

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE  
DANS LE MILIEU DE TRAVAIL  
SSRO  
CORP IV-i – 110**

<b>PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL</b>		
<b>SECTION : IV-i Gestion de l'environnement – Santé et sécurité au travail</b>		<b>N° : 110</b>
<b>Soumise par :</b>	Chef de l'exploitation et chef des finances	<b>DATES D'APPROBATION :</b>
<b>Approuvée par :</b>	Conseil d'administration	<b>Date de soumission initiale :</b> 03/12/2009
		<b>Date d'examen :</b> 04/14/2010, 10/02/2011, 10/17/2012, 03/05/2013, 05/12/2018
		<b>Date de révision :</b> 04/14/2010, 10/02/2011, 10/17/2012, 27/05/2013, 16/09/2013, 13/02/2018
		<b>Date de mise en œuvre :</b> 10/02/2011, 13/12/2012, 20/06/2013, 26/09/2013, 22/02/2018
<b>Mots clés :</b>	Agressif, agressivité, abusif, menaces, agression, intimidation, violence, actes de violence, abus	<b>Référence(s) croisée(s)</b> <i>CORP V 100 Milieu de travail exempt de harcèlement; CORP IX-i 110 Code blanc; CORP VII-iii 100 Signalement et intervention en cas d'incidents liés aux patients; CORP X-ii 130 L'accueil de visiteurs au Royal; CORP IV-ii 160 Déclaration d'incidents liés au personnel</i>

**1. OBJECTIF :**

Définir les comportements qui constituent des actes de violence au travail et décrire le processus de signalement et de résolution des incidents de violence au travail au sein des Services de santé Royal Ottawa (SSRO).

**2. ÉNONCÉ DE POLITIQUE :**

Les SSRO reconnaissent qu'il y a un risque de violence en milieu de travail et prendront toutes les mesures raisonnables pour identifier les sources possibles de violence afin de les éliminer ou de les minimiser, en s'efforçant de mettre en place un environnement exempt de violence. De plus, les SSRO s'assureront que des mesures sont en place pour évaluer les risques de violence au travail, demander de l'aide, intervenir et signaler de tels incidents s'ils se produisent. Ces mesures d'évaluation des risques, de prévention et d'intervention sont consignées dans la présente politique et dans les autres politiques relevant du Programme de prévention de la violence en milieu de travail des SSRO. Toute personne ayant un comportement violent ou proférant des menaces de violence sera passible des mesures ou sanctions énoncées dans les politiques et procédures des SSRO. Toute personne engagée par les SSRO à titre d'employé, de médecin, d'étudiant, de bénévole, de dirigeant, d'agent, de membre du conseil d'administration ou d'entrepreneur (personnel) doit faire preuve de professionnalisme, de respect et de courtoisie dans l'exercice de ses fonctions et de toute activité appuyant la mission, la vision et les valeurs de l'organisme. Des affiches, pancartes,

Ce document a été préparé uniquement aux fins d'utilisation par les Services de santé Royal Ottawa (SSRO). Les SSRO n'acceptent aucune responsabilité quant à l'utilisation de ce document par toute personne ou tout organisme qui n'est pas associé aux SSRO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous aucune forme que ce soit aux fins d'une publication sans la permission des SSRO. Les copies imprimées de ce document ne reflètent pas nécessairement la version électronique courante qui se trouve sur le site intranet (OREO) des SSRO et qui contient la version officielle des politiques faisant autorité.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE  
DANS LE MILIEU DE TRAVAIL  
SSRO  
CORP IV-i – 110**

documents écrits et renseignements publiés sur notre site Web externe indiquent que les SSRO sont un milieu de travail qui s'efforce d'être exempt de toute forme de violence.

**3. PORTÉE :**

La présente politique s'applique à tous les membres du personnel, les clients/patients, leurs proches ainsi que les visiteurs des SSRO, y compris ceux de l'Institut de recherche en santé mentale (IRSM) de l'Université d'Ottawa, de l'Association des bénévoles Royal Ottawa (ABRO) et de la Fondation de santé mentale Royal Ottawa.

