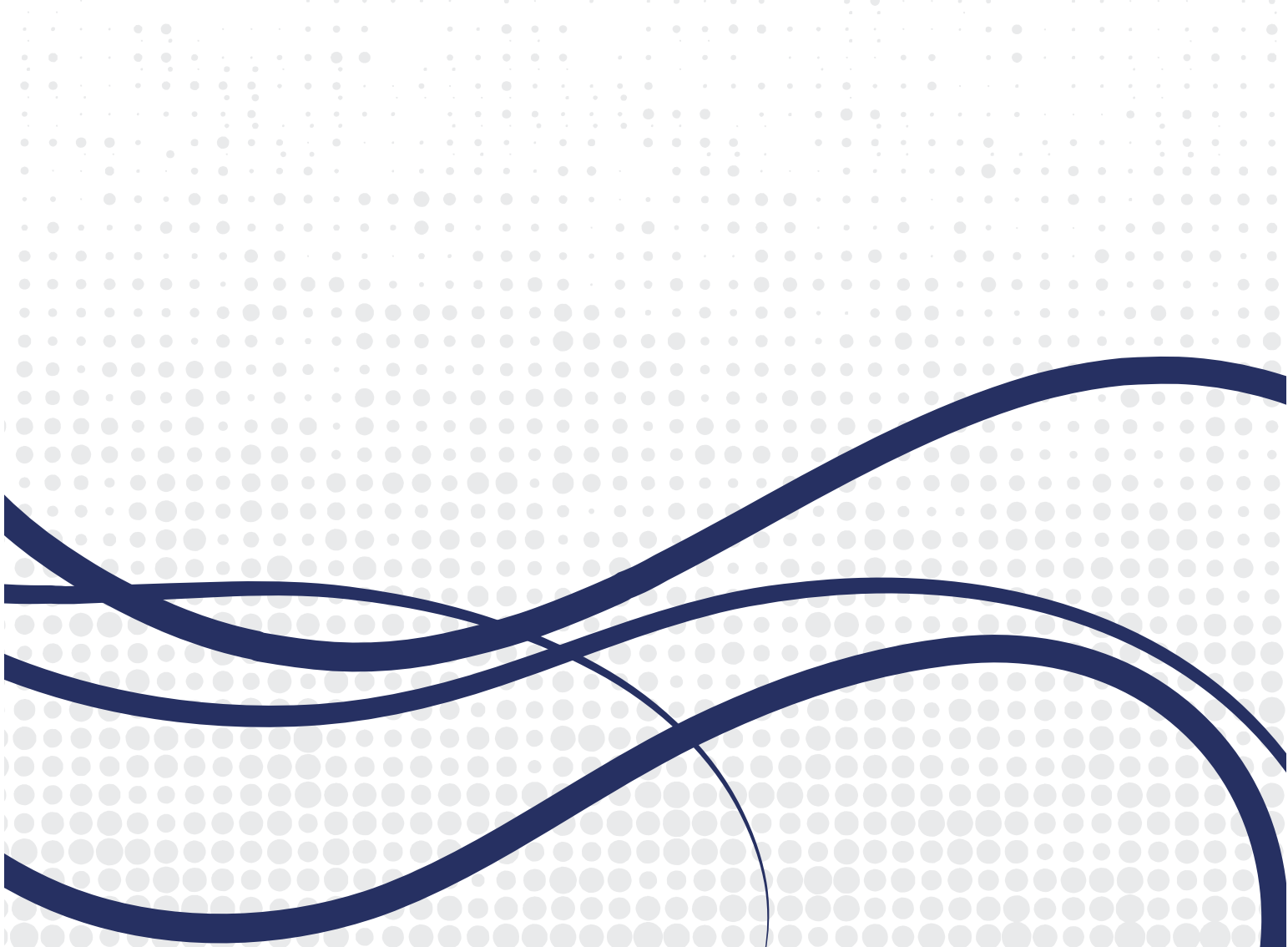




*Des milieux de travail équitables, sécuritaires et productifs*

# Travail

## **Guide de prévention de la violence dans le lieu de travail**



Vous pouvez obtenir ce feuillet en communiquant avec :

Services des publications  
Ressources humaines et Développement des compétences Canada  
140, Promenade du Portage  
Phase IV, 12<sup>e</sup> étage  
Gatineau (Québec)  
K1A 0J9

Télécopieur : 819-953-7260

En ligne : <http://www12.rhdcc.gc.ca>

Ce document est offert en médias substitués sur demande (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC, ou DAISY) en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Les personnes malentendantes ou ayant des troubles de la parole qui utilisent un téléscripteur (ATS) doivent composer le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2010

**Papier**

N° de cat. : HS24-85/2010

ISBN : 978-1-100-52197-8

**PDF**

N° de cat. : HS24-85/2010F-PDF

ISBN : 978-1-100-95356-4



100%

# Guide de prévention de la violence dans le lieu de travail

## Avis au lecteur

La partie II du *Code canadien du travail* traite de la santé et la sécurité au travail. Cette partie a pour objet de « prévenir les accidents et les maladies liés à l'occupation d'un emploi sous la compétence fédérale ». La partie II du *Code* et le *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* connexe, traitent, entre autres, de la question de la violence dans le lieu de travail.

Le présent guide est conçu pour aider les employeurs, les membres d'un comité d'orientation ou d'un comité local, ou les représentants en matière de santé et de sécurité, dans la prévention de la violence dans le lieu de travail, tel que stipulé dans la partie XX du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, également appelée le « *Règlement sur la prévention de la violence dans le lieu de travail* » ou le « *Règlement sur la prévention de la violence* ». Le guide suggère un processus pratique et simple à suivre dans la mise en œuvre d'un plan de prévention de la violence dans le lieu de travail, plus précisément les étapes liées à la sensibilisation et la formation des employés.

En vertu de la partie XX du Règlement intitulée *Prévention de la violence dans le lieu du travail*, l'employeur doit :

- élaborer une politique;
- déterminer les facteurs contribuant à la violence;
- évaluer ces facteurs;
- établir des mécanismes de contrôle et des mesures de prévention;
- prendre des mesures en cas de violence dans le lieu de travail;
- assurer la sensibilisation et la formation des employés.

Vous trouverez dans les prochaines pages des lignes directrices et des modèles de fiches de travail vous permettant de mieux comprendre les exigences réglementaires. Ces fiches de travail présentent certaines étapes du processus de prévention de la violence. Le guide et les fiches de travail **ne font pas** partie du Règlement et ainsi, l'emploi de ces derniers n'est pas obligatoire.

## 1. Introduction

La protection des employés contre la violence dans le lieu de travail est primordial et ce, dans tout le Canada. La violence peut survenir dans n'importe quel lieu de travail, même si l'on ne s'y attend pas normalement, et les répercussions sur ceux qui en sont victimes et leurs familles sont parfois graves, tout comme les répercussions sur l'entreprise et la façon de faire des employeurs. Pour cette raison, en vertu de l'alinéa 125(1) z.16) du *Code canadien du travail*, les employeurs de compétence fédérale sont tenus « de prendre les mesures prévues par les règlements pour prévenir et réprimer la violence dans le lieu de travail ». La partie XX du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, « prévention de la violence dans le lieu de travail » prévoit les étapes qu'il faut mettre en place.

La réglementation sur la prévention de la violence a pour objectif d'assurer que les employeurs prennent les mesures qui s'imposent pour prévenir la violence dans le lieu de travail, ou en réduire le risque, et d'assurer que les employés sont protégés contre la violence dans le lieu de travail et qu'ils ont recours à de l'aide s'ils en sont victimes.

## 2. Définitions

Les dispositions réglementaires sur la prévention de la violence portent uniquement sur des cas de violence ayant lieu dans le cadre d'un emploi régi par un employeur, que le travail soit exécuté dans le lieu de travail ou non. La violence au travail est tout acte de violence :

- entre employés;
- entre un employé et une autre personne.

### 2.1 Violence dans le lieu de travail (VLT)

Dans la présente partie, constitue de la violence dans le lieu de travail tout agissement, comportement, menace ou geste d'une personne à l'égard d'un employé à son lieu de travail et qui pourrait vraisemblablement lui causer un dommage, un préjudice ou une maladie.

### 2.2 Lieu de travail

Le terme « lieu de travail » est défini dans la partie II du *Code canadien du travail*, comme « tout lieu où l'employé exécute un travail pour le compte de son employeur ».

---

Le « lieu de travail » comprend tout lieu où un employé effectue une livraison ou un service pour le compte de son employeur et tout moyen de transport (p. ex., en train, avion) dont se sert un employé pour y parvenir.

