



PHOTO DANIEL MALLARD

« Un collègue se remet d'une morsure au bras, tandis qu'un autre a eu le nez fracturé », relate Éric, préposé aux bénéficiaires à l'urgence de l'hôpital de l'Enfant-Jésus. L'homme

préfère ne pas être reconnu.



**JOHANNE ROY**

Dimanche, 19 avril 2015 00:00

MISE à JOUR Dimanche, 19 avril 2015 00:00

## **Menaces, coups de poing, morsures....De 2010 à 2013, les lésions liées à la violence en milieu de travail ont connu une hausse significative de 21,3% chez les travailleurs de la santé, révèlent les plus récentes données de la CSST.**

Sur la ligne de front auprès de patients agressifs à cause de problèmes psychiatriques ou d'intoxication grave, le personnel soignant est de loin le plus touché par la violence au travail. En 2013, près de 38% des dossiers de ce type acceptés par la CSST, soit 735 lésions, concernaient ces travailleurs.

Ces chiffres ne sont que la pointe de l'iceberg, puisque ces événements ne sont pas déclarés de façon systématique.

Préposé aux bénéficiaires depuis onze ans à l'urgence de l'hôpital de l'Enfant-Jésus, Eric a été plus d'une fois agressé: coups, égratignures, crachats en plein visage, sans compter les menaces verbales qu'il ne dénombre plus tant elles sont routinières.

### **Menaces de mort**

«Je peux dire sans me tromper que j'ai reçu une cinquantaine de menaces de mort de patients intoxiqués ou souffrant de problèmes psychiatriques. A la longue, cela ne nous dérange plus, sauf un cas où le type m'a dit: «tu ne pourras pas me garder ici éternellement. Je te promets que je vais revenir avec une surprise que je te réserve juste pour toi».

«Cela fait quelques années de cela. Je finissais alors à minuit et mon véhicule était stationné à quelques rues de l'hôpital. Je ne pouvais m'empêcher d'être aux aguets et de regarder derrière moi», raconte Eric.

Le personnel soignant d'une grosse urgence comme l'Enfant-Jésus a son lot de patients menaçants. Même s'il développe des façons d'apaiser les malades qui pètent les plombs, il s'agit parfois de quelques secondes pour que le récalcitrant explose.

### **Patient menaçant**

Eric n'oubliera pas de sitôt l'agression subie il y a trois ans qui l'a contraint à un arrêt de travail de cinq semaines. «Le patient est arrivé le matin, très agité. Il a été mis sous contentions. Après quelques heures, comme il s'était calmé, on a retiré ses

contentions.»

«Peu après, j'ai vu qu'il s'avavançait menaçant vers une jeune infirmière auxiliaire. Je me suis interposé. Le patient m'a alors donné un coup de poing sur la mâchoire; je l'ai agrippé aux épaules et il en a fait autant. En tombant, il m'a donné un bon coup de genou dans les côtes», se rappelle Eric.

## Plainte à la police

Cette fois-là, il a porté plainte à la police, mais plus souvent qu'autrement, les agressions physiques ou verbales sont passées sous silence par les travailleurs aux urgences pour qui cela fait partie des risques du métier. «Parfois, c'est de l'orgueil mal placé. On a tendance à excuser ces patients sachant qu'ils ne sont pas dans leur état normal», glisse le préposé.

Un collègue d'Eric se remet d'une morsure infligée récemment par un patient en crise. Un autre a eu une fracture du nez. Eric se rappelle d'une grand-maman prise de panique qui l'a giflé. Un patient âgé confus lui a asséné un douloureux coup de genou dans les parties génitales. «J'ai levé de terre, je suis devenu bleu! Il ne se rendait pas compte de ce qu'il faisait», dit Eric.

