|  |  |
| --- | --- |
|  | **Procédure de gestion et utilisation des dispositifs d’appel** |
|  |  | **No d’identification : XXX-XXXX-XXX-XX** |
|  |  |  |  |
| **Référence à la politique no :** La politique de gestion intégrée de la prévention, de la présence et de la qualité de vie au travail (PO-RH.025) ; |
|  |  |  |  |
| **CE DOCUMENT S’ADRESSE AUX PERSONNES SUIVANTES :** |
| Toutes les personnes travaillant au XXXXX. |
| **CE DOCUMENT EST ACCESSIBLE :** |
| [ ]  Répertoire commun [ ]  Site Internet [ ]  Intranet [ ]  Autre Précisez : |
| **NOMBRE DE PAGES** |  |
| **RESPONSABLE DE L’APPLICATION** | Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) |
| **RESPONSABLE DE LA CODIFICATION DU DOCUMENT** | Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) |
| **INSTANCE(S) CONSULTÉE(S)** | Cheikh Faye (professeur agrégé UQAC)  |
| **RESPONSABLE DE L’ADOPTION OU DE LA RÉVISION FINALE** | Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) |
| **DATE DE LA MISE EN VIGUEUR** |  |
| **DATE DE L’ADOPTION ET NUMÉRO DE RÉSOLUTIONDU C.A.** |  |
| **DATES DES RÉVISIONS** |  |
| **RÉVISION** |  |

|  |
| --- |
| **Procédure** |
| **Gestion et utilisation des dispositifs d’appel (risque violence)** |
| **PRO…** |
| **Janvier 2023** |

**TABLE DES MATIÈRES**

[PARTIE 1 : PROCÉDURE GÉNÉRALE 5](#_Toc134438103)

[1. Contexte 5](#_Toc134438104)

[2. Principes directeurs 5](#_Toc134438105)

[3. Objectif 5](#_Toc134438106)

[4. Cadre juridique ou cadre de référence 6](#_Toc134438107)

[5. Définitions 7](#_Toc134438108)

[6. Champs d’application 8](#_Toc134438109)

[7. Règles d’applications 9](#_Toc134438110)

[8. Acquisition des dispositifs d’appel 9](#_Toc134438111)

[9. Modalités de remplacement d’un dispositif d’appel 9](#_Toc134438112)

[9.1. Méthode de remplacement d’un dispositif d’appel : 10](#_Toc134438113)

[10. Structure fonctionnelle 10](#_Toc134438114)

[10.1. Direction des ressources financières et de l’approvisionnement (DRFA) et la direction de la logistique et des services techniques (DLST) 10](#_Toc134438115)

[10.2. Prévention des risques en milieu de travail (DO-PRMT) 10](#_Toc134438116)

[10.3. Le comité paritaire SST stratégique (CPSST stratégique) 10](#_Toc134438117)

[10.4. Les comités paritaires SST tactiques (CPSST tactiques) 11](#_Toc134438118)

[10.5. Responsable de l’inspection des dispositifs (si applicable) 11](#_Toc134438119)

[11. Gestion documentaire : 12](#_Toc134438120)

[11.1. Audit et révision 12](#_Toc134438121)

[11.2. Mise à jour 12](#_Toc134438122)

[PARTIE 2 : PROCÉDURE SPÉCIFIQUE 13](#_Toc134438123)

[12. Outils de gestion des dispositifs d’appel 13](#_Toc134438124)

[12.1. Les bonnes pratiques SST pour le gestionnaire : 13](#_Toc134438125)

[13. Implantation et déploiement de la procédure de gestion et d’utilisation des dispositifs d’appels : 13](#_Toc134438126)

[13.1. Le registre des dispositif d’appel 13](#_Toc134438127)

[14. Outils d’utilisation des dispositifs d’appel (travailleur) 13](#_Toc134438128)

[15. Mesures en cas de non-respect de l’utilisation d’un dispositif d’appel 13](#_Toc134438129)

[Annexe 1 : Bonnes pratiques SST pour les gestionnaires 14](#_Toc134438130)

[Annexe 2 : Procédure spécifique 15](#_Toc134438131)

[Annexe 3: Registre dispositifs d’appels 19](#_Toc134438132)

[Annexe 4 : Aide-mémoire pour les travailleurs 20](#_Toc134438133)

[16. Références 21](#_Toc134438134)

