

« Région des Laurentides : Les agressions sur les unités de soins psychiatriques et les services d'urgence : investigation auprès de 747 travailleurs »

Diane Saindon-Larose

*Santé mentale au Québec*, vol. 21, n° 2, 1996, p. 239-244.

Pour citer ce document, utiliser l'information suivante :

URI: <http://id.erudit.org/iderudit/032409ar>

DOI: 10.7202/032409ar

Note : les règles d'écriture des références bibliographiques peuvent varier selon les différents domaines du savoir.

---

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter à l'URI <https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

---

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche. Érudit offre des services d'édition numérique de documents scientifiques depuis 1998.

Pour communiquer avec les responsables d'Érudit : [info@erudit.org](mailto:info@erudit.org)

## Région des Laurentides

---

Responsable : Diane Saindon-Larose

Groupe provincial de la promotion de la qualité des soins infirmiers en psychiatrie

### **Les agressions sur les unités de soins psychiatriques et les services d'urgence : investigation auprès de 747 travailleurs**

Le phénomène des agressions verbales et physiques auxquelles sont confrontés les intervenants des unités de soins psychiatriques et des services d'urgence demeure dans un clair-obscur quasi complet. Il y a beaucoup plus dans ce domaine une vision subjective de l'ampleur du problème et de ses répercussions sur les soignants qu'une compréhension objective, opérationnelle et utilisable. Une meilleure connaissance du phénomène s'impose. Dans la rubrique « Événements régionaux d'automne 95 (XX, n° 2) », nous présentons un projet d'investigation sur le sujet. La présente communication a pour but de faire part des résultats sommaires de notre démarche.

#### **1. Collecte des données et constitution de l'échantillon**

La collecte des données a été réalisée au cours de l'hiver 1996. Les onze établissements qui ont participé à cette investigation sont à vocation psychiatrique ou multivocationnelle ; tous ont au moins une unité de soins psychiatriques. Un nombre limité d'unités de soins par centre hospitalier a été ciblé pour participer au sondage ; il s'agit d'un échantillon de convenance. Par ailleurs, une représentation de l'ensemble des services existants a été assurée : courte et longue durée, pédopsychiatrie, psychiatrie adulte et psychogériatrie en plus du service d'urgence de chacun des établissements.

Une infirmière de chacun des centres a assumé la responsabilité de l'administration des questionnaires et du respect du protocole établi. Au moment de la collecte des données, tous les employés présents, y compris le personnel de remplacement, étaient invités à participer à l'investigation.

tigation, soit les soignants et le personnel de soutien. La quasi totalité des employés présents ont accepté de participer au sondage. L'échantillon fut ainsi constitué de 747 sujets, soit 469 des unités de soins et 278 des services d'urgence.

## 2. Résultats sur les unités de soins psychiatriques

### *Caractéristiques de l'échantillon*

Les femmes représentent 59 % des participants des unités de soins psychiatriques. Les trois quarts (76 %) ont 35 ans ou plus et 65 % ont au moins 15 ans d'expérience de travail en milieu hospitalier. La répartition de l'échantillon, quant aux titres d'emploi, se distribue comme suit : infirmières soignantes 38 % ; préposés aux bénéficiaires 18 % ; infirmières auxiliaires 13 % ; assistantes infirmières-chefs 9 % ; secrétaires ou commis 7 % ; infirmières-chefs 4 %, tandis que 11 % des participants occupent une autre fonction (éducatrice, préposé à l'entretien ménager, etc.) ou cumulent deux titres d'emploi.

Quarante-deux pour cent (42 %) des répondants travaillent sur une unité de soins courte durée, 35 % sur une unité de soins longue durée et 23 % font de la rotation dans plusieurs services. Quant aux types de clientèle, plus de la moitié des sujets (57 %) interviennent auprès d'adultes, 20 % auprès d'enfants ou adolescents, 6 % œuvrent dans un service de psychogériatrie alors que 17 % travaillent auprès de plusieurs groupes d'âge.

Près du deux tiers des sujets de l'échantillon (65 %) ont un statut temps complet. Quant aux quarts de travail, l'échantillon se répartit de la façon suivante : 47 % des sujets travaillent de jour, 22 % de soirée, 14 % de nuit et 17 % font de la rotation.

### *Relations interpersonnelles et professionnelles au travail*

Un milieu de travail sain ou les sources de gratification sont nombreuses peut agir comme facteur de protection ou du moins diminuer les effets délétères des agressions dont est victime l'intervenant. C'est à partir de cette considération que la première partie du questionnaire a porté sur la qualité des relations interpersonnelles et professionnelles au travail.

