

<p>OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL</p>	<p>PROCÉDURE N° 80 800-02</p>
<p>DESTINATAIRES : Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHUM de même que toutes les personnes qui se retrouvent sur ses lieux.</p>	<p>Émise le : 2018-10-01 Révisée le :</p>
<p>ÉMISE PAR : Direction des ressources humaines et affaires juridiques</p>	
<p>APPROUVÉE PAR : Direction des ressources humaines et affaires juridiques et SIGNÉE PAR : Natascha Antaya</p>	<p>Date : 11 octobre 2018</p>

BUT

Le but de cette procédure est de :

- S'assurer que toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHUM connaissent les modalités à suivre et les procédures lors de situations de violence en milieu de travail.
- Établir les lignes directrices pour guider les actions de prévention et préciser les interventions sécuritaires à suivre lors de manifestations de violence en milieu de travail.
- Fournir le soutien et le suivi nécessaire à toute personne qui a été victime de violence en milieu de travail en mettant à sa disposition un mécanisme d'aide et de recours, et ce, en toute confidentialité.
- Préciser les rôles et les responsabilités des différentes personnes concernées dans l'application de la présente procédure.

Toute personne a droit au respect et à la sauvegarde de sa dignité, de son intégrité physique et psychologique. Pour ce faire, le CHUM assume, en conformité avec les lois et règlements en vigueur, une gestion des situations de violence dans ses installations.

Tout comportement de violence, tel que défini dans la politique de référence 80800, est strictement interdit et n'est en aucun cas toléré par le CHUM.

1. PERSONNES VISÉES

Les personnes visées par cette procédure sont : les employés, les cadres, les résidents, les médecins, les stagiaires, les étudiants, les bénévoles, les contractuels, les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires, les patients, leurs proches et les visiteurs.

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

2. DÉFINITIONS

Harcèlement : Extrait de la Loi sur les normes du travail, art.81.18 :

« Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste ».

Il comprend notamment tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, et tout acte d'intimidation, de menace ou de discrimination. La notion de harcèlement comprend notamment le « harcèlement psychologique », le « harcèlement sexuel » et le « harcèlement discriminatoire ». Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne.

Violence : Incident au cours duquel une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation liée à son travail, ce qui inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces verbales ou physiques, de voies de fait et autres comportements importuns. Ces comportements peuvent provenir d'un usager, de fournisseurs, de partenaires ou de collègues, et ce, à n'importe quel palier de l'organisation.

Civilité : Se définit comme un comportement qui contribue à maintenir les normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. Il s'agit d'un ensemble de règles de conduite qui visent le bien-être de l'ensemble des membres d'une communauté par des conduites empreintes de respect, la collaboration, la politesse, la courtoisie et le savoir-être.

3. POLITIQUE DE RÉFÉRENCE

Cette procédure découle de la politique numéro 80 800 *Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail.*

4. RESPONSABILITÉS

Les membres du personnel (les employés, cadres, résidents, médecins, stagiaires, étudiants, bénévoles, contractuels) ainsi que les fournisseurs, sous-traitants et partenaires

- Respecter en tout temps la présente procédure;
- Prendre les mesures nécessaires pour protéger leur santé, leur sécurité et leur intégrité physique et psychologique et celles des autres personnes qui se trouvent dans leur milieu de travail;
- Participer aux formations applicables et signer le registre de formation formelle;
- Maintenir un climat de travail sain et s'abstenir de tout comportement qui pourrait constituer de la violence;

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

- Éviter les paroles et les gestes offensants;
- Corriger ou signaler, conformément aux responsabilités de leur poste, tout signe précurseur de violence ou toute situation de violence observée;
- Dénoncer la situation lorsqu'ils se croient victimes de violence et déclarer tout événement de violence à la personne en autorité sur les lieux où l'événement s'est produit;
- Si applicable, remplir le ou les formulaires correspondants (voir l'Annexe I pour les différents rapports d'événements concernant la violence en milieu de travail);
- Encourager les autres personnes à agir en pareilles circonstances et à suivre la présente procédure;
- Collaborer à l'enquête à la suite d'une situation de violence en milieu de travail pour laquelle ils ont été impliqués ou ont été témoins.

Gestionnaires

- Promouvoir et maintenir un climat de travail sain favorisant le respect de la personne et être vigilant à cet égard;
- S'abstenir de paroles et de gestes offensants;
- S'assurer du respect de l'application de la procédure;
- Veiller à la prévention des situations de violence en milieu de travail en informant et sensibilisant leur personnel sur l'existence et la portée de cette procédure et en identifiant les facteurs de risque de situations de violence (voir Annexe II);
- Sensibiliser leur personnel afin qu'il ne tolère aucune forme de violence en milieu de travail;
- Intervenir avec célérité et discrétion pour mettre fin à toute forme de violence en milieu de travail;
- Privilégier la résolution des différends, lorsqu'applicable;
- Mettre en place les mesures correctives et/ou disciplinaires jugées appropriées en collaboration avec la Direction des ressources humaines et affaires juridiques (DRHAJ);
- Informer au besoin les parties de la possibilité de se prévaloir du Programme d'aide aux employés (PAE) (voir Annexe III);
- S'assurer qu'un support aux personnes agressées et qu'un soutien collectif soient offerts dans l'immédiat. Faire un retour post-événement, avec les intervenants impliqués, dans l'immédiat ou dans les jours suivant l'événement violent;
- S'assurer que son personnel soit formé à intervenir de façon sécuritaire auprès des patients violents ou potentiellement violents;
- Si applicable, réaliser l'enquête et analyse d'accident du travail ou l'analyse sommaire de l'événement et colliger les informations dans les documents appropriés (formulaires de déclaration

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

d'incident ou accident du travail ou le rapport de déclaration d'incident ou d'accident AH 223, voir Annexe I).

