



Le harcèlement sur le lieu de travail dans le secteur de la santé

Fiche d'information

Le harcèlement sur le lieu de travail est un phénomène très répandu, aux effets dévastateurs pour les organisations de soins de santé et le système de santé en général, en particulier pour les patients. Il est particulièrement préoccupant pour la profession infirmière, compte tenu des inquiétudes actuelles concernant la qualité des environnements de travail des infirmières dans de nombreux pays. Ces environnements démultiplient les problèmes de recrutement et de rétention des infirmières, ce qui aggrave encore la pénurie généralisée de personnel infirmier. Au bout du compte, la qualité des soins aux patients est compromise.

Définition du harcèlement

L'Organisation internationale du travail définit le harcèlement (encore appelé «intimidation» ou «mobbing») comme un comportement agressif, vindicatif, cruel, menaçant ou humiliant à l'égard d'un individu ou d'un groupe d'individus¹. Ce comportement peut être le fait des collègues, des employeurs, des responsables hiérarchiques, des patients et de leurs familles. Il peut se manifester de différentes manières :

- Comportement sadique ou agressif sur une longue durée.
- Exclusion des réunions de travail, déni des opportunités de carrière.
- Humiliation ou ridiculisation.
- Critiques incessantes et injustifiées en public ou en privé.
- Changements injustifiés et déraisonnables des responsabilités professionnelles.
- Rétention délibérée de l'information pour nuire à la performance professionnelle.
- Comportement tendant à pénaliser la compétence d'autrui.
- Surcharges de travail pénalisantes².

Les chiffres

- Le harcèlement est l'un des aspects de la violence au travail de plus en plus préoccupants³.
- La moitié des personnes interrogées dans le cadre d'une étude sur ce phénomène tel qu'il se présente dans le secteur de la santé en Australie indiquent avoir subi une forme de harcèlement dans les douze derniers mois. Les collègues de travail sont cités comme les premiers responsables de ces actes⁴.
- Une autre étude, portant sur 1100 employés d'une institution de santé du Royaume-Uni, a montré que 38% des travailleurs ont subi une forme de harcèlement⁵.
- Dans une autre étude encore, toujours au Royaume-Uni, une infirmière sur six indique avoir été victime de harcèlement de la part d'un ou d'une collègue. Ce chiffre explose chez les infirmières appartenant à une minorité ethnique : trois sur dix signalent de tels comportements à leur rencontre. Les supérieurs hiérarchiques immédiats ou les cadres sont les coupables les plus fréquents⁶.
- D'autres études ont montré l'existence d'un lien entre problèmes ou changements organisationnels et harcèlement⁷.
- Dans une enquête auprès de 114 étudiantes en soins infirmiers de troisième année, près de la moitié des personnes interrogées (48%) indiquent avoir été agressées verbalement par des patients, des membres des familles de patients ou par des collègues. La violence verbale est un comportement fréquent chez les auteurs de harcèlement sur le lieu de travail. Dirigée contre les étudiantes en soins infirmiers, elle est tout aussi répandue dans les unités de soins généraux que dans les unités de santé mentale et de rééducation physique. La même enquête indique que 8% des étudiantes ont déjà reçu des menaces de mort⁸.
- Selon l'étude conjointe OIT / CII / OMS / ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé [<http://www.icn.ch/sewworkplace.htm>] :
 - ⇒ La violence psychologique, qui inclut le harcèlement, est plus fréquente que la violence physique. En moyenne, près de 45% des personnes interrogées dans le cadre d'études nationales disent avoir subi une forme de violence psychologique, contre 8,5% ayant été victimes de violence physique. De plus, la violence psychologique est plus dangereuse pour la santé mentale des victimes. Dans l'étude, de 40% à 70% des victimes déclarent souffrir de graves symptômes de stress post-traumatique⁹.
 - ⇒ Le harcèlement est la deuxième forme de violence sur le lieu de travail en Bulgarie et au Liban : 38,1 % des infirmières interrogées en Bulgarie et 22,1% de toutes les personnes travaillant dans le secteur de la santé libanais ont vécu une forme de harcèlement^{10,11}.
 - ⇒ Une étude de cas portant sur l'Afrique du Sud a conclu que 26,1% des infirmières y ont été victimes de harcèlement; au Brésil, la proportion est de 20,8%.
- Au Royaume-Uni, une enquête du Collège royal des soins infirmiers révèle que près de la moitié des personnes victimes de harcèlement n'étaient pas satisfaites de la manière dont leur employeur avait géré la situation¹².

