

LA VIOLENCE AU TRAVAIL

La violence est présente dans tous les domaines des soins infirmiers. Il devrait exister des moyens de prévenir les situations de violence et d'y faire face pour les préposées¹ aux soins directs, les gestionnaires, les administratrices, les formatrices et les responsables des politiques. Nous en savons toutefois davantage au sujet de la violence qui éclate en contexte clinique que dans tout autre domaine.

La tolérance zéro de tout acte de violence constitue un principe fondamental à la fois de l'Association des infirmières et infirmiers du Canada (AIIC) et de la Fédération canadienne des syndicats d'infirmières/infirmiers (FCSII) (voir AIIC, 2002; FCSII, 1994). Même si certains croient que la tolérance zéro est irréaliste, il s'agit d'un but clair et quantifiable, ainsi qu'un point de convergence pour les politiques et les programmes. L'AIIC définit la violence de façon générale pour y inclure la violence verbale et émotive, la violence physique et le harcèlement sexuel (2002). Les actes de violence ont de graves répercussions sur la santé des patients, des infirmières et des systèmes. Qu'elle vise ou non les patients, la violence menace leur sécurité.

Statistiques générales

- La violence cause plus de 1,6 million de pertes de vie dans le monde chaque année (Organisation mondiale de la Santé, 2002).
- Jusqu'à 72 % des infirmières ne se sentent pas en sécurité contre une agression au travail (Conseil international des infirmières [CII], 2004).
- Les professionnels de la santé sont les plus exposés aux agressions au travail, même lorsqu'on les compare aux gardiens de prison, aux agents de police, aux employés des banques ou aux travailleurs des transports (Kingma, 2001).
- La profession infirmière constitue le groupe de travailleurs de la santé le plus à risque, et les infirmières² sont les plus vulnérables (CII, 2004).
- Les infirmières canadiennes ont signalé des taux élevés de violence psychologique et de menaces d'agression, en plus de cas de violence physique réelle, dans une étude pendant laquelle on a recueilli des données de 43 000 infirmières de cinq pays (Aiken *et al.*, 2001).

¹ Pour faciliter la lecture de ce document, les mots de genre féminin appliqués aux personnes désignent les femmes et les hommes, et vice-versa, si le contexte s'y prête.

² Dans ce cas bien précis, on entend par « infirmières » les membres féminins de la profession infirmière.

Types de violence qui touchent les infirmières

Entre tiers

Les infirmières sont souvent le premier point de contact des victimes. Les actes de violence peuvent inclure la violence conjugale, la violence faite aux enfants et la maltraitance des personnes âgées.

De tiers envers un membre de la profession infirmière

La violence faite aux professionnels de la santé est répandue et les infirmières en sont souvent les victimes. Les actes peuvent être commis notamment par des patients ou des membres de leur famille, et d'autres travailleurs de la santé.

Entre membres de la profession infirmière

Il est difficile pour les infirmières de discuter de la violence faite à des collègues. On entend par agression horizontale un comportement agressif qu'un membre de la profession infirmière manifeste à l'endroit d'un autre au travail. Le comportement agressif peut être verbal, non verbal ou physique. Il peut s'exprimer directement à l'endroit d'une autre personne ou indirectement à l'endroit de ses biens ou de son travail. Le comportement peut être ouvert ou plus subtil. Si le même comportement visait un patient ou un autre travailleur de la santé, il serait jugé indu et non professionnel (Quick, 2000). La violence horizontale peut se produire entre pairs de tout niveau, comme entre deux gestionnaires, par exemple.

De membres de la profession infirmière envers des tiers

La violence comprend la violence faite aux patients et la négligence de la part d'un membre de la profession infirmière.

Exemples de violence

Violence physique :

- Rejeter physiquement, lancer des objets, bloquer le passage, agresser physiquement. (Quick, 2000)

Violence verbale/non verbale :

- Manque de respect
- Discrimination
- Violence verbale
 - o proférer des grossièretés, des critiques non constructives ou des insultes, faire preuve de condescendance, utiliser quelqu'un comme bouc émissaire, saboter, intimider, rejeter verbalement, jurer, faire des menaces, commérer, tatillonner.
- Violence non verbale
 - o faire la sourde oreille, des gestes ou des expressions faciales injurieux. (Quick 2000)

La permission de diffuser est accordée. Prière de mentionner l'Association des infirmières et infirmiers du Canada.

Association des infirmières et infirmiers du Canada, 50, Driveway, Ottawa (Ontario) K2P 1E2
Tél. : (613) 237-2133 ou 1-800-361-8404 Téléc. : (613) 237-3520
Site web : www.cna-aiic.ca Courriel : info@cna-aiic.ca

Négligence :

- Défaut de fournir des soins
- Refus de satisfaire aux besoins fondamentaux
(College of Registered Nurses of Manitoba, 2002)

Pourquoi la violence existe-t-elle?

