

OBJET :	POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE À L'ENDROIT D'UN INTERVENANT DU CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL	POLITIQUE N° 425-42
DESTINATAIRES :	Les employés du CHU de Québec – Université Laval Les médecins, dentistes et pharmaciens Les externes, résidents et chercheurs Les bénévoles, stagiaires et contractuels	
ÉMISE PAR :	La Direction des ressources humaines, du développement des personnes et de la transformation	
APPROUVÉE PAR :	Original signé par : <i>Gertrude Bourdon, présidente-directrice générale</i>	
Références :	Politique favorisant le civisme et contraignant toute forme de violence, de discrimination et de harcèlement au CHU de Québec – Université Laval (n° 425-52). Politique et procédure pour la mise sous garde au CHU de Québec – Université Laval d'une personne dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui (n° 895-10).	

1. OBJET

Les usagers et les visiteurs du CHU de Québec – Université Laval ont droit à des services offerts dans le respect de leur dignité et de leur intégrité physique et psychologique. Par ailleurs, ces derniers se doivent également de traiter tout intervenant œuvrant au CHU de Québec – Université Laval de la même façon.

Cette politique vise à prévenir les situations de violence ainsi qu'à protéger les travailleurs d'actes de violence posés par la clientèle (usager ou visiteur). Elle a également pour objet de fournir à tout intervenant les outils pour faciliter les interventions à l'endroit d'un patient au comportement violent ou agressif et de préciser le rôle des principaux intervenants au cours de ces interventions.

2. CADRE ADMINISTRATIF ET JURIDIQUE

Les assises administratives et juridiques de la présente politique sont les suivantes :

- La *Politique favorisant le civisme et contraignant toute forme de violence, de discrimination et de harcèlement au CHU de Québec – Université Laval*, n° 425-52;
- La *Politique et procédure pour la mise sous garde au CHU de Québec – Université Laval d'une personne dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui*, n° 895-10;
- Les règles en matière d'éthique en vigueur au CHU de Québec – Université Laval;
- Les droits et obligations des usagers décrits dans la [Loi sur les services de santé et les services sociaux](#), RLRQ, chapitre S-4.2;
- La [Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui](#), RLRQ, chapitre P-38.001;
- La pratique organisationnelle requise en matière de violence en milieu de travail de la norme « Leadership » du programme Qmentum d'Agrément Canada.

DATE D'APPROBATION 16 juin 2015	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR xx mois 20xx	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 1 de 11 DIC 1-2-1
---	---	---	--	---------------------------

OBJET :	POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE À L'ENDROIT D'UN INTERVENANT DU CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL	POLITIQUE N° 425-42
----------------	---	--------------------------------------

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tout intervenant de l'établissement, ainsi qu'à tous les usagers et visiteurs.

Pour ce qui est de la procédure concernant les actes violents posés entre les membres du personnel, elle est incluse dans la *Politique favorisant le civisme et contraignant toute forme de violence, de discrimination et de harcèlement au CHU de Québec – Université Laval*, n° 425-52.

4. DÉFINITIONS

4.1. USAGER

Toute personne inscrite qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'établissement.

4.2. VISITEUR

Toute personne qui accompagne l'utilisateur telle qu'un représentant légal, ami, membre de la famille.

4.3. INTERVENANT

Tout directeur, gestionnaire, médecin, dentiste, pharmacien, employé, stagiaire, contractuel, de même que toute personne exerçant sa profession ou œuvrant bénévolement au CHU de Québec – Université Laval.

4.4. VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Incident au cours duquel un intervenant est menacé, maltraité ou victime de voies de fait dans une situation liée à son travail, ce qui inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces physiques ou de voies de fait, de vol et autres comportements importuns¹.

4.4.1. Attaque et agression

Tentative d'infliger des coups et blessures (cracher, pincer, agripper, griffer, gifler, mordre, donner un coup de poing ou de pied, projeter un objet, pousser, bousculer, atteindre à la pudeur, violer, étrangler).

