

**Suivi**  
de la marche  
exploratoire

# Sécurité DES LIEUX



FÉDÉRATION DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DU QUÉBEC

on passe à  
**l'action**

Cette brochure, publiée par la Fédération des infirmières et infirmiers du Québec, est le résultat de la collaboration du secteur Santé et Sécurité au travail et du service Communication-Information.

■ **Production**

Service Communication-Information  
*Danielle Couture, conseillère*

■ **Rédaction**

Secteur Santé et Sécurité au travail  
*Hélène Caron, conseillère*

■ **Collaboration à la révision**

Comité Santé et Sécurité au travail :  
*Sylvie Savard, responsable politique*  
*Benoît Dandurand*  
*Marie-Josée Gauthier*  
*Denis Nadeau*  
*Jean Renaud*  
*Jean-François Tremblay*

■ **Secrétariat**

*Céline Bourassa*

■ **Conception graphique**

*Josée Roy, graphiste*

■ **Illustration**

*Christian Verreault*

■ **Impression**

*Caractéra*

Octobre 2003



Ultime étape de l'opération *Sécurité des lieux : on passe à l'action* lancée il y a quelque temps par la Fédération<sup>1</sup>, le suivi de la marche exploratoire, marche effectuée récemment par les infirmières, est une étape essentielle dans l'atteinte de l'objectif visant à rendre plus sécuritaire leur milieu de travail. Une fois les situations potentiellement dangereuses identifiées et les correctifs suggérés, à quoi les infirmières peuvent-elle s'attendre? Ont-elles un rôle à jouer dans l'élimination de ces situations? Quelles sont les obligations de l'employeur en ce domaine? Qu'advient-il si l'employeur n'agit pas ou tarde à agir? Les infirmières ont-elles, le cas échéant, des recours? De quelle façon l'équipe syndicale peut-elle leur venir en aide? Que peut faire pour sa part le Comité paritaire en santé et en sécurité du travail de l'établissement? Certaines consignes de sécurité peuvent-elles aider les infirmières à protéger leur santé et leur sécurité au travail?

Voilà autant de questions pouvant être suscitées par une telle opération auxquelles la Fédération croit important de répondre. Le secteur Santé et Sécurité au travail, en collaboration avec le Comité fédéral SST, a élaboré le présent outil afin que les infirmières y trouvent des informations pouvant leur être utiles dans un contexte de situation dangereuse ou d'insécurité. Par leur action tant collective qu'individuelle, les infirmières parviendront enfin à soigner dans un environnement sain et exempt de tout danger pour leur santé, leur sécurité et leur intégrité physiques et psychologiques.

1. Voir la brochure de la FIIQ *Sécurité des lieux : on passe à l'action*, distribuée en octobre 2002 lors de la Semaine annuelle SST 2002 ainsi que le Guide d'évaluation : sécurité des lieux on passe à l'action, distribué en juin 2003 pour la marche exploratoire des infirmières.

# La suite de la marche exploratoire



## À quoi les infirmières peuvent-elles s'attendre?

### Marche exploratoire d'un lieu de travail par un groupe de personnes...

Identifier les situations dangereuses ou d'insécurité présentes dans le lieu de travail et leur attribuer un code de priorité respectif



Proposer des améliorations ou correctifs permettant d'éliminer ces situations



Remplir le tableau *Compilation des situations dangereuses ou d'insécurité* situé à la fin de la grille élaborée par la FIIQ<sup>2</sup> et le transmettre à l'équipe syndicale

#### Compilation des situations dangereuses ou d'insécurité

- Lieu-x exploré-s : \_\_\_\_\_
- Au cours de la période du \_\_\_\_ au \_\_\_\_
- Établissement : \_\_\_\_\_

Réservé à l'équipe syndicale

Éléments N°	SITUATIONS DANGEREUSES		Améliorations ou correctifs recommandés	Instance responsable des actions à poser	
	Description de la situation	Code de priorité		Instance responsable	Délai (date)

1. Code 1 : prioritaire (bref délai)

Code 2 : important (délai raisonnable)

Code 3 : souhaitable : délai à évaluer.

L'équipe syndicale transmet, à son tour, ce tableau à l'employeur et, le cas échéant, au Comité paritaire SST de l'établissement, après avoir inscrit les instances responsables des actions à poser ainsi qu'un délai d'exécution pour chacune de ces actions

L'employeur **APPORTE** les améliorations et correctifs nécessaires pour éliminer les situations dangereuses ou d'insécurité

Le lieu de travail est maintenant sécuritaire  
En informer l'équipe syndicale

L'employeur **N'APPORTE PAS** les améliorations et correctifs nécessaires pour éliminer les situations dangereuses ou d'insécurité

Quelles sont les obligations de l'employeur en ce domaine?

