

## Inscription

# La prévention des mauvais traitements infligés aux clients

### Introduction

L'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario réglemente les infirmières et gouverne la profession infirmière dans l'intérêt du public. À cette fin, il s'efforce de prévenir les mauvais traitements infligés aux clients.

*La relation thérapeutique*, une des normes d'exercice de l'Ordre que toutes les infirmières en Ontario sont tenues de respecter, précise les comportements acceptables et les comportements inacceptables dans toute interaction entre l'infirmière et ses clients. Savoir reconnaître les mauvais traitements constitue la première étape de la prévention.

### Qu'entend-on par mauvais traitements infligés aux clients?

Maltraiter un client, c'est abuser du pouvoir, de la confiance, du respect ou de l'intimité inhérents à la relation thérapeutique. Les mauvais traitements peuvent prendre diverses formes :

- la négligence (p. ex. : manquer de fournir les choses nécessaires à la vie);
- la violence physique (p. ex. : frapper un client ou lui causer de l'inconfort);
- la violence verbale/affective (p. ex. : crier après un client ou l'injurier);
- l'exploitation financière (p. ex. : solliciter des cadeaux à un client); ou
- la violence sexuelle (p. ex. : toucher un client de manière inappropriée).

Qu'ils soient subtils ou évidents, les mauvais traitements empoisonnent, parfois irréversiblement, la relation entre l'infirmière et le client et vont à l'encontre du but des services infirmiers : répondre aux besoins thérapeutiques du client. Ils minent, en outre, la confiance du public envers la profession.

Les mauvais traitements infligés aux clients constituent une faute professionnelle que l'Ordre aborde par divers moyens. Il mène une enquête sur les plaintes et les rapports qui lui sont soumis à ce sujet. Cette enquête donne parfois lieu à une audience

disciplinaire. L'Ordre privilégie la réadaptation dans la mesure du possible pour aider l'infirmière à réfléchir aux événements qui se sont produits afin qu'elle comprenne l'application des normes d'exercice à des incidents analogues en vue d'améliorer sa prestation de soins à l'avenir.

### Prévenir ou mettre fin aux mauvais traitements

L'Ordre a mis au point plusieurs initiatives pour prévenir ou mettre fin aux mauvais traitements. L'infirmière peut consulter, sur le site Web de l'Ordre, des ressources variées concernant l'application des normes d'exercice, notamment les documents qui s'appliquent à sa situation. L'Ordre propose aussi un programme complet d'éducation, *Un, c'est un de trop*, qui aide l'infirmière à comprendre les mauvais traitements et à élaborer des stratégies de prévention. On y traite des signes avant-coureurs de violence et de l'obligation qu'a l'infirmière de dénoncer tout mauvais traitement infligé par d'autres personnes.

La trousse *Un, c'est un de trop* renferme trois éléments : une vidéo/un DVD, un guide d'animation et un cahier d'exercices pour l'infirmière. La vidéo présente un docudrame, dans lequel des infirmières et des clients, ainsi que des acteurs, mettent scène, parfois de manière très bouleversante, des cas véridiques de mauvais traitements. Des infirmières partagent aussi leurs expériences et leurs pratiques exemplaires.

Le programme a pour thème *Dénoncer la violence, c'est y mettre fin*, car les recherches ont révélé que, lorsqu'une infirmière intervient en cas de mauvais traitements infligés à un client, la violence cesse. Le but visé consiste à responsabiliser l'infirmière envers la protection de ses clients et de ses collègues, ainsi que sa protection personnelle.

### Renseignements

Pour en savoir plus sur le programme de prévention des mauvais traitements de l'Ordre ou d'autres ressources d'apprentissage, ou pour acheter un



FACT SHEET  
FICHE D'INFORMATION

exemplaire de la trousse Un, c'est un de trop, s'adresser  
à l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario :

Courriel : [cno@cnomail.org](mailto:cno@cnomail.org)

Tél. : 416-928-0900

Sans frais en Ontario : 1-800-387-5526

Télec. : 416-928-6507

Site Web : [www.cno.org](http://www.cno.org)