**4. PRINCIPES DIRECTEURS :**

Les SSRO s'engagent à offrir un environnement sain, respectueux et sécuritaire sur les plans physique et psychologique, où chacun assume la responsabilité de créer et de maintenir ce climat de confiance. En consultation avec le Comité mixte de santé et sécurité au travail (CMSST), les SSRO évaluent les risques de violence au travail et intègrent la santé et la sécurité dans leurs activités quotidiennes. Les incidents de violence en milieu de travail peuvent survenir tant sur le lieu de travail habituel que dans les sites extérieurs et en dehors des heures normales de bureau. Ils peuvent survenir dans le cadre de fonctions exercées à l'extérieur du lieu de travail habituel, par exemple dans le cadre de conférences, d'activités sociales ou de visites à domicile auprès de patients des SSRO. La présente politique s'applique aux SSRO ainsi qu'à tous les lieux extérieurs à l'environnement physique de l'organisme où peuvent se trouver les membres du personnel ainsi que les clients/patients et les visiteurs.

La présente politique est destinée à être appliquée conjointement avec d'autres politiques des SSRO sur le milieu de travail. En particulier, les politiques *CORP IX-i 110 Code blanc* sur l'intervention en cas d'urgence psychiatrique ou comportementale et *CORP VII-iii 100 Signalement et intervention en cas d'incidents liés aux patients* sur la gestion et le signalement des incidents critiques et des incidents liés à la sécurité des patients, sont expressément mentionnées dans la présente politique. Les processus décrits dans ces politiques s'appliquent donc en cas d'incidents violents dans les circonstances qui y sont décrites. Le personnel doit se reporter au protocole de l'organisme afin de connaître les méthodes en place pour gérer les patients susceptibles de présenter un tel risque. Toute blessure ou tout acte de violence subi par le personnel doit être signalé conformément à la politique *CORP IV-ii 160 Déclaration d'incidents liés au personnel*. De plus, les membres du personnel doivent porter leur dispositif d'alarme/sécurité personnelle conformément à la politique *CORP IX-I 11 Dispositifs d'alarme/sécurité personnelle*. Les incidents liés aux comportements inappropriés qui ne correspondent pas à la définition de la violence au travail énoncée dans la présente politique pourraient relever de la politique *CORP V 100 Milieu de travail exempt de harcèlement*, laquelle prévoit un processus pour traiter les plaintes de harcèlement et les conflits dans le milieu de travail.

**5. DÉFINITIONS :**

**Blessure critique :** S'entend d'une blessure de nature grave qui, selon le cas : a) met la vie en danger; b) fait perdre connaissance; c) entraîne une perte importante de sang; d) comporte la fracture d'une jambe ou d'un bras, mais pas d'un doigt ni d'un orteil;

---

Ce document a été préparé uniquement aux fins d'utilisation par les Services de santé Royal Ottawa (SSRO). Les SSRO n'acceptent aucune responsabilité quant à l'utilisation de ce document par toute personne ou tout organisme qui n'est pas associé aux SSRO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous aucune forme que ce soit aux fins d'une publication sans la permission des SSRO. Les copies imprimées de ce document ne reflètent pas nécessairement la version électronique courante du site intranet (OREO) des SSRO, où se trouvent les versions officielles des politiques faisant autorité.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE  
DANS LE MILIEU DE TRAVAIL  
SSRO  
CORP IV-i – 110**

e) comporte l'amputation d'une jambe, d'un bras, d'une main ou d'un pied, mais pas d'un doigt ni d'un orteil; f) comporte des brûlures sur une grande surface du corps; g) provoque la perte de la vue dans un œil. (*Loi sur la SST R.R.O. 1990, Règl. 834, art. 1*)

**Sécurité psychologique** : L'absence de préjudice ou de menace de préjudice au bien-être mental d'un travailleur.

**Représailles** : Tout acte de représailles directes ou indirectes découlant d'un signalement d'incident fait de bonne foi ou de la participation à une enquête.

**Violence au travail** : Acte ou menace pouvant impliquer des patients, des membres du personnel ou des visiteurs, par l'un des moyens suivants :

a) emploi par une personne contre un travailleur, dans un lieu de travail, d'une force physique qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel;

b) tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel;

c) propos ou comportement qu'un travailleur peut raisonnablement interpréter comme une menace d'employer contre lui, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel. (*Loi sur la SST R.R.O. 1990, Règl. 834, art. 1*)

Cela comprend également la violence psychologique, telle que l'intimidation, la persécution collective, les taquineries, les railleries et tout autre geste ou toutes autres paroles susceptibles de blesser psychologiquement ou d'isoler un employé au travail.

