Fiche éthique

Incivilité et racisme chez les usagers et leurs proches

Dans le cadre de votre travail, il est possible d'être exposé à des enjeux d'incivilité ou de racisme de la part d'un usager ou d'un proche. Ces situations nous positionnent dans une posture délicate où plusieurs éléments sont à considérer : les lois et règlements, la nature des gestes, les contraintes de l'établissement, etc. Ce qui rend chaque situation singulière.

Repères normatifs

> **Qu'est-ce que l'incivilité* ?**
> *Il s'agit d'un comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. En d'autres mots, il s'agit d'un manquement aux règles élémentaires de vie en société, créant un inconfort important dans le milieu de travail et a un impact négatif sur le moral des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation et le climat de travail.*
> * Selon la ***Politique en matière de promotion de la civilité et prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de la violence en milieu de travail***

Plusieurs dispositions légales peuvent sembler contradictoires concernant les obligations de l'établissement à l'égard des usagers et de ses employés :

D'un côté, certaines dispositions protègent le travailleur.

- ***L'article 81 de la Loi sur les normes du travail*** énonce que l'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique provenant de toute personne et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.
- De plus, ***l'article 51 de Loi sur la santé et sécurité au travail*** indique que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. ***L'article 6 de la Loi sur les services de santé et services sociaux*** statue que rien dans la présente loi ne limite la liberté du professionnel d'accepter ou de refuser de traiter une personne.
- Par ailleurs, ***La Charte des droits et libertés*** soutien que toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge.

De l'autre côté, le système de santé a des obligations envers les usagers.

- L'article 3 de la Loi sur les services de santé et services sociaux précise que l'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.
- Aussi, l'usager a le droit de choisir le professionnel pour lequel il désire recevoir des services de santé ou services sociaux selon l'article 6 de la même loi.

> *L'incivilité vécue peut provoquer des impacts au niveau du climat de travail. D'un côté, le personnel peut ressentir de la détresse allant jusqu'à l'épuisement professionnel. De l'autre côté, cela peut créer de la stigmatisation envers l'usager. En effet, dans certains contextes, les employés ne veulent plus offrir des soins à des usagers.* ***Ainsi, l'incivilité et le racisme confrontent les valeurs personnelles et professionnelles. Elles mettent en tension nos rôles, nos responsabilités envers l'usager et nos biais personnels.***

Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de la violence en milieu de travail

Santé Québec Montérégie-Ouest s'engage à :

- **Promouvoir** la civilité, le respect et la résolution des situations conflictuelles dans les relations entretenues sur ses lieux, et ce, en conformité avec les valeurs organisationnelles.
- Ne faire preuve **d'aucune tolérance** à l'égard des comportements d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail.
- Prendre les moyens appropriés afin d'assurer un environnement de travail sain et civilisé, exempt de harcèlement et de violence sous quelque forme que ce soit.

La Politique inclut la définition de harcèlement discriminatoire, c'est-à-dire faire du harcèlement basé sur l'un des motifs énoncés dans la Charte québécoise des droits et libertés de la personne incluant la race.

Quelques exemples d'incivilité pouvant susciter des enjeux éthiques

Ces situations peuvent relever des tensions entre les valeurs de dignité, de respect, de droits aux services de qualité, d'accessibilité aux soins et services et de diversité et d'inclusion.

→ Usager ou proche qui dénigre les compétences et le travail des professionnels;

→ Tension entre un usager et ses proches dans le cadre de visites à domicile qui mènent à des propos désobligeants;

→ Insatisfactions récurrentes et escalades des propos en contexte d'hébergement;

→ Clivage des usagers ou proches envers les professionnels;

→ Propos vexatoires sur l'apparence physique d'un membre du personnel ; propos discriminatoires ou racistes à l'égard de membres de personnel en raison de son origine ethnique, culturelle ou religieuse;

> ***Qu'est-ce que le racisme ?***
>
> *Il s'agit de toute action individuelle ou pratique institutionnelle qui traite les gens différemment en raison de leur couleur ou de leur appartenance ethnique. Cette distinction est souvent utilisée pour justifier la discrimination (ministère de la Défense nationale, 2023).*
>
> *De plus, il s'agit d'attitudes qui conduisent à des jugements qui déprécient des individus en raison de leur appartenance, réelle ou supposée, à tel ou tel groupe ethnoracial ou religieux par exemple (Université de Montréal, 2024).*

Ainsi, lorsque certains usagers ne souhaitent pas obtenir des services de santé ou services sociaux de la part d'un membre du personnel en raison de son origine ethnique, culturelle ou religieuse, ces situations suscitent des questions sur **le caractère raisonnable des demandes d'accommodement possibles**.

