



Outil d'évaluation du risque de violence en milieu de travail (SLD)

Visiter: pshsa.ca/workplace-violence

Outil d'évaluation du risque de violence en milieu de travail (SLD)

Bienvenue à l'outil d'évaluation du risque de violence en milieu de travail (ERVMT). Aux fins de l'évaluation, l'outil ERVMT regroupe les dangers en trois catégories:

- **Catégorie 1** – Évaluation du risque lié à l'environnement physique. Celle-ci comprend l'organisation dans son ensemble dont les aires communes
- **Catégorie 2** – Évaluation du risque lié aux cadres et pratiques de travail propres à certains départements ou à certaines unités. Celle-ci est effectuée auprès de chaque unité ou département
- **Catégorie 3** – Évaluation du risque lié aux soins directs aux résidents potentiellement agressifs ou réactifs. Celle-ci est effectuée dans les unités ou les départements où les soins sont prodigués

Après avoir revu les exemples figurant dans la colonne « Danger », attribuez un niveau de risque à chaque aire. Ensuite, revoyez les mesures de sécurité et les solutions éventuelles pour informer la formulation de recommandations et de plans d'action. Dans la colonne « Commentaires », vous pouvez inscrire des informations détaillées sur les mesures à prendre ou non ainsi que les justifications, le cas échéant (par ex. mesure déjà prise).

1.0 Évaluation du risque lié à l'environnement physique

Complété par : _____

Signature : _____

Date :

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
1.1 Stationnements extérieurs et terrains				
<p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Éclairage inadéquat ou ampoules brûlées; ▪ Surveillance inadéquate; ▪ Utilisation des stationnements le soir et la nuit; ▪ Stationnements situés loin de l'établissement; ▪ Endommagement ou vol des véhicules stationnés; ▪ Employés non formés pour quitter leur véhicule et y retourner sécuritairement; ▪ Terrains de stationnement adjacents aux espaces boisés ou 	<input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O	<p>1. Visibilité et entretien de terrains de stationnement</p> <hr/> <p>2. Signalisation dans les terrains de stationnement</p>	<p>a) Assurer un éclairage adéquat dans les terrains de stationnement en toute saison et même pendant les heures de fermeture.</p> <p>b) Établir un processus d'inspection et d'entretien préventif de l'éclairage des terrains de stationnement.</p> <p>c) S'assurer que l'ensemble du terrain de stationnement reste visible en enlevant les murs, les arbres et les arbustes qui peuvent cacher les auteurs d'infractions.</p> <p>d) Envisager l'installation d'une clôture le long de la propriété et surtout autour d'un terrain de stationnement adjacent à un ravin, à une espace boisée ou à tout autre espace où on pourrait se cacher.</p> <p>e) Désigner une aire sécurisée près de l'établissement où peuvent se stationner les travailleurs, surtout ceux qui travaillent la nuit</p> <hr/> <p>a) Installer de la signalisation claire indiquant ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comportement attendu des clients; ▪ Aires à accès restreint; ▪ Emplacement et numéro du téléphone d'urgence; ▪ Vidéosurveillance ou surveillance de la sécurité; ▪ Heures d'opération et de visite. <p>b) Indiquer clairement l'emplacement des postes d'appel d'urgence.</p>	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
aux ravins, entre autres, et l'utilisation de ces terrains comme raccourcis. Rechercher des signes de consommation de l'alcool ou de drogues illégales, etc.		3. Mesures et dispositifs de sécurité relatifs aux terrains de stationnement	<ul style="list-style-type: none"> a) Veiller à adopter un mécanisme de signalement d'activités inhabituelles ou de personnes suspectes et à y familiariser le personnel. b) Surveiller les terrains de stationnement à l'aide de vidéosurveillance, d'agents de sécurité ou de patrouilles de sécurité effectuées par des agents ou des employés désignés. c) Établir un système de cartes d'accès pour le terrain de stationnement du personnel. d) Installer des boutons d'alarme ou des dispositifs d'alarme manuels dans les terrains. e) Assurez-vous que les caméras de vidéosurveillance surveillent les stations de tirage et que la sécurité et le standard téléphonique sont immédiatement avertis d'une alarme sur leur dispositif de communication. f) Envisager un programme de raccompagnement (par ex. système de jumelage ou escorte de sécurité). 	

1.2 Extérieur et entrées de l'établissement (apparence générale, terrains, aires communes)

<p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Établissement situé dans un quartier à forte criminalité; ▪ Établissement situé près d'un quartier ayant un fort potentiel de criminalité ou abritant des milieux propices à la criminalité tels que les magasins d'alcool, les bars les dépanneurs ou les terrains vacants; 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O 	1. Visibilité et entretien de l'extérieur de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> a) Assurer le bon entretien de l'extérieur de l'établissement (par ex. aménagement paysager, entretien de la propriété et inspections régulières) b) S'assurer que le terrain de l'établissement est bien éclairé, et ce, en toute saison et même pendant les heures de fermeture. c) Établir un processus d'inspection et d'entretien préventif de l'éclairage du terrain. d) S'assurer que les fenêtres situées au niveau du sol restent verrouillées ou qu'elles ne s'ouvrent pas. e) S'assurer que les éléments paysagers et les murs n'obstruent pas les lignes de visibilité ou permettent aux auteurs d'infractions de se cacher : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Limiter le nombre d'arbustes sur le terrain de l'établissement, surtout près des entrées et des sorties. ▪ Effectuer les travaux paysagers et de jardinage de manière à assurer des lignes de visibilité ouvertes. 	
--	---	--	--	--

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chantiers mal entretenus (par ex. graffitis, vandalismes); ▪ Caractéristiques de la propriété pouvant cacher les auteurs d'infractions (par ex. arbustes, murs, etc.); ▪ Éclairage extérieur inadéquat; ▪ Nécessité d'aller dehors pour accéder aux différentes ailes de l'établissement. ▪ Portes ou fenêtres laissées non verrouillées 			f) S'assurer que les installations pour les déchets, les bâtiments ne faisant pas partie de l'établissement principal, et les équipements importants se situent tous dans un espace ouvert et visible.	
		2. Signalisation extérieure	a) Indiquer clairement l'emplacement des entrées et des sorties. b) Installer de la signalisation claire et efficace indiquant ce qui suit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions interdites sur la propriété (par ex. entrée non autorisée, utilisation d'armes à feu); ▪ Comportements attendus des clients (par ex. tolérance zéro pour la violence); ▪ Accès restreint; ▪ Emplacement du téléphone et numéro d'urgence ▪ Vidéosurveillance ou système de surveillance de la sécurité; ▪ Heures d'opération et de visite. 	
		3. Mesures et dispositifs de sécurité externes	a) Organiser des patrouilles de sécurité régulières effectuées par des agents ou des employés désignés; b) Adopter des mesures de sécurité correspondantes aux risques : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Installer des caméras aux entrées à risque élevé et à celles empruntées hors des heures normales; ▪ Installer des téléphones ou des boutons d'alarme dans les aires à risque élevé; ▪ Évaluer le besoin de téléphones ou de boutons d'alarme supplémentaires en fonction du risque; ▪ Évaluer le besoin d'éléments de sécurité c) Informer le personnel des procédures d'aide d'urgence et des entrées gardées.	

