

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

PRÉVENTION ET GESTION DE LA VIOLENCE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL		
SECTION : IV-i Gestion de l'environnement – Santé et sécurité au travail		N° : 110
Soumise par :	Chef de l'exploitation et chef des finances	DATES D'APPROBATION :
Approuvée par :	Conseil d'administration	Date de soumission initiale : 12 mars 2009
		Date d'examen : 04/14/2010, 10/02/2011, 10/17/2012, 03/05/2013, 05/12/2018
		Date de révision : 04/14/2010, 10/02/2011, 10/17/2012, 27/05/2013, 16/09/2013, 13/02/2018, 19/08/2020, 28/06/2021
		Date de mise en œuvre : 10/02/2011, 13/12/2012, 20/06/2013, 26/09/2013, 22/02/2018, 24/09/2020
Mots-clés :	Agressif, agressivité, abusif, menaces, agression, intimidation, violence, actes de violence, abus	Référence(s) croisée(s) : CORP V 100 Milieu de travail exempt de racisme, de discrimination et 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-i 160 Déclaration d'incidents liés au personnel; CORP IX-i- 111 Dispositifs personnels d'alarme et de sécurité

1. OBJECTIF :

Définir les comportements qui constituent des actes de violence au travail et décrire le processus de prévention, d'atténuation, 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 dans le milieu de travail et prendront toutes les mesures raisonnables pour identifier les sources de violence possibles afin de les éliminer ou de les minimiser, en s'efforçant de mettre en place un environnement exempt de violence. Les SSRO s'engagent à offrir un environnement de travail sûr et sain et ne tolèrent aucun acte de violence ni aucune menace à l'encontre du personnel, des clients/patients, des visiteurs et de toute autre personne dans le milieu de travail. De plus, les SSRO reconnaissent que des situations de violence domestique peuvent se produire, et tout le personnel est fortement encouragé à les signaler immédiatement, qu'elles se produisent à l'intérieur ou à l'extérieur du lieu de travail. Les SSRO s'assureront que des mesures sont en place pour évaluer les risques de violence dans le milieu de travail, permettre aux gens de demander de l'aide, ainsi qu'intervenir et

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

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 engagée par les SSRO 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, documents écrits et renseignements publiés sur notre site Web externe indiquent que les SSRO offrent 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, les membres de leur famille, ainsi que les visiteurs des SSRO, et elle s'applique dans tous les lieux où travaille le personnel des SSRO, y compris dans la communauté.

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. Toute personne commettant des actes de violence ou proférant des menaces de violence à l'égard d'autrui sera l'objet de mesures conformément aux politiques, procédures et conventions collectives des SSRO. La présente politique est destinée à être appliquée conjointement avec d'autres politiques des SSRO sur 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; 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*)

Système de rapports d'incident et de rétroaction des clients et du personnel : Outil en ligne qui permet de centraliser le signalement, la gestion et la communication des incidents concernant les patients et le personnel.

Violence familiale : Comprend la violence physique, sexuelle, émotionnelle, psychologique, patrimoniale, économique et liée aux biens. La violence familiale peut se produire dans le cadre de relations intimes, y compris les relations conjugales, non conjugales, homosexuelles et les relations entre personnes ne vivant pas sous le même toit, ainsi qu'entre des personnes ayant des relations familiales et des membres d'un même foyer.

Sécurité psychologique : L'absence de préjudice ou de menace de préjudice au mieux-être mental d'un travailleur. (Adapté de : CSA-Z1003-13 – *Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail*, s.3.1)

Refus de travailler : Un employé peut refuser de travailler ou d'effectuer une tâche de travail particulière lorsqu'il a des raisons de croire que :

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

- a) un équipement, une machine, un dispositif ou un objet qu'il doit utiliser ou faire fonctionner est susceptible de mettre en danger l'employé ou une autre personne;
- b) l'état physique d'une partie ou de la totalité du lieu dans lequel il travaille ou doit travailler est susceptible de mettre en danger l'employé ou une autre personne;
- c) la violence sur le lieu de travail est susceptible de mettre en danger l'employé ou une autre personne;
- d) tout ce qui précède est en contradiction avec la loi ou les règlements en vigueur, et cette contradiction est susceptible de mettre en danger l'employé ou une autre personne.