En quoi consiste une demande d'accommodement * ?
Il s'agit d'un moyen d'établir l'équilibre pour prévenir ou mettre fin à une situation de discrimination. Un usager peut réaliser une demande d'accommodement à cause d'une caractéristique personnelle comme une situation de handicap, de religion, d'identité, de genre, etc.
* Selon la *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*

Toutefois, un accommodement peut être refusé par un prestataire s'il occasionne des **contraintes excessives**, c'est-à-dire :

- Créer une dépense trop difficile à absorber pour l'organisation.
- Perturbe de façon excessive le bon fonctionnement de l'organisation.
- Nuis gravement à la sécurité ou aux droits d'une autre personne ou même de la tienne.

Voici quelques questions à se poser :

→ Quel est le motif derrière la demande ?
→ Est-ce que l'accommodement demandé peut porter atteinte à la dignité d'un membre de l'équipe ?
→ Est-ce qu'elle pourrait avoir l'effet d'aller à l'encontre de la politique « tolérance zéro » face aux gestes de violence et de harcèlement psychologique ?
→ Est-ce que l'accommodement demandé peut être réalisable avec les ressources à notre disposition ?
→ Quel sera l'impact d'un refus d'accommodement pour l'usager ? Est-il possible de préserver le lien thérapeutique ?

L'insatisfaction ainsi qu'un besoin non répondu de la part de l'usager ou de son proche peuvent être un motif à l'usage d'incivilité. L'état émotionnel influence la probabilité que l'usager ou son proche se comporte de manière incivile. En effet, la colère et la tristesse sont plus fortement associées à des incidences d'incivilité (Townsley, Li-Wang & Katta, 2023). Les usagers qui refusent des soins en raison de l'origine ethnique, culturelle ou religieuse de l'employé invoquant des inquiétudes sur la qualification et l'expertise se basent sur des préjugés (Ndengeyingoma, Ferrada-Videla, 2021).

Parfois, l'usager et son proche ont une incompréhension vis-à-vis les soins offerts et le fonctionnement de l'unité ou du programme ainsi que de l'organisation du travail. De cette manière, il est possible d'offrir de l'information et en témoignant du respect dans la prestation de soins.

Par ailleurs, il importe de ne pas banaliser les propos ou demandes discriminatoires tenus par les usagers ou leurs proches. Par conséquent, il importe de faire preuve de prudence dans l'acceptation d'accommodements à l'égard de la clientèle et d'aborder la mise en place de ceux-ci avec les membres de votre équipe afin d'éviter qu'ils puissent être interprétés comme une forme de tolérance face au racisme.

Au-delà des accommodements possibles, rappelons l'importance de prendre acte de ses propos auprès des personnes concernées en énonçant la posture de non-tolérance de l'établissement à l'égard d'incivilité.

Plusieurs questions ressortent parmi les délibérations éthiques passées :

Est-il possible de mettre fin à un épisode de soins ou de services d'un usager en raison d'un comportement inapproprié de la part d'un usager envers le personnel ?

Les procédures recensées auprès des gestionnaires sont plutôt dans une optique d'atténuer les comportements d'incivilité tout en préservant une alliance thérapeutique. Une approche graduée dans les interventions est souvent mise de l'avant par les gestionnaires. Ainsi, lorsqu'un employé est en présence d'une situation d'incivilité, il est encouragé que celui-ci puisse aborder la situation avec l'usager ou le proche dans un premier temps. L'employé peut alors rencontrer l'usager afin de clarifier la situation, c'est-à-dire d'explorer le motif derrière l'incivilité (insatisfaction, incompréhension, etc.) en faisant preuve, si possible, d'ouverture, de non-jugement et d'écoute. En cas d'incertitude, il est recommandé à l'employé d'interpeller son superviseur clinique afin d'obtenir des conseils d'intervention.