## **6. PROCÉDURE :**

### **6.1 Rôle et responsabilités :**

#### **6.1.1 L'équipe de la haute direction a les responsabilités suivantes :**

- S'engager à consacrer son temps, son attention, son autorité et ses ressources aux parties du milieu de travail afin d'assurer un environnement de travail sûr et sain pour le personnel et les patients.
- Soutenir l'identification, l'enquête et la résolution des risques liés à la violence au travail.
- Veiller à ce que les directeurs, les gestionnaires, les superviseurs et le personnel se conforment à la présente politique.
- Prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger le personnel, y compris veiller à ce que la présente politique et les programmes connexes soient révisés chaque année.
- S'assurer que les mesures et procédures prévues par la présente politique sont mises en œuvre afin de prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger les personnes visées par la portée de la présente politique contre la violence au travail.
- S'assurer que toutes les personnes visées par la portée de la présente politique suivent une formation sur la politique et le programme connexe.
- Veiller à l'observation et au respect de toutes les obligations en matière de rapports et de signalements en vertu des lois pertinentes, y compris la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, la *Loi sur les hôpitaux publics*, la *Loi sur l'excellence des soins pour tous*, ainsi que les exigences des organismes de réglementation professionnelle.
- Déléguer des tâches au personnel approprié de l'organisme, qui assumera ces responsabilités tel qu'exigé.

#### **6.1.2 Le chef de l'exploitation et chef des finances a les responsabilités suivantes :**

---

Ce document a été préparé uniquement aux fins d'utilisation par les Services de santé Royal Ottawa (SSRO). Les SSRO n'acceptent aucune responsabilité quant à l'utilisation de ce document par toute personne ou tout organisme qui n'est pas associé aux SSRO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous aucune forme que ce soit aux fins d'une publication sans la permission des SSRO. Les copies imprimées de ce document ne reflètent pas nécessairement la version électronique courante du site intranet (OREO) des SSRO, où se trouvent les versions officielles des politiques faisant autorité.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE  
DANS LE MILIEU DE TRAVAIL  
SSRO  
CORP IV-i – 110**

- S'assurer que les incidents et les signalements de violence ou de risques de violence au travail sont traités efficacement ainsi que le plus équitablement et rapidement possible, conformément à la présente politique et, le cas échéant, en consultation avec les gestionnaires et les directeurs des Services de soins aux patients, les chefs d'équipe des codes (*CORP IX-i 110 Code blanc*), l'avocat général, le directeur du Service de santé et de sécurité au travail (SSST), le directeur des Ressources humaines et des relations de travail (RHRT), ainsi que le Comité mixte de santé et sécurité au travail (CMSST).
- Recevoir les rapports écrits d'évaluation ou de réévaluation des risques, selon le cas, lesquels doivent comprendre les dangers ou risques identifiés, la priorité des dangers ou risques, les mesures d'atténuation recommandées ou les changements aux opérations ou procédures, les estimations de coûts pour la mise en œuvre, les recommandations pour la mise en œuvre des mesures d'atténuation ou changements, ainsi qu'un calendrier pour l'achèvement des mesures d'atténuation ou changements recommandés.
- Prendre la décision finale sur toute mesure corrective ou disciplinaire à prendre après avoir reçu un rapport d'enquête final sur un incident de violence au travail. Cette responsabilité peut être déléguée au directeur du SSST ou au directeur des RHRT. Si le chef de l'exploitation et chef des finances est lui-même visé par un incident de violence au travail, le rapport d'enquête sera transmis au président et chef de la direction afin qu'il prenne la décision appropriée.
- S'assurer que les SSRO se conforment aux dispositions relatives à la violence au travail de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail (Loi sur la SST)*, ainsi qu'aux exigences de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, de la *Loi sur les hôpitaux publics* et de la *Loi sur l'excellence des soins pour tous*.
- Déléguer la tâche d'assumer les responsabilités concernant des incidents particuliers au directeur du SSST ou au directeur des RHRT, selon le cas.

**6.1.3 Le vice-président des Communications et de relations externes a les responsabilités suivantes :**

- Rédiger et diffuser des communications internes et externes sur les incidents de violence au travail, en collaboration avec la haute direction.

**6.1.4 Les directeurs, gestionnaires ou superviseurs ont les responsabilités suivantes :**

- Comprendre et démontrer les responsabilités associées à la gestion, au contrôle et à l'atténuation des risques de violence au travail en vertu de la *Loi sur la SST* (art. 32 de la *Loi sur la SST*).
- Comprendre la présente politique et être en mesure d'en expliquer le contenu à leurs employés et aux autres personnes relevant de leur domaine de responsabilité aux SSRO.
- Veiller à ce que tous les membres du personnel reçoivent une formation sur la présente politique, déterminer quelles autres séances d'orientation et de formation propres à l'unité peuvent être nécessaires, puis s'assurer que ces formations soient données au personnel.
- S'assurer que les évaluations et réévaluations des risques de violence sont effectuées.
- Veiller à entreprendre une enquête sur les incidents lorsque des facteurs déclencheurs ont été identifiés (*annexe 1*).