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.

Personnel : Comprend tous les employés, les médecins, les bénévoles, les étudiants, les entrepreneurs et toute personne qui effectue un travail ou fournit des services sur les lieux de travail des SSRO.

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

- a) l'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) une tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel;
- c) des 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).

6. PROCÉDURE :

6.1 Rôle et responsabilités :

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

- Prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger le personnel.
- 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 et réduire le risque de violence au travail.
- 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)*.
- Veiller à ce que les administrateurs, gestionnaires/directeurs, les superviseurs et le personnel se conforment à la présente politique.
- 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*

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**

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.

- Élaborer et maintenir une politique et un programme qui comprennent :
 - des mesures et des procédures pour contrôler les risques de violence au travail qui sont identifiés dans l'évaluation ou la réévaluation des risques de violence au travail comme étant susceptibles d'exposer les personnes visées par la présente politique à des blessures physiques;
 - des mesures et des procédures permettant de demander une assistance immédiate lorsque des actes de violence au travail se produisent ou sont susceptibles de se produire;
 - des mesures et des procédures de signalement des incidents de violence au travail;
 - la procédure des SSRO pour enquêter et traiter les incidents ou les plaintes/signalements de violence au travail.
- Veiller à ce que la direction soit tenue responsable de la réponse aux plaintes de violence et de leur résolution.
- S'assurer, dans la mesure du possible, qu'aucun membre du personnel ne soit victime de violence familiale.
- Enquêter sur toutes les préoccupations de violence domestique et travailler avec les personnes concernées pour atténuer les risques.
- S'assurer que l'ensemble du personnel est conscient des risques de violence familiale sur le lieu de travail ainsi que de violence familiale à l'égard de membres du personnel en dehors du lieu de travail, et fournir une formation à ce sujet.
- S'assurer que l'ensemble du personnel est au courant de l'aide qui peut être fournie aux personnes victimes de violence familiale.
- Déléguer des tâches au personnel approprié de l'organisme, qui assumera ces responsabilités tel qu'exigé.

6.1.2 6.1.2 Le chef de l'exploitation et chef des finances a les responsabilités suivantes (en plus des responsabilités énoncées à l'article 6.1.1) :

- 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.
- Recevoir les rapports écrits d'évaluation et d'enquête sur les risques de violence. Soutenir les plans d'action pour traiter les risques identifiés.
- Recevoir les rapports finaux d'enquête sur les incidents de violence ainsi que les recommandations formulées pour éviter que ces incidents ne se reproduisent.
- Appuyer des mesures pour mettre en œuvre les recommandations formulées à la suite des enquêtes.
- Déléguer la tâche d'assumer les responsabilités concernant des incidents particuliers au directeur du SSST ou au directeur des RH et RT, selon le cas.
- Agir à titre de parrain exécutif du Comité de prévention de la violence en milieu de travail et de tous les Comités mixtes de santé et sécurité au travail (CMSST).

6.1.3 Le directeur des Communications 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 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

