

Fiche d'information : La maltraitance des clients

La [Loi sur les infirmières et infirmiers](#) confère à l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (AIINB) la responsabilité de protéger le public par la réglementation des membres de la profession infirmière au Nouveau-Brunswick. La réglementation rend la profession ainsi que les infirmières et infirmiers à titre individuel responsables de la prestation au public de soins infirmiers sécuritaires, compétents et éthiques. Des soins sécuritaires et compétents fournis avec compassion sont l'objectif de la relation infirmière-client, et l'infirmière¹ a le devoir de demeurer professionnelle dans toutes ses rencontres avec les clients.

Une relation infirmière-client se crée lorsque l'infirmière a des interactions directes avec une personne dans le but de lui fournir des soins infirmiers, peu importe le milieu d'exercice. La maltraitance des clients peut être définie comme les abus de pouvoir ou les abus de la confiance, du respect ou de l'intimité entre l'infirmière et le client² qui peuvent causer des préjudices physiques ou émotionnels. Cette maltraitance peut prendre plusieurs formes :

- la négligence (p. ex., ne pas fournir les nécessités de la vie);
- la violence physique (p. ex., frapper un client, lui causer de l'inconfort);
- la violence verbale ou psychologique (p. ex., insulter ou crier après un client);
- l'exploitation financière (p. ex., solliciter des cadeaux d'un client);
- l'abus sexuel (p. ex., toucher un client de façon inappropriée).

Cette maltraitance peut être subtile ou manifeste, et elle peut nuire à la satisfaction des besoins thérapeutiques du client. La relation infirmière-client peut s'en trouver compromise à jamais et entraîner des résultats négatifs pour la santé. La maltraitance peut aussi éroder la confiance du public envers la profession infirmière.

L'abus sexuel

La *Loi sur les infirmières et infirmiers* (section 28.1[2]) définit l'abus sexuel comme suit :

- des rapports sexuels ou autres formes de relations physiques sexuelles entre le membre et le client,
- des attouchements de nature sexuelle du patient par le membre,
- une conduite ou des remarques de nature sexuelle par le membre à l'égard du client.

Accorder une attention particulière à un client au point de transgresser les limites de la relation infirmière-client pour en venir à une relation plus personnelle est un préalable courant à l'abus sexuel. Par attention particulière, on entend par exemple passer beaucoup de temps avec la personne avant ou après le travail, donner des cadeaux, échanger des renseignements personnels ou communiquer par téléphone ou par voie électronique.

Fait : *La majorité des infirmières et infirmiers ne causent pas de tort aux clients.*

Fait : *La maltraitance des clients est sous-déclarée.*

Fait : *Le traumatisme de la maltraitance est grave et durable.*

Fait : *Un seul cas de maltraitance est déjà trop.*

¹ Dans le présent document, le terme « infirmière » désigne les infirmières diplômées, les infirmières praticiennes et les infirmières immatriculées. Le féminin inclut le masculin.

² Le terme « client » englobe toute la gamme des personnes et des groupes avec lesquels les infirmières peuvent interagir. Dans certains milieux, on emploie des termes comme patient ou résident. Dans le domaine de la formation, le client peut également être une étudiante ou un étudiant; dans le domaine de l'administration, le client peut également être un employé; dans le domaine de la recherche, le client est souvent un sujet ou un participant (AIINB, 2018)

Les médias sociaux facilitent la transgression des limites en offrant un moyen pour l’infirmière et le client d’échanger des renseignements personnels. Le maintien des limites professionnelles est toujours la responsabilité de l’infirmière en raison du rapport de force qui existe entre le client et l’infirmière. Toute relation sexuelle ou romantique avec un client est de l’abus, même si le client est consentant. Dans la relation infirmière-client, c’est l’infirmière qui est en position de pouvoir parce qu’elle a :

- les connaissances et les habiletés dont dépendent les clients pour leur bien-être;
- accès au corps des clients;
- accès aux renseignements personnels sur la santé des clients.

Prévenir la maltraitance des clients

La transgression des limites de la relation infirmière-client ne mène pas toujours à la maltraitance, mais la possibilité existe. On observe souvent chez les professionnels de la santé qui maltraitent des clients une progression des comportements non professionnels ou des antécédents de conduite indigne d’un professionnel dans d’autres aspects. Les situations de maltraitance impliquent souvent des clients vulnérables, comme des personnes atteintes d’un trouble mental, des résidents d’établissements de soins de longue durée ou des clients qui reçoivent des soins à domicile.

Il est important de créer une culture de sécurité dans les milieux de soins de santé pour protéger aussi bien les clients que le personnel. Chaque personne a un rôle à jouer dans la création d’un environnement propice où les clients et le personnel peuvent dénoncer les situations de pratique non sécuritaire. L’objectif d’une culture de sécurité est d’habiliter les infirmières et infirmiers à protéger les clients, les collègues et eux-mêmes. Les mesures suivantes peuvent diminuer le risque de maltraitance des clients :

- Renseigner au sujet de la maltraitance des clients, y compris les signes de maltraitance et le processus à suivre pour signaler de telles situations.
- Connaître la loi en matière d’abus sexuel³ et les signes d’abus sexuel par les fournisseurs de soins de santé.
- Être apte à exercer – la fatigue physique et émotionnelle peut entraver le jugement⁴.
- Prendre le temps de s’arrêter pour réfléchir sur sa pratique – ne pas transgresser les limites professionnelles.
- Ne pas communiquer avec les clients sur les médias sociaux (p. ex., éviter de répondre aux demandes d’amitié de clients sur Facebook).
- Intervenir quand on soupçonne qu’une relation professionnelle est en train de se transformer en relation personnelle.
- Porter les préoccupations relatives à la sécurité des clients à l’attention de l’employeur le plus rapidement possible.
- Signaler les abus sexuels comme il est indiqué dans la *Loi sur les infirmières et infirmiers*.