# PARTIE 1 : PROCÉDURE GÉNÉRALE

# Contexte

Le présent document vise à implanter et déployer une procédure de gestion et d’utilisation des dispositifs d’appel pour chacun des secteurs concernés. Cet outil dont se dote le CISSS/CIUSSS est relatif à la loi modernisant le régime de santé et sécurité du travail qui stipule l’obligation de l’employeur : « […] à prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection d’un travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel » (LQ 2021*,*c.27, art.51 (16)). En addition, les travailleurs.euses ont l’obligation, en vertu de l’article 49 de la LSST de, « […] prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou psychique » *(*LQ 2021*,*c.27, art.49 (2))*.*

À travers leurs différentes fonctions, les travailleurs peuvent être à risque d’être exposés à des situations d’agressivité (ou des comportements violents) provenant des usagers. Lorsqu’un événement de violence est à risque de danger potentiel ou immédiat, il est important que les travailleurs disposent d’un moyen pour appeler l’aide nécessaire.

Cette procédure fait partie intégrante du « Système de gestion de la santé et sécurité du travail » mis en œuvre au CISSS/CIUSSS.

# Principes directeurs

L’utilisation des dispositifs d’appel est une mesure de dernier recours. Ils doivent être utilisés si les méthodes de diminution et de contrôle du risque d’agression ne sont pas suffisantes pour assurer la protection de la santé, de la sécurité et de l’intégrité physique et psychologique du travailleur.

# Objectif

Cette procédure est une référence qui oriente la gestion et l’utilisation des dispositifs d’appels. Celle-ci prévoit une série d’actions à entreprendre afin de s’assurer de l’utilisation sécuritaire et efficace des dispositifs d’appels. Lors de l’implantation, la partie I : « PROCÉDURE GÉNÉRALE », nécessite aucune modification, celle-ci s’applique à l’ensemble des installations de l’organisation ciblée. Lors de son déploiement, la partie II : « PROCÉDURE SPÉCIFIQUE », comporte des éléments qui devront être réfléchis, ajustés et déployés selon les paramètres existants du milieu (par ex. modèle de dispositif d’appel, méthode d’emprunt, essai de fonctionnement, etc.).

**S’assurer de déployer la procédure d'intervention de crise structurée (« code blanc ») et la présente procédure de façon simultanée.**

**La procédure d’intervention de crise structurée détermine les niveaux d’intervention d’appel à l’aide (« pré-code blanc » et « code blanc »).**

# Cadre juridique ou cadre de référence

Les principales assises juridiques et administratives de la présente procédure sont :

**Cadre juridique**

* La Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12) ;
* Le Code civil du Québec (RLRQ, c, CCQ-1991) ;
* La Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2) ;
* La Loi sur la santé et la sécurité du travail et ses règlements (RLRQ, c. S-2.1) ;
* Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail (LQ 2021, c.27) ;
* La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (RLRQ, c. A-3.001) ;
* La Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1) ;
* Code criminel du Canada (Loi C-21) :
	+ - 1. LRC (1985, ch. C-41 art.219) ;
			2. LRC (1985, ch. C-41 art.217.7).

**Plan d’action national**

* Le plan d’action national visant la prévention des risques en milieu de travail et la promotion de la santé globale du ministère de la Santé et des Services sociaux (2019-2023) ;
* Le plan d’action en santé mentale du ministère de la Santé et des Services sociaux (2022-2026) ;
* La politique gouvernementale de prévention en santé du ministère de la Santé et des Services sociaux (2022-2025).

**Politique interne**

* Politique de la gestion et l’utilisation des Équipements de Protection Individuelle (PRO-RH.096);
* Procédure d’intervention de crise structurée (en développement);
* La politique de gestion intégrée de la prévention, de la présence et de la qualité de vie au travail (PO-RH.025) ;
* Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (PO‐RH.026).

**Règlement interne**

* Le code d’éthique de l’établissement (R-AA.002).

**Association paritaire**

* L’Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS).

**Document de référence**

* Procédure en centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d’adaptation en protection de la jeunesse (PRO-PS-SMD-Je.087) ;
* Gestion de la santé et de la sécurité au travail (Norme CSA Z1000.14).

# Définitions

**Dispositif d’appel** : équipement de protection collective et/ou individuelle visant à donner l’alerte pour améliorer les délais d’intervention d’équipe de crise structurée. Il peut être fixe ou mobile. Il ne doit pas être utilisé comme unique méthode de protection contre les situations d’agressivité ou des comportements violents.

