

Politique de L'Hôpital d'Ottawa

Violence et harcèlement en milieu de travail

Objectif:

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) de l'Ontario régit la violence en milieu de travail. Comparativement aux travailleurs d'autres secteurs, les travailleurs de la santé courent davantage de risques de faire l'objet de violence en milieu de travail. Le fait de prendre des mesures raisonnables pour prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail cadre avec les valeurs fondamentales de L'Hôpital d'Ottawa et notre Code de conduite, en plus de favoriser le respect au travail.

L'Hôpital d'Ottawa (l'Hôpital) s'est engagé à fournir un milieu de travail sécuritaire à tout son personnel et l'informer de toute menace de violence. Aux termes de la LSST, l'Hôpital doit informer un travailleur du risque de violence au travail de la part d'une personne qui a des antécédents de comportement violent si le travailleur peut rencontrer cette personne dans le cadre de son travail et que le risque de violence au travail est susceptible d'exposer le travailleur à un préjudice corporel.

L'Hôpital peut inscrire un indicateur d'antécédents de violence au dossier médical de tout patient qui a un comportement violent ou agressif à l'Hôpital (ou ailleurs, si ceux-ci lui sont signalés par une source crédible). L'Hôpital peut aussi inscrire un indicateur d'antécédents de violence au dossier médical d'un patient si une personne qui l'accompagne a un comportement violent ou agressif à l'Hôpital.

Portée: La présente politique s'applique à tous les membres du personnel dans tous les secteurs des campus principaux et des emplacements satellites de l'Hôpital.

Définitions:

Séance d'aide après un incident critique: Intervention menée par des professionnels de la santé mentale spécialement formés, en groupe ou individuellement, généralement de 48 à 72 heures après un événement traumatique.

Blessure critique: Blessure de nature grave qui:

- met la vie en danger
- fait perdre connaissance
- entraîne une perte importante de sang
- cause la fracture d'une jambe ou d'un bras, mais pas d'un doigt ni d'un orteil
- cause l'amputation d'une jambe, d'un bras, d'une main ou d'un pied, mais pas d'un doigt ni d'un orteil
- comporte des brûlures sur une grande surface du corps
- provoque la perte de la vue dans un œil.

Rapport d'incident lié à la sécurité du personnel: Rapport rempli dans le système d'apprentissage sur la sécurité (SLS).

Harcèlement: Fait pour une personne d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur (ou autre membre du personnel) dans un lieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou gestes sont importuns ou constituent du harcèlement sexuel. Exemples: mots ou gestes répétés, intimidation, blagues, commentaires désobligeants ou sous-entendus qui diminuent, ridiculisent, intimident, offensent ou contribuent à isoler une personne en milieu de travail.

Violence conjugale: Blessure, menace ou tentative de blessure commise contre un membre du personnel au travail par un individu avec qui il a une relation personnelle (conjoint, ancien conjoint, membre de la famille).

Évaluation des risques: Processus de collaboration qui vise à cerner les dangers, à évaluer le risque de préjudice associé aux dangers et à recommander des mesures de contrôle appropriées (mesures d'ingénierie, administratives et équipement de protection individuelle) afin d'éliminer ou de réduire le risque pour les personnes ou les biens.

Harcèlement sexuel: Fait pour une personne d'adopter, pour des raisons fondées sur le sexe, l'orientation ou l'identité sexuelle ou l'expression de l'identité sexuelle, une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou gestes vexatoires contre un travailleur (ou autre membre du personnel) dans un lieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou gestes sont importuns; fait pour une personne de faire des sollicitations ou des avances sexuelles alors qu'elle est en mesure d'accorder au travailleur (ou autre membre du personnel) ou de lui refuser un avantage ou une promotion et qu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces sollicitations ou avances sont importunes.

Système d'apprentissage sur la sécurité (SLS): Système électronique dans lequel le personnel doit signaler tout incident lié à la sécurité des patients et du personnel.

