

Prévention, protection et interventions en situation de violence : Milieux hospitaliers			
Direction(s) responsable(s)	Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire	Approuvé	2025-04-15
	Direction des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire (DSMREU))	Révisé	
Personne(s) concernée(s)	Tout le personnel, les gestionnaires, les médecins, les stagiaires et les bénévoles du CISSS de la Montérégie-Ouest		
Outils cliniques associés	POL-10367 Prévention, protection et interventions en situation de violence POL-10038 Politique de gestion intégrée de la prévention, de la présence et de la qualité au travail POL-10013 Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail PRO-10022 Utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle PRO-10366 Procédure visant la prévention et la gestion des situations conflictuelles et le maintien de la civilité en milieu de travail PRO-10115 Politique accueillante favorisant la présence des personnes proches aidantes et des visiteurs PRO-10045 Procédure de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents-usagers et de gestion des événements sentinelles CLI-60113 Observations cliniques - Surveillance accrue		

1. Énoncé

La procédure est associée à la politique Prévention, protection et interventions en situation de violence (POL-10367). Son contenu s'appuie sur les meilleures pratiques présentées dans les différents programmes de formation portant sur la prévention, protection et intervention en situation de violence (exemple : formation OMEGA) (Institut universitaire en santé mentale de Québec et al., 2010).

Elle vise à définir le processus sécuritaire à mettre en place auprès de toute personne manifestant de la violence en milieu hospitalier. Ceci inclut les aspects de prévention, de protection, d'interventions ainsi que le soutien à apporter aux personnes concernées par cet événement (voir annexe A). Ces actions visent à favoriser la santé et la sécurité physique et psychologique des personnes exposées, y compris celles ayant des comportements violents. Elles s'assurent également de respecter les droits fondamentaux de toutes les personnes.

2. Champ d'application/Contexte légal

Cette procédure s'applique à l'ensemble des employé(e)s, gestionnaires, médecins, stagiaires et bénévoles travaillant au sein d'un centre hospitalier du CISSS de la Montérégie-Ouest. Elle inclut également les personnes qui, en vertu d'un contrat, dispensent pour le compte de l'établissement des services aux personnes usagères. Elle tient compte des rôles et responsabilités organisationnelles de chacune de ces personnes, ainsi que des activités qui leur sont réservées, en respectant leur champ d'exercice et leurs responsabilités professionnelles. Elle s'applique à tous les secteurs des hôpitaux, incluant le terrain extérieur de l'hôpital.

Il est à noter que cette procédure ne s'applique pas dans les circonstances suivantes :

- Comportement violent par une personne munie d'une arme à feu. Le cas échéant, le code argent est à appliquer, incluant les mesures de confinement, et un appel au 911 est requis.
- Comportement violent entre deux employé(e)s de l'organisation (au besoin, se référer à la Procédure visant la prévention et la gestion des situations conflictuelles et le maintien de la civilité en milieu de travail (PRO-10366)).

3. Définitions

Arme blanche : « Arme de main comportant une poignée ainsi qu'une partie en métal qui permet de trancher ou de perforer » (Office québécois de la langue française, 2025).

Code blanc : Procédure d'urgence déclenchée lorsqu'une personne présente, par un comportement violent ou menaçant, un danger pour sa sécurité et celle d'autrui (ASSTSAS, 2016). Le déclenchement d'un code blanc ne signifie pas nécessairement qu'une intervention physique sera effectuée ; parfois, la seule présence de l'équipe sur les lieux (voir Trêve ci-bas) suffit pour désescalader la situation de violence.

Contention : Mesure de contrôle qui consiste à empêcher ou à limiter la liberté de mouvement d'une personne usagère en utilisant la force humaine, un moyen mécanique ou chimique ou en la privant d'un moyen qu'il utilise pour pallier un handicap (Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest, 2019).

Danger grave et immédiat : Situation d'urgence qui « nécessite une intervention rapide afin de soustraire une personne à un danger pour sa vie ou son intégrité ou pour protéger la vie ou l'intégrité d'autrui (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2009, p. 43).

Équipe code blanc : Équipe d'intervenant(e)s habilité(e)s à intervenir de façon sécuritaire et concertée lors d'un code blanc. Réfère à toute personne ayant reçu une formation en intervention code blanc (Formation Oméga jour 1-2-3-4) ou qui est habilitée à intervenir sécuritairement lors de ces événements. Les membres de cette équipe sont désignés préalablement au début de chaque quart de travail (ASSTSAS, 2016) (voir annexe C).

- **Leader** : « Seul intervenant qui parle, dirige [l'intervention code blanc] et décide ». Le leader de l'intervention code blanc est généralement la personne :
 - Ayant débuté l'intervention
 - Qui a un bon lien avec la personne présentant un comportement violent
 - Qui n'est pas la cible de la violence.
- **Équipier(ère)** : « Intervenant qui observe [la personne violente], demeure centré sur l'intervention menée par le leader et intervient si nécessaire ». L'équipier(ère) est responsable d'assurer la sécurité du leader, particulièrement lorsque celui-ci ou celle-ci n'est pas conscient(e) du danger d'une situation donnée.
- **Soutien** : « Collègue qui sécurise le milieu (personnes et environnement) et porte assistance au besoin » (ASSTSAS, 2022b, p. 21), par exemple en remplaçant le leader ou l'équipier(ère) si nécessaire.

Pyramide d'interventions en situation de violence : Éventail d'actions à la disposition du leader de l'intervention, « allant d'une approche large et non directive [...] à une approche plus encadrante » (ASSTSAS, 2022b, p. 5), dont le but est de désamorcer une situation de violence.

- **Pacification** : Technique d'intervention psychologique centrée sur le vécu de la personne qui a pour objectif de désamorcer les crises de type émotionnel.
- **Trêve** : « Technique d'intervention qui vise à créer un temps d'arrêt dans l'action et à prévenir l'escalade d'agressivité » (ASSTSAS, 2022a, p. 35).
- **Requête Alpha** : Technique d'intervention qui consiste à exprimer « clairement les demandes quant au comportement attendu chez [la personne usagère présentant un comportement violent]. » (ASSTSAS, 2022a, p. 39).
- **Recadrage** : Technique d'encadrement verbal permettant de rester centré sur la requête Alpha en présence de résistance de la part de la personne en crise.
- **Alternative** : Technique d'encadrement verbal visant à expliquer les issues possibles et à responsabiliser la personne en crise dans son choix.
- **Option finale** : Technique d'encadrement de dernier recours avant de considérer l'utilisation d'une intervention physique en présence de danger grave et immédiat de la personne en crise malgré la succession d'interventions effectuées afin de désamorcer la situation de violence.
- **Intervention physique** : Action de dernier recours, appliquée de manière progressive, allant des mesures les moins contraignantes aux plus contraignantes.

4. Objectifs

- Se doter d'une structure d'intervention planifiée, organisée et structurée en situation de crise
- Assurer la sécurité physique et psychologique de tous en présence d'une personne qui manifeste un comportement violent
- Prévenir les situations de violence par l'application d'une approche de pacification
- Désamorcer et intervenir lors de situations de violence par l'application d'un éventail d'actions déterminées en fonction des risques
- Définir les rôles et responsabilités de l'ensemble des personnes impliquées dans la prévention, la protection et l'intervention de situations de violence
- Déterminer les actions requises pour assurer la sécurité et offrir du soutien aux personnes concernées par une situation de violence
- Favoriser l'amélioration continue en matière de prévention de la violence.