1.3 Intérieur de l'établissement

Exemples :	<input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O	1. Visibilité et entretien de l'intérieur de l'établissement	a) Assurer une ligne de vue claire d'un bout à l'autre des corridors. b) Pour les zones encastrées ou cachées, installer des miroirs et des coins à angle droit et utiliser des matériaux transparents. c) S'assurer que les escaliers, les portes encastrées et les	
Conception et visibilité : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Éclairage inadéquat ou ampoules brûlées 				

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<p>dans les aires générales de l'établissement;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aires dans lesquelles un auteur d'infraction pourrait se cacher; ▪ Aires isolées et peu éclairées; ▪ Manque de signalisation; ▪ Manque de signes indiquant les sorties de secours. <p>Signalisation et orientation particulière :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manque de signalisation indiquant les normes comportementales, le code de conduite et les aires restreintes. ▪ Manque de signalisation directionnelle (par ex. résidents ou visiteurs qui se perdent ou qui entrent dans des aires restreintes). <p>Mesures de sécurité visant l'intérieur de l'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucun système 		<p>2. Signalisation intérieure et orientation particulière</p>	<p>ascenseurs, entre autres, ne peuvent pas servir de cachette.</p> <ul style="list-style-type: none"> d) Garder verrouillés les entrepôts et les pièces non occupées tout en s'assurant que le dispositif de verrouillage prévient l'enfermement accidentel. e) Établir l'emplacement des pièces sécurisées et les procédures opérationnelles connexes. f) S'assurer que l'ensemble de l'établissement est bien éclairé et qu'il est conforme aux normes nationales et aux codes du bâtiment régionaux. g) Assurer un bon éclairage sur tous les quarts de travail et surtout dans les aires communes du personnel. h) Établir un processus d'inspection et d'entretien préventif de l'éclairage dans l'ensemble de l'établissement. i) Installer des barres de panique sur toutes les portes de sortie de secours. j) S'assurer que des employés formés sont consacrés à la vidéosurveillance (TVCF) et qu'il existe des protocoles qui traitent de l'accès et visionnement en temps opportun des bandes vidéo après un incident ainsi que de la conservation, de la divulgation et de l'élimination de celles-ci. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> a) Afficher des plans d'étage indiquant les sorties, les escaliers, les ascenseurs et les aires restreintes. b) Installer de la signalisation claire et en évaluer l'efficacité selon les critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tous les aires et départements de l'établissement sont bien indiqués; ▪ Toutes les voies de sortie sont bien indiquées; ▪ De la signalisation d'orientation claire est installée au bénéfice des résidents et des visiteurs (des bénévoles peuvent aider). ▪ Présence des informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Actions interdites sur la propriété (par ex. entrée non autorisée, utilisation d'armes à feu); ○ Normes comportementales (par ex. tolérance zéro pour la violence); ○ Accès restreint; ○ Emplacement et numéro du téléphone d'urgence; 	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<p>d'alerte indiquant au personnel la présence d'intrus; Aucune relation de travail avec la police locale.</p>		<p>3. Mesures et dispositifs de sécurité internes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vidéosurveillance ou système de surveillance de la sécurité; ○ Heures d'opération et de visite. <p>a) Organiser des patrouilles de sécurité régulières;</p> <p>b) Adopter des mesures de sécurité correspondant aux risques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluer le besoin de surveillance (agents de sécurité ou employés désignés) dans les aires à risque élevé; ▪ Installer des caméras, des téléphones ou des boutons d'alarmes dans les aires à risque élevé; ▪ Évaluer le besoin de téléphones d'urgence ou de boutons d'alarme supplémentaires en fonction du risque; <ul style="list-style-type: none"> ▪ S'assurer que le personnel de sécurité est formé et équipé pour intervenir pour protéger les résidents et le personnel. <p>c) S'assurer que le personnel connaît :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les portes de sorties de secours équipées d'une alarme qui sonne à l'ouverture; ▪ les procédures d'aide d'urgence; ▪ les aires surveillées par le personnel de sécurité; ▪ les rôles et responsabilités en matière de sécurité. <p>d) Élaborer et mettre à l'essai un plan de sécurité en milieu de travail. Exemples d'éléments du plan : verrouillage des portes, installation d'alarmes ou de boutons d'alarmes, accommodement, entrées destinées au personnel travaillant hors des heures normales, politiques et procédures relatives au confinement et au verrouillage.</p>	

1.4 Contrôle d'accès

<p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manque de contrôles d'accès correspondant au risque (clés, cartes); ▪ Manque de système de gestion ou de 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O 	<p>1. Système de contrôle d'accès à l'établissement et aux unités cohérent et correspondant au risque.</p>	<p>a) Pour l'établissement et les unités, mettre en œuvre des contrôles d'accès cohérents et correspondant au risque. Par exemple : codes d'accès pour les portes, verrouillage des portes hors des heures normales.</p> <p>b) Appliquer et surveiller le port de badges d'identité par le personnel, dont les employés étudiants.</p> <p>c) Enregistrer l'émission de cartes d'accès et de clés et</p>	
--	---	--	---	--

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<p>remplacement des clés ou des cartes d'accès;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présence de personnes non autorisées dans les aires restreintes ou réservées aux résidents; ▪ Nécessité d'aller dehors pour accéder aux différentes ailes de l'établissement. 			<p>vérifier régulièrement leur nombre. Désactiver immédiatement celles qui ne sont plus nécessaires ou qui sont signalées comme perdues ou volées.</p> <ul style="list-style-type: none"> d) Assurer l'établissement de protocoles d'accès relatifs aux entrepreneurs. Par exemple : présentation d'une preuve d'identité et signature d'un accord soulignant, entre autres, les termes d'utilisation des clés ou des cartes et où les retourner. e) Contrôler l'accès aux zones de travail à l'aide de réceptionnistes. f) Limiter l'accès à l'établissement hors des heures normales. g) Lors des rénovations, concevoir les espaces public et privé de manière à les rendre faciles à différencier. h) S'assurer d'établir un plan de secours en cas d'urgence ou de panne de courant. i) Remplacer ou désactiver les cartes et les codes d'accès perdus ou volés ainsi que ceux appartenant aux employés ayant quitté l'organisation. j) Mettre en œuvre et surveiller l'enregistrement des visiteurs ou le port de badges de visiteurs. 	