Ne sont pas compris les stationnements dont l'employeur n'est pas responsable, les moyens de transport en dehors des heures de travail dont se servent les employés (p. ex., pour aller au travail ou en revenir) et les lieux où des activités de loisirs non obligatoires sont tenues et dont l'employeur peut être commanditaire, telles qu'un pique-nique ou un tournoi de golf.

En déterminant la nature professionnelle d'une activité, il faut considérer attentivement certaines circonstances reliées à un incident en particulier : par exemple, lorsqu'un employé a choisi de faire des heures supplémentaires non rémunérées sur son BlackBerry® et qu'il reçoit un courriel menaçant d'un autre employé.

### **2.3 Personne**

Le *Code* ne définit pas le terme « personne ». On entend par ce terme tous ceux qui occupent un emploi dans le lieu de travail (notamment, des cotravailleur) et tous ceux avec qui l'employé pourrait entrer en contact dans le cadre de son travail, dont le grand public.

### **2.4 « Dans la mesure où cela est en pratique possible » (reasonably practicable)**

Le *Code* ne définit pas le terme « en pratique possible ». Ce terme est normalement interprété comme « ce qui est faisable, praticable et possible ». Les décisions sur les mesures à prendre ne peuvent se faire à moins que cela soit en pratique possible. Veuillez consulter les Interprétations, Politiques et Guides (IPG) 920-IPG-055 « Critères pour établir si les mesures ont été prises – Général », disponible sur le site du Programme du travail ou, pour de plus amples renseignements, communiquer avec le bureau du Programme du travail de votre région.

## **3. Guide aux exigences réglementaires**

### **3.1 Prévention de la violence dans le lieu de travail**

L'organigramme à la page suivante indique les étapes de la prévention de la violence dans le lieu de travail et donne une description de chacune d'elles.

# Prévention de la violence dans le lieu de travail

## ÉTAPE 1

Établir un cadre permettant la consultation et la participation du comité d'orientation ou, à défaut, le comité local ou le représentant en matière de santé et de sécurité.

## ÉTAPE 2

Élaborer et afficher dans un lieu accessible à tous les employés une politique de prévention de la violence dans le lieu de travail.

## ÉTAPE 3

Identifier les facteurs contribuant à la violence dans le lieu de travail en tenant compte des paragraphes 20.4, de a) à f), de la partie XX du Règlement intitulée *Prévention de la violence dans le lieu de travail*.

## ÉTAPE 4

Effectuer une évaluation des risques de manifestation de violence dans le lieu de travail eu égard à des facteurs identifiés en application de l'article 20.4, en tenant compte du paragraphe 20.5(1) de la partie XX du Règlement intitulée *Prévention de la violence dans le lieu de travail*.

## ÉTAPE 5a

Mettre en place des mécanismes de contrôle systématiques dès que possible, mais au plus tard quatre-vingt-dix jours après la date de l'évaluation des risques de manifestation de violence dans le lieu de travail, afin de les prévenir et de les réprimer.

## ÉTAPE 5b

Établir la procédure d'évaluation des mesures correctives, notamment de mesures permettant de réagir aux risques de manifestation de violence imprévues dans le lieu de travail.

## ÉTAPE 6

Évaluer l'efficacité des mesures de prévention de la violence dans le lieu de travail et les mettre à jour dès que survient un changement susceptible d'en compromettre l'efficacité, ou au moins tous les trois ans.

## ÉTAPE 1 : Consultation et participation

Dans un lieu de travail sain et sécuritaire, l'employeur travaille en collaboration avec les représentants des employés pour agir face aux dangers dans le lieu de travail. Cette collaboration représente le fondement d'un système de responsabilité interne, qui constitue le principe sous-jacent de la partie II du *Code canadien de travail* et du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*.

En somme, l'employeur doit consulter et faire participer le comité d'orientation (ou le comité local ou le représentant à la santé et la sécurité s'il n'y a pas de comité d'orientation) à chaque étape de la prévention de la violence dans le lieu de travail.

Dans le cadre des efforts pour maintenir un lieu de travail exempt de violence, les membres du comité d'orientation ou de santé et de sécurité, ou le représentant, doivent posséder des connaissances sur ce qui constitue un cas de violence dans le lieu de travail ainsi que les facteurs qui y contribuent. Ces connaissances leur permettront de participer plus efficacement dans les diverses étapes vers la prévention de la violence dans le lieu de travail, notamment par l'élaboration d'une politique, d'une procédure et de mécanismes de contrôle. En outre, ils seront en mesure d'aider considérablement au moment des inspections du lieu de travail, ces dernières permettant de faire la collecte d'informations à considérer au cours des diverses étapes de la prévention de la violence.

Afin de gérer avec efficacité les diverses étapes vers la prévention de la violence dans le lieu de travail et la protection contre la violence, on recommande que les membres du comité qui participent au processus reçoivent la formation qui leur permettra d'exercer leurs responsabilités de manière compétente.

Les membres du comité doivent :

- comprendre ce que constitue un cas de violence dans le lieu de travail;
- savoir reconnaître les facteurs qui peuvent contribuer à la violence dans le lieu de travail afin de participer aux inspections du lieu de travail et à des tâches semblables;
- comprendre les liens entre la protection de la vie privée et la confidentialité et la prévention de la violence dans le lieu de travail.

Une fois que les membres du comité ont reçu une formation en prévention de la violence dans le lieu de travail, l'employeur peut, s'il y a lieu, offrir la formation générale aux employés sur la prévention de la violence dans le lieu de travail en vertu de l'article 20.10 de la partie XX du Règlement, en collaboration avec les membres du comité.

## ÉTAPE 2 : Politique de prévention de la violence dans le lieu de travail

### *Article 20.3 du Règlement*

*L'employeur élabore et affiche dans un lieu accessible à tous les employés une politique de prévention de la violence dans le lieu de travail qui fait notamment état de ses obligations, dont les suivantes :*

- a) offrir un lieu de travail sécuritaire, sain et exempt de violence;*
- b) affecter le temps et les ressources nécessaires à la gestion des facteurs qui contribuent à la violence dans le lieu de travail, notamment l'intimidation, les taquineries et les comportements injurieux ou agressifs, ainsi qu'à la prévention et la répression de la violence dans le lieu de travail;*
- c) communiquer aux employés les renseignements en sa possession au sujet de ces facteurs;*
- d) aider les employés qui ont été exposés à la violence dans le lieu de travail.*

### **Explication**

La politique de prévention de la violence dans le lieu de travail sert à démontrer l'engagement de l'employeur aux employés relativement à son intention de fournir un lieu de travail exempt de violence et à offrir de l'aide lorsqu'un employé est victime de violence dans le lieu de travail. La politique décrit les responsabilités des intervenants du milieu de travail dans la réalisation d'un lieu de travail exempt de violence. L'engagement de l'employeur ainsi démontré représente une étape importante dans la prévention de la violence dans le lieu de travail, et dans l'intégration de la prévention de la violence dans la culture du lieu de travail.

Les alinéas 20.3a) à d) énumèrent les éléments dont la politique doit traiter.

L'employeur doit y inclure une procédure pour aider les employés victimes de violence dans le lieu de travail. Cette procédure décrit l'aide offerte aux victimes et comprend les numéros de téléphone à composer en cas d'urgence. De plus, la politique doit faire état de l'obligation d'un employé à signaler à son employeur tout acte de violence dont il a été victime ou témoin.

Les effets négatifs possibles sur l'employé victime de violence dans le lieu de travail sont multiples, notamment des blessures, la colère, la dépression, la culpabilité, l'anxiété et le stress post-traumatique. Quant aux cotravailleur d'une victime de violence dans le lieu de travail, les conséquences sont parfois aussi



---

graves, car ils peuvent ne pas s’y sentir à l’aise ou en sécurité. Une telle situation mènera vraisemblablement à une baisse de la productivité, un rendement au travail moins efficace et une augmentation de l’absentéisme et du taux de roulement du personnel. Un employé touché par la violence dans le lieu de travail a droit à de l’aide, qui peut être offerte sous diverses formes, dont un Programme d’aide aux employés (PAE) ou des services de consultation psychologiques. L’employé ne doit pas être responsable des frais liés à l’aide offerte.