**Dispositif fixe** : équipement présent dans le milieu de travail, qui ne bouge pas, qui est facilement accessible pour tout le personnel (ex. : téléphone de bureau fixe (immobile), bouton d’urgence mural, etc.).

**Dispositif mobile** : Équipement que l’on peut aisément porter en se déplaçant (ex. : radio-émetteur, téléphone cellulaire (mobile), bouton de panique portatif, Système satellite, type « Zoléo », etc.).

**Danger** : le danger ou le phénomène dangereux est une source potentielle de blessures graves physiques ou psychologiques qui peut nuire d’une manière importante à l’intégrité, à la santé et à la sécurité des travailleurs.euses[[1]](#footnote-2).

|  |
| --- |
| **Variation temporel du danger** |
| **Le caractère imminent du danger** | **Le caractère immédiat du danger** |
| Le.la travailleur.euses est à risque d’être exposé au danger dans un avenir proche. | Le.la travailleur.euses est exposé au risque. |
| Le risque est le résultat de l’exposition au danger. |

**Risque[[2]](#footnote-3)** : Un **risque** est la probabilité qu’une personne subisse un préjudice ou des effets nocifs pour sa santé physique ou psychologique en cas d’exposition à un danger. Le risque en lien avec cette procédure est les risques d’agression. Selon le norme CSA Z1000.14, le risque est la probabilité d’occurrence d’un dommage combinée à la gravité du dommage qui peut en résulter.

**Demande d’appel d’aide préventive (« pré-code ») :** est le déclenchement d’une demande d’appel d’aide préventive. L’aide est requise, car le personnel évalue selon des indicateurs (tels que, l’historique de violence et/ou les signes verbaux et non-verbaux, le niveau de collaboration de l’usager.ère) qu’un.e usager.ère manifeste des comportements agressifs. Il s’agit d’une approche préventive pour prévenir l’escalade d’agressivité et désamorcer la crise.

**Demande d’appel d’aide (« code blanc ») :** est le déclenchementd’une demande d’aide urgente, de la part du personnel. L’aide est requise, car une personne aux comportements agressifs (ou violents) représente un danger imminent ou immédiat pour sa sécurité physique, psychologique ou celles des autres.

**Équipement de protection collective[[3]](#footnote-4)** : dispositif, mécanisme, appareil ou installation qui, par sa conception (agencement et matériaux constitutifs), est capable d’assurer valablement la protection des salariés contre un ou plusieurs risques professionnels et d’en limiter ainsi les conséquences. Cet équipement est intégré ou ajouté aux moyens de production ou aux postes de travail. Il est dit de protection collective s’il assure indistinctement la sécurité du salarié affecté au poste et celle des autres personnes présentes à proximité. La protection par consignation d’une fonction dangereuse lors d’intervention.

**Équipement de protection individuelle (É.P.I.)[[4]](#footnote-5)** : dispositif ou moyen destiné à être porté ou tenu par une personne en vue de la protéger contre un ou plusieurs risques susceptibles de porter atteinte à sa santé ou sa sécurité. É.P.I. doit être utilisé en dernier recours, lorsque le danger ne peut pas être éliminé ou réduit par d’autres moyens.

**Travailleurs** : afin de simplifier le texte : terme qui désigne les travailleurs, employés, médecins, bénévoles, main d’œuvre indépendante, étudiants et stagiaires (rémunérés ou non). Dans le cadre de leurs fonctions sont appelés à travailler auprès d’usager à risque d’avoir des comportements agressifs ou violents.

# Champs d’application

|  |
| --- |
| **Demande d’aide** |
| **S’applique quand ?**Lorsque la capacité de l’interventant.e à gérer la crise est dépassée et que la situation présente un risque d’atteinte à l’intégrité physique ou psychologique, à la santé ou à la sécurité des personnes. On fait référence à un besoin d’intervention imminent ou immédiat dans le but de protéger les personnes exposées à un danger. |
| **Provient de :**Lorsque le comportement agressif (ou violent) provient **d’un usager ou d’un visiteur.** | **S’applique où ?**À l’intérieur des différents établissements de l’organisation.Jusqu’aux limites de son territoire extérieur.Lorsque des situations de violence ont lieu à l’extérieur des limites des établissements (ex. : à la résidence de l’usager.ère). |
| **Dirigé envers :*** Un autre usager ;
* Un travailleur ;
* Lui-même.
 |
| **Moyen :**Dispositif d’appel portatif (mobile). | Dispositif d’appel fixe (immobile). |