1.5 Escaliers et ascenseurs

<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escaliers peu éclairés, mal indiqués et dont l'accès n'est pas adéquatement contrôlé par des mesures d'urgence; ▪ Emplacement des escaliers fournit des cachettes; ▪ Portes qui se 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O 	<p>1. Conception et visibilité des escaliers.</p>	<p>a) Inspecter régulièrement tous les escaliers pour s'assurer qu'ils sont propices à faciliter l'évacuation du personnel face à un agresseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indiquer clairement les voies de sorties; ▪ S'assurer que les portes de sortie se ferment de l'intérieur, c.-à-d. qu'il faut une carte ou un code d'accès pour les ouvrir de l'extérieur. ▪ S'assurer que les portes de sortie des cages d'escalier sont dotées de barres de panique pour faciliter l'évacuation. ▪ S'assurer que les entrées et les sorties des escaliers sont sécurisées en fonction du risque. Par exemple, il ne faut pas empêcher l'accès des personnes autorisées. ▪ S'assurer que toutes les portes d'escalier ont des 	
--	---	---	--	--

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
verrouillent automatique à la fermeture.			fenêtres. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspecter régulièrement l'éclairage des escaliers et des ascenseurs. ▪ Vérifier que les lumières des cages d'escalier ne peuvent pas être éteintes et prévoir un éclairage de secours en cas de panne de courant. Tous les dispositifs dépendants de l'alimentation électrique doivent être dotés d'un système d'alimentation d'urgence. ▪ S'assurer que les dispositifs de sécurité personnelle peuvent accéder au réseau sans fil dans les cages d'escalier et les aires réservées au personnel (couverture complète). 	
		2. Mesures et dispositifs de sécurité	a) Inspecter régulièrement tous les escaliers pour s'assurer qu'ils sont propices à faciliter l'évacuation du personnel face à un agresseur : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier le bon fonctionnement des boutons d'alarme et des téléphones d'urgence; ▪ Installer un système d'alarme ou des téléphones d'urgence dans les ascenseurs et en vérifier régulièrement le bon fonctionnement. ▪ Envisager l'installation de caméras de surveillance dans les aires à risque élevé. b) Informer le personnel des procédures d'aide d'urgence et lui indiquer les portes équipées d'une alarme qui sonne à l'ouverture.	

1.6 Corridors, entrepôts, aires communes

Exemples : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aires dans lesquelles une personne pourrait se cacher; ▪ Éléments qui empêchent la circulation rapide des gens. 	<input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O	1. Conception et visibilité des corridors, des entrepôts et des aires communes.	a) Assurer un éclairage et une visibilité adéquats. b) Installer des miroirs convexes pour réduire les angles morts. c) Évaluer l'accès, l'utilisation et la taille des entrepôts : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôler l'accès aux entrepôts; ▪ Minimiser l'encombrement, par exemple en installant des étagères pour bien entreposer des équipements et d'autres ressources. ▪ Envisager des solutions de rangement pour les affaires personnelles des résidents, par exemple des armoires 	
---	---	---	--	--

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
verrouillées ou un casier situé dans la chambre du résident.				
1.7 Salles de toilette du personnel				
<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personnel obligé d'utiliser les salles de toilette publique; ▪ Utilisation éventuelle des salles de toilette du personnel par des personnes non autorisées. 	<input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O	<p>1. Signalisation et visibilité des salles de toilette du personnel</p> <hr/> <p>2. Mesures et dispositifs de sécurité</p>	<p>S'assurer de ce qui suit :</p> <p>a) Les salles de toilette publiques sont séparées de celles du personnel et ces dernières sont dotées de portes verrouillées et accessibles idéalement par des cartes d'accès. Si un code d'accès est en usage, il faut le changer régulièrement.</p> <p>b) De la signalisation indiquant l'accès restreint (« Employés seulement ») est installée dans toutes les salles de toilette du personnel.</p> <p>c) Les salles de toilette sont éclairées en tout temps.</p> <hr/> <p>S'assurer de ce qui suit :</p> <p>a) Le personnel est capable d'appeler à l'aide au besoin.</p> <p>b) Des judas sont installés à l'intérieur des portes de la salle de toilettes du personnel et des salles sécurisées.</p> <p>c) Le personnel signale les activités et les personnes suspectes.</p> <p>d) Le personnel vérifie qu'il n'y a aucune personne autorisée avant d'entrer dans la salle de toilettes.</p>	

2.0 Cadres et pratiques de travail propres à certains départements ou à certaines unités

Complété par : _____

Signature : _____

Date :

