

PROCÉDURE

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
DESTINATAIRES : Ensemble de la communauté CHUM	Émise le : 2018-10-01
ÉMISE PAR : DRH Direction des ressources humaines	Révisée le : 2025-06-13
APPROUVÉE PAR : La direction concernée Et SIGNÉE PAR : Natascha Antaya	Approuvée le : 2025-10-08

PRÉAMBULE ET 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.
- Préciser les rôles et les responsabilités des différentes personnes concernées dans l'application de cette procédure.

Toute personne a droit au respect et à la sauvegarde de sa dignité, de son intégrité physique et psychique. 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 est strictement interdit et n'est en aucun cas toléré par le CHUM, tel que défini dans les politiques de référence 80 800 (Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail) et 80 802 (Politique sur la prévention de la violence conjugale et familiale).

1. POLITIQUE DE RÉFÉRENCE

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

PROCÉDURE

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

Aux fins de cette politique, les expressions suivantes signifient :

Harcèlement psychologique¹:

« Pour l'application de cette 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. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. ».

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. Le harcèlement discriminatoire est aussi considéré comme du harcèlement psychologique lorsqu'il est fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans la Charte des droits et libertés de la personne (article 10).

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.

Incivilité : Comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société et aux valeurs du CHUM.

Violence à caractère sexuel : toute forme de violence visant la sexualité ou toute autre inconduite se manifestant notamment par des gestes, des pratiques, des paroles, des comportements ou des

¹ Extrait de la Loi sur les normes du travail, art.81.18

PROCÉDURE

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
--	-------------------------------

attitudes à connotation sexuelle non désirés, qu'elles se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, ce qui inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre.

3. CHAMP D'APPLICATION

Toutes les personnes qui contribuent à la réalisation de la mission du CHUM, de même que toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : les usagers, visiteurs, bénévoles, professeurs, étudiants, stagiaires, fournisseurs, sous-traitants et partenaires).

4. ÉTAPES D'EXÉCUTION

4.1. 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.

4.1.1. Stratégies de prévention individuelle

- Porter des vêtements adaptés à vos activités qui respectent la politique 80 301-Politique sur la tenue vestimentaire et décorum (ex. : pas de boucles d'oreilles pendantes, cheveux attachés, souliers sécuritaires, etc.);
- Éviter d'afficher ou de laisser accessibles de l'information ou des articles personnels (ex. : indication de votre lieu de résidence, votre agenda personnel, trousseau de clés, etc.);
- Selon le secteur d'activité, porter l'émetteur personnel (ex. : bouton panique) 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 que l'environnement est 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.;

PROCÉDURE

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

- 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, se placer entre la personne et la sortie la plus proche;
- Demander de l'aide avant d'intervenir.

4.1.2. Stratégies de prévention avec l'utilisateur

- Recueillir l'information ou prendre connaissance de l'évaluation de l'utilisateur permettant de mieux connaître: son état de santé, ses caractéristiques, ses comportements et ses antécédents de violence potentielle. Identifier l'état émotif de l'utilisateur dès le moment où vous entrez en contact avec lui. Rester attentif aux réactions de l'utilisateur;
- Faire entrer l'utilisateur 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 de l'utilisateur;
- Appliquer les mesures préventives déterminées selon le plan d'intervention de l'utilisateur.

4.1.3. 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.

Types de risques

- **RISQUE POTENTIEL : situation où l'escalade de violence est possible.**
- Discuter du risque 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 usager, impliquer le médecin responsable de l'utilisateur 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 V). 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;

PROCÉDURE

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

- **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 dérangeant); 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 l'usager vous dit (ex : je comprends que vous êtes 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 donnez 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 situation identifiée laisse présager qu'une personne pourrait entrer en crise.
- 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 la personne en dehors de l'établissement.
- **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 le processus d'alerte et de mobilisation du code blanc comme indiqué dans le plan des mesures d'urgence du CHUM (voir [Annexe IV](#)).

PROCÉDURE

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

▪FIN DE L'INTERVENTION-ENVIRONNEMENT SÉCURITAIRE

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

4.1.4 Catégories de personnes ayant causé la violence

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 nécessaires en contactant le Service des relations de travail et le Service de prévention - Santé et la sécurité du travail de la DRH.