2. Cette grille est incluse dans la brochure *Guide d'évaluation – Sécurité des lieux : on passe à l'action*, FIIQ, juin 2003.



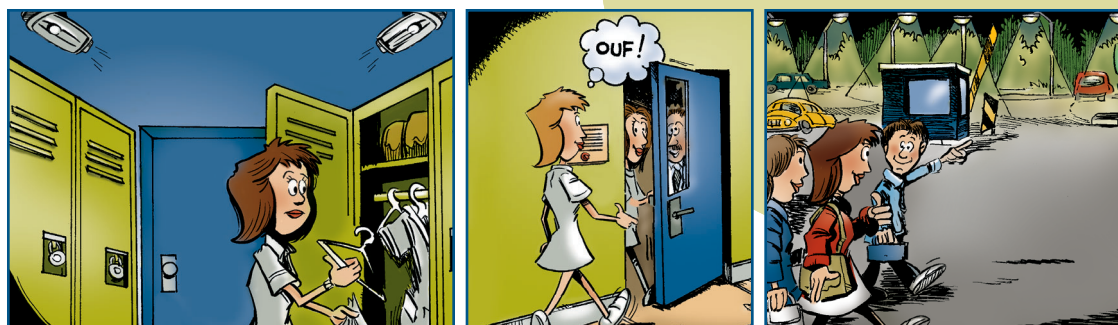
## Les obligations de l'employeur

### Quelles sont-elles?

L'employeur a la responsabilité d'offrir aux infirmières et à l'ensemble de ses employé-e-s des conditions de travail justes et raisonnables, qui respectent leur santé, leur sécurité et leur intégrité, tant du point de vue physique que psychologique. Il est tenu de leur fournir un milieu de travail sain, sécuritaire et exempt de toutes formes de violence. Ces obligations sont expressément énoncées dans diverses législations québécoises, notamment dans la Charte des droits et libertés de la personne.

En conséquence, l'employeur doit agir pour prévenir l'atteinte à ces droits de protection et de sécurité des infirmières et des employé-e-s en exerçant toute la diligence nécessaire pour éliminer à la source même les situations dangereuses ou d'insécurité présentes dans le milieu de travail.

Face à de telles situations, il a le devoir d'agir, d'intervenir rapidement et efficacement, d'apporter des corrections appropriées afin d'empêcher que ces situations ne se reproduisent.



## L'employeur n'agit pas ou tarde à agir

### Que faire?

Trois démarches à caractère préventif peuvent être envisagées :

- L'intervention d'un inspecteur de la CSST peut être demandée par l'infirmière.
- Une demande d'intervention peut être logée à l'ASSTSAS<sup>3</sup>, conjointement par l'employeur et les syndicats concernés.
- L'infirmière peut se trouver en situation d'exercer un droit de refus, à la condition toutefois de se conformer aux dispositions des articles 12 et suivants de la Loi sur la santé et la sécurité du travail.

3. Association pour la santé et la sécurité du travail, du secteur affaires sociales.

## ■ Comment faire une demande d'intervention à un inspecteur de la CSST...

(articles 177 à 193 Loi sur la santé et la sécurité du travail)

- Par une plainte verbale ou écrite adressée à un bureau régional de la CSST<sup>4</sup>.
- Le Service d'inspection de la CSST est joignable 24 heures sur 24.
- Le numéro de téléphone est indiqué dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique sous la rubrique Santé et sécurité du travail.
- Selon la teneur des informations qui lui sont transmises lors de la plainte, l'inspecteur jugera de la pertinence et du moment de son intervention dans l'établissement.
- Lors d'une intervention, l'inspecteur pourra notamment vérifier si l'infirmière bénéficie de conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité, tant du point de vue physique que psychologique, et si l'employeur prend les mesures nécessaires pour protéger celles-ci; il émettra un rapport d'intervention et, s'il l'estime opportun, un avis de correction enjoignant l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour corriger la situation et fixant un délai pour y parvenir.
- La décision d'un inspecteur a effet immédiatement et peut être contestée dans les 10 jours de sa notification, d'abord à la Direction de la révision administrative (D.R.A.) de la CSST puis à la Commission des lésions professionnelles.

## ■ Comment faire une demande d'intervention auprès de l'ASSTSAS...

(politiques 2.6 et 2.7<sup>5</sup> de cette association)

- Par une demande paritaire formulée par écrit, adressée à l'ASSTSAS et signée par l'employeur et les syndicats concernés de l'établissement.
- L'ASSTSAS ne fera aucune intervention lorsqu'une plainte aura été déposée au Service d'inspection de la CSST, à moins que la demande de la plaignante soit référée à l'ASSTSAS par la CSST avec le consentement des parties.
- L'ASSTSAS peut aider les parties à mettre en place les actions préventives visant à corriger la situation ainsi que les mesures permanentes visant à éliminer à la source les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité des infirmières et des employé-e-s.
- L'ASSTSAS dispose d'une expertise fort intéressante notamment en matière de violence et de santé psychologique au travail.