---

## Risque de stress post-traumatique



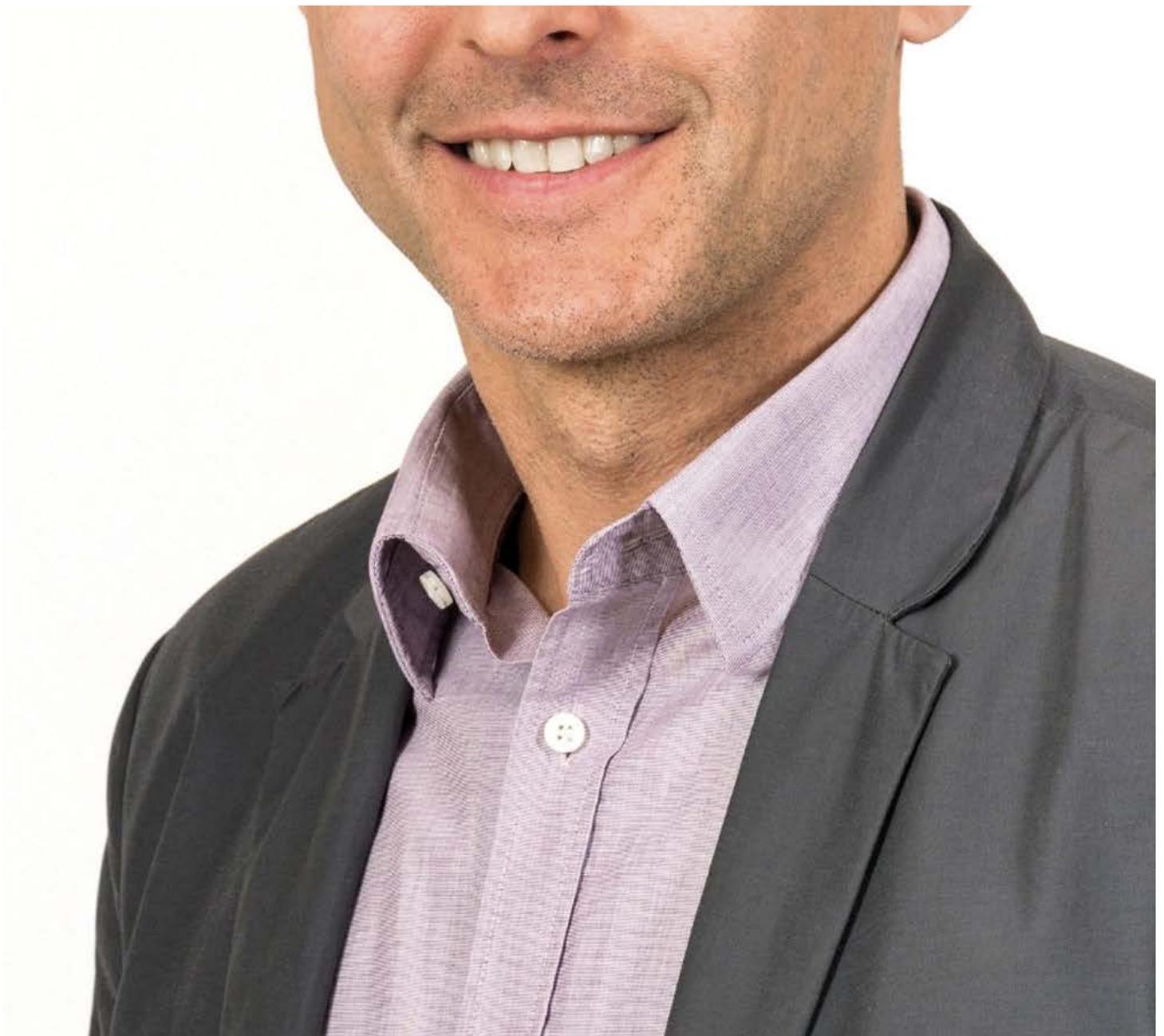


PHOTO COURTOISIE

## Stéphane Guay, chercheur

Les travailleurs de la santé qui sont victimes ou témoins de gestes violents peuvent être affectés au point de subir un stress post-traumatique, selon le chercheur Stéphane Guay, de l'équipe Visage, rattachée à l'Institut Louis-H. Lafontaine, à Montréal.

Dans les salles d'urgence, il y a des patients instables mentalement; les temps d'attente peuvent aussi engendrer des frustrations. Les injures sont les plus fréquentes et peuvent être très perturbantes, surtout s'il y a un effet cumulatif, note M. Guay.

«Une infirmière en psychiatrie est frappée par un patient. Son collègue qui est témoin de la scène peut aussi développer des conséquences, comme des «flash-back», de l'hypervigilance, des troubles du sommeil ou de l'évitement», analyse le chercheur.