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
2.1 Réception, station de travail interdisciplinaire, salle d'attente				
<p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Espaces ouverts au public; ▪ Personnel qui travaille directement auprès des membres du public dont on ignore les antécédents de violence et qui pourraient répondre aux situations stressantes de manière violente, agressive ou réactive; ▪ Manque de mécanismes d'intervention propre à la réception; ▪ Manque de meubles adaptés à certaines populations telles les personnes obèses et celles 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O 	<p>1. Signalisation, conception et visibilité de la réception, de la station de travail interdisciplinaire et de la salle d'attente.</p>	<p>a) Prendre les mesures de sécurité suivantes visant la réception, la station de travail interdisciplinaire et les salles d'attente :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interdire l'entrée non autorisée lorsque possible et prévoir une entrée et une sortie secondaires accessibles par carte d'accès. ▪ Modifier l'aménagement des pièces de manière à fournir au personnel une vue claire des résidents, des visiteurs et des membres du public. ▪ S'assurer que le bureau ou le comptoir a une hauteur et une profondeur suffisantes pour créer une barrière physique entre le personnel et le public. En fonction du niveau de risque, d'autres solutions de protection, telles qu'un écran de plexiglas, peuvent s'avérer nécessaires. ▪ Restreindre l'accès aux aires réservées au personnel. ▪ Fournir au personnel de l'espace suffisant pour aider les résidents, accueillir les visiteurs, etc. ▪ Pour minimiser le conflit interpersonnel, les tensions et toute autre source d'irritation, favoriser un environnement agréable en fournissant de l'espace suffisant, des matériels de lecture, des affiches, des sièges confortables et un niveau de bruit réduit. ▪ S'assurer que les salles de toilette, les aires de repas et les téléphones publics sont facilement accessibles 	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<p>atteintes de problèmes psychiatriques;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aire de réception non surveillée; ▪ Manque d'éléments divertissants dans les aires publiques et privées tels que des revues, des brochures, et des affiches, une situation qui peut rendre frustrés ou impatients les résidents et les membres du public; ▪ Manque d'informations ou d'activités pour les résidents devant attendre longtemps; ▪ Manque de systèmes 			<p>et bien entretenus et qu'on y trouve de la signalisation appropriée.</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Enlever tous les objets, dont les appareils électroniques, les outils et les équipements, qui pourraient servir d'arme. c) Installer de la signalisation indiquant clairement : <ul style="list-style-type: none"> ▪ le code de conduite et les normes comportementales (informer le personnel des sanctions) <ul style="list-style-type: none"> ○ la politique de l'organisation sur la violence en milieu de travail. d) S'assurer que les meubles sont sécuritaires : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les meubles doivent être aménagés de manière à prévenir le coincement du personnel. ▪ Les meubles lourds doivent être mobiles et les meubles légers, fixés au plancher. ▪ Enlever les meubles à bords vifs ou à coins pointus, qui peuvent servir d'arme. ▪ Prévoir des meubles adaptés à diverses populations. Par exemple : les résidents atteints de problèmes psychiatriques peuvent se sentir anxieux lorsqu'assis dans des chaises immobiles. 	
		<p>2. Gestion efficace de la sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Mettre en œuvre des stratégies d'amélioration pour réduire le temps d'attente pour l'admission et mieux répondre aux besoins de soins. b) Privilégier un service à la clientèle de qualité : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Former le personnel en matière de service à la clientèle ainsi que de sensibilité, le cas échéant. ▪ Faire comprendre au personnel de réception son rôle clé d'accueil auprès des résidents. ▪ S'assurer que le personnel est assez bien formé pour répondre aux questions. ▪ Informer les gens des temps d'attente. 	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Désigner un lieu de rencontre pour les résidents et les visiteurs tout en tenant ces derniers au courant afin d'apaiser l'anxiété. ▪ Communiquer avec les résidents et les visiteurs de manière opportune et efficace. ▪ Réduire l'ennui des résidents et des visiteurs à l'aide de matériels de lecture, de télévisions et de jeux, entre autres. <p>c) Assurer un niveau d'effectifs adéquat :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consacrer plus de personnel aux aires de réception et aux unités pendant les heures de pointe. <p>d) Consacrer du personnel (si possible, des bénévoles) supplémentaire aux aires publiques à risque élevé.</p>	
		<p>3. Mesures et dispositifs de sécurité</p>	<p>a) Organiser des patrouilles de sécurité régulières.</p> <p>b) Adopter des mesures de sécurité correspondant aux risques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en œuvre l'enregistrement des visiteurs; ▪ Limiter le nombre d'employés travaillant seuls et leur fournir des systèmes d'alarme personnel. ▪ Installer des barrières pour protéger les travailleurs en situation de risque et séparer les résidents dangereux de leurs voisins et des membres du public. ▪ Informer le personnel de toute ordonnance d'interdiction ou restriction des droits de visite s'appliquant à un résident, à un membre de famille ou à un visiteur. ▪ Fournir des copies aux stations de travail interdisciplinaire et dans les aires d'enregistrement des visiteurs. ▪ Assurer une présence de sécurité dans les aires à risque élevé. 	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluer le besoin d'un système d'alarme sous la forme d'un système personnel ou de boutons d'alarme, entre autres. c) Fournir de la formation pratique au personnel : d) Soins axés sur le résident <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaître les éléments déclencheurs de comportements difficiles. ▪ Techniques de communication et de désescalade. e) Informer le personnel du « code blanc » et des autres procédures d'urgence (par ex. confinement) et organiser des simulations d'urgence régulières. 				
<h3>2.2 Salles de rencontre, de counselling et d'activités de résidents</h3>				
<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler dans des aires isolées ou dans des pièces fermées à clé en compagnie de résidents, de membres de famille ou de visiteurs.; ▪ Travailler dans des zones avec des résidents; ▪ Placer des résidents dans des chambres pas suffisamment privées pour réduire leur niveau de stimulation. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O 	<p>1. Conception des salles de rencontre, de counseling et d'activités et chambres de résidents</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Fournir au personnel un espace de travail suffisant pour aider les résidents, accueillir les visiteurs, etc. b) Assurer la meilleure visibilité des chambres des résidents sans nuire à leur sens de l'intimité (par ex. installation de fenêtres sur les portes). c) Établir un protocole pour demander du soutien de sécurité. d) Aménager les meubles de manière à prévenir le coincement du personnel. e) Les meubles doivent être : <ul style="list-style-type: none"> ▪ minimalistes; ▪ fixés à une surface s'ils sont légers; ▪ exempts de bords vifs ou de coins pointus; ▪ fixés au plancher au besoin. f) Toute pièce doit être dotée de deux sorties ou aménagée de manière à faciliter l'évacuation. g) Le personnel doit se mettre aussi près d'une sortie ou 	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
			<p>d'une voie de sortie que possible.</p> <p>h) S'assurer que les mécanismes de verrouillage des portes ne pourraient pas entraîner l'enfermement du personnel.</p> <p>i) Placer les résidents posant un risque élevé dans une salle séparée.</p> <p>j) Installer de la signalisation claire indiquant ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le code de conduite et les normes comportementales (informer le personnel des sanctions) ▪ La politique de l'organisation sur la violence en milieu de travail. 	
