever le fait que ce sont des réactions normales, mais qui, selon leur intensité, peuvent mettre le travailleur à risque de compromettre sa santé et sa sécurité dans d'autres situations si un soutien ne lui est pas apporté.

En fonction de l'intensité du stress vécu lors de l'événement, des réactions physiques, émotives, cognitives ou comportementales peuvent être observées chez le travailleur. Il doit donc se montrer vigilant, car ces réactions sont plus importantes si le travailleur est exposé à des incidents répétitifs dans un court laps de temps.



Le tableau suivant décrit sommairement les manifestations observables selon les différents types de réactions possibles.



Un aide-mémoire se trouve à l'annexe 1.

Types de réaction	Manifestations observables ¹⁰
Réactions physiques	• Nausées/étourdissements • Hyperventilation/transpiration/bouffées de chaleur • Tremblements/frissons • Pression artérielle élevée/accélération du rythme cardiaque
Réactions émotives	• Colère/irritabilité/impatience envers l'utilisateur ou un collègue • Culpabilité/sentiment d'impuissance/découragement • Anxiété/incapacité à gérer son stress • Pleurs ou envie de pleurer • Peur/nervosité/hypersensibilité • Sentiment de perte de contrôle/perte de distance émotive • Incapacité à poursuivre l'intervention
Réactions cognitives	• Incapacité à poursuivre l'intervention • Difficulté à prendre des décisions/difficulté à se concentrer • Hypervigilance • Difficulté à se rappeler l'événement/confusion/déni • Tendance à minimiser les événements • Perception erronée de l'événement
Réactions comportementales	• Besoin constant d'être avec quelqu'un/besoin de sécurité prononcé ou accentué • Agitation physique • Isolement • Sauts d'humeur (crise de larmes, de rire ou de colère) • Difficulté à réaliser des tâches simples • Remise en question de ses capacités immédiates

¹⁰ Tirées de Bibeau, L. et Sabourin, G. (2014). Intervention post événement critique (IPEC) – Lignes directrices. Montréal, Canada : FQCRDITED | SQETGC.

Quelles démarches devez-vous faire si vous êtes victime ?



Peu importe le dénouement de la situation, si le travailleur a vécu une agression, il est dans l'obligation de remplir un formulaire de déclaration d'un événement accidentel et de le remettre à son gestionnaire rapidement.



Un algorithme décisionnel, relatif à la déclaration d'un événement accidentel est présenté à l'annexe 2.

Être victime d'un acte violent peut susciter plusieurs émotions et réactions. Il est important de ne pas vous isoler. Parlez-en avec une personne de confiance qui vous comprendra, qui vous accompagnera et vous soutiendra dans les différentes démarches à faire sans vous influencer, en respectant votre choix et votre rythme.



Voici les options qui s'offrent à vous :

Un aide-mémoire se trouve à l'annexe 3.

1. Vous devez informer votre gestionnaire et vous pouvez être accompagné pour le faire. Votre gestionnaire prendra des actions afin de protéger la santé et la sécurité des personnes impliquées. Il vous remettra les coordonnées du service du Programme d'aide aux employés ou autres ressources au besoin. Il documentera et analysera la situation avec vous. Il travaillera en collaboration avec les équipes; Prévention Santé et sécurité au travail et Développement et Mieux-être selon le besoin.
2. Vous serez encouragé à recevoir de l'aide psychologique. Le Programme d'aide aux employés est un service gratuit et confidentiel.
3. Votre syndicat vous accueillera, vous informera, vous dirigera dans la bienveillance et sera disponible pour vous accompagner et vous soutenir dans les démarches que vous devez faire.
4. Pour toute situation de conflit, d'incivilité ou de harcèlement entre employés (violence interne), il vous est possible de communiquer par courriel au : respect@ssss.qouv.qc.ca afin de recevoir du support.