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

- Aviser le gestionnaire du service où l'usager a causé la violence, son assistant ou le coordonnateur d'activité ainsi que le médecin responsable du patient.
- Si les actes violents ont été posés par l'usager 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 à l'usager de quitter l'établissement si les comportements violents se poursuivent.
- Si les actes violents ont été posés par l'usager 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 responsable de l'usager 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;
- 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.

PROCÉDURE

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

- **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 cette procédure.

4.2. 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.

4.2.1. Support aux personnes agressées - immédiat

Soins physiques

- Offrir les premiers soins en cas de blessure et si nécessaire, diriger 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 supporter :
 - Offrir un milieu propice au calme;
 - L'écouter si elle veut parler;
 - Lui assurer que sa réaction est normale et que c'est l'événement qui ne l'est pas;
 - La remplacer auprès de la clientèle, s'il s'agit d'un membre du personnel

Si la victime est un membre du personnel : permettre à la personne si elle le souhaite 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 le membre du personnel est trop perturbé, ne pas le laisser partir seul.

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

PROCÉDURE

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

- Expliquer à la personne qu'il est possible qu'elle ait 4 catégories de réactions et que cela est normal :
 1. Reviviscences : tendance à revivre l'événement de manière pénible et sous forme de souvenirs envahissants, de cauchemars ou de rappels bouleversants
 2. Évitement : efforts pour éviter ce qui rappelle l'événement traumatique.
 3. Changements dans les cognitions et l'humeur : peur, horreur, colère, blâme excessif, perception négative de soi ou du monde, détachement émotionnel, manque d'intérêt.
 4. Hyperéveil : irritabilité, hypervigilance, sursauts, problèmes de concentration et de sommeil.

Après un événement potentiellement traumatique, **durant les 48 premières heures**, ne pas encourager la personne à parler de l'événement en détail ou à ventiler émotionnellement, à moins qu'elle ne le souhaite, pour ne pas renforcer le souvenir traumatique.

4.3. Prévention du stress post-traumatique (voir Annexe VI : Fiche-conseil N°3 : Les réactions post-traumatiques et Annexe VII, formation ENA conseillée aux gestionnaires)

Afin de prévenir l'apparition d'un stress post-traumatique, mettre en place :

- Les 5 principes d'intervention post-traumatique :
 - Favoriser un sentiment de sécurité
 - Favoriser un retour au calme
 - Favoriser un sentiment d'être connecté aux autres
 - Favoriser un sentiment d'efficacité
 - Favoriser un sentiment d'espoir
- Maintenir une bonne hygiène de vie
- Connecter avec les autres

4.3.1. 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 l'intranet du CHUM et contacter le Service prévention - santé et sécurité du travail si une intervention de gestion de crise du PAE est requise du lundi au vendredi et le coordonnateur d'activités en dehors de ces plages);
- Évaluer la situation de travail avec les autres intervenants ;
- S'occuper des réactions des témoins et de vos réactions;
- Procurer l'assistance, si nécessaire, pour remplir les formulaires administratifs

PROCÉDURE

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

- En cas de besoin, un soutien peut être offert par le Service de psychologie du CHUM. Le gestionnaire de l'équipe où la situation de violence en milieu de travail s'est produite peut contacter la gestionnaire du service de psychologie pour en faire la demande.

4.4. Révision post-événement avec les intervenants impliqués

La révision post-événement peut 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 (usager 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 peut organiser une rencontre à la suite de l'événement, si les personnes le désirent afin de permettre aux intervenants concernés de :

- Explorer les éléments déclencheurs et réviser ensemble l'événement;
- Décoder les signes précurseurs de l'événement violent;
- 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, car cette pratique pourrait susciter l'apparition de symptômes associés à l'état de stress aigu ou l'état de stress post-traumatique chez certaines personnes émanant d'une surcharge émotionnelle.

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 l'utilisateur pour faire un retour sur l'événement.