		<p>2. Gestion de la sécurité</p>	<p>a) Mettre en œuvre un processus de vérification pour évaluer et cerner les risques de violence en milieu de travail.</p> <p>b) Assurer que l'aire est adaptée aux besoins des résidents et à la sécurité du personnel en tenant compte des facteurs tels que le mélange de compétences du personnel, le flux de résidents, etc.</p> <p>c) Lorsqu'il y a un risque de violence, assurer un mélange de compétences adéquat. Par exemple : système de jumelage, escorte de sécurité.</p> <p>d) Mettre en œuvre un système d'enregistrement à l'arrivée et au départ.</p>	
		<p>3. Mesures et dispositifs de sécurité</p>	<p>a) Fournir de la formation pratique au personnel dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soins axés sur le résident; ▪ Reconnaissance et consignation des éléments déclencheurs de comportements difficiles; ▪ Techniques de communication et de désescalade; ▪ Formation en sécurité personnelle concernant, entre autres, la gestion de comportement et les techniques d'immobilisation et de relâchement, selon les circonstances. 	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;"></div> <div style="width: 20%;"></div> <div style="width: 20%;"></div> <div style="width: 40%;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normes relatives aux contentions – pratique de contention minimale ▪ Équipement de protection personnelle et procédures écrites pour appeler à l'aide. <p>b) Fournir au personnel des occasions de mettre en pratique les compétences acquises.</p> <p>c) Former le personnel aux mesures de sécurité personnelle dont le positionnement sécuritaire pour permettre une entrée et une sortie rapides.</p> <p>d) Informer le personnel du « code blanc » (en expliquant le rôle du personnel de sécurité) et des autres procédures d'urgence (par ex. confinement) et organiser des simulations d'urgence régulières.</p> <p>e) Installer des barrières pour protéger les travailleurs en situation de risque et séparer les résidents dangereux de leurs voisins et des membres du public.</p> <p>f) Mettre en œuvre un système d'alarme personnel.</p> <p>g) Envisager l'installation d'alarmes de sécurité comportant des fonctions de notification secondaires telles que des sonneries qui activent un feu clignotant situé devant la chambre du résident.</p> <p>h) Mettre en œuvre un système d'enregistrement à l'arrivée et au départ et un système de jumelage pour sensibiliser le personnel à la sécurité de leurs collègues.</p> </div> <div style="width: 20%;"></div> </div>				
<p>2.3 Travail avec des objets de valeur (argent liquide, drogues, seringues, aiguilles, équipements chers, armes potentielles)</p>				
<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Objets de valeur qui sont ou semblent à la portée de main, entraînant ainsi le risque de crime ou 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O 	<p>1. Conception sécuritaire</p>	<p>a) Dissuader les voleurs en les empêchant de repérer et accéder aux objets de valeur et de s'en emparer.</p> <p>b) Employer des mesures d'ingénierie pour dissuader les voleurs et protéger le personnel. Par exemple : portes verrouillées sans fenêtres, parois en verre, comptoirs et convoyeurs pneumatiques.</p>	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<p>de crime violent;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manipulation d'objets de valeur, surtout dans une aire ouverte au public; ▪ Transport d'objets de valeur, surtout à des pièces distantes ou isolées; ▪ Intervention dans une situation de vol pour prévenir une perte; ▪ Patrouilles effectuées seul ou lorsqu'il fait nuit, surtout dans des aires distantes ou isolées. 		<p>2. Gestion de l'aire</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'assurer que le personnel a accès aux voies de secours et qu'il en connaît l'emplacement. <p>a) Mettre en œuvre des pratiques pour promouvoir la manipulation sécuritaire d'espèces :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Limiter le montant d'espèces gardées sur place. ▪ Effectuer les dépôts bancaires selon un horaire aléatoire en compagnie de collègues ou d'agents de sécurité ou bien à l'aide d'un véhicule blindé. <p>b) Élaborer et employer des mesures de sécurité visant l'acquisition, la préparation, l'entreposage, la distribution et le contrôle des médicaments.</p> <p>c) Élaborer et mettre en œuvre une politique organisationnelle relative aux biens personnels et aux objets de valeur des résidents :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Déconseiller les résidents, les visiteurs et le personnel à apporter des objets de valeur à l'établissement ou de les garder sur place, car l'organisation n'en assume aucune responsabilité. ▪ Pour les objets de valeur qui doivent être gardés sur place, les placer dans une armoire verrouillée bien identifiée. 	
		<p>3. Mesures et dispositifs de sécurité.</p>	<p>a) Établir un processus d'inspection et d'entretien préventif de l'éclairage du terrain.</p> <p>b) S'assurer que le personnel signale toute personne ou activité suspecte.</p> <p>c) Informer le personnel du « code blanc » et des autres procédures d'urgence (par ex. confinement) et organiser des simulations d'urgence régulières.</p> <p>d) S'assurer que les zones de manipulation d'espèces sont surveillées par du personnel de sécurité ou à l'aide d'un autre mécanisme de surveillance.</p> <p>e) Encourager le personnel à chercher un employé de</p>	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
sécurité ou d'adopter le système de jumelage lorsqu'il croit être en situation de risque.				
2.4 Travailler seul, dans une aire isolée ou dans un bureau individuel				
<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personnel qui travaille dans des aires isolées; ▪ Personnel qui travaille seul et loin des collègues; ▪ Personnel qui travaille seul auprès de résidents; ▪ Manque de système de sécurité; ▪ Plusieurs cas antérieurs de personnes non autorisées retrouvées dans des aires restreintes ou isolées. <p>Signalisation et orientation particulière :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manque de signalisation indiquant les normes comportementales, le code de conduite et les aires restreintes. ▪ Manque de signalisation 	<input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O	<p>1. Gestion de la sécurité</p> <hr/> <p>2. Mesures et dispositifs de sécurité</p> <hr/> <p>3. Mesures d'intervention d'urgence</p>	<p>a) Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures de sécurité relatives au travail solitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Former le personnel aux procédures de sécurité relatives au travail solitaire et lui donner régulièrement des occasions de les mettre en pratique. ▪ Effectuer la révision régulière des politiques et des procédures. ▪ Assurer un éclairage et une visibilité adéquats dans les lieux de travail du personnel. <hr/> <p>a) Former le personnel sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les soins axés sur le résident ▪ la reconnaissance et la consignation des éléments déclencheurs de comportements difficiles. ▪ les méthodes de désescalade et d'autres mesures de sécurité visant à protéger les résidents et le personnel. <p>b) Fournir régulièrement des occasions de mettre en pratique les compétences acquises.</p> <p>c) Fournir au personnel travaillant dans les aires à risque élevé de la formation en sécurité personnelle concernant, entre autres, la gestion de comportement et les techniques d'immobilisation et de relâchement, selon les circonstances.</p> <p>d) Mettre en œuvre des patrouilles de sécurité régulières ou la vidéosurveillance.</p> <p>e) Mettre en œuvre un système d'enregistrement d'arrivée et de départ, le documenter et le mettre à l'essai régulièrement.</p> <p>f) Établir un système de jumelage.</p> <hr/> <p>a) Mettre en œuvre un système de communication en cas d'urgence. Par exemple : un numéro d'urgence interne pour joindre un service de réception fonctionnant 24 heures sur 24; alertes envoyées aux téléphones personnels du personnel; un code départemental annoncé par le système de sonorisation.