

Discours de Jean-Marie CARRIER
« La violence des usagers envers les prestataires de services et/ou de soins »
Bertrix – 29 février 2008

Je souhaiterais tout d'abord vous saluer et vous dire combien je suis heureux d'être parmi vous aujourd'hui.

La violence des usagers est un phénomène social préoccupant qui fragilise tous les acteurs sociaux œuvrant dans les organisations.
Elle peut-être physique, psychique ou verbale.

Cette violence des usagers envers les prestataires de services est une réalité.
Pas un jour ne passe sans qu'un incident de cette nature ne soit relayé par les médias.
Elle touche différents domaines d'activités tels que le travail social, la santé, l'Horéca, l'enseignement, la justice, la police, le transport... sans oublier le personnel de la Poste.

Remarques désobligeantes, propos agressifs,...

La violence verbale est la forme de violence la plus fréquente.
Elle est parfois plus insidieuse que de simples insultes.
La violence verbale peut faire aussi mal que des coups physiques et laisser sans voix...
On ne trouve pas les mots pour se défendre...
On est surpris par la grossièreté de l'autre, on n'ose pas surenchérir de peur que cela mène au conflit.
Parfois, ne pas rétorquer, c'est reconnaître que l'autre a une certaine emprise sur soi.

Par cette matinée d'étude, nous allons essayer de comprendre ce phénomène et pour en parler, le Département des Affaires Sociales et Hospitalières de la Province de Luxembourg a invité deux experts en la matière : Monsieur Vincent Libert, Directeur de l'A.S.B.L. PRAXIS *et son confrère québécois*, Monsieur Clément Guévremont, Directeur d'OPTION à Montréal.

Ils tenteront de définir cette violence en nous expliquant ses différentes formes et les situations à risques.
Ils nous parleront de l'impact qu'elle peut provoquer sur les travailleurs, leur équipe, les directions.
Ils nous présenteront également des stratégies à développer pour y faire face.

Je vous souhaite un bon travail et *vous remercie de votre attention.*

Monsieur Jean-Marie CARRIER
Député provincial en charges des Affaires Sociales et Hospitalières