Les patients, leurs proches ou les visiteurs

- S'abstenir de tout comportement qui pourrait constituer de la violence dans les installations du CHUM;
- Pour le patient : participer, dans la mesure du possible, à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être;
- Pour le patient : participer, dans la mesure du possible, à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisés, lorsque de tels plans sont requis.

La Direction de ressources humaines et affaires juridiques

- Assumer 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;
- Mettre en place des mécanismes d'aide et de soutien aux personnes plaignantes ainsi qu'aux témoins et aux personnes mises en cause;
- Si la situation le requiert, veiller avec le gestionnaire et les personnes concernées à ce que toute question reliée à la santé et à la sécurité des personnes soit réglée avec célérité;
- Fournir le soutien nécessaire aux membres du personnel qui croient subir de la violence au travail ou qui sont mis en cause dans une affaire de cette nature;
- Conseiller les gestionnaires dans la prévention des différends ou des conflits susceptibles d'entraîner de la violence en milieu de travail;
- 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;
- Participer à l'organisation des activités d'information et de formation pour tous les membres du personnel;
- Coordonner les demandes d'indemnisation avec la CNESST et les stratégies de maintien/réintégration au travail (ex : retour progressif, assignation temporaire) en collaboration avec le membre du personnel, le médecin traitant et le gestionnaire du service concerné;
- Coordonner la mise en œuvre de la procédure.

La Direction des services techniques et les services de gestion immobilière Véolia et Honeywell

- Coordonner le Plan des mesures d'urgence du CHUM;
- Assister, au besoin, le membre du personnel victime ou présumé victime lors du dépôt d'une

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

plainte au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM);

- Collaborer à l'enquête interne et externe, lorsque requis. Consigner les informations dans leur rapport interne de sécurité;
- S'assurer que les agents de sécurité soient formés à intervenir de façon sécuritaire lors de code blanc et auprès de personnes violentes ou potentiellement violentes;
- Collaborer avec les membres du personnel et les gestionnaires à élaborer des mesures préventives de sécurité (ex : raccompagnement);
- Coordonner les mesures de sécurité du CHUM et assister les services au besoin lors de l'achat et de l'entretien d'équipement de sécurité (ex : émetteur portatif).

La Direction des soins infirmiers (DSI)

- Établir les mécanismes de transmission de l'information et d'évaluation du patient permettant au personnel en contact avec celui-ci de mieux connaître : son état de santé, ses caractéristiques, ses comportements et ses antécédents de violence potentielle.

Les directions

- Promouvoir et appliquer cette procédure dans leur direction respective;
- Soutenir leurs gestionnaires dans cette responsabilité.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- Assurer le traitement des plaintes des usagers et procède à l'examen de celles-ci;
- Agir en tant que consultant auprès des gestionnaires et intervenants dans les dossiers de violence impliquant des patients ou leurs proches;
- Informer les usagers de la présente procédure et de son application dans le cadre du traitement de leurs demandes.

5. PROCÉDURE DE GESTION DE SITUATION DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL (voir Annexe IV pour voir la version schématisée du processus de gestion de situation de violence)

5.1 Volet prévention et interventions

L'ensemble des membres du personnel du CHUM doit pouvoir agir de façon préventive et intervenir de façon sécuritaire lors de situation de violence en milieu de travail.

5.1.1 Stratégies de prévention individuelle

- Porter des vêtements adaptés à vos activités qui respectent la politique 80301-Politique sur

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

la tenue vestimentaire et décorum (ex : pas de boucles d'oreilles pendantes, cheveux attachés, souliers sécuritaires, etc.);

- Éviter d'afficher ou de laisser accessible de l'information ou des articles personnels (ex : indication de votre lieu de résidence, votre agenda personnel, trousseau de clé, etc.);
- Selon le secteur d'activité, porter l'émetteur personnel (ex : boutons paniques) mis à votre disposition et appliquer les modalités de vérification du fonctionnement des boutons en vigueur dans le secteur d'activité;
- Adopter en tout temps une attitude préventive et être attentif aux signes potentiels qui pourraient vous alerter (voir Annexe II). Faire preuve de prudence et adapter votre niveau de vigilance;
- Évaluer et déterminer l'endroit où vous devrez faire une intervention de façon sécuritaire;
- Aviser votre équipe de vos activités. S'assurer d'un environnement sécuritaire lorsque vous êtes seul;
- Ne pas banaliser une situation où il y a un potentiel de violence. Se demander si vous êtes la bonne personne pour intervenir;
- Éviter les attitudes telles que hausser le ton, contredire, faire la morale, garder les bras croisés, les mains sur les hanches, pointer du doigt, etc.;
- Garder toujours une distance de 2 à 3 mètres minimum entre la personne et vous, sinon être vigilant. Se positionner de façon à annuler ou à diminuer le risque d'agression par derrière, en plaçant par exemple le dos au mur;
- Demander de l'aide avant d'intervenir.