Certains facteurs peuvent contribuer à la violence dans le lieu de travail, dont l’intimidation, les taquineries et le comportement agressif et violent. Il faut prévoir des mesures disciplinaires progressives pour décourager les comportements inacceptables dans le lieu de travail, qu’ils soient intentionnels ou non, même lorsqu’il est impossible de déterminer si le comportement pourrait vraisemblablement avoir des effets négatifs. Il peut s’avérer difficile d’anticiper les effets négatifs, étant donné la nature subjective de certains comportements, par exemple, les taquineries : certains les trouveront amusantes, tandis que d’autres les trouveront mesquines ou faites pour blesser. C’est à ce moment-ci que le seuil de tolérance qu’englobe la définition de la violence dans le lieu de travail devient important.

L’annexe A comprend les documents d’appui suivants pour élaborer une politique de prévention de la violence dans le lieu de travail : « Aide-mémoire pour l’élaboration d’une politique de prévention de la violence dans le lieu de travail (VLT) » et « Modèle de politique de prévention de la violence dans le lieu de travail ».

### **D’autres sources d’information**

Il existe de nombreux documents, organismes de santé et de sécurité au travail et outils en ligne à consulter pour obtenir des renseignements pertinents sur la violence dans le lieu de travail. On y trouverait des documents, dont un modèle de politique de prévention de la VLT, des statistiques sur la violence et des mécanismes de contrôle possibles. De plus, il est également possible de trouver les politiques de prévention de la VLT d’entreprises semblables et de les comparer. Enfin, les publications du Centre canadien d’hygiène et de sécurité au travail, des divers responsables de la santé et la sécurité provinciaux et territoriaux et des organisations syndicales peuvent servir de documents de référence, offrant une orientation générale en matière de la prévention de la violence dans le lieu de travail.

### **Adaptation en fonction du lieu de travail**

La politique doit être adaptée, étant donné la variété possible, en fonction du lieu de travail, de facteurs qui contribuent à la VLT. Par exemple, certains des facteurs contribuant à la VLT dans un bureau ouvert de 9 h à 17 h, où le personnel ne traite pas directement avec le public, seront différents de ceux d’un bureau ouvert de 10 h à 20 h, où le personnel traite face à face avec le public.

## ÉTAPE 3 : Identification des facteurs contribuant à la violence dans le lieu de travail

### *Article 20.4 du Règlement*

*L'employeur identifie les facteurs contribuant à la violence dans le lieu de travail en tenant compte, notamment :*

- a) de son expérience relativement à la gestion de tels facteurs et de la violence dans le lieu de travail;*
- b) de l'expérience d'autres employeurs relativement à la gestion de tels facteurs et de la violence dans des lieux de travail similaires;*
- c) de l'endroit où les tâches sont effectuées et des circonstances dans lesquelles elles le sont;*
- d) des rapports présentés par des employés relativement à la violence ou aux possibilités de violence dans le lieu de travail;*
- e) de ses enquêtes relativement à la violence ou aux possibilités de violence dans le lieu de travail;*
- f) des mesures déjà en place pour prévenir et réprimer la violence dans le lieu de travail.*

### **Explication**

À l'étape de l'identification des facteurs, le but est de considérer l'ensemble des facteurs qui pourraient contribuer à la violence dans un lieu de travail en particulier. Après cette étape, il est possible d'évaluer les facteurs et en établir des mécanismes de contrôle avant que ces facteurs ne mènent à de la violence. De plus, les employés ont la responsabilité de signaler des situations possibles de VLT, ou des occasions de VLT dont ils ont connaissance, conformément aux alinéas 126.(1)g) et j) à la partie II du *Code canadien de travail*.

Il est possible que des facteurs contribuant à la VLT soient déjà connus. Ainsi, le processus d'identification commence par l'examen soigneux de ces facteurs de risque. Les alinéas 20.4a) à f) offrent une liste des éléments de base nécessaires à cette fin. Parmi ces éléments, il y a des mesures qui sont peut-être déjà en place pour prévenir la VLT dont il faudra tenir compte. L'examen des mesures courantes permet une amélioration continue à cet égard et permet d'assurer que de nouveaux dangers ou risques ne surviennent dans le lieu de travail.

Les employés d'un lieu de travail, ainsi que le lieu en soi et les circonstances dans lesquelles les activités se déroulent représentent les éléments qui rendent chaque lieu de travail unique. Certains facteurs, tels que les interactions face à face avec

---

des clients, le travail en isolement, le travail dans des endroits éloignés ou la nuit, et le travail comprenant la manutention d'objets de valeur augmenteront vraisemblablement le risque de VLT.

Parmi les facteurs courants qui contribuent à la violence dans le lieu de travail, mentionnons :

- le comportement menaçant envers d'autres, y compris des menaces verbales ou écrites (p. ex., par courriel);
- l'intimidation;
- les taquineries faites avec l'intention de nuire;
- le comportement agressif dans le lieu de travail;
- l'endommagement intentionnel de la propriété d'un autre.

Les employeurs peuvent apprendre d'expériences antérieures, notamment des cas de violence étant survenue dans des lieux de travail semblables, ainsi que des cas signalés par les employés. Il est de la plus grande importance de tenir compte de ces expériences dans la mise en œuvre de mécanismes de contrôle appropriés.

### *Article 20.5 du Règlement*

*(1) L'employeur effectue une évaluation des possibilités de violence dans le lieu de travail eu égard des facteurs identifiés en application de l'article 20.4, en tenant compte, notamment :*

- a) de la nature des tâches effectuées ;*
- b) des conditions de travail;*
- c) de la conception des tâches et du milieu de travail;*
- d) de la fréquence des situations comportant une possibilité de violence dans le lieu de travail;*
- e) de la gravité des conséquences pour les employés exposés à une possibilité de violence dans le lieu de travail;*
- f) des observations et recommandations du comité d'orientation ou, à défaut, du comité local ou du représentant, selon le cas, ainsi que des employés;*
- g) des mesures déjà en place pour prévenir et réprimer la violence dans le lieu de travail.*

*(2) Il est interdit à l'employeur, dans ses consultations avec le comité d'orientation ou, à défaut, le comité local ou le représentant, de communiquer des renseignements qui font l'objet d'une interdiction légale de communication ou dont la communication pourrait vraisemblablement nuire à la sécurité des personnes.*

### **Explication**

À l'étape de l'identification, un inventaire de l'ensemble des facteurs qui pourraient contribuer à la possibilité de VLT a été fait. Il faut évaluer ces facteurs afin d'en établir la priorité. Ainsi, on établit également la priorité des mesures de prévention, **sans perdre de vue l'objectif, qui consiste à les prévenir tous.**

Au moment de l'évaluation de l'ensemble des facteurs de VLT, il faut considérer, au minimum, les éléments suivants :

- **La nature des activités de travail** (par exemple, manipuler des objets de valeur y compris de l'argent comptant; traiter face à face avec des clients), la composition du personnel et la clientèle.

- 
- **Les conditions de travail**, telles que le travail en isolement, le travail dans des endroits éloignés ou dans les foyers des clients, les alentours du lieu du travail et la région dans laquelle il se trouve.
  - **Le cadre des activités du travail et l'environnement**, notamment les caractéristiques du lieu de travail (le bruit, de l'air malsain, des températures inconfortables et d'autres conditions qui peuvent rendre une personne plus irritable) et les relations interpersonnelles (faire partie du même groupe depuis longtemps, travailler en proximité immédiate).
  - **La fréquence des situations qui présentent un risque de violence dans le lieu de travail.**
  - **La gravité des conséquences négatives pour l'employé exposé à la violence dans le lieu de travail.**
  - **Les observations et les recommandations du comité d'orientation ou, à défaut de comité d'orientation, du comité local ou du représentant en matière de santé et de sécurité, et des employés.**
  - **Les mesures déjà en place pour prévenir la VLT et protéger contre la VLT.**

Il est important d'assurer que tous les intervenants dans une situation de VLT connaissent les implications du paragraphe 20.5(2) de la partie XX du Règlement traitant de la prévention de la violence et les questions connexes en matière de protection de la vie privée. Il ne faut pas divulguer l'identité d'une personne impliquée sans son consentement. De plus, en vertu de certaines lois, il est interdit pour une entreprise de divulguer des renseignements sensibles qui pourraient nuire à la santé ou la sécurité des employés ou du public.

