

**POLITIQUE FAVORISANT UN CLIMAT DE TRAVAIL SAIN  
ET LIBRE DE TOUTE FORME DE VIOLENCE ENVERS LE PERSONNEL SUR LES LIEUX DE TRAVAIL**

ÉMETTEUR :	Direction de l'évaluation et de l'assurance qualité		
APPROUVÉ PAR :	Conseil d'administration		
DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :	25 mai 2011	DATE DE RÉVISION PRÉVUE :	2013
DATE DE RÉVISION :			
CODE DE CLASSIFICATION :	ADM-314		
ORIGINAL SIGNÉ PAR :	Diane Gingras, présidente du conseil d'administration		
<b>CETTE POLITIQUE REMPLACE LA POLITIQUE AG-18 - MESURES PRÉVENTIVES FACE À LA CLIENTÈLE AVEC UN POTENTIEL DE VIOLENCE</b>			
Cette politique est en lien avec les documents suivants :			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Code d'éthique (<b>à venir</b>)</li><li>• Politique DRHI-01 - Promotion de la coopération au travail et prise en charge de toute forme de harcèlement»</li><li>• Politique DRHI-02 - Politique sur la santé, la sécurité et le bien-être</li><li>• Procédure sur l'application de la Politique de promotion d'un milieu de travail sain et libre de toute forme de violence sur les lieux de travail (<b>à venir</b>)</li></ul>			

## TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction.
2. Cadre juridique.
3. Objectifs.
4. Engagement.
5. Champ d'application.
6. Définitions.
7. Principes.
8. Rôles et responsabilités.
9. Conditions générales d'application.
10. Évaluation et mise à jour.

## 1. INTRODUCTION

La *Politique favorisant un climat de travail sain et libre de toute forme de violence sur les lieux de travail* s'inscrit dans le cadre des orientations émises par la politique *Promotion de la coopération au travail et prise en charge de toute forme de harcèlement* (DRHI-01). Elle vise à encadrer la mise en place de mesures préventives et dissuasives pour contrer toute forme de violence et à prendre les moyens nécessaires pour réprimer ces conduites. À cette fin, des procédures précisant les modalités d'intervention sont mises en œuvre selon la catégorie de

clientèle. En effet, il faut distinguer les actes violents posés par la clientèle de façon non intentionnelle des actes violents posés de façon intentionnelle.

Nonobstant les actes violents posés de façon non intentionnelle, la violence sur les lieux de travail ou dans le cadre d'activités en lien avec le travail, qu'elle s'exprime par des actes de nature physique, verbale ou écrite, est une conduite inacceptable qui n'est pas tolérée.

Tous les membres du personnel, les médecins, les sages-femmes, les chercheurs, les bénévoles, les étudiants, et les contractuels, ont le droit d'être traités avec respect dans le cadre de leur travail. Par ailleurs, tous ont la responsabilité de traiter les autres de la même façon et ce dans un environnement sécuritaire.

## 2. CADRE JURIDIQUE

La présente politique puise ses assises juridiques dans les lois suivantes.

- *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., c. C-12 (articles 1,4,5,10.1,46 et 49).
- *Code civil du Québec*, L.Q. 1991, c. 64 (articles 3.35.36.2087 et 2088).
- Loi sur les services de santé et services sociaux (articles 4 à 78).
- Loi sur la santé et la sécurité au travail, L.R.Q., c. S-2.1 et ses règlements (articles 12,49 et 51).
- Loi sur les normes du travail, L.R.Q., c. N-1.1 (articles 81.18 à 81.20 en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2004).

D'autres législations telles que le Code Criminel, la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et les codes de déontologie des professionnels peuvent s'appliquer.

Le code d'éthique de l'établissement et d'autres politiques peuvent aussi contenir des droits et des obligations concernant les sujets visés par la présente politique.

## 3. OBJECTIFS

- Développer une responsabilité individuelle et collective dans la mise en oeuvre d'une culture de sécurité favorisant la dignité et le respect, tout en maintenant la qualité des services.
- Prévenir les actes violents.
- Intervenir rapidement et efficacement en cas de survenue d'acte violent.
- S'assurer de la prise en charge des personnes concernées suite à un événement.

## 4. ENGAGEMENT

Le CSSS–IUGS s'engage à promouvoir le respect des personnes dans l'exercice de leur travail tel qu'il est prévu aux lois et aux règlements applicables dans la société dont il fait partie.

D'autre part, la direction du CSSS–IUGS s'engage à ne tolérer aucune forme de violence et à mettre en place les mesures préventives et dissuasives pour prévenir toute forme de violence.

## 5. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toute personne oeuvrant dans l'établissement, notamment : les membres du personnel, les gestionnaires, les médecins, les sages-femmes, les chercheurs, les étudiants et les bénévoles, que ce soit à titre permanent, temporaire ou contractuel.

Les actes violents peuvent être exercés par des usagers, des proches ou le représentant légal, des employés, des visiteurs, des fournisseurs et des partenaires.