4.5. 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, Service des relations de travail, Service de la sécurité, Service de la qualité et de la gestion des risques, etc.) soutiendront la ou

PROCÉDURE

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

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

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CHUM doit :

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

PROCÉDURE

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

- 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.

Directeurs, chefs médicaux et gestionnaires de l'établissement

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux.
- Promouvoir et maintenir un climat de travail sain favorisant le respect de la personne et être vigilant à cet égard;
- 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 (DRH);
- Informer au besoin les parties de la possibilité de se prévaloir du Programme d'aide aux employés (PAE) (voir intranet du CHUM) et du réseau de bienveillance (<https://www.chumontreal.qc.ca/repertoire/reseau-bienveillance/veilleurs-veilleuses-universelles>) ;
- Offrir un support physique et émotionnel dans un environnement calme et sécuritaire ayant un accès à des choses sécurisantes (ex. : téléphone cellulaire, boissons chaudes), facilitant le contact avec des pairs sécurisants;
- Faire un retour post-événement, avec les intervenants impliqués, dans l'immédiat ou dans les jours suivants l'événement violent; et évaluer la nécessité d'un soutien psychologique;
- S'assurer que son personnel est formé à intervenir de façon sécuritaire auprès des personnes qui sont 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, en encourageant la personne à compléter les formulaires après les 48h heures suivant un événement à potentiel

PROCÉDURE

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

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

Les usagers, leurs proches ou les visiteurs

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

Directions

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

Direction des ressources humaines

- Assurer la promotion et l'application de cette 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 les gestionnaires et les personnes concernées à ce que toute question liée 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;

PROCÉDURE

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

- 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 la gestionnaire du service concerné;
- Coordonner la mise en œuvre de la procédure.

Direction des opérations logistiques, techniques et des infrastructures (DOLTI) et les services de gestion immobilière Honeywell et Atkins Réalis

- Coordonner le Plan des mesures d'urgence du CHUM;
- Assister, au besoin, les membres du personnel victimes ou présumés victimes lors du dépôt d'une 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 sont 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. : accompagnement);
- 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 ou fixe).

Direction des soins infirmiers (DSI) et Direction des affaires médicales et universitaires (DAMU)

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

Direction des opérations logistiques, techniques et des infrastructures (DOLTI)

- Prendre les mesures administratives auprès de l'employeur du membre du personnel du fournisseur, du sous-traitant ou du partenaire, si la personne qui a causé la violence est un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire.

PROCÉDURE

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

- À la suite de l'analyse de l'événement, exiger des mesures correctives et interdire l'accès au CHUM au membre du personnel du fournisseur, du sous-traitant ou du partenaire.

Commissaire local·e aux plaintes et à la qualité des services

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

6. APPLICATION

Cette procédure entre en application le jour de son approbation par la direction concernée.

7. RÉVISION

Cette procédure devra faire l'objet d'une révision majeure dans un délai maximum de 5 ans suivant la date d'approbation par la direction concernée ou avant lorsque requis.

8. BIBLIOGRAPHIE

- Cadre de référence en matière de non-violence, CHU Sainte-Justine.
- Cahiers 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.
- Cadre de référence en prévention de la violence, CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS, 2019
- Procédure de postvention et d'intervention post-événement critique CHUQ
- Objectif prévention, volume 38, numéro 4, décembre 2015
- Steve Geoffrion (7 décembre 2023). Stratégies de soutien après une situation à potentiel traumatique [présentation d'un conférencier invité]. Communauté de pratiques coordonnateurs PSP/Veilleurs, MSSS-RSSS

PROCÉDURE

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
--	-------------------------------

- [Je suis un gestionnaire | APSAM](#)
- Fiche « Prévenir la détresse psychologique chez le personnel du réseau de la santé et des services sociaux » www.irsst.qc.ca/covid-19/avis-irsst/id/2664/prevenir-la-detresse-psychologique-chez-lepersonnel-du-reseau-de-la-sante-et-des-services-sociaux

9. PRÉCISIONS

PERSONNE QUI ÉLABORE OU RÉVISE	Rédigée par : Céline Delga Titre : Agente de planification, de programmation et de recherche Direction : DRH Direction des ressources humaines
NOM DE LA PROCÉDURE ANNULÉE OU REMPLACÉE	Non applicable.
PROCHAINE RÉVISION	2030