### *Article 20.6 du Règlement*

- (1) Une fois l'évaluation des possibilités de violence dans le lieu de travail effectuée en application de l'article 20.5, l'employeur conçoit et met en place des mécanismes de contrôle systématiques afin de les prévenir et de les réprimer autant que faire se peut.*
- (2) Les mécanismes de contrôle sont conçus et mis en place dès que possible, mais au plus tard quatre-vingt-dix jours après la date où les possibilités de violence ont été évaluées.*
- (3) Une fois les mécanismes de contrôle mis en place, l'employeur établit la procédure de prise de mesures de suivi et de mesures correctives adéquates, notamment de mesures permettant de réagir rapidement aux possibilités de violence imprévues dans le lieu de travail.*
- (4) Les mécanismes de contrôle ne doivent pas engendrer de possibilités de violence dans le lieu de travail ou les augmenter.*

### **Explication**

Par mécanismes de contrôle, on entend des mesures pratiques à prendre pour prévenir la VLT et protéger contre la VLT. Une fois que l'évaluation des facteurs de risque de violence dans le lieu de travail est faite, la prochaine étape consiste à élaborer des mécanismes de contrôle et de les mettre en œuvre. L'annexe C cite des exemples de mécanismes de contrôle.

### **D'abord, on essaie d'éliminer le risque**

De toutes les mesures de prévention possible, celle qui élimine tout risque est la plus efficace. L'objectif est la suppression du risque, de la condition ou de l'activité, et au besoin, remplacer ce dernier ou cette dernière par une condition ou une activité autre qui ne donne pas lieu à un risque.

### **S'il est impossible d'éliminer le risque, il faut le réduire**

S'il est impossible d'éliminer le risque, des mécanismes de contrôle peuvent servir pour tenter de le réduire et limiter la gravité d'un cas de violence éventuel dans le lieu de travail. Par exemple, un agent de sécurité sur les lieux pourrait réduire le risque d'atteinte à un employé en raison d'un client dont le comportement est agressif ou violent.

---

## **Dans l'impossibilité d'éliminer le risque, il faut se protéger**

Les mesures de protection permettent de contrer un cas de VLT ou de réduire la portée de la violence potentielle. Il y a deux types de protection : protection du groupe et protection individuelle. La protection du groupe veut dire empêcher l'entrée d'agresseurs potentiels ou les garder éloignés des employés, par exemple, en installant des lecteurs de cartes d'accès dans les portes pour empêcher l'accès non autorisé aux zones réservées aux employés. Quant à la protection individuelle, il pourrait s'agir de la mise en œuvre de consignes de sécurité au travail pour protéger les employés qui travaillent seuls.

### **L'entretien de suivi**

Peu importe les mécanismes de contrôle proposés, il faut en faire l'entretien de suivi. Ceci permettra de déterminer s'il va falloir des mesures correctives supplémentaires pour améliorer les mécanismes de contrôle qui sont déjà en place. L'entretien de suivi a pour principal but de prévenir la défaillance des structures, de l'équipement, des machines et des outils à long terme par des inspections de routine et la réparation des pièces usées. Par exemple, des inspections planifiées et l'entretien d'un système de sécurité pour empêcher l'accès non autorisé représentent des mesures de prévention indispensables.

Les mesures suivantes sont conseillées : préparer un horaire d'entretien, décrire la procédure, consigner le travail exécuté, vérifier le progrès réalisé et évaluer l'efficacité des éléments entretenus.

### **Les mécanismes de contrôle sans risque**

Avant la prise d'une mesure comme mécanisme de contrôle d'un risque actuel, ou d'une condition de travail ou une activité courante, il faudra s'assurer que la mesure ne représente pas un risque en soi. Par exemple, si une porte de sécurité verrouillable a été installée pour empêcher l'accès non autorisé, il faudra s'assurer qu'elle satisfait aux conditions requises pour la protection en cas d'incendie ou en cas d'urgence.

Il ne faut pas qu'une mesure de prévention constitue un nouveau danger. Si un nouveau danger survient, il faut l'écartier aussitôt que possible. Par exemple, si l'on cloisonne un comptoir de service à la clientèle au moyen de verre protecteur, il faut que la zone confinée dans laquelle travaillent les employés soit dotée d'un système de ventilation adéquat.

## ÉTAPE 6 : Évaluation des mesures de prévention de la violence dans le lieu de travail

### *Article 20.7 du Règlement*

- (1) *L'employeur évalue l'efficacité des mesures de prévention de la violence dans le lieu de travail prévues aux articles 20.3 à 20.6 dès que survient un changement susceptible d'en compromettre l'efficacité, mais au moins tous les trois ans.*
- (2) *L'évaluation prend notamment en compte les données suivantes :*
  - a) *les conditions du lieu de travail, les endroits où le travail est effectué et les tâches à accomplir;*
  - b) *les rapports d'inspection du lieu de travail;*
  - c) *les rapports présentés par des employés sur la violence et les possibilités de violence dans le lieu de travail ainsi que les dossiers d'enquête de l'employeur;*
  - d) *les évaluations en matière de santé et de sécurité au travail;*
  - e) *les données sur la violence et les possibilités de violence dans le lieu de travail de l'employé ou dans des lieux de travail similaires;*
  - f) *les observations du comité d'orientation ou, à défaut, du comité local ou du représentant;*
  - g) *tout autre renseignement utile.*
- (3) *L'employeur conserve les conclusions de l'évaluation pendant trois ans, sur support papier ou électronique, et les rend facilement accessibles à tout agent de santé et de sécurité désireux de les examiner.*

### **Explication**

Au moins tous les trois ans, il faut évaluer l'efficacité des mesures de prévention de la violence dans le lieu de travail et les mettre au point lorsqu'il est nécessaire. L'examen peut avoir lieu plus souvent s'il y a eu un changement qui compromet l'efficacité des mesures de prévention. Par exemple, si un comptoir de service à la clientèle a été installé pour servir de barrière, mais qu'il y a un incident de VLT lorsqu'un client monte sur le comptoir pour passer de l'autre côté, à ce moment-là, il faut réévaluer les mesures de prévention et les modifier en fonction des conclusions. L'annexe D comprend un document intitulé « Évaluation du programme de prévention de la violence », dont il faut se servir au moment de l'évaluation des mesures de prévention de la VLT.

Cette évaluation comprend l'étude de rapports afin de déterminer de nouveaux dangers résultant de changements dans le lieu de travail, et ce, afin de mettre en place les mécanismes de contrôle qui conviennent pour les écarter.



---

Les inspections du lieu de travail peuvent servir d'occasion pour contrôler la santé et la sécurité des employés de façon régulière. Pour qu'une inspection du lieu de travail soit pertinente, elle doit se faire par des personnes formées pour reconnaître des situations de VLT éventuelles. L'inspection des mesures de prévention assure que ces dernières demeurent efficaces et actuelles. De telles inspections comprennent la vérification du bon fonctionnement des mécanismes de contrôle physiques et l'absence de signes de vandalisme, par exemple, des objets cassés ou des barrières forcées. Ces inspections doivent faire partie de l'inspection de routine du lieu de travail.

### **3.2 Cas de violence dans le lieu de travail**

Malheureusement, même après avoir réalisé les étapes de l'identification et de l'évaluation des facteurs de violence dans le lieu de travail et avoir mis en place des mécanismes de contrôle, il est toujours possible qu'un cas de violence survienne à cause de facteurs non prévisibles et en fonction du secteur des activités de travail. Par exemple, vu l'imprévisibilité et la complexité croissante de la criminalité, il se peut qu'une entreprise dont les employés travaillent avec des objets de valeur continue à courir des risques. Pour de l'aide à cet égard, consulter le document intitulé « Conseils pratiques pour prévenir et gérer des cas de violence dans le lieu de travail » à l'annexe E.

