

Comment intervenir en matière de non-violence?

Le Programme de prévention et d'intervention en matière de non-violence précise les recours et les mécanismes de traitement de plaintes à l'intention des personnes victimes de tels comportements. Trois niveaux d'intervention y sont prévus :

1^{er} niveau

Intervention de la personne présumée victime de violence

Lorsqu'une personne visée par la politique croit subir des comportements de violence, elle signifie à la personne qui a posé les gestes, dans la mesure du possible, que son comportement est inacceptable et qu'il doit cesser.

2^e niveau

Intervention d'une personne en autorité

Si l'intervention de premier niveau n'est pas possible ou si la situation persiste, la personne qui croit subir des comportements de violence peut demander à une personne en autorité (ex. : son supérieur immédiat) d'intervenir auprès de la personne qui a posé les gestes afin de faire cesser les comportements reprochés. La personne en autorité peut, avec l'accord du plaignant et de la personne présumée responsable, tenter de régler la situation à l'amiable. Bien qu'une telle démarche puisse ne pas être pertinente ou souhaitée compte tenu de la situation, elle permet dans la plupart des cas d'améliorer la communication et les relations entre les deux parties tout en réduisant le nombre d'intervenants impliqués.

3^e niveau

Dépôt et traitement d'une plainte

Si les interventions précédentes demeurent vaines ou ne sont pas pertinentes compte tenu de la situation, la personne qui croit subir des comportements de violence (ou son représentant légal, selon le cas) peut déposer une plainte selon la procédure prévue au Programme de prévention et d'intervention en matière de non-violence.

CHU Sainte-Justine
3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine
Montréal (Québec) H3T 1C5
Téléphone : 514 345-4931



www.chu-sainte-justine.org

**La non-violence
au CHU Sainte-Justine :**
pour un environnement
sain et harmonieux!

Droits et responsabilités des personnes concernées

- Le CHU Sainte-Justine fournit **le soutien et l'assistance** nécessaires aux personnes victimes de comportements de violence.
- La confidentialité dans le traitement d'une plainte est assurée. Cependant, la divulgation des noms peut être nécessaire à la conduite d'une enquête ou à l'établissement de mesures correctives.
- Les personnes impliquées ou les **témoins** d'une situation de violence ont la responsabilité de collaborer à l'enquête.
- Dans le traitement d'une plainte, la personne présumée victime ne doit, en aucun cas, subir de préjudices ou de représailles.
- Le traitement d'une plainte s'effectue dans les plus brefs délais afin d'intervenir rapidement pour que cesse la situation de violence et éviter une détérioration du climat.
- Le dépôt d'une plainte ne prive pas le plaignant de quelque autre recours.
- Le plaignant et la personne visée par celle-ci sont informés du résultat de l'enquête, à savoir si la plainte est considérée fondée ou non.

*Mon
environnement?*
**Je l'aime sain
et harmonieux!**



La violence est un phénomène préoccupant qu'on retrouve dans toutes les sphères de la société, et les milieux de travail ne font pas exception. Le CHU Sainte-Justine reconnaît sa responsabilité d'offrir un milieu de travail et de soins sain et harmonieux.

Un tel milieu contribue directement à la satisfaction du personnel au travail et à la qualité des soins prodigués.

Qu'est-ce que la violence?

- Tout acte, parole ou geste susceptible de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ou de la faire agir contre sa volonté au moyen de la force ou de l'intimidation.
- Tout acte ou geste susceptible de porter atteinte à l'intégrité du matériel et des lieux sous la responsabilité de l'établissement.
- Le harcèlement psychologique est assimilé à de la violence en vertu de la politique sur la non-violence.

Quelques comportements de violence

- Utiliser la force pour intimider et contraindre une personne.
- Émettre des commentaires ou poser des gestes à connotation sexuelle portant atteinte à la dignité de la personne.
- Menacer, intimider ou injurier une personne.
- Isoler une personne ou la déconsidérer auprès de son entourage.
- Empêcher une personne de s'exprimer.
- Refuser le contact avec une personne ou ignorer sa présence.
- Utiliser son autorité de façon abusive et arbitraire.
- Vandaliser le matériel ou les lieux de travail.

Adoption d'un cadre de référence

Afin d'offrir un milieu de travail et de soins sain et harmonieux, le CHU Sainte-Justine s'est doté d'un **Cadre de référence en matière de non-violence** constitué d'une politique et d'un programme de prévention et d'intervention. Nous vous invitons à les consulter dans l'**intranet** (Références > Politiques... > Administratifs) et sur le site **Internet** (À propos > Qui nous sommes > Organisation).

- **Politique sur la non-violence** : énonce clairement la volonté de l'établissement d'assurer un milieu de travail et de soins exempt de toute forme de violence et ce sur la base du respect de la dignité et de l'intégrité physique et psychologique des personnes.
- **Programme de prévention et d'intervention en matière de non-violence** : soutient l'application de la politique en offrant des moyens concrets en vue de prévenir, gérer et éliminer les situations conflictuelles ou de violence.

Principaux objectifs de la Politique et du Programme

- Définir clairement ce que constitue de la violence et du harcèlement psychologique.
- Prévenir les situations conflictuelles ou de violence et intervenir adéquatement lorsqu'elles se manifestent.
- Déterminer les rôles et responsabilités des personnes visées par son application.
- Établir des mécanismes de traitement des plaintes qui assurent que toute plainte de violence est étudiée avec sérieux, rapidité et discrétion.

Qui est visé? Nous tous!

- Cette Politique et ce Programme s'appliquent aux comportements de violence posés dans les milieux de travail et de soins par les gestionnaires, les employés, les médecins, les dentistes, les pharmaciens, les médecins résidents, les patients, les visiteurs, les fournisseurs, les chercheurs, les bénévoles et les étudiants.