Membre du personnel: Tout employé permanent ou temporaire, à temps plein, à temps partiel, occasionnel ou contractuel, tout stagiaire et tout bénévole, y compris tout médecin, résident, stagiaire, chercheur et étudiant à l'Hôpital et toute personne qui réalise un travail ou fournit des services à l'Hôpital.

Superviseur: Selon la LSST, personne compétente qui a la responsabilité d'un lieu de travail, qui contrôle la répartition du travail ou qui a autorité sur un travailleur. Comprend les personnes responsables, les coordonnateurs, y compris les coordonnateurs des soins, les superviseurs, les gestionnaires et directeurs.

Membre du personnel qui travaille seul: Selon le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, membre du personnel qui :

- ne peut compter que sur lui-même
- ne peut pas être vu ou entendu par une autre personne
- risque de passer un certain temps sans contact direct avec un collègue ou un membre du public.

Violence en milieu de travail:

- Force physique employée ou tentée d'être employée par une personne contre un membre du personnel à son lieu de travail et qui cause ou pourrait lui causer des lésions physiques.
- Déclaration ou comportement qu'un membre du personnel pourrait raisonnablement interpréter comme une menace de force physique.
- Par exemple, poursuivre une personne avec acharnement, montrer le poing, lancer des objets, détruire des biens, faire des menaces verbales ou écrites de blessures, attaque physique ou tout autre acte qui pourrait susciter la peur chez une personne raisonnable dans des circonstances semblables.

Vexatoire: Qui cause ou a tendance à causer des désagréments, de la frustration ou des inquiétudes pour la personne qui la subit.

Énoncé de politique

L'Hôpital d'Ottawa s'est engagé à fournir un milieu de travail sain et sécuritaire et ne tolère aucune forme de harcèlement, de violence ou de menace envers le personnel, les patients, les visiteurs ni quiconque dans son milieu de travail. Sont compris le harcèlement et l'agression sexuels.

L'Hôpital prend toutes mesures raisonnables nécessaires pour prévenir les incidents de violence et le harcèlement au travail et met en place des mesures pour appeler à l'aide, intervenir et signaler tout incident de ce genre. Les mesures d'évaluation des risques, de prévention et d'intervention sont consignées par écrit dans le cadre du Programme de prévention de la violence en milieu de travail.

Tout acte de violence ou de harcèlement commis par un membre du personnel envers un autre est aussi régi par la politique sur le respect en milieu de travail et par le processus disciplinaire pour les employés syndiqués.

Évaluation des risques de violence en milieu de travail

- L'évaluation des risques de violence que présente le milieu de travail fait partie intégrante du Programme de prévention de la violence en milieu de travail.
- L'évaluation est effectuée par la Sécurité, le Bureau de la sûreté du personnel, le gestionnaire du service/département concerné et le Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail (CMSST), en consultation avec le personnel de première ligne.
- Elle inclut cerner les dangers et prendre en compte les facteurs liés à la nature du lieu de travail, au genre de travail qui s'y fait et aux conditions du lieu de travail pouvant mener à la violence.
- Une fois les dangers cernés, on rédige des mesures et des procédures visant à réduire les risques de violence en consultation avec le CMSST, à qui on remet les résultats de l'évaluation.
- Tout le personnel et tout superviseur doivent signaler toute situation qui présente un risque de violence afin de permettre la mise en œuvre de mesures correctives. Ces mesures peuvent inclure l'inscription d'un indicateur d'antécédents de violence (par le patient ou un accompagnateur) au dossier d'un patient (voir la politique sur l'indication d'antécédents de violence au dossier d'un patient).
- Un superviseur peut demander que son unité ou secteur de responsabilité soit évalué afin que l'on détermine le risque de violence en milieu de travail.

Formation du personnel

- L'Hôpital s'assure d'offrir au personnel la formation nécessaire pour lui permettre de reconnaître et de prévenir la violence, le harcèlement et le harcèlement sexuel et d'utiliser les mécanismes en place pour appeler à l'aide (comme le code blanc) et signaler l'incident.
- La formation varie et est plus ou moins approfondie selon le degré de risque auquel le travailleur est exposé dans l'exercice de ses fonctions.
- Le CMSST doit être consulté quant à la pertinence du contenu et des normes de formation.