## 6. DÉFINITIONS

- VIOLENCE

« Incidents au cours desquels une personne est menacée, maltraitée, ou victime de voies de fait dans une situation de travail<sup>1</sup>. » La violence peut prendre diverses formes (psychologiques ou physiques). Elle se définit par des paroles, des gestes ou des actes à caractère vexatoire, méprisant, menaçant, intimidant, irrespectueux ou agressif à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes.

De façon plus précise, voici quelques définitions de manifestation de violence en milieu de travail:

- INTIMIDATION

Attitudes, gestes ou paroles visant à inspirer la peur chez une personne. Il peut aussi s'agir de paroles à caractère vexatoire, méprisant et irrespectueux.

- MENACE

Dire ou laisser entendre à une personne qu'elle devrait craindre pour sa sécurité au niveau physique, sexuel ou psychologique ou, pour celle des membres de sa famille.

- AGRESSION

Geste d'attaque d'une personne pouvant causer des préjudices physiques ou moraux.

Toutes les expressions de mécontentement, d'impatience, d'insatisfaction, ou de plainte des usagers ne représentent pas nécessairement une menace à l'intégrité physique ou psychologique. Toutefois, un langage et un comportement respectueux sont recommandés.

- VIOLENCE INTENTIONNELLE

Manifestation de violence volontaire exercée par des personnes sans atteinte cognitive.

- VIOLENCE NON INTENTIONNELLE :

Manifestation de violence exercée par la clientèle présentant des atteintes cognitives entraînant des comportements perturbateurs dont des gestes agressifs qui sont involontaires.

- NIVEAU D'INTERVENTION

Trois niveaux d'intervention ont été identifiés en fonction de l'événement, soit : avant l'événement, au moment de l'événement et après l'événement. De façon plus précise, voici une description de chacun des niveaux.

---

1. Agrément Canada. *Manifestation de violence exercée par la clientèle ayant des atteintes cognitives entraînant des comportements perturbateurs dont des gestes agressifs qui sont involontaires.*

- **INTERVENTIONS DE NIVEAU PRIMAIRE**  
Les mesures visent à prévenir l'apparition de situations de crise et les «passages à l'acte».
- **INTERVENTIONS DE NIVEAU SECONDAIRE**  
Les mesures visent essentiellement à limiter la durée et la sévérité de la crise et à limiter le plus possible les dommages.
- **INTERVENTIONS DE NIVEAU TERTIAIRE**  
Les mesures visent à assurer une prise en charge des personnes victimes d'actes violents, à prévenir les séquelles et à s'assurer de la non-répétition d'actes violents de la part de la personne qui les a commis.

## 7. PRINCIPES

### 7.1 Respect de la personne

Toute personne a droit au respect, à la sauvegarde de sa dignité et à la protection de son intégrité physique et psychologique.

L'établissement affirme que les actes de violence constituent une atteinte au respect et à la dignité.

### 7.2 Priorité à la prévention

Le CSSS–IUGS privilégie la prévention pour contrer les manifestations de violence.

### 7.3 Responsabilisation

Chaque personne concernée par cette politique a la responsabilité de collaborer à la création d'un milieu de travail exempt de toute forme de violence. Chaque personne est tenue de porter assistance à un collègue ou à un usager aux prises avec une situation de dangerosité potentielle ou effective.

## 8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### 8.1 CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Adopter la politique.
- Prendre connaissance du rapport statistique associé aux incidents-accidents en lien avec les actes de violence.
- Effectuer, le cas échéant, des recommandations au directeur général.

### 8.2 DIRECTEUR GÉNÉRAL

- S'assurer de l'application de la Politique et des mesures qui en découlent.
- Approuver les procédures et ses modifications, le cas échéant.
- Assurer le suivi, le cas échéant, des recommandations
- Prendre connaissance du rapport statistique associé aux incidents-accidents en lien avec les actes de violence et assurer le suivi le cas échéant.

### 8.3 DIRECTEURS

- Entériner la politique.
- Soutenir les gestionnaires dans cette responsabilité.
- Participer à la mise en place d'activités de sensibilisation, d'information et de formation.
- Favoriser l'application de la politique, dans la résolution de situations problématiques tant au niveau primaire, secondaire que tertiaire.
- Assurer le suivi des recommandations issues du rapport d'enquête.
- Entériner le rapport statistique.

