

Violence Tolérance Zéro

Programme de Prévention et d'intervention

Coopérative de Solidarité Santé Roxton Pond



Juillet 2021

PRÉAMBULE

La violence est un phénomène préoccupant qui est présent au sein de toutes les sphères de la société, et les milieux de travail n'en font pas exception. La violence dans un établissement comme la coopérative de solidarité santé de Roxton Pond ne peut avoir qu'une influence négative sur la qualité de vie au travail de même que sur la qualité des soins et des services. La violence peut toucher à la fois les personnes qui travaillent à la coopérative ainsi que les patients et leurs familles.

La coopérative reconnaît sa responsabilité quant à la nécessité d'offrir un milieu de travail et de soins dans un environnement sain et harmonieux. Un tel milieu contribue directement à la qualité des soins prodigués et à l'engagement du personnel. Pour y arriver, la coopérative a adopté une politique sur la non-violence.

Cette politique énonce clairement la volonté de l'organisation d'assurer un milieu de travail et de soins exempt de toute forme de violence et ce, sur la base du respect de la dignité et de l'intégrité physique et psychologique des personnes.

La coopérative s'est également doté d'un programme de prévention et d'intervention en matière de non-violence de façon à soutenir l'application de la politique sur la non-violence. Ce programme vise à offrir aux différentes personnes visées par cette politique des moyens concrets en vue de prévenir, gérer et éliminer les situations conflictuelles ou de violence.

Nous vous invitons à consulter la politique et le programme de prévention et d'intervention en matière de violence afin de vous permettre de vous en approprier le contenu et de pouvoir ainsi collaborer activement au succès de leur application.

Le conseil d'administration

POLITIQUE

Toute personne a droit au respect et à la sauvegarde de sa dignité et de son intégrité physique et psychologique. C'est ainsi que la coopérative prend les moyens nécessaires afin d'assurer à chacun le droit à l'intégrité à l'inviolabilité et à la sécurité de la personne.

La coopérative assume, en conformité avec les lois et les règlements en vigueur et dans le respect des droits de tous, un rôle de prévention, de dépistage précoce, d'évaluation et d'intervention corrective lors de situation de violence.

Par conséquent, tout comportement de violence, tel que défini dans la présente politique, est strictement interdit et n'est aucunement toléré par la coopérative.

DÉFINITIONS

Violence

Tout acte, parole ou geste susceptible de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ou de la faire agir contre sa volonté au moyen de la force ou de l'intimidation. Également, cette définition inclut tout acte ou geste susceptible de porter atteinte à l'intégrité du matériel et des lieux sous la responsabilité de la coopérative.

Harcèlement psychologique

Conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'un membre du personnel.

Personnel

Désigne aux fins de la présente politique, médecins, employés, gestionnaires, professionnelles, bénévoles et étudiants.

Portée de la politique

Cette politique s'applique aux comportements de violence posés dans les milieux de travail par les gestionnaires, les employés, les médecins, les membres, les visiteurs, les bénévoles, les professionnelles, les étudiants.

But

Assurer un milieu de travail et de soins exempt de toute forme de violence sur la base du respect de la dignité et de l'intégrité physique et psychologique des personnes.

Objectifs

Préciser les rôles et responsabilités des différentes personnes concernées dans l'application de la présente politique.

Encourager les personnes concernées par la présente politique à dénoncer toute situation de violence.

S'assurer que toute plainte de violence est étudiée dans le respect, la discrétion et la rapidité.

Principes Directeurs

Le respect apparaît comme étant le fondement des rapports sociaux harmonieux. Le respect doit se refléter dans les actions attitudes, les paroles et les comportements de tous.

Tout comportement de violence tel que défini à la présente politique est strictement interdit, et ne sera pas toléré par la coopérative.

L'organisation s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de prévenir les comportements de violence et d'intervenir rapidement et efficacement lorsqu'ils se manifestent.

Toutes les personnes visée par la présente politique ont la responsabilité de contribuer à assurer un milieu de travail et de soins exempt de toute forme de violence.

La coopérative fournit le soutien et l'aide nécessaire aux personnes victimes de comportements de violence en établissant des mécanismes d'aide et de traitement des plaintes.

Règles d'application-rôle et responsabilité

Conseil d'administration

Adopte la présente politique et nomme un administrateur responsable de la gestion des plaintes. Prends connaissance du rapport sur les plaintes , des recommandations et des mesures correctives répertoriées en matière de situation de violence.

Gestionnaires

Les gestionnaires sont le premier niveau pour recevoir les plaintes ils ont la responsabilité de faire une enquête et de trouver une mesure approprié afin de corriger rapidement et efficacement la situation.

Une copie de la plainte ainsi que la mesure correctives choisie doit être acheminée à l'administrateur responsable du dossier de gestion des plaintes.