Responsabilités

Membres de la haute direction

- Fournir des ressources financières, humaines et organisationnelles adéquates pour planifier, élaborer, mettre en œuvre, vérifier, revoir et améliorer le programme de prévention de la violence.
- Soutenir le programme de prévention de la violence et s'assurer que le personnel s'y conforme.
- Passer en revue périodiquement le programme de prévention de la violence pour en reconnaître le succès et établir des objectifs d'amélioration.

Gestionnaires et superviseurs

- S'assurer que les travailleurs suivent la présente politique, y compris les procédures connexes.
- Prendre des mesures concrètes pour éliminer la violence et le harcèlement dont ils ont connaissance ou dont ils devraient raisonnablement avoir connaissance.
- Informer leur personnel de la politique sur le harcèlement et la violence en milieu de travail et de la procédure à suivre pour inscrire un indicateur d'antécédents de violence au dossier d'un patient.
- Prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour assurer la protection du travailleur concerné.
- Examiner au besoin la situation avec le travailleur et la Sécurité et déterminer s'il y a lieu d'inscrire un indicateur d'antécédents de violence au dossier du patient.
- Participer aux évaluations des risques de violence avec d'autres intervenants.
- Communiquer à la Sécurité tout changement dans leur secteur de travail qui pourrait nécessiter une évaluation d'incident de violence ou une réévaluation des facteurs de risque de violence.

- Informer le personnel impliqué dans un incident de violence des ressources offertes pour l'aider, notamment la Sécurité, Santé et mieux-être au travail, le programme d'aide aux employés et à leur famille et la police (voir l'**annexe B**).
- Enquêter sur les incidents qui causent des blessures réelles ou potentielles au personnel de concert avec Santé et mieux-être au travail, le Bureau de la sûreté du personnel et la Sécurité pour prendre des mesures visant à éviter la répétition de l'incident.
- Remplir la section sur l'enquête et les mesures correctives du gestionnaire dans le Rapport d'incident lié à la sécurité du personnel dans le système d'apprentissage sur la sécurité (SLS).
- Consulter promptement Santé et mieux-être au travail, le Bureau de la sûreté du personnel et la Sécurité au besoin lorsqu'un cas ou un risque de violence conjugale est signalé et pourrait exposer le personnel à de la violence en milieu de travail afin de prendre des mesures préventives.
- Fournir l'information nécessaire, y compris des renseignements personnels, au personnel qui, dans l'exercice de ses fonctions, est susceptible de traiter avec une personne ayant des antécédents de violence et ainsi faire l'objet de violence physique; communiquer l'information conformément à la LSST et aux politiques de l'Hôpital sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels.

Membres du personnel

- Collaborer avec la direction pour améliorer la sécurité en milieu de travail.
- Suivre la formation obligatoire sur la prévention de la violence au travail.
- Participer aux évaluations et aux sondages sur la violence en milieu de travail et à d'autres mesures conçues pour en réduire les risques.
- Informer leur superviseur de tout incident de harcèlement ou de violence réelle ou éventuelle au lieu de travail.
- D'une façon confidentielle, informer leur superviseur ou un autre représentant de l'Hôpital d'une situation familiale qui les expose ou expose autrui à des risques de violence au travail pour qu'il soit possible de prendre les précautions qui s'imposent afin de les protéger et de protéger les autres personnes au travail.
- Informer leur superviseur de toute situation où ils peuvent travailler seuls et être à risque de violence, de harcèlement ou de blessures.
- Remplir les rapports nécessaires dans le système d'apprentissage sur la sécurité (il peut être nécessaire de remplir à la fois un rapport d'incident lié à la sécurité du personnel et un rapport d'incident lié à la sécurité des patients).

