

<p>Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale</p> 	POLITIQUE
	Code : PO-34
	Direction responsable : Direction des services multidisciplinaires
	Approuvée par : Isabelle Simard, directrice
	Approuvée au comité de direction le : 5 juillet 2018
	Adoptée par le conseil d'administration le : <i>Sans objet</i>
Entrée en vigueur le : 5 juillet 2018	
Révision le : 20 juin 2023	
TITRE : Politique relative à la gestion des personnes violentes « Code blanc »	

<p>CONSULTATIONS</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers : 1^{er} juin 2023</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Conseil multidisciplinaire : 16 décembre 2023</p> <p><input type="checkbox"/> Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens :</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Directions : DQEPE – DRHC – DAJI –</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Autres : Équipe de coordination tactique en sécurité civile et mesures d'urgence</p>
---	---

1. FONDEMENTS

Cette politique repose sur plusieurs dispositions législatives, tant provinciales que fédérales, qui ont trait au cadre légal qui balise le droit du travailleur à disposer d'un lieu de travail qui soit sécuritaire et à l'usager d'obtenir des soins et services dans un contexte également sécuritaire.

- Pour les employés et l'employeur:

La Loi sur la santé et la sécurité au travail (L.R.Q., chapitre S-2.1) prévoit que :

Le travailleur doit (article 49) :

- prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique;
- veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail;
- participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur le lieu de travail.

L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment (article 51) :

- utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur;
- informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié.

- Pour les usagers :

La Loi sur la santé et les services sociaux (R.L.R.Q., chapitre S-4.2) (article 5) prévoit que « toute personne a le droit de recevoir des services de santé et de services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire ».

- De manière générale :

La Charte québécoise des droits et libertés de la personne (article 7) prévoit que « chacun a le droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne. Il ne peut être porté atteinte à ce droit qu'en conformité avec les principes de justice fondamentale ».

La Charte canadienne des droits et libertés de la personne (article 1) prévoit que « tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne ».

2. PRINCIPES

Les valeurs du CIUSSS de la Capitale-Nationale (CIUSSS) sont la base des principes qui ordonnent notre raison d’agir. Elles nous servent de balises afin d’assurer que l’ensemble des personnes œuvrant au sein de l’établissement travaillent dans un environnement approprié et aux usagers, d’obtenir une expérience de services adéquate. Elles sont à la base de l’opérationnalisation des codes de mesures d’urgence.

Pour servir de pilier à ces valeurs, la dimension *Qualité et sécurité* de la philosophie du Vrai-Nord, adoptée par le CIUSSS, témoigne de la capacité de l’établissement à rendre l’expérience usager bénéfique, soit par des soins et services de qualité sans risques pour les usagers et le personnel au travail.

Ainsi plusieurs énoncés doivent être respectés pour s’assurer du développement et du maintien de notre capacité d’amélioration de la santé et du bien-être des individus étant présents dans l’ensemble des installations de l’organisation:

- l’adoption d’une approche de gestion des risques misant sur l’amélioration continue doit être privilégiée;
- les actions mises en place doivent d’abord chercher à agir en amont des événements indésirables ou des situations d’urgence pour tenter de les prévenir si possible, elles doivent de plus être en mesure de répondre à ces situations dans les cas où celles-ci surviennent;
- l’établissement et la coordination des mesures d’urgence doivent être effectués en s’assurant de leur cohérence et de leur complémentarité les unes par rapport aux autres;
- la solidarité et l’entraide dans la gestion des risques et la réponse aux situations d’urgence doivent être encouragées;
- le choix des mesures doit être guidé par des valeurs de rigueur, de transparence, de responsabilité, de durabilité et de partenariat;
- la déclaration et la gestion des événements d’incidents/accidents qui ont eu ou auraient pu avoir des conséquences sur la santé et la sécurité des usagers.

3. OBJECTIFS

Cette politique « Code blanc » a pour objectif de fixer des orientations et une structure pour soutenir les gestionnaires répondants et les comités POMUD-PCA des installations du CIUSSS Capitale-Nationale à mieux encadrer la gestion de situations impliquant une ou des personnes présentant des comportements violents dans leur installation, et cela, afin d’assurer la protection de l’ensemble des personnes œuvrant au sein de l’établissement, des usagers et des visiteurs, d’une quelconque atteinte à leur intégrité physique et psychologique.

