



Titre : Politique de prévention de la violence en milieu du travail	
Codification :	2000_03_05_00_F
Responsable de l'application :	Direction des ressources humaines
Approuvé par :	Comité de direction
Politique :	Nouvelle ☒ Révisée ☐
Procédure associée :	Oui ☐ Non ☐
Destinataire :	☐ Intra-direction: Veuillez spécifier la direction ☐ Inter-direction: Veuillez spécifier les directions ou services visés ☐ Multidisciplinaire: Veuillez spécifier les disciplines (ex : travailleurs sociaux, médecins, etc.) ☐ Gouvernance et haute direction ☒ L'ensemble du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

1. Champs d'application

Cette politique vise tout le personnel de l'organisation, syndiqué et non syndiqué. Elle porte sur la relation entre cadres et employés, entre collègues, entre le personnel, médecins, résidents, stagiaires, la clientèle et leurs proches, les bénévoles, aux sous-traitants, fournisseurs.

Elle s'applique, quelle que soit la nature du lien entre la victime et la personne qui adopte un comportement de violence, dans le cadre du travail ou de toute activité liée à l'emploi. Aucune forme de violence ne sera tolérée.

Pour traiter le harcèlement spécifiquement, il faut se référer à la « Politique du CIUSSS en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement. ».

2. Cadre de référence

- La politique cadre du CIUSSS concernant la prévention, de la présence, de la qualité de vie et la promotion, la sécurité, le bien-être au travail.
- Les pratiques organisationnelles favorables à la santé du personnel.
- La politique du CIUSSS en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail.
- La Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail.
- Les normes et exigences en matière d'Agrément Canada.

Date d'entrée en vigueur : Février 2024	Date de révision : Inscrire la date de révision, s'il y a lieu	Prochaine révision : Février 2026
---	--	---

3. Objectifs

- 3.1. Protéger la santé, la sécurité, l'intégrité et la dignité du personnel, des usagers, des bénévoles et des visiteurs par la mise en place de mesures appropriées tant dans les locaux du CIUSSS qu'au domicile de l'utilisateur, que dans la communauté
- 3.2. Établir les balises qui guideront les actions de prévention, d'information, de formation et d'évaluation en matière de prévention de la violence.
- 3.3. Prévoir les modalités d'élaboration et de mise en œuvre de normes sécuritaires adaptées aux types d'intervention de l'établissement.
- 3.4. Préciser la responsabilité de chacune en matière de prévention et de gestion de la violence
- 3.5. Faire connaître aux personnes œuvrant au CIUSSS les stratégies de prévention à appliquer
- 3.6. Aviser toutes les personnes œuvrant au CIUSSS, à la clientèle et à leurs proches, aux sous-traitants, aux fournisseurs de l'existence de la politique sur la prévention des manifestations de violence.
- 3.7. Orienter toutes les personnes œuvrant au CIUSSS quant à l'intégration dans leurs pratiques des stratégies de prévention et d'intervention en cas de manifestations de violence pour assurer leur sécurité dans le cadre de leurs fonctions
- 3.8. Assurer un traitement diligent des conséquences d'une manifestation de violence dont aurait été victime une personne œuvrant au CIUSSS afin de viser la diminution des problèmes de santé physique et psychologique qui en découleraient.

4. Définition des termes

■ Violence au travail

« Toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable, par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée dans le cadre ou du fait direct de son travail. [...] Les diverses manifestations de la violence font partie d'un continuum et, pour cette raison, le concept de violence devrait être interprété de façon large¹. »

Ces comportements peuvent provenir d'un usager, de fournisseurs, de partenaires ou de collègues, et ce, à n'importe quel palier de l'organisation.

■ Agression

Un comportement est considéré comme violent lorsqu'il peut entraîner des risques de préjudice pour l'intégrité physique ou psychologique d'une personne, ou lorsqu'il suscite de la crainte pour la sécurité d'une personne ou de celle des autres. On parle alors d'agression.

Les agressions sont l'expression de certaines formes de violence. En matière de SST, les différents types d'agression réfèrent à des comportements concrets, identifiables et mesurables.

Agressions verbales et écrites envers autrui

- Crier avec colère
- Insulter
- Tenir un langage grossier
- Menacer verbalement

Agressions physiques contre autrui

- Frapper (donner un coup de poing, un coup de pied, gifler)
- Agripper
- Pousser, bousculer
- Mordre -Pincer – Égratigner

Agressions non verbales envers autrui

- Poser des gestes menaçants (montrer le poing)
- Cracher
- Lancer des objets
- Menacer avec un objet (ciseau, crayon)

Agressions contre les objets

- Lancer des objets
- Claquer la porte
- Briser des objets
- S'attaquer aux objets personnels

- ★ Ces différents types d'agression n'épuisent pas la complexité de la violence. Bien souvent, le comportement violent en présente une combinaison.