5. Pour toute situation de violence externe (P.9), on vous demandera de remplir un formulaire de Déclaration d'un événement accidentel. Le formulaire permettra de recenser l'événement et trouver des mesures correctives immédiates et mesures préventives afin que d'autres personnes ne subissent pas la même situation. Celui-ci doit être acheminé à votre gestionnaire.



6. Vous pouvez également porter plainte à la police
Voici un lien qui vous donne de l'information très pertinente sur les étapes que vous traverserez si vous optez pour cette solution :
https://www.justice.gouv.qc.ca/fileadmin/user_upload/contenu/documents/Fr_francais /centredoc/publications/victimes/BAVAC Guide victime.pdf

Après avoir visionné cette capsule; peu importe votre décision, votre consentement doit être libre, éclairé et continu. Dans le dictionnaire, le Petit Robert, consentir signifie « accepter qu'une chose se fasse »¹¹.

Un consentement libre signifie que le consentement est obtenu sans la pression, les menaces, contraintes ou promesses de la part des personnes de l'équipe, des gestionnaires ou toute autre personne impliquée dans cette situation.

Un consentement éclairé est obtenu après la transmission d'une information adéquate. La personne a obtenu toutes les informations nécessaires à la prise d'une décision réfléchie.

Un consentement est continu en ce sens qu'à chacune des étapes proposées, la personne doit donner ou retirer son consentement. Il est nécessaire de confirmer régulièrement l'accord de la personne à poursuivre ou non sa démarche.

Quoi faire si vous êtes témoin d'une agression ?

Il se peut que vous soyez présent lorsqu'une agression se produit. Vous devenez alors un témoin important qui doit divulguer l'information afin de protéger les autres membres de l'équipe.



Un aide-mémoire se trouve à l'annexe 4

¹¹ CISSS de l'Outaouais, DSMC-soutien à la pratique, Guide d'intervention, consentement aux soins, fév.2019

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 déterminantes 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.

- Rappelez-vous que vous n'êtes aucunement responsable de l'événement;
- Déclarez cette situation à la personne responsable sur les lieux;
- Collaborez à l'enquête s'il y a lieu, votre témoignage est important et sera perçu comme un geste d'engagement et de responsabilité. Bien qu'il soit important de partager l'information dans le but de protéger vos collègues, votre témoignage demeurera anonyme si vous le souhaitez.
- Soyez proactif dans la recherche de solutions pour éviter la récurrence des situations de violence survenues¹²;

Impacts d'une exposition à une agression pour les témoins qui sont également des travailleurs

Le fait d'être témoin d'un acte de violence peut également devenir un événement traumatisant. Les impacts psychologiques chez les témoins peuvent ressembler aux symptômes vécus par les victimes. (Voir tableau p. 14).

Si vous vivez des impacts physiques ou psychologiques :



Vous devez remplir le formulaire de déclaration d'événement accidentel et l'acheminer à votre gestionnaire.

Quoi faire si vous êtes gestionnaire ?

Engagez-vous dans le rétablissement de l'employé victime et des témoins impactés par l'événement.

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

¹² CSSS -institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke, GUIDE DE PRÉVENTION ET D'INTERVENTION CONCERNANT LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL POUR LES PERSONNES OEUVRANT AU CSSS-IUGS

Immédiatement après l'événement (délai de moins de 24 h)	Les jours suivant l'événement
• Que la victime reçoive les premiers soins physiques s'il y a lieu. • Que la victime soit accompagnée par un collègue ou un supérieur afin d'être sécurisée, rassurée, entourée, écoutée si elle le souhaite. • Que la victime soit accompagnée pour porter plainte à la police, si elle est en état de le faire, et si elle le souhaite. • Que le programme d'aide aux employés (PAE) soit proposé à la victime, s'il y a lieu.	AUPRÈS DU TRAVAILLEUR
	Qu'un suivi de l'état de santé et de bien-être soit fait auprès de la victime et qu'un soutien soit apporté à la victime, afin de : • remplir les formulaires de déclaration appropriés • consigner l'information pertinente au dossier de l'utilisateur • Mettre en place les mesures correctives • Planifier et organiser le retour au travail.
	AUPRÈS DE L'USAGER
	• Planifier les interventions futures (plan d'action spécifique); Faire le retour avec l'utilisateur sur l'événement produit (dans la mesure du possible et si c'est pertinent au plan clinique) afin de : • Préciser les attentes face au respect des codes de civilité du CISSS de l'Outaouais • S'assurer que l'utilisateur s'engage à poursuivre son suivi sous la condition qu'il respecte le code de conduite.