Il peut également s'agir de menaces graves, soit des paroles qui objectivement ont été perçues comme des menaces de causer la mort ou des blessures corporelles, de détruire un bien ou autre. La personne doit avoir eu l'intention d'intimider ou d'effrayer.

¹ Définition modifiée de la *violence en milieu de travail* établie par l'Organisation internationale du travail, adoptée par Agrément Canada (2012). *Rapport canadien sur l'agrément des services de santé - Pratiques organisationnelles requises : risques émergents, améliorations ciblées*, Ottawa, Ontario, Agrément Canada.

DATE D'APPROBATION 16 juin 2015	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 juin 2015	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 2 de 11 DIC : 1-2-1
------------------------------------	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE À L'ENDROIT D'UN INTERVENANT DU CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL	POLITIQUE N° 425-42
----------------	---	--------------------------------------

Une voie de fait signifie toute force utilisée intentionnellement contre une personne sans son consentement ou menaces sérieuses d'employer la force (ex. : le fait de serrer les poings en injuriant).

4.4.2. Usager ou visiteur ayant un comportement agressif ou violent

Un comportement agressif se manifeste principalement par la parole (parler fort, crier, etc.), la menace verbale, l'intimidation, etc.

Pour les besoins de la présente politique, un comportement violent se manifeste obligatoirement par des gestes menaçants et difficilement contrôlables.

4.5. DANGER GRAVE OU IMMINENT

Le danger grave signifie un risque de mort ou de blessures graves physiques ou psychologiques qui peut nuire d'une manière importante à l'intégrité, à la santé ou au bien-être d'un intervenant.

Le caractère imminent du danger implique la survenance d'un évènement dans un avenir très proche, quasi immédiat, et nécessite une action immédiate.

4.6. MESURE DE CONTRÔLE

Tout procédé chimique (médicament), mécanique (contention, menottes), physique (isolement) ou de surveillance étroite ou continue qui vise à assurer la protection de l'usager et celle des autres (*cf. Politique et procédure relatives au recours à la surveillance des patients du CHU de Québec – Université Laval, n° 895-30*).

4.7. MOTIF RAISONNABLE

Correspond à l'expression « raisonnable et probable ». Le caractère « raisonnable » comprend une exigence de probabilité et fait appel à ce qui est conforme à la raison. C'est la norme de la probabilité fondée sur la crédibilité, plutôt que la norme du simple soupçon ou de la spéculation.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

Le CHU de Québec – Université Laval :

- Reconnaît à toute personne le droit au respect, à la dignité et à la sauvegarde de son intégrité psychologique et physique; il entend promouvoir et mettre en place les moyens raisonnables visant à l'adoption de comportements respectueux et responsables;
- S'appuie sur les valeurs de l'organisation dans l'application de la politique, notamment en ce qui a trait à la valeur d'humanisme qui se traduit par le respect et la bienveillance envers nos patients;
- Applique le principe de « tolérance zéro » relativement à la violence se produisant en milieu de travail et affirme que toute forme de violence de la part de la clientèle (usager ou visiteur) constitue un acte non toléré, voire répréhensible, selon le contexte (*cf. annexe 2*);

DATE D'APPROBATION 16 juin 2015	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 juin 2015	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 3 de 11 DIC : 1-2-1
------------------------------------	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE À L'ENDROIT D'UN INTERVENANT DU CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL	POLITIQUE N^o 425-42
----------------	---	---

- Reconnait son obligation de moyens ou de diligence à l'égard de l'usager ainsi que ses droits en vertu de la *Loi sur les services de santé et services sociaux*.

6. OBJECTIFS

La présente politique vise à :

- Privilégier une approche de prévention envers les comportements de violence ou d'agressivité de la clientèle (usager ou visiteur), ainsi qu'à mettre en place des correctifs en vue d'éventuelles situations de violence pouvant survenir;
- Intervenir efficacement pendant un événement en clarifiant, entre autres, les rôles et responsabilités de chacun;
- Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail exempt de violence;
- Établir un suivi postévènement pour minimiser l'impact sur la ou les victimes et améliorer les interventions futures.

7. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Rien dans la loi ne limite le droit du professionnel de refuser de traiter un usager. Il existe toutefois deux exceptions pour lesquelles un professionnel ne peut refuser de prodiguer des soins :

- Pour des motifs discriminatoires;
- En situation d'urgence (danger grave et imminent) :
 - Le caractère urgent ou non urgent est primordial et doit être considéré;
 - L'urgence peut se définir par la nécessité d'une intervention immédiate afin de préserver la vie ou d'éviter des lésions corporelles graves et permanentes (intégrité).

Les menaces, les abus ainsi que la violence verbale ou physique constituent des motifs qui pourraient justifier qu'un professionnel refuse de fournir des soins ou des services, surtout si ce comportement est susceptible d'influencer la bonne prestation de soins ou de services. Toutefois, il faut s'assurer :

- Que l'usager n'est pas dans une situation d'urgence (danger grave et imminent);
- Que son comportement n'est pas dû à son état mental qui requerrait les mesures de protection prévues à la *Loi sur la protection des personnes dont l'état de santé mentale présente un danger pour lui-même ou pour autrui*; dans ce cas, le médecin peut mettre en application les règles de la *Politique et procédure pour la mise sous garde au CHU de Québec – Université Laval d'une personne dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui* (n^o 895-10), s'il juge que l'usager présente un danger grave et imminent pour lui-même ou autrui, incluant l'usager intoxiqué.

En situation où un usager ou un visiteur démontre un comportement d'anxiété, d'agressivité ou de violence, les intervenants doivent mettre en application les actions suivantes :

DATE D'APPROBATION 16 juin 2015	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 juin 2015	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 4 de 11 DIC : 1-2-1
------------------------------------	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE À L'ENDROIT D'UN INTERVENANT DU CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL	POLITIQUE N° 425-42
----------------	---	--------------------------------------

1) Évaluer la protection et l'aide dont ils ont besoin :

- Aller chercher de l'aide auprès de collègues, au besoin;
- Aviser leur supérieur;
- Impliquer le médecin responsable de l'usager et l'équipe responsable des soins, si nécessaire.

2) Appliquer les principes de pacification afin d'éviter l'escalade de la tension :

- Adopter un ton calme et une approche de communication très respectueuse centrée sur le vécu de la personne agressive, qui vise à parler de ses émotions;
- Écouter la personne et l'encourager à s'exprimer sans restriction;
- Une fois une partie de la tension évacuée, proposer une solution, un compromis acceptable ou faire à la personne une demande précise et univoque quant au comportement à modifier; par exemple, informer la personne que tant que son comportement ne changera pas, il sera impossible de lui fournir une prestation de soins et de services;
- Si la personne résiste, répéter la demande initiale sur le même ton à plusieurs reprises.

3) Si la pacification ne fonctionne pas, réévaluer la protection dont vous avez besoin :

- Opter pour des interventions verbales plus encadrantes (requête alpha, recadrage, etc.);
- Demander une intervention préventive des agents de sécurité;
- Avant de s'engager dans des interventions plus encadrantes, effectuer un repli stratégique et vérifier avec l'équipe les autres possibilités.

4) Si les alternatives ne fonctionnent pas, contrôler physiquement la personne agressive :

- Déclencher le « Code blanc » et signaler le danger à l'aide des dispositifs disponibles à cette fin;
- Garder une distance sécuritaire dans l'attente de l'équipe d'intervention du « Code blanc ».

5) Effectuer un bilan de l'intervention :

- Mettre en place, si la situation le requiert, des moyens pour soutenir la ou les personnes impliquées dans la situation de violence (ex. : soins physiques ou soutien psychologique, PAE, soutien pour le dépôt d'une plainte);
- Faire remplir un formulaire de déclaration d'un incident/accident du travail (formulaire du Service de santé), si un membre du personnel est blessé durant l'intervention;
- Déposer une plainte à la police pour tout méfait ou crime contre le personnel (*cf.* annexe 2).