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE  
DANS LE MILIEU DE TRAVAIL  
SSRO  
CORP IV-i – 110**

- Surveiller la situation de près une fois l'enquête terminée et les mesures appropriées mises en œuvre, afin de s'assurer que les parties concernées peuvent s'acquitter de leurs fonctions en toute sécurité et être traitées de manière digne et respectueuse.
- S'assurer que des affiches sont installées dans les entrées des zones de soins des patients pour informer les personnes qui y entrent des risques possibles.
- Si l'incident de violence est lié au patient, revoir son plan de soins pour s'assurer d'y intégrer les mesures de contrôle déterminées dans le cadre de l'enquête pour veiller à la sécurité du personnel et des patients.
- Faciliter les soins médicaux de l'employé blessé, le cas échéant.
- Informer l'employé victime d'un incident de violence au travail des ressources d'aide à sa disposition (p. ex. : Programme d'aide aux employés, SSST, etc.).
- Donner des directives au personnel sur la façon de remplir et de déposer un rapport auprès de la police locale, s'il y a lieu.
- Répondre à toute allégation de violence au travail et mener une enquête en conséquence, ainsi qu'à toute préoccupation du personnel en matière de sécurité ou de risques possibles de violence au travail.
- Mener une enquête à la suite de l'incident pour mieux comprendre les actions des parties concernées et élaborer des stratégies d'atténuation des risques, en collaboration avec les employés et les autres personnes concernées.
- Fixer des limites comportementales et les résultats attendus lorsqu'un visiteur manifeste un comportement violent et, s'il ne se conforme pas à ces règles, communiquer avec la sécurité pour faire sortir le visiteur.
- Prendre toutes les mesures raisonnables nécessaires pour assurer un milieu de travail sécuritaire.

**6.1.5 Le directeur du Service de santé et de sécurité au travail (SSST) a les responsabilités suivantes (en plus des responsabilités énoncées à l'article 6.1.2) :**

- Veiller à la révision annuelle de la présente politique et du Programme de prévention de la violence en milieu de travail.
- S'assurer de la mise en œuvre des mesures et procédures déterminées par le Programme de prévention de la violence en milieu de travail.
- Veiller à ce que la présente politique soit affichée dans le milieu de travail.
- S'assurer que les signalements externes font l'objet de mesures appropriées, le cas échéant (c.-à-d., CSPAAT ou ministère du Travail).
- Veiller à ce que la direction soit tenue responsable de la réponse aux plaintes de violence et de leur résolution.
- Établir des mesures de contrôle pour faire face aux risques et incidents de violence identifiés, en consultation avec le CMSST.
- Superviser et diriger les enquêtes internes menées en vertu de la présente politique, et veiller à ce que toute enquête débute rapidement et soit terminée dans un délai raisonnable, en prenant en considération la nature et la portée de l'incident signalé ainsi que les disponibilités des parties et témoins.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE  
DANS LE MILIEU DE TRAVAIL  
SSRO  
CORP IV-i – 110**

- Conformément à la politique *CORP IV-ii 160 Déclaration d'incidents liés au personnel*, s'assurer que tous les décès, les blessures graves, les pertes de temps ou les blessures liées à l'aide médicale sont signalés au ministère du Travail, à la CSPAAT et au CMSST, conformément à la législation pertinente.