¹ Pelletier M., Lippel K., Vézina M. (2018). La violence en milieu de travail. Dans INSPQ. (2018). *Rapport québécois sur la violence et la santé*. <https://www.inspq.qc.ca/rapport-quebecois-sur-la-violence-et-la-sante/la-violence-en-milieu-de-travail>

5. Principes directeurs

- 5.1. Toute forme de violence, qu'elle soit verbale, physique, sexuelle ou psychologique, est absolument proscrite en tout temps et en tout lieu.
- 5.2. Toutes les situations de violence, de même que toutes nos préoccupations face à des risques de situations de violence, doivent être prises au sérieux. Dans cet esprit, il est essentiel de partager nos préoccupations ou nos impressions de risques de violence avec le supérieur immédiat ou son représentant.
- 5.3. Le CIUSSS reconnaît son obligation de prendre toutes les mesures à sa disposition pour mettre fin à la violence, protéger la sécurité des usagers et du personnel, prévenir les situations où ils pourraient être victimes de violence, de soutenir les usagers et le personnel dans les situations où ils auraient à affronter des comportements violents et d'offrir l'aide nécessaire à ceux qui y seraient exposés ou en seraient victimes.
- 5.4. La présente politique se situe dans le cadre d'une prestation de services respectant la santé, la sécurité, l'intégrité physique et psychique de chaque individu.
- 5.5. L'intervention de l'établissement à l'endroit des usagers et du personnel doit s'effectuer dans le respect des droits et libertés de chacun.

6. Modalités d'application

- La présente politique se situe dans le cadre d'une prestation de services respectant la santé, la sécurité, l'intégrité physique et psychique de chaque individu.
- Elle prévoit des modalités d'élaboration et de mise en œuvre de normes sécuritaires adaptées aux différents types d'intervention. En ce sens, l'établissement s'est doté de moyens visant à optimiser un climat de travail sain et sécuritaire.

7. Rôles et responsabilités

7.1. Le comité de direction

- Approuve la présente politique.
- Prend connaissance des indicateurs de gestion en lien avec la violence et du plan d'action
- S'assure de la mise en place des mesures préventives et correctives à l'égard des manifestations de violence faites envers toute personne œuvrant sous leur responsabilité.
- Soutenir leurs gestionnaires dans cette responsabilité.

7.2. La Direction des ressources humaines

Service de prévention en santé, sécurité et mieux-être au travail

- Élabore et met en place les procédures requises.
- Assure la responsabilité de la promotion, de la prévention, de la formation des gestionnaires et de l'application du processus et des outils de gestion de la présente procédure.
- Effectue les inspections de l'environnement de travail pour prévenir la violence envers le personnel à partir de la grille élaborée par l'association paritaire en santé et sécurité du travail du secteur affaires sociales-ASSTSAS
- Conseiller ou accompagner les gestionnaires notamment dans l'application des mesures qui pourraient être prises dans le cadre ou à la suite d'une intervention.
- Offre le soutien psychologique par l'équipe de prévention en santé mentale ou avec le PAE lors d'une situation de violence vécue dans un service ou un département.
- Participe à l'organisation des activités d'information et de formation pour tous les membres du personnel en lien avec la violence.
- Assure la révision de la politique aux 2 ans ou avant si requise.

Service de gestion de la présence au travail

- Assure un suivi avec l'équipe de prévention SSMET.
- Coordonne les demandes d'indemnisation avec la CNESST.

- Développe les stratégies de maintien - réintégration au travail (ex. : retour progressif, assignation temporaire, accommodement) en collaboration avec le membre du personnel, le médecin traitant et le gestionnaire du service concerné.
- Évalue le retour au travail auprès du gestionnaire et du personnel victime d'une agression pour s'assurer que tout va bien afin d'éviter une rechute, récurrence, aggravation.

7.3. Les gestionnaires

- S'assure que les personnes œuvrant sous sa responsabilité sont informées de la politique et l'appliquent au quotidien.
- Veille à la prévention des situations de violence en milieu de travail en identifiant les facteurs de risque et à la mise en place des mesures préventives et correctives avec la collaboration du personnel.
- Assure l'encadrement et favorise le développement des habiletés de toute personne œuvrant sous sa responsabilité et étant aux prises avec des situations potentiellement violentes.
- S'assure de la présence des personnes œuvrant sous sa responsabilité aux activités de formation et d'intégration en lien avec la prévention de la violence.
- S'assure que son personnel est formé (formation OMÉGA) à intervenir de façon sécuritaire auprès des patients violents ou potentiellement violents.
- Ajuste les plans d'intervention des usagers rapidement avec l'équipe multidisciplinaire pour mettre fin à toute forme de violence envers le personnel.
- Demande l'assistance de l'équipe de prévention pour toute situation potentiellement à risque de violence sans mesure corrective fructueuse.