Santé et mieux-être au travail et Bureau de la sûreté du personnel

- Effectuer les évaluations des risques de violence dans tous les secteurs à risque en collaboration avec la Sécurité, les superviseurs concernés, les membres du personnel, des représentants du CMSST (le cas échéant) et d'autres intervenants, s'il y a lieu.
- De concert avec les intervenants, recommander des mesures et procédures pour réduire les risques de violence (mesures d'ingénierie, contrôles administratifs, équipement de protection individuelle).
- Réévaluer les secteurs à risque chaque fois que des changements sont prévus ou surviennent et influent sur le risque de violence (p. ex., rénovations, changement de clientèle ou de personnel).
- De concert avec les intervenants, selon les besoins, aider les superviseurs à faire face aux situations de violence conjugale qui peuvent mettre leur personnel à risque de violence en milieu de travail / violence conjugale.
- Faciliter et administrer la formation prévue à l'**annexe A**.
- Prodiguer les premiers soins ou l'aide médicale nécessaire aux travailleurs impliqués dans un incident de violence. Leur recommander de faire un suivi avec leur médecin et coordonner leurs soins, y compris en fournissant les recommandations nécessaires au programme d'aide aux employés et à leur famille et à des services communautaires.
- Coordonner la séance d'aide après un stress causé par un incident critique pour le membre ou l'équipe du personnel, au besoin.
- Signaler l'incident au syndicat, au délégué à la santé et à la sécurité / représentant du CMSST ou au partenaire d'affaires des Ressources humaines concerné.
- Amorcer le processus de demande d'indemnisation à la CSPAAT, s'il y a lieu.

- Fournir au CMSST et à la haute direction des rapports sur tout incident de violence en milieu de travail, y compris ceux visés par la politique sur le respect en milieu de travail.
- Au besoin, faire le suivi des incidents et coordonner les analyses d'incident.

Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail (CMSST) / délégués à la santé et à la sécurité

- Participer à la consultation sur l'élaboration et la mise en place de mesures et de procédures de prévention de la violence et faire des recommandations pour améliorer le programme.
- Surveiller les tendances qui se dégagent des incidents, des évaluations des risques et d'autres sources d'information et formuler des recommandations à l'intention de l'employeur.
- Enquêter sur les incidents de violence au travail qui entraînent une blessure grave ou un décès et ceux qui nécessitent des soins médicaux.
- Au besoin, participer à l'examen des incidents de violence et aux évaluations des risques de violence.

Sécurité

- Intervenir sur demande en cas de code blanc et d'incident de violence.
- Participer aux enquêtes sur des incidents de violence.
- Discuter avec le gestionnaire/superviseur lorsque la situation justifie l'inscription d'un indicateur d'antécédents de violence au dossier du patient.
- Participer à la phase de conception d'un projet de construction ou de rénovation de secteurs existants pour veiller à ce que les responsables du projet tiennent compte du besoin de protéger le personnel contre les incidents de violence.
- Fournir des statistiques au CMSST concernant les codes blancs et toute autre situation de violence.

Ressources humaines

- Enquêter sur les incidents de violence et de harcèlement signalés contre le personnel par d'autres membres du personnel et en assurer le suivi conformément à la politique sur le respect en milieu de travail.
- Participer au besoin aux enquêtes et aux suivis conformément à la présente politique.

<p>Gestion d'une situation de violence ou de harcèlement comportant une agression envers le personnel par un patient, un proche du patient ou un visiteur</p>
--

- En cas d'incident ou de risque de violence physique, tout membre du personnel peut lancer un code blanc en composant le numéro approprié pour son campus. En dehors des campus Général, Civic et Riverside, le personnel doit aviser la Sécurité de l'Hôpital et suivre les procédures locales pour communiquer avec le service de sécurité des lieux ou, en l'absence de celui-ci, appeler la police.
- En cas d'incident impliquant un objet qui peut causer un préjudice corporel (p. ex. fusil, couteau ou objet médical pointu et tranchant), appeler la police immédiatement.
- En cas de violence verbale ou de harcèlement, appeler directement la Sécurité.
- La Sécurité intervient dès que possible et :
 - désamorce ou atténue toute menace potentielle
 - fait une enquête initiale sur les circonstances
 - obtient les déclarations des personnes concernées et des témoins de l'incident et discute avec le gestionnaire/superviseur/délégué du secteur.
 - Lorsqu'un membre du personnel s'en prend à un autre, le cas est confié aux Ressources humaines à des fins d'enquête.
- Au besoin, tout membre du personnel touché demande immédiatement une aide médicale par l'entremise de Santé et mieux-être au travail ou de l'Urgence.
- Les membres du personnel touchés en informent leur superviseur le plus tôt possible.
- Les personnes impliquées dans l'incident doivent en noter tous les détails. Les membres du personnel doivent remplir un rapport d'incident lié à la sécurité du personnel dans le SLS. Les médecins, résidents, étudiants et entrepreneurs doivent suivre les procédures de déclaration énoncées par leur employeur, chef de département, les Affaires médicales ou leur établissement d'enseignement, selon le cas.