4. Commission de la santé et de la sécurité du travail.

5. Politiques de l'ASSTSAS portant les numéros 2.6 *Intervention dans un établissement* et 2.7 *Demande référée par la CSST*

## ■ Comment exercer le droit de refus...

(articles 12 Loi sur la santé et la sécurité du travail)

- Un travailleur a le droit de refuser d'exécuter un travail s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité, ou peut avoir l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger. Le danger doit être imminent et non simplement potentiel ou possible.
- Ce droit souffre de deux exceptions. Le droit de refus ne peut être exercé :
  - si le refus d'exécuter ce travail met en péril immédiat la vie, la santé, la sécurité ou l'intégrité physique d'une autre personne
  - si les conditions d'exécution de ce travail sont normales dans le genre de travail qu'il exerce.

Même si l'infirmière n'est pas exclue de l'exercice du droit de refus, la présence de ces deux exceptions fait entrevoir les difficultés certaines pour elle de pouvoir en bénéficier, compte tenu des obligations professionnelles énoncées à son Code de déontologie. Elle doit donc faire preuve d'une grande prudence et d'une grande réserve dans l'utilisation de ce recours. De plus, ce droit ne peut être exercé de façon concertée puisqu'il s'agit d'un recours individuel. Il est donc recommandé que l'infirmière consulte son syndicat au sujet de l'exercice de ce recours.

### Principales étapes relatives à l'exercice du droit de refus :

- L'infirmière qui refuse, pour des motifs raisonnables, d'exécuter un travail doit aussitôt en aviser sa supérieure immédiate ou un représentant de son employeur.
- La supérieure immédiate doit alors convoquer le-la représentant-e à la prévention, sinon la représentante locale en SST ou l'agente syndicale, pour procéder à l'examen de la situation et y apporter, le cas échéant, les corrections nécessaires.
- S'il y a désaccord entre l'employeur et le-la représentant-e sur l'existence d'un danger justifiant le refus ou sur les corrections à apporter pour éliminer la situation dangereuse, l'intervention d'un inspecteur de la CSST peut être requise par la représentante, l'infirmière elle-même ou l'employeur.
- L'inspecteur de la CSST détermine alors dans les plus brefs délais s'il existe ou non un danger donnant droit à l'infirmière de refuser d'exécuter son travail :
  - il peut ordonner à l'infirmière de reprendre son travail;
  - il peut également prescrire des mesures temporaires et exiger de l'employeur que les corrections nécessaires soient apportées dans les délais qu'il détermine.
- La décision de l'inspecteur doit être motivée, confirmée par écrit, a effet immédiatement et peut faire l'objet d'une demande de révision à la CSST dans un délai de 10 jours de sa notification, puis d'une requête à la Commission des lésions professionnelles.

## Une infirmière est victime d'une situation de violence au travail

### L'employeur peut-il être tenu responsable?

L'employeur peut être tenu responsable s'il est démontré qu'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour offrir à cette infirmière un milieu de travail sain, sécuritaire et exempt de toutes formes de violence. Il peut également être tenu responsable lorsqu'il ne réagit pas ou tarde à réagir lors de la survenance de cette situation de violence.

L'employeur est également responsable des actes fautifs commis par ses employé-e-s dans l'exercice de leurs fonctions. Il peut en effet voir sa responsabilité engagée lorsque la conduite de violence a été exercée, à l'endroit de l'infirmière, par l'un de ses représentants ou par un-e collègue de travail, s'il est démontré que ceux-ci ou celles-ci étaient alors dans l'exercice de leurs fonctions.

En conséquence, l'employeur peut être condamné à verser, à l'infirmière victime de violence au travail, une somme compensatoire à titre de dommages et intérêts.

#### Parmi les mesures pouvant être prises par l'employeur, il y a entre autres :

- L'adoption d'une politique pour contrer la violence au travail;
- La diffusion d'une telle politique auprès de tous-toutes les employé-e-s incluant les gestionnaires, les médecins, la clientèle, les visiteur-euse-s, les familles, les bénévoles...;
- La mise en place d'un mécanisme interne et efficace de traitement des plaintes;
- Toutes mesures appropriées visant à mettre un terme à la situation de violence;
- ...

## Une infirmière est victime d'une situation de violence au travail

### Quels recours peut-elle loger?

Dans l'évaluation des recours pouvant être logés par l'infirmière victime d'un événement de violence au travail, la présence ou non d'une lésion professionnelle<sup>6</sup> physique ou psychologique résultant de cet événement est déterminante. En présence d'une telle lésion, la seule façon pour cette infirmière d'être indemnisée est par le dépôt d'une réclamation à la CSST en vertu de la LATMP. Elle ne peut, dans cette éventualité, déposer un recours en dommages et intérêts contre son employeur, l'un des représentants de celui-ci, un(e) collègue de travail ou un(e) coemployé-e.