Le stress post-traumatique peut pousser le travailleur à changer d'emploi. Le constat d'échec, le deuil de la profession, peuvent avoir des conséquences dramatiques sur sa vie, selon Stéphane Guay.

## Mesures inégales

Les mesures mises en place pour prévenir les agressions, formation Omega, bouton-panique, caméra, disposition des bureaux, sont inégales d'un établissement à l'autre, remarque-t-il.

«Pour que des investissements soient faits, il faut un certain degré de déclarations. Or, la culture organisationnelle fait en sorte que le travailleur a peur d'être jugé négativement par ses collègues. Il craint de se faire dire: «la job n'est pas faite pour toi». Les intervenants disent aussi: je ne vais pas remplir un formulaire de deux pages chaque fois je me fais mordre ou cracher dessus. Il faudrait implanter un système de déclaration court et facilement utilisable», illustre M. Guay.

---

## «On en voit des vertes et des pas mûres»

«T'es pas compétente. T'es pas médecin toé. Ma tab...tu vas faire cela»...Infirmière à l'urgence du CHUL depuis huit ans, Sophie subit régulièrement les agressions verbales de patients et de visiteurs.

«On en voit des vertes et des pas mûres! Des patients nous lancent des objets. Il y a beaucoup de gens gentils, mais certains patients sont impolis, voire agressifs, les poings dans les airs. L'agressivité est parfois due à l'anxiété, à la mauvaise information que le patient reçoit. Les longs délais augmentent les frustrations et ce sont les infirmières et les préposés qui écopent», observe Sophie.

Elle n'a pas été jusqu'ici la cible d'agressions physiques, mais elle a dû se porter à la rescousse d'une collègue qui était en mauvaise posture face à une patiente en crise. «J'ai vu la patiente empoigner les cheveux de la préposée (ceux-ci étaient pourtant attachés). Une motte de cheveux lui ai resté entre les mains. Je suis intervenue pour maîtriser la patiente», relate Sophie.

A un autre moment, une infirmière a reçu une bonne gifle. «Elle avait cinq doigts étampés sur la joue. La police est intervenue», signale Sophie.

## Problème prioritaire

La violence au travail est un problème prioritaire et le réseau de la santé et des

services sociaux est particulièrement un milieu à risque, tranche Marie-Josée Robitaille, adjointe à la direction générale à l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS).

«Peu de milieu de travail en sont épargnés. Dans les hôpitaux, la violence est présente aux urgences, mais aussi en neurologie, en psychiatrie, dans les salles de réveil et les unités post-opératoires, en raison de patients qui perdent la carte. En soins de longue durée, les patients ont souvent une multitude d'intervenants, ce qui est déstabilisant», constate Mme Robitaille.

## **Formation Equilibre**

Elle cite le cas assez éloquent d'une usagère âgée au comportement agressif qui présentait un problème d'infection. «On a cherché à savoir combien de membres du personnel avait été en contact avec elle. En cinq semaines, jusqu'à 240 paires de mains avaient touché à la résidente!», rapporte Mme Robitaille.

L'ASSTSAS met de l'avant la formation Equilibre, une opération d'envergure sur la gestion du stress en situation de haute dangerosité qui permis d'outiller 300 formateurs dans tout le réseau de la santé, ces six derniers mois.

---

## **Tolérance zéro**

Des études montrent que, chaque année, une infirmière sur quatre subit une agression physique et 44%, de la violence verbale. Le CHU de Québec adoptera sous peu une nouvelle politique de tolérance zéro des situations de violence de la part de la clientèle à l'endroit des intervenants. Différentes mesures de prévention et de gestion de la violence au travail seront mises en place, dont la formation Omega élargie aux salles d'urgence et à certaines unités de soins, afin de mieux outiller le personnel. La présence d'agents de sécurité sera renforcée aux urgences. Au CHU de Québec, 2565 codes blancs ont été déclenchés en 2012-13 pour des comportements violents. Il y a eu agressions physiques dans 12% des cas.

