

Prévention, protection et interventions en situation de violence			
Direction(s) responsable(s)	Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire	Approuvé	2025-05-30
	Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques (DRHDOAJ)	Révisé	
Personne(s) concernée(s)	Toutes les installations et tous les secteurs du CISSS de la Montérégie Ouest		
Outils cliniques associés	PRO-10417 Prévention, protection et intervention en situation de violence : Milieux hospitaliers		

1. Énoncé

Cette politique établit les grands principes encadrant la prévention et la gestion des agressions ou comportements violents au sein de notre organisation. Elle a pour objectif ultime de protéger la santé physique et psychologique du personnel, des personnes usagères et de toute personne exposée à des situations de violence dans nos installations.

Cette politique est en cohérence avec les lignes directrices des mesures d'urgence de l'établissement et elle s'applique à toute situation où une personne qui, par son comportement violent, présente un danger pour sa sécurité et celle des autres.

2. Champ d'application/Contexte légal

La présente politique s'adresse à l'ensemble du personnel, gestionnaire, médecin, stagiaire, bénévole ainsi qu'à toute personne qui, en vertu d'un contrat de service, dispense des services aux personnes usagères. Cette politique s'applique à toutes les installations du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Elle s'appuie sur les assises légales suivantes :

- Charte canadienne des droits et libertés, art. no 7;
- Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, c. C-12, art. no 2, 46;
- Code civil du Québec, RLRQ c. CCQ-1991, art. no 3,10,11,13,31,1474;
- Code criminel, L.R.C. 1985 c. C-46, art. no 25,34;
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ c. S-4.2, art. no 3, 7, 9, 118;
- Loi sur la santé et la sécurité au travail, RLRQ c. S-2.1, art. no 49, 51;
- Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail.

Elle s'appuie également sur :

- Cadre d'éthique du CISSS de la Montérégie-Ouest (Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest, 2020);
- Manuel d'évaluation Qmentum QuébecMC - Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales d'Agrément Canada (Agrément Canada, 2023).

3. Définitions

Agression (ou comportement violent) : Comportement qui entraîne « ... 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. » (Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS), 2021, p. 19)

Prévention, protection et interventions en situation de violence

Violence : « La menace ou l'utilisation intentionnelle de la force physique ou du pouvoir contre soi-même, contre autrui ou contre un groupe ou une communauté qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, un décès, des dommages psychologiques [des retards de développement] ou des privations. » (Organisation mondiale de la santé, 2002, p. 5)

4. Objectifs

- Établir les principes directeurs encadrant les bonnes pratiques relatives à la prévention et la gestion des comportements violents;
- Protéger la santé physique et psychologique, la sécurité, l'intégrité et la dignité du personnel, des personnes usagères ainsi que de toute personne présente dans nos installations, incluant celles ayant un comportement violent;
- Responsabiliser l'ensemble du personnel, de tous les niveaux hiérarchiques et de toutes les directions à la prévention des situations de violence;
- Clarifier les rôles et responsabilités des différentes instances concernées par cette politique.

5. Intervenants concernés

Tout le personnel, gestionnaire, médecin, stagiaire et bénévole du CISSS de la Montérégie-Ouest.

6. Rôles et responsabilités

Comité exécutif de gouvernance

- Adopter la présente politique ainsi que toutes procédures qui en découlent, y compris les mises à jour éventuelles, en concordance avec la démarche Qualité.

Direction générale

- Nommer la personne responsable de l'application de la présente politique et des procédures afférentes à partir de critères d'indépendance, de neutralité et de crédibilité jugés nécessaires pour remplir le rôle et les responsabilités qui y sont dévolues;
- S'assurer que les pratiques organisationnelles garantissent la prévention, le maintien et l'améliorer de la sécurité ainsi que de la santé physique et psychologique des employés et des visiteurs;
- S'assurer que tous les gestionnaires appliquent des pratiques de gestion conformes aux pratiques organisationnelles;
- Octroyer les budgets et les ressources nécessaires pour la prévention, la protection et les interventions en situation de violence;
- Définir les orientations stratégiques, en collaboration avec le comité de direction, en fonction des cibles ministérielles en matière de gestion intégrée de la prévention, présence et qualité de vie au travail.