Son inaction lui étant opposable, l'employeur a grandement intérêt à prendre les mesures nécessaires pour assainir le milieu de travail et éliminer les dangers d'agression et de violence pouvant y être présents. Outre son intérêt à prévenir d'éventuelles réclamations en dommages et intérêts, son intervention peut également être motivée par la volonté de réduire les coûts exorbitants générés par la violence au travail (démotivation, absentéisme, indemnisation...) et par le désir de miser sur les bénéfices associés à la promotion de la santé et du bien-être des infirmières et de l'ensemble de ses employé-e-s (présence au travail, meilleur rendement, créativité et implication accrues, motivation, goût de s'investir davantage au travail...).

6. Une lésion professionnelle au sens de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP)* : une blessure ou une maladie qui survient par le fait ou à l'occasion d'un accident du travail, ou une maladie professionnelle, y compris la récurrence, la rechute ou l'aggravation.

La LATMP prévoit en effet l'interdiction pour une personne victime d'une lésion professionnelle d'intenter une action en responsabilité civile, en raison de cette lésion, contre son employeur, contre un travailleur ou un mandataire de l'employeur, pour une faute commise dans l'exercice de leurs fonctions<sup>7</sup>. Voici donc un tableau des différents recours possibles :

À compter du 1<sup>er</sup> juin 2004, les dispositions de la Loi sur les normes du travail relatives au harcèlement psychologique entreront en vigueur et il sera alors possible de déposer un grief fondé sur la définition de harcèlement psychologique prévue à cette loi.

### Recours<sup>8</sup> pouvant être logés par l'infirmière victime de violence au travail

Situation de violence ayant entraîné une lésion professionnelle	Situation de violence n'ayant pas entraîné une lésion professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Dépôt d'une réclamation à la CSST</b> : seul recours possible pour recevoir une indemnisation.</li> <li>■ <b>Dépôt possible d'un recours civil</b> : uniquement s'il y a atteinte à la réputation de l'infirmière résultant de propos diffamatoires.</li> <li>■ <b>Dépôt de grief-s</b>, en vertu de la convention collective, pour obtenir de l'arbitre des mesures autres qu'une indemnisation telles qu'une ordonnance à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour faire cesser la violence exercée à l'endroit de la plaignante, pour assainir le climat de travail, pour implanter et diffuser une politique pour contrer la violence, pour réintégrer au travail l'infirmière victime de violence et retirer de son dossier personnel tout document pouvant lui être préjudiciable, etc.</li> <li>■ <b>Dépôt d'une plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse</b> : le dépôt d'une telle plainte est possible mais incertain dans l'état actuel de la jurisprudence. <b>Il est important que l'infirmière consulte au préalable son syndicat.</b></li> <li>■ <b>Dépôt d'une plainte en vertu de l'article 32 LATMP ou de l'article 227 LSST</b> : si le harcèlement exercé au travail est consécutif à la survenance d'une lésion professionnelle ou à l'exercice d'un droit prévu à la LATMP ou à la LSST.</li> <li>■ <b>Dépôt d'une plainte à la police.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Dépôt de griefs</b>, en vertu de la convention collective, pour obtenir de l'arbitre des mesures telles qu'une ordonnance adressée à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour faire cesser la violence exercée à l'endroit de la plaignante, pour assainir le climat de travail, pour implanter et diffuser une politique pour contrer la violence, pour réintégrer au travail l'infirmière victime de violence et retirer de son dossier personnel tout document pouvant lui être préjudiciable, etc. <b>L'infirmière peut aussi, s'il y a lieu, réclamer à l'arbitre, dans la rédaction de son ou de ses grief-s, le versement par l'employeur de dommages-intérêts compensatoires pour le préjudice subi résultant de la situation de violence (dommages matériels, moraux ...)</b></li> <li>■ <b>Dépôt possible d'un recours civil</b> : uniquement s'il y a atteinte à la réputation de l'infirmière résultant de propos diffamatoires.</li> <li>■ <b>Dépôt d'une plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse</b> : plutôt incertain. <b>Il est important que l'infirmière consulte au préalable son syndicat.</b></li> <li>■ <b>Dépôt d'une plainte en vertu de l'article 32 LATMP ou de l'article 227 LSST</b> : si le harcèlement exercé au travail est consécutif à la survenance d'une lésion professionnelle ou à l'exercice d'un droit prévu à la LATMP ou à la LSST.</li> <li>■ <b>Dépôt d'une plainte à la police.</b></li> </ul>

7. Articles 438 et 442 de la LATMP.

8. En présence d'une politique pour contrer la violence au travail, le dépôt d'une plainte au Comité des plaintes de l'établissement est également possible.