**6.1.6 Le Service de santé et de sécurité au travail (SSST) a les responsabilités suivantes :**

- Promouvoir et maintenir un milieu de travail positif, sécuritaire et respectueux, tout en appuyant les SSRO dans la mise en œuvre des mesures et procédures de contrôle des risques de violence au travail.
- Assurer la prestation de premiers soins ou de soins médicaux aux personnes visées par la présente politique qui ont subi une blessure à la suite d'un incident de violence au travail, recommander un suivi auprès du médecin de famille et présenter les demandes de prestations à la CSPAAT, le cas échéant.
- Participer aux enquêtes sur les signalements de violence familiale ou aux plans de sécurité établis en vertu de la présente politique, et veiller à ce que le processus d'enquête soit terminé dans un délai raisonnable, selon la nature et l'ampleur de l'incident signalé ainsi que la disponibilité des parties et des témoins.
- Informer les parties à une enquête qu'elles peuvent être accompagnées d'un représentant syndical ou d'une autre personne pour les soutenir, à leurs frais, pendant l'enquête.
- Informer les personnes faisant un signalement qu'elles peuvent également prendre d'autres mesures, notamment : signaler l'incident à la police; déposer plainte auprès du ministère du Travail, d'un autre tribunal ou d'un organisme professionnel; ou tenter une autre action en justice.
- Consulter le conseiller juridique des SSRO dans le cadre de l'enquête sur l'incident, s'il y a lieu.
- Offrir un soutien via le Programme d'aide aux employés.
- Fournir au CMSST les renseignements appropriés concernant les risques de violence au travail à la suite de la conclusion d'une enquête menée en vertu de la présente politique.
- Tenir un dossier d'enquête interne distinct, afin de respecter la confidentialité, les lois pertinentes sur la protection de la vie privée, ainsi que les modalités des conventions collectives et de la présente politique.
- Maintenir des statistiques sur les incidents de violence au travail et les communiquer à l'équipe de la haute direction.
- Informer le CMSST des statistiques mensuelles sur les incidents de violence au travail, en classant les incidents selon les différentes catégories de violence.

**6.1.7 Le Comité mixte de santé et sécurité au travail (CMSST) et le sous-comité sur la violence au travail ont les responsabilités suivantes :**

- Formuler des recommandations et participer à l'élaboration de mesures et de procédures visant à contrôler les risques de violence au travail.
- Formuler des recommandations et contribuer à l'élaboration de programmes de formation sur les mesures et les procédures visant à contrôler les risques de violence au travail ainsi que sur la présente politique.
- Participer à l'évaluation et à la réévaluation par la direction des risques de violence au travail et recevoir les rapports d'évaluation des risques de la direction.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE  
DANS LE MILIEU DE TRAVAIL  
SSRO  
CORP IV-i – 110**

- Recevoir les avis d'incidents de violence au travail.
- Participer aux enquêtes sur les signalements d'incidents de violence au travail faits en vertu de la présente politique à la demande de la direction.
- Enquêter sur toutes les blessures graves liées à des incidents de violence et formuler des recommandations à l'employeur, en collaboration avec le SSST.
- À la suite de la conclusion d'une enquête menée en vertu de la présente politique, recevoir et examiner les renseignements fournis par la direction concernant les risques ou actes de violence au travail (critiques ou non critiques), ainsi que formuler des recommandations à la direction concernant les mesures à prendre pour atténuer ou contrôler les risques de violence au travail.
- Examiner les statistiques sur la violence au travail et formuler des recommandations à la direction sur les mesures à prendre pour contrôler ces risques ou pour améliorer les précautions en place afin de mieux protéger les personnes visées par la présente politique.
- Inspecter le milieu de travail afin de veiller à ce que les bureaux où se déroulent les consultations et les entrevues sont aménagés de façon à assurer une sortie sécuritaire.
- Donner des conseils sur les systèmes d'alarme et les dispositifs de sécurité personnelle.
- Réviser au moins une fois par an le Programme de prévention de la violence en milieu de travail.

**6.1.8 Le gestionnaire des Relations de travail et de la résolution des conflits a les responsabilités suivantes :**

- Faciliter l'accès au PAE ou au SSST pour les personnes concernées par des incidents ou des signalements de violence au travail, sur demande ou selon les besoins.
- Offrir des conseils et un soutien sur les mesures appropriées de résolution de conflits.
- Recevoir les signalements d'incidents visés par la présente politique et évaluer chaque signalement afin de déterminer la ligne de conduite à adopter en vertu de la présente politique.
- Participer au processus décisionnel à la suite d'une enquête ou prendre la décision finale lorsque le chef de l'exploitation et chef des finances lui délègue cette responsabilité.
- Fournir aux parties à une enquête interne sur un incident de violence au travail les renseignements appropriés au sujet des conclusions et des décisions de l'enquête, y compris toute mesure corrective ou disciplinaire prise, en respectant les exigences de confidentialité et de droit à la vie privée de toutes les personnes concernées.

