

Travail en isolement

Travail en isolement - Travail auprès de patients

Sur cette page

[Quels sont les risques associés au travail seul auprès de patients?](#)

[Que peuvent faire les employeurs?](#)

[Quels sont quelques conseils de prévention?](#)

[Quels sont les conseils de sécurité applicables au travail auprès de patients?](#)

[Quels sont certains conseils de sécurité applicables au travail dans le domicile d'un patient?](#)

Quels sont les risques associés au travail seul auprès de patients?

Les travailleurs de la santé et des services sociaux sont exposés à la violence pour plusieurs raisons :

- Ils peuvent être appelés à examiner, écouter ou traiter seuls un patient ou un client.
- La nature de certaines procédures médicales peut rendre un patient nerveux, agité, etc.
- Ils peuvent avoir à travailler seuls auprès d'un patient dans des endroits isolés (y compris à l'hôpital ou dans une clinique), au domicile d'un patient, sur les lieux d'un accident, etc.
- Disponibilité des médicaments et autres produits pharmaceutiques dans les hôpitaux, cliniques et pharmacies, ou dans les véhicules d'intervention d'urgence.
- Accès public à la plupart des zones d'un hôpital ou d'une clinique.
- Les hôpitaux et les cliniques sont ouverts au public 24 heures par jour (donc aux heures à haut risque que sont la nuit ou très tôt le matin).

Que peuvent faire les employeurs?

Il est très important de reconnaître la possibilité de comportements violents à l'égard des employés avant même qu'un incident ne survienne. Les employeurs doivent mener une évaluation complète des conditions de travail, des lieux de travail et de la sécurité des employés. Ils peuvent aussi consulter d'autres documents de la série Réponses SST :

- [Travail en isolement – Généralités](#)
 - [Travail en isolement – Travail hors site](#)
 - [Violence et harcèlement en milieu de travail](#)
-

Quels sont quelques conseils de prévention?

- L'évaluation du patient devrait inclure des éléments liés à la sécurité du personnel, tels que les circonstances sociales, les antécédents de toxicomanie, les maladies psychiatriques ou la tendance à un comportement agressif ou violent. Garder à l'esprit que la confidentialité des patients et les enjeux de sécurité des travailleurs doivent être équilibrés.
- S'assurer qu'il y ait suffisamment de personnel pour gérer en toute sécurité les zones où les patients présentant un risque accru de violence.
- Envisager d'affecter du personnel plus expérimenté, ou du personnel ayant démontré une capacité à gérer des situations potentiellement violentes, aux zones ou aux patients présentant un risque plus élevé de violence.
- Mettre en place des procédures afin que les patients ne soient pas interrogés à plusieurs reprises sur les mêmes informations. Par exemple, consignez toutes les informations qui doivent être transmises au personnel soignant.
- S'assurer que toutes les salles de consultation et de soins aux patients disposent de deux sorties, dans la mesure du possible. Le personnel doit être assis entre la porte et le patient, avec un accès dégagé pour sortir.
- Identifier les circonstances dans lesquelles l'utilisation de la contention physique est appropriée et fournir une formation.
- Établir des procédures pour évaluer, reconnaître et surveiller les patients à haut risque.
- Établir des procédures de verrouillage pour les médicaments sur ordonnance.
- Fournir une formation et une éducation appropriées à tous les travailleurs. Établir un système d'appel d'urgence pour annoncer des situations spécifiques (p. ex. incendie, personnel nécessitant une assistance immédiate) et préparer des politiques et procédures écrites pour répondre à ces situations.
- Mettre à disposition une aide supplémentaire ou un soutien de secours pour les travailleurs qui en font la demande.

- Encourager les travailleurs à signaler tous les incidents ou quasi-accidents de violence en milieu de travail, y compris les menaces.
 - Décourager les travailleurs de porter des clés, des stylos ou d'autres objets pouvant être utilisés comme armes, dans la mesure du possible.
-

Quels sont les conseils de sécurité applicables au travail auprès de patients?