## Une infirmière est aux prises avec une situation dangereuse ou de violence au travail

### De quelle façon l'équipe syndicale peut-elle l'aider?

Partenaire incontournable ayant comme responsabilité de voir à l'amélioration des conditions de travail des infirmières, l'équipe syndicale a un rôle de premier plan à accomplir dans la prévention et dans l'élimination des situations dangereuses ou de violence dans le milieu de travail. Pour ce faire, l'équipe syndicale a notamment pour fonctions :

- De collaborer avec l'employeur en vue d'éviter ou de faire cesser, par les moyens appropriés, toute forme de violence pouvant être exercée au travail à l'endroit des infirmières;
- De collaborer avec l'employeur en vue d'assurer la protection de la santé, de la sécurité et de l'intégrité des infirmières, tant du point de vue physique que psychologique;
- De participer à l'élaboration et à l'adoption, dans l'établissement, d'une politique pour contrer la violence au travail;
- D'accueillir et d'écouter l'infirmière victime d'une situation de violence au travail, l'informer de ses droits et recours et, au besoin, de la référer à des ressources appropriées;
- De s'assurer qu'un suivi est effectué à la suite du dépôt d'une plainte par l'infirmière victime de violence au travail;
- De conseiller, d'aider et de supporter les infirmières dans leurs demandes auprès de l'employeur et dans les recours qu'elles peuvent loger;
- D'intervenir le cas échéant auprès de l'employeur;
- D'exercer un rôle de sensibilisation et d'information auprès de l'ensemble des infirmières et également, s'il y a lieu, auprès de l'employeur;
- De collaborer avec le Comité paritaire en SST et les divers-es intervenant-e-s œuvrant dans le domaine de la protection de la santé et de la sécurité des infirmières et de l'ensemble des travailleur-euse-s.

Les infirmières ont par ailleurs tout intérêt à informer leur équipe syndicale de l'existence de toutes situations dangereuses ou de violence au travail afin que celle-ci ait une vue d'ensemble du problème et soit en meilleure position pour intervenir, le cas échéant, auprès de l'employeur.

La Fédération s'est engagée à combattre toute forme de violence. Cet engagement est contenu dans l'esprit de sa *Déclaration de principes* et dans ses *Statuts et règlements*. En conséquence, elle ne peut cautionner aucune forme de violence, aucun comportement agressant exercés envers ses membres ou par ses membres<sup>9</sup>. Ses syndicats affiliés doivent donc inscrire, dans leurs propres statuts et règlements, un énoncé de principes visant à dénoncer toute forme de violence s'exerçant au travail, conformément à celui inscrit dans les statuts et règlements de la Fédération. Dans un tel contexte, il s'avère donc essentiel de voir à la désignation, dans la structure syndicale, de personnes responsables du dossier violence au travail.

Par son action empreinte d'un préjugé favorable, l'équipe syndicale aide l'infirmière aux prises avec une situation dangereuse ou de violence au travail à se sentir moins isolée et à s'orienter plus rapidement et plus efficacement quant au processus à suivre, aux personnes à consulter et aux mesures à prendre.

9. Voir *Politique pour contrer la violence au travail – Travailler dans la dignité - On passe à l'action*, Brochure FIIQ, février 2002, page 19.

## **Des situations dangereuses ou d'insécurité sont présentes dans l'établissement**

### **De quelle façon le Comité paritaire en SST peut-il agir?**

Le Comité paritaire en SST (CPSST) a un rôle très important à exercer dans l'identification et le traitement de situations dangereuses ou d'insécurité présentes dans l'établissement, qui n'ont pu être résolues par les infirmières elles-mêmes ou par l'employeur. Le CPSST, ayant un rôle conseil et non décisionnel, verra à élaborer un plan d'action adapté à la réalité du milieu, qu'il proposera aux parties en vue d'assainir et de rendre plus sécuritaire le milieu de travail. Pour ce faire, le comité, dans son évaluation de la problématique, pourra tenir compte d'informations provenant entre autres : de plaintes et de déclarations de situations dangereuses ou d'insécurité, de visites d'inspection effectuées par un inspecteur de la CSST, du registre des lésions professionnelles, des enquêtes et analyses d'événements accidentels ou d'incidents survenus dans l'établissement, de statistiques, etc. Il est capital, pour mener à bien ses travaux, que les différentes sources d'informations pertinentes soient mises à la disposition du comité.

Pour être efficace dans le traitement des situations dangereuses, le CPSST doit obtenir un mandat clair et recevoir plein appui de la part de l'employeur et du ou des syndicat-s concerné-s. Pour cela, le mandat reçu doit être connu, compris et accepté de tous dans l'établissement, notamment des infirmières.