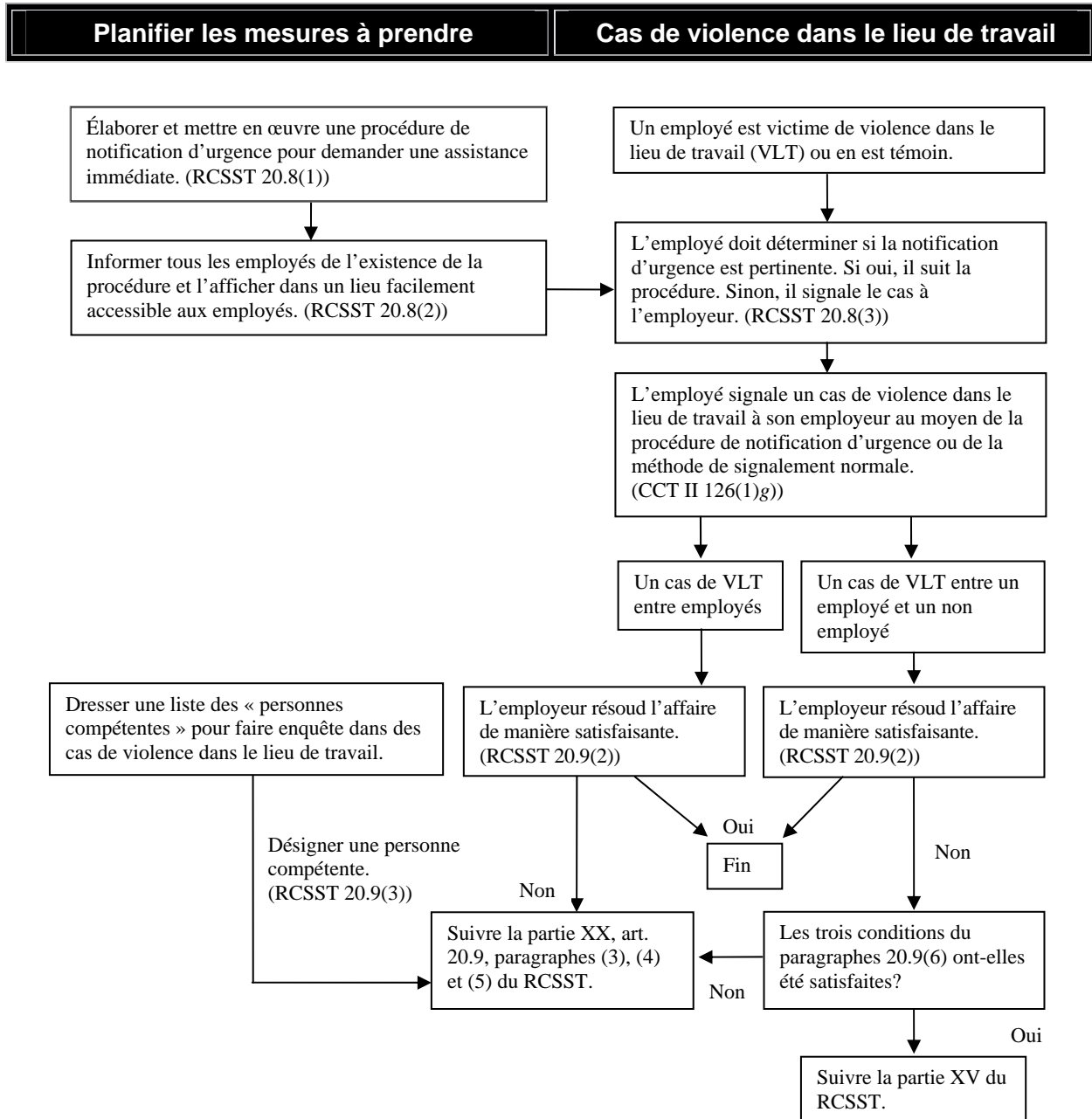
La mise en place de procédures est essentielle pour que les employés connaissent les mesures à prendre lorsqu'un cas de violence dans le lieu de travail survient. Les articles 20.7 et 20.8 de la partie XX du Règlement traitant de la prévention de la violence décrivent les exigences. Il est important d'informer les employés du fait que chacun d'eux a l'obligation de signaler tout cas de violence dans le lieu de travail dont il prend conscience, même s'il n'en est pas la victime, en vertu du *Code canadien du travail*, partie II, alinéas 126(1)g) et j).

La mise en place de procédures convenables permet à tous les employés de signaler des cas de violence et permet à ceux qui en sont victimes d'accéder à l'aide offerte par l'employeur. De plus, il y aura une suite de mesures concrètes à prendre pour résoudre les cas, à laquelle les employés participent, comprenant la possibilité d'une enquête.

La procédure à suivre après un cas de violence dans le lieu de travail dépendra d'un certain nombre d'éléments : s'il s'agissait de deux employés, ou d'un employé et d'un membre du grand public; les procédures et les mécanismes de contrôle existants pour prévenir la VLT; si la situation dans laquelle le cas de violence est survenu constitue une condition normale de l'emploi.

L'organigramme à la page suivante indique les étapes à suivre pour planifier les mesures à prendre et pour faire enquête dans les cas de violence dans le lieu de travail :

## Planifier les mesures à prendre et faire enquête dans les cas de violence dans le lieu de travail (VLT)



## Procédures en réaction à la violence dans le lieu de travail

### *Article 20.8 du Règlement*

- (1) L'employeur élabore, consigne par écrit et met en œuvre la procédure de notification d'urgence pour obtenir l'aide immédiate nécessaire en cas de violence dans le lieu de travail.*
- (2) Il veille à ce que les employés soient informés des procédures de notification d'urgence qui s'appliquent à eux et à ce que celles-ci soient affichées dans un lieu accessible.*
- (3) Dans l'élaboration et la mise en œuvre de la procédure, l'employeur devra, lorsqu'il évaluera l'opportunité d'en notifier le service de police, tenir compte de la nature de l'incident de violence dans le lieu de travail et des préoccupations des employés qui y ont été exposés.*
- (4) Si le service de police enquête sur l'incident de violence dans le lieu de travail, le comité local ou le représentant en est informé sauf interdiction légale.*
- (5) L'employeur élabore et met en œuvre des mesures pour aider les employés qui ont été victimes de violence dans le lieu de travail.*

### **Explication**

L'article ci-dessus décrit la réponse convenable aux divers types de violence possible, surtout les cas de violence impliquant un risque imminent à la sécurité de l'employé. Il faut que les employés prennent conscience de la procédure de notification d'urgence particulière pour demander une assistance dans de telles circonstances, et il faut que cette procédure soit affichée dans un lieu facilement accessible aux employés. La procédure écrite est importante, aux fins d'information et aussi, pour se protéger et minimiser l'impact des cas de violence; elle servira à démarrer la prise de mesures sans délai pour protéger tous les occupants d'un lieu de travail.

Il faut que l'employeur considère la nature du cas de VLT ainsi que les préoccupations des employés concernés avant de décider d'en notifier le service de police. Il est recommandé que la procédure comprenne un énoncé selon lequel toute agression physique dans le lieu de travail est à signaler au service de police. En cas d'incertitude, l'employeur doit communiquer avec le service de police, ce dernier détermine si une intervention de sa part est requise, et l'agent de police décide ensuite si le cas les concerne. Il est important de noter que même si les employés concernés ne veulent pas que la police soit contactée, l'employeur demeure responsable de la décision ultime quant à l'intervention du service de police dans le cas de violence. Cependant, si les employés concernés demandent la notification au service de police, l'employeur est dans l'obligation de le faire.

### *Article 20.9 du Règlement*

- (1) *Au présent article, « personne compétente » s'entend de toute personne qui, à la fois :*
  - a) *est impartiale et est considérée comme telle par les parties;*
  - b) *a des connaissances, une formation et de l'expérience dans le domaine de la violence dans le lieu de travail;*
  - c) *connaît les textes législatifs applicables.*
- (2) *Dès qu'il a connaissance de violence dans le lieu de travail ou de toute allégation d'une telle violence, l'employeur tente avec l'employé de régler la situation à l'amiable dans les meilleurs délais.*
- (3) *Si la situation n'est pas ainsi réglée, l'employeur nomme une personne compétente pour faire enquête sur la situation et lui fournit tout renseignement pertinent qui ne fait pas l'objet d'une interdiction légale de communication ni n'est susceptible de révéler l'identité de personnes sans leur consentement.*
- (4) *Au terme de son enquête, la personne compétente fournit à l'employeur un rapport écrit contenant ses conclusions et recommandations.*
- (5) *Sur réception du rapport d'enquête, l'employeur :*
  - a) *conserve un dossier de celui-ci;*
  - b) *transmet le dossier au comité local ou au représentant, pourvu que les renseignements y figurant ne fassent pas l'objet d'une interdiction légale de communication ni ne soient susceptibles de révéler l'identité de personnes sans leur consentement;*
  - c) *met en place ou adapte, selon le cas, les mécanismes de contrôle visés au paragraphe 20.6(1) pour éviter que la violence dans le lieu de travail ne se répète.*
- (6) *Les paragraphes (3) à (5) ne s'appliquent pas dans les cas suivants :*
  - a) *la violence dans le lieu de travail est attribuable à une personne autre qu'un employé;*
  - b) *il est raisonnable de considérer que, pour la victime, le fait de prendre part à la situation de violence dans le lieu de travail est une condition normale de son emploi;*
  - c) *l'employeur a mis en place une procédure et des mécanismes de contrôle efficaces et sollicité le concours des employés pour faire face à la violence dans le lieu de travail.*

---

## Explication

Lorsque l'employeur a connaissance d'un cas de VLT, il doit tenter de régler la situation entre les deux parties. Toutefois, il faut qu'une enquête officielle par une « personne compétente » ait lieu, si l'employeur s'avère incapable de résoudre la situation à la satisfaction des employés concernés. Un employé du même lieu de travail, ou de l'extérieur peut être désigné « personne compétente ». Il est important que les parties concernées acceptent cette personne en tant qu'investigateur impartial.