# Règles d’applications

Lorsqu’un dispositif d’appel est requis lors de l’exécution d’un travail, les règles suivantes s’appliquent :

* L’utilisation et le port du dispositif d’appel par la personne **est obligatoire** (selon RSST 339 et art.49 LSST) ;
* Le dispositif d’appel est **utilisé conformément aux règles, procédures et bonnes pratiques applicables et en vigueur dans l’établissement.** Ces pratiques peuvent varier d’un secteur à l’autre selon le cas ;
* Le.les dispositif.s d’appel choisi.s (individuels ou collectifs) est **fourni gratuitement** aux travailleurs. L’employeur s’assure que les travailleurs, à l’occasion de leurs travails, utilisent le.les dispositif.s d’appel choisi.s (art. 51(11) LSST) ;
* L’employeur **doit informer** les travailleurs quant à la présente procédure et s’**assurer de la formation**, **l’entraînement et la supervision** appropriés afin que le travailleur ait l’habileté et les connaissances requises relativement à l’utilisation du.des dispositif.s d’appel choisi.s (art. 51(9) LSST) ;
* Le dispositif d’appel **demeure la propriété XXXX** et ne doit être utilisé que dans le cadre du travail ;
* Le dispositif d’appel doit être **utilisé, entretenu et entreposé** selon la notice du fabricant et le manuel d’utilisation du dispositif requis ;
* Le dispositif d’appel **ne peut être modifié**.

# Acquisition des dispositifs d’appel

Consulter le Guide de commande ÉPI pour la procédure d’acquisition (en développement), la liste des principaux ÉPI utilisés et les codes de commande.

# Modalités de remplacement d’un dispositif d’appel

En tout temps, il faut s’assurer que le dispositif d’appel est en bon état et fonctionnel. Le remplacement d’un dispositif d’appel qui doit être fait, avant l’échéance du délai du fournisseur de remplacement autorisé, s’il répond à l’un des critères suivant :

* Degré d’usure ;
* Défauts majeurs de fabrication ;
* Bris ou dommages qui rendent le dispositif d’appel inutilisable ;
* Non approprié aux risques identifiés (ex. : la chaine de communication du dispositif d’appel utilisé engendre un délai non raisonnable ou bien, le dispositif d’appel n’est pas adéquat) ;
* Toutes autres raisons valables sur avis du supérieur immédiat ou sur recommandation du service responsable de la prévention des risques en milieu de travail (PRMT) de la DRHCAJ.

## **Méthode de remplacement d’un dispositif d’appel :**

Le travailleur qui, selon les critères établit ici-haut, juge que le dispositif d’appel doit être remplacé ce doit, dans un délai raisonnable[[5]](#footnote-6), en faire mention à son supérieur immédiat et/ou au responsable d’inspection. Le supérieur immédiat est garant d’approuver le remplacement du matériel brisé ou perdu dans un délai raisonnable. En cas d’urgence, par manque de dispositif, convenir avec le supérieur de la marche à suivre (plan de contingence).

**Figure 1 – Méthode de remplacement du dispositif d’appel**

Le dispositif d’appel doit être remplacé

# Structure fonctionnelle

## **Direction des ressources financières et de l’approvisionnement (DRFA) et la direction de la logistique et des services techniques (DLST)**