Direction des soins infirmiers et direction des services multidisciplinaires

- Mettre à jour ou élaborer des documents d'encadrement, tel que la politique et les procédures en matière de prévention, protection et intervention en situation de violence en collaboration avec les directions cliniques;
- Soutenir l'organisation du travail du personnel soignant et des professionnels pour assurer des pratiques sécuritaires et respectueuses, tout en favorisant une gestion efficace des situations de violence.

L'ensemble des directions cliniques et administratives

- Promouvoir activement la présente politique auprès de toutes les personnes contribuant à la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest, en soulignant l'importance de son application dans la protection du bien-être de tous les membres du personnel;
- Veiller à ce que la politique soit respectée et appliquée par toutes les personnes sous leur responsabilité, en intégrant des pratiques de prévention et de gestion des situations de violence au sein des équipes.

Service de la sécurité

- Assurer les relations avec les partenaires externes (ex. : services de police);
- Assurer la compilation annuelle des codes blancs;
- Communiquer les recommandations au comité mesures d'urgence du CISSS;
- Soutenir, au besoin, le ou la gestionnaire d'unité/chef(fe) de service/coordonnateur(trice) d'activités.

Direction des ressources humaines et du développement organisationnel (DRHDO)

- Contribuer à la sélection et à la recommandation de formations en prévention de la violence;
- Produire des indicateurs en lien avec le risque de violence;
- Participer au développement de stratégies de prévention de la violence;
- Soutenir les directions dans l'application de la présente politique et des procédures qui en découlent par entre autres :
 - La participation aux inspections en milieu de travail lors d'identification des risques;
 - Le soutien aux gestionnaires d'unité/chef(fe)s de service/coordonnateur(trice)s d'activités lors de l'analyse d'événements accidentels à la suite d'une situation de violence;
 - Le soutien aux gestionnaires dans l'évaluation des risques et des mesures à mettre en place afin d'assurer la santé et la sécurité des travailleurs et des travailleuses.
- Contribuer à la mise en place de pratiques sécuritaires et de qualité au sein de l'établissement;
- Au besoin, assurer le lien avec le programme d'aide aux employé(es).

Direction de la recherche, de l'innovation et de l'apprentissage (DRIA)

- Planifier et coordonner les formations en prévention de la violence aux intervenant(e)s, et ce, conjointement avec les directions cliniques et la DRHDO;
- Élaborer un plan de développement des compétences avec les directions, qui prévoit, de façon continue, les formations initiales et la mise à jour des connaissances;
- Collaborer au développement du savoir de l'organisation en matière de violence au travail.

Employé(e)s, gestionnaires, médecins, stagiaires et bénévoles

- Prendre connaissance et appliquer la présente politique ainsi que les procédures qui en découleront.

7. Principes directeurs

La présente politique s'appuie sur quatre principes qui guident son application à travers le CISSS de la Montérégie-Ouest. Ces principes sont en cohérence avec les valeurs des différentes formations misant sur la prévention, protection et intervention en situation de violence (exemple : formation Oméga).

PRINCIPE 1 : Respect de la personne

Tel que mentionné dans la Charte québécoise des droits et libertés, « Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne. » (Éditeur officiel du Québec, 2023, p. 3). Les interventions doivent être effectuées dans le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne présentant un comportement violent, ses proches et le personnel impliqué.

PRINCIPE 2 : Professionnalisme

Le personnel concerné par la prévention et l'intervention en contexte de violence doit s'assurer du respect du code d'éthique, déontologique et légal encadrant sa pratique en cohérence avec son champ d'exercice.

PRINCIPE 3 : Responsabilisation

L'intervention en contexte de violence requiert parfois une prise de décisions importantes. Le personnel impliqué assume ces décisions de manière constructive visant l'atteinte de résultats les plus favorables possibles pour la personne qui présente un comportement violent. Le personnel intervenant auprès de cette clientèle s'efforce de fournir l'aide la plus adaptée à la situation, dans le respect de leurs compétences et connaissances.