5. Intervenants concernés

- Coordonnateurs cliniques
- Gestionnaires des unités de provenance des membres de l'équipe code blanc
- Gestionnaire d'unité/chef(fe) de service/coordonnateur(trice) d'activités
- Assistant(e) aux supérieurs immédiats (ASI) ou infirmier(ère)s clinicien(ne)s assistant(e) au supérieur immédiat (ICASI) des unités de provenance des membres de l'équipe code blanc
- ASI ou ICASI présent(e) sur l'unité où a lieu le code blanc
- Employé(e)s, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles et surveillant(e)s en établissement œuvrant en centres hospitaliers
- Équipe code blanc
- Gestionnaire d'unité/coordonnateur(trice) d'activités où a lieu le code blanc
- Chef(fe) de service de la sécurité

6. Rôles et responsabilités

Coordonnateurs cliniques

- Veiller à ce que la composition des équipes code blanc soit clairement communiquée et bien connue de l'ensemble des gestionnaires d'unité/chef(fe) de service/coordonnateur(trice) d'activités, afin de faciliter la coordination des interventions en cas de situation de violence
- Rappeler aux gestionnaires d'unité/chef(fe) de service/coordonnateur(trice) d'activités l'importance d'inscrire régulièrement les employés aux activités de formations pertinentes en lien avec la prévention, protection et intervention en situation de violence, et s'assurer que ces formations soient suivies
- Suivre les inscriptions et le suivi des formations pour garantir que le personnel dispose des compétences nécessaires pour gérer efficacement les situations de violence
- S'assurer que les rôles et responsabilités des gestionnaires d'unité/chef(fe) de service/coordonnateur(trice) d'activités en matière de prévention et d'intervention en situation de violence sont bien compris et appliquer par tous les membres du personnel sous leur responsabilité
- Organiser des réunions avec les gestionnaires d'unité/chef(fe) de service/coordonnateur(trice) d'activités pour discuter des meilleures pratiques, des défis rencontrés, et des ajustements nécessaires dans les procédures de prévention et d'intervention
- Assurer un suivi systématique des interventions en cas de violence, en collaboration avec les gestionnaires cliniques, pour évaluer leur efficacité et identifier des pistes d'amélioration
- Faire un retour d'information aux gestionnaires sur l'application des pratiques de prévention et d'intervention, et proposer des ajustements ou des renforcements de mesures si nécessaire.

Gestionnaires des unités de provenance des membres de l'équipe code blanc (urgence, unité de santé mentale, unité de médecin ou autre)

- Prévoir un plan de contingence pour la composition des équipes code blanc.

Gestionnaire d'unité/chef(fe) de service/coordonnateur(trice) d'activités

- Contribuer à la diffusion et l'application de la procédure
- S'assurer de la compréhension des rôles et responsabilités par tous les employé(e)s, gestionnaires, médecins, stagiaires et bénévoles
- Outiller le personnel à faire face aux situations de violence par l'accès, entre autres, à :
 - Des activités de développement de compétences (incluant les formations. Voir annexe B)
 - Des outils cliniques
 - Des équipements de protection individuelle disponibles et en quantité suffisante, fonctionnels et entretenus et assurer leur disponibilité
- Faire l'analyse des situations de violence dans une visée d'amélioration continue et pour s'assurer de la bonne application de la politique et des procédures et assurer le suivi des mesures correctives à mettre en place.

ASI ou ICASI des unités de provenance des membres de l'équipe code blanc (urgence, unité de santé mentale, unité de médecin ou autre)

- Déterminer, pour chaque quart de travail, le personnel ciblé de l'équipe d'intervention code blanc
- Aviser son gestionnaire ou le ou la coordonnateur(trice) s'il est non sécuritaire pour lui ou elle de libérer son personnel dédié à l'équipe d'intervention code blanc pour intervenir sur une autre unité.
- Se référer au plan de contingence déterminé par le ou la gestionnaire d'unité/coordonnateur(trice) d'activité lorsqu'il y a présence de bris de service pour la composition de l'équipe code blanc.

ASI ou ICASI présent(e) sur l'unité où a lieu le code blanc

- Coordonner la gestion des ressources humaines et matérielles en fonction du degré de dangerosité de la situation.

Employé(e)s, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles et surveillant(e)s en établissement œuvrant en centres hospitaliers

- Connaître, comprendre et appliquer la présente procédure en respectant leur niveau d'implication en prévention, protection et interventions en situation de violence (voir section Procédure).
- Aviser son supérieur immédiat lorsqu'une personne inspire de la peur ou affiche des signes précurseurs de violence
- Participer aux activités de développement de compétences appropriées (voir Annexe B).
- Émettre des recommandations et des pistes d'amélioration.

Équipe code blanc (voir Annexe C)

- Se mobiliser lors du lancement d'un code blanc peu importe l'unité ou le secteur de l'hôpital (voir section Procédure).
- Participer aux activités de développement de compétences appropriées (voir Annexe B).
- Émettre des recommandations et des pistes d'amélioration.

Gestionnaire d'unité/coordonnateur(trice) d'activités où a lieu le code blanc

- S'assurer que les déclarations d'incidents et d'accidents via le système d'information sur la sécurité des soins et des services (SISSS) (formulaire AH-223) soient bien remplies en cas de non-respect de la procédure ayant entraîné un risque pour une personne usagère ou en cas de blessures subies en cohérence avec la PRO-10045
- Assurer le soutien ou accompagner les personnes concernées dans les démarches de procédures criminelles, s'il y a lieu.

Chef(fe) de service de la sécurité

- Émettre des recommandations et des pistes d'amélioration en collaboration avec le ou la gestionnaire ou le ou la coordonnateur(trice) d'activités;
- Collaborer avec le service de prévention, promotion et mieux-être au travail et le service de la gestion des risques afin de participer aux différentes enquêtes internes;
- Recommander et émettre des orientations quant au matériel à utiliser pour les équipements de sécurité (bouton panique, caméra, etc.) en collaboration avec les équipes terrain concernées et le service de prévention, promotion et mieux-être au travail.

7. Matériel

Liste de matériel facultatif selon le milieu :

- Bouton panique fixe ou portatif
- Système de caméra

8. Procédure

PRINCIPES GÉNÉRAUX**Réflexion santé et sécurité au travail (SST)**

En présence de manifestations d'agressivité par une personne, il est requis de procéder à une réflexion santé et sécurité au travail (SST) quant à la nécessité et la pertinence de poursuivre la tâche ou intervention à accomplir (voir annexe I).

Analyse de la situation de travail

L'analyse de la relation entre les sept éléments de l'Approche globale de la situation de travail permet d'identifier les risques et les interventions appropriées, tout en adaptant son niveau de vigilance (ASSTSAS, s. d.) (voir annexe II) :

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Environnement de travail | 5. Tâches |
| 2. Équipement et matériel disponibles | 6. Pratiques organisationnelles |
| 3. Caractéristiques des collègues | 7. Caractéristiques de la clientèle |
| 4. Moment/temps | |

Transfert de leadership

À tout moment, lorsque l'agressivité d'une personne est dirigée vers l'intervenant(e) tentant de désamorcer la situation de violence, il ou elle doit transférer le leadership de l'intervention. L'intervenant(e) doit alors transmettre toutes informations pertinentes à propos de la situation de crise à celui ou celle prenant le relai afin qu'il ou elle puisse poursuivre l'intervention en sécurité.