6) Consigner au dossier médical :

- Une note doit être inscrite au dossier pour décrire les comportements et les interventions;

DATE D'APPROBATION 16 juin 2015	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 juin 2015	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 5 de 11 DIC : 1-2-1
------------------------------------	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE À L'ENDROIT D'UN INTERVENANT DU CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL	POLITIQUE N° 425-42
----------------	---	--------------------------------------

- Tout usager ou tout visiteur expulsé doit être signalé au gestionnaire du centre d'activités visé afin que les mécanismes de signalement soient respectés.

8. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION

Afin de répondre aux principes directeurs et aux objectifs, les rôles et responsabilités des divers intervenants dans l'application de la présente politique sont répartis de la façon suivante :

8.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Adopte la présente politique, de même que ses mises à jour.

8.2. LE COMITÉ DE DIRECTION

- Recommande la présente politique au conseil d'administration.

8.3. LE CONSEIL DES MÉDECINS, DENTISTES ET PHARMACIENS (CMDP)

- Informe ses membres du contenu de la présente politique.

8.4. LE DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES, DU DÉVELOPPEMENT DES PERSONNES ET DE LA TRANSFORMATION

- Est responsable de la rédaction et de la mise à jour de la présente politique;
- Est responsable de l'application de la présente politique, en collaboration avec les autres directeurs;
- Propose et met sur pied des activités de formation, de sensibilisation et de prévention pour l'ensemble du personnel, en collaboration avec les intervenants impliqués dans le dossier, particulièrement la Direction des soins infirmiers, la Direction des services multidisciplinaires et la Direction des services techniques;
- Compile les données concernant les actes violents des usagers à l'endroit du personnel à l'aide de la grille d'analyse et de déclaration des accidents/incidents;
- Soutient les gestionnaires dans la sélection et la logistique de dispensation des formations.

8.5. LE DIRECTEUR DES SERVICES PROFESSIONNELS

- Informe les médecins, dentistes et pharmaciens de la présente politique;
- Soutient les médecins, dentistes et pharmaciens dans l'application de la présente politique, notamment lors du dépôt d'une plainte.

8.6. LE DIRECTEUR DE L'ÉVALUATION, DE LA QUALITÉ, DE L'ÉTHIQUE, DE LA PLANIFICATION ET DES AFFAIRES JURIDIQUES

- Soutient les directeurs et gestionnaires pour ce qui est de l'application de mesures relevant de son champ d'expertise (ex. : dépôt d'une plainte, mise en demeure, etc.).

DATE D'APPROBATION 16 juin 2015	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 juin 2015	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 6 de 11 DIC : 1-2-1
------------------------------------	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE À L'ENDROIT D'UN INTERVENANT DU CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL	POLITIQUE N° 425-42
----------------	---	--------------------------------------

8.7. LES DIRECTEURS CLINIQUES

- S'assurent que la formation en prévention et intervention à l'égard des comportements de violence à l'endroit de son personnel est planifiée.

8.8. LE DIRECTEUR DES SERVICES TECHNIQUES

- Informe le personnel de sa direction du contenu de la présente politique et des mécanismes en découlant;
- S'assure que le personnel du Service de la sécurité reçoit la formation appropriée pour appliquer la présente politique;
- Compile les données concernant les « Codes blancs ».

8.9. LA DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS

- Informe les coordonnateurs d'activités du contenu de la présente politique et des mécanismes en découlant;
- S'assure que les coordonnateurs d'activités soutiennent les équipes tel que requis dans la présente politique et la procédure en découlant.

8.10. LES GESTIONNAIRES

- Interviennent rapidement pour mettre fin à tout conflit, harcèlement, violence, discrimination ou manque de civisme, dès qu'ils sont au courant d'une telle situation;
- Planifient la formation en prévention et intervention à l'égard des comportements de violence;
- Informent leur personnel du contenu de la présente politique et des mécanismes en découlant;
- Mettent en place les moyens nécessaires afin que le climat de travail soit harmonieux et que les situations de conflit, d'incivilité et de violence soient prévenues avant qu'elles ne dégénèrent;
- Apportent aide et support à tous les intervenants pour résoudre les conflits, les inconduites ou les problèmes de violence.