Si l'incivilité persiste malgré l'intervention de l'employé, le superviseur clinique ou le gestionnaire peut alors rencontrer l'usager pour lui rappeler la politique sur la civilité ainsi que le code éthique. Il est aussi possible de revoir le plan d'intervention auprès de la personne concernée pour recadrer la situation.



En cas de non-résolution et d'un maintien de comportement d'incivilité, il est recommandé de documenter la situation avec le formulaire *Déclaration d'un évènement accidentel / Situation à risque*. Aussi, le gestionnaire peut émettre des avis verbaux et écrits, appuyé d'une lettre précisant les attentes de l'établissement à l'égard des usagers et leurs proches sur le plan de leurs comportements, de leurs attitudes envers le personnel et l'obligation de suivre le Code d'éthique.

En dernier recours, les services juridiques peuvent offrir un accompagnement sur le plan légal (ex. lettre d'attente, mise en demeure, etc.)

Quelles sont les politiques qui peuvent m'aider dans ma réflexion sur les actions que je peux prendre à l'égard de l'usager, ses proches et des membres de mon équipe ?

Plusieurs formulaires et documents sur l'intranet peuvent vous guider dans vos réflexions.

1) Consentement aux soins et aux services (POL-10251)
2) *Pour le personnel - Déclaration d'un évènement accidentel / Situation à risque (ADM-DRHDO-10025)*
3) *Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de la violence en milieu de travail (POL-10013)*

Plusieurs services s'offrent à vous…
Service de prévention, promotion et mieux-être au travail

L'équipe PPMET, dans le mandat en matière de prévention de la violence, assurent un audit sur la réalisation des enquêtes de déclaration de situation à risque ou d'accident pour déterminer les causes, les facteurs contribuant et émettre des recommandations, des directives ou rechercher des moyens de prévention ou de protection pour les travailleurs.
Le service accompagne les gestionnaires et les milieux de travail dans l'identification des risques à la santé et à la sécurité pouvant avoir des conséquences physiques ou psychologiques au travail.

Il est possible de les contacter à l'adresse suivante : ssmet.prevention.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca - 450 699-7901 poste 4827

Obtenir du soutien du Comité d'éthique clinique et organisationnelle de Santé Québec Montérégie-Ouest.

À Santé Québec Montérégie-Ouest, le comité d'éthique clinique et organisationnelle – le CÉCO – a le mandat de soutenir les gestionnaires, les employés, les médecins et résidents, ainsi que les usagers et leurs proches dans la prise de décisions lorsqu'il est difficile ou impossible de satisfaire toutes les personnes impliquées en raison d'un dilemme ou conflit de valeurs.

Si un doute persiste en présence d'un enjeu éthique, communiquez avec nous :

Formulaire de demande de consultation

Intranet : Nos directions | Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique | Le comité d'éthique clinique et organisationnelle de Santé Québec Montérégie-Ouest
Courriel : ethique.clinique.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

Pour aller plus loin…
Voici des outils intéressants pour atténuer les comportements d'incivilité

1) L'équipe PPMET a mis sur place un outil d'aide à la décision lors d'une situation d'agression verbale qui vise à outiller les travailleurs. L'outil relève, entre autres, l'importance d'adopter une approche pacifiant qui consiste, entre autres, à assurer une attitude accueillante ainsi que d'adopter une conduite sécuritaire.

2) La technique PRENDRE A.C.T.I.O.N. est une technique pour les situations de micro-agressions. Cet outil est proposé comme l'une des nombreuses stratégies de réponse possible pour aider à se sentir mieux équipé pour réagir efficacement en cas de micro-agression.
   - **A :** Adresser la situation. Vous pouvez demander à l'auteur de la micro-agression de clarifier son propos.
   - **C :** Curiosité quant à son explication. Tenter de comprendre la personne, d'écouter de manière attentive.
   - **T :** Témoigner à des personnes de confiance ce que vous avez vécu.
   - **I :** L'impact de la micro-agression, vous pouvez la partager à l'auteur. Nommer pourquoi la situation est problématique.