5.1.2 Stratégies de prévention avec le patient

- Prendre connaissance de l'algorithme de décision pour l'appel à l'aide et le code blanc (voir Annexe V) et de la règle de conduite associée disponible auprès de la DSI;
- Recueillir l'information ou prendre connaissance de l'évaluation du patient permettant de mieux connaître: son état de santé, ses caractéristiques, ses comportements et ses antécédents de violence potentielle. Identifier l'état émotif du patient dès le moment où vous entrez en contact avec lui. Rester attentif aux réactions du patient;
- Faire entrer le patient en premier en s'assurant d'être toujours prêt à sortir.
- Aménager la pièce et le matériel de façon à assurer votre sécurité et celle du patient.
- Appliquer les mesures préventives déterminées selon le plan d'intervention du patient.

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

5.1.3 Stratégies d'intervention

Peu importe les interventions favorisées, toujours s'assurer de gérer la situation de façon sécuritaire et de se questionner à savoir si on est la bonne personne pour l'intervention.

Type de risques

- **RISQUE POTENTIEL : situation où l'escalade de violence est possible.**

- En discuter avec une personne en autorité et, selon la situation, avec l'équipe de travail afin de prévenir une manifestation de violence. Si cela concerne un patient, impliquer le médecin en charge du patient et l'équipe responsable des soins si la situation le requiert;
- Assurer sa protection personnelle en maintenant une distance de sécurité (de 2 à 3 mètres minimum) et en approchant, par exemple, la personne concernée avec un collègue. Repérer une issue;
- Utiliser la méthode de pacification si applicable (voir Annexe VI pour les limites de la pacification). Cette méthode vise une approche de communication très respectueuse, centrée sur le vécu de la personne agressive, qui vise à l'amener à parler de ses émotions plutôt que de frapper. Le but est de faire passer la tension en mots. Quand elle aura évacué la plus grande partie de cette tension, il sera possible d'essayer de proposer une solution ou un compromis acceptable;

Attitudes physiques lors de la pacification : bouger lentement (sauf s'il faut fuir), maintenir une distance sécuritaire (2 à 3 mètres minimum), tenir ses mains ouvertes devant soi à la hauteur du thorax, se placer de biais vers le côté non dominant de la personne agressive (habituellement à gauche) et éviter d'être face à face;

Attitudes verbales lors de la pacification : adopter un ton calme, se centrer sur la personne et amorcer la pacification par une phrase simple et respectueuse (ex : ça ne va pas ?), ne pas demander à la personne de se calmer (ne pas essayer de la raisonner, de commenter ses comportements ou de vous justifier), parler peu.

- Encourager la personne à s'exprimer (même si son discours est déroutant); vous serez perçu comme un témoin respectueux et votre sécurité en sera accrue. Utiliser l'écoute, les reflets de sentiments, les reformulations, valider les sentiments en reformulant ce que le patient vous dit (ex : je comprends que vous être en colère car ...), rassurer la personne tout au long de l'intervention. Maintenir une distance psychologique en ne vous laissant pas atteindre par le contenu du discours ou le comportement de la personne;
- Si la personne ne répond pas à la pacification et tente de prendre le contrôle de la situation, donner une consigne simple (ex : je vous demande de retourner à votre chambre afin que nous puissions discuter...) et mettre des limites claires. Ne donner pas d'ordre pour éviter d'amplifier la frustration. Si la personne ne collabore pas, se retirer et demander de l'aide;
- Une demande d'aide planifiée peut être émise au Service de la sécurité lorsqu'une personne risque de devenir en crise dans une situation planifiée.

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

- **RISQUE IMMÉDIAT : lorsque votre sécurité est en danger ou que la personne présente une menace immédiate pour elle-même ou pour autrui.**

Objectif prioritaire : votre protection. Assurer sa sécurité et appeler à l'aide. Déclencher le code blanc : agression ou menace à la personne en appuyant sur l'émetteur personnel (ex : bouton panique) ou en contactant la sécurité au 5555. Appliquer l'algorithme de décision pour le code blanc et le plan des mesures d'urgence du CHUM (voir Annexe V).

- **FIN DE L'INTERVENTION-ENVIRONNEMENT SÉCURITAIRE**

L'intervention se termine dans un environnement sécuritaire lorsqu'il y a un retour à la normale.

Si la personne qui a causé la violence est un membre du personnel incluant les employés, cadres, résidents, médecins, stagiaires, étudiants, bénévoles et contractuels :

Le gestionnaire responsable du membre du personnel ayant causé la violence doit être avisé et doit s'assurer d'appliquer les mesures de soutien, disciplinaires et administratives nécessaires en contactant le Service des relations de travail et le Service de la santé et la sécurité du travail de la DRHAJ.

Si la personne qui a causé la violence est un patient :

- Aviser le gestionnaire du service où le patient a causé la violence, son assistant ou le coordonnateur d'activité ainsi que le médecin en charge du patient.
- Si les actes violents ont été posés par le patient de façon intentionnelle et que celui-ci n'est pas dans une situation d'urgence ou que son état n'est pas dû à son état mental qui requerrait des mesures de protection, l'équipe de soins doit évaluer la nécessité de poursuivre les soins et la possibilité de demander au patient de quitter l'établissement si les comportements violents se poursuivent.
- Si les actes violents ont été posés par le patient de façon non intentionnelle (patient confus, agité, agressif avec un problème d'ordre cognitif, souffrant d'une démence, etc.) l'équipe de soins doit aviser le médecin en charge du patient et actualiser le plan de soins, évaluer les possibilités de contention physique ou chimique, sécuriser les lieux le plus possible et informer l'équipe soignante des approches à privilégier.