PROCÉDURE

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

ANNEXES

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

Nom du rapport	Direction/services responsables	Quand doit-il être complété?	Qui doit compléter le rapport?
Enveloppe <i>Accident de travail, maladie professionnelle et incident relatifs aux employés :</i> À utiliser lors de tout incident ou accident <u>impliquant une consultation médicale</u> 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	DRH -service de santé et sécurité du travail	Le plus tôt possible après un incident/accident de travail	L'employé-e victime d'un incident/accident de travail lié à la violence en milieu de travail

PROCÉDURE

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

Rapport de déclaration d'incident ou accident (AH-223) Incidents et accidents relatifs aux patients	DQEPE – service de la qualité et de la gestion des risques	Le plus tôt possible après un incident/accident relatif aux patients	Toute personne qui constate un événement (déclarant) relatif aux patients
Formulaire de plainte de harcèlement et de violence	DRH	Suivre les étapes prévues à la procédure 80 800-01- procédure relative au dépôt et au traitement des plaintes et harcèlement de violence. Toute plainte doit être déposée dans les deux (2) ans suivant la dernière manifestation de la conduite reprochée.	La personne victime de harcèlement ou de violence de la part de toute personne contribuant à la réalisation du CHUM.

PROCÉDURE

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 extraits 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
• 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	• 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	• Membre de minorités • Femme • Jeune • Manque d'expérience • Attitude déplaisante ou irritante • Absence de faculté d'adaptation

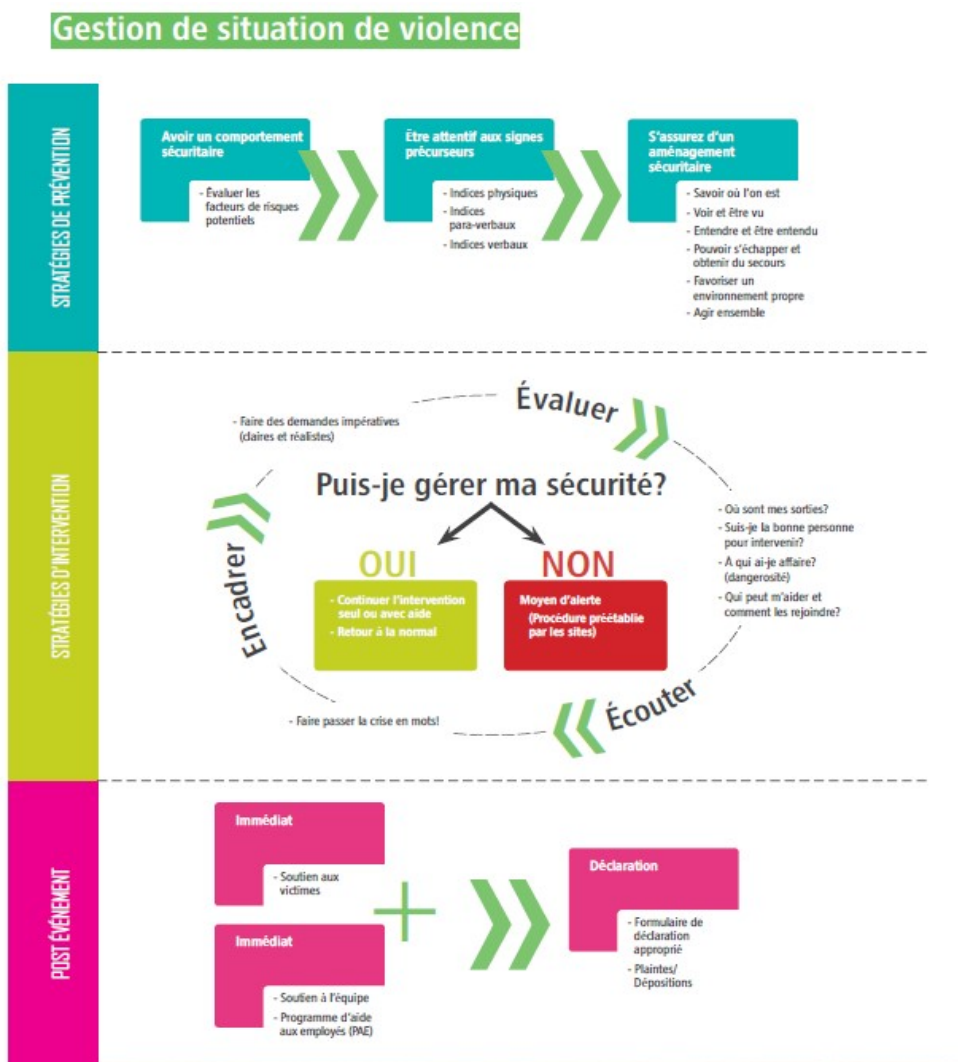
Tableau 3 Indices de violence		
Indices physiques	Indices paraverbaux	Indices verbaux
• Tendance à s'approcher, bardasse • Pointe du doigt • Mouvements répétitifs, incessants, saccadés • Gestes brusques, exagérés ou violents • Air méprisant • Regard fuyant ou fixe et menaçant • Apparition de tics • Soupis, piétinent • Respiration rapide • Tremblements • Perte du contact visuel • Mâchoire, poings serrés	• Insistant • Parle fort • Ton dur et impératif • Ton de voix saccadé • Débit accéléré ou inconstant (silence) • Désorganisé • Change de sujet sans raison	• Propos inadaptés • Paroles déplacées • Menaces • Injures, sacres • Sarcasmes • Accusations • Argumente, attaque • Interruption soudaine de la communication • Questionne • Défensif, se justifie