Le CPSST verra également à la relance et au suivi des recommandations transmises à l'employeur afin que les mesures proposées soient prises dans les délais impartis ou convenus. Le suivi des actions est un aspect fort crucial de son rôle, empêchant ainsi que des solutions suggérées pour corriger une situation ne tombent dans l'oubli.

## **Des situations dangereuses sont présentes dans le milieu de travail**

### **Les infirmières ont-elles à participer à leur élimination?**

Une participation concertée de tous les acteurs du milieu (infirmières, autres employé-e-s, employeur, syndicats, gestionnaires, médecins, bénéficiaires, visiteuse-s, familles, bénévoles...) est essentielle pour éliminer à la source même les situations dangereuses et lutter contre le phénomène de la violence au travail. Tout le monde est concerné et doit se sentir concerné par la résolution de ce problème.

L'infirmière doit, à l'instar des autres employé-e-s de l'établissement, prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité au travail. Elle a le devoir de participer à l'identification et à l'élimination des situations dangereuses présentes dans son milieu de travail<sup>10</sup>. Elle doit s'impliquer et collaborer à la mise en œuvre des correctifs envisagés.

Chaque infirmière a grandement avantage à être proactive dans le domaine de la prévention de la violence et à faire, de façon délibérée, le choix de protéger sa santé physique et mentale au travail. Malgré toute la bonne volonté de l'infirmière, il peut toutefois arriver qu'elle ne soit pas en mesure de composer avec certaines situations dangereuses ou de violence pouvant survenir au travail. De là, toute l'importance d'une action concertée de l'ensemble du personnel et des intervenant-e-s pour arriver à enrayer le phénomène.

10. L'article 49 de la LSST énonce les obligations du travailleur en matière de santé et de sécurité du travail.

## Les infirmières doivent protéger leur santé et leur sécurité au travail

### Comment peuvent-elles y arriver?

La vigilance et l'action proactive de l'ensemble du personnel peuvent faire toute la différence pour contrer la violence au travail. Dénoncer une situation inacceptable, briser le silence, se mobiliser, adopter des stratégies collectives d'action et de recherche de soutien sont autant de moyens d'appliquer la tolérance zéro et de chasser la violence du milieu de travail. Certaines consignes ou mesures de sécurité peuvent être suivies par les infirmières afin de les aider à protéger leur santé, leur sécurité et leur intégrité au travail.



### ■ Quelques consignes de sécurité

#### De façon générale

- Porter une attention particulière à son environnement de travail, à la signalisation et aux moyens de sécurité présents, aux endroits pouvant constituer des cachettes et permettre à une personne de se dissimuler, à l'aménagement des lieux, à toute personne pouvant présenter un risque d'agression, etc..
- Ne prendre aucun risque face à une situation dangereuse.
- Ne pas hésiter à dénoncer une situation inacceptable auprès de l'employeur et de ses collègues de travail.
- Déclarer à l'employeur toute situation dangereuse dans les plus brefs délais et en informer aussitôt l'équipe syndicale.
- Fixer ses propres limites entre ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas.
- Aménager le lieu de travail, tel qu'une salle d'entrevue, de façon à avoir un accès immédiat à une porte de sortie, pour pouvoir s'échapper rapidement et obtenir de l'aide.
- Retirer de la vue et de la portée de la clientèle tout objet pouvant servir d'arme ou demander à ce qu'il soit fixé en permanence.
- S'assurer que l'espace pour circuler dans le lieu de travail ne soit pas encombré inutilement d'obstacles.
- Face à une personne violente : quitter les lieux ou sortir de la pièce sur-le-champ et obtenir de l'aide.
- Être en mesure de reconnaître les signes précurseurs d'une crise et être capable de communiquer avec une personne agressive.
- Demander à recevoir, s'il y a lieu, une formation adéquate en matière de violence au travail ou en matière d'intervention auprès d'une clientèle agressive : la prévention, c'est la meilleure des stratégies.
- Suivre au besoin des cours d'autodéfense pour femmes.
- Mettre en place, en concertation avec l'ensemble du personnel, une stratégie d'intervention d'équipe pour l'application des mesures d'urgence.
- Convenir avec les collègues de travail d'un mot, d'une phrase code pour signaler une situation dangereuse et pouvoir obtenir une assistance immédiate.
- Connaître le code d'alerte qui existe dans l'établissement pour une situation de violence. Ce code est relié à une équipe d'intervention ou à une personne désignée à cet effet. Cette équipe ou cette personne doit recevoir une formation adéquate pour faire face à ce genre de situation.