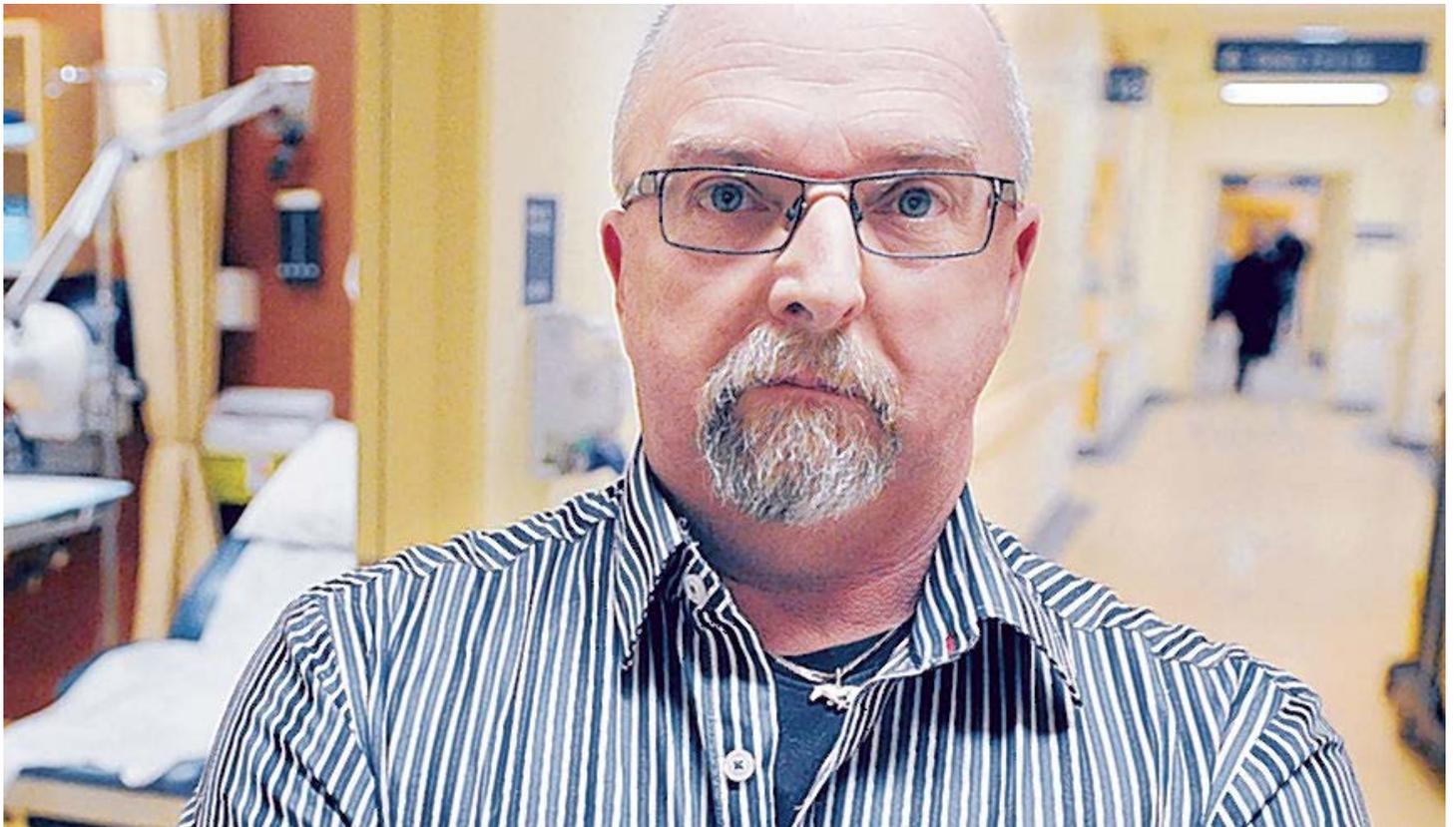


PHOTO LE JOURNAL DE QUÉBEC, DIDIER DEBUSSCHÈRE

## Christian Tremblay

« Lorsque j'étais préposé aux bénéficiaires en neurologie, il y a une douzaine d'années, j'ai eu des côtes fracturées et des vertèbres déplacées. Je m'en souviens comme si c'était hier »

— *Christian Tremblay, président du syndicat CSN des travailleurs du CHU de Québec*