* Collabore avec les acteurs concernés sur toutes questions des dispositifs d’appel relevant de sa compétence ;
* Procède aux recherches, appels d’offres et soumissions pour les achats nécessaires à la fourniture des dispositifs d’appel ;
* Transmet un bon de commande au gestionnaire pour les demandes d’achat reçues.
	1. **Prévention des risques en milieu de travail (DO-PRMT)**
* Est responsable de la gestion documentaire de la présente procédure, conformément aux procédures organisationnelles en vigueur (point 11 du présent document : Gestion documentaire) ;
* Assure, auprès des gestionnaires, le support et l’expertise-conseil nécessaire pour l’évaluation et l’identification des risques, la détermination des dispositifs d’appel appropriés et l’application de la présente procédure ;
* Collabore et soutien le CPSST stratégique, les CPSST tactiques et les acteurs concernés dans l’application de la présente procédure ;
* Assure les rôles et responsabilités qui lui sont attribués en matière de formation et d’information pour la réalisation des objectifs de la présente procédure.
	1. **Le comité paritaire SST stratégique (CPSST stratégique)**
* S’assure d’une harmonisation régionale en matière de gestion des dispositifs d’appel ;
* Soutient les initiatives visant à améliorer les pratiques en matière de dispositifs d’appel ;
* Émet, selon le cas, des recommandations en matière de dispositifs d’appel, en collaboration avec les CPSST tactiques et les acteurs concernés ;
* Traite les recommandations des CPSST tactiques et leur fait un retour à la suite de leur évaluation ;
* Assure une vigie des meilleures pratiques en matière de dispositifs d’appel.
	1. **Les comités paritaires SST tactiques (CPSST tactiques)**
* Demande le suivi des registres des dispositifs d’appel aux gestionnaires, afin d’en faire une vigie selon les besoins du CPSST tactique;
* Soutiennent les initiatives visant à améliorer les pratiques en matière de gestion et d’utilisation des dispositifs d’appel ;
* Font la promotion des bonnes pratiques d’utilisation des dispositif d’appel;
* Donnent leur avis sur la présente procédure concernant le port et l’utilisation des dispositifs d’appel;
* Au besoin, collaborent à l’identification et à l’évaluation des risques et recommandent les moyens de prévention appropriés au sujet des dispositifs d’appel ;
* Au besoin, soutiennent les gestionnaires dans le traitement des suggestions et plaintes reçues au sujet des dispositifs d’appel.
	1. **Responsable de l’inspection des dispositifs (si applicable)**
* Prend connaissance et respecte la présente procédure ;
* S’assure que les dispositifs d’appel sont utilisés et entretenus conformément aux recommandations des fabricants et il s’assure que ceux-ci sont en bon état et qu’ils ne sont pas modifiés sans autorisation ;
* Participe et collabore à l’identification des risques en lien avec la violence provenant des usagers;
* Participe et collabore à l’identification des moyens mis de l’avant afin de répondre aux risque de la violence provenant des usagers;
* Inspecte, selon la procédure établie à son milieu, les dispositifs d’appel ;
* Répare les bris mineurs des dispositifs d’appel (par exemple : changement de pile, etc.) ;
* Signale tout bris ou défectuosité du dispositif d’appel à son supérieur immédiat et effectue les changements nécessaires, selon la chaîne de communication;
* Effectue les demandes d’acquisitions de dispositifs d’appel supplémentaires, le cas échéant ;
* Effectue le suivi des registres des dispositifs d’appel.
1. **Gestion documentaire :**
	1. **Audit et révision**

Cette procédure est auditée et révisée[[6]](#footnote-7) tous les ans ou dans un délai plus court selon les besoins de l’établissement.

* 1. **Mise à jour**

Cette procédure est mise à jour[[7]](#footnote-8) tous les ans et elle s’inscrit au programme d’audit planifié (en développement) dans le cadre du système de gestion de la SST (SGSST) de l’établissement du CISSS/CIUSSS.

**Figure 2 - Gestion documentaire**

Historique des révisions et des mises à jour dans le cadre du système de gestion SST (SGSST)

Titre du document : PRO-RH. XXX-Procédure de gestion et d’utilisation des dispositifs d’appels.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No de révision****No de mise à jour** | **No référence du document** | **Modification** | **Date****Révision/Mise à jour** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# PARTIE 2 : PROCÉDURE SPÉCIFIQUE

1. **Outils de gestion des dispositifs d’appel**
	1. **Les bonnes pratiques SST pour le gestionnaire :**

Pour accompagner le supérieur dans les bonnes pratiques SST, un outil des « Bonnes pratiques SST pour le gestionnaire » est présent à l’annexe 1 du présent document. L’identification et l’évaluation du risque sont les premières étapes pour orienter les mesures qui doivent être mise en place.

Faire une demande à l’équipe PRMT en suivant le lien Forms :

1. **Implantation et déploiement de la procédure de gestion et d’utilisation des dispositifs d’appels :**

En annexe 2, vous trouverez la liste des tâches à accomplir du supérieur immédiat et des travailleurs pour implanter, déployer et diffuser la présente procédure. Celle-ci vous guidera dans les différentes étapes afin de préciser selon les paramètres du milieu les rôles et responsabilités

* 1. **Le registre des dispositifs d’appel**

Le registre des dispositifs d’appel, sert à consigner de manière numérique ou papier, les informations nécessaires afin d’assurer le suivi du dispositif d’appel. Le registre doit contenir les éléments suivants :

* le travailleur qui prend le dispositif donné, (par sa signature et/ou matricule) ;
* le dispositif d’appel (le numéro du dispositif) ;
* le moment de la prise de possession (date, début du quart de travail) ;
* le moment de la remise du dispositif d’appel (date, fin du quart de travail) ;
* le remet à l’endroit prévu à cette effet.