8.11. LES INTERVENANTS

Dans l'exercice de leurs fonctions, ont la responsabilité de se conduire de façon respectueuse. Ainsi, chaque intervenant :

- Prend connaissance de la présente politique;
- Applique les moyens nécessaires afin que le climat de travail soit harmonieux et que les situations de conflit, d'incivilité et de violence soient prévenues avant qu'elles ne dégénèrent;
- Participe aux séances de formation, d'information et de sensibilisation sur la prévention des conflits, du harcèlement et de la violence;

DATE D'APPROBATION 16 juin 2015	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 juin 2015	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 7 de 11 DIC : 1-2-1
------------------------------------	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE À L'ENDROIT D'UN INTERVENANT DU CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL	POLITIQUE N° 425-42
----------------	---	--------------------------------------

- Collabore et apporte son témoignage, le cas échéant, au moment de toute enquête relative à un évènement;
- Corrige ou signale, conformément aux responsabilités de son poste, toute situation de violence observée.

8.12. LA CLIENTÈLE (USAGER OU VISITEUR)

- Prend les mesures nécessaires pour protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychologique des autres personnes se trouvant dans une des installations du CHU de Québec – Université Laval et, en conséquence, s'abstient de tout comportement qui pourrait constituer ou entraîner de la violence;
- Évite les paroles et les gestes offensants;
- Respecte ses obligations en vertu des règles en matière d'éthique en vigueur au CHU de Québec – Université Laval.

9. AUTRES DISPOSITIONS

9.1. SITUATION DE VIOLENCE DE LA PART D'UN USAGER INTOXIQUÉ

L'usager intoxiqué volontairement aux drogues ou à l'alcool est généralement responsable de ses actes. Il peut faire l'objet de plainte au Service de police.

9.2. SITUATION DE VIOLENCE DE LA PART D'UN USAGER EN PSYCHIATRIE

Comme dans toute situation où une personne commet des voies de fait ou profère des menaces graves, une plainte au Service de police peut être déposée.

9.3. SITUATION DE VIOLENCE DE LA PART D'UN VISITEUR

Aucune forme de violence de la part d'un accompagnateur n'est tolérée. Si la présence de cette personne nuit aux soins, l'établissement doit prendre des mesures pour encadrer ou interdire sa présence, selon les circonstances.

10. PROCÉDURE POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ AU SERVICE DE POLICE À L'ENDROIT D'UN USAGER, DE SES PROCHES OU D'UN VISITEUR (CF. ALGORITHMME – ANNEXE 1)

Tout intervenant du CHU de Québec – Université Laval peut déposer une plainte au Service de police, s'il est victime ou présumée victime de voies de fait ou de menaces.

La plainte est déposée par la victime ou la présumée victime. La plainte peut être consignée dans le formulaire « *Déclaration et grille d'analyse d'un évènement accidentel* » (GRM, n° 652280). Un représentant du Service des relations de travail, pour les membres du personnel, ou de la Direction des

DATE D'APPROBATION 16 juin 2015	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 juin 2015	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 8 de 11 DIC : 1-2-1
------------------------------------	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE À L'ENDROIT D'UN INTERVENANT DU CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL	POLITIQUE N° 425-42
----------------	---	--------------------------------------

services professionnels, pour les médecins, peut soutenir la victime, à sa demande, dans le processus de dépôt de sa plainte.

Conformément à l'entente de collaboration avec le Service de police :

- Rédaction systématique d'une plainte par le Service de police (rapport d'évènement et déclaration signée par le plaignant);
- Présence des policiers jusqu'à la conclusion de l'évaluation médicale, selon la nature de la plainte;
- Si l'utilisateur obtient son congé médical et selon son dossier judiciaire il peut quitter le CHU de Québec – Université Laval avec les policiers;
- Il est également possible d'obtenir des ordonnances civiles de protection ou d'engagement de ne pas troubler l'ordre public, s'il y a des craintes pour la sécurité du plaignant.