PROCÉDURE

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



PROCÉDURE

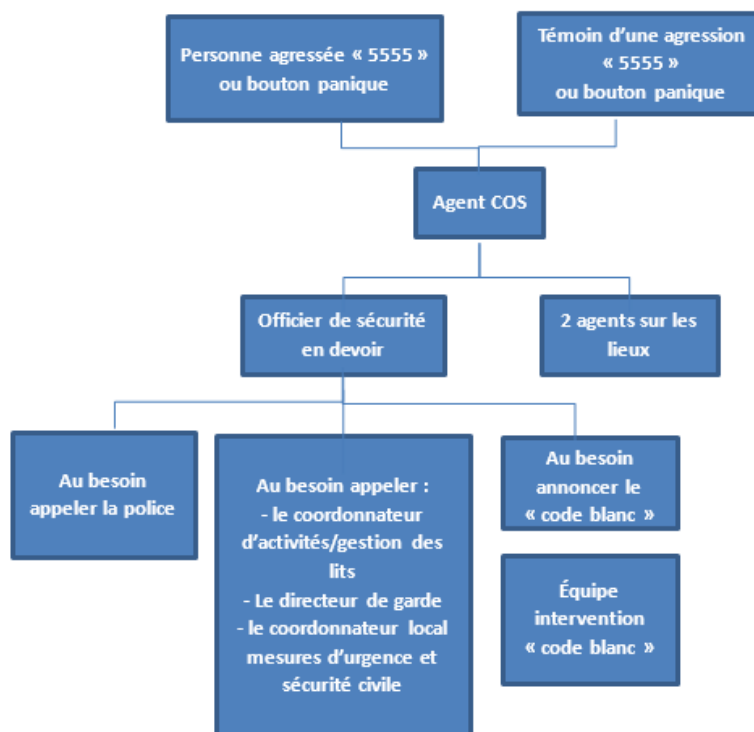
OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

PROCÉDURE N° 80 800-02

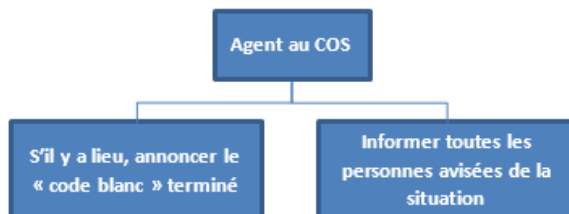
Annexe IV - Extrait du plan de mesures d'urgence du CHUM