Si la personne qui a causé la violence est un accompagnateur (ex : la famille, un proche, un visiteur) :

- Aviser le gestionnaire du service où l'accompagnateur a causé la violence, son assistant ou le coordonnateur d'activité;

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

- Selon la gravité de la situation ou si le comportement ne change pas, le gestionnaire ou son assistant ou le coordonnateur d'activité doit aviser le Service de sécurité qui dépêchera des agents afin d'escorter l'accompagnateur en dehors de l'établissement.

Si la personne qui a causé la violence est un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire :

- Pour le fournisseur et le sous-traitant : le directeur des approvisionnements et de la logistique hospitalière doit être informé;
- Pour le partenaire : le Directeur des services techniques doit être informé.

Ces directeurs seront responsables de prendre les mesures administratives auprès de l'employeur du membre du personnel du fournisseur, du sous-traitant ou du partenaire. À la suite de l'analyse de l'événement, ces directeurs devront exiger des mesures correctives et peuvent interdire l'accès au CHUM à l'employé du fournisseur, du sous-traitant ou du partenaire.

▪ **AUTRES PROCÉDURES D'INTERVENTION**

Il peut exister dans certains départements spécialisés d'autres procédures d'intervention plus spécifiques lors de situation de violence en milieu de travail. Les responsables de l'application de ces procédures doivent s'assurer que celles-ci sont compatibles avec la présente procédure.

5.2 Volet gestion post-événement

Le volet gestion post-événement est le processus par lequel on s'assure de façon prioritaire que les victimes ou les témoins d'une manifestation de violence en milieu de travail reçoivent, selon leurs besoins, tout le soutien et l'aide nécessaires.

5.2.1 Support aux personnes agressées - immédiat

Soins physiques

- Offrir les premiers soins en cas de blessure et diriger si nécessaire la victime vers l'urgence pour recevoir les soins appropriés. S'il y a urgence médicale, contacter la sécurité au poste 5555.
- Répondre aux besoins de base de la victime (ex : se nettoyer, boire, etc.).

Soins psychologiques

Sécuriser la victime, essayer de la reconforter :

- Offrir un milieu propice au calme;
- L'écouter si elle veut parler;

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

- Lui assurer que sa réaction est normale et que c'est l'événement qui ne l'est pas;
- La remplacer auprès de la clientèle.

Si la victime est un membre du personnel : permettre à la personne de quitter son milieu de travail (l'endroit où a eu lieu l'agression). Son gestionnaire, l'assistant ou le coordonnateur d'activité doit évaluer si elle est en mesure de poursuivre le travail. Si elle n'est pas en mesure de poursuivre le travail, lui permettre de quitter le milieu de travail. Si l'employé est trop perturbé, ne pas le laisser partir seul.

Donner l'information concernant le PAE du CHUM (voir Annexe III), demeurer disponible et orienter la personne vers le milieu médical si nécessaire.

5.2.2 Soutien collectif-immédiat

- Échanger en équipe pour abaisser le niveau d'insécurité et favoriser la reprise de distance par rapport à l'événement;
- Orienter l'équipe vers le PAE du CHUM (voir Annexe III) et contacter le Service de santé et sécurité si une intervention de gestion de crise du PAE est requise (en dehors des heures ouvrables, la personne en autorité peut contacter directement le PAE pour une demande de gestion de crise) ;
- Évaluer la situation de travail avec les autres intervenants ;
- S'occuper des réactions des témoins et de vos réactions, effectuer une révision post-événement avec la ou les victimes si possible;
- Procurer l'assistance, si nécessaire pour remplir les formulaires administratifs;
- En cas de besoin, un soutien peut être offert par l'équipe de santé mentale du département de psychiatrie du CHUM. Le gestionnaire de l'équipe où la situation de violence en milieu de travail s'est produite peut contacter le gestionnaire de l'équipe de santé mentale du département de psychiatrie pour en faire la demande.

5.2.3 Révision post-événement avec les intervenants impliqués-immédiatement ou les jours suivant l'événement

La révision post-événement doit être réalisée quand l'équipe ou un membre de l'équipe est perturbé, dans tous les cas d'intervention majeure (réussie ou moins réussie), quand quelqu'un est blessé (patient ou personnel), quand le niveau de stress est élevé dans l'équipe ou si la situation le requiert.

- Le gestionnaire du service, son assistant ou le coordonnateur d'activité doit organiser une rencontre le plus vite possible à la suite de l'événement afin de permettre aux intervenants

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

concernés de :

- Faire ventiler les émotions : colère, perte de contrôle, anxiété, peur, etc. et dédramatiser l'événement ;
- Explorer les éléments déclencheurs et réviser ensemble l'événement;
- Rétablir l'équilibre émotionnel de l'équipe dans sa relation avec le patient et entre les membres de l'équipe;
- Décoder les signes précurseurs;
- Évaluer les interventions actuelles et planifier les interventions futures;
- Identifier les améliorations à apporter pour rendre l'environnement plus sécuritaire;
- Réajuster le plan de soins au besoin;
- Maintenir une attitude professionnelle.