Il faut que la personne compétente ait des connaissances, de la formation et de l'expérience dans des questions liées à la violence dans le lieu de travail, et qu'elle connaisse les « textes législatifs applicables », ce que représente la partie II du *Code canadien du travail* et le *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, sous le régime du *Code*. Il n'est pas attendu que cette personne possède des connaissances au-delà de la portée du *Code*.

Dans un lieu de travail, on peut choisir d'établir une liste ou une équipe de personnes compétentes disponibles que l'employeur et les employés du lieu de travail acceptent à titre de personne compétente.

Un cas de violence dans le lieu de travail peut survenir entre employés, ou entre un employé et un non employé. La difficulté s'avère la réponse à la question suivante : est-ce que la personne savait, ou est-ce qu'elle aurait dû savoir que le comportement dont il est question à l'égard de l'autre personne serait considéré comme inapproprié et non désiré par cette dernière?

Dès que l'employeur a connaissance d'un cas de violence dans le lieu de travail, il doit tenter de régler la situation avec les parties concernées. Ceci permettra aux personnes qui sont directement touchées par cette situation et qui connaissent le mieux l'entreprise de trouver des solutions à diverses questions à l'interne.

Si la situation est impossible à résoudre, la personne compétente désignée par l'employeur mènera une enquête. Mais, l'employeur peut essayer de régler la situation sans l'intervention d'une personne compétente si **l'ensemble des trois critères** suivants est satisfait :

1. un non-employé, par exemple un client, est l'instigateur de la VLT;
2. il est raisonnable de considérer la possibilité d'avoir à intervenir dans une situation de violence comme une condition normale de travail;
3. l'employeur a mis en place une procédure et des mécanismes de contrôle efficaces, faisant ainsi participer les employés afin de faire face à la violence dans le lieu de travail.

---

Voici un exemple de situation dans laquelle il est possible que les trois critères soient satisfaits : un policier est victime de VLT lorsqu'il essaie d'appréhender une personne pour état d'ébriété et inconduite. D'abord, il s'agit d'un non-employé. En deuxième lieu, vu la nature du métier du policier, intervenir dans des situations de violence constitue une condition normale de travail. Enfin, l'employeur a mis en place des mécanismes de contrôle efficace, élaborés en consultation avec les employés. Parmi ces mécanismes de contrôle, il y a une procédure de travail sécuritaire au moment de l'arrestation d'une telle personne, de l'équipement pour maîtriser la personne et la demande d'une assistance s'il y a escalade de violence au-delà de ce que l'agent de police peut gérer.

Ne pas respecter la vie privée et la confidentialité peut compromettre une enquête, la rendant ainsi moins efficace. Il ne faut pas que les responsables de l'enquête divulguent les informations dont il est interdit par la loi. L'employeur fournira au comité local ou au représentant en matière de santé et de sécurité, le cas échéant, le rapport de la personne compétente, ne divulguant que les informations dont la divulgation n'est pas interdite pour la loi. Par exemple, si dans le cas de violence il y a violation des droits de la personne, notamment le harcèlement sexuel, l'information ne serait pas divulguée. L'identité des personnes concernées est communiquée au comité ou au représentant en matière de santé et de sécurité seulement avec le consentement des personnes concernées. Les employés doivent également être encouragés à éviter le commérage, car les effets sur les personnes concernées et sur l'enquête peuvent être négatifs.

### 3.3 Formation

#### *Article 20.10 du Règlement*

- (1) *L'employeur fournit à tout employé exposé à la violence ou à des possibilités de violence dans le lieu de travail des renseignements, des consignes et de la formation, adaptés au lieu de travail, sur les facteurs pouvant contribuer à une telle violence.*
- (2) *Il fournit les renseignements, les consignes et la formation :*
  - a) *avant d'assigner à l'employé une nouvelle tâche pour laquelle une possibilité de violence dans le lieu de travail a été identifiée;*
  - b) *chaque fois que de nouveaux renseignements sur les possibilités de violence dans le lieu de travail deviennent accessibles;*
  - c) *au moins tous les trois ans.*
- (3) *Les renseignements, les consignes et la formation portent notamment sur les points suivants :*
  - a) *la nature et la portée de la violence dans le lieu de travail, ainsi que la façon dont les employés peuvent y être exposés;*
  - b) *le système de communication établi par l'employeur pour informer les employés sur la violence dans le lieu de travail;*
  - c) *les agissements qui constituent de la violence dans le lieu de travail et les moyens d'identifier les facteurs pouvant y contribuer;*
  - d) *les mesures de prévention de la violence dans le lieu de travail mises en place conformément aux articles 20.3 à 20.6;*
  - e) *les procédures adoptées par l'employeur pour signaler la violence ou les possibilités de violence dans le lieu de travail.*
- (4) *L'employeur examine et met à jour si nécessaire les renseignements, les consignes et la formation fournis au moins une fois tous les trois ans et chaque fois que se produit l'une ou l'autre des circonstances suivantes :*
  - a) *il survient un changement relativement aux possibilités de violence dans le lieu de travail;*
  - b) *de nouveaux renseignements sur ceux-ci deviennent accessibles.*
- (5) *L'employeur est tenu de conserver, sur support papier ou électronique, un registre signé des renseignements, des consignes et de la formation fournis à l'employé pendant la période de deux ans où il a cessé d'effectuer une tâche à laquelle est associée une possibilité de violence dans le lieu de travail.*

---

## Explication

Cet article porte sur le transfert des connaissances et des compétences. L'employeur doit rassembler toute l'information sur les facteurs contribuant à la VLT pertinente au lieu de travail, et transmettre cette information aux employés au moyen de directives, afin d'accroître leurs connaissances sur la VLT. S'il y a des compétences nécessaires aux employés pour prévenir ou éviter la VLT, il faut leur offrir la formation pertinente.

L'employeur doit offrir de l'information, des directives et de la formation tous les trois ans, traitant au minimum du contenu de la politique de prévention de la violence dans le lieu de travail. L'employeur doit être aux aguets des nouveaux dangers et considérer l'impact de ces derniers sur les employés, ainsi que fournir l'information, les directives et la formation appropriées aux employés dès qu'il y a de nouvelles informations. La détermination des besoins en matière de formation est essentielle à la prévention de la violence dans le lieu de travail.

La formation est essentielle dans les efforts pour un lieu de travail exempt de violence, car c'est ainsi que les employés en seront mieux informés et sensibilisés. Grâce à une meilleure sensibilisation et plus de connaissances, les employés sauront les mesures à prendre s'ils sont concernés dans une situation de violence dans le lieu de travail et ils pourront contribuer aux efforts de prévention de cette violence. La prévention est très importante, car souvent, il y a des signes précurseurs avant les cas de VLT. S'il est impossible de former l'ensemble des employés dans un court délai, il faut donner la priorité aux employés considérés comme à plus haut risque de violence dans le lieu de travail.

L'annexe B fournit un modèle de sondage auprès des employés qui peut servir pour obtenir un aperçu de ce que les employés comprennent au sujet du programme de prévention de la violence dans leur lieu de travail.

## Confirmation de la formation

Lorsque de l'information, des directives et de la formation sont offertes, **l'employeur doit consigner par écrit que ces dernières ont eu lieu, et les employés doivent également consigner par écrit qu'ils les ont reçues.** Dans de nombreux cas, un rapport de formation simple, tel que l'exemple à la page suivante, est suffisant.



## Rapport de formation

<b>Cours :</b>		<b>Résolution du conflit</b>		
<b>Description sommaire du cours :</b>		<b>Résolution des plaintes de la clientèle et désamorçage des conflits assortis de comportement agressif</b>		
N°	Nom	Signature	Nip	Direction/Division
1	Thomas Fisher		234	Entrepôt
2	Kim Hasley		40	Administration
3	Paul Duchesneau		119	Atelier
4				
5				
6				
7				
8				
9				
<b>Signature de la personne responsable de la formation :</b> William Brown			<b>Date :</b> 03/04/09	
			<b>Date de formation :</b> 03/04/09	

## Aide-mémoire pour l'élaboration d'une politique de prévention de la violence dans le lieu de travail (VLT)

L'aide-mémoire ci-dessous n'est pas obligatoire; pourtant, il pourrait servir en tant que guide pour créer ou évaluer une politique de prévention de la violence dans le lieu de travail. L'employeur est responsable d'assurer que la politique de prévention de la VLT se conforme aux exigences de la partie XX du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*.

