



BANALISATION

DES **MICRO-AGRESSIONS**

RÉAGISSONS!

Il faut changer nos perceptions quant aux impacts des **micro-agressions** et de la **violence au travail**.

Si vous travaillez en centre jeunesse, en CRDI ou en CHSLD¹, vous êtes plus à risque de subir des micro-agressions. Ces dernières ne sont pas des accidents de travail requérant une absence du travail mais des incidents² ayant des répercussions physiques et psychologiques réelles, parfois handicapantes. Elles doivent être déclarées et analysées pour nous permettre d'identifier les risques³ et de trouver les solutions appropriées pour éviter l'apparition de lésions professionnelles.

¹ CRDI : centre de réadaptation en déficience intellectuelle; CHSLD : centre d'hébergement de soins de longue durée.

² Bélanger, Louise, conseillère ASSTSAS, *Enquête et analyse d'un événement accidentel*, présentation powerpoint, octobre 2019, page 5 : *Un incident est défini comme étant un événement non désiré qui, dans des circonstances légèrement différentes, aurait pu entraîner une blessure, causer des pertes matérielles ou des pertes de production.*

³ Bélanger, Louise, conseillère ASSTSAS, *Enquête et analyse d'un événement accidentel*, présentation powerpoint, octobre 2019, page 5 : *Un risque du travail, c'est tout ce qui peut entraîner un événement accidentel;*
- *probabilité que survienne l'accident;*
- *gravité des conséquences de l'accident.*

LES MICRO-AGRESSIONS PEUVENT ÊTRE :

VERBALES

menace,
intimidation

insulte
verbale

insulte
gestuelle

menace
de mort

menace
armée

OU PHYSIQUES

crachat

pincement

contact physique,
rétention

griffe,
lacération

morsure

gifle

coup de poing

coup de pied

coup avec
un objet

atteinte à
la pudeur

projection
d'objet

poussée,
bousculade

NOS PERCEPTIONS DES MICRO-AGRESSIONS PROVENANT DES USAGER·ÈRE·S VIOLENT·E·S : DES MYTHES À ABATTRE

Trop souvent banalisées par les employeurs, et parfois même par les personnes salariées, les micro-agressions nécessitent qu'on évalue leur impact sur la santé : épuisement professionnel, fatigue, etc. Elles finissent aussi par avoir un impact sur la qualité de vie au travail : fatigue de compassion, perte d'empathie, baisse de productivité, présentéisme, détérioration du climat de travail, etc.

Certain-e-s travailleur-euse-s diront que la violence fait partie des tâches et que demander de l'aide est un signe de faiblesse ou de vulnérabilité personnelle. C'est faux. Les micro-agressions et la violence ne sont dans la description de tâches d'aucun titre d'emploi de l'APTS.



LES DIFFÉRENTS IMPACTS DES MICRO-AGRESSIONS SUR LA SANTÉ

Bon nombre de personnes salariées du réseau de la santé et des services sociaux se trouvent dans des situations où leurs interventions les exposent aux réactions de frustration, au trop-plein d'anxiété ou à l'exaspération des usager·ère·s qu'elles desservent. De par l'usure psychologique et physique qu'elles occasionnent à moyen et long terme, ces manifestations peuvent menacer la santé et la sécurité des travailleur·euse·s.

LA FRÉQUENCE ET L'INTENSITÉ DES MICRO-AGRESSIONS ONT UN IMPACT SUR LA SANTÉ DE L'EMPLOYÉ-E

SUR LE PLAN PHYSIQUE

fatigue et insomnie

trouble digestif

nausée

mal de tête

lombalgie, cervicalgie

hypertension

SUR LE PLAN PSYCHOLOGIQUE

susceptibilité, irritabilité et cynisme

diminution de l'estime de soi

perte d'envie de rire

perte d'envie de communiquer, isolement

méfiance à l'égard des collègues

plus de rigidité

alcoolisme ou toxicomanie

S'ils ne font pas l'objet d'une prise en charge, ces signes et ces symptômes peuvent mener à des problèmes de santé physique ou psychologique plus importants.

LES MICRO-AGRESSIONS ET LEUR IMPACT SUR LA SANTÉ ONT DES CONSÉQUENCES POUR L'EMPLOYEUR

absentéisme

présentéisme

climat de travail malsain

baisse de productivité

augmentation de la charge
de travail pour les collègues

**VOICI DES EXEMPLES
DE SITUATIONS VÉCUES
PAR DES MEMBRES DE
L'APTS*.
POUR PLUSIEURS
PERSONNES SALARIÉES CES
INCIDENTS SURVIENNENT
QUOTIDIENNEMENT.**

- Anick travaille comme technologue en électrophysiologie médicale et a une journée de travail particulièrement exigeante. Un patient décide qu'il est tanné d'attendre et agrippe le bras d'Anick en l'insultant. Sa santé physique et psychologique est en jeu.
- Josiane travaille comme éducatrice spécialisée dans une résidence à assistance continue (RAC). Elle débute sa journée et

* Prénoms fictifs

observe qu'un des usagers est très agité et doit s'en occuper. À l'heure du dîner, l'usager tente d'agripper ses lunettes d'un air menaçant et décide de la charger à la fin de son quart de travail. Son moral est au plus bas et elle est épuisée.