Mise en garde : ne pas forcer la victime à décrire l'événement ou à l'expliquer. Il faut éviter de juger les comportements ou les réactions de la victime, de banaliser l'événement, les «pourquoi», de défendre ou d'excuser l'agresseur, etc.

Si une victime est absente, il faudra aussi revenir sur l'événement au retour de cette dernière.

- Le gestionnaire du service, son assistant ou le coordonnateur d'activité doit évaluer et coordonner avec l'équipe médicale, au moment opportun, une rencontre avec le patient pour faire un retour sur l'événement.

5.2.4 Déclaration

L'événement de violence en milieu de travail peut entraîner des conséquences. Plusieurs services du CHUM (ex : Service de santé et sécurité au travail, Services des relations de travail, Service de la sécurité, Service de la qualité et de la gestion des risques, etc.) soutiendront la ou les personnes touchées ainsi que le gestionnaire du service concerné dans la gestion administrative de l'événement.

L'objectif de cette prise en charge est de veiller à ce que toutes les formalités administratives soient gérées efficacement et d'assurer le soutien nécessaire aux personnes touchées.

Veuillez consulter l'Annexe I de cette présence procédure pour connaître les différents rapports à remplir selon l'événement concernant la violence en milieu de travail. Les procédures détaillées à suivre sont résumées directement sur ces différents formulaires ou dans les procédures qui y sont rattachées.

Tout membre du personnel du CHUM peut déposer une plainte au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) s'il est victime ou présumé victime par exemple de voies de fait ou de menaces. La

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

plainte doit être déposée par la victime ou présumée victime elle-même. Le Service de la sécurité et la DRHAJ peuvent soutenir le membre du personnel victime ou présumé victime, à sa demande, dans le cadre du dépôt de sa plainte.

6. RÉFÉRENCES

- Cadre de référence en matière de non-violence, CHU Sainte-Justine.
- Cahier du participant formation Oméga-ASSTSAS.
- Crise de Violence, ASSTSAS.
- Guide de prévention et de gestion lors de manifestations de violence en milieu de travail de la part des usagers-CSSS Jardins-Roussillon.
- Guide de prévention et de gestion des manifestations de violence par la clientèle à l'endroit des personnes œuvrant à l'Hôpital Rivière-des-Prairies-Hôpital Rivière des Prairies-centre hospitalier de soins psychiatriques.

7. RÉVISION

La présente procédure devra faire l'objet d'une mise à jour lorsque requis ou dans un délai maximum de cinq (5) ans.

APPLICATION

La présente procédure entre en vigueur le jour de son approbation par le directeur concerné.

Centre hospitalier de l'Université de Montréal
Direction des ressources humaines et affaires juridiques, Service de santé et sécurité du travail
\\(c)

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

Annexe I- Rapports d'événements concernant la violence en milieu de travail

Nom du rapport	Directions/Services responsables	Quand doit-il être complété ?	Qui doit compléter le rapport ?
 <p>Pochette Accident de travail, maladie professionnelle et incident relatifs aux employés: À utiliser lors de tout incident ou accident <u>impliquant une consultation médicale.</u></p>  <p>Formulaire de déclaration et enquête et analyse d'accident du travail : À remplir lors de tout incident ou accident <u>sans consultation médicale.</u> Il est aussi inclus dans la pochette précédente.</p>	<p>DRHAJ- service de santé et sécurité du travail</p>	<p>Le plus tôt possible après un incident/accident de travail.</p>	<p>L'employé victime d'un incident/accident de travail lié à la violence en milieu de travail.</p>
 <p>Rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223)</p> <p>Incidents et accidents relatifs aux patients.</p>	<p>DQEPE-service de la qualité et de la gestion des risques</p>	<p>Le plus tôt possible après un incident/accident relatifs aux patients</p>	<p>Toute personne qui constate un événement (déclarant) relatifs aux patients.</p>
 <p>Formulaire de plainte de harcèlement et de violence</p>	<p>DRHAJ-Services des relations de travail, Directeur des ressources humaines et affaires juridiques</p> <p>Selon le présumé responsable, d'autres directions sont impliquées dans le processus (ex : si la plainte vise un cadre supérieur, le président-Directeur général sera l'enquêteur désigné).</p>	<p>Suivre les étapes prévues à la procédure 80800-01- Procédure relative au dépôt et au traitement des plaintes de harcèlement et de violence.</p> <p>Toute plainte doit être déposée dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la dernière manifestation de la conduite reprochée. Ce délai peut être prolongé, s'il y a lieu, conformément à la procédure 80 800-01.</p>	<p>La personne victime de harcèlement et de violence</p>

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

Annexe II-Facteurs de risques et indices de violence (extrait du guide de prévention et de gestion-CSSS Jardins Roussillon)

Éléments susceptibles d'augmenter le risque de violence en milieu de travail :