Lors d'une agression

- Rencontre rapidement l'employé et les personnes qui ont vécu l'événement pour évaluer la situation afin d'offrir un soutien immédiat à la personne agressée
- Offre au personnel la possibilité de se prévaloir du soutien psychologique de l'équipe de prévention en santé mentale du service de prévention en santé, sécurité et mieux-être au travail et le Programme d'aide aux employés (PAE)
- Réalise l'enquête et analyse d'accident du travail et colliger les informations dans le formulaire de déclaration d'accident du travail et le transmettre à l'équipe et à l'équipe de prévention en santé, sécurité et mieux-être au travail
- Fournit le soutien psychologique nécessaire au personnel victime de violence au travail.

7.4. Le personnel

- Respecte les procédures et les mesures de prévention mises en place pour assurer sa sécurité et celle des autres dans le cadre de ses prestations de services auprès de la clientèle
- Adapte son approche et ses interventions selon les besoins de la clientèle
- Signale à son supérieur tout signe précurseur de violence ou toute situation de violence observée
- Participe à l'identification de ses besoins de formation en vue de développer son habileté à anticiper et à gérer des situations potentiellement violentes et assiste aux séances offertes
- Déclare à son gestionnaire tout type d'incident et d'accident relatif à la violence
- Participe aux mesures de soutien mises en place par l'employeur à la suite d'une manifestation de violence
- Encourage les autres personnes à agir en pareilles circonstances et à suivre la présente procédure.

7.5. Les patients, leurs proches ou les visiteurs

- S'abstenir de tout comportement qui pourrait constituer de la violence dans les installations du CIUSSS.
- Spécifiquement pour le patient :
 - Participer, dans la mesure du possible, à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être;
 - Participer, dans la mesure du possible, à l'élaboration de son plan d'intervention lorsque requis.

7.6. Service de sécurité

- Coordonne le Plan des mesures d'urgence du CIUSSS.
- S'assure que les agents de sécurité soient formés à intervenir de façon sécuritaire lors de code blanc et auprès de personnes violentes ou potentiellement violentes.
- Collabore avec les membres du personnel et les gestionnaires à élaborer des mesures préventives de sécurité lorsque requis.
- Coordonne les mesures de sécurité et assister les services au besoin lors de l'achat et de l'entretien d'équipement de sécurité (ex. : émetteur portatif).
- Assiste, au besoin, le membre du personnel victime ou présumée victime lors du dépôt d'une plainte au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM).
- Collabore à l'enquête interne et externe, lorsque requis.
- Consigne les informations dans leur rapport interne de sécurité.

7.7. Direction de la qualité. Transformation, évaluation, valeur, éthique clinique et organisationnelle et des soins virtuels

- Travaille conjointement avec le service de prévention en santé, sécurité et mieux-être au travail pour mettre en place des mesures pour diminuer les risques de violence dans le milieu de travail.
- Participe aux inspections des lieux de travail pour la violence en milieu du travail avec le service de prévention en santé, sécurité et mieux-être au travail pour identifier des risques pour les usagers.

7.8. Comité de prévention contre la violence en milieu de travail

- Analyse périodiquement les indicateurs de gestion pour tous les types de violence en milieu du travail.
- Évalue et assure la mise en place des stratégies de prévention et d'intervention en matière de prévention de la violence.

7.9. Comité de santé et sécurité du travail

- Participe à la mise en œuvre de principes de sécurité adaptés à chaque milieu.
- Propose des activités promotionnelles de prévention de la violence.
- Participe au plan d'action en prévention de la violence.
- Effectue l'analyse et l'enquête à la suite d'une déclaration d'accident du travail ou de maladie professionnelle et élabore avec l'équipe concernée les mesures préventives et correctives.
- Participe à l'évaluation et à la révision périodique de la politique.

7.10. Direction des communications

- Collabore à la diffusion de la présente politique et les procédures qui en découlent.

7.11. Service des activités de remplacement

- Informe les agences de placement du personnel de la présente politique ainsi que son champ d'application.

7.12. Direction de l'enseignement

- Informe les établissements d'enseignement de la présente politique sur la vaccination du personnel ainsi que son champ d'application.

7.13. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- Assure le traitement des plaintes des usagers et procéder à l'examen de celles-ci.
- Agit en tant que consultant auprès des gestionnaires et intervenants dans les dossiers de violence impliquant des patients ou leurs proches si requis.
- Informe les usagers de la présente procédure et de son application dans le cadre du traitement de leurs demandes.

8. Processus d'évaluation de l'application de la politique

- Le portrait des indicateurs de gestion sur la violence envers le personnel est présenté périodiquement au comité de direction ainsi que le suivi des actions mises en place.
- Indicateurs évaluant l'intégration des formations.

9. Références

- Programme de prévention de la violence, Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales. ASSTSAS – 2023
- Programme de prévention concernant la violence en milieu de travail – CNESST juin 2023.

10. Procédures découlant de la politique

- Procédure pour l'utilisation du code blanc - algorithme
- Procédure concernant les systèmes de communication : walkie-talkie- bouton panique
- Procédure d'intervention de crise – soutien psychologique
- Procédure d'inspection des lieux de travail pour les risques de violence au travail