

Outils d'évaluation des risques de violence en milieu de travail – secteur des soins actifs ou des soins de longue durée

Contexte

La violence ou le harcèlement au travail est un problème qui peut survenir dans toutes les entreprises et toutes les professions. Les travailleurs peuvent, dans l'exercice de leurs fonctions, être victimes d'agression de la part de clients, de patients, de résidents, d'amis, de membres de la famille ou de collègues. Les employeurs doivent prévenir la violence en milieu de travail, et la contrôler lorsqu'elle survient. Il est recommandé d'effectuer au moins une évaluation annuelle des risques de violence. Le rapport d'évaluation doit être envoyé au Comité mixte d'hygiène et de sécurité (CMHS).

Analyse des risques

Toute situation réelle ou potentielle de violence en milieu de travail devrait être évaluée quant à sa probabilité et à sa gravité. Classer ou hiérarchiser les facteurs de risque est une façon de déterminer quels sont les risques les plus graves qui doivent être abordés en premier. La priorité est normalement établie en tenant compte du risque et de l'exposition des employés à la situation ou aux conditions. Attribuer une priorité aux risques permet d'établir une liste de mesures à prendre.

L'échelle d'évaluation des risques de violence en milieu de travail permet de déterminer le niveau de risque. Pour hiérarchiser les dangers, il faut connaître les activités exécutées sur le lieu de travail, l'urgence des diverses situations et, ce qui est encore plus important, il faut se servir de son jugement. Le tableau matriciel des risques peut vous aider à choisir le niveau pertinent à chaque risque spécifié.

L'évaluation des risques de violence en milieu de travail devrait comprendre les quatre types de violence énoncés au début de l'outil d'évaluation et inclure ce qui suit :

- Incidents antérieurs de violence en milieu de travail au sein de l'organisation
- Risques de violence particuliers au milieu de travail ou au secteur et emplacement physique
- Perception des employés sur la violence et le harcèlement en milieu de travail
- Préoccupations concernant la violence et le harcèlement en milieu de travail soulevées par les surveillants et les CMHS
- Facteurs environnementaux
- Cadre de travail, clients et pratiques de travail

Accès au Workplace Violence Risk Assessment Tool (en anglais seulement)

<http://pshsa.servehttp.com/wvrat/index.php?sid=27294&lang=en>

Pour voir une webdiffusion sur la façon d'utiliser l'outil (en anglais seulement)

https://pshsa.adobeconnect.com/_a973006583/p6ess6mhlh/

Évaluation des risques

- Avant de commencer, déterminez qui effectuera l'évaluation. Songez aux connaissances que devrait posséder cette personne. L'outil est conçu pour être utilisé par les gestionnaires des services que l'on encourage à solliciter la participation des employés, des comités mixtes d'hygiène et de sécurité (CMHS) ou des syndicats. Il comporte trois sections ou catégories de dangers. Voici des suggestions pour remplir les sections de l'outil.

Catégorie de dangers 1 – Évaluation des risques dans l'environnement physique : extérieur et lieu de travail en général

– Section devant être remplie par un membre du service, de la direction ou d'un des éléments suivants :

- sécurité,
- services environnementaux, entretien ou installations,
- CMHS ou
- comité sur la prévention de la violence en milieu de travail.

Catégorie de dangers 2 – Cadres de travail et conditions de travail

– Section devant être remplie par TOUS les gestionnaires d'unité et de service.

Catégorie de danger 3 – Soins directs aux patients ou résidents et interactions avec ceux-ci

– Section devant être remplie par les gestionnaires d'unité et de service lorsque des soins ou des services sont dispensés aux patients ou aux résidents.

- Déterminez le niveau de risque (élevé, modéré, faible ou très faible) pour **chaque** danger dans l'outil, au moyen de l'échelle d'évaluation des risques et du tableau des risques. Il suffit d'indiquer un niveau de risque uniquement pour les dangers particuliers qui sont pertinents à vos tâches ou à votre lieu de travail. Si le danger ne s'applique pas ou n'existe pas, cochez la case s.o. (sans objet).
- Une mesure de maîtrise doit être en place pour tous les risques cernés. Les solutions possibles énumérées sont considérées comme les pratiques exemplaires décrites dans les outils d'évaluation des risques et la documentation. (Les lieux de travail ne sont pas tenus d'utiliser la totalité ou n'importe lequel des exemples de maîtrise. D'autres mesures peuvent mieux convenir aux situations dans votre milieu de travail pour maîtriser les risques de violence au travail que vous déterminez.) Certaines interventions peuvent nécessiter une planification plus détaillée et une autre évaluation. Des échéanciers peuvent être fixés au moyen de l'échelle Efforts c. impact qui se trouve à la fin du plan d'action.

- Après avoir terminé, revoyez le plan d'action et attribuez des échéanciers aux points que vous êtes en mesure de régler ou solliciter l'aide de la personne ou du service pertinent pour instaurer la ou les mesures de maîtrise. Vous pouvez ajouter des commentaires à l'évaluation et imprimer le document final pour en conserver une copie dans vos dossiers et le communiquer à votre CMHS ou au délégué à l'hygiène et à la sécurité, conformément à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.
- Sauvegardez vos résultats.

Merci d'utiliser l'outil électronique d'évaluation des risques de violence en milieu de travail dans le secteur des soins actifs ou des soins de longue durée de la Public Services Health and Safety Association.