1. Processus d'alerte et de mobilisation

Alerte



Fin de l'alerte



PROCÉDURE

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. La personne qui est victime d'une agression

- Prendre les mesures appropriées, selon les circonstances, en évitant de se mettre en danger (utiliser des manœuvres d'esquive, demander de l'aide, etc.);
- Donner de l'espace à la personne et éviter de se retrouver dans un endroit sans issue;
- Ne pas provoquer ni confronter la personne;
- Parler à l'agresseur calmement, de façon non menaçante et non agressive;
- Tenter d'aviser la sécurité à l'aide d'un bouton panique (si disponible) ou en signalant le «5555»

3. La personne qui est témoin d'une agression

- Utiliser un bouton panique (si disponible) ou signaler le « 5555 » et donner un maximum de renseignements;
- Se rendre disponible pour rencontrer la sécurité.
-

4. Rôle de l'agent au COS

L'agent au COS qui reçoit un appel l'informant d'une agression :

- Informer l'officier de sécurité en devoir;
- À la demande de l'officier de sécurité en devoir, au besoin, annoncer à trois (3) reprises par appel général :

« ATTENTION, ATTENTION CODE BLANC + ENDROIT »

À la fin de l'alerte :

- Annoncer à trois (3) reprises par appel général :
« ATTENTION, ATTENTION CODE BLANC TERMINÉ »
- Dépêcher sur les lieux au moins deux (2) agents de sécurité;
- Si les policiers (**9-1-1**) ont été avisés, s'assurer qu'ils sont accueillis dès leur arrivée et que toute information pertinente leur est transmise.

5. Rôle de l'officier de sécurité en devoir

L'officier de sécurité en devoir :

- Demander à l'agent au COS d'annoncer le code blanc via l'appel général, si requis;
- Se rendre sur les lieux de l'agression;
- Adopter les mesures d'intervention qui s'imposent;
- Au besoin aviser les policiers (**9-1-1**);
- Au besoin demander au téléphoniste (**8-4-4-4**) de le mettre en communication avec :

PROCÉDURE

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
--	-------------------------------

- Le coordonnateur d'activités/gestion de lits;
- Le directeur de garde;
- Le coordonnateur local des mesures d'urgence et sécurité civile.
- Demander d'informer toutes les personnes qui ont été avisées de la fin de la situation d'urgence.

6. Rôle de l'équipe d'intervention « code blanc »

Appliquer les mesures sécuritaires pour l'usager et le personnel.

7. 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 intervenir;
- Est le leader de l'intervention.

8. Rôle du personnel des unités de soins

À l'annonce du code blanc, chaque unité doit dépêcher un préposé aux bénéficiaires sur les lieux.

9. Rôle du coordonnateur local mesures d'urgence et sécurité civile

Si avisé lors d'un code blanc, le rôle sera variable selon les situations particulières, mais devra se coordonner avec l'officier de sécurité en devoir.

10. Rôle du directeur de garde

Si avisé lors d'un code blanc, le rôle sera variable selon les situations particulières, mais devra se coordonner avec l'officier de sécurité en devoir.

11. Rôle du coordonnateur d'activités / gestion des lits

Si avisé lors d'un code blanc, le rôle sera variable selon les situations particulières, mais devra se coordonner avec l'officier de sécurité en devoir.

PROCÉDURE

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 V - Exemples de limites de la pacification

- **La personne violente ou usager :**
 - 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 dévouer à l'accompagnement, car il a une autre situation urgente à gérer.

Etc.