En annexe 3, vous trouverez un modèle de registre des dispositif d’appel version papier.

Il est possible que le suivi du dispositif d’appel soit assuré de manière numérique. Ce suivi est assuré par la saisie du numéro d’employé sur le pavé numérique (ex. : Boîte Mul-t-lock type « Traka 21 »), lors de la prise et du retour du dispositif dans la boîte. Celle-ci consigne numériquement les informations requises pour assurer le suivi du dispositif, avec le responsable de l’inspection et du supérieur immédiat. Cet outil peut être acquis par le service des approvisionnements auprès de l’acheteur responsable de votre service.

1. **Outils d’utilisation des dispositifs d’appel (travailleur)**

Pour les travailleurs qui utilisent un dispositif d’appel, les différentes étapes avant, pendant et après à suivre, ont été consignés dans un aide-mémoire à l’annexe 4 du présent document.

1. **Mesures en cas de non-respect de l’utilisation d’un dispositif d’appel**

Une personne qui contrevient à cette procédure, particulièrement sur l’obligation de port d’un ÉPI, s’expose à une intervention pour corriger la situation non conforme et à l’application de mesures administratives et/ou disciplinaires.

L’application des mesures est faite en fonction des dispositions prévues aux conventions collectives, ententes contractuelles (fournisseurs, sous-traitants et autres) et de toute autre disposition applicable dans notre établissement.

# Annexe 1 : **Bonnes pratiques SST pour les gestionnaires**

# Annexe 2 : Procédure spécifique

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUPÉRIEUR.E IMMÉDIAT.E** | **TRAVAILLEUR.EUSE** | **À REMPLIR/ÉCHÉANCIER** |
| **Étape 1 : Identification du risque et du moyen** |
| S’assure de l’implication et de la collaboration des travailleurs dans l’identification et l’évaluation des risques par rapport au port des dispositifs d’appel et à la détermination du choix des dispositifs d’appel *Par ex. consultation des travailleurs, consultation CPSST.* | Participe et collabore aux différentes étapes d’identification des risques par rapport aux dispositifs d’appel et à la détermination du choix des dispositifs d’appel.  | **Travailleurs.euses consultés.es :** [à remplir] |
| S’assure, en collaboration avec les acteurs concernés de l’identification et l’évaluation et des risques par rapport au port des dispositifs d’appel et à la détermination du choix des dispositifs d’appel.*Par ex. DLST, DRHCAJ (DO-PRMT).* |  | **Instances consultés :** [à remplir] |
| Sélectionne les dispositifs d’appel appropriés, en fonction notamment :* Des analyses de risques (ex. : matrices) ;
* Des événements accidentels et des situations dangereuses de Déclar-ACTION;
* Des recommandations du service responsable de la prévention des risques en milieu de travail (PRMT);
* Des obligations légales.
 | Participe et collabore à la sélection des dispositifs d’appels appropriés.  | **Travailleurs.euses consultés.es :** [à remplir]**Moyen identifié (EPI) :** [à remplir] |
| Procède à l’achat des dispositifs d’appel ciblés. |  | **Soumission :** [insérer la date]**Commande :** [insérer la date]**Installation :** [insérer la date] |
| **Étape 2 : Information** |
| * Assure les rôles et responsabilités qui lui sont attribués en matière **d’information** de tous les travailleurs.euses sous sa responsabilité (incluant les bénévoles, stagiaires, étudiants, tous les titres d’emploi et la main d’œuvre indépendante) sur l’utilisation et l’application de la présente procédure.

*Par ex., station visuelle, groupe d’équipe Facebook, etc.** S’assure que l’information a bel et bien été transmise en élaborant un moyen de contrôle pour s’assurer que le document a été lu.