Tableau 1 Facteurs de risques		
Organisationnels	Liés à la profession	Personnels
<ul style="list-style-type: none"> • Milieu de travail situé dans une zone banlieusarde ou éloignée, isolée • Forte densité de population • Taux de délinquance élevé • Manque de personnel • Réformes ou réductions d'effectifs • Ressources matérielles insuffisantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Titre d'emploi à risque (psychosocial, accueil administratif, personnel soignant, etc.) • Quart de travail (soir, nuit) • Travail solitaire (nuit, domicile, etc.) • Travail avec le public (service à la clientèle, préposée aux plaintes, etc.) • Travail avec des objets de valeurs (bijoux, argent, médicaments, etc.) • Personnel en formation • Travailleurs ayant un emploi précaire • Port d'uniforme/badge 	<ul style="list-style-type: none"> • Membre de minorités • Femme • Jeune • Manque d'expérience • Attitude déplaisante ou irritante • Absence de faculté d'adaptation

Tableau 3 Indices de violence		
Indices physiques	Indices paraverbaux	Indices verbaux
<ul style="list-style-type: none"> • Tendance à s'approcher, bardasse • Pointe du doigt • Mouvements répétitifs, incessants, saccadés • Gestes brusques, exagérés ou violents • Air méprisant • Regard fuyant ou fixe et menaçant • Apparition de tics • Soupirs, piétinent • Respiration rapide • Tremblements • Perte du contact visuel • Mâchoire, poings serrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Insistant • Parle fort • Ton dur et impératif • Ton de voix saccadé • Débit accéléré ou inconstant (silence) • Désorganisé • Change de sujet sans raison 	<ul style="list-style-type: none"> • Propos inadaptés • Paroles déplacées • Menaces • Injures, sacres • Sarcasmes • Accusations • Argumente, attaque • Interruption soudaine de la communication • Questionne • Défensif, se justifie

**OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE
GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN
MILIEU DE TRAVAIL**

PROCÉDURE N° 80 800-02

Annexe III-Coordonnées du programme d'aide aux employés du CHUM

Pour joindre le PAE

Les services sont accessibles pour tous les membres du personnel.

Il suffit de communiquer avec la ligne d'aide ou de faire une demande en ligne.

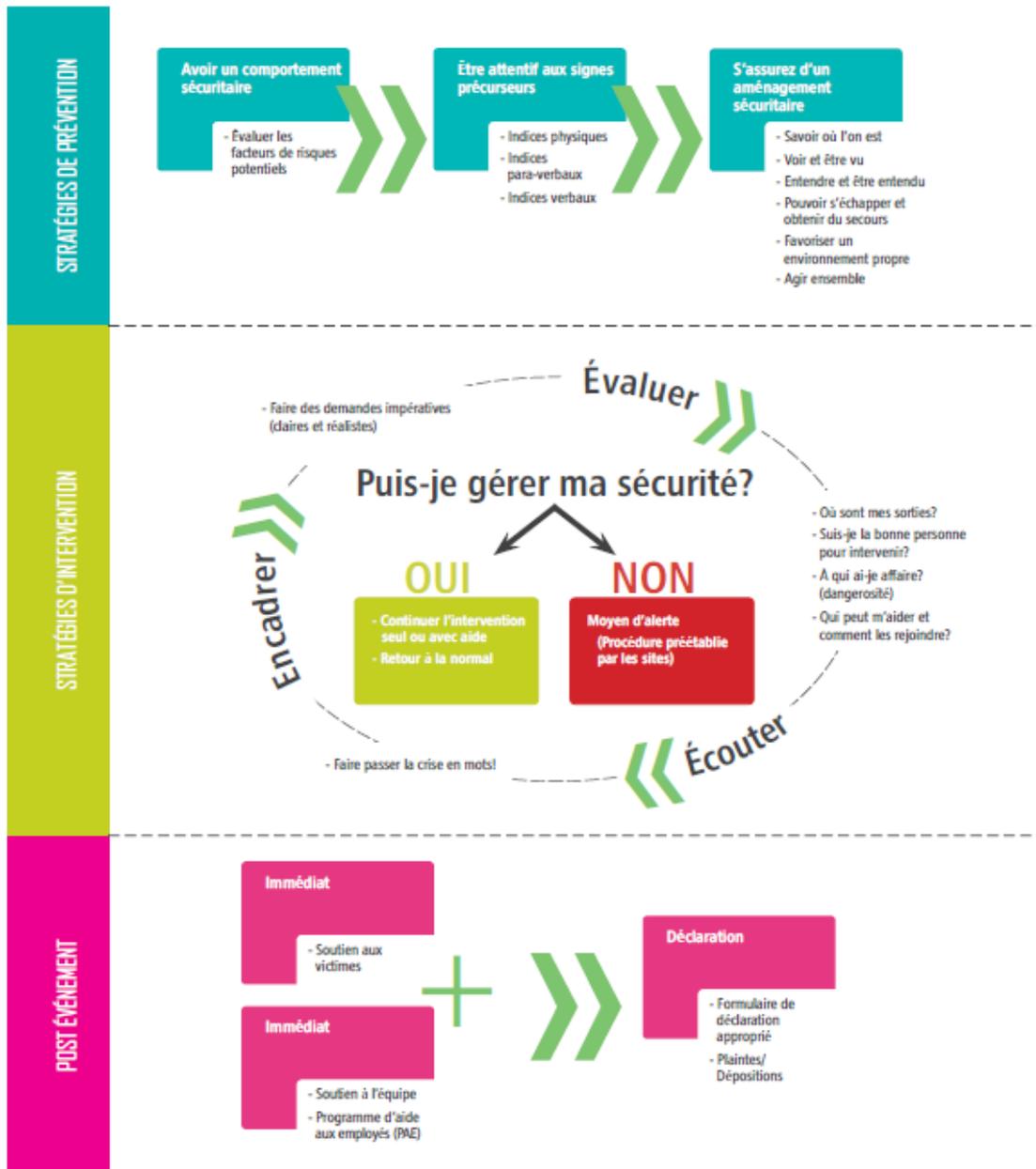
C'est gratuit, ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