PROCÉDURE

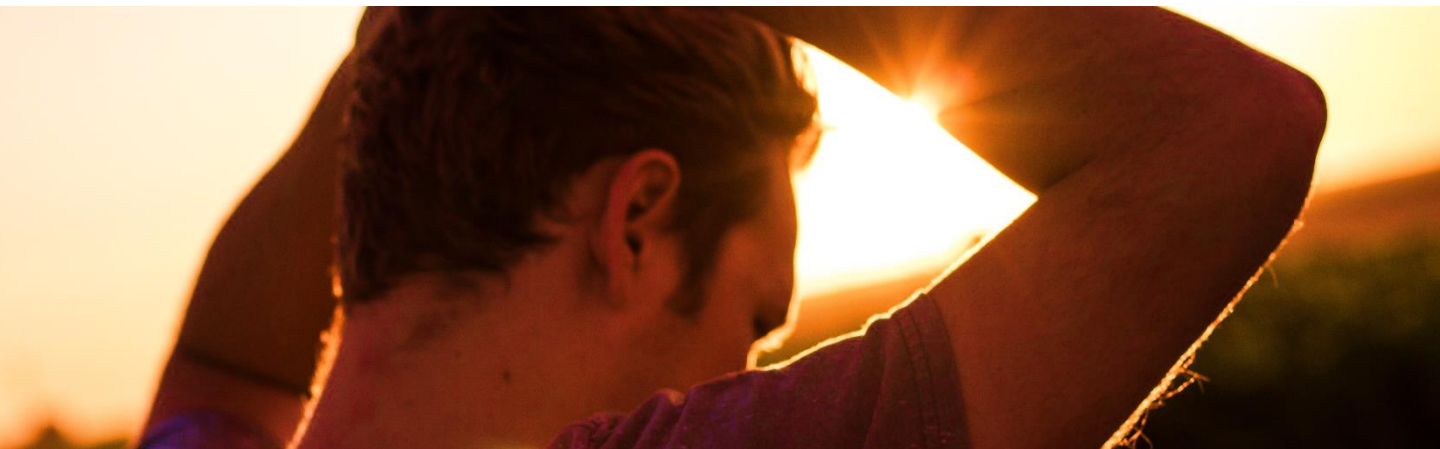
OBJET : PROCÉDURE DE PRÉVENTION, D'INTERVENTIONS ET DE GESTION POST-ÉVÉNEMENT LORS DE SITUATIONS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	PROCÉDURE N° 80 800-02
--	-------------------------------

Annexe VI : Fiche-conseil N°3 : Les réactions post-traumatiques

Qu'est ce que le stress post-traumatique ?

Le stress post-traumatique se caractérise par le développement de réactions suite à l'exposition à un événement potentiellement traumatique. Un événement est dit « traumatique » lorsqu'une personne est confrontée à la mort, à la peur de mourir ou lorsque son intégrité physique ou celle d'une autre personne a pu être menacée. L'exposition à l'événement peut être directe (être victime soi-même de l'événement) ou indirecte (être témoin ou apprendre que quelqu'un a été exposé à l'événement). Ci-dessous, des exemples d'événements potentiellement traumatiques :

- Catastrophes naturelles
- Accidents dans les transports
- Accidents graves au travail, à domicile ou pendant les loisirs (p.ex. chute, choc électrique, brûlures, etc.)
- Incendies ou explosions
- Agressions physique, armée ou sexuelle
- Maladie ou blessure pouvant mettre la vie en danger
- Mort violente (suicide, homicide)
- Mort subite et inattendue d'un proche
- Blessure grave, dommage ou mort causé par vous à quelqu'un



Les réactions de stress post-traumatique se regroupent en 4 catégories :

1. Reviviscences : tendance à revivre l'événement de manière pénible et sous forme de souvenirs envahissants, de cauchemars ou de rappels bouleversants.
2. Évitement : efforts pour éviter ce qui rappelle l'événement traumatique.
3. Changements dans les cognitions et l'humeur : peur, horreur, colère, blâme excessif, perception négative de soi ou du monde, détachement émotionnel, manque d'intérêt.
4. Hyperveil : irritabilité, hypervigilance, sursauts, problèmes de concentration et de sommeil.

Comment peut-on contribuer à prévenir le stress post-traumatique?

1) Les 5 principes d'intervention post-traumatiques

Un même événement traumatique peut affecter plusieurs membres d'une équipe de travail. Ci-dessous, 5 principes à favoriser dès la survenue d'un événement traumatique pour contribuer à votre rétablissement ou à celui de vos collègues :

Favoriser un...



