

Quand l’humain s’efface : Le vécu des infirmières dans le réseau public de santé du Québec



Laurie Cimon^{1,2}, Myriam Gauthier^{1,2}, Dominique Viens¹, Marianne Beaulieu^{1,2,3}

¹ Université Laval (Canada, Québec), ² Centre de recherche en santé durable VITAM,

³ Centre de recherche du CISSS de Chaudière-Appalaches



1

Introduction

Les infirmières sont des piliers des systèmes de santé dans le monde. Or, plusieurs déclarent « **se sentir comme un numéro** » au travail, ce qui s'apparente à de la **déshumanisation organisationnelle (DO)**.

- En santé, les études sur la DO se limitent souvent à l'expérience patients.
- L'expérience des infirmières reste encore méconnue.

2

Objectif

Décrire les expériences de **DO** rapportées par des **infirmières qui ont démissionné** d'un établissement du **réseau public de santé** et services sociaux québécois.

3

Cadre de référence

DÉSHUMANISATION :
Négation des caractéristiques qui constituent l'humanité d'une personne

Haslam (2006) et Bastian & Haslam (2011)

2 FORMES DE DÉSHUMANISATION

- **Animaliste**: **négation des attributs de l'unicité humaine**
 - Les personnes sont associées à des animaux et perçues comme ayant des personnalités enfantines, immatures, grossières ou irrationnelles.
 - Perception par la cible d'être abaissé et de perdre son statut.
- **Mécaniste**: **négation des attributs de la nature humaine**
 - Les personnes sont associées à des objets/machines et considérées comme froides, rigides, inertes et dépourvues d'émotions.
 - Sentiment par la cible d'un manque d'empathie, d'indifférence plutôt que du dégoût et sentiment de distance psychologique.
 - Perception que son existence est sans importance et que son identité est niée.

4

Méthode

Devis qualitatif descriptif (Sandelowski, 2000; 2010)

- Approche pragmatique (Morgan, 2014)

Participants et collecte de données

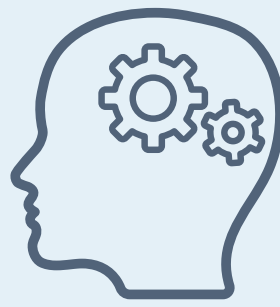
- 34 infirmiers(ères) ayant quitté leur emploi dans le réseau public
- 4 établissements de santé, au Québec (Canada) régions rurales et urbaines
 - Centre hospitalier universitaire (CHU)
 - Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS)
 - Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS)
- Entretiens semi-dirigés (60 à 120 minutes) via Zoom
- Période: octobre 2022 à octobre 2023

Analyse qualitative de données

- Transcription intégrale des verbatim
- Analyse thématique mixtes en 2 cycles (Creswell & Poth, 2018)
 - Déductif (cahier de codage inspiré du cadre de référence)
 - Inductif

5

Résultats



DÉSHUMANISATION ANIMALISTE – NÉGATION DE L'UNICITÉ HUMAINE (28 INFIRMIÈRES)

Mettre en « cage dorée »

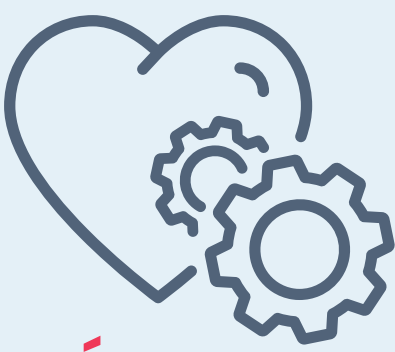
- Limiter le contrôle professionnel
- Limiter l'autonomie professionnelle
- Sentiment de surveillance accrue

« J'ai mon droit de prescrire plusieurs médicaments, mais je n'ai pas le droit de le faire dans le centre hospitalier où je travaille »
– Infirmière d'un CHU

Traiter de manière irrespectueuse

- Langage grossier

« Ça entame le moral parfois, quand on se fait envoyer paître plusieurs fois. »
– Infirmière d'un CHU



DÉSHUMANISATION MÉCANISTE – NÉGATION DE LA NATURE HUMAINE (34 INFIRMIÈRES)

Instrumentaliser

- Culture de performance
- Négation de l'expertise
- Polyvalence exigée

« C'est deux mondes complètement différents et puis ce sont des gestionnaires, ils gèrent une entreprise et, nous, on ne gère pas d'entreprise et c'est deux mondes différents ».
– Infirmière d'un CHU

Invisibiliser

- Indifférence
- Distanciation hiérarchique
- Absence de soutien clinique et administratif

« On était comme souvent oubliées [...] parce qu'ils ne savaient pas qu'on existait [...] ».
– Infirmière d'un CIUSSS

Traiter de manière impersonnelle

- Manque d'empathie
- Manque de sensibilité émotionnelle

« L'organisation, elle est grosse et c'est compliqué. On s'y perd. C'est impersonnel ».
– Infirmière d'un CIUSSS

6

Conclusion

- La **déshumanisation animaliste** implique la perception, chez les infirmières, de traitements irrespectueux qui abaissent le statut des infirmières notamment en limitant leur autonomie professionnelle par un **contrôle excessif** et une **surveillance accrue**.
- La **déshumanisation mécaniste** de l'instrumentalisation, de l'invisibilisation et un traitement impersonnel favorisés par une **culture de performance**, la **distanciation émotionnelle**, la **rigidité**, une **absence de soutien** concret ainsi qu'un **manque d'empathie et de sensibilité émotionnelle**, tant de la part de la gestion de proximité que de l'organisation.
- La **reconnaissance** des mécanismes de déshumanisation organisationnelle est une première **étape importante** dans l'amélioration des environnements de pratique en vue de contribuer à la satisfaction des infirmières et d'encourager la rétention de manière durable.

Remerciements

