

Politique prévention de la violence

Prévention des manifestations de violence par la clientèle à l'endroit de toute personne œuvrant au **CPE PRATT**.



Document à l'intention des parents utilisateurs des services et des membres du personnel du Centre de la petite enfance Pratt.

Document officiel adopté par le
conseil d'administration

Le 29 novembre 2023

Table des matières

PRÉAMBULE	2
CHAMPS D'APPLICATION	2
ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE	2
OBJECTIFS	3
DÉFINITIONS	3
Violence au travail	3
Agression	4
Intimidation	5
RÔLES ET RESPONSABILITÉS	5-6
Le conseil d'administration	5
La direction	5
Toute personne œuvrant au CPE Pratt	5
Comité de santé et de sécurité	6





Préambule

Le *CPE PRATT*, a une responsabilité dans la mise en place de conditions favorisant un environnement sain et sécuritaire pour les personnes œuvrant dans l'établissement, particulièrement en ce qui concerne les manifestations de violence de la clientèle.

Toute manifestation de violence est prise au sérieux, elle doit être identifiée et gérée par l'établissement. Pour cette raison, le CPE PRATT adopte la présente politique qui se veut porteuse d'un message à l'égard de la prévention des manifestations de violence.

Cette politique établit la position de l'organisation à l'égard des manifestations de violence dont peut être victime toute personne œuvrant au CPE PRATT.

Elle vient affirmer l'importance de la santé et de la sécurité du travail (SST) dans le processus de gestion des ressources humaines. Il importe de savoir reconnaître le risque d'une manifestation de violence, quelles qu'en soient la provenance et la gravité.

Toutes les personnes œuvrant au CPE PRATT ont un rôle à jouer dans la prévention de la violence. Il est important que les efforts de toutes convergent et que les solutions soient adaptées à chaque situation de travail visée.

Champ d'application

Cette politique vise tout le personnel de l'organisation. Elle porte sur la relation entre cadres et employées, entre collègues, entre le personnel et la clientèle. Elle s'applique également, avec les adaptations nécessaires aux sous-traitants, fournisseurs, visiteurs, parents et enfants.

Elle s'applique, quelle que soit la nature du lien entre la victime et la personne qui adopte un comportement de violence, dans le cadre du travail ou de toute activité liée à l'emploi. Aucune forme de violence ne sera tolérée. *(Une procédure relative aux événements violents provenant de la clientèle est disponible sur le site de l'ASSTSAS : asstsas.qc.ca/prevention-violence-sdg.)*

Énoncé de la politique

Conformément aux valeurs de SST de l'organisation, le *CPE PRATT* s'engage à prendre les mesures pour assurer un milieu de travail respectueux, sain et sécuritaire à l'endroit de l'ensemble de ses ressources humaines.

La présente politique se situe dans le cadre d'une prestation de services respectant la santé, la sécurité, l'intégrité physique et psychique de chaque individu. Elle prévoit des modalités d'élaboration et de mise en œuvre de normes sécuritaires adaptées aux différents types d'intervention. En ce sens, l'établissement s'est doté de moyens visant à optimiser un climat de travail sain et sécuritaire.

Objectifs

- Établir les balises qui guideront les actions de prévention, d'information, de formation et d'évaluation en matière de prévention de la violence.
- Prévoir les modalités d'élaboration et de mise en œuvre de normes sécuritaires adaptées aux types d'intervention de l'établissement.
- Préciser la responsabilité de chacune en matière de prévention et de gestion de la violence.
- Faire connaître aux personnes œuvrant au *CPE PRATT* les stratégies de prévention à appliquer.
- Aviser toutes les personnes œuvrant au *CPE PRATT*, les membres du conseil d'administration et la clientèle de l'existence de la politique sur la prévention des manifestations de violence.
- Orienter toutes les personnes œuvrant au *CPE PRATT* quant à l'intégration dans leurs pratiques des stratégies de prévention et d'intervention en cas de manifestations de violence pour assurer leur sécurité dans le cadre de leurs fonctions.
- Assurer un traitement diligent des conséquences d'une manifestation de violence dont aurait été victime une personne œuvrant au *CPE PRATT* afin de viser la diminution des problèmes de santé physique et psychologique qui en découleraient.



Définitions

Les définitions qui suivent circonscrivent différentes manifestations de violence et s'appliquent à toute personne, sans distinction.