Comme gestionnaire, il est possible que vous ayez besoin de soutien, de l'accompagnement ou des conseils au sujet des démarches de résolution des situations de conflit, d'incivilité ou de harcèlement entre employés. Vous pouvez contacter par courriel respect@ssss.gouv.qc.ca . Pour du support concernant les événements de violence externe, veuillez contacter par courriel 07_cisso_prevention@ssss.gouv.qc.ca.

"Un des objectifs de l'équipe est d'intervenir en pré et post événement de violence venant d'un usager; à noter que ce n'est pas une équipe de crise ponctuelle. Les intervenants mandatés offriront du support aux équipes et aux gestionnaires dans la mise en place des « meilleures » pratiques retenues par l'organisation dans leur gestion des événements de violence externe. "

Suivi clinico-administratif suite à une agression

Une fois que le soutien requis a été apporté au travailleur, l'analyse post événement se poursuit via le suivi clinico-administratif qui regroupe des décisions cliniques et administratives devant être posées à court terme ou à moyen et long terme, et ce, autant par les travailleurs présents lors de l'événement, que par l'équipe clinique et le gestionnaire

À court terme :

- Communiquer aux collègues les informations en lien avec la situation d'agression afin qu'ils puissent se protéger adéquatement lors de leurs interventions auprès de cet usager;
- Établir un plan d'intervention avec les intervenants impliqués auprès de l'usager afin de cibler la cause de l'agressivité et d'éviter la récurrence de son comportement agressif;
- Mettre en place des moyens correctifs adaptés à la situation (interdiction de présence sur les lieux, assignation de l'usager à un autre intervenant de l'équipe, intervenir à deux intervenants, changer de fournisseur, informer les personnes responsables de la qualité des services (DQEPE), etc..)
- Établir un cadre d'intervention sécuritaire.

Une question revient souvent dans ces situations : peut-on refuser d'offrir des soins et des services à un usager qui a adopté des comportements agressifs envers un employé?

Un usager qui se présente et qui a besoin de soins doit en principe être soigné en fonction de ses besoins. La notion de tolérance zéro face aux agressions signifie que nous devons offrir des soins dans un contexte exempt de violence, et non pas refuser d'offrir des soins. Il faut donc planifier d'intervenir dans un contexte sécuritaire, en prenant d'abord le temps de mettre en place les moyens de protection appropriés. De façon exceptionnelle, un usager pourrait se voir refuser les soins ou les services, et ce après discussion avec l'équipe de soins et le gestionnaire.

À moyen terme, le gestionnaire doit :

- S'assurer que tous les intervenants impliqués dans l'événement violent se portent toujours bien;
- Procéder à une enquête et analyse de l'événement violent afin de mettre en place des mesures correctives temporaires ou permanentes, et des mesures préventives;
- Faire le suivi de l'efficacité des mesures correctives mises en place;

- Faire la mise à jour des politiques et procédures si requise;
- Offrir une formation en prévention et gestion des comportements violents;
- Prévoir un retour au travail sécuritaire pour les travailleurs en absence.



Conclusion

Nous vous partageons le témoignage d'une employée qui valide la raison de ce guide d'accompagnement et donne de l'espoir à ceux et celles qui ont vécu d'une façon ou d'une autre un type d'agression, de violence de la part d'une personne extérieure à notre organisation.