GESTION PAR ÉTAPES DE SITUATIONS DE VIOLENCE**Prévention**

Actions	Responsables												
Demeurer à l'affût des signes d'agressivité sur les lieux du travail. En présence d'agressivité, rapporter la situation au supérieur immédiat ou à l'infirmier(ère) responsable de la personne usagère afin : • D'obtenir ou partager de l'information au sujet de la personne présentant des comportements agressifs. • Informer l'équipe que vous devez effectuer une tâche/intervention/action auprès de la personne usagère.	Employé(e)s, gestionnaires, médecins, stagiaires et bénévoles ayant minimalement reçu la formation Oméga Jour 1 : Agir en prévention de la violence afin d'assurer sa sécurité.												
Mettre en place les actions préventives pour se protéger, incluant : <table><tr><td>1. Rester calme et poli</td><td>7. Utiliser des mots simples et répéter les explications au besoin</td></tr><tr><td>2. Garder une distance sécuritaire</td><td>8. Éviter de toucher une personne usagère présentant des comportements violents</td></tr><tr><td>3. Prendre le temps nécessaire d'écouter</td><td>9. Bouger lentement, sauf s'il faut fuir</td></tr><tr><td>4. Laisser la personne usagère exprimer ses besoins ou ses frustrations</td><td>10. Aller chercher de l'aide au besoin</td></tr><tr><td>5. Garder une distance psychologique</td><td></td></tr><tr><td>6. Parler sur un ton neutre</td><td></td></tr></table>		1. Rester calme et poli	7. Utiliser des mots simples et répéter les explications au besoin	2. Garder une distance sécuritaire	8. Éviter de toucher une personne usagère présentant des comportements violents	3. Prendre le temps nécessaire d'écouter	9. Bouger lentement, sauf s'il faut fuir	4. Laisser la personne usagère exprimer ses besoins ou ses frustrations	10. Aller chercher de l'aide au besoin	5. Garder une distance psychologique		6. Parler sur un ton neutre	
1. Rester calme et poli		7. Utiliser des mots simples et répéter les explications au besoin											
2. Garder une distance sécuritaire	8. Éviter de toucher une personne usagère présentant des comportements violents												
3. Prendre le temps nécessaire d'écouter	9. Bouger lentement, sauf s'il faut fuir												
4. Laisser la personne usagère exprimer ses besoins ou ses frustrations	10. Aller chercher de l'aide au besoin												
5. Garder une distance psychologique													
6. Parler sur un ton neutre													
Procéder à une réflexion SST (voir annexe I) afin de déterminer s'il est sécuritaire de poursuivre les tâches, interventions ou actions. • S'il est sécuritaire de procéder, rester à l'affût des signes d'escalade d'agressivité. S'il n'est pas sécuritaire de procéder, se retirer dans un endroit sécuritaire et demander de l'aide.													

Protection

Actions	Responsables
Procéder à l'appréciation du degré d'alerte (voir annexe III).	Employé(e), gestionnaire, médecin, stagiaire et bénévole ayant reçu la formation Oméga Jour 3 : Intervenir en situation de violence.
À l'aide de • L'analyse de la situation de travail • L'appréciation du degré d'alerte Sélectionner l'intervention appropriée sur la grille de potentiel de dangerosité (voir annexe IV) • Préconiser, si applicable, la pacification et les interventions au bas de la pyramide en premier lieu. • Monter et descendre dans la pyramide d'intervention en fonction de l'évolution de la situation (voir annexe V).	
Selon la situation, envisager de lancer un code blanc (trêve).	
Si le code blanc est lancé, se diriger rapidement sur les lieux.	Équipe code blanc (voir annexe C)
S'il n'y a pas de retour au calme, • Pour une personne usagère : Procéder à un repli stratégique et à une réflexion SST (voir annexe I) afin de déterminer s'il est sécuritaire et raisonnable de passer à l'intervention code blanc. • Pour toute autre personne : Lui demander de quitter les lieux. Au besoin, demander l'assistance des services policiers en composant le 5555.	Employé(e), gestionnaire, médecin, stagiaire et bénévole ayant reçu la formation Oméga Jour 3 : Intervenir en situation de violence.
S'il n'est pas raisonnable et sécuritaire de passer à l'intervention code blanc, • Demander l'assistance des services policiers en composant le 5555 ○ Si tel est le cas, mentionner que la personne est munie d'une arme blanche. • Dans la mesure du possible : ○ Sécuriser les lieux ○ Afin d'éviter que d'autres personnes ne soient blessées, isoler la personne en attendant qu'elle retrouve son calme. S'il est raisonnable et sécuritaire de le faire, passer à l'intervention code blanc.	

INTERVENTION CODE BLANC**S'organiser**

Actions	Responsables
Composer le 5555 afin de lancer le code blanc. Spécifier le lieu exact et si un appel aux services policiers est requis. Activer le bouton d'appel à l'aide (panique) si présent.	Employé(e), gestionnaire, médecin, stagiaire et bénévole ayant reçu la formation Oméga Jour 3 : Intervenir en situation de violence.
Lors de la réception d'un appel pour lancer le code blanc, prendre note du : • Nom de la personne • Heure • Endroit où a lieu le code blanc En cas d'appel au numéro d'urgence interne et que l'appel n'a pas d'interlocuteur(trice), noter le poste d'appel. Contacter l'ASI ou l'ICASI qui enverra deux personnes valider dans le local/chambre d'où l'appel a été placé afin de s'assurer de la sécurité de l'appelant.	Surveillant(e)s en établissement
Lancer le code blanc: « ATTENTION, ATTENTION, CODE BLANC + LIEU EXACT » (Répéter trois fois) Appeler le 911 si l'intervention des services policiers est demandée.	
Se diriger rapidement vers les lieux du code blanc.	Équipe code blanc

À leur arrivée sur les lieux, informer l'équipe code blanc des points suivants : • Nom de la personne usagère • Situation (contexte, cause, déclencheur, but visé, risques pour la personne usagère et/ou les autres) • Appréciation du degré d'alerte (voir annexe III)	Employé(e), gestionnaire, médecin, stagiaire et bénévole ayant reçu la formation Oméga Jour 3 : Intervenir en situation de violence.
Organiser l'intervention : • Clarifier les rôles • Partager l'information pertinente sur la personne usagère et le milieu • Établir les objectifs de l'intervention • Convenir d'un code, mot-clé, pour enclencher les procédures d'urgence ou des manœuvres de repli.	Leader de l'intervention code blanc

Procéder

Actions	Responsables
À l'aide de • L'analyse de la situation de travail • L'appréciation du degré d'alerte (voir annexe III) Sélectionner l'intervention appropriée sur la grille de potentiel de dangerosité (voir annexe IV). • Monter et descendre dans la pyramide d'intervention en fonction de l'évolution de la situation (voir annexe V). Épuiser les dernières interventions de la pyramide (l'alternative et l'option finale) avant de passer à l'intervention physique.	Leader de l'intervention code blanc
Demeurer centré sur la personne usagère et l'intervention menée par le leader et intervenir si nécessaire (si le mot-clé est lancé ou si le leader ne constate pas le danger)	Équipier(ère)s code blanc
Sécuriser le milieu (personnes et environnement) • Porter assistance au besoin	Soutien code blanc
Soutenir l'équipe code blanc durant l'intervention en assurant l'accès et l'intégrité du matériel dédié au code blanc.	Personnel présent sur les lieux du code blanc
Contribuer à mettre en place des mesures pour diminuer les risques pour les personnes présentes sur les lieux du code blanc: • Sécuriser le périmètre • Retirer le matériel, les objets pouvant augmenter les risques de blessure et de danger.	