- Passer en revue le profil du patient avant de le rencontrer. Prendre note de toute préoccupation particulière et, au besoin, prendre les précautions voulues (par exemple, demander à une deuxième personne d'être présente).
- Aborder les patients de façon respectueuse, non agressive.
- Fournir l'information appropriée en temps opportun. NE PAS inonder le patient ou les membres de sa famille de renseignements médicaux ou de jargon technique.
- Expliquer au patient, clairement et complètement, avant de commencer et au cours de l'acte médical :
 - ce que vous faites
 - le temps requis pour le faire
 - la douleur qu'il peut ressentir
- Face à une sensation de menace, NE PAS procéder seul à des examens intimes du patient sans la présence d'une autre personne. Demander à un collègue d'entrer dans la pièce ou de se tenir tout près.
- S'il y a un risque que la consultation dégénère en situation violente, laisser la porte ouverte dans la mesure du possible pour pouvoir garder un contact visuel ou verbal avec des collègues.
- Noter les cas de violence immédiatement après l'incident pour être certain de ne rien oublier dans les rapports.
- Envisager le transfert des patients agressifs dans un local ou un secteur à sécurité renforcée, si possible.
- Mener une enquête sur tous les rapports. Prendre des mesures correctrices et réviser les mesures de prévention.
- Se conformer aux lois et aux règlements relevant de votre sphère de compétence.

En présence d'un patient qui devient hostile en cours d'un acte médical :

- Cesser toute intervention, si possible.

- Demander au patient ce qui l'incommode.
- Corriger la situation dans la mesure du possible. Sinon, expliquer l'impossibilité de modifier quoi que ce soit.
- Terminer la procédure de manière sécuritaire si vous êtes toujours préoccupé par votre sécurité.
- Expliquer poliment au patient que la procédure ne peut pas se poursuivre si son comportement persiste.

En présence d'un membre de la famille dont le comportement est préoccupant :

- Lui dire clairement et simplement ce qui est attendu de lui ou d'elle.
- Si son comportement se poursuit ou s'aggrave, lui demander de se déplacer vers la salle d'attente.
- Appeler la sécurité si vous vous sentez menacé.

Quels sont certains conseils de sécurité applicables au travail dans le domicile d'un patient?

Ne jamais se rendre au domicile d'un patient avant de :

- Recevoir une formation adéquate en prévention de la violence et en matière de travail en isolement.
- Recevoir la formation sur l'utilisation de la procédure de pointage/surveillance.
- S'informer au sujet des secteurs où il faudra travailler.
- Recevoir toute l'information pertinente au sujet du patient à visiter.

À faire :

- Suivre les règles concernant le [travail en isolement](#) hors site en établissant une procédure de pointage/surveillance et en procédant à une évaluation des conditions de travail.
- Étudier à l'avance le dossier des clients. L'évaluation doit porter également sur l'emplacement du logis (immeuble d'habitation, maison individuelle, maison de retraite, etc.), l'état et l'emplacement du stationnement, les autres personnes vivant sous le même toit, le nombre et le type d'animaux de compagnie, etc.
- S'informer des risques que peut présenter la zone géographique où l'on doit se rendre pour travailler.

- Porter des vêtements appropriés à la situation. Décider s'il vaut mieux porter un uniforme pour indiquer sa fonction ou de porter d'autres types de vêtements pour alléger le risque.
- Décider s'il vaut mieux conduire un véhicule portant identification de l'organisation ou s'il est moins risqué d'emprunter un véhicule banalisé.
- Faire preuve de jugement. Appeler la personne-contact avant et après avoir quitté une situation potentiellement dangereuse.
- Adopter un langage corporel positif.
- Toujours se tenir à une distance qui permet de réagir à tout geste posé par l'interlocuteur.
- Toujours demeurer conscient de son environnement immédiat. Savoir où se trouvent les portes et autres issues.
- Effectuer les visites de jour, surtout s'il s'agit d'une première visite.
- Suivre une formation de prévention de la violence adaptée aux tâches à accomplir, aux lieux à visiter, etc.
- Avoir avec soi un formulaire de rapport d'incident pour pouvoir le remplir le plus tôt possible, le cas échéant. Remplir le formulaire immédiatement permet de ne pas oublier trop de détails.

À éviter :

- Ne pas porter des bijoux de grande valeur ou avoir beaucoup d'argent sur soi.
- Ne pas toucher l'autre personne sans son assentiment.
- Ne pas se placer dans une situation où l'on se sent en danger. Il faut plutôt appeler au bureau d'attache pour demander de l'aide ou un complément d'information.

(Adapté du [Guide de prévention de la violence en milieu de travail](#) du CCHST)

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2026-07-07

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.