

LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

« Il y a violence quand un individu, un groupe d'individus ou une instance organisée, par des actions ou par des menaces, porte atteinte, de manière intentionnelle ou non intentionnelle, à l'intégrité, à la sécurité, à la dignité ou à la santé physique ou psychologique d'un autre individu ou groupe d'individus. » La violence peut aller du harcèlement à des gestes et des propos violents et à l'abus de pouvoir (Cégep de Saint-Hyacinthe, 2002; p. 2). La Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université de Laval ajoute les tueries et le terrorisme à cette liste de types de violence (2003).

Un milieu de travail sûr et sans danger est un droit indéniable pour chaque infirmière et constitue un élément essentiel de la prestation de soins de qualité. La violence à l'endroit des infirmières n'est pas acceptable ne doit pas être tolérée; la **tolérance zéro** de la violence est la seule approche préconisée. Les infirmières, les employeurs, les gouvernements et les associations d'infirmières ont une responsabilité partagée de veiller à assurer un milieu de travail sans danger.

Les infirmières travaillent dans des milieux variés et fournissent des soins à des personnes et membres de familles pouvant être sous l'influence de drogues ou d'alcool, être stressés ou susceptibles de perdre le contrôle. La maladie et les facteurs éventuels menaçant la vie, ainsi que les pénuries de personnel, font augmenter le stress déstabilisant ressenti par les patients, les membres de familles et le personnel des soins de santé. Un tel stress est perçu comme aggravant les facteurs qui mènent à la violence (Conseil international des infirmières [CII], 2006a). Les agresseurs sont plus susceptibles d'être des hommes, tandis que les victimes de la violence sont plus susceptibles d'être des femmes (Schneider, 2002); la majorité du personnel infirmier est féminin (bien que le sexe ne soit pas nécessairement un facteur de protection). Les infirmières forment le secteur le plus nombreux des travailleurs de la santé. La violence en milieu de travail est de plus en plus fréquente, et on estime que les infirmières sont de 4 à 16 fois plus en danger d'être victimes d'un acte criminel violent que ne le sont la plupart des autres groupes professionnels, dans le domaine de la santé ou ailleurs (Anderson, 2006; Ferns, 2006).

La recherche montre que les infirmières sont victimes de nombreux actes d'abus verbal et psychologique, de violence physique et de harcèlement sexuel dans le cadre du travail provenant de nombreuses sources, notamment les patients, les familles des patients et les collègues de travail (y compris les administrateurs et d'autres professionnels de la santé). Il est très inquiétant que de nombreux cas de violence ne

(1)

É N O N C É

sont pas signalés en raison de la perception tenace, au sein des membres du personnel des soins de santé, que les agressions font partie du travail. Les infirmières doivent refuser énergiquement de tolérer la violence et le harcèlement et soutenir les personnes qui ont été victimes d'abus en prenant des mesures individuelles et collectives en milieu de travail et par l'intermédiaire des associations d'infirmières. Les collègues et les administrateurs doivent encourager la **tolérance zéro** face à la violence et le signalement des incidents de violence en milieu de travail; les victimes doivent être traitées avec dignité et respect. Le processus tout entier doit être exempt de menaces de représailles à l'endroit de la victime de la violence. De plus, il faut qu'un processus soit élaboré visant un changement lorsque l'auteur de la violence ou l'agresseur est un collègue (Anderson, 2006; Clements, DeRanieri, Clark, Manno et Kuhn, 2005); Ferns, 2006; Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick [SIINB], 2001).

Voici la responsabilité des divers intervenants pour ce qui est de veiller à assurer des soins positifs au client et un milieu de travail satisfaisant et sans danger :

- **Les infirmières individuelles** : Les infirmières doivent acquérir plus de connaissances et de compétences relativement au problème, qui peut aller des conflits de faible intensité jusqu'aux situations de violence claire, et adopter une position proactive en refusant de tolérer le harcèlement et la violence. Les compétences devraient inclure la capacité d'évaluer les situations potentiellement violentes et la capacité de prévenir, de désamorcer les situations explosives ou de composer avec elles, par exemple en suivant une formation en intervention non violence en cas de crise (AIC, 2005; CII, 2006a; SIINB, 2001). Bien que les infirmières professionnelles doivent avoir comme objectif de prévenir l'escalade d'une situation au point où des dommages *corporels* sont infligés à soi ou aux autres, les citoyens canadiens peuvent se protéger ou protéger les autres contre tout préjudice ou la menace immédiate de préjudice en ayant recours uniquement à la quantité de force qui est absolument nécessaire pour faire cesser le préjudice (*Code criminel*, 1985, article 37). Tout le monde devrait reconnaître, toutefois, que l'on ne peut pas toujours prévoir ou prévenir les situations de violence (Lewis, Thomas et Hersen, 2004).