- Joelle travaille comme travailleuse sociale dans une unité psychiatrique d'un centre hospitalier. Tout au long de sa journée de travail, une usagère insulte, suit et crie à Joelle que cette dernière est une incompetente car elle ne l'aide pas. En fin de journée, Joelle se sent vidée.
- Alexandre travaille dans une RAC. Alors qu'il tente d'encourager un usager à poursuivre la tâche de ranger sa chambre, un autre se présente dans la chambre avec une chaise qu'il lance sur l'intervenant. La chaise passe à deux doigts de le blesser à la tête. Le cœur d'Alexandre a beau avoir fait 100 tours, cet incident n'a pas nécessité un arrêt de travail. Alexandre se demande combien de temps il pourra encore endurer ces agressions qui se répètent jour après jour.

- Emilia travaille dans un CHSLD. Physiothérapeute, elle doit encourager une usagère à se mobiliser et à marcher à la suite d'une intervention chirurgicale. En plus de ses problèmes physiques, l'usagère a une démence qui modifie son caractère. Emilia doit donc subir les commentaires et les insolences de l'usagère, qui ne veut pas se mobiliser pour la marche. « Peux-tu me foutre la paix? T'es donc ben vache de me faire mal ». Emilia constate à quel point ces insultes finissent par l'affecter avec le temps. Elle se frustre de ne pas pouvoir intervenir comme elle le souhaiterait auprès de cette usagère.

- Catherine est travailleuse sociale en santé mentale jeunesse. Lors d'une intervention auprès d'un jeune garçon, les parents ne cessent de résister aux commentaires et aux suggestions que Catherine fait pour améliorer la relation entre l'enfant et les parents. En pleine séance de travail, le père menace l'intervenante parce qu'il pense qu'elle veut lui retirer la garde de son enfant. Il la fusille du regard et Catherine se sent menacée.

Auriez-vous déclaré l'incident à leur place?

DANS QUELLES CIRCONSTANCES DOIT-ON FAIRE UNE DÉCLARATION?

Alors que plusieurs travailleur-euse-s considèrent que la violence fait partie de leur travail au point de la banaliser, il faut souligner que toute forme de violence, incluant les micro-agressions, doit être déclarée à l'employeur. En effet, s'il n'y a pas de déclaration d'incident ni le comité paritaire en SST, ni le gestionnaire, ni l'employeur ne pourront agir sur l'origine du problème. C'est là un premier geste à poser pour éliminer à la source les causes des micro-agressions au travail.

La Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) encourage d'ailleurs fortement les travailleur-euse-s à « participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail⁴ ». En effet, une réévaluation de l'organisation du travail et l'analyse des causes des micro-agressions peuvent, entre autres, permettre d'enrayer les problèmes de violence au travail.

Tout événement indésirable qui a nui ou qui aurait pu nuire à la santé ou à la sécurité dans l'exercice de notre travail et tout incident violent dont on peut être victime ou témoin, même s'ils n'entraînent pas d'absence au travail, doivent être déclarés au moyen d'un formulaire approprié.



COMMENT DÉCLARER?

La déclaration se fait par le biais d'un formulaire. Si l'employeur n'en met pas à la disposition des personnes salariées, nous vous proposons le modèle suivant, basé sur un outil de l'ASSTSAS :

⁴ LSST, L.R.O., c. S 2.1, art. 49.5

FORMULAIRE DE DÉCLARATION DE SITUATION DANGEREUSE (MICRO-AGRESSION)

IDENTIFICATION DE L'EMPLOYÉ-E

Nom :

Prénom :

Sexe : H F

N° d'employé-e :

Titre d'emploi :

Service :

Quart de travail : J S N Statut : TC TP TPO

Depuis combien de temps occupez-vous ce poste ? (année/mois)

INFORMATION SUR L'ÉVÉNEMENT ACCIDENTEL

Date de l'événement :

Heure de l'événement :

Installation :

Lieu précis de l'événement :

Date de la déclaration :

Heure de la déclaration :

Personne avisée :

Titre de la personne :

Nom et prénom du ou des témoin(s) :

DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT ACCIDENTEL PAR L'EMPLOYÉ-E

VEUILLEZ DÉCRIRE LA SITUATION (MICRO-AGRESSION) :

DOMMAGE(S) MATÉRIEL(S) (PRÉCISEZ) :

TYPED'AGRESSION

VERBALE

- menace/intimidation
- insulte verbale
- insulte gestuelle
- menace de mort
- menace armée
- autre :

PHYSIQUE

- crachat
- pincement
- empoignade/tirage
- griffe/lacération
- gifle
- morsure
- coup de poing
- coup de pied
- coup avec objet
- projection d'objet
- poussée/bousculade
- atteinte à la pudeur

AUTRE

- vandalisme
- vol de biens
- autre :

MESURES CORRECTIVES

SUGGESTIONS DE MESURE CORRECTIVE :

SIGNATURES

Travailleur-euse

Date

Représentant-e de l'employeur

Date



*Alliance du personnel
professionnel et technique
de la santé et des services sociaux*

www.apsq.com • info@apsq.com