*Par ex. : demander la signature lors de la lecture du document ou prendre les présences lorsque l’information est transmise.** S’assure que les nouveaux travailleurs reçoivent l’information et la formation.
 | Prend connaissance et respecte cette procédure.Assiste, selon le cas, aux séances d’information relatives à cette procédure. | **Moyen de communication :**[à remplir]*Nous recommandons plus qu’un moyen de communication.***Moyen de contrôle :**[à remplir] |
| **Informe** tous les travailleurs.euses sur les consignes d’entretien et d’inspection des dispositifs d’appel selon les recommandations applicables du fournisseur pour les fins auxquelles ils lui ont été attribués*Par ex.: est-ce que le dispositif est brisé? Est-ce que le dispositif est défectueux (anomalies)? Est-ce que le dispositif a des batteries? La méthode pour effectuer l’essai de fonctionnement.* | Respecte les consignes d’entretien et d’inspection des dispositifs d’appel lors de son emprunt.Il s’assure que ceux-ci sont en bon état et qu’ils ne sont pas modifiés sans autorisation. | **Les consignes d’entretiens et d’inspections sont:** [à remplir] |
| **Étape 3 : Formation** |
| Assure les rôles et responsabilités qui lui sont attribués en matière **de formation** de tous les travailleurs.euses sous sa responsabilité sur l’utilisation et l’application de la présente procédure.*Par ex. formation présentiel, formation numérique, etc.**Incluant les bénévoles, stagiaires, étudiants, tous les titres d’emploi et la main d’œuvre indépendante.* | Assiste, selon le cas, aux séances de formation relatives à cette procédure. | **Date de formation :** [à remplir].**Moyen :** [à remplir] |
| **Étape 4 : Dispositif d’appel** |
| **4.1. Disponibilité et quantité** |
| S’assure de la disponibilité et d’une quantité suffisante des dispositifs d’appel dans le secteur. | Signale à son.sa supérieur.e immédiat.e toute situation où la disponibilité ou la quantité des dispositifs d’appel est insuffisante.  | **Nombre de boutons de panique :** [à remplir] |
| **4.2. Identification** |
| Détermine en collaboration d’un moyen d’identification des dispositifs d’appel.Identifie les dispositifs d’appel. | Participe et collabore au moyen d’identification des dispositifs d’appel. Signale à son.sa supérieur.e immédiat.e toute situation où les dispositifs d’appel ne sont pas identifiés.  | **Les dispositifs sont identifiés :** [à remplir] |
| **4.3. Méthode d’emprunt** |
| Détermine et met en place une méthode d’emprunt.Fait le suivi des emprunts. | Participe et collabore à la détermination de la méthode d’emprunt. Confirme son emprunt et son retour selon la méthode choisie.  | **Méthode d’emprunt :** [à remplir]**Vigie de la méthode d’emprunt :** [à remplir] |
| **4.4. Inspection et entretien** |
| Met à disposition une méthode pour vérifier le fonctionnement du dispositif d’appel.  | Effectue un essai de fonctionnement lors de l’emprunt du dispositif d’appel. | **Méthode d’essai de fonctionnement :** [à remplir] |
| **4.5.Remplacement** |
| Confirme l’évaluation de l’état des dispositifs d’appel à remplacer et procède à leur remplacement lorsque requis. | Signale tout bris ou défectuosité du dispositif d’appel à son gestionnaire ou à son responsable de l’inspection des dispositifs en lui remettant le dispositif et en suivant la trajectoire de remplacement.  | **La trajectoire de remplacement du dispositif d’appel est :** [à remplir] |
| **4.6.Entreposage** |
| Détermine un lieu de rangement afin de disposer les dispositifs d’appel. | Participe et collabore à la sélection du lieu de rangement afin de disposer les dispositifs d’appel.Les dispositifs d’appel doivent demeurer sur les lieux de travail, sauf exception (ex. : un employé en déplacement dans le cadre de ses fonctions).*Advenant que le travailleur oublie de remettre le dispositif d’appel et quitte les lieux du travail. Celui-ci doit au moment qu’il, ou une tierce personne, se rendre compte de l’oubli aviser qu’il est en sa possession. Si le travailleur ne retourne pas dans le milieu ou unité. Il est de sa responsabilité de convenir avec le gestionnaire ou le responsable de l’inspection, d’une méthode pour retourner le dispositif d’appel*. | **Lieu de rangement du dispositif d’appel :** [à remplir] |
| **Étape 5 : Application** |
| * S’assure de l’application de la présente procédure par les travailleurs ;
* S’assure du port et de l’utilisation des dispositifs d’appel auprès de toutes personnes œuvrant dans les secteurs sous sa responsabilité