- Aviser ses consoeurs du comportement à risque d'un-e bénéficiaire ou d'une famille : le noter de façon apparente au plan de soins et sur le dossier du-de la bénéficiaire.
- Être solidaire de ses collègues de travail victimes de violence et de harcèlement au travail : convenir avec elles de stratégies d'actions face à un médecin, un gestionnaire, un-e employé-e ou un-e bénéficiaire potentiellement violent-e-s.
- À l'obscurité et aux heures de faible affluence dans le stationnement, favoriser le jumelage pour s'accompagner mutuellement à son automobile.



### Lors de déplacements et de soins à domicile

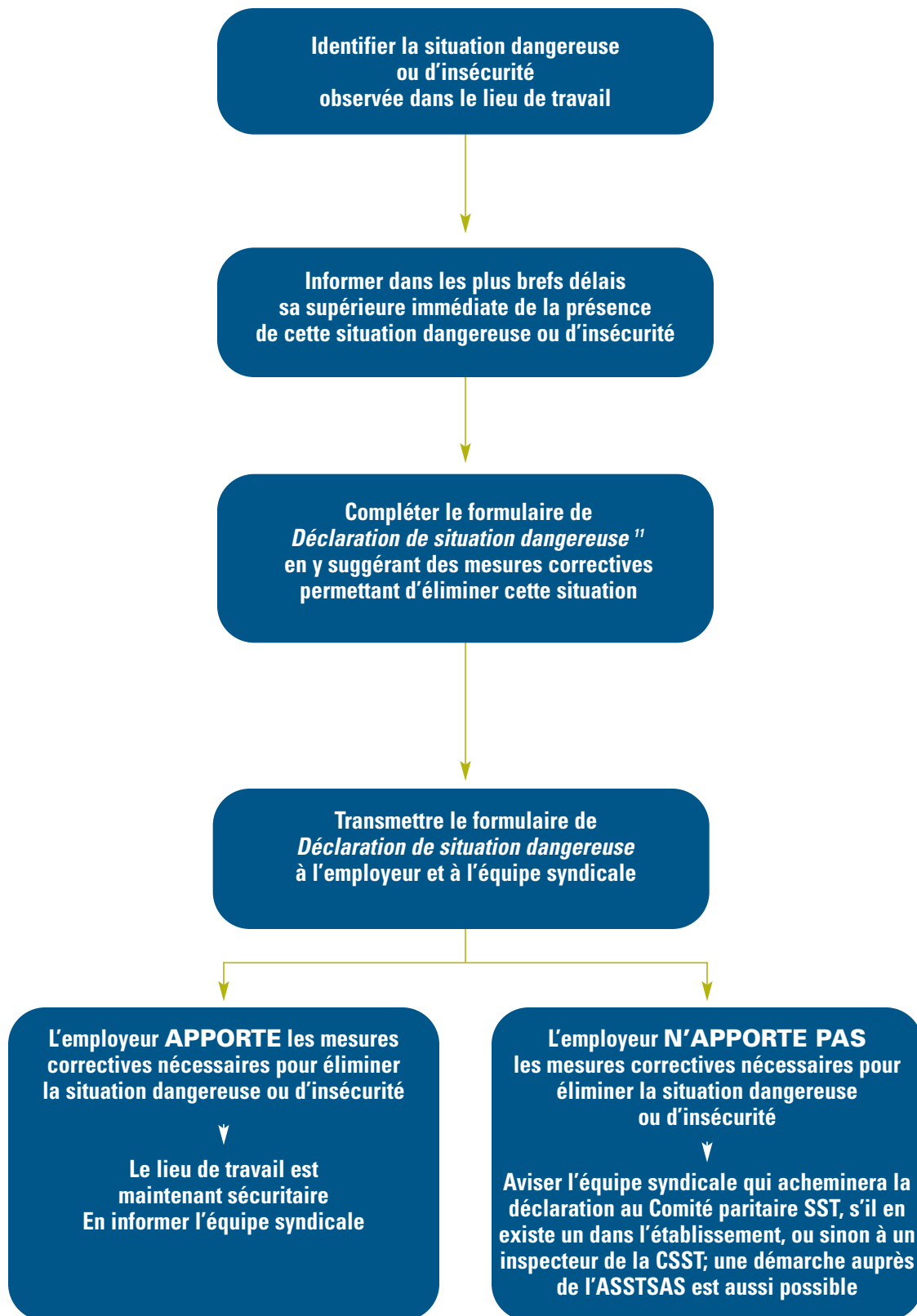
- Informer préalablement son service de son horaire de travail, des lieux à visiter, de ses déplacements et de ses coordonnées.
- Avant d'effectuer une visite à domicile : faire un appel téléphonique au-à la client-e pour confirmer le rendez-vous et vérifier son état.
- Une fois sur place, évaluer la situation avant d'entrer et si l'ambiance est menaçante, il vaut mieux quitter les lieux et obtenir de l'aide.
- Avoir un téléphone cellulaire à portée de main.
- Repérer dans le quartier les commerces et les endroits où il est possible d'obtenir de l'aide.
- Lors d'une visite à domicile, éviter d'apporter, dans son sac à main ou dans ses poches, des renseignements personnels qui pourraient permettre à une personne d'exercer du harcèlement ou du chantage à votre endroit.
- Éviter de porter du matériel lourd et encombrant pouvant empêcher de quitter les lieux rapidement en cas de situation dangereuse.
- Porter des vêtements et des chaussures appropriés permettant de quitter rapidement les lieux.
- Si les lieux sont potentiellement dangereux ou si une visite à domicile doit être effectuée à l'obscurité : se faire accompagner par une collègue de travail.
- Utiliser un moyen tel qu'une alarme personnelle ou un sifflet afin d'être en mesure de se faire entendre lorsque confrontée seule à une situation d'urgence.
- Convenir de consignes de sécurité avec le chauffeur de taxi telles que de vous attendre lors de visites potentiellement dangereuses.
- Convenir avec le CLSC d'une formule ou d'un code d'appel à l'aide pour l'envoi immédiat de secours.
- Lors d'une visite à domicile, garder ses clés d'automobile accessibles en tout temps et stationner son véhicule de façon à pouvoir démarrer rapidement.