Mesure à prendre	Prise	Prise par
Le but de la présente politique . . . – 20.3a)		
Définitions : la violence dans le lieu de travail – 20.3a)		
Énoncé de l'engagement et de l'obligation de fournir un lieu de travail sain, sécuritaire et exempt de violence – 20.3a)		
Énoncé de l'engagement de consacrer des ressources et des efforts à la prévention de la violence dans le lieu de travail – 20.3b)		
Mesures disciplinaires à prendre contre des personnes responsables d'un cas de violence dans le lieu de travail ou qui y contribuent		
Engagement de fournir de l'information, des directives et de la formation aux employés au sujet des facteurs déterminés contribuant à la violence dans le lieu de travail et au sujet des mesures de prévention – 20.3b) et 20.3c)		
Procédure à l'intention des employés en situation de violence dans le lieu de travail – 20.3d)		
Procédure d'enquête et de suivi pour tout cas de violence signalé s'ils sont impossibles à résoudre à l'interne		
Procédure pour offrir une assistance aux employés ayant vécu une expérience de violence dans le lieu de travail – 20.3d)		
Affichage de la politique dans un lieu dont tous les employés ont accès – 20.3		
Examen régulier de la politique pour assurer sa pertinence au lieu de travail (consignation de la date de l'examen) – 20.7		

## Modèle de politique de prévention de la violence dans le lieu de travail

Le présent modèle, qui peut servir de guide au moment de la création d'une politique de prévention de la violence dans le lieu de travail, puise à même plusieurs sources dont le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) et la *Law Society of Alberta*.

*Veillez noter que tout employeur est dans l'obligation d'évaluer son lieu de travail et d'élaborer sa politique en fonction des conclusions.*

### 1. Introduction

L'entreprise ABC s'engage à fournir un lieu de travail exempt de violence, où tout acte de violence est considéré comme inacceptable et ne sera pas toléré. La présente politique s'applique dans le « lieu de travail », selon la définition dans le *Code canadien de travail*, partie II : « tout lieu où l'employé exécute un travail pour le compte de son employeur ».

Les actes de violence surviennent parfois de façon isolée, une agression physique par exemple, et parfois à la suite d'une série d'incidents d'intimidation ou de taquinerie, parmi d'autres. Tout facteur qui pourrait contribuer à la violence dans le lieu de travail dont nous prenons connaissance, ou qui est signalé, fera l'objet d'une enquête, et tout acte intentionnel de violence dans le lieu de travail sera passible de mesures disciplinaires.

### 2. But

Cette politique a pour but les éléments suivants :

- Les employés et la direction comprennent que les personnes responsables d'actes de violence dans le lieu de travail ou qui y contribuent seront passibles de mesures disciplinaires.
- Les personnes victimes de violence dans le lieu de travail comprennent qu'il existe des procédures de recours et que de l'assistance et des services de consultation sont offerts.
- Les employés et la direction comprennent qu'ils sont tous responsables de signaler n'importe quel facteur qui pourrait contribuer à la violence dans le lieu de travail et qu'il est obligatoire de signaler tout cas de violence dans le lieu de travail.

---

### **3. Engagement**

L'entreprise ABC s'engage à :

- Résoudre les situations de violence dans le lieu de travail du mieux qu'elle peut, et si la résolution est impossible, réaliser une enquête menée par une personne compétente pour arriver à des conclusions et des recommandations quant aux mesures correctives à prendre.
- Exploiter les ressources nécessaires pour prévenir des cas de violence dans le lieu de travail et y réagir.
- Fournir du soutien aux employés affectés par la violence dans le lieu de travail.
- Faire ce qui est raisonnablement possible pour réaliser un lieu de travail exempt de violence.

### **4. Conduite interdite**

Aucun employé ne fera subir à une autre personne de la violence dans le lieu de travail, ni adoptera l'un des comportements dont la contribution à la violence dans le lieu de travail est connue.

La conduite interdite comprend, sans s'y limiter :

- Les gestes envers une autre personne avec intention de causer un préjudice corporel.
- Les gestes envers la propriété d'une autre personne avec intention de causer des dommages.
- Les gestes menaçants à l'intention d'une autre personne (écrits ou verbaux).
- La possession, pendant les heures de travail, d'une arme dangereuse interdite ou qui n'est pas fourni par l'employeur.
- L'intimidation ou les taquineries malintentionnées (écrites ou verbales).
- Les manifestations de colère extrême ou d'hostilité.

Un employé qui fait subir de la violence à un autre dans le lieu de travail sera passible des mesures disciplinaires qui conviennent en fonction de la gravité de l'incident, y compris le congédiement.

---

## 5. Responsabilités de la direction

En vertu de cette politique, les gestionnaires et superviseurs ont les responsabilités suivantes :

- Traiter les personnes dans le lieu de travail avec respect.
- Prendre des dispositions pour minimiser la violence dans le lieu de travail.
- Traiter les incidents et les régler avec la participation des employés.
- Faire la promotion d'un lieu de travail exempt de violence.
- S'assurer que les employés dont ils sont responsables reçoivent une explication de cette politique et que celle-ci soit affichée et accessible.
- Signaler tout incident de violence dans le lieu de travail à l'employeur et, s'il y a lieu, à la police.

**REMARQUE :** Toute agression physique est à signaler à la police.

- Assurer la confidentialité et la sécurité de toutes les parties impliquées dans un incident de violence au travail.

## 6. Responsabilités des employés

En vertu de cette politique, les employés ont les responsabilités suivantes :

- Traiter les personnes dans le lieu de travail avec respect.
- Signaler tout incident de violence dans le lieu de travail à l'employeur, que l'on en soit victime ou témoin.
- Signaler tout facteur non encore déterminé qui pourrait contribuer à la violence dans le lieu de travail.
- Coopérer à l'enquête et aux efforts pour résoudre la situation de violence dans le lieu de travail.

## 7. Procédure permettant aux personnes victimes de violence dans le lieu de travail de porter plainte

- Informer la personne qui manifeste le comportement reproché qu'il s'agit d'un comportement importun.

**REMARQUE :** On peut demander l'aide d'un gestionnaire, d'un superviseur ou d'un représentant des employés à cet égard.

- Consigner la suite de tous les événements par écrit, y compris l'heure, la date et les noms des personnes concernées.
- Remplir un formulaire de plainte et signaler l'incident au gestionnaire ou au superviseur.
- Demander du soutien et de l'assistance, au besoin.

---

*Les fausses plaintes portées de façon intentionnelle ne seront pas tolérées et seront passibles de mesures disciplinaires progressives.*

## **8. Confidentialité et protection de la vie privée**

La confidentialité et protection de la vie privée est nécessaire pour conduire une enquête efficace sur un incident de violence dans le lieu de travail et pour offrir un soutien convenable pour ceux qui en sont victimes. Toute personne qui prend conscience d'un incident de violence dans le lieu de travail ne doit pas divulguer des informations à un tiers sans avoir consulté la victime ou la personne directement concernée au préalable. Pour toute question ou préoccupation concernant un incident de violence dans le lieu de travail, contactez \_\_\_\_\_.

## **9. Représailles interdites**

Les employés qui portent plainte de bonne foi ne seront pas passibles de sanctions ni de mesures disciplinaires.

Toute personne qui exerce des représailles à l'endroit d'une personne qui signale un incident de violence dans le lieu de travail sera passible de mesures disciplinaires.

## **10. Enquête**

À la réception d'une plainte officielle, à moins que l'employé concerné ne demande expressément que l'on appelle le service de police, l'employeur décidera s'il convient d'appeler ce dernier. Ensuite, l'employeur abordera la plainte avec les parties concernées et essaiera de la résoudre. S'il est impossible de la résoudre, l'employeur évaluera les mécanismes de contrôle et en mettra en pratique pour prévenir un incident ultérieur de violence dans le lieu de travail.