Plus particulièrement, la mise en place d’une politique « Code blanc » vise à :

- Exposer les concepts, approches et principes en matière de prévention, préparation, intervention et rétablissement d'un événement violent,
- Instaurer des mesures qui permettront de mieux soutenir les équipes de travail, dans chacune des installations, face à des événements violents;
- Baliser les rôles et responsabilités pour l'ensemble des acteurs impliqués.

Cette démarche d'implantation du « Code blanc » s'effectue dans le respect des protocoles liés à la gestion des situations de violence, en vigueur du CIUSSS, notamment celles relatives aux mesures de contrôle, au harcèlement et la violence, mais aussi sur la déclaration des événements de violence lors de la prestation de service¹.

4. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à toutes les personnes œuvrant au sein de l'établissement (les employés, médecins, résidents, chercheurs, personnel de la recherche, étudiants, bénévoles, stagiaires du CIUSSS²), autrement dit toutes les personnes réalisant une ou des activités au sein d'une ou des installations du CIUSSS. Elles doivent connaître et s'approprier cette politique. Cette politique s'applique dans toutes les installations, points de service, terrains ou propriétés du CIUSSS.

5. DÉFINITIONS

Code blanc	Il s'applique lorsqu'une personne adopte des comportements violents à l'intérieur de l'installation et présente un danger pour sa sécurité ou pour celle des autres. Le « Code blanc » constitue une demande d'aide de la part d'un membre du personnel et vise à protéger la sécurité physique et psychologique des personnes exposées.
Comité POMUD-PCA	Comité qui regroupe les directions occupantes d'une installation, sous la coordination du gestionnaire répondant. Est responsable de rédiger les plans opérationnels des mesures d'urgence détaillés (POMUD) ainsi que les plans de continuité des activités (PCA).
Gestionnaire répondant	C'est le gestionnaire identifié pour coordonner l'implantation des mesures d'urgence et la continuité des activités dans une installation. ³

¹ Pour en savoir plus, veuillez consulter les documents suivants disponibles sur le site intranet Zone CIUSSS : PO-02 – Politique de déclaration et de gestion des événements survenant lors de la prestation de soins; PO-05 – Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail; PO-40 – Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité; PR-PO-05-01 – Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et du traitement des plaintes et de violence en milieu de travail; R-16 - Protocole sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

² Toutes les personnes ciblées par cette politique sont nommées dans le document comme étant : des employés, des usagers ou des visiteurs, peu importe le libellé d'emploi, le type de clientèle et le type de visiteur.

³ Plan des mesures d'urgence du CIUSSS de la Capitale-Nationale, 2023.

Leader d'intervention d'étage/secteur	Personne dont le titre d'emploi a été désigné sur un quart de travail pour réaliser, lors d'une situation d'urgence <u>survenant sur son étage ou dans son service (administratif ou clinique)</u> , les tâches énumérées dans le POMUD. Le leader d'intervention agit sous la responsabilité du responsable mesures d'urgence (MU) en devoir dans l'installation.
Mesures d'urgence (MU)	Procédures établies qui permettent aux ressources disponibles et adéquates au sein du CIUSSS de faire face à une situation d'urgence régie par un code de couleur survenant dans une installation. L'objectif d'une mesure d'urgence est d'assurer la sécurité et la conduite d'actions efficaces, et ce afin d'éviter qu'une situation ne dégénère ou qu'il y ait une rupture de service. ⁴
POMUD	Plan opérationnel de mesures d'urgence détaillé. Protocole de réponse pour un code de mesures d'urgence adapté à l'installation. Document destiné aux leaders d'intervention d'étage/de secteur, au responsable MU et au gestionnaire répondant de l'installation.
Personne violente	<p>C'est une personne qui présente des comportements de violence ou d'agression pouvant s'exprimer de façon verbale tel que, parler fort ou crier, insulter, menacer de causer des blessures corporelles ou la mort, etc.</p> <p>Ce peut aussi être des comportements qui se manifestent par des gestes physiques tels que, cracher, pincer, agripper, griffer, gifler, mordre, donner un coup de poing ou de pied, projeter un objet, pousser, bousculer, étrangler, attenter à la pudeur et violer.</p>
Responsable mesures d'urgence (MU)	Personne dont le titre d'emploi a été identifié sur un quart de travail pour coordonner dans l'ensemble de l'installation le déploiement d'une mesure d'urgence ou toute autre réponse à une situation d'urgence. Lors de la situation d'urgence, le ou les leaders d'intervention d'étage/secteur agissent sous sa responsabilité.

