



La quérulence

Le positionnement professionnel et humain face à une personne quérulente

Sandra Bellemare TS
Marc Lecourtois, psychologue

Ministère de la Santé et des Services sociaux
Direction des services de santé mentale
7 septembre 2022



Plan de l'atelier

Les différents volets professionnels et humains

La santé mentale

Qu'est-ce que la quérulence ?

Première mise en situation et discussion

Deuxième mise en situation et discussion

Résumé et conclusion

La santé mentale





La santé mentale et les troubles mentaux

La santé mentale

- La santé mentale est une composante essentielle de la santé;
- Elle se traduit par un « *état de bien-être permettant de se réaliser, de surmonter les tensions normales de la vie et de contribuer à la vie de sa communauté* »;
- Être en bonne santé mentale ne consiste donc pas uniquement à ne pas présenter de trouble mental.

Le trouble mental

- Est un état de santé qui se définit par des changements qui affectent la pensée, l'humeur ou le comportement d'une personne;
- Il perturbe son fonctionnement et lui entraîne de la détresse.



Les troubles mentaux en statistiques :

Sont répandus :

- Touchent 1 personne sur 5, selon l'OMS;
- 4% des personnes de 15 ans et plus déclarent avoir eu besoin de soutien psychosocial;
- Jusqu'à 4% du taux de chômage et de la perte d'emploi sont causés par les troubles mentaux;
- Jusqu'à 40% de l'absentéisme au travail est causé par les troubles mentaux;
- Une proportion équivalente de présentéisme et de perte d'efficacité au travail s'explique aussi par les troubles mentaux.



Les troubles mentaux fréquents

Troubles de l'humeur

- Trouble d'adaptation
- Dépression
- Trouble bipolaire

Troubles anxieux

- Phobie
- Anxiété sociale
- Anxiété généralisée
- Trouble panique et agoraphobie
- Trouble obsessionnel-compulsif
- État de stress post-traumatique



Troubles mentaux graves

Troubles psychotiques

- Épisode psychotique;
- Schizophrénie;
- Trouble schizoaffectif;
- Trouble délirant;
- Trouble psychotique induit par une substance.

Troubles de la personnalité

Groupe A :

- Paranoïde;
- Schizoïde;
- Schizotypique;

Groupe B :

- Antisociale;
- Limite;
- Histrionique;
- Narcissique;

Groupe C :

- Évitante;
- Dépendante;
- Obsessionnelle compulsive.

La quérulence





Concept et définition

La quérulence est un phénomène qui correspond à un ensemble de comportements par lesquels un individu se montre anormalement persistant dans ses démarches et recours afin d’obtenir justice ou réparation (Villeneuve & Gamache, 2018).



Concept et définition (suite)

- Il existe deux types de quérulence : avec ou sans trouble mental associé.
- Environ entre 0,02 % et 0,7 % de la population présente ce type de comportement.
- Ces personnes occupent généralement de 15 % à 20 % de votre temps.

La quérulence en santé mentale, une proposition de classification

11

Lester (2017) a proposé une définition :

Une personne qui se lance dans une quête persistante pour obtenir réparation pour des préjudices réels ou imaginés, à travers des plaintes, recours, pétitions pouvant aller jusqu'à des procédures légales, d'une manière qui entraîne des conséquences négatives sur son fonctionnement personnel, interpersonnel et social.

3 Critères pour établir un diagnostic / ou pour parler de quérulence :

- (a) la présence de plaintes persistantes et acharnées auprès des tribunaux ou d'agences (gouvernementales, groupes de défense, etc.), avec des éléments de « contagion » (c.-à-d., le focus de la plainte originale s'élargit);
- (b) la vie mentale est dominée par la croyance d'avoir subi une perte ou une injustice, et ce, depuis une période d'au moins six mois; et
- (c) les comportements et les actions visent à obtenir compensation, réparation ou vengeance, et à maintenir activement le lien de persécution. Au moins, une sphère de vie importante (p. ex., relations interpersonnelles, travail, finances) est affectée depuis une période de temps significative à la suite de l'apparition des comportements, et la personne y fonctionne à un niveau inférieur, comparativement à son fonctionnement prémorbide.