Advenant que le gestionnaire ne peut régler la situation, il doit acheminer la plainte à l'administrateur responsable ce dernier devra faire une enquête et soumettre ses conclusions au conseil d'administration afin de trouver la solution du règlement du conflit.

Ils doivent s'assurer que les membres, le personnel, les visiteurs connaissent la présente politique et la respectent.

Contribuent à créer un milieu de travail et de soins qui respecte les individus et à identifier les facteurs de risques de situation de violence.

Interviennent de manière proactive lors de situation conflictuelles ou de violence qu'il y ait plainte ou pas.

Veillent à ce que la personne victime de violence bénéficient, s'il y a lieu des mesures de soutien appropriés.

Toutes personnes reconnus en infraction à la présente politique s'exposent à des sanctions graves pouvant aller j'usqu' au renvoie dans le cas du personnel et pouvant aller jusqu'à l'expulsion dans le cas des membres.

Moyens de Préventions

VIOLENCE DE LA PART D'UN PATIENT (INCLUANT UN MEMBRE DE SA FAMILLE)

Communiquer les valeurs et conduites attendues de la part des patients

La coopérative s'est doté d'une politique sur la non-violence visant à assurer un milieu de travail et de soins exempt de toute forme de violence sur la base du respect de la dignité et de l'intégrité physique et psychologique des personnes. Par conséquent, tout comportement de violence est strictement interdit et n'est en aucun cas toléré. Des moyens sont mis en place pour communiquer cette volonté.

Pistes d'actions préventives :

Intervenir rapidement auprès d'un patient manifestant des signes de violence.

Mettre en place différents outils et mécanismes permettant d'informer adéquatement le patient des conduites attendues à la coopérative (dépliants présentant la politique sur la non-violence)

Placer des affiches dans les aires communes de façon à informer les patients du fait que la coopérative ne tolère aucune forme de violence.

Définir clairement la notion de violence et illustrer ses manifestations

Le fait de connaître les différentes manifestations de la violence permet une meilleure prise de conscience devant cette réalité.

Identifier les patients à risque et communiquer l'information

Piste d'action préventive :

Collaborer à la transmission de l'information et au dépistage des signes précurseurs d'actes de violence.

Informers adéquatement les patients

Le manque d'information constitue une source importante d'insatisfactions que vivent les patients.

Pistes d'actions préventives :

Communiquer au patient les différentes règles de fonctionnement et de sécurité de l'unité, du service ou du programme au sein duquel il reçoit des soins ou des services. Offrir une signalisation claire à l'intérieur de l'établissement afin que les personnes puissent se diriger facilement.

À moins que la situation ne l'empêche, donner une indication du délai d'attente de la prise en charge en précisant toutefois qu'il peut fluctuer.

Respecter, autant que possible, l'horaire des rendez-vous donnés aux patients (ex. : éviter de planifier plusieurs rendez-vous à la même heure, respecter l'heure du premier rendez-vous, etc.). Informer promptement le patient de l'annulation d'un rendez-vous.

Adopter des pratiques de gestion et d'organisation du travail simples et uniformes

Pistes d'actions préventives :

Uniformiser, le plus possible, les pratiques de travail, des règles non uniformes, voire contradictoires, d'un service comparable à l'autre constituent des irritants importants pour les patients. Avoir des règles de fonctionnement qui sont à la fois simples et claires à toutes les étapes de l'épisode de soins.

Offrir un service à la clientèle de qualité aux patients

Pistes d'actions préventives :

Favoriser des relations interpersonnelles empreintes de respect, de collaboration, de politesse et de courtoisie. Favoriser l'accueil des besoins du patient dans les limites des règles établies et des ressources humaines, matérielles et financières disponibles au sein de l'organisation.

Créer un environnement sain et sécuritaire

Pistes d'actions préventives :

Offrir un environnement sécuritaire, attrayant convivial et confortable.

Éviter la promiscuité, autant que possible, et respecter le besoin d'intimité du patient.

Aménager les lieux de travail selon des principes sécuritaires (ex. : aménagement sécuritaire des salles d'entrevue, aménager les espaces de manière à maximiser la surveillance.

Former, informer et sensibiliser les personnes oeuvrant dans l'établissement

Piste d'action préventive :

Former le personnel dans le but de lui permettre de prévenir et de réagir adéquatement lorsque des situations conflictuelles, de violence ou de violence potentielle se manifestent (ex. : identifier les situations à risque et les signes précurseurs de situations de violence, développer des habiletés et des modes d'intervention sécuritaires lors de comportements d'agressivité manifestés par un patient, service à la clientèle, approche par rapport à la clientèle multiculturelle.

LES DIFFÉRENTES MANIFESTATIONS DE VIOLENCE

Le harcèlement psychologique est assimilé à de la violence en vertu de la politique sur la non-violence.

La violence, c'est :

Empêcher la personne de s'exprimer ou l'isoler : l'interrompre sans cesse, la priver de toute possibilité de s'exprimer, refuser le contact avec elle, ignorer sa présence en s'adressant uniquement aux autres, la mettre à l'écart, l'isoler ou la déconsidérer auprès de son entourage.