1 866 398-9505, homewoodsante.com

OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

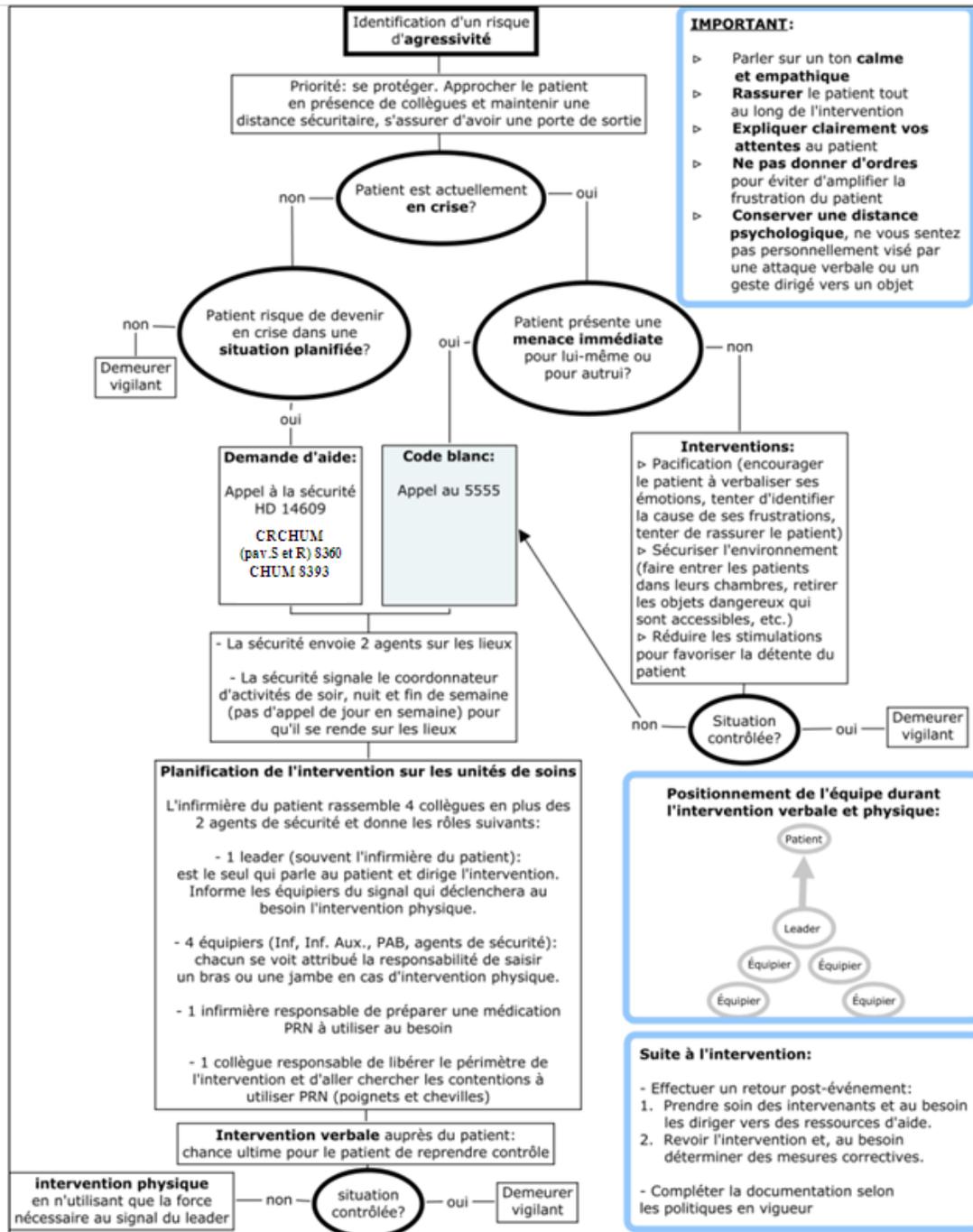
PROCÉDURE N° 80 800-02

Gestion de situation de violence



Annexe IV- Gestion de situation de violence en milieu de travail (extrait du guide de prévention et de gestion-CSSS Jardins Roussillon)

Annexe V- Algorithme de décision pour l'appel d'aide et le code blanc et extrait du plan de mesures d'urgence du CHUM.