6. MODALITÉS

Pour implanter le « Code blanc », il est nécessaire de fournir aux comités POMUD-PCA de chaque installation les moyens d'appliquer et d'organiser adéquatement le « Code blanc ». Ainsi, la présente politique propose une série d'actions couvrant les quatre dimensions en mesures d'urgence (prévention, préparation, intervention et rétablissement), pour la réalisation d'actions concertées de tous les acteurs à tous les niveaux.

Dans cette partie, nous présenterons ce que suggèrent ces quatre dimensions ainsi que les éléments essentiels sur lesquels chaque comité POMUD-PCA doit s'adresser en termes de philosophie d'implantation du « Code blanc ».

⁴ Idem

6.1 Prévention

« La prévention se définit comme étant l'ensemble des mesures établies sur une base permanente qui concourent à éliminer les risques, à réduire les probabilités d'occurrence des aléas ou à atténuer leurs effets potentiels » (M. Morin, 2006)⁵. La prévention des situations de « Code blanc » passe donc par un dispositif de mesures mises en place par un gestionnaire répondant et le comité POMUD-PCA lorsqu'ils veulent sensibiliser les équipes, les usagers et les visiteurs à l'importance d'adopter des comportements sécuritaires et de ne pas céder à la violence.

Un plan de communication doit être élaboré et mis en œuvre pour permettre un meilleur partage des informations essentielles et des connaissances liées au POMUD code blanc auprès des employés de chaque installation. L'information communiquée doit notamment porter sur la nature des différentes situations à risque de violence (exemple : œuvrer auprès d'une clientèle présentant des troubles graves du comportement), leurs conséquences et les mesures mises en place pour les prévenir et y faire face (exemple : s'assurer que les espaces de travail, mobiliers et matériels disponibles pour les employés sont disposés de manière à réduire les risques d'agression physique). « Le plan de communication requiert la réalisation d'activités de façon récurrente. L'utilisation de la structure de communication existante au sein du CIUSSS (caucus d'équipe, chaîne de communication par courriel et réunion administrative), de média comme la Zone CIUSSS, le portail Web du CIUSSS, le bulletin Info-CIUSSS et la page Facebook sont à favoriser puisqu'existants et connus des employés et de la clientèle »⁶.

Des mécanismes techniques de protection plus sophistiqués peuvent être envisagés dans les milieux présentant plus de risques comme par exemple, des entrées contrôlées, la présence de caméras de surveillance, le verrouillage automatique des portes. Certaines installations, de par les soins et services offerts ainsi que la clientèle desservie peuvent aussi juger bon d'assurer la présence d'agents de sécurité ou d'intervention sur les lieux en plus de fournir des équipements de protection individuelle (ÉPI) au personnel œuvrant auprès d'une clientèle présentant des troubles graves du comportement.

6.2 Préparation

La dimension de préparation se définit comme étant « l'ensemble des activités et des mesures destinées à renforcer les capacités de réponse aux situations d'urgence » (MSSS, 2106). Elle s'inscrit en complément de la dimension de prévention qui ne peut à elle seule, prévoir et contribuer à éliminer tous les risques.

Parmi ces activités et mesures, la mise en place de ressources humaines dédiées pour intervenir lors d'un Code blanc, la formation des employés, la rédaction d'un plan de mesure d'urgence détaillé (POMUD) Code blanc, la tenue d'exercices de simulation et la

⁵ M. Morin, *Approche et principes en sécurité civile*, Ministère de la Sécurité publique, 2008, p. 26

⁶ *Plan de mesures d'urgence*, DQEP, CIUSSS de la Capitale-Nationale, 2017.

connaissance des schémas d'alerte et de communication en mesures d'urgence sont fondamentales.

6.2.1 Mise en place des ressources dédiées Code blanc

Chaque comité POMUD-PCA doit déterminer selon le type de clientèle et la nature des services offerts dans l'installation (soins et services externes, hébergement, centre d'activités de jour, etc.) ainsi qu'en fonction de la présence des employés sur place s'il est préférable de composer une équipe Code blanc dédiée ou de former une masse critique d'employés prêts à se mobiliser en cas d'alerte.