Discréditer le travail d'une personne : ne pas lui transmettre les informations utiles à la réalisation d'une tâche ou lui donner des consignes contradictoires, la mettre en situation d'échec en lui imposant des délais d'exécution irréalisables, contrôler de manière excessive son travail, critiquer son travail injustement ou exagérément, lui attribuer systématiquement des tâches inférieures ou supérieures à ses compétences, lui retirer ses outils de travail.

Déconsidérer la personne : répandre des rumeurs à son sujet, lui attribuer des intentions qu'elle n'a pas ou des fautes qu'elle n'a pas commises, utiliser envers elle des gestes de mépris (soupirs,

regards méprisants, haussements d'épaules, etc.), lui faire des commentaires, des allusions, des plaisanteries ou des insultes persistantes à caractère sexuel ou en raison de son origine, de la couleur de sa peau, de sa religion, de sa culture, de son appartenance ethnique, etc.

Déstabiliser la personne : se moquer de ses convictions, de ses goûts, de ses choix politiques, de ses points faibles, faire des allusions désobligeantes sans jamais les expliciter, mettre en douteuses capacités de jugement et de décision.

Menacer, intimider, agresser la personne : injurier une personne en utilisant des termes dégradants, crier après elle, la bousculer, endommager ses biens, utiliser la force pour intimider et contraindre une personne.

Nuire à une personne : Utiliser son autorité de façon abusive et arbitraire, lui faire des promesses de récompenses ou des menaces de représailles, implicites ou explicites, liées à l'acceptation ou au refus d'une demande.

La violence ce n'est pas...

L'exercice des activités de gestion

L'exercice des activités de gestion par les représentants de La coopérative ne constitue pas de la violence psychologique (harcèlement). La gestion courante de la discipline, du rendement au travail ou de l'absentéisme, l'attribution des tâches, l'application de la gradation des sanctions et même le congédiement constituent exercice légitime du droit de gestion. Ces actions ne constituent pas de la violence psychologique (harcèlement) dans la mesure où l'exercice de ces droits de gestion ne se fait pas de façon abusive ou discriminatoire. Dans le cadre des activités académiques, l'évaluation des connaissances et des compétences révélant la présence de lacunes ou de difficultés à l'égard des exigences normatives établies, de même que l'imposition de corrections de ces lacunes, ne constituent pas de la violence psychologique (harcèlement) dans la mesure où cela ne se fait pas de façon abusive ou discriminatoire.

Les conflits de travail

Un conflit de travail ne constitue en soi pas du harcèlement psychologique. Les conflits au travail, s'ils font l'objet d'une saine gestion, peuvent amener la clarification des responsabilités et l'évolution des relations au sein du personnel. À l'inverse, s'ils sont mal gérés ou non résolus, les conflits peuvent être des incubateurs de la violence psychologique (harcèlement), voire des circonstances à risque.

Le stress relié au travail

Le stress relié au travail ne constitue généralement pas de la violence psychologique (harcèlement). Toutefois, l'accumulation de facteurs de stress peut constituer une circonstance à risque.

LES FACTEURS DE RISQUE DE SITUATIONS DE VIOLENCE

Quelques exemples de facteurs de risque de situations de violence au travail

Le manque de respect entre les personnes
Les conflits mal gérés ou non- gérés
L'envie, la jalousie ou la rivalité
L'absence de communication entre l'employeur et les employés ainsi qu'entre les employés
La compétition excessive
L'ambiguïté ou l'imprécision quant aux tâches à réaliser
L'iniquité dans la répartition de la charge de travail
Le manque de formation ou d'accompagnement lors d'un changement technologique
Des outils de travail non adaptés à l'exécution des tâches
Le déni de l'existence possible de violence psychologique (harcèlement)

Quelques moyens pour détecter des facteurs de risque

Être à l'écoute de son milieu de travail (changement dans la conduite des individus, absentéisme, baisse de motivation, etc.)

Être attentif aux tensions existantes entre les personnes, à la formation de clans, etc.

Tenir des rencontres individuelles

Consulter le personnel

Discuter avec un employé qui quitte l'organisation afin de connaître les raisons de son départ.

Documenter les événements de violence et les situations de travail risque (ex. : rapport des plaintes de violence.

Des mesures pour éviter que des situations à risque entraînent à de la violence

La valorisation du respect des personnes au travail

La communication ouverte entre l'employeur et employés.

La distribution équitable du travail

La promotion de la collaboration

La clarification des attentes et des malentendus

L'adéquation entre les compétences, les capacités du salarié et les exigences de la fonction

Les rôles et les tâches clairement définis

La gestion précoce et appropriée des conflits

La consultation auprès du personnel, notamment sur les méthodes de travail

La formation pour développer des connaissances

La non-violence c'est l'affaire de tous.