Violence au travail

« Toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable, par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée dans le cadre ou du fait direct de son travail. [...] Les diverses manifestations de la violence font partie d'un continuum et, pour cette raison, le concept de violence devrait être interprété de façon large¹. »

¹ Pelletier M., Lippel K., Vézina M. (2018). La violence en milieu de travail. Dans INSPQ. (2018). *Rapport québécois sur la violence et la santé*. <https://www.inspq.qc.ca/rapport-quebecois-sur-la-violence-et-la-sante/la-violence-en-milieu-de-travail>

Agression

Un comportement est considéré comme violent lorsqu'il peut entraîner des risques de préjudice pour l'intégrité physique ou psychologique d'une personne, ou lorsqu'il suscite de la crainte pour la sécurité d'une personne ou celle des autres. On parle alors d'agression.

Les agressions sont l'expression de certaines formes de violence. En matière de SST, les différents types d'agression réfèrent à des comportements concrets, identifiables et mesurables.

Agressions verbales et écrites envers autrui

- Crier avec colère
- Insulter
- Tenir un langage grossier
- Menacer verbalement

Agressions non verbales envers autrui

- Poser des gestes menaçants (montrer le poing)
- Cracher
- Lancer des objets
- Menacer avec un objet (ciseau, crayon)

Agressions physiques contre soi

- Se frapper
- Se tirer les cheveux
- S'égratigner la peau

Agressions physiques contre autrui

- Frapper (donner un coup de poing, un coup de pied, gifler)
- Agripper
- Pousser/bousculer
- Mordre
- Pincer
- Égratigner

Agressions contre les objets

- Lancer des objets
- Claquer la porte
- Briser des objets
- S'attaquer aux objets personnels



Ces différents types d'agression n'épuisent pas la complexité de la violence. Bien souvent, le comportement violent en présente une combinaison.

Intimidation

Manifestation hostile (verbale, physique, psychologique ou sexuelle) visant à dominer par la peur ou l'humiliation, à déstabiliser ou à amoindrir son estime de soi.

Rôles et responsabilités

Conseil d'administration

Rôle

- Adopte la présente politique.

Direction

Rôle

- S'assure que les personnes œuvrant sous sa responsabilité sont informées de la politique et l'appliquent.
- Contribue à la mise en place des mesures préventives et correctives à l'égard des manifestations de violence faites envers toute personne œuvrant sous sa responsabilité.
- S'assure de la présence des personnes œuvrant sous sa responsabilité aux activités de formation et d'intégration.
- Assure l'encadrement et favorise le développement des habiletés de toute personne œuvrant sous sa responsabilité et étant aux prises avec des situations potentiellement violentes.
- Rencontre la personne impliquée et son équipe le plus rapidement possible à la suite d'une manifestation de violence afin de les soutenir et de les diriger vers les mesures à prendre, le cas échéant.
- Effectue la mise à jour et le suivi de la politique

Toute personne œuvrant au CPE Pratt

Rôle

- Prend connaissance de la politique et l'intègre dans sa pratique quotidienne.
- Applique les stratégies de prévention.
- Respecte les procédures et les mesures mises en place pour assurer sa sécurité et celle des autres dans le cadre de ses prestations de services auprès de la clientèle.
- Adapte son approche et ses interventions selon les besoins de la clientèle.
- Participe à l'identification de ses besoins de formation en vue de développer son habileté à anticiper et à gérer des situations potentiellement violentes et assiste aux séances offertes.
- Déclare tout type d'incident et d'accident relatif à la violence dont elle se croit victime ou témoin.
- Participe aux mesures de soutien mises en place par l'employeur à la suite d'une manifestation de violence.
- Applique les mesures préventives et correctives mises en place pour les situations à risque.

Comité de santé et de sécurité

Rôle

- Soutient la mise en place des stratégies de prévention et d'intervention en matière de prévention de la violence.
- Participe à la mise en œuvre de principes de sécurité adaptés à chaque milieu.
- Suggère des modifications de la politique, au besoin.
- Participe à l'évaluation et à la révision périodique de la politique.
- Propose des activités promotionnelles de prévention de la violence.
- Participe au plan d'action en prévention de la violence.
- Effectue l'analyse et l'enquête à la suite d'une déclaration d'accident du travail ou de maladie professionnelle et élabore avec l'équipe concernée les mesures préventives et correctives.