En général, la prévalence du harcèlement sur le lieu de travail est probablement beaucoup plus forte que la littérature ne le suggère, étant donné le nombre élevé d'incidents qui ne sont pas dénoncés.

Répercussions du harcèlement

Le harcèlement sur le lieu de travail peut avoir des conséquences graves :

- Détérioration de la qualité des soins prodigués aux patients.
- Détérioration de la qualité des relations entre collègues.
- Diminution du moral du personnel.
- Augmentation du stress et des maladies liées au stress.
- États de choc, sentiment d'incrédulité ou de honte, de culpabilité, de colère, de peur et d'impuissance.
- Dépression, réactions auto-agressives pouvant entraîner une perte de la confiance en soi, ce qui compromet la sécurité non seulement de l'infirmière concernée, mais aussi celle des patients.
- Insomnie et perte d'appétit.
- Diminution de la satisfaction professionnelle.
- Augmentation des coûts pour les employeurs et pour le système de santé en général.
- Augmentation de l'absentéisme et des congés-maladie.
- Mauvaises performances, pertes de productivité.
- Diminution des capacités de résolution des problèmes.
- Démissions^{13, 14, 15}.

Les infirmières en danger

Le harcèlement est une forme de violence. Le Programme conjoint sur la violence au travail dans le secteur de la santé a montré que les infirmières courent, en moyenne, trois fois plus de risques d'être victimes de la violence au travail que les membres d'autres groupes professionnels¹⁶.

Les facteurs de risque associés au harcèlement sont probablement :

- L'organisation des tableaux d'effectifs.
- Le stress, la tension et les frustrations.
- Le manque de formation à la détection du phénomène et à son traitement.
- Le travail posté et les charges de travail trop lourdes.
- L'absence de système de dénonciation et de sanction des responsables.
- Le fait de travailler de manière solitaire.
- Des carences au niveau des politiques et aptitudes de management^{17,18,19}.

Le harcèlement peut être provoqué par:

- Des conflits de personnes entre le bourreau et sa victime.
- La nature des relations interpersonnelles sur le lieu de travail.
- L'apparence physique, certains handicaps.
- La jalousie.
- Une culture de tolérance ou d'acceptation de la violence.
- L'appartenance raciale, le sexe, la religion ou l'orientation sexuelle^{20,21}.

Action du CII / CIRHSI

Le harcèlement sous toutes ses formes est fortement nuisible à la santé mentale et physique des infirmières, avec le risque d'une détérioration des soins aux patients. Une action résolue de la part des employeurs, du personnel et des patients est impérative pour réduire ou éliminer ces risques des lieux de travail dans le secteur de la santé. Le Conseil international des infirmières et son Centre international des ressources humaines pour les soins infirmiers :

- Publient des prises de position de portée internationale sur ce problème (voyez <http://www.icn.ch> et <http://www.ichrn.org>).
- Rassemblent les informations utiles et en font état lors de conférences internationales, de congrès et de forums régionaux.
- Appuient les associations nationales d'infirmières dans leurs propres efforts de récolte d'information.
- Appuient toutes les démarches de lobbying des ANI auprès des gouvernements (par exemple, séminaire au Portugal).
- Collaborent avec le SANNAM et l'Organisation des infirmières portugaises à la diminution de l'incidence de la violence sur le lieu de travail dans cinq pays d'Afrique sub-saharienne.
- Forgent des alliances avec d'autres partenaires (par exemple le Programme conjoint Organisation internationale du travail / Conseil international des infirmières / Organisation mondiale de la santé / Internationale des services publics sur la violence au travail dans le secteur de la santé).
- Militent pour l'instauration d'environnements favorables à la pratique au profit de tous les professionnels de la santé.