**6.1.9 Les membres du personnel ont les responsabilités suivantes :**

- Contribuer à un milieu de travail positif, sécuritaire et respectueux, et atténuer les risques associés à la violence au travail en adoptant un comportement conforme aux dispositions de la présente politique.
- Participer aux initiatives de formation relatives à la présente politique, y compris des évaluations, des sondages sur la violence au travail et d'autres mesures visant à réduire le risque de violence dans le milieu de travail, ainsi qu'aux initiatives relatives à la mission, aux valeurs et à la vision des SSRO, et contribuer à la révision de leurs mises à jour.
- Participer à la révision annuelle (au minimum) de la présente politique et des programmes qui y sont associés.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE  
DANS LE MILIEU DE TRAVAIL  
SSRO  
CORP IV-i – 110**

- Prendre en tout temps des précautions raisonnables dans l'exécution de leurs tâches de travail et être vigilants quant au risque de violence. Dans un milieu de soins de santé mentale, ces précautions comprennent le fait d'être conscient que les patients atteints d'une maladie mentale ou ayant vécu un traumatisme peuvent présenter des comportements violents et agressifs.
  - Suivre les meilleures pratiques en matière de soins centrés sur les clients, y compris les pratiques existantes relatives à la sécurité, ainsi que suivre la présente politique et les lignes directrices décrites dans les programmes qui traitent de la prévention de la violence au travail.
  - Examiner les plans de soins afin d'assurer que les mesures de contrôle liées à la sécurité des patients et du personnel sont respectées.
  - Demander conseil et prendre les mesures nécessaires dans le cadre de la présente politique s'ils ont connaissance d'un risque de violence au travail ou s'ils ont des motifs raisonnables de croire qu'il pourrait y avoir un tel risque.
  - Signaler rapidement à leur supérieur hiérarchique les incidents de violence au travail dont ils ont connaissance.
  - Consigner tous les incidents de violence (incidents évités de justesse, dangers ou blessures) en suivant les procédés de signalement des incidents aux SSRO.
  - Collaborer à toute enquête ou mesure visant à résoudre des affaires soulevées dans le cadre de la présente politique.
  - Maintenir la stricte confidentialité et respecter le droit à la vie privée des personnes concernées par un signalement d'incident de violence au travail, dans la mesure du possible et en tenant compte des circonstances.
  - Être conscients qu'une situation peut s'aggraver à tout moment et activer un code blanc en cas de besoin.
  - Contribuer à l'évaluation des risques de violence au travail.
- 6.1.10 Les représentants syndicaux ont les responsabilités suivantes :**
- Promouvoir et maintenir un milieu de travail positif, sécuritaire et respectueux, tout en appuyant les SSRO dans la mise en œuvre des mesures et procédures de contrôle des risques de violence au travail.
  - Traiter les signalements de violence au travail en temps opportun et de manière confidentielle, conformément aux dispositions de la présente politique et des conventions collectives.
- 6.1.11 Le Service de formation et perfectionnement a les responsabilités suivantes :**
- Concevoir et dispenser une formation et un enseignement sur la présente politique et les programmes qui y sont associés pour l'ensemble du personnel, en consultation avec le vice-président des Services de soins aux patients, le vice-président des Pratiques professionnelles et chef de la Pratique des soins infirmiers, le SSST et le CMSST.
  - Veiller à ce que cette formation traite des traumatismes et autres expériences vécues des patients qui peuvent être associés à divers types de comportements réactifs pouvant survenir dans le milieu de travail (c.-à-d., déficience cognitive due à la démence, à la maladie mentale et à d'autres troubles neurologiques).

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE  
DANS LE MILIEU DE TRAVAIL  
SSRO  
CORP IV-i – 110**

- Offrir des formations et programmes de mise à jour sur l'identification, l'évaluation, la réponse thérapeutique et la gestion des comportements agressifs au besoin, afin de promouvoir un environnement sécuritaire pour les patients et le personnel.

**6.2 Violence familiale en milieu de travail :** S'il s'agit d'un incident entre employés ou d'une situation de violence familiale, l'organisme peut décider de suivre les exigences de la politique *CORP V 100 Milieu de travail exempt de harcèlement*. Les SSRO prendront toutes les précautions raisonnables pour protéger les personnes visées par la portée de la présente politique contre la violence familiale dans le milieu de travail s'ils ont connaissance de la survenue d'un incident de violence familiale, ou s'il est raisonnablement évident qu'un tel incident s'est produit. Les SSRO informeront l'ensemble du personnel que le SSST fournira une aide en cas d'incident de violence familiale. Lorsqu'un membre du personnel communique avec le SSST pour obtenir de l'aide, ce dernier doit, avec le consentement du membre du personnel, contacter d'autres parties prenantes comme il se doit, y compris le Service de sécurité et le Service des RH, afin que ceux-ci collaborent pour mettre en place un plan de sécurité. Si un responsable apprend, par voie de communication directe ou indirecte, qu'un membre du personnel risque d'être victime de violence familiale, y compris la violence conjugale, et que ces faits pourraient affecter le milieu de travail et ainsi exposer le membre du personnel et d'autres personnes à un risque de blessure physique, il doit rapidement consulter le SSST, le Service de sécurité ainsi que toute autre partie appropriée afin de prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour protéger le personnel dans le milieu de travail. Le SSST assurera le suivi avec le membre du personnel, s'il y a lieu.