Constats/décision

Actions	Responsables
Si, à la suite des interventions, la personne usagère collabore : • Poursuivre l'intervention verbale jusqu'à la résolution de la situation.	Leader de l'intervention code blanc
En présence de danger grave et immédiat et s'il y a non-collaboration de la part de la personne usagère, déployer l'intervention physique en utilisant le mot-clé déterminé.	
Procéder à l'immobilisation de la personne usagère de façon synchronisée.	Équipier(ère)s et soutien code blanc
Nommer à voix haute les actions effectuées en temps réel.	Leader de l'intervention code blanc
Le cas échéant, décider de l'utilisation de mesures de contrôle. Se référer à la politique et procédure Utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle (POL-10021; PRO-10022).	Professionnel(le)s autorisés à appliquer une mesure de contrôle

Clôture

Actions	Responsables	Outils
Clore l'intervention et procéder à un retour sécuritaire aux activités.	Leader de l'intervention code blanc	
Si requis, assurer le suivi des mesures de contrôle et de l'isolement selon la <i>PRO-10022 Utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle</i> .	Professionnel(le)s autorisé(e)s à appliquer une mesure de contrôle	CLI-60059 Soins, interventions et surveillance liés aux mesures de contrôle, Hôpital

Soutien immédiat aux personnes concernées

Actions	Responsables
Offrir du soutien immédiat aux personnes concernées ou témoins de la situation de violence : - S'il y a présence de blessures physiques : - S'assurer que la personne est dans un endroit sécuritaire - En fonction de la gravité des blessures, administrer les premiers soins (trousse de secours, protocole postexposition au sang et aux liquides biologiques) ou assurer un transfert vers l'urgence - Favoriser une réponse aux besoins de base de la personne (se nettoyer, boire, sortir à l'extérieur, etc.) - Assurer une présence physique auprès de la personne. - S'il y a présence d'un risque d'impact psychologique : - Retirer la personne dans un endroit propice au calme - Assister la personne par une présence rassurante : - Être à ses côtés et rester attentif à son état et ses besoins - Démontrer une approche empathique - Ne pas forcer la personne à décrire ou à expliquer l'événement - Respecter ses mécanismes de protection - Contacter une personne significative au besoin - Envisager de recourir à une démarche de soutien supplémentaire pour la personne (ex. : référence au Programme d'aide aux employé(e)s).	ASI/ICASI ou coordonnateur(trice) d'activités où a lieu la situation de violence
Déterminer si la personne peut poursuivre le travail de façon sécuritaire. Au besoin, envisager de retirer la personne du lieu de travail. Déterminer si elle peut quitter seule ou doit être accompagnée.	Gestionnaire d'unité/coordonnateur(trice) d'activités
- Encourager la déclaration de : - Tout événement indésirable qui a nui ou aurait pu nuire à la santé ou à la sécurité d'un(e) employé(e) dans le cadre de son travail, déclarer l'événement à risque. - Tout événement entraînant des conséquences sur les personnes usagères ou susceptibles d'en entraîner. Envisager de reporter la complétion des documents à un moment ultérieur, de la déléguer à une autre personne ou encore d'offrir du soutien à la rédaction si cette tâche comporte un potentiel de retraumatisations pour la personne directement concernée par la situation de violence. Aviser le ou la supérieur(e) immédiat(e) dans les meilleurs délais après l'intervention.	Employé, gestionnaire, médecin, stagiaire et bénévole concernée par la situation de violence.
	Outils - Formulaire Déclaration d'un événement accidentel-situation à risque pour le personnel-section A - Rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223)
Analyser brièvement la situation de travail (voir annexe II) et appliquer des mesures correctives afin de rendre les lieux sécuritaires.	

9. Documentation

Documents à compléter	
Employé(e), gestionnaire, médecin, stagiaire et bénévole concerné(e)s par la situation de violence.	• Formulaire Déclaration d'un événement accidentel-situation à risque pour le personnel-section A • Rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223) : Lors de tout événement indésirable qui a nui ou aurait pu nuire à la santé/sécurité de la personne usagère et qui se produit dans le cadre de la prestation de soins et de services.
Personnel clinique	• Dossier de la personne usagère • Plan d'intervention interdisciplinaire (PII), en collaboration avec les autres professionnel(le)s
Soins infirmiers	• Feuille d'administration des médicaments (FADM) • Plan thérapeutique infirmier (PTI) • Dossier de la personne usagère • Plan d'intervention interdisciplinaire (PII), en collaboration avec les autres professionnel(le)s
Surveillant(e)s en établissement	• Système Report Perfect

Afin d'assurer un transfert d'informations optimal à l'ensemble de l'équipe traitante, les intervenant(e)s ont l'obligation de compléter une note au dossier de la personne usagère en cohérence avec les politiques et procédures de tenue de dossier en vigueur et le cas échéant, les exigences de leurs ordres professionnels.

Voici une liste non exhaustive des éléments suivants pouvant être consignés au dossier à la suite d'une situation de violence :

- Circonstances entourant le déclenchement du code blanc : éléments de dangerosité incluant les comportements, actions et paroles de la personne usagère
- Interventions tentées avant le code blanc (par exemple la pacification)
- Interventions après le déclenchement du code blanc incluant les mesures de contrôle utilisées
- Résultats/réponses de la personne usagère aux interventions
- Mesures de surveillance mises en place.

Les interventions effectuées auprès d'une personne présentant un comportement violent qui n'est pas une personne usagère (ex. : un visiteur) doivent faire l'objet d'une déclaration d'événement accidentel. Si ces comportements sont récurrents et perdurent dans le temps, les interventions auprès de cette personne peuvent être consignées à même un dossier administratif conservé par le ou la gestionnaire du secteur concerné.