Pour toute information complémentaire : ichrn@secretariat.org

Le Conseil international des infirmières est une fédération de 129 associations nationales d'infirmières qui représentent des millions d'infirmières dans le monde entier. Géré par des infirmières pour des infirmières, il est le porte-parole international de la profession infirmière et il s'est fixé pour mission de garantir des soins de qualité pour tous et l'adoption de politiques de santé judicieuses au niveau mondial.

Le Centre international des ressources humaines pour les soins infirmiers a été fondé en 2006 par le Conseil international des infirmières et sa Fondation Internationale Florence Nightingale. Le Centre a pour vocation de renforcer la main-d'œuvre infirmière dans le monde entier grâce au développement, au suivi et à la diffusion d'une information complète et d'outils concernant les politiques, la gestion, la recherche et la pratique en matière de ressources humaines pour les soins infirmiers.

Références

- ¹ International Labour Organization (1998). *Violence on the job: a global problem*. Sur Internet : <http://www.ilo.org/public/english/bureau/inf/pr/1998/30.htm>
- ² Royal College of Nursing (2005). *Dealing with harassment and bullying at work: a guide for RCN members*. Sur Internet: <http://www.rcn.org.uk/members/downloads/bullying-members.pdf>
- ³ Ibid. International Labour Organization (1998).
- ⁴ Rutherford A & Rissel C (2004). A survey of workplace bullying in a health sector organisation. *Australian Health Review* 30; 28(1):65-72.
- ⁵ Quine 1999 cited in Richards J (2003). *Management of Workplace Violence Victims*. Sur Internet: http://www.icn.ch/SewWorkplace/WPV_HS_VictimManagement.pdf
- ⁶ Royal College of Nursing (2002). *Working well: a call to employers*. Sur Internet: http://www.rcn.org.uk/members/downloads/working_well_summary.pdf
- ⁷ Ibid. Richards J (2003).
- ⁸ University of Greenwich (2007). Press Release: New Research on Student Nurses. Sur Internet: http://www.gre.ac.uk/news/articles/latest/a1380_-_new_research_on_student_nurses
- ⁹ Di Martino V (2002). Country case studies (Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and an additional Australian study): Synthesis Report. ILO, ICN, WHO and PSI Joint Programme on Workplace Violence. Sur Internet: <http://www.icn.ch/SynthesisReportWorkplaceViolenceHealthSector.pdf>
- ¹⁰ ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector (2003). *Bulgaria Country Case Study*. Sur Internet: http://www.icn.ch/SewWorkplace/WPV_HS_Bulgaria.pdf
- ¹¹ ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector (2003) *Lebanon Country Case Study*. Sur Internet: http://www.icn.ch/WPV_HS_Lebanon.pdf
- ¹² Ibid. Royal College of Nursing (2002).
- ¹³ International Council of Nurses (2001). *Nurses, Always there for You: United Against Violence*. Sur Internet: http://www.icn.ch/indkit2001_01.pdf
- ¹⁴ Ibid. Royal College of Nursing (2005).
- ¹⁵ International Council of Nurses (2006). *ICN Position Statement: Abuse and Violence Against Nursing Personnel*. Sur Internet: <http://www.icn.ch/psviolence00.htm>
- ¹⁶ Ibid. Di Martino V (2002).
- ¹⁷ Ibid. Royal College of Nursing (2005).
- ¹⁸ Ibid. International Council of Nurses (2006).
- ¹⁹ ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector (2003) *Lebanon Country Case Study*. Sur Internet: http://www.icn.ch/WPV_HS_Lebanon.pdf
- ²⁰ Ibid. Royal College of Nursing (2002).
- ²¹ Ibid. Royal College of Nursing (2005).

ICN/PC/NdC/Juin 2007

Tous droits réservés, y compris la traduction en d'autres langues. Il est interdit de photocopier ou de photocopier cette publication, de l'enregistrer ou de la transmettre sur quelque support que ce soit, sans la permission écrite du Conseil international des infirmières. Cependant de courts extraits (en dessous de 300 mots) peuvent être reproduits sans autorisation à condition que la source soit indiquée.