Près de la moitié des répondants jugent recevoir régulièrement des signes de reconnaissance de la clientèle (48 %) et de leurs confrères de travail (48 %). Par ailleurs, les résultats montrent qu'un faible pourcentage des répondants évaluent recevoir des signes fréquents de reconnais-

sance de la part des familles (26 %), des médecins (10 %), des autres professionnels (8 %) et du personnel de la direction (6 %). On note même, qu'environ 50 % des sujets estiment ne recevoir aucun signe de gratification des médecins (49 %) et du personnel de la direction (46 %).

### *Types d'agresseurs*

Globalement, les résultats montrent que 50 % des soignants estiment être confrontés très régulièrement à des agressions verbales de la part des clients. De façon occasionnelle, une proportion significative de répondants jugent être victimes d'agressions verbales de la part des familles 54 %, de confrères de travail 40 %, de médecins 23 %, du personnel de la direction 21 % et des autres professionnels 12 %.

### *Agressions verbales*

La quasi totalité des répondants (95 %) affirment avoir été victimes d'au moins une agression verbale au cours de la dernière année. Le pourcentage de sujets qui déclarent avoir été à plusieurs reprises exposés aux formes suivantes d'agressions est par ordre décroissant : insultes verbales 59 % ; menaces de frapper 31 % ; menaces de plainte ou d'atteinte à la réputation 13 % ; harcèlement sexuel 6 % et menaces avec arme 1 %.

Les agressions verbales suscitent, de façon régulière ou occasionnelle, de la colère chez 72 % des répondants, de l'anxiété 66 %, de l'impuissance 63 %, de l'insécurité 61 %, de la peur 57 %, de la tristesse 50 %, de la dévalorisation 45 %, de l'insomnie 25 %, de la panique 20 % et de la hantise 19 %. Par ailleurs, le pourcentage de répondants qui affirment vivre fréquemment un sentiment de colère est de 29 %, d'impuissance 26 %, d'anxiété 23 %, de la peur 17 %, de la dévalorisation 15 %, de la tristesse 14 %, de l'insomnie 4 %, de la hantise 4 % et de la panique chez 3 % des sujets.

Parmi les répondants, 11 % déclarent avoir pris au moins une journée d'absence maladie au cours de l'année, reliée aux agressions verbales dont ils sont victimes dans leur milieu de travail.

Plus de la moitié des répondants (57 %) estiment que certaines agressions auxquelles ils ont été confrontés en cours d'année, auraient pu être évitées, du moins partiellement.

### *Agressions physiques*

Les deux tiers de l'échantillon (67 %) déclarent avoir été victimes au moins d'une agression physique au cours de l'année.

Les formes d'agressions physiques que les répondants déclarent avoir subies, au cours de l'année, sont par ordre décroissant : bousculades chez 47 % des sujets; agrippements 42 %; lancements d'objet 33 %; crachats 33 %; griffures 33 %; coups de pied 33 %; coups de poing 26 %; pincements 24 %; gifles 17 %; coups avec objet 14 %; morsures 16 %; atteintes à la pudeur 14 %; attaques avec arme 4 % et étranglements 1 %.

Quant aux sentiments suscités par les agressions physiques, 53 % de l'ensemble de l'échantillon affirment avoir vécu de la colère suite à une agression physique, 43 % de l'anxiété, 42 % de l'insécurité, 43 % de la peur, 40 % un sentiment d'impuissance, 31 % de la tristesse, 24 % de la dévalorisation, 17 % de l'insomnie, 13 % de la panique et 9 % de la hantise.

Plus de la moitié des sujets (58 %) qui affirment avoir été victimes d'au moins une agression en cours d'année, estiment que l'agression aurait pu être évitée, du moins en partie.

Parmi une vingtaine de mesures de gestion des agressions qui leur a été proposées, les trois actions que les participants souhaiteraient voir instaurer ou améliorer prioritairement dans leur milieu de travail sont :

1. La responsabilisation de la clientèle vis-à-vis leurs comportements agressifs; 33 % des répondants ont pointé cette mesure dans les trois premières priorités.
2. Le réaménagement des lieux physiques de l'unité (23 %).
3. Des groupes de ventilation pour les intervenants (19 %).