Les facteurs qui suivent aident à expliquer pourquoi les infirmières sont les plus exposées à la violence au travail :

- Insuffisance des effectifs et de la supervision qui peut être cause de stress et contribuer à la violence.
- Travail par quarts, y compris l'aller-retour au travail la nuit.
- Mesures de sécurité médiocres dans les établissements de santé et déplacements non contrôlés du public dans les cliniques et les hôpitaux.
- Interventions qui nécessitent un contact physique rapproché.
- Manque d'intimité en soins de santé qui empiète sur l'espace personnel des gens.
- Visites à domicile et isolement qui en découle.
- Longueur des périodes d'attente à l'urgence ou en clinique qui alourdit le stress des patients.

(CII, 2000)

Que font les infirmières?

- Les infirmières refusent de tolérer la violence et le harcèlement et appuient leurs collègues victimes de violence en intervenant individuellement et collectivement au travail et par l'intermédiaire d'organismes de soins infirmiers.
- Les infirmières signalent officiellement les incidents de violence lorsqu'ils se produisent au travail afin que les gestionnaires soient au courant. La déclaration peut aussi faire en sorte qu'on réunisse des statistiques, suive des tendances, effectue des recherches et choisisse des interventions. Certains gouvernements provinciaux ou territoriaux ont des lois qui obligent à signaler la maltraitance des enfants et des personnes âgées.
- Les employeurs prennent des mesures préventives en veillant à ce que des programmes d'aide soient en place pour promouvoir et maintenir la sécurité et le bien-être des membres de la profession infirmière et de tous les autres professionnels de la santé.
- Les infirmières appuient des recherches sur les pratiques exemplaires en gestion et en prévention de la violence, de l'agression et de la négligence dans toutes sortes de milieux de travail.
- Les organismes provinciaux/territoriaux de réglementation de la profession infirmière prennent au sérieux les plaintes au sujet de membres de la profession et y donnent suite de façon à répondre aux préoccupations du public et à le protéger. On trouve sur le site Web de l'AIIC (www.cna-aiic.ca/CNA/about/members/provincial/default_f.aspx) les coordonnées des organismes provinciaux/territoriaux.

La permission de diffuser est accordée. Prière de mentionner l'Association des infirmières et infirmiers du Canada.

Association des infirmières et infirmiers du Canada, 50, Driveway, Ottawa (Ontario) K2P 1E2
Tél. : (613) 237-2133 ou 1-800-361-8404 Téléc. : (613) 237-3520
Site web : www.cna-aiic.ca Courriel : info@cna-aiic.ca

- Le *Code de déontologie des infirmières et infirmiers* est disponible pour guider les infirmières au sujet de leurs obligations dans tous leurs rôles.
- Les infirmières formatrices abordent ces enjeux dans les programmes d'études en sciences infirmières afin d'aider les étudiantes et les diplômées à faire face efficacement au problème dans leur pratique (College of Registered Nurses of Nova Scotia, 2002).
- L'Organisation internationale du travail, l'Organisation mondiale de la Santé, Public Services International et le Conseil international des infirmières ont lancé le Programme conjoint sur la violence au travail dans le secteur de la santé dans le cadre duquel on étudie diverses lignes directrices internationales sur la violence au travail et le lien entre le stress et la violence. Pour en savoir davantage, veuillez consulter le site Web suivant : www.who.int/violence_injury_prevention/violence/activities/workplace/fr/

Septembre 2005

Références :

- Aiken, L., Clarke, S., Sloane, D., Sochalski, J., Busse, R., Clarke, H. *et al.* (2001). Nurses' reports on hospital care in five countries. *Health Affairs*, 20(3), 45-53.
- Association des infirmières et infirmiers du Canada. (2002). *La violence* [Énoncé de position]. Ottawa : auteur.
- College of Registered Nurses of Nova Scotia. (2002). *Violence in the workplace* [Énoncé de position]. Halifax : auteur.
- Conseil international des infirmières. (2000). *Abus et violence contre du personnel infirmier* [Énoncé de position]. Genève : auteur.
- Conseil international des infirmières. (2004). *La violence – Une épidémie planétaire* [Fiche d'information]. Genève : auteur.
- Fédération canadienne des syndicats d'infirmières et d'infirmiers. (1994). *Violence in the workplace* [Énoncé de politique]. Ottawa : auteur.
- Kingma, M. (2001). Workplace violence in the health sector: A problem of epidemic proportion. *International Nursing Review*, 48(3), 129-130.
- Ordre des infirmières et infirmiers du Manitoba. (2002). *Nursing practice expectations on professional boundaries for therapeutic relationships*. Winnipeg : auteur.
- Organisation mondiale de la Santé. (2002). *Rapport mondial sur la violence et la santé*. Genève : auteur.
- Organisation mondiale de la Santé. (2005). *Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector*. Tiré en juin 2005 de www.who.int/violence_injury_prevention/violence/activities/workplace/en
- Quick, G. (2000). *Horizontal aggression among Manitoba general duty/staff registered nurses: A descriptive study*. Thèse de maîtrise, Université du Manitoba.

FI-22

La permission de diffuser est accordée. Prière de mentionner l'Association des infirmières et infirmiers du Canada.

Association des infirmières et infirmiers du Canada, 50, Driveway, Ottawa (Ontario) K2P 1E2
 Tél. : (613) 237-2133 ou 1-800-361-8404 Téléc. : (613) 237-3520
 Site web : www.cna-aiic.ca Courriel : info@cna-aiic.ca