

# Rôles et responsabilités de la direction

---

## Rôle

La législation provinciale en matière d'hygiène et de sécurité au travail a pour but de s'assurer que les employés travaillent dans un environnement sécuritaire qui ne comportant aucun danger ni aucun risque de responsabilité. Les gestionnaires doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour faire en sorte que les normes de pratique aident la société à se conformer à la législation provinciale en matière d'hygiène et de sécurité.

La question de la violence en milieu de travail relève de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*. Le droit relatif à la santé et à la sécurité impose des obligations à l'organisation. Les employeurs et les directeurs peuvent être tenus personnellement responsables en cas de manquement à ces obligations.

Le rôle de la direction est :

- d'appuyer et de guider les employés;
- de dresser un plan d'action visant à aborder et à résoudre les dangers potentiels dans le milieu de travail, y compris la violence au travail;
- de voir à ce que les employés aient suivi la formation relative aux procédures pertinentes.

La direction devrait suivre l'orientation établie par le conseil sur la gestion efficace de la santé et de la sécurité en milieu de travail. Une politique efficace en matière de santé et de sécurité est bien plus qu'un simple document. Elle fait partie intégrante de la culture, des valeurs et des normes de rendement de l'organisation.

## Responsabilités

- Mettre en œuvre un programme de prévention de la violence dans le foyer de soins.
- Renseigner tous les employés sur le programme du foyer de soins relatif à la prévention de la violence en milieu de travail.
- Créer et promouvoir un milieu de travail coopératif exempt de violence. Se comporter de manière respectueuse et non violente dans ses interactions avec les résidents, les travailleurs, les membres de la famille et les visiteurs.
- Repérer les situations potentielles de violence verbale ou physique chez les résidents, les travailleurs, la direction, les bénévoles, les membres de la famille et les visiteurs, et faire enquête là-dessus.
- Fournir un environnement sécuritaire.
- Effectuer mensuellement une analyse de la sécurité des aires de travail et des aires publiques, afin de pouvoir répondre à tout risque potentiel en matière de sécurité.
- Voir à ce qu'un plan d'action soit mis en œuvre pour aborder et résoudre les situations potentielles de violence psychologique ou physique.
- Faire un suivi des recommandations mises en œuvre et communiquer avec les membres du personnel, surtout avec ceux touchés par un incident particulier.
- Appuyer et diriger les employés qui signalent un incident de violence. Connaître les ressources telles que les programmes d'aide aux employés et à leur famille (PAEF), les ressources communautaires, le service de pastorale, les services aux victimes, etc., et fournir l'information à cet égard. Ne pas porter de jugement. Retenir que la source du problème, c'est le comportement violent, non pas la ou les personnes impliquées dans l'incident.

# Soyez au courant

---

## Violence

La violence est tout incident pendant lequel une personne est menacée, agressée ou maltraitée, et comprend toute forme de harcèlement physique, verbal, psychologique ou sexuel, l'intimidation, les menaces, le vol ou d'autres comportements perturbateurs non sollicités. La violence peut être commise par les résidents, les visiteurs, les employés ou les personnes sans lien avec le foyer de soins, ses résidents ou son personnel. Cette définition comprend la violence qui découle de troubles médicaux pour lesquels une personne sollicite des soins.

- Selon une étude internationale de la violence en milieu de travail dans la pratique infirmière, **les professionnels de la santé** courent plus de **risques d'être agressés au travail**, même comparés aux agents correctionnels, aux agents de police, au personnel bancaire ou aux travailleurs du transport. (Kingma, 2001)
- À l'échelle nationale, plus du quart (29 %) des infirmières et infirmiers qui fournissent des soins directs ont signalé avoir été agressés physiquement par un client au cours de l'année précédente et 44 % ont été victimes de violence psychologique de la part d'un client. (Statistique Canada, Enquête nationale sur le travail et la santé du personnel infirmier de 2005)
- Les **taux au Nouveau-Brunswick sont légèrement plus élevés** que la moyenne nationale. Un total de 30,4 % des infirmières et infirmiers de la province ont indiqué avoir été agressés physiquement par un client au cours des douze derniers mois. Au Nouveau-Brunswick, 41 % des infirmières et infirmiers ont aussi indiqué avoir été victimes de violence psychologique. (Statistique Canada, Enquête nationale sur le travail et la santé du personnel infirmier de 2005)
- D'après les dernières données provenant du Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (SIINB), **les taux sont encore plus élevés dans le secteur des soins de longue durée**. Dans un sondage du SIINB auprès de 115 infirmières et infirmiers travaillant dans les foyers de soins en mars 2014, 65 % ont signalé avoir subi une forme quelconque de violence physique au travail au cours de la dernière année et 78 % ont été victimes de violence verbale. (Séance téléphonique de discussion ouverte sur les foyers de soins).
- La **sécurité du personnel infirmier est étroitement liée à la sécurité des patients**. Les actes de violence qui sont commis contre les infirmières et infirmiers entraînent des taux élevés de fatigue, d'épuisement professionnel, de blessures, de roulement de personnel et d'absentéisme qui sont liés aux conséquences négatives pour les clients. (Needleman et coll., 2002)

**La violence n'a pas sa place au travail.** Il est de la responsabilité de chaque membre de la direction de chaque foyer de soins de se tenir au courant du niveau de la violence commise dans son foyer de soins. Posez des questions, renseignez-vous et appuyez vos gestionnaires dans la mise en place d'un processus visant à protéger les employés. Pour commencer, il faut connaître la probabilité et la gravité de la violence dans le foyer de soins et reconnaître que la violence n'a jamais « sa place au travail ».

## Entente relative au code de conduite

Je, \_\_\_\_\_, atteste que j'ai lu et que je comprends le présent document, et je conviens de me comporter conformément aux conditions qui y sont établies.

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_