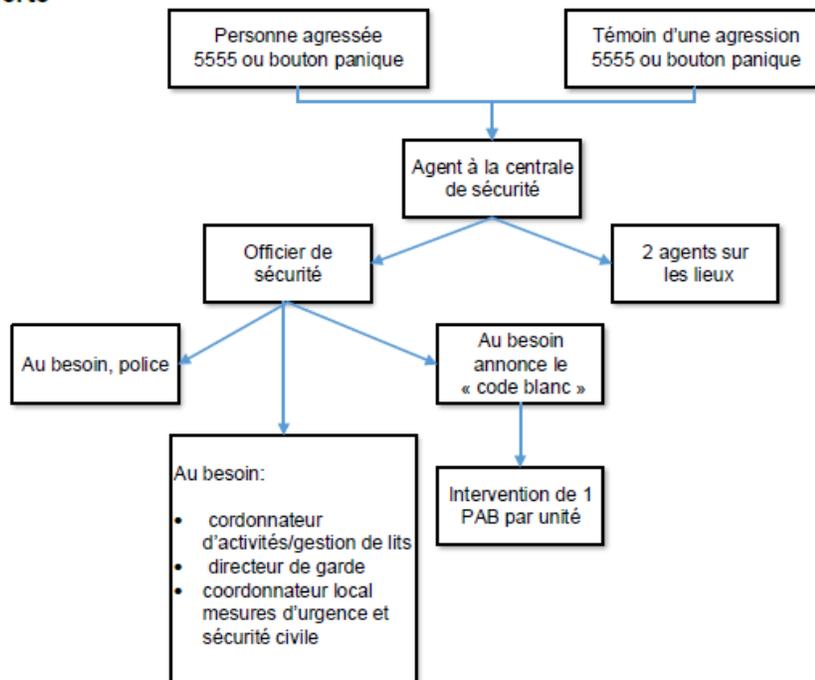


- Extrait du plan de mesures d'urgence du CHUM-

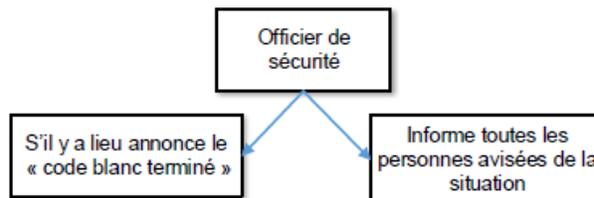
**16. AGRESSIONS ET AUTRES MENACES À LA PERSONNE -
« CODE BLANC »**

16.1 Processus d'alerte et mobilisation

Alerte



Fin de l'alerte



16.2 La personne qui est agressée

- Prend les mesures appropriées, selon les circonstances, en évitant de se mettre en danger (utilise des manœuvres d'esquive, demande de l'aide, etc.);
- Donne de l'espace à la personne et évite de se retrouver dans un endroit sans issue;
- Ne provoque pas ni ne confronte la personne;
- Parle à l'agresseur calmement, de façon non menaçante et non agressive;
- Tente d'aviser la sécurité à l'aide d'un bouton panique (si disponible) ou en signalant le « **5555** ».

16.3 La personne qui constate une agression

- Utilise un bouton panique (si disponible) ou signale le « **5555** » et donne un maximum de renseignements;
- Se rend disponible pour rencontrer la sécurité.

16.4 Rôle de l'agent à la centrale de sécurité

L'agent de sécurité qui reçoit un appel l'informant d'une agression :

- informe l'officier de sécurité en devoir;
- dépêche sur les lieux au moins deux (2) agents de sécurité;
- si les policiers ont été avisés, s'assure qu'on les accueille dès leur arrivée et leur transmet toute l'information pertinente.

16.5 Rôle de l'infirmier responsable

Lorsque l'agression se produit sur une unité de soins et implique un usager, l'infirmier responsable en poste :

- s'assure que le personnel de l'unité est disponible pour l'intervention;
- **est le leader de l'intervention.**

16.6 Rôle de l'officier de sécurité en devoir

L'officier de sécurité en devoir :

- se rend sur les lieux de l'agression;
- adopte les mesures d'intervention qui s'imposent;
- au besoin, avise les policiers (**9-1-1**);
- au besoin, demande au téléphoniste de le mettre en communication avec le coordonnateur d'activités/gestion de lits, le directeur de garde et le coordonnateur local mesures d'urgence et sécurité civile;
- au besoin, demande qu'on annonce par appel général à deux (2) reprises :

« ATTENTION, ATTENTION CODE BLANC + ENDROIT ».

À la fin de l'alerte :

- demande qu'on annonce par appel général à deux (2) reprises :
« ATTENTION, ATTENTION CODE BLANC TERMINÉ »;
- demande qu'on informe toutes les personnes qui ont été avisées de la fin de la situation d'urgence.

16.7 Rôle du personnel des unités de soins

À l'annonce « Code blanc », chaque unité doit dépêcher un préposé aux bénéficiaires sur les lieux.

Annexe VI- Exemples de limites de la pacification

➤ **La personne violente ou patient :**

- N'est pas en crise émotionnelle (ex : abus de pouvoir, comportement mésadapté constant, etc.) ;
- Est sous l'influence de drogues très stimulantes (ex : crack) ;
- A des déficits majeurs de l'audition ou du langage ;
- Souffre de démence grave, de déficience intellectuelle profonde, etc.

➤ **L'intervenant :**

- L'intervenant est le déclencheur de l'éclatement ou la cible spécifique de l'agressivité ;
- L'intervenant ressent des émotions entraînant des réactions incontrôlables (panique, colère, rejet, etc.).

➤ **Du contexte :**

- L'intervenant et le client sont interrompus à tout moment dans le processus de résolution ;
 - L'intervenant ne peut pas se dédier à l'accompagnement, car il a une autre situation urgente à gérer.
- Etc.