Pour certaines installations où le nombre d'employés sur un même quart de travail est restreint, comme par exemple les résidences à assistance continu (RAC), il est nécessaire que l'ensemble du personnel soit formé. Un comité POMUD-PCA peut aussi déterminer que la mise en place de ressources la plus adéquate serait une combinaison des deux compte tenu de la grandeur de l'installation, si celle-ci est considérée comme « multi missions » ou encore parce que le mécanisme d'alerte prévue ne couvre pas l'ensemble du bâtiment. Une installation pourrait donc convenir qu'un étage ou secteur où les employés sont sur place pendant l'ensemble de leur quart de travail forment une équipe dédiée compte tenu que la clientèle présente des troubles graves du comportement alors que les autres étages et secteurs sont couverts par une masse critique de personnes formées.

Une masse critique de personnes formées serait indiquée aussi pour des installations où la mobilité du personnel (suivi à domicile) et le télétravail sont élevés. Ainsi, si une alerte Code blanc est lancée dans l'installation, une masse critique d'intervenants formés permet d'avoir un nombre suffisant de personnes pour répondre à l'appel.

6.2.2 Formation

6.2.2.1 Formation pour l'ensemble des employés

L'intervention en situation de « Code blanc » nécessite que les employés soient formés adéquatement afin d'assurer leur propre sécurité ainsi que celle des usagers et prévenir l'escalade potentielle de violence. L'Équipe de coordination de sécurité civile et des mesures d'urgence, en collaboration avec le Comité tactique des mesures d'urgence met à disposition pour l'ensemble du personnel du CIUSSS de la Capitale-Nationale une formation d'introduction aux mesures d'urgence. Tout gestionnaire doit s'assurer que son personnel complète la formation « Les mesures d'urgence et la continuité des opérations au CIUSSS de la Capitale-Nationale » (ID ENA : 12031) sur la plateforme ENA. Tout nouvel employé, à l'embauche; doit s'engager auprès des ressources humaines à visionner cette même formation.

La capsule « La prévention de la violence au travail passe par la civilité » (ID ENA : 1898) disponible sur la plateforme ENA quant à elle est fortement recommandée pour le personnel n'ayant pas de formations spécifiques en intervention de crise inscrites au PDRH de leur direction selon leur titre d'emploi, mais qui a tout de même des contacts avec la

clientèle comme par exemple : les agentes administratives, les ouvriers de maintenance et le personnel de l'entretien ménager.

6.2.2.2 Formation spécifique

Chaque comité POMUD-PCA doit déterminer avec les directions programmes-services présentes dans l'installation; le type de formation requis pour les employés en contact fréquent avec les clientèles qui reçoivent des soins et services ou qui sont hébergées dans le milieu. Le choix de formation à privilégier est différent selon le type de clientèle et les services offerts dans l'installation. Dans cette perspective, les gestionnaires siégeant au comité POMUD-PCA d'une installation doivent se référer à la politique de développement des ressources humaines (PDRH) de leur direction afin d'identifier les formations disponibles et requises pour leurs employés selon leurs secteurs d'activités.

6.2.3 Rédaction du plan des mesures d'urgence détaillé (POMUD) Code Blanc

La rédaction du POMUD Code blanc ainsi que sa révision sont des éléments essentiels à la dimension de préparation. Le POMUD Code blanc est le document maître au plan opérationnel, il se doit d'être rédigé par les gestionnaires des directions programmes-services siégeant au comité POMUD-PCA de chaque installation puisqu'il s'agit d'une mesure d'urgence dont le processus est majoritairement « clinique ». Les directions techniques siégeant au comité doivent aussi fournir une aide selon leurs champs de compétences comme par exemple, la Direction des services techniques fournit les informations essentielles concernant les mécanismes d'alerte présents dans l'installation afin qu'ils soient inscrits au document POMUD. Les instances de coordination opérationnelle qui œuvrent dans les dimensions de l'intervention et du rétablissement comme les ressources humaines dédiées, le responsable MU et les leaders d'intervention d'étage/secteur doivent posséder une connaissance approfondie du POMUD Code blanc lorsqu'il est rédigé et être informés de toutes modifications concernant sa mise à jour.