*Incluant les bénévoles, stagiaires, étudiants, tous les titres d’emploi et la main d’œuvre indépendante.* | Suit la procédure établie, concernant l’utilisation et le port des dispositifs d’appel (voir annexe 4).  | **Moyen :** [à remplir] |
| **Étape 6 : Évaluation de la procédure** |
| Élabore un calendrier d’évaluation et de révision de la présente procédure. Évalue et révise la présente procédure.  | Participe et collabore à l’évaluation et la révision de la présente procédure.  | **Échéance :** *Recommandation PRMT : une évaluation tous les 3, 6, 12 et 18 mois*. |
| **Étape 7 : Gestion** |
| **7.1. Plan de contingence** |
| Détermine d’un plan de contingence en cas de quantité insuffisante, de bris, de défectuosité de dispositifs d'appel, de panne de courant ou autre.*Par ex. : Est-ce qu'il y a une méthode alternative? Cellulaire, walkie-talkie). Intervenir toujours à deux avec une personne qui a un dispositif d'appel, etc.).* | Participe et collabore au plan de contingence.  | **Plan de contingence :** [à remplir] |
| **7.2. Transfert de responsabilité** |
| Au besoin, délègue ses responsabilités vis-à-vis l’inspection des dispositifs d’appel en désignant un ou des personnes responsables de l’inspection (voir rôles et responsabilités du responsable de l’inspection). Le cas échéant, s’assure que ces responsables ont l’information et la formation. |  | **Personne mandataire :** [à remplir] |
| **7.3. Mesures en cas de non-respect de l’utilisation d’un dispositif d’appel** |
| Applique son droit de gestion quant aux mesures administratives et/ou disciplinaire. *Par ex. : une personne qui contrevient à cette procédure, particulièrement sur l’obligation de port d’un ÉPI, s’expose à une intervention pour corriger la situation non conforme et à l’application de mesures administratives et/ou disciplinaires.* | S’engage à respecter la procédure de gestion et d’utilisation des dispositifs d’appels. | [à remplir] |

# Annexe 3: Registre dispositifs d’appels

|  |
| --- |
| **Date : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Direction : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **Service : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Nom du Gestionnaire : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Numéro dispositif d’appel** | **Date** | **Quart de travail****J/S/N** | **Matricule Employé** | **Signature Début****quart de travail** | **Assurez-vous de laisser le dispositif à l’endroit prévu** | **Signature Fin****quart de travail** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# **Annexe 4 : Aide-mémoire pour les travailleurs**

# Références

Association canadienne de normalisation (CSA). (2022). « Santé et sécurité au travail – Identification et élimination des phénomènes dangereux et appréciation et maîtrise du risque ». CSA Group. SKU : 2703276.

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS). (2021). « Programme de formation OMÉGA cahier du participant jour 1 : agir en prévention de la violence afin d’assurer sa sécurité ». Philippe Archambault. ISBN : 978-2-89618-086-8.

Centre canadien d’hygiène et de sécurité au travail (CCHST). (2023). « Travail en isolement ». URL : [CCHST: Travail en isolement - Généralités](https://www.cchst.ca/oshanswers/hsprograms/alone/workingalone.html)

Commission des normes, de l’équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2022). « Travailler seul ou en milieu isolé ». CNESST. URL : [Travailler seul ou en milieu isolé | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST (gouv.qc.ca)](https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/travailler-seul-en-milieu-isole#:~:text=Un%20lieu%20isol%C3%A9%20est%20un,demander%20directement%20de%20l%27assistance.&text=Il%20est%20interdit%20de%20travailler,Une%20surveillance%20continue%20est%20obligatoire.).

Institut national de le recherche scientifique (INRS). (2023). « Protection individuelle ». INRS. URL : [Protection individuelle. La protection individuelle - Démarches de prévention - INRS](https://www.inrs.fr/demarche/protection-individuelle/ce-qu-il-faut-retenir.html).

Institut national de le recherche scientifique (INRS). (2023). « Protection collective ». INRS. URL : <https://www.inrs.fr/demarche/protection-collective/ce-qu-il-faut-retenir.html>.

1. CNESST, 2016 : 5. [↑](#footnote-ref-2)
2. CSA Z1000.14, 2015. [↑](#footnote-ref-3)
3. INRS, 2023. [↑](#footnote-ref-4)
4. INRS, 2023. [↑](#footnote-ref-5)
5. **Délais raisonnable :** on attend par délai raisonnable la semaine suivante pour faire la demande de remplacement et le délai du fournisseur. [↑](#footnote-ref-6)
6. **Révision :** modification mineure qui n’entraîne pas de changement significatif au processus de gestion ou aucune modification au document [↑](#footnote-ref-7)
7. **Mise à jour :** modification majeure qui entraîne un changement significatif au processus de gestion. Une mise à jour du document nécessite de suivre de nouveau le processus d’approbation du document. [↑](#footnote-ref-8)