- **Sentiment de SÉCURITÉ** (p.ex. faire savoir à l'autre que l'on est disponible pour offrir son soutien, qu'on le sera dans les semaines à venir (offrir un filet de sécurité), se créer un *safe space*.)
- **Retour au CALME** (p.ex. s'exercer à la respiration diaphragmatique, limiter les stimulants, avoir une bonne hygiène de sommeil)
- **Sentiment d'être CONNECTÉ aux autres** (p.ex. se confier aux personnes qui sont en mesure de nous entendre dans nos difficultés, s'entraider)
- **Sentiment d'EFFICACITÉ** (p.ex. faire la différence entre ce qu'on peut changer et ce qu'on ne peut pas contrôler et être indulgent envers soi-même)
- **Sentiment d'ESPOIR** (p.ex. avec de bonnes stratégies et du soutien, les choses pourront aller mieux. Se permettre des journées plus difficiles ou moins productives.)

[Pour en savoir plus, visitez le site l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail \(IRSST\)](#)



Prenez du temps pour VOUS!

2) Maintenir une bonne hygiène de vie

Face à un stressleur, le corps sécrète l'énergie nécessaire lui permettant de l'affronter. Cette énergie doit être évacuée. Si nous cumulons trop de stressseurs, l'ajout d'un nouveau aura un effet de débordement. Il est donc important d'évacuer cette énergie de façon saine et de revenir à la base :

- Faire de l'activité physique
- Bien dormir
- Bien s'alimenter /
- Limiter le café, les stimulants et l'alcool
- Faire des activités plaisantes et positives

3) L'importance du soutien social

Entrer en contact avec les autres peut aider à réduire les sentiments de détresse. Obtenir un soutien adéquat permet ainsi de se sentir compris, redonne un sentiment de contrôle et augmente l'estime de soi et le sentiment d'espoir. Il y a différentes façons d'avoir accès à du soutien:

- Faire une activité agréable avec un proche ou un collègue.
- Accroître ses moments avec ses proches.
- Demander des conseils.
- Demander un coup de main pour une tâche.

Ciblez vos besoins et nommez-les à votre entourage ❤️



Quand devrait-on se tourner vers de l'aide professionnelle?

Les expériences hautement stressantes peuvent déclencher de fortes réactions d'alarme à l'intérieur de notre corps, tout particulièrement dans les jours qui suivent. Même si ces réactions peuvent être désagréables (ex. se sentir plus alerte, avoir des images qui reviennent à l'esprit), elles ne sont pas pour autant néfastes ou anormales. En effet, notre cerveau a besoin d'un certain temps pour «digérer» les événements menaçants. C'est pourquoi il est important d'accueillir graduellement ces souvenirs ou émotions. Avec le temps, ils deviendront ainsi de moins en moins perturbants. En revanche :



- Si les réactions ne semblent pas s'atténuer malgré l'application de stratégies (ex. bonne hygiène de vie, réseau de soutien, compréhension / acceptation de ses réactions, etc.)
- Si un certain nombre de réactions perdurent encore 2 à 4 semaines après l'événement
- Si une ou des réactions entraînent de la détresse ou nuisent au fonctionnement quotidien (ex. souvenirs envahissants qui empêchent de se concentrer)

PENSEZ À CONSULTER UN PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ

RESSOURCES (INFORMATION ET AIDE)

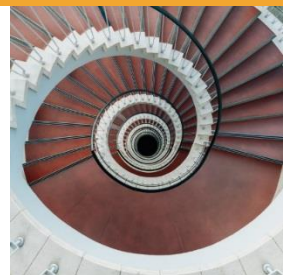
*Centre d'étude sur
le trauma*

trauma.criusmm.net

Affilié à l'université de Montréal, le Centre d'étude sur le trauma a pour objectif d'accroître les connaissances sur les conséquences psychologiques pouvant découler d'événements traumatiques, la prévention de leur développement et les options de traitements.



Pour trouver un(e) psychologue spécialisé(e) dans le traitement du TSPT
www.ordrepsy.qc.ca



PROCÉDURE

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 VII : formation ENA conseillée aux gestionnaires

Lien vers la formation : [Six actions pour accompagner un employé qui vit de la détresse psychologique au travail](#)