Si le comportement violent persiste, l'AIC, le chef de service ou le coordonnateur d'activité, accompagné de l'agent de sécurité, informe l'utilisateur qu'il pourra demeurer à l'urgence s'il se calme, sinon il devra quitter les lieux. Si l'utilisateur se calme, l'agent de sécurité demeure à proximité quelques instants.

Si l'utilisateur ne se calme pas, l'agent de sécurité l'accompagne à l'extérieur des terrains du CHU de Québec – Université Laval :

- Si l'utilisateur demeure sur les terrains du CHU de Québec – Université Laval et menace de se suicider ou de poser tout geste dangereux envers lui-même ou autrui, le surveillant invite l'utilisateur à retourner au triage pour évaluation;
- Si l'utilisateur a des propos homicides, le Service de police est avisé;
- S'il n'y a pas d'urgence suicidaire ou homicide, l'expulsion est maintenue.

11. OUVRAGES CONSULTÉS

ASSOCIATION PARITAIRE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU SECTEUR DES AFFAIRES SOCIALES. Énoncé de principes de la Formation Oméga.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX PIERRE-BOUCHER. *Politique favorisant des comportements respectueux et responsables et visant à contrer la violence au CSSS Pierre-Boucher*, Longueuil, 2009.

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE SHERBROOKE. *Politique favorisant un climat de travail sain : prévenir et contrer le harcèlement psychologique et la violence au travail*, Sherbrooke, 2013.

DATE D'APPROBATION 16 juin 2015	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 juin 2015	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 9 de 11 DIC : 1-2-1
------------------------------------	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE À L'ENDROIT D'UN INTERVENANT DU CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL	POLITIQUE N° 425-42
----------------	---	--------------------------------------

12. MÉCANISMES DE RÉVISION

La présente politique et les documents qui l'accompagnent seront mis à jour à la suite des modifications apportées à la législation en vigueur ou aux processus internes de gestion ayant un rapport direct avec un ou des éléments de leur contenu. Sinon, ils seront révisés au plus tard le 16 juin 2019.

13. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique a reçu l'aval du comité de direction le 27 mai 2015.

Cette politique entre en vigueur le jour de son adoption par la présidente-directrice générale, soit le 16 juin 2015.

Elle abroge et remplace toute autre politique ou procédure précédemment émise par l'ex-CHUQ ou l'ex-CHA et portant sur les mêmes objets.

CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL

DRHDPT – Service de santé-sécurité et de qualité de vie au travail
(2015-04-24) (mise à jour PDG 2015-06-16)

\\domain_chuq\partageschuq\DEQPS\17313_Gestion_int_Documents\100_ORG_ADM\141_POL_PRO_REG_Internes\1_CHUdeQBC\RECUEIL OFFICIEL\1_POL-PRO CHU de QBC\400_RESS HUM\425-42_POL_prevention_violence_de_clientele_a_endroit_intervenant_CHUdeQbc_RECUEIL.docx

DATE D'APPROBATION 16 juin 2015	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 juin 2015	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 10 de 11 DIC : 1-2-1
---	---	---	--	------------------------------

OBJET :	POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE À L'ENDROIT D'UN INTERVENANT DU CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL	POLITIQUE N° 425-42
----------------	---	--------------------------------

ANNEXES

ANNEXE 1 — PROCESSUS POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ AU SERVICE DE POLICE DE QUÉBEC

ANNEXE 2 — AVIS AUX USAGERS POUR LES UNITÉS DE SOINS

DATE D'APPROBATION 16 juin 2015	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 juin 2015	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 11 de 11 DIC : 1-2-1
------------------------------------	--	--	---------------------------------	------------------------------



AVIS AUX USAGERS POUR LES UNITÉS DE SOINS ET SERVICES

AVIS AUX USAGERS ET VISITEURS

**Tout acte de violence verbale ou physique n'est pas toléré
et entraînera des conséquences
allant de l'expulsion de l'établissement
jusqu'à des poursuites judiciaires.**