10. Annexe(s)

Annexe A : Processus sécuritaire de gestion d'une situation de violence

Annexe B : Activités de développement des compétences

Annexe C : Composition et mobilité des équipes code blanc

Annexe I : Outil Oméga - Réflexion en santé et en sécurité du travail (SST)

Annexe II : Outil Oméga - Approche globale de la situation de travail

Annexe III : Outil Oméga – Appréciation du degré d'alerte

Annexe IV : Outil Oméga – Grille du potentiel de dangerosité

Annexe V : Outil Oméga – Pyramide d'intervention

11. Références

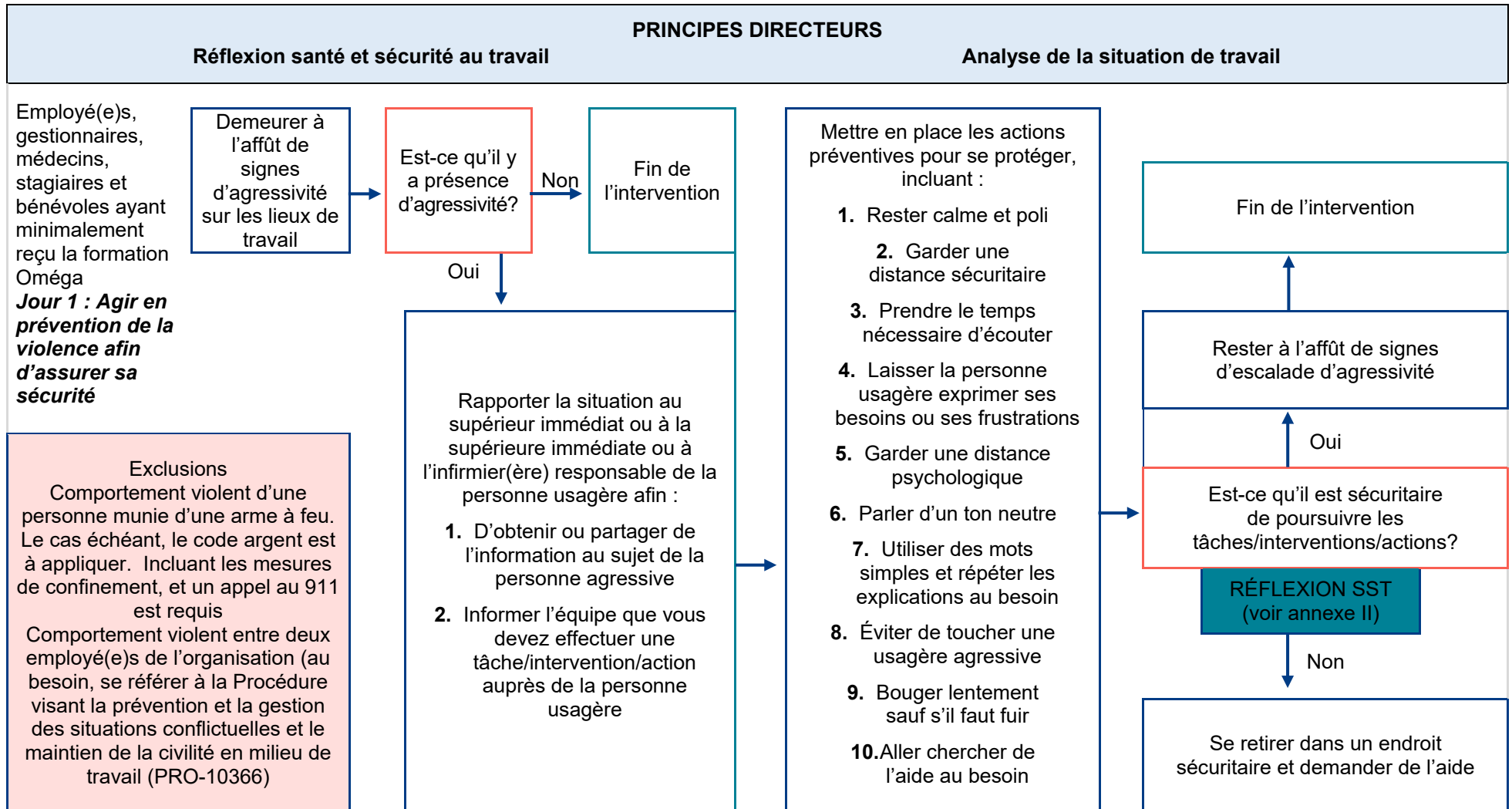
- ASSTSAS. (s. d.). Formation Bonne pratique pour assurer sa sécurité (ENA #12805). <https://fcp.rtss.qc.ca/course/view.php?id=12805>
- ASSTSAS. (2016). Le code blanc —Intervenir avec efficacité en cas d'urgence. <http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/ft15-codeblanc-web.pdf>
- ASSTSAS. (2022a). Programme de formation Oméga : Cahier du participant. Jour 2 : Assurer sa protection lors de manifestations de violence.
- ASSTSAS. (2022b). 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. (2019). Procédure Utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle (PRO-10022). Gouvernement du Québec. <https://intranet.ciassmo.rtss.qc.ca/fr/publications-et-documents/pro-10022-procedure-sur-utilisation-exceptionnelle-des-mesures-de-contrôle/telechargement/>
- Dupuis, R., Lamoureux, J., & Bastien, J. (2022). Le programme de formation Oméga. http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/OP/2022/OP453/op453022-Dossier_Omega.pdf
- Institut universitaire en santé mentale de Québec, Institut universitaire en santé mentale Douglas, & Centre de santé et services sociaux de Charlevoix. (2010). Formation Oméga pour travailleurs dans la communauté : Cahier du participant. Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2009). Guide pratique sur les droits en santé mentale. Gouvernement du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2009/09-914-05F.pdf>
- Office québécois de la langue française. (2025). Arme blanche. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/26532995/arme-blanche>

Processus d'élaboration/ de révision		
Rédigé par	Amélie Roy, conseillère cadre spécialisée en soins infirmiers volet santé mentale et dépendance, DSIEU	2023-08-01
	Geneviève Demers, Agente de planification, de programmation et de recherche – Volet Développement et évolution des pratiques, DSMREU	2023-08-01
Consultation(s)	Mathieu Allaire, coordonnateur des mesures d'urgence et de la sécurité civile	2023-09-05
	Brigitte Gareau, conseillère en soins infirmiers volets santé mentale, DSIEU	2023-12-01
	Marie-Pierre Blanchet, partenaire d'affaires, CRHA	2023-07-04
	Julie Breton, agente de gestion en prévention, DRHDO	2023-12-01
	Geneviève Lebœuf, coordonnatrice des activités cliniques et des pratiques professionnelles en soins infirmiers par intérim, DSIEU	2023-07-04 2025-03-11
	Isabelle Deschamps, psychoéducatrice en milieu hospitalier au CISSS de la Montérégie-Ouest, DAH	2024-02-22
	Jasmine Breil, conseillère en soins infirmiers, DQEPE	2024-02-21
	Annie Halpin-Benoît, chef de service gestion de la qualité et des risques, DQEPE	2024-02-21
	Maxime Lemay, conseiller en SST, ASSTSAS	2024-03-12
	Catherine Brunet, avocate, Direction des affaires corporatives, juridiques et partenariats	2024-11-13
	Normand Gilbert, usager partenaire	2024-05-15
	Geneviève Connor-Roy, Assistante-chef technologue en radiologie, DSPEM	2024-06-04
	Sophie Comman, Cheffe intérimaire de service gestion de la qualité et des risques, DAH-DPSCS-DSIEU-DSMREU-DSPEM	2024-06-18
	Hélène Jean-Baptiste, coordonnatrice des services d'accueil, d'archives médicales, de gestion documentaire et des centres de documentation	2024-04-24
	Jasmine Breil, conseillère en soins infirmiers, DQEPE	2024-06-18
	Marie-Eve Sévigny, directrice des soins infirmiers	2024-07-03 2025-03-11
	Yannie Lefort-Brunelle, Conseillère en soins infirmiers, volet soins général, DSIEU	2024-07-11