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

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

- Comprendre et démontrer les responsabilités associées à la prévention et à la gestion de la 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, le programme, ainsi que toutes les mesures de prévention de la violence.
- Déterminer quelles autres séances d'orientation et de formation propres à l'unité peuvent être nécessaires, puis s'assurer que le personnel suive ces formations.
- S'assurer que les évaluations et réévaluations des risques de violence sont effectuées.
- S'assurer que les enquêtes sur les incidents de violence au travail sont lancées, en consultation avec le SSST, lorsqu'elles répondent aux *Facteurs déclencheurs d'enquêtes sur les incidents de violence au travail (annexe 1)*.
- Faire le suivi des incidents de violence au travail pour mieux comprendre les actions des parties concernées et élaborer des stratégies d'atténuation des risques, en collaboration avec le personnel et les autres personnes concernées.
- À la suite d'un incident de violence au travail, surveiller la situation de près afin de s'assurer que les parties concernées peuvent s'acquitter de leurs fonctions en toute sécurité.
- Faciliter les soins médicaux de l'employé blessé, selon les besoins.
- S'assurer que l'ensemble du personnel est conscient des risques de violence familiale sur le lieu de travail ainsi que de violence familiale à l'égard de membres du personnel en dehors du lieu de travail, et fournir une formation à ce sujet.
- S'assurer que l'ensemble du personnel est au courant de l'aide qui peut être fournie aux personnes victimes de violence familiale.
- Informer les membres du personnel concernés par un incident de violence au travail des ressources disponibles pour les aider (c.-à-d., Programme d'aide aux employés (PAE), le SSST, etc.)
- Conseiller aux membres du personnel de remplir les rapport appropriés (c.-à-d., Système de rapports d'incident et de rétroaction des clients et du personnel, etc.).
- Saisir des mesures correctives dans le Système de rapports d'incident et de rétroaction des clients et du personnel.
- Diriger le processus de refus de travail en réponse à une personne qui exerce son droit de refus.
- 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.
- Mettre en place un plan de sécurité individualisé pour les membres du personnel qui subissent ou pensent subir des violences domestiques ou sont autrement

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

personnellement ciblés. S'acquitter des obligations prévues dans le plan de sécurité individualisé (**annexe 2**).

- Fixer des limites et des attentes en matière de comportement pour les personnes qui font preuve d'un comportement intimidant et, si ce comportement se poursuit, prendre les mesures appropriées, y compris lancer un code blanc, appeler la sécurité ou appeler la police, le cas échéant.
- S'assurer que les espaces où se déroulent les consultations et les entrevues sont aménagés de façon à assurer une sortie sécuritaire.
- 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 6.1.4) :

- Veiller à la révision annuelle de la présente politique et du 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).
- Établir des mesures de contrôle pour faire face aux risques et incidents de violence identifiés, en consultation avec le CMSST.
- S'assurer que la procédure d'enquête interne des incidents de violence au travail est effectuée dans un délai raisonnable.
- Conformément à la politique *CORP IV-i 160 Déclaration d'incidents liés au personnel*, s'assurer que tous les décès, les blessures critiques, les pertes de temps ou les blessures liées à l'aide médicale sont signalés au ministère du Travail, à la CSPAAT et au CMSST, selon les exigences de la législation pertinente.

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

- Assurer la prestation de premiers soins ou de soins médicaux aux membres du personnel pendant les heures normales de travail.
- Recommander au membre du personnel de faire un suivi auprès de son médecin de famille et de présenter sa demande de prestations à la CSPAAT, le cas échéant.
- Offrir un soutien via le Programme d'aide aux employés (PAE).
- Faciliter les enquêtes sur les signalements d'incidents de violence au travail dans un délai raisonnable lorsqu'elles répondent aux *Facteurs déclencheurs d'enquêtes sur les incidents de violence au travail (annexe 1)*.
- Faciliter et suivre les plans de sécurité individualisés assurant la protection du personnel (**annexe 2**).
- Aider les gestionnaires/directeurs à mener des évaluations des risques de violence au travail spécifiques à leurs unités.
- Veiller à consulter le Service des relations de travail dans le cadre des enquêtes sur les incidents de violence au travail, le cas échéant.
- Fournir une copie du rapport d'enquête au CMSST.
- Maintenir des statistiques sur les incidents de violence au travail et les communiquer à l'équipe de la haute direction.

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

- Informer chaque mois les comités concernés des statistiques relatives aux incidents de violence au travail.
- Effectuer une inspection des nouveaux espaces pour identifier les risques environnementaux de violence au travail.