**6.3 Évaluation des risques :** Les SSRO procéderont à l'évaluation des risques dans le milieu de travail afin d'identifier et d'évaluer les risques de violence pouvant découler de la nature du milieu de travail, du type de travail effectué ou des conditions de travail. Lors de l'évaluation des risques, les SSRO prendront en considération :

- les circonstances communes aux milieux de travail similaires;
- les circonstances spécifiques du milieu de travail;
- tout autre élément prescrit par la *Loi sur la SST*.

**6.3.1** Les SSRO réévalueront les risques de violence au travail aussi souvent que nécessaire et ponctuellement, en réponse aux changements du milieu de travail, pour s'assurer que les politiques et programmes établis continuent de protéger le personnel contre la violence au travail.

**6.3.2 Révision systématique :** La procédure d'évaluation des risques consiste à évaluer les risques découlant d'un danger dans le milieu de travail qui peuvent donner lieu à un incident de violence au travail. Elle vise à fournir à la direction les renseignements nécessaires pour mettre en œuvre un plan de prévention systématique par les moyens suivants :

- identifier l'ampleur du risque de violence, le cas échéant, au niveau de chacune des opérations et des procédures des SSRO dans des conditions standard, en tenant compte des circonstances communes aux milieux de travail similaires et des circonstances spécifiques des SSRO;
- identifier les risques et mesures de contrôle spécifiques;

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE  
DANS LE MILIEU DE TRAVAIL  
SSRO  
CORP IV-i – 110**

- déterminer si les mesures de contrôle existantes sont adéquates ou doivent être améliorées;
- classer les risques et les mesures de contrôle par ordre de priorité selon les besoins.

**6.4 Comportements violents – Patients, membres de la famille et visiteurs :** Les SSRO favorisent une attitude de respect mutuel entre les travailleurs de la santé, les patients et les visiteurs de l'établissement. Le personnel veillera à ne tolérer aucun fait ni menace de violence physique dans le milieu de travail, tout en prenant en considération l'état de santé mentale des personnes atteintes de déficiences cognitives ou d'une maladie mentale. Le conseil d'administration et l'équipe de la haute direction s'engagent, dans la mesure du possible, à offrir un milieu de travail sécuritaire et exempt de toute menace de violence sexuelle, physique, verbale et psychologique. Les mesures suivantes seront prises en cas de menaces ou faits de violence de la part d'un patient, d'un membre de la famille ou d'un visiteur :

- **Patients :** Tout comportement réactif présenté par un patient sera traité par des approches thérapeutiques, de désamorçage et tenant compte des traumatismes. Si le patient persiste, il sera informé que son comportement est perçu comme menaçant et on lui demandera de le modifier. S'il ne modifie pas son comportement de manière adéquate, il sera pris en charge conformément aux politiques et procédures cliniques des SSRO.
- **Membres de la famille et visiteurs :** Si le fait ou la menace de violence est perpétré par un membre de la famille d'un patient ou un visiteur, cette personne sera informée que son comportement est perçu comme menaçant et on lui demandera de le modifier. Si elle ne modifie pas son comportement, elle sera informée par un gestionnaire, un superviseur ou une autre personne désignée par les SSRO que son comportement est inacceptable et on leur demandera de quitter l'établissement. Si elle refuse de collaborer, elle sera escortée à l'extérieur de l'établissement par le Service de sécurité. De plus, le personnel pourrait lancer un code blanc ou appeler la police, et les SSRO se conformeront à toutes leurs obligations de déclaration d'incident. Le membre de la famille ou le visiteur pourrait se voir interdire l'accès aux SSRO, et le Service de sécurité sera chargé de surveiller et de gérer cette interdiction d'accès.

**6.5 Accommodement :** Lorsque les SSRO reçoivent un signalement d'incident de violence au travail, le gestionnaire des Relations de travail et de la résolution des conflits ou le Chef de l'exploitation et chef des finances, en consultation avec le(s) gestionnaire(s) ou superviseur(s) responsable(s), le cas échéant, peuvent séparer les parties concernées par l'incident, ou imposer un rapport hiérarchique différent ou un changement dans l'attribution des tâches en attendant la résolution du cas, si la direction le juge nécessaire dans les circonstances.

