



PRÉVENTION DES AGRESSIONS : INTERVENTION À DOMICILE

Ce document est un outil général diffusé à toutes les directions.

Il ne vise pas à remplacer les outils développés spécifiquement pour certaines clientèles ou pour votre contexte de travail.

AVANT L'INTERVENTION



- Consultez le dossier et vos collègues afin de bien connaître le profil de l'usager et ses antécédents de violence.
- Prenez des informations sur le milieu où se déroulera la visite (ex: environnement isolé, voisinage, stationnement, etc.).
- Discutez avec votre gestionnaire afin de déterminer les mesures à mettre en place lors d'un risque d'agression. Il peut s'agir par exemple de reporter l'intervention, de pratiquer une co-intervention, d'ajouter un agent, d'effectuer l'intervention en installation, de demander une présence policière, etc...
- Avisez votre gestionnaire ou la personne désignée de votre itinéraire et de la durée prévue de votre rencontre.
- Assurez-vous d'avoir reçu la formation sur la prévention des agressions adaptée à la clientèle rencontrée et au travail à réaliser.
- Portez une tenue vestimentaire et des souliers adéquats (à semelle plate) et évitez de porter des bijoux ou tout autre objet pouvant vous mettre à risque.
- Si vous sentez que la situation le nécessite, entendez-vous au préalable avec un collègue ou votre gestionnaire pour qu'il vous appelle sur votre cellulaire pendant l'intervention. Cet appel vous servira de diversion ou pour demander de l'aide. Au besoin, inventez un mensonge blanc comme « je dois partir pour une urgence... ».
- Contactez l'usager avant de vous déplacer afin d'évaluer son état.

PENDANT L'INTERVENTION



- Dès votre arrivée, cognez à la porte et attendez que l'usager vienne vous ouvrir. Du seuil, constatez l'état de l'usager et informez-vous de la présence d'animaux ou d'autres personnes avant d'entrer.
- Choisissez une pièce près de la porte de sortie pour effectuer votre intervention et asseyez-vous de façon à être le premier à pouvoir quitter la pièce, si nécessaire.
- Gardez une distance entre vous et l'usager en portant attention à votre langage (vouvoyez-le) et en évitant de donner des détails sur votre vie personnelle.
- Gardez votre manteau avec vous et restez chaussé. Soyez muni de couvre-chaussures ou d'une 2^e paire de souliers.
- En cas d'urgence, assurez-vous d'avoir en tout temps votre téléphone sur vous ou un autre moyen de communication.

Quittez l'endroit si l'usager ne semble pas ouvert à votre venue, n'insistez pas !

POST-ÉVÈNEMENT



- Consignez au dossier les détails concernant les comportements perturbateurs de l'utilisateur.
- Dénoncez toute situation de violence physique ou verbale rencontrée à votre gestionnaire. Pour ce faire, remplissez le formulaire de **Déclaration d'évènement accidentel ou maladie professionnelle** et acheminez-le-lui.
- De manière préventive, déclarez toute situation qui pourrait causer un évènement accidentel. En cas de risque, avisez votre gestionnaire et, au besoin, remplissez un formulaire de **Déclaration de situation dangereuse**.
- N'hésitez pas à demander le soutien nécessaire à votre gestionnaire, tel que le prévoit la trajectoire post- évènement en cas de personne violente (code blanc).

N. B. Les formulaires de déclarations se trouvent dans la Zone CIUSSS, sous l'onglet « trousse du personnel ».



ASTUCES

- Téléphonnez avant de vous rendre chez un usager afin de vous assurer de son état et de sa collaboration.
- Assurez-vous que votre système de communication fonctionne bien (réseau) et que sa pile est rechargée.
- Gardez vos clés de voiture à portée de main et demeurez chaussé en tout temps, soyez muni de couvre-chaussures ou d'une 2^e paire de souliers.
- Si la situation se détériore, inventez un mensonge blanc (ex. : « j'ai oublié qu'elle chose dans ma voiture »).
- Stationnez votre véhicule dans la rue, assurez-vous qu'il soit prêt à partir.
- Apportez votre propre bouteille d'eau et n'acceptez pas à boire ou à manger de la part de l'utilisateur. Vous ne savez pas ce qui vous est réellement offert.
- Avant d'agir, posez-vous les questions suivantes pour assurer votre sécurité :
 - Est-ce absolument nécessaire ? Maintenant ?
 - Est-ce que ce sont les bonnes conditions pour agir ?
 - Est-ce que je dois agir à n'importe quel prix ?

N. B. Si une de ces conditions n'est pas rencontrée, ne procédez pas à l'intervention prévue. Repliez-vous et revoyez votre stratégie d'action.

Savoir-faire : toute votre énergie doit être consacrée à garder votre calme et à choisir l'intervention adaptée à la situation.

Savoir-être : soyez à l'écoute de vos réactions physiologiques (posture, geste, regard, attitude). Utilisez le même ton de voix dans toutes les situations. Employez toujours des mots respectueux.