

GESTION DES COMPORTEMENTS PERTURBATEURS

Saviez-vous que?

Plusieurs obligations incombent aux établissements dont :

- **À l'égard des usagers** : donner accès à des services sécuritaires et adéquats à la fois sur les plans scientifique, humain et social
- **À l'égard des employés** : offrir un milieu de travail sécuritaire et exempt de harcèlement, peu importe la source

Il ne s'agit pas, pour l'établissement, de garantir l'absence de comportements perturbateurs, ni d'assurer une gestion parfaite des crises, mais bien de prendre les moyens prudents et raisonnables qu'un autre établissement placé dans les mêmes circonstances aurait pris afin d'assurer la prise en charge des comportements perturbateurs.

Exemples de comportements perturbateurs

- La violation d'un règlement
- La violence verbale ou physique
- Le harcèlement psychologique
- Le dénigrement

Principales actions à mettre en place par le gestionnaire clinique

1) La collecte et la gestion de l'information

La documentation des comportements dérangeants et perturbateurs d'une personne, par l'équipe traitante, est essentielle afin que le gestionnaire puisse agir de manière adéquate et légale.

2) L'analyse de l'information

Au cours de l'analyse de la situation, il est impératif de valider l'exactitude des renseignements reçus et de vérifier les informations subjectives ou incohérentes.

Il faut notamment se demander si la personne a été rencontrée afin de lui faire comprendre que son comportement était inadéquat. Quelles interventions, informelles ou formelles, ont déjà été entreprises par l'équipe traitante et étaient-elles appropriées?

3) L'élaboration d'un plan d'intervention

a) Pour l'utilisateur

La prise en charge requise pour gérer un comportement perturbateur adopté par l'utilisateur doit être considérée comme un soin ou une mesure complémentaire à celui-ci. Il est nécessaire d'obtenir un consentement valide de l'utilisateur ou d'une personne pouvant offrir un consentement substitué, avant de mettre en place le plan d'intervention.

b) Pour le tiers

Lorsque l'utilisateur a la capacité de comprendre la situation, il est important de l'informer des démarches qui seront entreprises à l'égard de son visiteur, sans toutefois avoir besoin d'obtenir son consentement. Rappelons que le droit de visite n'appartient pas aux tiers, mais bien à l'utilisateur. C'est donc l'utilisateur qui a le droit de recevoir des visiteurs.

4) Le suivi après la prise en charge

Pour plus d'informations ainsi que des modèles de lettres et d'ententes pouvant servir à la prise en charge des comportements perturbateurs, veuillez vous référer à la formation [Prise en charge des comportements perturbateurs des usagers et des tiers : obligations de l'établissement et balises légales](#) préparée par le CIUSSS de la Capitale-Nationale et disponible sur l'Environnement numérique d'apprentissage (ENA) provincial.

Si, suite au visionnement de cette formation d'une heure, vous avez des questions juridiques ou besoin de soutien juridique afin de réviser une lettre ou une entente, nous vous invitons à nous transmettre votre demande à l'adresse suivante : affaires.juridiques.mandats.ciussmo16@ssss.gouv.qc.ca.

Service des affaires juridiques, le 21 mai 2025.¹

¹ Information prise dans la formation [Prise en charge des comportements perturbateurs des usagers et des tiers : obligations de l'établissement et balises légales](#), CIUSSS de la Capitale-Nationale.