En outre, le principe de responsabilisation implique que toute intervention par le personnel visant à assurer la sécurité de la personne usagère devra aussi tenir compte de ses choix, qu'ils soient perçus comme étant bénéfiques ou préjudiciables par l'équipe traitante.

PRINCIPE 4 : Protection de la santé et de la sécurité

Les membres du personnel ciblés par la présente politique doivent veiller à leur propre protection physique et psychologique, mais également à celle :

- De la personne présentant un comportement violent;
- De toute autre personne présente sur les lieux lors de l'intervention.

8. Annexe(s)

S/O

9. Références

Agrément Canada. (2023). Manuel d'évaluation Qmentum Québec—Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversaux. Organisation de normes en santé (HSO)

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS). (2021). Programme de formation Oméga : Cahier du participant. Jour 1 : Agir en prévention de la violence afin d'assurer sa sécurité

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS). (2022). Programme de formation Oméga : Cahier du participant. Jour 3 : Intervenir en situation de violence.

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest. (2020). Cadre de référence-Cadre d'éthique. <https://intranet.cisssmo.rtss.qc.ca/fr/publications-et-documents/cadre-ethique/telechargement/>

Éditeur officiel du Québec. (2023). Charte des droits et libertés de la personne. RLRQ c C-12. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/lc/C-12.pdf>

Organisation mondiale de la santé (Éd.). (2002). Rapport mondial sur la violence et la santé. Organisation mondiale de la santé

Processus d'élaboration/de révision		
Rédigé par	Geneviève Demers, Agente de planification, de programmation et de recherche – Volet Développement et évolution des pratiques, DSMREU	2023-2025
	Amélie Roy, Conseillère cadre spécialisée en soins infirmiers - Volet santé mentale et dépendance, DSIEU	2023-2025
Consultation(s)	Julie Breton, Agente de gestion de personnel, DRHDO	2023-11-28
	Brigitte Gareau, Conseillère en soins infirmiers - Volet santé mentale, DSIEU	2024-08-08
	Marie-Eve Sévigny, directrice des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire, DSIEU	2024-01-10 2025-03-11
	Mélanie Hamelin, Conseillère cadre de la ligne COVID par intérim, DRHDO	2024-02-02
	Jennifer Trudeau, Cheffe de service en prévention, promotion et mieux-être au travail, DRHDO	2024-02-02
	Gina D'Aurey, Coordinatrice des programmes Santé mentale	2024-03-05
	Maxime Lemay, conseiller en SST, ASSTSAS	2024-03-12
	Kathy Malas, Directrice, Direction de la recherche, de l'innovation et de l'apprentissage	2024-03-31
	Catherine Brunet, avocate, Direction des affaires corporatives, juridiques et partenariats	2024-11-13
	Jasmine Breil, Conseillère en soins infirmiers, DQEPE	2024-02-21
	Audrey-Maude Mercier, Conseillère cadre partenariat avec les usagers et éthiques cliniques, DQEPE	2024-08-15

Instance(s) de consultation		
Instance(s) consultative(s)	Comité exécutif du conseil des infirmiers et infirmières (CECII)	2024-10-17
	Comité paritaire violence	2024-05-01
	Comité exécutif du conseil des médecins et des pharmaciens (CMDP)	2024-11-25
	Comité exécutif du conseil multidisciplinaire (CECM)	2024-10-25
	Services des affaires juridiques	2024-11-13

Historique du document / de révision du document		
Recommandé par	Comité de concertation des directeurs adjoints	2025-02-12
Recommandé par	Comité de direction	2025-04-15
Recommandé par	Comité exécutif de gouvernance	2025-05-30
Adopté par	Philippe Gribauval, président-directeur général	2025-05-30
Commentaires	Numéro de l'acte d'adoption : PDG_SQ-CISSSMO_20250529-07	