6.2.4 Simulation

En plus des formations de base, chaque comité POMUD-PCA établit un plan annuel d'exercices de simulation pour développer et maintenir les compétences et les réflexes des employés en plus de valider si les mécanismes d'alerte et de communication sont fonctionnels et efficaces au sein de l'installation. Le comité POMUD-PCA planifie des exercices qui représentent des situations de violence qui pourraient réellement survenir en fonction de la clientèle et des services offerts. Les exercices de simulations visent à mettre en pratique les connaissances, habiletés et techniques acquises par les employés lors de leurs formations pour intervenir sécuritairement à la suite d'une alerte Code blanc. Ils permettent en plus de vérifier l'exactitude des plans, des procédures et des outils d'évaluation existants (PMU, 2023)⁷.

⁷ Plan des mesures d'urgence du CIUSSS de la Capitale-Nationale, 2023.

6.2.5 Séances d'information

Elles doivent se tenir régulièrement auprès des équipes de travail et des leaders d'intervention en mesures d'urgence d'étage/de secteurs présents dans les installations. Les séances d'information ont pour objectif de promouvoir les actions liées aux dimensions de prévention et préparation auprès des employés afin qu'ils soient en mesure de faire face à une personne ayant des comportements violents en cas d'alerte Code blanc. Ces séances peuvent se réaliser dans le cadre de caucus ou de rencontre d'équipe et prendre différentes formes telles que des questions quiz concernant le POMUD Code blanc de l'installation ou encore de brèves présentations des documents maîtres qui concernent les mesures d'urgence (plan des mesures d'urgence, plan opérationnel des mesures d'urgence, etc.)

6.3 Intervention

L'intervention débute dès qu'une alerte « Code Blanc » est donnée par le personnel à l'aide du mécanisme d'alerte prévue dans l'installation pour aviser qu'une situation de violence est en cours. Le déclenchement de l'alerte indique à l'équipe d'intervention dédiée ou à une masse critique d'employés formés de se mobiliser afin d'intervenir pour éviter que la situation de violence perdure ou s'aggrave.

Il est essentiel lors d'un événement Code blanc que l'employé qui assume le leadership des interventions auprès de la personne aux comportements violents procède à une évaluation constante du risque à la santé et à la sécurité pour celle-ci ainsi que pour les individus aux alentours. Cette analyse clinique de la situation est essentielle pour déterminer si, malgré l'aide d'une masse critique d'employés ou d'une équipe dédiée, d'agents de sécurité ou d'intervention; il est nécessaire de communiquer avec les services d'urgence 911 parce que la situation dépasse la capacité et les compétences des employés formés à la gérer. La sécurité des personnes œuvrant au sein de l'établissement s'étend également à la sécurité des lieux et de l'équipement mis à sa disposition pour l'accomplissement de ses tâches quotidiennes.

6.4 Rétablissement

Le rétablissement s'appuie sur la mise en œuvre d'une gamme étendue de mesures visant à répondre, à court, à moyen et parfois même à long terme, à divers besoins physiques, psychologiques, matériels, techniques et informationnels consécutifs à la situation d'urgence.

Le rétablissement doit prendre en compte les multiples conséquences tangibles et intangibles pouvant découler des événements « Code blanc », car divers besoins peuvent en résulter tant chez les employés qu'auprès de la clientèle, de leurs proches et des visiteurs. Ces conséquences peuvent être ressenties sur le plan physique et psychologique des personnes affectées, engendrer des pertes matérielles, occasionner des dommages, réduire la cohésion d'équipe ou encore le sentiment de sécurité.

Les gestionnaires ne doivent pas minimiser l'impact d'un événement Code blanc sur leur équipe de travail et ce, même si ceux-ci surviennent fréquemment compte tenu que la clientèle desservie par leur service présente des troubles graves du comportement. Au contraire, une attention particulière devrait être portée aux employés qui vivent un cumul d'événements violents dans le cadre de leurs fonctions compte tenu des risques à la santé physique et psychologique associées à une exposition prolongée à des comportements agressifs. À cet effet, les employés qui peuvent avoir été blessés ou choqués à la suite d'un événement Code blanc, qui mène ou non à une absence au travail; doivent compléter le formulaire *Déclaration d'un événement accidentel ou d'une maladie professionnelle*⁸.