---

## Top 5 des professions déclarant le plus de lésions liées à la violence au travail



PHOTO D'ARCHIVES, JOHANNE ROY

- Personnel de la santé : 37,7 %
- Enseignants : 16,6 %
- Personnel administratif : 4,7 %
- Employés dans les services : 4,3 %
- Industrie des transports ( chauffeurs d'autobus ) : 3,7 %

Source: CSST

---

## Personnel de la santé, violence au travail, 2013

- 45,4 % de femmes
- Absence moyenne du travail 103,6 jours
- Coûts moyens en indemnités : 7490 \$

Source: CSST

### Vous désirez réagir à ce texte dans nos pages Opinions?

Écrivez-nous une courte lettre de 100 à 250 mots maximum à l'adresse suivante:  
[opinions@quebecormedia.com](mailto:opinions@quebecormedia.com)

19 COMMENTAIRES

24 personnes suivent cette conversation



VOUS DÉSIREZ COMMENTER ?

Vous devez être connecté pour commenter ou réagir sur un commentaire.

SE CONNECTER

SE CRÉER UN  
COMPTE

En commentant sur ce site, vous acceptez nos [conditions d'utilisation](#) et notre [netiquette](#). Les commentaires sont modérés. Pour signaler un problème avec la modération, écrivez à [moderationweb@quebecormedia.com](mailto:moderationweb@quebecormedia.com). Vous pouvez également signaler aux modérateurs des commentaires que vous jugez inappropriés en utilisant l'icône .

Les plus récents | Les plus anciens

Claude Mainville

18 heures plus tôt



Une préposée a été victime de violence verbale de se faire battre après son travail elle a appelé son mari et c'est lui qui s'est présenté à l'urgence. Il a empoigné le gars par le collet et l'a sortit dehors de l'établissement

J'aime Répondre



Tompost

22 heures plus tôt

Je prédis que les urgences seront presque vides ce soir entre 19 et 22 heures! C'est soir de match de série impliquant nos canadiens de Montréal. Plusieurs patients qui se rendent aux urgences pour tout et pour rien, ont des "malaises" timés avec la grille horaire télé! Pas assez malade pour se rendre à l'urgence pendant un match de hockey, mais soudainement malade dès que le match est terminé.

Il en est ainsi depuis toujours! C'était la même chose à l'époque de la diffusion des Filles de Caleb. L'urgence était vide pendant la diffusion de la série, puis se remplissait soudainement dès que l'émission était terminée.

2 J'aime Répondre



mccaro

21 heures plus tôt

**@Tompost**

Pareil durant les fêtes de Noel et Jour De L'An.24-25-31 dec et 1 janv.

Par contre une fois les fêtes terminées go ont va à l'hôpital...

1 J'aime Répondre



L'Ultime Érudit

21 heures plus tôt

@Tompost il y a quand même des BS qui vont aller scatter la télévision dans les salles d'attente des urgences, car ils sont trop cassés pour s'offrir RDS ou autres chaînes spécialisées.

1 J'aime Répondre



Jéran Destrad

21 heures plus tôt

**@Martin Denicourt**

Parlez moi de ça, des gens débrouillards !

Tant qu'à chauffer et éclairer ces endroits publiques, il faut quand même bien que cela profite à quelqu'un ...

J'aime Répondre

**Sylvain Roy**

22 heures plus tôt

J'ai été témoin de plusieurs agressions à certains hôpitaux de Québec dont celui là. À tout les coups il s'agissait de cas de démence d'ânés. Plusieurs membres du personnels me confiaient qu'il considéraient que les urgences étaient devenues des urgences gériatriques et qu'ils avaient à traiter bien plus de cas de démence que des cas urgents. Bien souvent des gens en attente d'une place en CHSLD.

Morsures , injures, lancement d'objets, crachats et menaces ...

Si des mesures sévères et drastiques ne sont pas prises très bientôt , ce sera l'enfer pour eux considérant le vieillissement de la population qui multipliera ce type d'agression.

Et il serait peut être temps que les cas psychiatriques se retrouvent en psychiatrie , pas aux urgences.