</p>	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<p>directionnelle (par ex. résidents ou visiteurs qui se perdent ou qui entrent dans des aires restreintes).</p> <p>Mesures de sécurité visant l'intérieur de l'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucun système d'alerte indiquant au personnel la présence d'intrus; <p>Aucune relation de travail avec la police locale.</p>			<p>b) Informer le personnel du « code blanc » et des autres procédures d'urgence (par ex. confinement) et organiser des simulations d'urgence régulières.</p> <p>c) Favoriser l'utilisation de services de soutien et d'escortes de sécurité (agents de sécurité ou employés désignés).</p> <p>d) Mettre en œuvre un système d'alarme personnel doté d'une sonnerie pour faire fuir les agresseurs et notifier le personnel aux alentours.</p> <p>e) Installer un système de boutons d'alarme liés à une aire spécifique telle que la salle d'activités ou le bureau de réception.</p> <p>f) Installer un système d'alarme personnel qui localise l'emplacement du personnel au sein d'une unité ou d'un bâtiment. L'utilisation de ce système devrait être obligatoire chez le personnel qui travaille seul, dans des aires distantes, ou auprès de résidents à risque élevé dans des pièces fermées.</p>	
2.5 Travailler hors des établissements surveillés (par ex. excursions de diverses durées en milieu communautaire)				
	<input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O	<p>1. Évaluation du risque de violence en milieu communautaire et plan de sécurité</p> <hr/> <p>2. Mesures et dispositifs de sécurité</p>	<p>a) Remplissez un itinéraire et un plan de sortie d'une journée comprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Route ▪ Arrête ▪ heure de retour ▪ numéro de contact ▪ noms des résidents et des employés. ▪ Laissez une copie pour référence à un responsable de l'établissement. <p>b) Mettre en œuvre des plans de sécurité basés sur les résultats des évaluations du risque, par exemple l'enregistrement d'arrivée et de départ.</p> <p>Réévaluer régulièrement les plans de sécurité.</p> <p>a) Doter le personnel des connaissances et des compétences nécessaires pour travailler en toute sécurité en milieu communautaire. :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Former le personnel sur le travail sécuritaire et en milieu communautaire en traitant des sujets suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Planification de déplacements; 	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Déplacements par transport en commun; ○ Marcher dans la communauté ○ Voyager en voiture ○ Comportements, éléments déclencheurs, mesures de sécurité et procédures en cas de violence; ○ Menaces récentes de violence; ○ Interactions sécuritaires avec les animaux (de compagnie). ▪ Former le personnel sur les sujets suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Soins axés sur le résident; ○ Reconnaissance des éléments déclencheurs de mauvais comportements; ○ Techniques de communication et de désescalade. ▪ Fournir des occasions régulières de mettre en pratique les compétences acquises. ▪ Former le personnel sur les menaces personnelles provenant de la communauté, notamment en lui offrant des conseils surs : <ul style="list-style-type: none"> ○ les attaques personnelles; ○ les armes dangereuses. b) Prévoir la localisation des employés qui n'arrivent pas ou ne s'enregistrent pas au travail. c) Assurer un nombre de personnel suffisant pour permettre le travail en équipe de deux avec les résidents à risque élevé. d) Établir des protocoles relatifs aux appels à la police. 	
		<p>3. Mesures d'intervention urgente</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Fournir au personnel travaillant dans les aires à risque élevé de la formation en sécurité personnelle concernant, entre autres, la gestion de comportement et les techniques d'immobilisation et de relâchement, selon les circonstances. Assurer des occasions régulières de mettre en pratique les compétences acquises. b) Mettre en œuvre un mécanisme d'aide d'urgence à l'intention du personnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Doter le personnel de téléphones intelligents ou d'un appareil similaire ayant des capacités GPS. Activer le GPS pendant les heures de travail et s'assurer que 	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
			<p>chaque employé dispose d'un appareil allumé lors des visites.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ S'il s'agit d'un téléphone intelligent, envisager l'utilisation d'une application gratuite dotée d'une alarme puissante qui, si activée en appuyant sur un grand bouton rouge, envoie automatiquement des messages de détresse à deux contacts en cas d'urgence présélectionnés. ▪ Se pencher sur les systèmes personnels d'intervention d'urgence, dont les applications mobiles, qui avertissent le personnel désigné d'un travailleur blessé ou ayant perdu connaissance (par ex., alarme « homme au sol »). ▪ Établir une procédure selon laquelle le personnel communique avec le bureau central une fois arrivé à sa destination. Si un employé n'établit pas le contact dans les 15 minutes suivant son arrivée, il est contacté par le bureau. À défaut d'une réponse, le bureau fait appel aux services d'urgence, auxquels il fournit l'emplacement de l'excursion. 	
2.6 Système de sécurité et d'aide d'urgence				
<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Système de sécurité inadéquat; ▪ Système d'alarme inadéquat; 	<p><input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O</p>	<p>1. Programme de sécurité</p>	<p>a) Adopter une approche basée sur l'amélioration continue de la qualité (ACQ) pour exécuter systématiquement des actions en réponse aux lacunes cernées. b) Mettre en œuvre un programme pour incorporer des fonctions et des rôles de sécurité dans des équipes interdisciplinaires travaillant auprès de comportements réactifs.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manque de conformité aux protocoles de sécurité; ▪ Manque d'interventions efficaces en cas de situations « code 		<p>2. Mesures et dispositifs de sécurité</p>	<p>a) En fonction des risques du milieu de travail, effectuer une évaluation rigoureuse des systèmes personnels d'aide d'urgence. b) Établir un mécanisme d'entretien et d'inspection préventifs des systèmes d'alarme et des équipements de sécurité. c) Former le personnel sur les soins axés sur le résident et les approches douces et persuasives (ADP). d) S'assurer que le personnel connaît :</p>	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> blanc »; ▪ Personnel de première ligne qui doit intervenir dans des situations violentes; ▪ Manque de compréhension des mesures d'aide d'urgence; ▪ Mesures d'aide d'urgence inefficaces. 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les procédures du « code blanc »; ▪ Les aires sécurisées désignées; ▪ L'emplacement des alarmes, des caméras et des boutons d'alarme. e) S'assurer que le personnel peut identifier les comportements qui risquent de s'intensifier et se servir de ses compétences de communication pour désamorcer la situation. f) S'assurer de former le personnel responsable de répondre aux situations du « code blanc » sur les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Techniques de communication et de désescalade; ▪ Méthodes d'immobilisation et d'approche non violentes; ▪ Résolution de conflits; ▪ Traitement de la pression, du harcèlement et de l'intimidation; ▪ Utilisation des équipements de protection personnelle; ▪ Prévention et contrôle des infections. g) Doter le personnel responsable de répondre au « code blanc » d'appareils de communication bidirectionnelle. 	
2.7 Exécution des fonctions de sécurité ou de réponse aux urgences par le personnel ou d'autres personnes				