**Soigner des personnes,  
ça fait partie du travail de l'infirmière.**

**Se faire agresser, insulter ou  
menacer par qui que ce soit, ça ne fait aucunement  
partie du travail de l'infirmière... et c'est inacceptable!**

## Déclaration d'une situation dangereuse ou d'insécurité

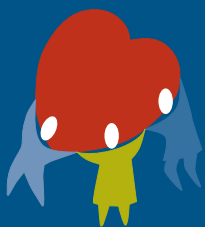


11. La Fédération a élaboré un formulaire de *Déclaration de situation dangereuse*, lequel est disponible au local syndical.

## DROITS DES INFIRMIÈRES EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LEUR SANTÉ ET DE LEUR SÉCURITÉ

En vertu des législations québécoises	Dispositions pertinentes
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toute personne qui travaille a droit à des conditions de travail justes et raisonnables, qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Article 46</b> de la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i> (Charte québécoise)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Article 4</b> de la Charte québécoise</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Discrimination et harcèlement interdits pour l'un des motifs visés à l'article 10 de la Charte québécoise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Article 10 et 10.1</b> de la Charte québécoise</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé<sup>12</sup> et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Article 51</b> de la <i>Loi sur la santé et la sécurité du travail</i> (LSST)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Article 9</b> de la LSST</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'employeur doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Article 2087</b> du <i>Code civil du Québec</i> (CCQ)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Article 81.19</b> de la <i>Loi sur les normes du travail</i></li> </ul> <p>Ces dispositions concernant le harcèlement psychologique n'entreront en vigueur qu'à compter du 1<sup>er</sup> juin 2004</p>
En vertu de la convention collective FIIQ	Dispositions pertinentes
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'employeur prend les mesures nécessaires pour prévenir les accidents, assurer la sécurité et promouvoir la santé des infirmières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Article 41.01</b> en matière de santé et de sécurité au travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'infirmière ne doit pas être sujette à du harcèlement sexuel à l'occasion de son travail ni à de la discrimination fondée sur l'un des motifs énumérés à la convention collective et à la Charte québécoise (la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap, les liens de parenté et la situation parentale)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Article 3.01</b> en matière de discrimination</li> <li>■ <b>Article 3.02</b> en matière de harcèlement sexuel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'infirmière ne doit pas être sujette à de la violence à l'occasion de son travail. L'employeur et le syndicat conviennent de collaborer en vue d'éviter ou de faire cesser toute forme de violence par les moyens appropriés, notamment par l'élaboration d'une politique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Article 3.03</b> en matière de violence au travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'employeur traite ses salariées avec justice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Article 2.03</b></li> </ul>

12. La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* vise à protéger tant la santé physique de la travailleuse et du travailleur que sa santé mentale ou psychologique.



**FÉDÉRATION DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DU QUÉBEC**

Siège social : 2050, de Bleury, 4<sup>e</sup> étage Montréal (Québec) H3A 2J5  
Tél. : (514) 987-1141 Téléc. : (514) 987-7273

Bureau de Québec : 1260, boul. Lebourgneuf, bureau 300,  
Québec (Québec) G2K 2G2

Tél. : (418) 626-2226 Téléc. : (418) 626-2111

Site internet : [www.fiiq.qc.ca](http://www.fiiq.qc.ca) ● Courriel : [info@fiiq.qc.ca](mailto:info@fiiq.qc.ca)

**Semaine annuelle  
SST 2003**