2 J'aime Répondre

**Commenteux**

1 jour plus tôt

La plupart des hôpitaux assignent des baveux aux triages de l'urgence pour décourager ceux qui-ci présente, donc ceux qui sont vraiment malades ont un souvent l'impression d'être des moins que rien, ce qui peut rendre n'importe qui très agressif...

3 J'aime Répondre

**Claude Mainville**

18 heures plus tôt

**@Commenteux** et bien des baveux se présentent pour des niaiseries qui veulent se battent aussi qui s'écrient et insultes même les patients qui attendent dans la salle d'urgence pour avoir déjà vue ça

J'aime Répondre

**mccaro**

1 heure plus tôt

**@Claude Mainville @Commenteux**

Belle mentalité ne monde là , imagine faire le tour des hôpitaux et demander au personnel des exemples, les cheveux deviendraient blans assez vite.

Ils en entendent, ils en voient et en subissent personne ne changerait de place avec eux.

**F. Julien**

37 minutes plus tôt

**@Commenteux** Ben oui hein! Si les infirmières se font agresser c'est toujours ben de leur faute... Pis si des femmes se font violer dans le fond d'une ruelle c'est aussi rien que de leur faute... Comme si agresser une personne qui voue sa carrière et sa santé pour aider son prochain était un geste légitime...

Pis en passant, les infirmières qui travaillent à l'urgence ne sont pas sélectionnées parce qu'elles sont baveuses, mais parce qu'elles sont compétentes, rapides et capable d'en prendre. Parce qu'à l'urgence, le personnel en prend plein la gueule quotidiennement.

Subir de très haut niveau de stress et rester la tête froide, être rapide et efficace pour sauver la vie d'une fillette multitraumatisée qui viens d'avoir un grave accident d'auto, la voir se vider de son sang et mourir sous ses yeux, pis 5 minutes après aller trier un patient qui viens à l'urgence pour de l'insomnie... et essayer d'avoir un beau sourire dans la face parce que sinon le patient va te chier dessus sous prétexte que tu as un air bête, ÇA c'est le lot quotidien du personnel de l'urgence !

Passer des heures à soigner un patient qui a une méningite bactérienne fulgurante et super contagieuse, pis rentrer à la maison après son quart de travail en espérant ne pas rapporter cette merde de méningite a ta fillette de 5 ans, ÇA aussi c'est le lot quotidien du personnel de l'urgence.

Faire une prise de sang à un toxicomane sidéen complètement intoxiqué pis le voir t'arracher l'aiguille des mains pour essayer de te piquer avec parce que dans son délire, il croit que tu essayes de le tuer.

Tous ces exemples, je les ai personnellement vécus. Alors désolé si on a pas toujours un beau sourire à la Walmart dans la face au triage, mais dites vous une chose, c'est pas parce qu'on vous accueil pas avec un sourire fendu jusqu'aux oreilles, des ballons et des pompom girls qu'on ne va pas tout faire pour vous soigner quand même au mieux de nos compétences et selon les plus haut standards de la profession, même si vous nous insultez, même si vous nous menacez avec un couteau pour qu'on vous passe plus vite, même si vous nous crachez dessus ou encore parce que vous considérez qu'on a pas assez de joie de vivre dans la face...

**Roger Lepage**

1 jour plus tôt

La photo de Mr. Guay est un peu/pas mal trop grande pour votre texte...



Raymonde Olivier

1 jour plus tôt

Il faudrait augmenter la sécurité dans ces endroits en embauchant des hommes avec une stature importante tout en étant doux . Ces personnes pourraient être formées pour intervenir adéquatement mais fermement.

1 J'aime Répondre



Yawnick Cynic

1 jour plus tôt

@Raymonde Olivier C'est pas tous les gars de 6'5" qui veulent travailler dans ce milieu matriarcale, farci d'hypocrisie et de non-dits...

2 J'aime Répondre



Jéran Destrad

1 jour plus tôt

C'est évident qu'il y a quelque chose qui cloche dans le monde de la santé et des services sociaux ...

3 J'aime Répondre



Extrême Centriste

1 jour plus tôt

**@Jéran Destrad** C'est qu'il y a de plus en plus de capotés et de tout croche.

4 J'aime Répondre



mccaro

1 jour plus tôt

**@Extrême Centriste**

Voilà tu as entièrement raison et de tous les ages.