<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personnel non formé qui intervient dans des situations violentes; ▪ Manque de compréhension des mesures d'intervention d'urgence; ▪ Mesures d'intervention d'urgence inefficaces. 	<input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O	<p>1. Réponses efficaces et sécuritaires aux urgences</p> <hr/> <p>2. Réponses opportunes et efficaces au « code</p>	<p>a) Si des agents de sécurité sont employés par l'établissement, s'assurer qu'ils sont accrédités et formés dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Techniques de communication et de désescalade; ▪ Recours judicieux à la force; ▪ Résolution au conflit ▪ Traitement de la pression et de l'intimidation; ▪ Utilisation d'équipements de protection personnelle; <p>b) Guider le personnel et d'autres intervenants à l'aide de procédures organisationnelles sur la désescalade de violence.</p> <p>c) Mettre en œuvre un système de communication d'urgence à l'intention des intervenants.</p> <p>a) Établir un système pour évaluer les réponses aux urgences en termes de rapidité, de résultats, et de rendement du personnel, etc.</p>	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
		blanc »	b) Fournir régulièrement au personnel de la formation et des ressources en matière de positions protectrices et de gestion de l'agression physique, entre autres. c) Assurer un suivi après les incidents violents qui comprend ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un rapport fourni immédiatement après l'incident aux personnes touchées; ▪ Un soutien émotionnel ou psychologique au personnel impliqué. Par exemple : gestion du stress à la suite d'un incident critique, programme d'aide aux employés; ▪ Des enquêtes sur tous les incidents (par ex. analyse complète de la cause profonde) et adoption des mesures de prévention. Effectuer une réévaluation du risque et en fournir une copie au CMSS.	
2.8 Harcèlement et intimidation en milieu de travail				
Exemples : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manque de politique relative au harcèlement en milieu de travail, y compris le harcèlement sexuel; ▪ Manque de procédure pour l'évaluation du risque de harcèlement ou d'intimidation; ▪ Manque de code de conduite; ▪ Manque de mécanismes de signalement du harcèlement en 	<input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O	1. Politiques relatives au harcèlement et à l'intimidation en milieu de travail. 2. Évaluation du risque de harcèlement et de l'intimidation.	a) Instaurer et diffuser des politiques relatives au harcèlement et à l'intimidation en milieu de travail et les évaluer annuellement. Celles-ci doivent comporter les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un engagement de la part de l'organisation; ▪ Des définitions, des rôles et des responsabilités claires; ▪ Des processus de signalement; ▪ Procédures d'enquête; ▪ Code de conduite; ▪ Processus de résolution des plaintes d'employés. a) Mener un sondage sur la violence et le harcèlement en milieu de travail auprès du personnel après la première année du programme. b) Mettre en œuvre un outil pour l'évaluation du harcèlement et de l'intimidation dans chaque unité. Par exemple : la boîte à outils sur les blessures mentales, qui traite des dangers psychosociaux tels que l'intimidation, le harcèlement et de nombreux autres comportements offensants.	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<p>milieu de travail; signalement des incidents non encouragé;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Multiples cas d'agression verbale ou physique signalés par des employés; ▪ Griefs; ▪ Plaintes de harcèlement et de discrimination; ▪ Faible moral; ▪ Taux élevé d'absentéisme ou de maladie; <p>Roulement élevé de personnel.</p>		<p>3. Formation du personnel sur le harcèlement et l'intimidation</p>	<p>c) Instaurer l'évaluation annuelle du harcèlement et de l'intimidation en milieu de travail dans chaque unité. Se référer au besoin au document intitulé « L'intimidation en milieu de travail : Un manuel pour le milieu de travail » de la PSHSA.</p> <p>d) Enregistrer de manière précise et complète les absences, les congés de maladie et le roulement de personnel. Surveiller les modifications d'horaires de travail ainsi que les tendances en matière d'assiduité pour cerner des signes de difficultés (par ex. personnel qui annule ou refuse un quart de travail en raison du harcèlement ou d'intimidation).</p> <p>a) Instaurer un processus pour fournir du soutien et des ressources au personnel en cas d'intimidation ou de harcèlement.</p> <p>b) Mettre en œuvre un programme de sensibilisation au harcèlement et à l'intimidation en milieu de travail et à leurs conséquences.</p> <p>c) Former le personnel sur les processus de signalement et la manière de procéder en cas de harcèlement ou d'intimidation.</p> <p>d) Éduquer les auteurs (par ex. Gestion de la colère).</p> <p>e) S'assurer que les gestionnaires sont bien formés pour répondre et mettre fin au harcèlement et à l'intimidation.</p> <p>f) Instaurer un processus pour la formation et la responsabilisation des médecins en matière de harcèlement et de l'intimidation.</p>	
<h3>2.9 Violence familiale</h3>				
<p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perception de la violence familiale comme problème personnel et non organisationnel; ▪ Victimes de violence familiale qui ne se 	<p><input type="checkbox"/> Élevé</p> <p><input type="checkbox"/> Moyen</p> <p><input type="checkbox"/> Faible</p> <p><input type="checkbox"/> Très faible</p> <p><input type="checkbox"/> S/O</p>	<p>1. Sensibilisation</p>	<p>a) Afficher des matériels et des ressources d'éducation publique dans des aires accessibles telles que la salle à dîner, les salles de toilettes et le site web de l'organisation.</p> <p>b) Fournir au personnel de la formation de sensibilisation à la violence familiale.</p> <p>c) Former le personnel pour reconnaître les signes de violence familiale et l'informer des ressources et du soutien disponibles aux victimes.</p>	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<p>sentent pas soutenues par leur employeur, leurs gestionnaires ou leurs superviseurs;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chez les superviseurs, une ignorance des étapes à prendre après avoir pris connaissance d'un cas de violence familiale; ▪ Manque de programme traitant de la violence familiale 			<p>d) S'assurer que les gestionnaires savent reconnaître les signes de violence familiale et prendre des précautions raisonnables pour protéger les travailleurs qui seraient à risque.</p>	
		<p>2. Programme traitant de violence familiale</p>	<p>a) Élaborer une politique et un programme pour répondre à une situation où un auteur de violence se présente au milieu de travail.</p> <p>b) Élaborer un plan de sécurité. Exemple d'éléments : notification ou éloignement de certains employés, verrouillage des portes, installation d'alarmes et de boutons d'alarme, entrée à utiliser hors des heures normales, etc.</p> <p>c) Assurer un programme d'éducation du personnel sur les problèmes de travail et de famille.</p> <p>d) Instaurer une procédure de signalement de la violence familiale et veiller au maintien de la confidentialité.</p> <p>e) S'assurer que le personnel comprend son obligation de signaler les maltraitances et de fournir toute autre information qui pourrait prévenir de futurs cas de violence en milieu de travail.</p> <p>f) Fournir au personnel des ressources, des brochures, des numéros d'assistance téléphonique et du programme d'aide aux employés.</p> <p>g) Élaborer un processus ou un outil (par ex. assistance téléphonique) pour le signalement des menaces personnellement vécues ou dont on a été témoin.</p>	
		<p>3. Mesures et interventions de sécurité</p>	<p>a) Instaurer un plan de sécurité à l'intention des victimes qui comporte les mesures de sécurité suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escorter l'employé victime jusqu'à son véhicule; ▪ Fournir une description physique ou une photo de l'agresseur au personnel de sécurité et de réception. <p>b) En cas de situation de violence familiale ou en milieu de travail, accommoder les demandes du personnel en matière de modifications d'horaire et de réaffectation.</p> <p>c) Effectuer une réévaluation de la sécurité des terrains de stationnement lorsqu'un risque de violence familiale est cerné.</p> <p>d) Mettre en œuvre des mesures de sécurité, dont le filtrage d'appels et l'emploi de mots codés pour indiquer une</p>	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
			situation se détériorant.	