« Des pleurs, des cris, beaucoup d'actions qui se défilent rapidement. Mais, en même temps des images figées qui restent gravées dans ma mémoire. Le corps est en état d'alerte, je retiens mon souffle, je ne pense plus clairement. Puis tranquillement, les battements du cœur ralentissent, je suis en sécurité, des gens m'ont aidé, je ne suis pas seule. Mais je commence à réfléchir, réfléchir beaucoup. Qu'est-ce qui s'est passé? Ai-je fait quelque chose de mal? Est-ce que j'ai bien réagi? Qu'est-ce qui va arriver de mon patient? Qu'est-ce que je fais maintenant? Est-ce que je suis vraiment en sécurité? Qu'est-ce que mes collègues pensent de moi?

Les émotions partent en cavale: peur, culpabilité, colère, honte. J'essaie de faire du sens des événements passés et de prendre soin de moi, comme je sais habituellement le faire. Je devrais savoir le faire. Pourtant, je peine à retrouver l'équilibre, je m'isole un peu plus, j'ai peur d'être jugée. Finalement, je me résous: je suis un peu traumatisée et pas aussi en contrôle que j'aurais voulu. En m'ouvrant auprès de personnes significatives, je fais un peu plus la paix chaque jour avec ce qui s'est passé. Je sursaute un peu moins au moindre bruit, je me fais un peu plus confiance dans mes interventions. J'ai beaucoup appris et je continue d'apprendre; sur moi, sur mon travail, sur les autres. La guérison se poursuit et se poursuivra encore. Je ressors plus forte...et plus vulnérable à la fois. »

- Anonyme

Nous tenons à remercier chaleureusement cette intervenante pour sa générosité et sa confiance.

Liste des ressources d'aide disponibles :

Programme d'aide aux employés (PAE)

Accessible et totalement confidentiel, le PAE offre un vaste éventail de services, notamment :

- Conseils lors de situations difficiles (ex : problèmes familiaux, difficultés conjugales, stress, deuil, etc.)
- Information et consultation financières (ex : préparation d'un budget, les moyens à prendre pour se libérer de ses dettes, etc.)
- Services de coaching (ex : gestion de stress relié au travail, gestion du changement, conciliation travail-vie personnelle, etc.)

Le numéro de téléphone pour rejoindre le PAE est disponible sur l'intranet dans l'espace employé.

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

Le CAVAC de l'Outaouais offre des services (gratuit et confidentiel) de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et à ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel.

- Site web : www.cavac.qc.ca
- Téléphone : 1 866 532-2822

Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)

L'IVAC est un régime d'indemnisation qui offre des prestations pour aider les victimes et les sauveteurs dans le processus de guérison de leurs blessures causées par les actes criminels ou les actes de civisme.

- Site web : www.ivaq.qc.ca
- Téléphone : 1 800 561-4822

Centre d'aide et de lutte contre les agressions sexuelles de l'Outaouais (CALAS)

Le CALAS soutient les femmes ayant vécu une agression à caractère sexuel et vise à réduire les conséquences de ces agressions. Les interventions peuvent se faire de façon individuelles, de groupe ou d'accompagnements divers.

- Site web : www.calas.ca
- Téléphone : 819 771-1773 ou 1 866 757-7757

Info-social : 811 option 2

Si vous vivez de l'isolement, une situation de détresse (avec ou sans malaise physique), des problèmes de couple, des difficultés avec vos enfants, des conflits familiaux, etc. : appelez le **811** et choisissez l'**option 2 Info-Social**.

Un **intervenant social** vous répondra et vous conseillera en se référant à un protocole précis et un répertoire de ressources pour vous indiquer où consulter selon votre état.

Ligne d'intervention prévention du suicide: 1 866 APPELLE (277-3553)

Si vous avez besoin d'aide pour vous ou pour un de vos proches, contactez le 1-866-APPELLE et votre appel sera automatiquement acheminé à la ressource de votre région.