- **O :** Objectif d'accepter et d'assumer les émotions et les sentiments survenant à la suite d'une micro-agression.
- **N :** Naviguer vos options. En parler à votre syndicat, un-e collègue, se sentir satisfait d'en discuter avec l'auteur-ice, etc. Exemple : Échanger avec un groupe de collègues sur les remarques sexistes que vous recevez dans votre milieu de travail.

3) L'outil C.O.N.F.L.I.C.T est utilisé pour la gestion de conflit en contexte de soins spécialisés (Suppléance rénale). Cette technique met l'accent sur l'importance de rester calme et objectif.
   - Créer un environnement calme
   - S'ouvrir à la compréhension des autres
   - Non-jugement, adopter une approche sans jugement
   - Se concentrer sur le problème
   - Chercher des solutions
   - Mettre en œuvre les solutions
   - Continuer à communiquer
   - Jeter un nouveau regard

Finalement, un guide est proposé pour les gestionnaires afin d'avoir des discussions avec leur équipe sur les enjeux raciaux : le guide pour avoir des conversations courageuses sur le racisme et la discrimination.

Références

Bureau du respect de la personne. (2024) *Qu'est-ce que le racisme?* Université de Montréal. https://respect.umontreal.ca/discrimination-et-racisme/quest-ce-que-le-racisme/

Charte des droits et libertés. L.R.C. (1975), ch. C-12, art. 10

Commission des droits de la Personne et des droits de la jeunesse. (2024). *L'accommodement raisonnable.* https://www.cdpdj.qc.ca/fr/vos-droits/qu-est-ce-que/laccommodement-raisonnable

Janosevic, D., Wang, A. X., & Wish, J. B. (2019). Difficult patient behavior in dialysis facilities. *Blood purification, 47*(1-3), 254-258. https://karger.com/bpu/article-pdf/47/1-3/254/2293500/000494592.pdf

Les microagressions en milieu de travail. (2024) *Comment agir lorsqu'on identifie des microagressions ?* https://www.microagressions.ca/ressources-et-outils/comment-agir-lorsquon-identifie-des-microagressions/

Loi sur les services de santé et les services sociaux. RLRQ c. S-4.2 https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/S-4.2?&cible=

Loi sur la santé et la sécurité du travail. RLRQ c. S-2.1. https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/s-2.1

Loi sur les normes du travail. RLRQ c. n-1.1 https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/n-1.1

Ministère de la Défense nationale. (2023). *Guide pour avoir des conversations courageuses sur le racisme et la discrimination.* (Publication no D2-465-2-2023-fra-PDF https://www.canada.ca/content/dam/dnd-mdn/documents/services/anti-racism-resources/guide-pour-avoir-conversations-courageous.pdf

Ministère de la Défense nationale. (2023). Lexique de la lutte contre le racisme. *Mise en Œuvre de la lutte contre le racisme*. https://www.canada.ca/fr/ministere-defense-nationale/services/racisme-systemique-discrimination/outils-lutte-contre-racisme/lexique-lutte-contre-racisme.html

Ndengeyingoma, A. et Ferrada-Videla, M. (2021*) Les discriminations envers les infirmières racialisées : enjeux et pistes de solution : Avis présenté aux États généraux de l'OIIQ sous le thème de « Formation infirmière : pour relever les défis du 21e siècle ».* Université du Québec en Outaouais. https://www.oiiq.org/documents/20147/10884406/66.pdf/069b98b3-f03a-2ce3-1ca6-1f10a1295b43

Souza, T. (2018). Responding to microaggressions in the classroom: taking ACTION. *Faculty Focus.* https://www.facultyfocus.com/articles/effective-classroom-management/responding-to-microaggressions-in-the-classroom/

Townsley, A., Li-Wang, J., & Katta, R. (2023). When patient rudeness impacts care: a review of incivility in healthcare. *Cureus*, *15*(6). https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10350303/