**6.6 Interdiction de représailles :** Il est interdit d'exercer des représailles contre les personnes qui, agissant de bonne foi, signalent des incidents de violence au travail en vertu de la présente politique ou participent à une enquête à la suite d'un signalement. Les SSRO prendront toutes les mesures raisonnables et pratiques pour prévenir les représailles et les menaces de représailles à la suite de signalements faits en vertu de la présente politique.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE  
DANS LE MILIEU DE TRAVAIL  
SSRO  
CORP IV-i – 110**

**6.7 Divulgence d'informations en cas d'antécédents de violence :** Les SSRO fourniront les informations raisonnablement nécessaires pour protéger les personnes visées par la portée de la présente politique contre les blessures physiques liées à un risque de violence au travail, dans les cas où elles entrent en contact avec une personne ayant des antécédents de comportement violent.

**6.8 Confidentialité :** Les personnes visées par la portée de la présente politique sont tenues de respecter la confidentialité des renseignements et des dossiers des patients ainsi que de toute information, de tout document et des dossier relatifs aux enquêtes sur un fait ou une menace de violence au travail, sauf lorsque cette divulgation est autorisée ou requise par la loi (par exemple, dans le cadre de procédures liées à des accusations pénales à la suite d'une agression).

**6.8.1 Non-divulgence des SSRO, sauf si la loi l'exige :** Aucun renseignement, dossier relatif aux enquêtes, ni document et rapport connexe, ne sera pas divulgué à des tiers externes (par exemple, des organismes de réglementation professionnelle, des agences ou des tribunaux externes, etc.), sauf si la loi l'exige. La divulgation interne des renseignements sera uniquement limitée aux informations nécessaires pour se conformer aux politiques des SSRO et aux principes de bonne gouvernance et d'administration de l'organisme.

**6.9 Signalements faits de mauvaise foi :** Lorsqu'un signalement de fait ou de risque de violence au travail est jugé vexatoire ou de mauvaise foi, des mesures disciplinaires seront prises, le cas échéant, pouvant aller jusqu'au licenciement ou à la résiliation de l'embauche ou du contrat. Les cas de signalements vexatoires ou faits de mauvaise foi feront l'objet des procédures d'enquête décrites dans la présente politique.

## **7. PRATIQUES ET/OU LOIS CONNEXES :**

*Loi sur la santé et la sécurité au travail (et ses règlements d'application)*

*Code des droits de la personne de l'Ontario*

*Enquête sur l'affaire Dupont : recommandations du jury du coroner (décembre 2007)*

*Loi sur le consentement aux soins de santé, L.O. 1996*

*Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé, L.O. 2004, chap. 3, annexe A*

*Loi sur les professions de la santé réglementées, L.O. 1991*

*Loi sur la santé mentale, 2001*

*Code criminel du Canada, L.R.C. 1985, ch. C-46*

## **8. RÉFÉRENCES :**

*Workplace Violence – Centre de santé mentale de Whitby*

*Violence et harcèlement en milieu de travail – L'Hôpital d'Ottawa*

*Workplace Violence Prevention Program Policy – Centre de toxicomanie et de santé mentale*

*Intimate Partner Violence Policy – Hôpital Hôtel-Dieu Grace*

*Workplace Violence Prevention Policy – Hôpital Hôtel-Dieu Grace*

## **9. ANNEXES :**

---

Ce document a été préparé uniquement aux fins d'utilisation par les Services de santé Royal Ottawa (SSRO). Les SSRO n'acceptent aucune responsabilité quant à l'utilisation de ce document par toute personne ou tout organisme qui n'est pas associé aux SSRO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous aucune forme que ce soit aux fins d'une publication sans la permission des SSRO. Les copies imprimées de ce document ne reflètent pas nécessairement la version électronique courante du site intranet (OREO) des SSRO, où se trouvent les versions officielles des politiques faisant autorité.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE  
DANS LE MILIEU DE TRAVAIL  
SSRO  
CORP IV-i – 110**

***Annexe 1 – Identified Triggers (Facteurs déclencheurs)***

<http://oreo.rohcg.on.ca/departments/ohs/Resources-PolicyAppendices.cfm>

---

Ce document a été préparé uniquement aux fins d'utilisation par les Services de santé Royal Ottawa (SSRO). Les SSRO n'acceptent aucune responsabilité quant à l'utilisation de ce document par toute personne ou tout organisme qui n'est pas associé aux SSRO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous aucune forme que ce soit aux fins d'une publication sans la permission des SSRO. Les copies imprimées de ce document ne reflètent pas nécessairement la version électronique courante du site intranet (OREO) des SSRO, où se trouvent les versions officielles des politiques faisant autorité.