### 8.4 GESTIONNAIRES

- S'assurer que l'information sur la politique est transmise aux membres de leur personnel.
- Maintenir un climat de travail favorisant le respect de la personne.
- Veiller à la prévention des situations de violence en informant et en sensibilisant le personnel sur l'existence et la portée de cette politique.
- Sensibiliser le personnel afin qu'il ne tolère aucune forme de violence.
- Prendre action pour corriger les situations de conflits afin de les faire cesser dans les plus brefs délais.
- Agir en tout temps comme un modèle de rôle et s'assurer que les personnes assumant des fonctions de coordination font de même.
- S'assurer de l'application des plans d'intervention (plan thérapeutique infirmier, plan d'intervention interdisciplinaire).
- Intervenir de façon rapide et adéquate pour mettre fin à toute forme de violence.
- Faire preuve de vigilance et de soutien auprès de son personnel susceptible d'être victime d'actes violents et les diriger vers une ressource appropriée, s'il y a lieu.
- S'assurer de la déclaration à l'organisation en utilisant les formulaires appropriés.
- Mettre en place les mesures correctives ou disciplinaires jugées appropriées, en collaboration avec la Direction des ressources humaines et informationnelles.
- Identifier les besoins de formation de son personnel (personnes victimes de violence (employé, médecin, chercheur, étudiant, bénévole).
- Accueillir toute déclaration ou signalement associée à des situations de violence.
- S'assurer de la déclaration à l'organisation en utilisant les formulaires appropriés.
- Actualiser le processus d'analyse et de recommandation
- Prendre toutes les mesures pour assurer la sécurité en cas de dangerosité

### 8.5 TOUTE PERSONNE VISÉE PAR LA POLITIQUE

- Déclarer sans délai au supérieur immédiat toute situation de violence dont il a été victime ou témoin.
- Signaler sans délai aux services policiers toute situation de violence avec dangerosité.
- Connaître et respecter la politique.
- Collaborer avec l'employeur pour la mise en place de la politique.
- Porter assistance à un collègue ou à un usager aux prises avec une situation de violence.
- Contribuer au développement d'un milieu de travail stimulant, sain et sécuritaire.
- Mettre en pratique les moyens identifiés par l'établissement pour assurer la sécurité.

## 8.6 RESPONSABILITÉS SPÉCIFIQUES

### DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET INFORMATIONNELLES

- S'assurer de l'application de la politique en ce qui concerne la santé, la sécurité et le bien-être de l'employé.
- Mettre en place les mécanismes d'aide et de soutien aux personnes victimes de violence ainsi qu'aux témoins s'il y a lieu.
- Conseiller les gestionnaires au cours de la résolution de situations de violence intentionnelle.
- Assurer la prise en charge et le suivi des déclarations en santé et sécurité au travail avec les instances et les personnes concernées (comité de direction, gestionnaires, etc.).
- Élaborer les rapports statistiques en lien avec les déclarations d'accident de travail.
- Participer à la préparation du rapport statistique associé aux incidents-accidents en lien avec les actes de violence, en collaboration avec la Direction de l'évaluation et de l'assurance qualité.

### DIRECTION DE L'ÉVALUATION ET DE L'ASSURANCE QUALITÉ

- Assurer la révision de la politique et de ses applications.
- Assurer la prise en charge et le suivi des déclarations d'incidents-accidents avec les instances et les personnes concernées (comité de direction, gestionnaires, etc.).
- Élaborer les rapports trimestriels (tableau intégré de la gestion des risques).
- Évaluer et recommander au comité de direction les modifications (s'il y a lieu) associées aux mécanismes et aux outils mis en place tant aux niveaux primaire, secondaire que tertiaire.

### DIRECTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES ET FINANCIÈRES

- S'assurer que les mesures d'urgence prévoient les mécanismes d'intervention en cas d'incidents impliquant de la violence.
- Assurer la réalisation des aménagements et l'installation des équipements requis selon les plans d'action retenus par le comité de direction en matière de sécurité.
- Conseiller les gestionnaires et les intervenants en matière de sécurité, en ce qui a trait aux mesures générales de sécurité, aux aménagements et aux équipements pertinents.
- Fournir, dans les limites des ressources accordées par le comité de direction en matière de sécurité, le personnel d'intervention pertinent selon les incidents de violence.
- Assurer les liens avec les services d'ordre public.
- Collaborer aux rapports d'enquête et d'analyse.

## 9. CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION

Dans un contexte où la sécurité et l'intégrité de l'intervenant responsable sont assurées, le CSSS-IUGS ne peut interrompre de façon définitive les services dispensés à un usager sans s'assurer que les services requis lui soient offerts (articles 5 et 7 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c.S-4.2).

## 10. ÉVALUATION ET MISE À JOUR

La présente politique est révisée aux deux ans par la Direction de l'évaluation et de l'assurance qualité et elle est entérinée par le conseil d'administration.

ANNEXES :	Procédure - Application de la <i>Politique de promotion d'un milieu de travail sain et libre de toute forme de violence sur les lieux de travail.</i> - <b>À VENIR</b>
-----------	--

MOTS CLÉS :	Agressions, Harcèlement, Interventions, Intimidation, Menaces, Prévention, Procédure, Respect, Violence
-------------	---

DIFFUSÉ À :	Ensemble du personnel, médecins, pharmaciens, sages-femmes, étudiants, bénévoles et chercheurs
-------------	--

Chemin d'accès : P:\DÉAQ\CSSS-IUGS\COMITÉS\COMITÉS INTERNES\GROUPES DE TRAVAIL\POLITIQUE SUR LA VIOLENCE\POLITIQUE\POL-DEAQ Promotion milieu de travail sans violence-2011-Version finale-Adoptée le 25 mai 2011.doc