- Signaler au superviseur et à la Sécurité toute agression physique ou autre geste de la part d'un membre du public qui pourrait mettre en danger le personnel. La Sécurité donne des conseils au personnel concerné. En cas de poursuite criminelle, l'Hôpital offre au personnel concerné les services d'un avocat et les congés rémunérés nécessaires pour assister au procès.
- Prendre des mesures pour assurer la sécurité immédiate des membres du personnel. Cerner et mettre en œuvre les autres mesures à prendre pour éviter qu'un incident similaire ne se reproduise.
- Lorsque la sécurité du personnel est constamment menacée ou en cas de blessure causée par un incident violent, le Bureau de la sûreté du personnel s'assure que l'examen nécessaire a lieu en incluant le membre du personnel touché, son gestionnaire/directeur, un représentant syndical du CMSST et un représentant de la Sécurité, selon le cas.
- Des séances d'aide après un stress causé par un incident critique sont offertes à toute personne impliquée dans un incident. Ce service peut être demandé par le gestionnaire concerné ou Santé et mieux-être au travail. En outre, le Programme d'aide aux employés et à leur famille ou le Service social offre au personnel touché du counseling individuel, par l'entremise de Santé et mieux-être au travail.
- Voir l'**annexe B** pour des informations sur le rôle de la police dans les cas de violence ou de harcèlement.

Gestion d'une situation de violence conjugale touchant le personnel

- Quand un incident de violence conjugale d'ordre physique réel ou possible se produit au lieu de travail, suivre les procédures sur la gestion des cas de harcèlement ou de violence.
- Le superviseur qui constate directement ou indirectement qu'un membre du personnel pourrait subir de la violence conjugale au lieu de travail d'une façon qui met les personnes présentes sur le lieu de travail à risque de subir des blessures physiques doit consulter sans tarder le Bureau de la sûreté du personnel, la Sécurité et d'autres services, au besoin, pour qu'il soit possible de prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances afin de protéger le personnel.

Documents connexes :

- Code blanc
- Processus disciplinaire pour les employés syndiqués
- Protection des renseignements personnels des patients
- Déclaration d'incidents en milieu de travail
- Respect en milieu de travail
- Procédure opérationnelle normalisée sur l'indication d'antécédents de comportement violent

Lois et règlements connexes :

- Code criminel du Canada, L.R.C. (1985), ch. C-46
- Code des droits de la personne de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap. H.19
- *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap. O.1 (et ses règlements)

Références :

- Lignes directrices pour le personnel à fonctions diverses

Annexes :

A: Directives et normes de formation

B: Plainte du personnel à la police relativement à un incident violent

C: Processus d'examen d'un incident de violence

Annexe A

Directives et normes de formation

La formation sur la violence et le harcèlement en milieu de travail varie selon le degré de risque et la nature des tâches. Certains volets de la formation sont obligatoires et d'autres sont complémentaires.

Les postes, les situations et les secteurs à risque élevé, qui sont relevés dans le cadre d'une évaluation des risques, comprennent notamment les suivants :

- Urgence
- Sécurité
- Unités de soins en santé mentale, y compris l'Urgence psychiatrique
- Programme des lésions cérébrales acquises
- Employés qui travaillent seuls

Pour sensibiliser le personnel à ces exigences, de courts messages lui sont transmis périodiquement par des communications internes, dont le bulletin hebdomadaire *Quoi de neuf*.