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 contribuer à l'élaboration de formations, de mesures et de procédures visant à contrôler les risques de violence au travail.
- Participer à l'évaluation et à la révision des risques de violence au travail et examiner les rapports d'évaluation des risques.
- Recevoir les avis d'incidents de violence au travail.
- Participer aux enquêtes sur les signalements d'incidents de violence au travail dans le cas des incidents ayant entraîné une blessure grave.
- Examiner les statistiques sur la violence au travail et formuler des recommandations à la direction.
- Inspecter le milieu de travail afin de veiller à ce que les espaces où se déroulent les consultations et les entrevues sont aménagés de façon à assurer une sortie sécuritaire.
- Réviser au moins une fois par an la présente politique.
- Respecter strictement et dans toute la mesure du possible la confidentialité et le droit à la vie privée des personnes concernées par les plaintes pour violence au 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.
- Faciliter les enquêtes sur les plaintes d'incidents de violence au travail entre membres du personnel dans un délai raisonnable lorsqu'il n'est pas approprié pour le SSST de le faire.
- Recevoir les signalements d'incidents conformément à la présente politique et évaluer chacun d'entre eux 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 les renseignements appropriés aux parties à une enquête interne.
- 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.

6.1.9 Les membres du personnel ont les responsabilités suivantes :

- Contribuer à un milieu de travail positif, sécuritaire et respectueux.

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

- Suivre toutes les formations, effectuer toutes les évaluations des risques de violence en milieu de travail (sondages), ainsi que les autres mesures visant à réduire le risque de violence dans le milieu de travail.
- Utiliser en tout temps leur connaissance de la situation dans l'exécution de leurs tâches de travail et rester vigilants quant au risque de violence.
- Revoir les plans de soins des patients.
- Signaler rapidement les risques ou les incidents de violence au travail à leur gestionnaire/directeur ou superviseur, ainsi que dans le Système de rapports d'incident et de rétroaction des clients et du personnel.
- Collaborer à toute enquête ou mesure visant à résoudre des affaires soulevées dans le cadre de la présente politique.
- Être conscients qu'une situation peut s'aggraver à tout moment et activer un *code blanc* en cas de besoin.
- Exercer le droit de savoir, de participer et de refuser de travailler en ce qui concerne la violence au travail (**annexes 3 et 4 – Processus et renseignements sur le refus de travailler et Formulaire de refus de travailler**).

Demander l'élaboration d'un plan de sécurité individualisé pour assurer leur sécurité au travail s'ils vivent des situations de violence familiale ou s'ils ont été ciblés par une personne spécifique. **6.1.10 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 des 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 ou à d'autres troubles neurologiques).
- 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 Plan de sécurité individualisé : S'il s'agit d'un incident entre employés, l'organisme peut décider de suivre les exigences de la politique *CORP V 100 Milieu de travail exempt de racisme, de discrimination et de harcèlement*. Les membres du personnel qui vivent des situations de violence familiale ou qui ont été pris pour cible par une personne spécifique peuvent demander la mise en place d'un *plan de sécurité individualisé* pour assurer leur sécurité au travail. Les gestionnaires/directeurs prendront toutes les précautions raisonnables pour protéger les membres du personnel 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, y compris les informer de la possibilité de mettre en place un plan de sécurité. Les plans de sécurité individualisés doivent être établis conformément à l'**annexe 2**.

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

6.2.1 Tout membre du personnel ayant commis des actes de violence familiale avérés, même si ces actes ont été portés à l'encontre d'une personne qui n'est pas membre du personnel, fera l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la suspension sans solde ou le licenciement. Toute mesure disciplinaire prise sera consignée dans le dossier du personnel de cet employé. En outre, on pourra demander à l'employé de suivre une formation ou de recevoir du counseling, selon ce qui est approprié.