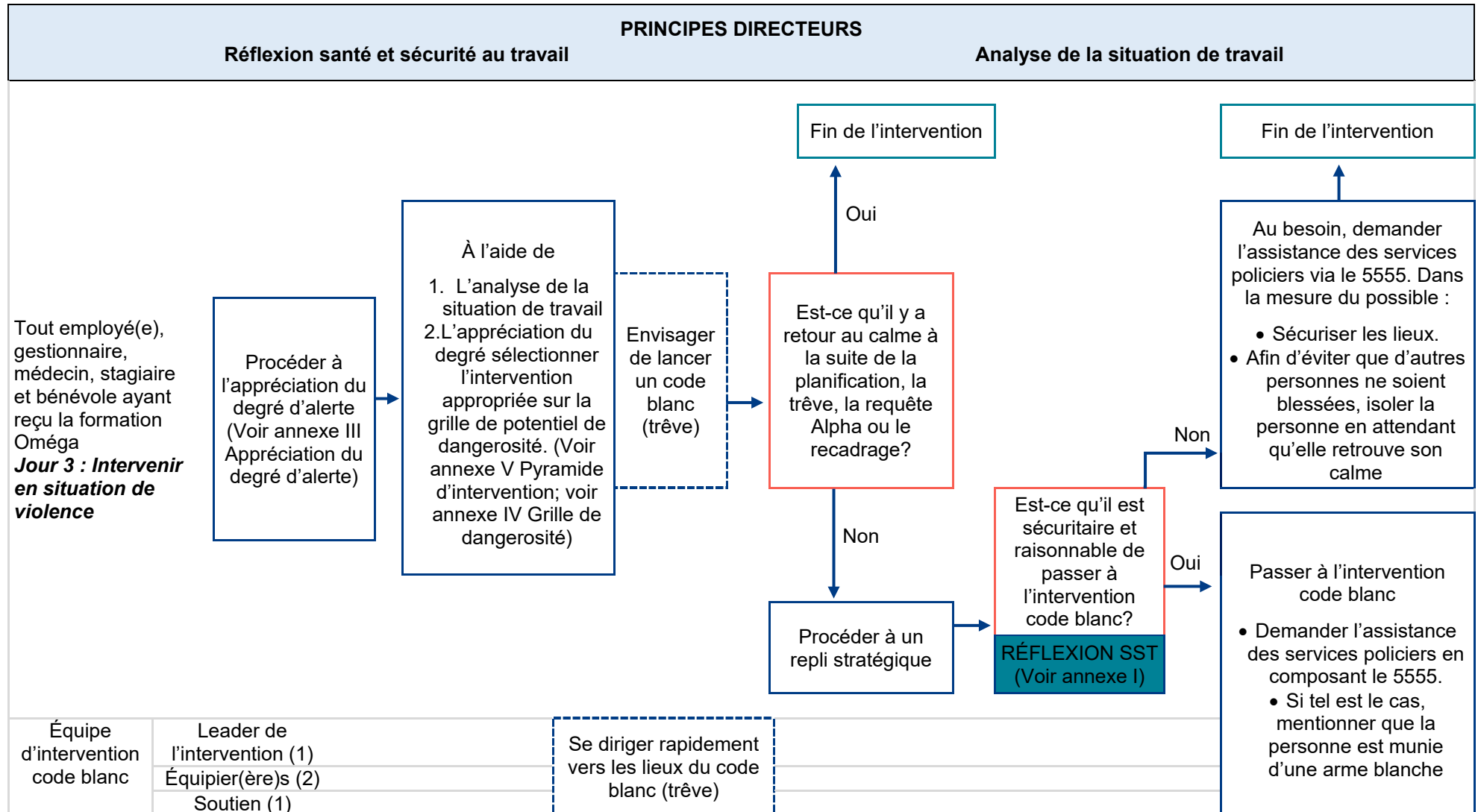
Instance(s) de consultation		
Instance(s) consultative(s)	Comité exécutif du conseil des infirmiers et des infirmières (CECII)	2024-10-17
	Comité paritaire violence	2024-05-20
	Comité exécutif du conseil des médecins et des pharmaciens (CMDP)	2024-11-25
	Comité exécutif du conseil multidisciplinaire (CECM)	2024-10-28
	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
Adopté par	Comité de direction	2025-04-15

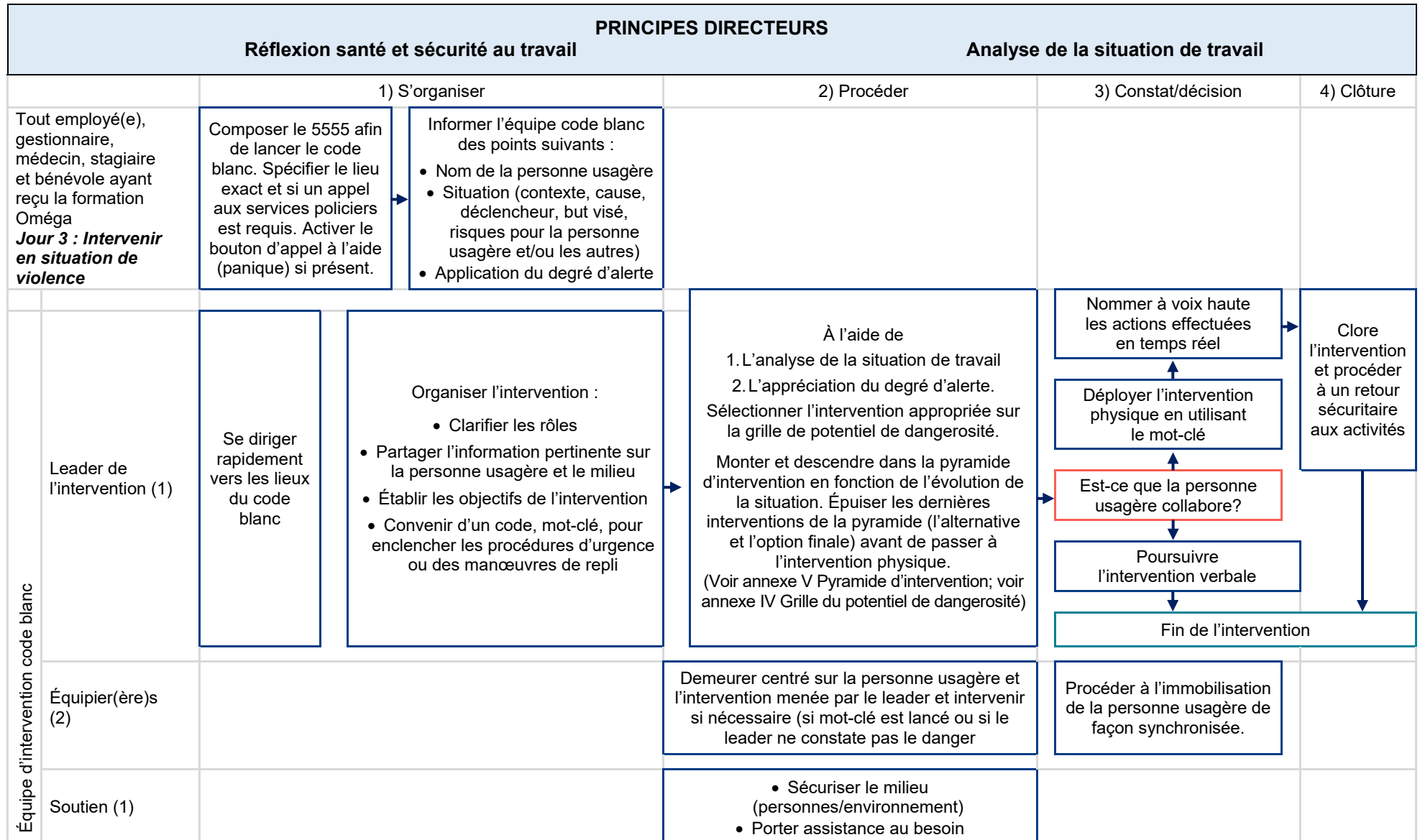
Processus sécuritaire de gestion d'une situation de violence – Étape 1 : Prévention