Formation obligatoire

Le personnel doit suivre la formation obligatoire au moment indiqué.

L'Hôpital reconnaît qu'un employé qui n'a pas suivi la formation obligatoire doit parfois assumer des fonctions dans un secteur à risque élevé pour la sécurité du personnel et des patients. Dans ce cas, il faut prendre les mesures raisonnables nécessaires pour assurer la sécurité du personnel et des patients.

Groupe de travailleurs	Formation	Moment
Tous les travailleurs	ELM-1150 Prévention de la violence et harcèlement au travail	45 jours après l'embauche
Tous les travailleurs	ELM-1285-1 La violence en milieu de travail: La reconnaître, la prévenir et y réagir	45 jours après l'embauche
Sécurité	Formation en usage de la force ou formation équivalente (p. ex. intervention non violente en situation de crise) pour les agents de sécurité contractuels et les nouveaux agents de protection de l'Hôpital qui attendent de pouvoir suivre cette formation	Période d'orientation et avant l'affectation
Travailleurs cliniques, milieu à risque élevé	Formation sur l'intervention non violente en situation de crise offerte par le Crisis Prevention Institute (CPI)	Période d'orientation et avant l'affectation auprès des patients
Travailleurs non cliniques, milieu à risque élevé	Formation sur l'intervention non violente en situation de crise offerte par le CPI ou autre formation de prévention de la violence adaptée aux tâches/rôles tel que déterminé par l'Hôpital	Avant l'affectation à l'unité

Formation complémentaire

- Tous les membres du personnel peuvent assister à la formation sur l'intervention non violente en situation de crise offerte par le CPI.
- La formation sur l'approche douce et persuasive est offerte régulièrement et vise la prévention et l'intervention dans les cas de violence impliquant des patients âgés.
- La formation de sensibilisation à la violence fait partie de la formation sur la sécurité (donnée en salle).
- La Sécurité et le Bureau de la sûreté du personnel peuvent offrir sur demande des séances de sensibilisation au sein d'un service ou d'un département.
- La formation visant à sensibiliser les superviseurs à la violence, au harcèlement et au harcèlement sexuel en milieu de travail et au risque de violence conjugale touchant le milieu de travail est offerte sur demande et est comprise dans le Programme de fondements de la gestion.

Annexe B

Plainte du personnel à la police relativement à un incident violent

Le Service de police d'Ottawa (SPO) offre son soutien au personnel de L'Hôpital d'Ottawa pour assurer la sécurité. Cependant, le SPO reconnaît l'existence de certaines difficultés lorsque le personnel demande que des accusations soient portées contre un patient ou un visiteur violent, notamment si l'agresseur est jugé « incompetent » (c.-à-d. qu'il présente un risque de se blesser, de blesser autrui ou qu'il est incapable de s'occuper de lui-même en raison d'une maladie mentale) par le policier.

Dans la région d'Ottawa, on a instauré un tribunal de santé mentale et la décision de porter des accusations est désormais à la discrétion du policier. Si un policier refuse de porter des accusations, la victime de l'acte violent ou de la menace peut déposer une plainte ou porter des accusations personnellement en se présentant devant un juge ou un juge de paix et en faisant la dénonciation d'un particulier sous serment.

Lorsqu'un membre du personnel doit fournir une adresse à la police pour un rapport, il peut fournir l'adresse de l'Hôpital au lieu de son adresse personnelle.

Le témoignage de la victime et de témoins est important pour porter des accusations. Cependant, lorsque l'Hôpital possède suffisamment de preuves à l'appui d'une plainte, il peut tenter une poursuite sans la déclaration d'une victime ou de témoins.