- **Les employeurs** : Ils doivent fournir des structures et un soutien administratifs afin d'assurer la sécurité de tous les employés, y compris des infirmières. Les blessures ou maladies résultant de la violence imposent un fardeau économique sur le système de soins de santé et l'incommodent, c'est pourquoi il incombe aux employeurs de traiter la question de la violence. Pour favoriser un milieu de travail dans danger, on doit

(2)

É N O N C É

commencer par élaborer des politiques et des procédures, et analyser les milieux de travail. Il faut aussi pourvoir le personnel et l'équipement de sécurité nécessaires de même que la formation en matière de prévention de la violence et d'intervention. Des processus clairs de tenue de dossiers et des mécanismes de suivi qui soutiennent l'infirmière devraient être en place. Notamment, le suivi devrait comprendre un traitement médical approprié, l'accès à un programme d'aide aux employés (ou un programme d'aide aux employés et à leur famille) ou à d'autres services de counseling, des rencontres individuelles ou en groupe avec la direction, un débriefage au niveau opérationnel et du soutien pour l'infirmière qui entame des démarches judiciaires (Anderson, 2006; AIIC, 2005; Clements et coll., 2005; CII, 2006a et 2006b; Gouvernement du Nouveau-Brunswick, 1983; Lewis, Thomas et Hersen, 2004; SIINB, 2001).

- **Les gouvernements** : Ils doivent fournir les mécanismes législatifs et les ressources adéquates pour assurer un milieu de travail sûr (CII, 2006b). À titre d'exemple, au Nouveau-Brunswick, la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* stipule que « Chaque employeur [...] doit prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger la santé et la sécurité de ses salariés; » (GNB, 1983, par. 9(1)a).

- **Les associations d'infirmières** : Elles doivent défendre la cause et fournir de l'information. Cela renforce la croyance selon laquelle les infirmières ont droit à un milieu de travail sans danger pour fournir des soins aux clients. Les infirmières ont un rôle à jouer dans la promotion des changements à apporter aux attitudes de la société à l'égard de la violence. Les intérêts des soins de santé et de la prestation de services infirmiers sont mieux servis dans un climat de respect mutuel. Chaque employé des soins de santé a droit à être traité avec dignité et respect (AIIC, 2005; CII, 2006a; SIINB, 2001).

Octobre 1996
Révisé en avril 2002
Révisé en février 2008

(3)

É N O N C É

Références

Anderson, C. (2006). Training efforts to reduce reports of workplace violence in a community health care facility. *Journal of Professional Nursing*, 22(5), 289-295.

Association des infirmières et infirmiers du Canada [AIIC] (2005). *Fiche d'information : La Violence Au Travail*. Ottawa, l'association. Extrait le 19 juillet 2007 de http://www.cnanurses.ca/CNA/documents/pdf/publications/FS22_Violence_Workplace_f.pdf

Cégep de Saint-Hyacinthe (2002). *Politique contre la violence en milieu d'étude et de travail*. Saint-Hyacinthe (Qué.), le cégep. Extrait le 15 août 2007 de http://www.cegepsth.qc.ca/assets/pdf/polit_contre_violence.pdf.

Clements, P. T., DeRanieiri, J. T., Clark, K., Manno, M. S. et Kuhn, D. W. (2005). Workplace violence and corporate policy for health care settings. *Nursing Economic\$,* 23(3), 119- 124.

Code criminel du Canada (L.R., 1985, ch. G46) Ministère de la Justice du Canada, Ottawa. Extrait le 15 août 2007 de <http://lois.justice.gc.ca/fr/ShowFullDoc/cs/C-46//fr>

Conseil international des infirmières [CII] (2006a). *Prise de position : Abus et violences à l'encontre du personnel infirmier*. Genève, Suisse, le conseil. Extrait le 19 juillet 2007 de <http://www.icn.ch/psviolence00f.htm>

CII (2006b). *Prise de position : La santé et la sécurité des infirmières au travail*. Genève, Suisse, le conseil. Extrait le 19 juillet 2007 de <http://www.icn.ch/pshealthsafety00f.htm>

Ferns, T. (2006). Violence, aggression and physical assault in healthcare settings. *Nursing Standard*, 21(13), 42-46.

Gouvernement du Nouveau-Brunswick (1983). *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, Lois révisées du Nouveau-Brunswick, 00.2. Extrait le 25 juillet 2007 de <http://www.gnb.ca/0062/PDF-acts/o-00-2.pdf>

Lewis, G., Thomas, J. C., & Hersen, M. (2004). Violence at work: Causes and protection. *Psychopathology in the workplace: Recognition and adaptation*. (pp. 313) Brunner-Routledge.

(4)

É N O N C É

Extrait le 25 mai 2007 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=psych&AN=2004-18759-018&site=ehost-live>

Syndicat des infirmières et infirmiers de Nouveau Brunswick [SIINB] (2001). *Tolérance Zéro : Violence en milieu de travail*. Fredericton, le syndicat. Extrait le 25 juillet 2007 de <http://www.nbnu-siinb.nb.ca/french/documents/zerotolerance-fre.pdf>

Schneider, S. (2002). *Évolution de la criminalité : État de la recherche*. Extrait le 25 juillet 2007 de <http://www.justice.gc.ca/fr/ps/rs/rep/2002/rr02-7/index.html>.

Université de Laval (2003). La Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail : la violence au travail. Laval (Qué.), l'université. Extrait le 15 août 2007 de <http://www.cgsst.com/violence/fra/default.asp>