



Sharon Hackett  
shackett@asstsas.qc.ca



## La violence au quotidien : ça ne fait pas partie du boulot

**Saviez-vous que la majorité des incidents de violence au travail surviennent dans le secteur de la santé et des affaires sociales ? Au Québec, c'est le cas pour près des deux tiers des lésions indemnisées attribuables à la violence en milieu de travail. Le phénomène est en hausse : de 2015 à 2017, les jours d'arrêt de travail causés par ces incidents sont passés de 71 832 à 123 130 dans notre secteur.**

Aussi alarmants soient-ils, ces chiffres ne témoignent que des cas les plus graves. Une multitude d'événements passent sous silence. La veille documentaire effectuée par l'ASSTSAS montre à quel point le problème est répandu. Le secteur tolère ou « normalise » une violence quotidienne. Pourquoi ? Souvent, le personnel hésite à rapporter une violence verbale ou une agression qui ne laisse pas de trace. Le caractère répétitif des incidents et la structure inadaptee des formulaires de déclaration entrent aussi en ligne de compte. De plus, la plupart des clients qui posent des gestes violents dans le milieu de la santé

ne le font pas en pleine conscience. Le personnel a tendance à considérer ces gestes comme des réactions défensives et il finit par croire que ça fait partie du boulot.

Ces agressions mineures ont des conséquences. Vivre quotidiennement de tels incidents crée un malaise, de la peur, un sentiment de perte de contrôle ou des traumatismes. Cela conduit certaines personnes à l'épuisement professionnel ou à quitter la profession. À travers le monde, on s'attaque au problème par des formations, des politiques, des normes, des lois, des outils de collecte de données et des applications de surveillance.

### Une formation qui a fait ses preuves

L'Approche relationnelle de soins (ARS), développée par l'ASSTSAS et inspirée de la philosophie de *l'humanité*, permet de transformer le travail de soins auprès de personnes âgées : la peur, la méfiance et l'incompréhension font place à une relation plus humaine et les réactions défensives diminuent grandement.

#### POUR EN SAVOIR PLUS

Agressions dans le réseau de la santé – Sélection de publications récentes

En ligne : [coin.documentaliste.asstsas.com/agression-reseau](http://coin.documentaliste.asstsas.com/agression-reseau)

Thériault, D., et CNESST (Éds). (2018). *Statistiques sur la violence, le stress et le harcèlement en milieu de travail, 2014-2017*. Québec : CNESST.

Public Services Health & Safety Association / ASSTSAS. (2019). *Boîte à outils de sécurité / Security toolkit*. Un guide pour l'élaboration d'un programme complet en prévention de la violence. En ligne : [asstsas.qc.ca/toolkit](http://asstsas.qc.ca/toolkit)

L'Approche relationnelle de soins : [asstsas.qc.ca/ars](http://asstsas.qc.ca/ars)

Gineste, Y. et Pellissier, J. (2019). *Humanitude : comprendre la vieillesse, prendre soin des hommes vieux*. Paris : Dunod.



### ABONNEZ-VOUS AU BLOGUE !

POUR ÊTRE INFORMÉ CHAQUE MOIS DES PUBLICATIONS RÉCENTES EN SST, RENDEZ-VOUS AU  
COIN DE LA DOCUMENTALISTE DE L'ASSTSAS : [ASSTSASCOINDOC.WORDPRESS.COM](http://ASSTSASCOINDOC.WORDPRESS.COM)