

OBJET

PRÉAMBULE

Le CPFA a une responsabilité dans la mise en place de conditions favorisant un environnement sain et sécuritaire, tant pour le personnel travaillant dans l'établissement, particulièrement en ce qui concerne les manifestations de violence de la patientèle ou d'un collègue, que pour les patients qui subiraient des violences de la part de collaborateurs de la CPFA ou d'autres patients.

Toute manifestation de violence est prise au sérieux, elle doit être identifiée et gérée par la clinique. Pour cette raison, le CPFA adopte la présente politique qui se veut porteuse d'un message à l'égard de la prévention des manifestations de violence.

Elle vient affirmer l'importance de la santé et de la sécurité du et au travail dans le processus de gestion des ressources humaines. Il importe de savoir reconnaître le risque d'une manifestation de violence, quelles qu'en soient la provenance et la gravité.

Toutes les personnes présentes sur l'un des sites de la CPFA ont un rôle à jouer dans la prévention de la violence. Il est important que les efforts de tous convergent et que les solutions soient adaptées à chaque situation de travail visée.

1. CHAMPS D'APPLICATION

Cette politique vise toutes les personnes présentes sur un site de la CPFA. Elle porte sur les relations entre le personnel et les patients, entre les membres du personnel entre eux ainsi que les patients entre eux. Elle s'applique également, avec les adaptations nécessaires, aux sous-traitants, fournisseurs et visiteurs.

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 autre cadre lié à l'activité sur le site de la CPFA. Aucune forme de violence ne sera tolérée.

2. ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

Conformément aux valeurs de la clinique, la CPFA s'engage à prendre les mesures pour assurer un milieu de travail respectueux, sain et sécuritaire à l'endroit de l'ensemble de ses ressources humaines ainsi qu'à tous ses patients.

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 et de procédures visant à optimiser un climat de travail sain et sécuritaire.

3. OBJECTIFS

- Établir les balises qui guideront les actions de prévention, d'information, de formation et d'évaluation en matière de prévention de la violence.
- Prévoir les modalités d'élaboration et de mise en œuvre de normes sécuritaires adaptées aux types d'activités de la clinique.
- Préciser la responsabilité de chacun en matière de prévention et de gestion de la violence.
- Faire connaître à l'ensemble du personnel les stratégies de prévention à appliquer.
- Aviser toutes les personnes travaillant à la CPFA et les patients de l'existence de la politique sur la prévention des manifestations de violence.
- Orienter et conseiller toutes les personnes travaillant au *sein de la CPFA* quant à l'intégration dans leurs pratiques de travail des stratégies de prévention et d'intervention en cas de manifestations de violence pour assurer leur sécurité mais également celle de leurs collègues et des patients dans le cadre de leurs fonctions.
- Assurer un traitement diligent des conséquences d'une manifestation de violence dont aurait été victime une personne travaillant à la CPFA ou présente sur le site afin de viser la diminution des problèmes de santé physique et psychologique qui en découleraient.

4. DÉFINITIONS

Les définitions qui suivent circonscrivent différentes manifestations de violence et s'appliquent à toute personne, sans distinction.

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.

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 celle des autres. On parle alors d'agression.

Les agressions sont l'expression de certaines formes de violence. 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 non verbales envers autrui

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

Agressions physiques contre soi

- o Se frapper
- o Se tirer les cheveux
- o S'égratigner la peau

Agressions physiques contre autrui

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

Agressions contre les objets

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

Intimidation

Manifestation hostile (verbale, physique, psychologique ou sexuelle) visant à dominer par la peur ou l'humiliation, à déstabiliser ou à amoindrir son estime de soi.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Employeur

- Adopte la présente politique.
- S'assure que les personnes travaillant sous sa responsabilité ainsi que toutes les personnes présentes sont informées de la politique et l'appliquent.
- Contribue à la mise en place des mesures préventives et correctives à l'égard des manifestations de violence faites envers toute personne travaillant sous sa responsabilité ou présentes sur l'un de ses sites.
- S'assure de la présence des personnes travaillant sous sa responsabilité aux formations concernant la prévention de la violence.
- Assure l'encadrement et favorise le développement des compétences de toute personne travaillant sous sa responsabilité et étant aux prises avec des situations potentiellement violentes.
- Rencontre la ou les personne(s) impliquée(s) et son équipe le plus rapidement possible à la suite d'une manifestation de violence afin de les soutenir et de les diriger vers les mesures à prendre, le cas

échéant.

- Effectue la mise à jour et le suivi de la politique

Toute personne travaillant pour la CPFA

- Prend connaissance de la politique et l'intègre dans sa pratique quotidienne.
- Applique les stratégies de prévention.
- Respecte les procédures et les mesures 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.
- 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 tout type d'incident et d'accident relatif à la violence dont elle se croit victime ou témoin.
- Participe aux mesures de soutien mises en place par l'employeur à la suite d'une manifestation de violence.
- Applique les mesures préventives et correctives mises en place pour les situations à risque.

Comité de protection et de sécurité au travail

- Soutient la mise en place des stratégies de prévention et d'intervention en matière de prévention de la violence.
- Participe à la mise en œuvre de principes de sécurité adaptés à chaque situation (clinique, département, service, ...).
- Suggère des modifications de la politique, au besoin.
- Est interpellé pour l'évaluation et la révision périodique de la politique.
- Donne son avis concernant le 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.

Patient visiteur, famille

- Prend connaissance de la politique au travers du guide d'accueil et s'engage à se tenir aux prescrits de celle-ci.
- Déclare tout type d'incident et d'accident relatif à la violence dont il ou elle se pense victime ou témoin.

6. DOCUMENTS COMPLEMENTAIRES A CONSULTER

- Registre des faits de tiers (QUALIOS => RH => Service interne de Prévention)
- Procédure d'intervention en cas de risques psychosociaux (idem que ci-dessus)
- Procédure AIR (QUALIOS=>Sécurité-Hygiène)
- Attestation écrite pour production en justice (idem que précédent)
- Procédure lanceur d'alerte (QUALIOS=>RH=> Service interne de Prévention)