ET les gestes ont été à l'origine d'une détresse ou de perturbations significatives chez les personnes, ou les organisations (ou leurs représentants) ciblées par les plaintes.



Les causes de la quérulence

- La quérulence apparaît graduellement;
- Le déclencheur est souvent un revers dans la vie personnelle, familiale ou professionnelle;
- La personne a fait l'expérience d'être victime, même de façon minime, d'un préjudice.



Quérulent ou non quérulent ?

Les « plaideurs persistants » :

- Doivent composer avec une injustice, réelle ou perçue;
- Sont insatisfaits ou lésés dans leurs droits;
- L'objectif de ces personnes est de faire valoir leurs droits;
- Ne cherche pas un gain financier ou autre (ex: éviter une condamnation).

Ce n'est pas parce qu'une personne présente un trouble mental qu'elle est automatiquement quérulente

Agissements de la personne quérulente



14

- Se prétendent victimes d'injustices;
- Sont revendicatrices;
- Effectuent de nombreuses poursuites légales;
- Font de la diffamation envers les personnes et les organismes publics;
- Sont infatigables, quitte à tout perdre;
- Présentent des comportements agressifs, nettement disproportionnés;
- Ne considèrent pas les échecs;
- Faible autocritique, hypervigilance, et rigidité;
- Peu disposées à accepter les décisions.

La plainte devient un exutoire

Les personnes quérulentes peuvent provoquer chez l'autre



15

- Irritabilité;
- Anxiété, perte de confiance en soi;
- Crainte pour soi-même ou pour sa famille et ses proches;
- Sentiment d'incompétence, d'impuissance ou encore d'être pris au piège;
- Frustration, colère;
- Épuisement professionnel, dépression;
- Culpabilité, sentiment de responsabilité personnelle;
- Émotions négatives;
- Démotivation au travail.



Positionnement professionnel ou la méthode stricte

- Mettre un cadre formel et gérer les attentes dès le départ;
- En informer la personne par écrit;
- Dédier une seule personne au traitement du dossier;
- Rester calme;
- Dire non et maintenir le tout;
- Parler clairement. Ne dire que des phrases courtes;
- Ne pas laisser sans réponse une nouvelle plainte ou formulation de plainte;
- En tout temps : respecter le cadre et être organisé.

Le positionnement professionnel ou la méthode stricte (suite)

17

- Traiter la personne quérulente de façon impartiale et respectueuse;
- Examiner toutes les plaintes;
- Traiter la plainte et non la personne !
- Si perception de danger ou danger : portez plainte;
- Ne restez jamais seul (e) avec ce genre de situation : parlez-en, soyez soutenu, demandez des conseils.

Le soutien pour la personne qui répond aux demandes des personnes quérulentes

18

- Travaillez en équipe : aucune gestion en solo des situations;
- Le temps pour parler de ce qui est vécu est prévu et le soutien est impartial (en équipe, par le gestionnaire ou autres);
- Soutien du gestionnaire est incontournable;
- Les échanges doivent être bienveillants et être axés sur l'importance de valider l'employé qui compose avec la personne quérulente et non pas uniquement sur les solutions.

Résumé et conclusion





Résumé et conclusion

Les chiffres :

- Moins de 1% de la population présente une quérulence;
- Presque toujours en lien avec un trouble mental;
- Elles prennent de 15 à 20 % de votre temps.

Avec les personnes quérulentes :

- Le cadre est incontournable;
- Répondre à la plainte et non à la personne;
- Accepter uniquement ce qui est acceptable;
- Travailler en équipe;
- Accepter que la personne ne sera peut-être jamais satisfaite.