6.2.2 En cas de menaces de violence familiale à l'encontre d'un membre du personnel qui sont susceptibles d'affecter d'autres membres du personnel (c'est-à-dire des menaces de violence familiale pouvant être mises à exécution dans le milieu de travail par quelqu'un qui n'est pas membre du personnel), le Royal collaborera avec le membre du personnel visé par les menaces pour établir un plan de sécurité visant à protéger au mieux cette personne ainsi que les autres membres du personnel qui pourraient être concernés (**annexe 2**). Dans une telle situation, il peut être nécessaire d'informer les membres du personnel du risque d'un épisode de violence familiale dans le milieu de travail et des mesures prises pour les protéger, cependant, l'identité du membre du personnel visé restera confidentielle, sauf si c'est impossible, dans quel cas la personne concernée en sera informée à l'avance.

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, conformément à la *Loi sur la SST*, 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 Procédure de révision systématique : La procédure d'évaluation ou de réévaluation des risques consiste à évaluer les risques découlant d'un danger dans le milieu de travail pouvant 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 procédures des SSRO dans des conditions normales, en tenant compte des circonstances communes aux milieux de travail similaires et des circonstances spécifiques aux SSRO;
- identifier les dangers et les mesures de contrôle spécifiques;
- 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 la gravité du risque.

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

6.3.3 Rapport écrit : Une fois l'évaluation ou la réévaluation des risques effectuée, un rapport écrit doit être rédigé et remis au chef de l'exploitation et chef des finances ainsi qu'au CMSST. Ce rapport doit comprendre les dangers ou risques identifiés, la priorité des dangers ou risques, les mesures d'atténuation recommandées ou les changements aux opérations ou procédures, l'estimation des coûts de mise en œuvre, les recommandations de mise en œuvre des mesures d'atténuation ou des changements, ainsi qu'un calendrier pour la mise en œuvre des mesures d'atténuation ou changements recommandés.

6.4 Comportements violents – Patients, membres de la famille et visiteurs : Les SSRO favorisent un environnement de respect mutuel entre les travailleurs de la santé, les clients/patients et les visiteurs de l'établissement. Les SSRO ne toléreront aucun fait ni menace de violence physique dans le milieu de travail, tout en rappelant au personnel de tenir compte de l'état mental 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 de 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 en 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 un membre de la famille ou un visiteur d'un client/patient présente un comportement violent ou profère des menaces, le personnel utilisera des techniques verbales de désescalade. Si ces techniques ne sont pas efficaces, la 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/directeur, un superviseur ou une autre personne désignée par les SSRO que son comportement est inacceptable et qu'elle doit 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 Mesures d'adaptation : 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

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

l'attribution des tâches en attendant la résolution du cas, si la direction le juge nécessaire dans les circonstances.

6.6 Protection contre les 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.

6.7 Divulgence d'informations en cas d'antécédents de violence : Les SSRO fourniront les informations raisonnablement nécessaires pour protéger le personnel contre les blessures physiques liées à un risque de violence au travail, dans les cas où celui-ci entrerait en contact avec une personne ayant des antécédents de comportement violent.

6.8 Confidentialité : Les personnes visées par 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 de tous les dossiers 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 par les SSRO, sauf si la loi l'exige : Les informations et dossiers relatifs aux enquêtes, ainsi que tous les documents et rapports connexes, ne peuvent être divulgués à des tiers externes (par exemple, des organes directeurs professionnels, des agences externes, des tribunaux, etc.), sauf si la loi ou un tribunal 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 de procédures d'enquête.

7. PRATIQUES ET LOIS CONNEXES :

Loi de l'Ontario 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

Loi et règlements de l'Ontario sur la santé et la sécurité au travail

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**

Loi sur les hôpitaux publics, L.R.O. 1990

Loi sur l'excellence des soins pour tous, L.O. 2010

CSA Z1003 Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail

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

Domestic Violence Policy Template – Cabinet d'avocats Dentons (Division internationale)

9. ANNEXES :

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

Annexe 1 – *Facteurs déclencheurs d'enquêtes sur les incidents de violence au travail*

Annexe 2 – *Plan de sécurité individualisé*

Annexe 3 – *Processus et renseignements sur le refus de travailler*

Annexe 4 – *Formulaire de refus de travailler*

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.