J'aime Répondre



mccaro

1 jour plus tôt

**@Extrême Centriste**

Lorsque j,ai e dû être mise en observation en attente de monter sur les étages pour y être hospitalisé.

Nous étions 3 civières devant un cube vitré,porte ouverte avec 1 infirmière devant ce cube,il y avait un gars dans la quarantaine bien bâti qui ne cessait de crier et insulter l'infirmière,je me suis dis il va arriver quelque chose ici nous les malades avons demander à être changé de place par la

peur..

Il ne cessait de crier..tu ne me monteras pas en psychiatrie ma tabbb de folle,soudain le gars pogne son plateau avec déjeuner dedans et le lance de toute ses forces,nous sur les civières avons reçu ce qu'il y avait dans le plateau,la peur s'empare de nous,l'infirmière appelle la sécurité 1 gars arrive le gars de plus en plus agité on demande du renfort 1 gardien et 1 autre agent arrive pour calmer ce gars qui ne cessait de crier après eux.

Ils ont demandé à l'infirmière de quitter les lieux que ce serait eux qui s'en occuperait.

Ils en subissent des injures et des coups plus souvent qu'à leur tour,je ne changerais pas de place avec eux et ce peu importe le département tous y passent.

J'aie beaucoup de respect pour eux.

4  J'aime Répondre



Jéran Destrad

21 heures plus tôt

**@Extrême Centriste**

Et de moins en moins de soin pour eux ... C'est important d'inclure cette variable essentielle pour la compréhension de la situation.

2  J'aime Répondre



Jerry Paris

1 jour plus tôt

Çà brasse plus dans les hôpitaux que dans la série Ottawa=Montréal.....

2  J'aime Répondre

## LES PLUS POPULAIRES



## CANADIEN

«C'est le génie de Therrien» - Dale Weise



## FAITS DIVERS

Nouvelles accusations contre les deux ados



## SOCIÉTÉ

Les Québécois parmi les plus heureux au Canada



## POLITIQUE

Un bâillon «Harper» pour hausser les tarifs



## CINÉMA

Une nouvelle bande-annonce pour «Jurassic World»



## SPECTACLES

Metallica au Colisée et au Centre Vidéotron



## EUROPE

Méditerranée: nouveau naufrage en cours



## POLITIQUE

PKP «s'enfonce dans la boue»



## PIERRE COUTURE

1,3 milliard \$ de trop-perçus d'Hydro détournés



## EUROPE

Réseau de passeurs démantelé: 24 arrestations



## JOSEPH FACAL

Désir de rêve



## TANIA LONGPRÉ

Citoyennes



## ENTREPRISES

Le Cirque du Soleil officiellement vendu



## ÉTATS-UNIS

Blessé lors de son arrestation, un Noir meurt



## FAITS DIVERS

Une femme arrêtée de nouveau



## ARGENT

À table avec Normand Provost



## CANADIEN

Bagarre dans les estrades à Ottawa



## TRANSPORTS

Le pont Jacques-Cartier fatigué



## FAITS DIVERS

Une seule «brigade spécialisée» réclamée



## CANADIEN

Dale Weise joue les héros



## GILLES DUCEPPE

Mettre fin aux élections scolaires: pas si simple



## MUSIQUE

Elle a découvert David Thibault



## LISE RAVARY

Bâillonner le web



## FAITS DIVERS

Incendie mortel dans une résidence



## EUROPE

Le procès du parti néonazi Aube dorée suspendu



## POLITIQUE

Les jeunes de la vague orange ont pris du galon



## LE BORDEL INFORMATIQUE

16 ans de dur labeur à la poubelle



## VIDÉO VIRALE

Un cycliste sur l'autoroute frappé par un camion



## TÉLÉVISION

10 faits surprenants de Pauline Marois



Suivez-nous



GESTIONNAIRE  
D'ABONNEMENTS

CONTACTEZ-NOUS

PROFIL DES LECTEURS



PLAN DU SITE

© 2015 TOUS DROITS RÉSERVÉS. LE JOURNAL DE MONTRÉAL EST MEMBRE DES JOURNAUX URBAINS DE CANOË SUN MEDIA.