Violence conjugale au travail

Une trousse d'accompagnement est disponible sur le site de www.violenceconjugaleautravail.com pour vous informer sur la violence conjugale au travail en plus de proposer un répertoire des ressources section 9 de la trousse.

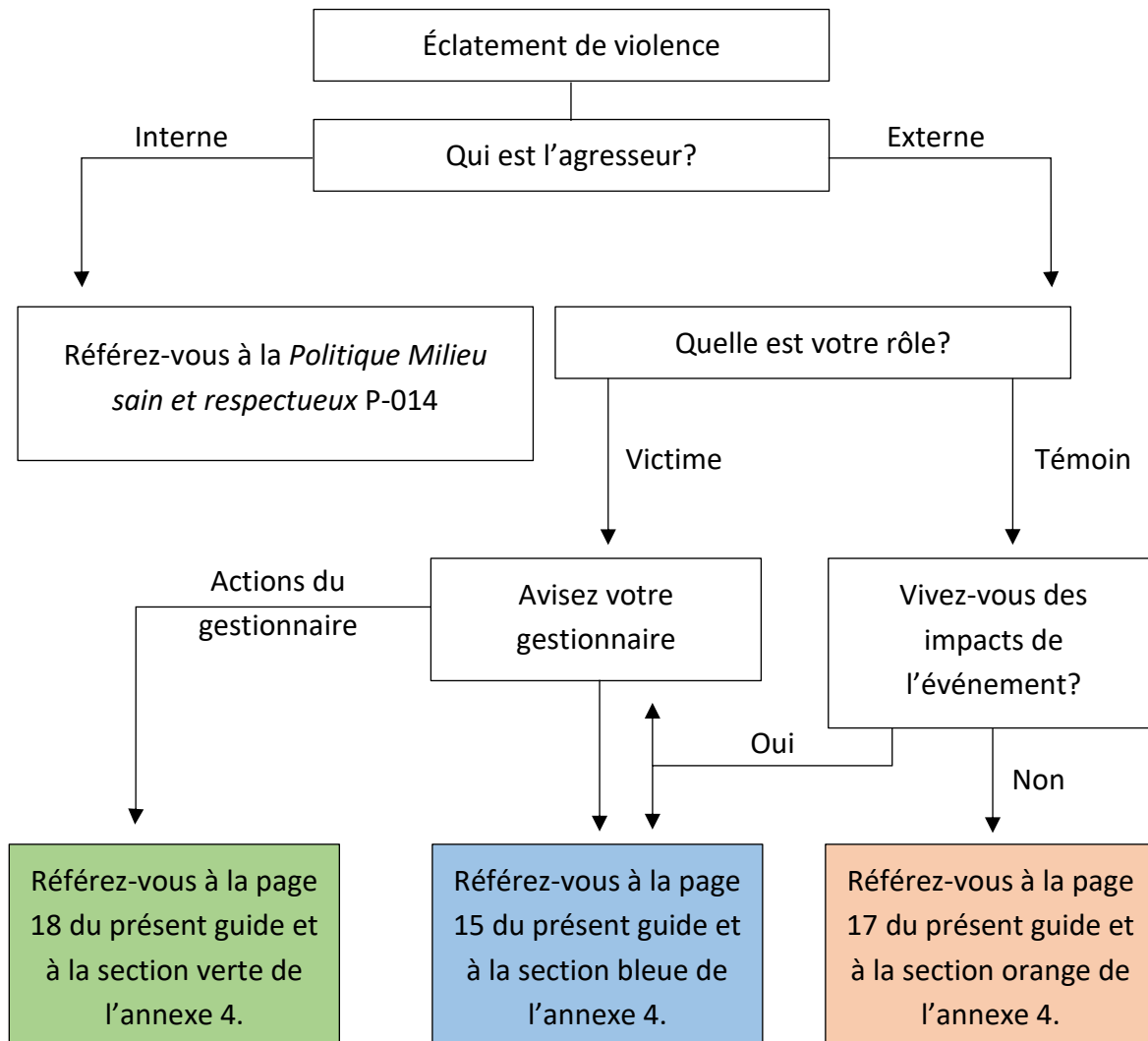
Annexe 1 – Type de réactions

Manifestations observables selon les différents types de réactions possibles

- ☐ Nausées/étourdissements
- ☐ Hyperventilation/transpiration/bouffées de chaleur
- ☐ Tremblements/frissons
- ☐ Pression artérielle élevée/accélération du rythme cardiaque
- ☐ Colère/irritabilité/impatience envers l'utilisateur ou un collègue
- ☐ Culpabilité/sentiment d'impuissance/découragement
- ☐ Anxiété/incapacité à gérer son stress
- ☐ Pleurs ou envie de pleurer
- ☐ Peur/nervosité/hypersensibilité
- ☐ Sentiment de perte de contrôle/perte de distance émotionnelle
- ☐ Incapacité à poursuivre l'intervention
- ☐ Incapacité à poursuivre l'intervention
- ☐ Difficulté à prendre des décisions/difficulté à se concentrer
- ☐ Hypervigilance
- ☐ Difficulté à se rappeler l'événement/confusion/déni
- ☐ Tendance à minimiser les événements
- ☐ Perception erronée de l'événement
- ☐ Besoin constant d'être avec quelqu'un/besoin de sécurité prononcé ou accentué
- ☐ Agitation physique
- ☐ Isolement
- ☐ Sautes d'humeur (crise de larmes, de rire ou de colère)
- ☐ Difficulté à réaliser des tâches simples
- ☐ Remise en question de ses capacités immédiates

Annexe 2 - Déclaration d'un événement

Algorithme visuel



Annexe 3 - Aide-mémoire

Aide-mémoire des actions à poser pour assurer le soutien et le suivi appropriés	
Si, à la suite d'une situation d'agression :	Actions possibles