### **3. Résultats dans les services d'urgence**

#### *Caractéristiques de l'échantillon*

Les femmes représentent 82 % de l'échantillon des services d'urgence. Le groupe des moins de 35 ans équivaut à 42 % des sujets. Près du trois quarts (72 %) ont dix ans ou plus d'expérience. Quant aux titres d'emploi, 72 % des sujets sont des infirmières, 15 % sont préposés aux bénéficiaires et le personnel de soutien représente 10 % de l'échantillon (secrétariat, commis, entretien ménager, etc.).

Le personnel titulaire d'un poste compte pour 89 % de l'échantillon dont 41 % sont à temps partiel. Les sujets, quant aux quarts de travail, se répartissent comme suit : jour 34 %; soirée 29 %, nuit 18 % et rotation 18 %.

### *Relations interpersonnelles et professionnelles au travail*

La moitié des sujets (50 %) déclarent recevoir fréquemment des signes de reconnaissance de la clientèle. La famille et les confrères de travail sont aussi une source fréquente de revalorisation pour 40 % des participants ; alors qu'uniquement 13 % des sujets estiment obtenir fréquemment des signes de reconnaissance des médecins et 6 % de la direction. On note même que 58 % des participants disent ne recevoir aucun signe d'appréciation du personnel de la direction.

### *Types d'agresseurs*

Plus du tiers des répondants (37 %) déclarent être victimes fréquemment d'agressions verbales de la part de la clientèle et le quart (27 %) de la part de la famille ou des proches. Par ailleurs, la moitié des répondants jugent être victimes occasionnellement d'agressions verbales de la part des médecins (53 %) et de confrères de travail (49 %). Un sujet sur cinq (20 %) rapporte être victime occasionnellement d'agressions verbales de dirigeants.

### *Agressions verbales*

La quasi totalité des participants (95 %) déclarent avoir été victimes au moins d'une agression verbale au cours de la dernière année. Les formes d'agressions verbales auxquelles les participants déclarent avoir été exposés plus d'une fois sont par ordre décroissant : insultes verbales pour 87 % des répondants ; menaces de frapper 42 % ; menaces de plainte 40 % ; menaces de mort 16 % ; harcèlement sexuel 13 % et menaces avec arme 5 %.

Ces agressions ont suscité fréquemment ou occasionnellement chez les répondants des sentiments de colère 84 %, d'anxiété 61 %, d'insécurité 52 %, de peur 50 %, de la dévalorisation 44 %, de l'insomnie 18 %, de la panique 15 % et de la hantise 10 %.

Les trois quarts des sujets évaluent que les agressions verbales dont ils ont été victimes auraient pu être évitées, du moins en partie. De plus, 9 % des répondants disent avoir pris au moins une journée d'absence maladie en cours d'année reliée aux agressions verbales. Chez 5 % des sujets ces agressions verbales sont source d'insomnie fréquente.

### *Agressions physiques*

Près de la moitié des répondants (49 %) déclarent avoir été victimes d'au moins une agression physique au cours de l'année.

Les formes d'agressions déclarées par ordre décroissant sont : bousculades par 31 % des répondants ; agrippements 30 % ; crachats 27 % ; coups de pied 21 % ; lancements d'objet 21 % ; griffures 18 % ; pincements 15 % ; coups de poing 13 % ; gifles 9 % ; morsures 6 % ; coups avec objet 5 % ; atteintes à la pudeur 2 % et étranglement 1 %.

Le tiers des répondants (34 %) jugent que les agressions physiques dont ils ont été victimes auraient pu être évitées, du moins en partie.

Plus de la moitié des sujets (52 %) jugent que leur milieu de travail est peu ou pas du tout sécuritaire. De plus, 60 % de l'échantillon estiment que les difficultés que peuvent vivre les intervenants face aux comportements agressifs ne sont pas suffisamment considérées dans leur milieu de travail. Quarante pour cent (40 %) des répondants des services d'urgence estiment n'être pas suffisamment bien préparés pour intervenir auprès de clients qui présentent des comportements agressifs. Près du tiers (31 %) affirment que s'ils avaient le choix, ils n'interviendraient pas auprès de personnes qui présentent un problème d'ordre psychiatrique.

Enfin, les mesures que le personnel des services d'urgence jugent qu'ils seraient prioritaires d'instaurer ou d'améliorer dans leur milieu de travail sont :

1. Mise en place d'un système d'alarme ; au-delà de la moitié des sujets (51 %) ont identifié cette mesure dans les trois actions prioritaires à instaurer dans leur milieu de travail.
2. Responsabilisation de la clientèle vis-à-vis leurs comportements agressifs (45 %).
3. Formation sur des stratégies apaisantes (29 %).

Diane Saindon-Larose