La dimension de rétablissement doit aussi analyser les impacts réels ou potentiels de l'événement Code blanc auprès de la clientèle, de leurs proches et des visiteurs afin de soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles ainsi que la qualité des soins et services. Au plan clinique, le processus de rétroaction lors du rétablissement vise à valider si des mesures auraient pu permettre d'éviter ou d'atténuer les comportements violents chez la personne pour qui une alerte Code blanc a été lancée. Les pratiques organisationnelles et la qualité des soins et des services doivent aussi être questionnées à savoir si les interventions Code blanc ont été réalisées de façon sécuritaire pour le personnel et l'utilisateur. Cette démarche d'analyse vise à instaurer des mesures pour améliorer les pratiques futures comme par exemple en offrant de la formation et de l'équipement de protection individuelle pour les employés afin qu'ils puissent répondre plus adéquatement lors de la prochaine situation Code blanc. En ce sens, il est impératif de déclarer à la suite d'un événement Code blanc, si un usager a été blessé à partir du formulaire *Rapport de déclaration d'incident ou d'accident AH-223-1* disponible dans le système d'information sur la sécurité des soins et des services (SISSS)⁹ de l'établissement.

7. RESPONSABILITÉS

Comité de direction (CD)

- Approuver la présente politique, de même que ses mises à jour;
- Fournir les ressources matérielles, humaines et financières pour l'application de cette politique ainsi qu'à son développement;
- Désigner pour un mandat de deux ans les gestionnaires répondants et leurs adjoints pour chacune des installations;
- Promouvoir la gestion intégrée des risques et l'implanter dans l'ensemble des activités de l'établissement;
- Évaluer si les risques analysés doivent être traités, selon le contexte de l'établissement.

⁸ Pour en savoir plus, veuillez consulter la *PR-PO-32-2 Procédure de déclaration, d'enquête et d'analyse suite à un accident, une maladie ou un incident attribuable au travail* disponible sur le site intranet Zone CIUSSS.

⁹ Pour en savoir plus, veuillez consulter les documents suivants disponibles sur le site intranet Zone CIUSSS :

- *PR-PO-02-1 Procédure relative à la déclaration et à la gestion des événements survenant lors de la prestation de soins et de services.*
- Guide d'utilisation du système d'information sur la sécurité des soins et des services (pas à pas SISSS)

Comité de gestion des risques, DQEPE

- S'assurer que les situations à risque identifiées soient analysées pour en connaître les conséquences possibles de même que leur ampleur réelle dans l'établissement et recommander au comité de direction des mesures afin de les contrôler;
- S'assurer que des mesures correctives soient prises quant aux risques détectés pour prévenir et réduire les accidents et les pertes;
- Étudier les rapports sur les accidents et les incidents et acheminer, selon le cas, au comité de direction ou à toute autre instance visée, toute information pertinente pour la sécurité des usagers;
- S'assurer que le programme de formations destiné aux nouveaux employés prévoit un contenu spécifique à la gestion des risques.

Équipe de coordination de sécurité civile et de mesures d'urgence (ECSCMU)

L'équipe de coordination de sécurité civile et mesures d'urgence coordonne au niveau tactique les mesures d'urgence dans l'ensemble du CIUSSS dans les quatre dimensions (prévention, préparation, intervention et rétablissement).

Elle a pour mandat général de :

- Mettre sur pied la formation initiale sur les mesures d'urgence destinée à tous les employés du CIUSSS et en assurer sa mise à jour
- Planifier un plan de communication annuel pan CIUSSS destiné à informer tout le personnel de l'organisation sur les éléments clés des mesures d'urgence
- Accompagner les directions porteuses de code dans la rédaction de toute politique relative aux mesures d'urgence, procédure ou protocole d'intervention spécifique
- Accompagner les gestionnaires répondants dans leur processus d'implantation des mesures d'urgence
- Organiser des simulations à grand déploiement
- Développer des indicateurs permettant de valider l'implantation et l'application des mesures d'urgence (et assurer la vigie de ces derniers)

Comité tactique des mesures d'urgence du CIUSSS de la Capitale-Nationale (CTMU)

Le Comité tactique des mesures d'urgence du CIUSSS a pour mandat d'assurer la mise en place des mesures d'urgence au sein de ses installations pour garantir la sécurité de toutes personnes œuvrant au sein de l'établissement, de sa clientèle, ses employés et des visiteurs de ses installations, Les actions du CTMU s'inscrivent dans les quatre dimensions de la sécurité civile : prévention, préparation, intervention et rétablissement en plus de traiter le dossier de la continuité des activités.