<u>Le travailleur doit immédiatement obtenir une consultation en urgence médicale.</u> Important : Le gestionnaire doit prévoir des stratégies pour éviter que ce type d'événement se reproduise à nouveau et prévoir, au besoin, le retour du travailleur.	Composer le 911 et informer le gestionnaire immédiatement*
<u>Le travailleur n'est pas en mesure de rester sur les lieux de l'événement et il doit partir.</u> Important : Il peut se rendre à la clinique médicale ou à l'hôpital pour une consultation, se rendre chez lui pour aller se reposer ou encore se rendre à son port d'attache, s'il ne peut plus être en présence d'usagers. Peu importe l'endroit où il se dirigera, il faut s'assurer qu'il soit en mesure de se déplacer de façon sécuritaire. Au besoin, prévoir un taxi, appeler un membre de la famille ou un collègue pour effectuer le déplacement.	Être retiré du lieu de l'incident et informer le gestionnaire le plus rapidement possible
<u>Le travailleur est en mesure de rester sur place et de réaliser d'autres tâches ou encore d'intervenir auprès d'un autre usager que celui impliqué dans l'agression.</u> Important : Réévaluer la nécessité d'offrir un soutien psychologique au travailleur, car son état peut changer un peu plus tard.	Poursuite du travail après la réorganisation sur les lieux et informer le gestionnaire le plus rapidement possible
<u>Le travailleur est en mesure de reprendre les mêmes tâches qu'il exerçait avant l'événement.</u> Important : Si cette action est posée, le travailleur doit se demander si du soutien sur le plan psychologique doit être offert.	Poursuite du travail sans changement et informer le gestionnaire le plus rapidement possible

*Le gestionnaire doit être informé de la situation afin qu'il puisse planifier le remplacement du travailleur si celui-ci effectuait un quart de travail et s'assurer qu'un suivi psychologique lui soit offert.