1. Il faut informer le gestionnaire clinique ou l'administrateur clinique sur place (ou le coordonnateur des soins à l'Urgence) et la Sécurité de l'Hôpital de l'incident. Le service concerné, y compris le médecin traitant, doit tenir une réunion après l'incident afin d'étudier l'option de porter des accusations criminelles.
2. Le personnel concerné doit appeler le SPO (613-236-1222, puis 0, ou 911), pour signaler l'incident.
3. Le personnel (victime et témoins) doivent noter les détails de l'incident le plus tôt possible, y compris le nom de l'agresseur présumé et des témoins. Ils doivent aussi remplir un rapport dans le système d'apprentissage sur la sécurité. Si un patient est impliqué, ces documents ne seront pas versés dans son dossier clinique.
4. Lorsqu'un policier arrive sur les lieux pour rédiger un rapport, on doit lui donner les faits entourant l'incident violent. Si un patient est l'agresseur présumé, on peut donner au policier le nom, la date de naissance et l'adresse du patient, mais on ne peut inclure aucun de ses renseignements personnels sur la santé.
5. Si le policier hésite à entreprendre des procédures, le gestionnaire/administrateur/coordonnateur peut communiquer avec le sergent-chef de service (613-236-1222, poste 5212 [Civic], poste 3212 [Général]).
6. Si le sergent-chef n'est pas joignable, le gestionnaire demande à la Sécurité de communiquer avec l'agent de liaison de l'Hôpital auprès du SPO le prochain jour ouvrable pour lui donner les détails de l'incident.
7. Si des accusations sont portées, le personnel concerné doit assurer un suivi auprès du détective désigné pour savoir où en est l'enquête.
8. Si le policier ne porte pas d'accusation, le personnel peut faire la dénonciation d'un particulier devant un juge de paix, qui étudiera les allégations et décidera si l'agresseur présumé devra comparaître en cour. Cette démarche doit être faite en personne, sous serment, au palais de justice de la rue Elgin, dès qu'il a été déterminé que le SPO ne portera pas d'accusation. À ce moment, le procureur de la Couronne peut aussi intervenir. Le personnel doit reconnaître que s'il dépose une plainte et que des accusations peuvent être portées, il doit s'engager de façon continue et être disposé à se présenter en cour, s'il y a lieu.

Menaces et crainte pour sa vie

Si un membre du personnel est exposé à des menaces contre soi ou autrui (p. ex. sa famille ou un collègue), il a le droit d'appeler la police. Conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, le personnel peut donner des renseignements à la police s'il a subi des menaces et qu'il a des motifs raisonnables de croire que la divulgation est nécessaire à l'élimination ou à la réduction d'un risque important de blessure corporelle grave. Il peut alors divulguer le nom du patient et d'autres renseignements pertinents le concernant, et ce, sans contrevenir aux lois ni aux normes réglementaires d'un ordre professionnel.

Annexe C

Processus d'examen d'un incident de violence

Le directeur de Santé et mieux-être au travail doit effectuer un examen de tout incident de violence dans les quatre jours qui suivent, conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* dans les cas suivants :

- L'incident de violence a entraîné une blessure grave ou un décès.
- Des incidents répétés surviennent impliquant le même patient ou visiteur malgré les mesures mises en place.
- Un gestionnaire ou travailleur en fait la demande.

Les parties suivantes peuvent participer à l'examen: membre du personnel touché (si sa santé est stable); témoins de l'incident; gestionnaire et directeur du personnel et du secteur visés; représentant des travailleurs au sein du CMSST; Santé et mieux-être au travail; Bureau de la sûreté du personnel; Sécurité; représentant des Ressources humaines et Relations avec les patients.

L'examen doit inclure les éléments suivants:

- date et lieu de l'incident
- description de l'incident
- documentation de l'incident dans le formulaire d'examen des incidents de violence et plan d'action [Violence Incident Review (VIR) Action Plan]

Le Bureau de la sûreté du personnel fait le suivi auprès des personnes responsables pour s'assurer que les mesures recommandées sont mises en place avant les dates d'échéance établies. Toute recommandation est communiquée au conseil de la sécurité au travail pour ses dossiers.

Les membres du CMSST au campus où l'incident a eu lieu fournissent un rapport sommaire de l'incident à la prochaine réunion du CMSST.