Les éléments traités au CTMU sont d'ordre tactique, il a pour responsabilités générales de :

- Promouvoir la structure des mesures d'urgence au sein de l'installation;
- Collaborer à la rédaction et à la mise à jour des politiques, procédures et protocoles d'intervention spécifiques relatifs aux mesures d'urgence ;
- Collaborer à la planification d'exercices et de simulations ;
- Collaborer à l'élaboration des formations relatives aux mesures d'urgence ;
- Émettre des recommandations au Comité de gestion des risques des mesures préventives, ou des mesures de contrôle, lorsque requis ;
- Établir et mettre à jour le plan d'action global en matière de mesures d'urgence.

Direction des services multidisciplinaires (DSM)

Il s'agit de la direction porteuse du Code blanc. Elle est responsable du développement et de la mise à jour de tout document ciblé (politique, procédure, gabarits) en lien avec ce code. Elle est représentée au comité tactique des mesures d'urgence (CTMU) via un pivot de direction et un substitut.

Elle a pour mandat de :

- Concevoir et réviser (aux trois ans) la politique et la procédure « Code blanc », en cohérence avec les orientations du CTMU et s'assurer de leur diffusion;
- Soutenir les gestionnaires répondants dans la compréhension et l'implantation du Code blanc au sein de leur comité POMUD dans leur installation;
- Soumettre au CTMU des recommandations visant à améliorer la qualité des interventions effectuées.

Gestionnaire répondant

C'est le gestionnaire responsable identifié pour coordonner l'implantation des mesures d'urgence et la continuité des activités dans une installation. Il doit :

- S'assurer que l'ensemble des directions cliniques occupantes de l'installation participent à la conception, la mise en œuvre du POMUD et le choix des mesures à appliquer;
- Animer le comité POMUD de son installation et organiser des rencontres pour répondre à des besoins en lien avec les codes de mesures d'urgence;
- Organiser l'implantation du POMUD et s'assurer que les trajectoires de prise en charge des codes de mesures sont actualisées;
- S'assurer d'une réponse en tout temps dans l'installation. Si le cadre désigné gestionnaire répondant ne peut assumer son rôle, l'adjoint du gestionnaire répondant prend le relais.

Comité POMUD

Ce comité se tient dans chaque installation de l'établissement, il est sous la coordination du gestionnaire répondant. Le comité POMUD implante et met à jour au niveau opérationnel les mesures d'urgence dans l'installation. Le comité est composé de représentants de l'ensemble des directions présentes au sein de l'installation. Selon les besoins et les parties prenantes de l'installation, d'autres directions pourraient être interpellées pour participer au comité.

Il a pour mandat de :

- Identifier et analyser les risques en vue d'assurer la sécurité des personnes présentes au sein de son installation;
- Identifier les activités de formation requises pour les employés de sa direction présents dans l'installation, d'assurer le maintien et le développement de leurs compétences dans la prévention et la gestion d'événements violents;
- Élaborer et mettre à jour des stratégies de prévention et de préparation, et en vérifier l'efficacité incluant le déploiement d'exercice de simulation associés aux mesures d'urgence;
- S'assurer du respect de la politique et de la procédure « Code blanc », dont le plan opérationnel des mesures d'urgence détaillé (POMUD), d'en évaluer les retombées, et d'en contrôler la bonne application dans son installation;
- Se réunir périodiquement afin d'analyser les rapports d'événements problématiques relatifs aux interventions liées au Code blanc;
- Mettre en place les actions nécessaires pour faciliter le rétablissement à la suite d'un événement Code blanc;
- Désigner le responsable MU et les leaders d'intervention MU sur les étages/secteurs;
- S'assurer de la réalisation d'activités de reconnaissance pour le personnel impliqué.

Les gestionnaires

- S'assurer de l'application de la politique « code blanc » ainsi que la procédure qui en découle auprès de leurs équipes;
- S'assurer que les employés sous leur responsabilité participent aux activités d'information et de formation nécessaires pour intervenir adéquatement lors d'un événement « code blanc »;
- S'assurer que les employés sous leur responsabilité adoptent des comportements sécuritaires et préventifs dans l'exercice de leur fonction;
- S'assurer auprès des leurs employés à la suite d'un événement « code blanc » que les déclarations d'accident/incident pour les usagers ont été complété si requis;
- Prendre les mesures nécessaires pour corriger les éléments en lien avec la santé, la sécurité et le bien-être de leurs employés leur ayant été identifiés à la suite d'une situation « code blanc »

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La politique relative à la gestion des personnes violentes « Code blanc » est entrée en vigueur le 5 juillet 2018 et a été révisé le 20 juin 2023.