3.0 Soins directs aux résidents

Complété par : _____

Signature : _____

Date :

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
3.1 Évaluation du risque posé par les résidents et communication avec eux				
<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'unité héberge un nombre important de résidents éprouvant les conditions médicales et les situations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Troubles cognitifs, lésions cérébrales acquises, diagnostic mixte ou d'autres problèmes psychologiques ou mentaux ainsi que des toxicomanies. ○ Conditions médicales pouvant prédisposer le résident à des comportements agressifs ou réactifs tels que la maladie aiguë, la douleur, mobilité réduite, incapacité d'effectuer les AVQ, sommeil perturbé, delirium, complications postopératoires; 	<input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O	<p>1. Évaluation des résidents.</p> <hr/> <p>2. Planification de soins et signalement</p>	<p>a) S'assurer que les antécédents du nouveau résident comportent les comportements observés et le contexte dans lequel ceux-ci se sont produits. Les informations nécessaires comprennent les suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Antécédents, diagnostics, médicaments; ▪ Ensembles, fréquence et intensité des symptômes (agitation, excitation, hostilité); ▪ Caractéristiques démographiques; ▪ Éléments déclencheurs d'agitation, d'agression et de violence; ▪ Facteurs ou interventions pouvant réduire le risque d'agitation, d'agression ou de violence. <p>b) Instaurer un processus pour l'évaluation du risque de violence et d'agression chez les résidents dès qu'ils sont admis à l'établissement.</p> <p>c) Instaurer un processus pour évaluer la présence de comportements agressifs chez les résidents (par ex., échelle d'agression).</p> <hr/> <p>a) Élaborer un système de signalement et de communication à l'intention des résidents.</p> <p>b) Instaurer un processus pour orienter le personnel dans l'élaboration des plans de soins flexibles, axés sur le résident, conçus pour répondre aux besoins du résident et favorables à la sécurité du personnel.</p>	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> ○ Périodes de transition (par ex., admission, transfert vers une nouvelle unité, changement de niveau de soins); ○ Profil biopsychosocial complexe; ▪ Familles de résidents chargées d'un lourd fardeau d'aidant naturel; ▪ Familles de résidents ayant éprouvé de la violence ou de l'agression; ▪ Manque de protocole d'évaluation des résidents pour cerner le risque de violence en milieu de travail; ▪ Manque de mécanismes pour la communication des risques posés par des résidents aux membres de l'équipe de soins; ▪ Milieu non favorable à la sécurité du personnel soignant les résidents qui pose un risque de violence en milieu de travail; 			<ul style="list-style-type: none"> c) Assurer un processus pour faire ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consigner tous les comportements observés et les éléments déclencheurs; ▪ Communiquer les risques ainsi que les mesures et procédures de sécurité à tous les travailleurs pertinents; ▪ Avertir le personnel de sécurité. d) S'assurer que la planification des soins aux résidents tient compte des antécédents de comportements réactifs, des techniques calmantes, des signes précurseurs, des niveaux de mobilité, des aides de manipulation, de la présence des maladies infectieuses et des situations sociales. e) Élaborer des plans de sécurité à l'intention des résidents, des familles et du personnel. 	
		<p>3. Contrôles environnementaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Effectuer la vérification environnementale des unités pour cerner les dangers de violence. Cette vérification doit couvrir ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toutes les pièces pour s'assurer que les meubles sont aménagés de manière à prévenir le coincement du personnel. ▪ Les meubles pour s'assurer qu'ils sont légers et exempts de coins pointus; ▪ Toutes les pièces pour s'assurer qu'elles sont exemptes d'encombrement, d'armes et d'objets pouvant servir d'armes. b) Évaluer les aires de counseling, d'entrevue et de triage pour s'assurer qu'une sortie secondaire est disponible au cas où un résident bloque la porte principale. 	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
3.2 Stratégies de soins aux résidents				
<p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pratiques de soins inappropriés visant les résidents ayant démontré ou pouvant démontrer des comportements agressifs ou réactifs. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O 	<p>1. Stratégies de soins aux résidents</p>	<p>a) Mettre en œuvre des pratiques appropriées en matière de soins aux résidents:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Résidents atteints de démence – P.I.E.C.E.S., Approches douces et persuasives; ▪ Résidents ayant des problèmes de santé mentale – Collaborative Recovery Model, alliance thérapeutique, ▪ Safewards, un modèle de gestion des conflits. <p>b) Effectuer l'évaluation du risque pour s'assurer que le mélange de compétences du personnel est adéquat pour gérer les fluctuations de la charge de travail de l'unité et les résidents à risque élevé.</p> <p>c) S'assurer que les résidents sont offerts les bons services, activités et programmes.</p> <p>d) Mettre en œuvre un processus de soutien à la transition pour s'assurer que les résidents et leurs familles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ peuvent s'orienter dans l'unité; ▪ connaissent leurs cliniciens et les renseignements fournis pour faciliter la transition (brochure de l'unité, déclaration des droits des résidents, code de conduite, programme de prévention de la violence en milieu de travail, signalisation « tolérance zéro », etc.); <p>e) Examiner l'horaire de pauses du personnel pour veiller à maintenir un mélange de compétences adéquat lors des périodes de repas, pendant lesquelles les résidents présentent des besoins élevés.</p> <p>f) Élaborer des stratégies pour soutenir les familles et les diriger vers des ressources externes au besoin.</p>	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
		<p>2. Politique de contentions minimales</p>	<p>a) Privilégier des stratégies de rechange telles que la désescalade pour favoriser le confort, la sécurité et le bien-être des résidents.</p> <p>b) Élaborer et instaurer une politique de contentions minimales qui prévoit l'application sécuritaire de l'isolement et des contentions, et ce, en dernier ressort.</p> <p>c) S'assurer que cette politique comporte des mesures de sécurité du personnel (système de signalement, demandes de renforts de sécurité) et prévoit l'utilisation des équipements de protection personnelle appropriés (gants Kevlar, masque chirurgical avec visière, etc.).</p> <p>d) Envisager l'emploi d'agents de sécurité pour aider à utiliser les contentions au besoin.</p> <p>e) Avant d'instaurer la politique de contentions minimales, effectuer une évaluation pour répondre aux problèmes liés aux aidants, au mélange de compétences du personnel et aux résidents.</p> <p>f) Élaborer et mettre en œuvre un processus d'analyse des incidents impliquant l'emploi de contentions, et ce, en faisant ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cerner les facteurs contextuels ayant mené à l'emploi de contentions; ▪ Se servir de ces informations pour informer la planification de soins et les stratégies de réduction du risque. <p>g) Créer un processus documenté, un outil d'enquête et une procédure de communication pour informer le personnel, les résidents et leurs familles des conclusions d'enquêtes.</p> <p>h) Former le personnel sur les compétences suivantes et lui donner des occasions régulières de les mettre en pratique :</p>	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion des comportements agressifs pour éviter l'emploi de contentions; ▪ Emploi approprié des contentions; ▪ Emploi de différents niveaux d'interventions physiques. <p>i) Assurer la reconstitution régulière des équipements de contention en fonction de la politique et des procédures de l'organisation.</p>				
<h3>3.3 Effectifs et dotation en personnel</h3>				
<p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mélange inadéquat de compétences du personnel; ▪ Personnel non doté des connaissances ou des compétences nécessaires pour soigner les résidents agressifs ou réactifs. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible <input type="checkbox"/> S/O 	<p>1. Effectifs</p>	<p>a) Assurer des niveaux de dotation (personnel de sécurité y compris) qui correspondent au niveau de risque prédominant des résidents et qui tiennent compte de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocoles sur la capacité de mobilisation; ▪ Niveaux d'expérience et mélange de compétences du personnel. <p>b) Instaurer un processus pour examiner de manière continue le mélange de compétences du personnel et les tâches qui lui sont attribuées. Faire des ajustements au besoin.</p> <p>c) Élaborer un processus pour s'assurer que le personnel soignant les résidents à risque élevé a la formation et les outils nécessaires pour fournir des soins sécuritairement. Exemple de compétences nécessaires : reconnaissance des signes indiquant l'escalade du comportement difficile, techniques de désescalade et de défense physique.</p> <p>d) Mettre en œuvre un système de jumelage pour le personnel soignant les résidents à risque élevé.</p>	
			<p>2. Formation du personnel</p> <p>a) Fournir de la formation permettant au personnel de reconnaître les situations pouvant provoquer des comportements réactifs chez les résidents.</p>	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
			<ul style="list-style-type: none"> b) Former le personnel à reconnaître les comportements agressifs et à utiliser des stratégies de communication et de soins appropriés. c) Mettre sur pied des programmes de formation spécialisée sur la démence, la santé mentale et les stratégies de soins axés sur le résident. d) Fournir de la formation sur la sécurité personnelle traitant de, entre autres, la gestion de comportement et des techniques d'immobilisation et de relâchement, selon les circonstances. e) Fournir une formation en équipe et assurer des occasions régulières de pratique. 	
		3. Soutien au personnel	<ul style="list-style-type: none"> a) Élaborer et mettre en œuvre un processus de débriefage à deux étapes suivant les incidents de violence ou d'agression: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Immédiatement après l'incident, s'occuper des soignants et du résident; ▪ Effectuer une enquête sur le problème et la cause fondamentaux de l'incident en demandant au personnel d'indiquer ce qui aurait pu prévenir l'agression. b) Tenir des réunions du personnel régulières et s'assurer que les enjeux de sécurité figurent toujours à l'ordre du jour et que les procès-verbaux sont distribués à tout le personnel. c) Encourager le personnel à réfléchir sur leurs propres comportements et réponses. 	
3.4 Mesures de sécurité				
Exemples: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesures de sécurité insuffisantes pour gérer les résidents posant un risque 	<input type="checkbox"/> Élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Très faible	1. Mesures et dispositifs de sécurité	a) Effectuer une évaluation du risque pour déterminer le besoin d'une présence de sécurité dans les unités à risque élevé ou les unités hébergeant des résidents posant un risque élevé.	

Boîte à outils pour l'évaluation du risque de violence en milieu de travail

Danger	Niveau de risque	Mesures de sécurité	Solutions éventuelles	Commentaires
élevé de violence en milieu de travail.	☐ S/O		b) Mettre en œuvre un programme comportant les éléments suivants: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un plan de sécurité qui traite des équipes de soins interdisciplinaires travaillant auprès de comportements réactifs; ▪ Des rôles et responsabilités claires; ▪ La vérification de la formation du personnel de sécurité pour s'assurer qu'il est capable de protéger les employés et les résidents. Ce programme doit comporter un processus de vérification de l'efficacité. 	
		2. Mesures d'intervention d'urgence	a) S'assurer que le personnel est formé sur tous les mécanismes d'intervention d'urgence. b) Organiser des simulations d'urgence régulières (par ex., code blanc, alarmes, boutons d'alarmes). c) S'assurer que tous les membres de l'équipe connaissent leurs rôles et responsabilités en cas de violence en milieu de travail.	

