

Unique en son genre, le domicile du client



Josianne Trottier
jtrottier@asstsas.qc.ca

DE LA MAISON DE CAMPAGNE PERDUE AU BOUT D'UN RANG AU PETIT APPARTEMENT ENFUMÉ EN PLEIN CENTRE-VILLE, LES DOMICILES CONSTITUENT DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL TRÈS VARIÉS COMPORTANT DES RISQUES POUR LA SST. LES ÉQUIPES DE SOUTIEN À DOMICILE DOIVENT BIEN CONNAÎTRE CES RISQUES. MAIS, GARDONS LE MORAL, IL EXISTE AUSSI DES MESURES DE PRÉVENTION POUR CE TYPE D'ENVIRONNEMENT !

L'isolement

L'intervenant à domicile se retrouve seul avec le client. Aucun collègue à proximité pour lui offrir de l'aide. Un lien d'intimité se crée parfois avec le client. Il devient alors plus difficile pour le travailleur de respecter les limites contractuelles prévues pour le service. Pour sa part, le client peut tenter de négocier sur l'entente de services. Il est chez lui et personne d'autre n'est présent, ni clients ni personnes en autorité.

Les déplacements

Se rendre au domicile du client fait partie du travail. En auto, en vélo, en transport en commun ou à pied, ces déplacements entraînent plusieurs risques : conditions routières, conduite automobile et distractions au volant, trottoirs glacés et escaliers enneigés, agressions, transport d'équipements et de sac de travail, etc.

L'aménagement

Voilà un environnement difficile à contrôler : tapis glissant, plancher mouillé, pièce trop petite, escaliers sans main courante, encombrement, éclairage inadéquat, température trop haute ou trop basse, salle de bain inadéquate pour les soins, etc.

Les animaux

Du petit toutou inoffensif au gros chien de garde, en passant par le chat angora et le reptile, on ne sait jamais comment un animal réagira. Que le travailleur ait une peur bleue des animaux ou qu'il en soit un grand amateur, il risque morsures, griffures et chutes, en plus des inconforts dus aux odeurs, des allergies et des zoonoses (maladies animales transmises à l'humain).

La fumée

Le domicile reste un des derniers repaires du fumeur. L'intervenant peut y être exposé à la fumée secondaire de la cigarette. En ce qui concerne le cannabis, il y a peu d'études sur les effets de la fumée secondaire. Quelques-unes démontrent que le THC se retrouve tout de même dans le sang, mais à moindre concentration¹.

Les parasites

Puces, poux, coquerelles, alouette !, chacun présentant ses risques et son mode de propagation. Les punaises de lit sont probablement les parasites dont il faut le plus se méfier. Gare aux préjugés : ce n'est pas une question de malpropreté ! Ces parasites prolifèrent même dans un domicile bien propre. Le travailleur risque surtout d'infester sa propre maison ou le domicile d'un autre client.

Les aiguilles

Les piqûres d'aiguille sont fréquentes et souvent liées aux lancettes pour les tests de glycémie d'une personne diabétique. Ces petites aiguilles peu visibles se cachent parfois dans des endroits inusités : coussin de chaise, sofa, évier, etc., car le client n'utilise pas un contenant à biorisque pour les récupérer.





La violence

Le domicile comporte son lot d'éléments qui se combinent et viennent accentuer le risque de violence et d'agression. Le travailleur est seul pour intervenir devant un client qui ne respecte pas les politiques. Par exemple, un client refuse de cesser de fumer pendant le service, disant qu'il a bien le droit de faire ce qu'il veut chez lui. D'autres membres de la famille peuvent aussi alimenter les conflits. L'alcool, la drogue et l'accès aux armes (couteau de cuisine ou fusil de chasse) augmentent le risque d'agression.

Encadrer les services pour réduire les risques

Offrir des soins et des services à domicile n'est pas de tout repos. Avant même de commencer la prestation de services auprès d'un client, plusieurs mesures de prévention doivent être mises en place pour assurer la santé et la sécurité du travailleur. Quand l'entente de services est bien établie, le travailleur tire satisfaction de ses contacts privilégiés avec la clientèle. Les risques sont diminués, le client est reconnaissant et le travailleur est en sécurité ! ■

RÉFÉRENCE

1. HANNAH, H. *et al.* "Health Effects of Exposure to Second- and Third-Hand Marijuana Smoke: a Systematic Review", *CMAJ open*, vol.5, n° 4, 2017 : E814-E822.
2. ASSTSAS. *Grille de vérification de prévention - Domicile* (asstsas.qc.ca/grille-domicile).

Pour en savoir plus

L'ASSTSAS a élaboré des publications et des formations pour soutenir les intervenants à domicile. Notre équipe est toujours disponible pour vous aider dans vos projets de prévention. Notre site Internet offre une section sur le soutien à domicile. Consultez les publications gratuites et les formations, entre autres celles sur la prévention des agressions et de la violence.
asstsas.qc.ca/dossier-thematiques/maintien-domicile

Mesures de prévention

- **Planifier** les déplacements extérieurs
- **Inspecter les domiciles et évaluer les risques**, avant même le début des services (grille de vérification²)
- **Rédiger des politiques et des procédures** indiquant les responsabilités de l'organisation, des travailleurs et des clients : conduite automobile, utilisation d'équipements, tenue vestimentaire (chaussures, crampons, sac à dos), déneigement, animaux, fumée, etc.
- **Fixer les limites du travail à domicile**, clarifier les tâches permises et celles interdites, éviter le dépassement de tâches, sensibiliser le travailleur et le soutenir
- **Faire signer un engagement** par le client
- **Attendre que les exigences aient été satisfaites** avant de débiter les services (ou certaines tâches)
- **Assurer des suivis périodiques**, le domicile étant un environnement qui varie constamment
- **Encourager les travailleurs** à déclarer les situations dangereuses
- **Favoriser la communication** entre le client, le travailleur à domicile et le gestionnaire
- **Dans tout domicile**, inciter le travailleur à suspendre ses effets (sac, manteau, etc.) pour éviter les contacts avec l'environnement
- **Aider le client** à trouver des ressources pour le déneigement
- **Dès le premier contact téléphonique**, demander si le client diabétique utilise des lancettes et un contenant à biorisque. Aider le client à se procurer un contenant adéquat
- **Informé et former les clients et les travailleurs** sur les risques liés aux parasites, se doter d'un moyen de communication pour informer chaque travailleur de la liste des milieux infestés, porter une combinaison de protection pour les infestations importantes
- **En cas de fumée, faire aérer la pièce**, diminuer la durée du service, suggérer un autre mode de consommation (ex. : vaporisateur ou timbre cutané)