³ Veuillez prendre connaissance de l’article V, [Infractions d’ordre sexuel, actes contraires aux bonnes mœurs, inconduite](#), du *Code criminel du Canada*.

⁴ La recherche montre que la fatigue physique et émotionnelle peut diminuer le fonctionnement cognitif, y compris la prise de décision. Il est important de prendre le temps de se demander si notre santé a une incidence sur les soins qu’on fournit. Si c’est le cas, il est peut-être indiqué de s’occuper de son propre bien-être et d’obtenir une aide professionnelle (Johnson et coll., 2018).

Soulever des préoccupations ou signaler une situation de maltraitance

Une infirmière qui a des raisons de croire qu'un autre professionnel de la santé ne peut exercer ses fonctions d'une manière sécuritaire sans compromettre le bien-être des clients a l'obligation de faire connaître ses préoccupations⁵. Vous êtes partenaire dans le maintien de la protection du public – donc, si vous pensez qu'une situation compromet la sécurité d'un client, vous avez le devoir d'intervenir.

Il peut être difficile de savoir quels renseignements donner et à qui. C'est une bonne conversation à avoir avec votre équipe, avant qu'une situation qui le nécessite se produise. En connaissant les [Normes d'exercice](#) de l'AIINB, le [Code de déontologie](#) et les politiques pertinentes de votre employeur, vous serez mieux en mesure de juger si un comportement est acceptable ou non. Pour vous aider à mieux comprendre quand et comment signaler une préoccupation, l'AIINB a publié un document intitulé [Obligation de signaler : Quand ai-je la responsabilité de le faire et comment dois-je le faire?](#) On attend de vous que vous reconnaissiez les situations où la sécurité du client pourrait être ou est compromise et que vous agissiez en conséquence (AIINB, 2019). Si vous avez des préoccupations, au minimum, vous devez les signaler à votre employeur.

Juridiquement, le signalement de certaines situations directement à l'AIINB ou à un autre organisme de réglementation est obligatoire. Par exemple, la loi provinciale oblige les professionnels de la santé, y compris les infirmières et infirmiers, à signaler les incidents d'abus sexuel⁶. Par ailleurs, un employeur qui congédie une infirmière pour des raisons d'incompétence ou d'incapacité est tenu par la loi d'en informer l'AIINB, et ne pas le faire est considéré comme une faute professionnelle.

Les grandes lignes du [processus de traitement des plaintes et de discipline](#) pour les infirmières et infirmiers sont publiées sur le site Web de l'AIINB. De plus, des infirmières-conseils sont à votre disposition pour vous aider à comprendre comment vous devez appliquer vos normes d'exercice en ce qui concerne l'obligation de signaler. Si vous avez des questions concernant la maltraitance des clients ou votre obligation de signaler, veuillez vous adresser à l'AIINB par courriel à consultationpratique@aiinb.nb.ca ou par téléphone au 506-458-8731 ou au 1-800-442-4417 (sans frais au N.-B.).

Remerciements :

L'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario a accordé la permission à l'AIINB d'adapter le contenu de la section *Prévenir les mauvais traitements d'ordre sexuel* de son site Web : <http://www.cno.org/fr/exercice-de-la-profession/outils-educatifs/pdas/>

⁵ L'infirmière « reconnaît les infractions professionnelles, l'incompétence, une conduite indigne d'un professionnel, une conduite indigne de la profession et l'incapacité de collègues en soins infirmiers ou d'autres fournisseurs de soins de santé et s'acquitte de son devoir de signalement » (AIINB, 2019, p. 9).

⁶ Les professionnels de la santé qui ont des motifs raisonnables de croire qu'un autre professionnel de la santé a abusé sexuellement un patient doivent le signaler à leur organisme de réglementation dans les 21 jours suivants.

Références

- Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (2002). *Loi sur les infirmières et infirmiers*. <https://www.nanb.nb.ca/wp-content/uploads/2022/08/NANB-NursesAct-2008-Bilang-1.pdf>
- Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (2019). *Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées*. https://www.nanb.nb.ca/resource-library/?lang=fr&_rl_search=Normes%20d%E2%80%99exercice%20pour%20les%20infirmi%C3%A8res%20immatricul%C3%A9es&_rl_cat_dropdown=pratique-infirmiere
- Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (2018). *Normes d'exercice pour les infirmières praticiennes en soins de santé primaires*. https://www.nanb.nb.ca/resource-library/?lang=fr&_rl_search=Normes%20d%E2%80%99exercice%20pour%20les%20infirmi%C3%A8res%20praticiennes%20en%20soins%20de%20sant%C3%A9%20primaires&_rl_cat_dropdown=pratique-infirmiere
- Johnson, J., L. H. Hall, K. Berzins, J. Baker, K. Melling et C. Thompson (2018). Mental healthcare staff well-being and burnout: A narrative review of trends, causes, implications, and recommendations for future interventions. *International Journal of Mental Health Nursing*, 27(1), 20-32.