Processus sécuritaire de gestion d'une situation de violence – Étape 2 : Protection



Processus sécuritaire de gestion d'une situation de violence – Étape 3 : Intervention code blanc

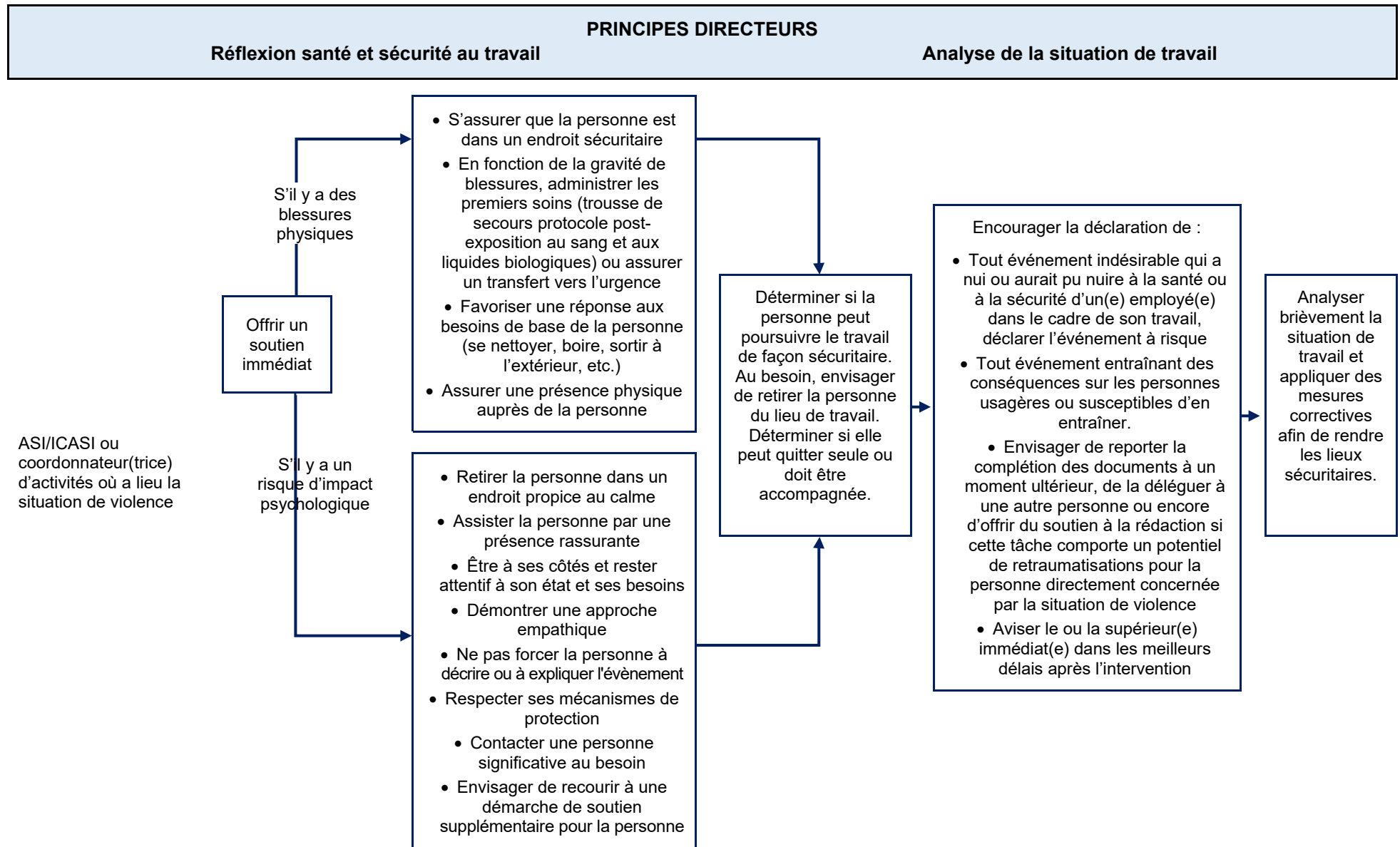


ANNEXE A (suite)

Processus sécuritaire de gestion d'une situation de violence – Étape 3 : Intervention code blanc (suite)

PRINCIPES DIRECTEURS				
Réflexion santé et sécurité au travail		Analyse de la situation de travail		
	1) S'organiser	2) Procéder	3) Constat/décision	4) Clôture
Surveillant(e)s en établissement	Prendre note du : - Nom de la personne - Heure - Endroit où a lieu le code blanc En cas d'appel au numéro d'urgence interne et que l'appel n'a pas d'interlocuteur(trice), noter le poste d'appel. Contacter l'ASI qui enverra deux personnes valider dans le local/chambre d'où l'appel a été fait afin de s'assurer de la sécurité de l'appelant(e). Lancer le code blanc « ATTENTION, ATTENTION, CODE BLANC + LIEU EXACT » (Répéter trois fois) Appeler le 911 si l'intervention des services policiers est demandée			
Personnel présent sur les lieux du code blanc		Soutenir l'équipe code blanc durant l'intervention en assurant l'accès et l'intégrité du matériel dédié au code blanc Contribuer à mettre en place des mesures pour diminuer les risques pour les personnes présentes sur l'unité. - Sécuriser le périmètre - Retirer le matériel, les objets pouvant augmenter les risques de blessure et de danger.		
Professionnel(le)s autorisé(e)s à appliquer une mesure de contrôle			Le cas échéant, décider de l'utilisation des mesures de contrôle	Si requis, assurer le suivi des mesures de contrôle et de l'isolement

Processus sécuritaire de gestion d'une situation de violence – Étape 4 : Soutien immédiat aux personnes concernées



Activités de développement des compétences

Titre exact de l'activité	Bonnes pratiques pour assurer sa sécurité
Description/ Objectifs	Cette capsule de sensibilisation développée par l'ASSTSAS vient en amont du programme de formation Oméga. Elle présente une base de connaissances sur la prévention de la violence et la sécurité en milieu de travail.
Durée	60 minutes
Titre d'emploi	Personnel dont la majorité des activités s'effectuent dans des secteurs où il y a peu ou pas de personnes usagères présentes.
Récurrence	Aucune
Fréquence dans l'organisation	N/A
Approche pédagogique	En ligne
Information additionnelle	ENA #12805

Le Programme de formation Oméga s'adresse à l'ensemble du personnel et offre jusqu'à quatre jours de formation. Le nombre de jours dépend des rôles et responsabilités de chacun des apprenants. Chaque journée peut être enseignée séparément, mais chacune est préalable à la suivante (Dupuis et al., 2022).