Annexe 4 : Liste des démarches à faire

SI VOUS ÊTES VICTIME D'UNE AGRESSION	Ce que vous devez faire à l'intérieur de 24 heures	Ce que les autres doivent faire pour vous
	☐ Informer votre gestionnaire le plus rapidement possible. ☐ Accepter l'aide proposée. ☐ Rencontrer un médecin. ☐ Demander du soutien du syndicat si vous le souhaitez. ☐ Contacter le PAE. ☐ Remplir une déclaration d'un événement accidentel. ☐ Compléter un formulaire de signalement d'une situation de conflit, d'incivilité, de violence externe ou de harcèlement. ☐ Prendre soin de vous.	☐ Composer le 911. ☐ Donner les premiers soins. ☐ Vous accompagner, vous sécuriser, vous rassurer, vous écouter, vous entourer. ☐ Vous retirer du lieu de l'incident si vous n'êtes pas en mesure de rester sur les lieux de l'événement. ☐ Réorganiser les lieux si vous êtes en mesure de rester sur place et de réaliser d'autres tâches ou encore d'intervenir auprès d'un autre usager que celui impliqué dans l'agression.
	Ce que vous devez faire dans les jours qui suivent l'événement	
	☐ Visionnez la capsule vous informant sur le processus de plainte à la police afin de prendre une décision libre, éclairée et continue. ☐ Surveillez les manifestations physiques, émotives, cognitives, comportementales. ☐ Poursuivre votre travail après la réorganisation sur les lieux ☐ Demander du soutien psychologique. ☐ Contribuer à l'analyse post-crise de l'événement. ☐ Prendre soin de vous.	
SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UNE AGRESSION	Ce que vous devez faire si vous êtes témoin et que <u>vous n'avez pas</u> d'impacts physiques ou psychologiques	
	☐ Informez-vous de l'état du collègue victime de violence et apportez-lui votre soutien. ☐ Déclarer cette situation à la personne responsable sur les lieux. ☐ Remplir la déclaration de situation dangereuse. ☐ Collaborer à l'enquête.	

	Ce que vous devez faire si vous êtes témoin et que <u>vous avez</u> des impacts physiques ou psychologiques
	☐ Informer votre gestionnaire le plus rapidement possible. ☐ Accepter l'aide proposée. ☐ Rencontrer un médecin. ☐ Demander du soutien du syndicat si vous le souhaitez. ☐ Contacter le PAE. ☐ Vous devez remplir une déclaration d'un événement accidentel. ☐ Prenez soin de vous.
SI VOUS ÊTES GESTIONNAIRE	Ce que vous devez faire dans un court délai (24heures)
	☐ S'assurer que la victime et les témoins impactés reçoivent les soins physiques si nécessaires. ☐ Planifier les interventions immédiates (plan d'action spécifique) pour l'utilisateur. ☐ Planifier et organiser le retour au travail de l'employé. ☐ Établir un cadre d'intervention sécuritaire. ☐ Communiquer aux collègues la situation afin que ceux-ci puissent se protéger lors de leurs interventions. ☐ Guider la victime dans les démarches à faire. ☐ Remettre ce guide d'accompagnement à la victime.
	Ce que vous devez faire les jours suivants
	☐ Assurer un suivi de l'état de santé et bien-être de la victime et témoins impactés. ☐ Proposer de consulter le PAE ou autre service de soutien. ☐ Mettre en place les mesures correctives. ☐ Procéder à une enquête et analyse de l'événement violent afin de mettre en place des mesures correctives temporaires ou permanentes, et des mesures préventives. ☐ Faire le suivi de l'efficacité des mesures correctives mises en place.
	Ce que vous devez faire à moyen terme
	☐ Offrir une formation en prévention et gestion des comportements violents. ☐ Faire la mise à jour des politiques et procédures si requise.