Titre exact de l'activité	Jour 1 : Agir en prévention de la violence afin d'assurer sa sécurité		
Description/ Objectifs	Cette formation vise à : - Développer la capacité des participants à identifier et à analyser les risques, ainsi qu'à élaborer des stratégies de prévention pour éviter l'escalade de la violence. - Savoir adopter des comportements sécuritaires dans le contexte de travail, en tenant compte de l'environnement, de ses réactions face aux manifestations d'agressivité et de la démarche pour demander de l'aide.		
Durée	Une journée		
Titre d'emploi	Personnel qui doit tenir compte de son attitude, de son environnement et de ses tâches afin d'assurer sa sécurité et prévenir des situations d'escalade de violence.		
Récurrence	Aucune		
Fréquence dans l'organisation	Calendrier disponible sur le N:\CISSMO\Formations\Oméga		
Approche pédagogique	Présentiel		
Information additionnelle	À déterminer		
Responsable de la formation	À déterminer	Responsable de l'organisation	À déterminer
Contact		Contact	

ANNEXE B (suite)

Titre exact de l'activité	<i>Jour 2 : Assurer sa protection lors de manifestations de violence</i>		
Description / Objectifs	Cette formation vise à : • Développer l'habileté des participants à repérer les manifestations de violence et à utiliser des moyens de protection appropriés. • Être en mesure d'utiliser plusieurs techniques d'intervention psychologique et d'encadrement verbal afin de désamorcer de façon sécuritaire une crise de violence. • Savoir intervenir auprès d'une personne présentant des comportements agressifs en appliquant les éléments de la co-intervention. • Être en mesure de prendre soin de soi et des membres de l'équipe lors d'exposition de violence, ainsi qu'à mettre en place des moyens correctifs pour poursuivre le travail en sécurité.		
Durée	Une journée		
Titre d'emploi	Personnel qui doit savoir réagir pour ne pas aggraver les situations de violence, sans pour autant avoir la responsabilité de gérer les crises.		
Récurrence	Aucune		
Fréquence dans l'organisation	Calendrier disponible sur le N:\CISSMO\Formations\Oméga		
Approche pédagogique	Présentiel		
Information additionnelle	À déterminer		
Responsable de la formation	À déterminer	Responsable de la formation	À déterminer
Information additionnelle		Information additionnelle	

Titre exact de l'activité	<i>Jour 3 : Intervenir en situation de violence</i>		
Description/ Objectifs	Cette formation vise à : • Développer la capacité des participants à choisir les interventions appropriées en fonction du degré de dangerosité manifesté par la personne usagère présentant des comportements violents. • Être en mesure d'utiliser l'ensemble du registre des interventions verbales adaptées à une gestion de crise. • Développer la compréhension des règles permettant d'agir de façon structurée, concertée et sécuritaire lors des interventions en équipe. • Savoir utiliser des techniques physiques afin d'esquiver ou se dégager d'une agression.		
Durée	Une journée		
Titre d'emploi	Personnel dont la responsabilité est de résoudre des crises de violence verbale		
Récurrence	Aucune		
Fréquence dans l'organisation	Calendrier disponible sur le N:\CISSMO\Formations\Oméga		
Approche pédagogique	Présentiel		
Information additionnelle	À déterminer		

ANNEXE B (suite)

Responsable de la formation	À déterminer	Responsable de l'organisation	À déterminer
Contact		Contact	

Titre exact de l'activité	<i>Jour 4 : Intervenir en équipe lors d'une crise de violence</i>		
Description/ Objectifs	Cette formation vise à : • Recourir à des techniques d'intervention psychologique et d'encadrement verbal, en l'absence de danger imminent ou immédiat • Intervenir physiquement en équipe afin de procéder à un arrêt d'agir, si les personnes usagères ou les collègues sont en danger imminent ou immédiat • Utiliser la force de façon graduelle, bienveillante et sécuritaire en dernier recours		
Durée	Une journée		
Titre d'emploi	Personnel dont la responsabilité est de faire une gestion de crise physique, en équipe		
Récurrence	Aucune		
Fréquence dans l'organisation	Calendrier disponible sur le N:\CISSMO\Formations\Oméga		
Approche pédagogique	Présentiel		
Information additionnelle	À déterminer		
Responsable de la formation	À déterminer	Responsable de l'organisation	À déterminer
Contact		Contact	

Titre exact de l'activité	<i>La prévention des agressions en milieux de travail</i>		
Description/ Objectifs	Cette série de quatre capsules a été développée par le Service de prévention et gestion des risques du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Elles constituent <u>un rappel</u> des concepts importants couverts dans le cadre des formations Oméga.		
Durée	Capsule 1 - L'approche globale en prévention des agressions : 16 minutes Capsule 2 - Le travail d'équipe lors du déploiement d'une intervention auprès d'une personne agressive : 15 minutes Capsule 3 - Assurer sa sécurité lors d'un soin de proximité : 15 minutes Capsule 4 - La prévention des agressions lors de visites à domicile : 20 minutes		
Titre d'emploi	Personnel ayant suivi au préalable une ou plusieurs journées de formation Oméga		
Récurrence	Aucune		
Fréquence dans l'organisation	N/A		
Approche pédagogique	En ligne		
Information additionnelle	ENA #15318		

Composition et mobilité des équipes code blanc

Afin d'assurer la sécurité de tous et toutes ainsi que les bonnes pratiques en matière de gestion des situations de violence, une équipe code blanc doit être constituée de cinq personnes.

La composition des équipes code blanc doit être déterminée à chaque quart de travail. Pour une question de sécurité, si une personne de l'équipe n'est pas disponible, elle doit être remplacée. S'il est impossible de la remplacer, l'ASI ou l'ICASI de l'unité de provenance de ce membre doit se référer au plan de contingence établi par le ou la gestionnaire d'unité/chef(fe) de service/coordonnateur(trice) des activités.

Les équipes code blanc doivent se mobiliser à l'endroit où est lancé le code blanc et ce, peu importe le milieu d'appartenance du personnel, qui les compose.

En fonction de chaque hôpital, la composition de l'équipe code blanc se compose comme suit :

Personnel Quart de travail	Hôpital Anna-Laberge et du Suroît				Hôpital Barrie Memorial		
	Personnel* de l'unité de psychiatrie	Personnel* de l'urgence	Personnel* d'unités de médecine ou autres secteurs	Surveillant(e) en établissement	Personnel* de l'unité de médecine ou autres secteurs	Personnel* de l'urgence	Surveillant(e) en établissement
Jour	2	1	2	1	3	2	0
Soir	2	1	2	1	2	2	1
Nuit	1	1	2	1	2	2	1

*Le personnel réfère ici à toute personne ayant reçu une formation en intervention code blanc (Formation Oméga jour 1-2-3-4) ou qui est habilitée à intervenir de façon sécuritaire lors de ces événements.