*L'identité des personnes concernées ne sera pas divulguée sans leur consentement.*

S'il est impossible de résoudre la plainte à l'interne, l'employeur nommera une personne compétente pour faire enquête et lui présenter un rapport écrit. L'employeur peut mener une enquête sans l'intervention d'une personne compétente si les trois critères suivants sont satisfaits :

- L'instigateur de la violence dans le lieu de travail n'était pas un employé.
- Il est raisonnable de considérer la possibilité d'avoir à intervenir dans une situation de violence comme une condition normale de travail.
- L'employeur a mis en place une procédure et des mécanismes de contrôle efficaces, faisant ainsi participer les employés, pour aborder la violence dans le lieu de travail.

---

À la réception du rapport, l'employeur en fournira une copie au comité de santé et de sécurité (ou au représentant en matière de santé et de sécurité) et mettra en pratique des mécanismes de contrôle pour prévenir la récurrence de l'incident de violence dans le lieu de travail.

## **11. Mesures disciplinaires**

L'employeur peut considérer les facteurs suivants lors de sa prise de décision sur les mesures disciplinaires à prendre selon l'incident de VLT :

- La gravité de l'incident.
- S'il y avait intention de causer un préjudice ou de nuire.
- Les événements précédant l'incident, et laissant croire à la possibilité de VLT.
- Les antécédents de l'employé responsable de l'incident de VLT.
- Si la plainte a été portée de bonne foi.

Les éléments suivants constituent des mesures disciplinaires possibles :

- Présentation d'excuses.
- Mesures disciplinaires progressives, p. ex., un avertissement écrit ou une suspension.
- Formation.
- Renvoi à un programme d'aide.
- Congédiement.

## **12. Consignation**

L'employeur est tenu de conserver les documents écrits ou électroniques concernant les observations issues de l'examen des mesures de prévention de la violence dans le lieu de travail pendant trois ans, et ce, pour que les documents soient rapidement et facilement utilisables aux fins d'examen par un agent de santé et de sécurité.

L'employeur est tenu de conserver le rapport d'enquête sur un incident de violence dans le lieu de travail menée par une personne compétente, et ce, pour que les documents soient rapidement et facilement utilisables aux fins d'examen par un agent de santé et de sécurité.

Les documents papier ou électroniques signés concernant l'information, les directives et la formation offertes à chaque employé doivent être conservés pendant deux ans après la date à laquelle l'employé n'est plus chargé d'une activité comportant un risque de violence dans le lieu de travail.

---

### **13. Assistance**

Si, à la suite d'un incident de violence dans le lieu de travail, un employé concerné demande une assistance, l'employeur lui en fournira. L'assistance peut prendre l'une des formes suivantes, parmi d'autres :

- Un programme d'aide aux employés.
- Des services de consultation.

### **14. Examen de la politique**

Pour assurer que la politique demeure actuelle, elle fera l'objet d'un examen et d'une mise à jour au moins tous les trois ans. La date du dernier examen sera indiquée dans la politique.



Le sondage auprès des employés peut servir pour obtenir des renseignements de base quant à leur compréhension du programme de prévention de la violence dans leur lieu de travail. **Le sondage est facultatif et les réponses sont à considérer à la lumière de l'information et des renseignements fournis à la partie XX du Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail.**

### Sondage auprès des employés

		Oui	Non	Sans objet	Je ne sais pas
1	Mon employeur a une politique écrite de prévention de la violence dans le lieu de travail.				
2	Dans mon lieu de travail, la procédure et les attentes quant à la prévention de la violence sont clairement établies.				
3	Dans mon lieu de travail, la politique de prévention de la violence est affichée dans un lieu facilement accessible à tous les employés.				
4	J'ai reçu une formation officielle sur la violence dans le lieu de travail.				
5	Je sais ce qui constitue de la violence dans le lieu de travail.				
6	J'ai pris connaissance des facteurs qui peuvent contribuer à la violence dans mon lieu de travail.				
7	J'ai pris connaissance des mesures disciplinaires possibles à mon égard si je suis l'instigateur de violence dans le lieu de travail.				
8	Je connais la procédure à suivre si je suis témoin ou victime d'un incident de violence dans le lieu de travail.				
9	J'ai pris connaissance des mécanismes de contrôle et des consignes de sécurité mis en place dans mon lieu de travail pour me protéger contre la violence.				
10	Si je suis victime d'un incident de violence dans le lieu de travail et que je demande une assistance, l'employeur m'en offrira.				
<b>COMMENTAIRES :</b>					

## Exemples de mécanismes de contrôle de la violence dans le lieu de travail

Les suggestions pratiques ci-dessous sont extraites du site Web du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, sous la rubrique « Violence en milieu de travail ».

*La conception des lieux de travail* traite de facteurs comme l'aménagement, la disposition, l'emploi d'affiches, le verrouillage ou les obstacles physiques, l'éclairage et la surveillance électronique. La sécurité des immeubles est un domaine où les questions de conception sont très importantes. Il faut considérer, par exemple, ce qui suit :

- Mettre les aires de réception, de vente et de service à la clientèle à des endroits où les autres employés et le public peuvent voir ce qui se passe.
- Placer le mobilier de manière à ce que l'employé soit plus près de la sortie que le client et qu'il ne puisse pas être coincé.
- Installer des barrières physiques, p. ex., des guichets cloisonnés ou des enceintes à l'épreuve des balles.
- Avoir aussi peu d'entrées que possible donnant accès aux lieux de travail.
- Utiliser des cartes ou des clés codées pour contrôler l'accès à l'immeuble ou à certaines aires.
- Avoir un éclairage extérieur suffisant autour de l'immeuble et près des entrées.
- Placer des clôtures stratégiquement pour contrôler l'accès aux lieux de travail.

*Les pratiques administratives* découlent des décisions que vous prenez sur la conduite de vos affaires. Par exemple, si vous désirez réduire le risque occasionné par la manutention d'argent comptant, vous pouvez adopter des pratiques administratives comme les suivantes :

- Garder aussi peu d'argent que possible dans les caisses.
- Utiliser des systèmes de paiement électronique pour réduire la quantité d'argent en mains.
- Faire les relèves de caisse à des heures différentes.
- Installer et utiliser un coffre-fort de dépôt provisoire.
- Faire dépouiller la caisse régulièrement par une firme de sécurité autorisée.

---

*Les pratiques de travail* concernent la façon dont vous vous y prenez pour exécuter votre travail. Les gens qui ne travaillent pas dans un milieu conventionnel peuvent adopter différentes pratiques de travail, comme les suivantes, pour réduire le risque :

- Dresser un plan de travail quotidien pour que les gens sachent où vous devez vous trouver à des heures données.
- Désigner une personne contact au bureau et une personne de secours.
- Tenir votre personne contact au courant de vos allées et venues et respecter votre itinéraire.
- Vérifier les pièces d'identité de vos clients.
- Travailler en duo, surtout lorsque vous sentez que votre sécurité personnelle est menacée.
- **NE PAS** entrer dans une situation ou un endroit où vous vous sentez menacé ou hors de sécurité.

## Évaluation du programme de prévention de la violence

Politique de prévention de la violence et normes	Oui	À réaliser avant le	Réalisé par
La direction de mon lieu de travail a élaboré une politique écrite de prévention de la violence en consultation avec le comité d'orientation ou faute de quoi, avec le comité local ou le représentant en matière de santé et de sécurité.			
Dans mon lieu de travail, une procédure et des attentes quant à la prévention de la violence sont clairement établies.			
Dans mon lieu de travail, la politique de prévention de la violence est affichée dans un lieu facilement accessible à tous les employés.			
Évaluation des risques	Oui	À réaliser avant le	Réalisé par
J'ai examiné les dossiers et les rapports (p. ex., les rapports d'incident, les rapports d'inspection du lieu de travail, les rapports d'enquête ou d'autres documents connexes).			
J'ai étudié les facteurs dans mon lieu de travail qui pourraient contribuer au risque de violence (p. ex., le contact avec le public, la manutention d'argent comptant, travailler en isolement ou la nuit).			
J'ai demandé aux employés s'ils ont des préoccupations relativement aux pratiques de travail, aux interactions avec le public ou à toute autre question liée à la violence.			
J'ai fait de la recherche sur la violence dans des lieux de travail semblables au mien.			
J'ai examiné mes responsabilités vis-à-vis de la loi, en vertu du <i>Règlement sur la prévention de la violence</i> (p. ex., des questions liées à la protection de la vie privée; quand appeler le service de police).			
Mécanismes de contrôle	Oui	À réaliser avant le	Réalisé par
J'ai examiné la conception du lieu de travail en vue de minimiser le risque de violence (p. ex., l'emploi de panneaux, le verrouillage, les barrières physiques, l'éclairage et la surveillance électronique).			
J'ai considéré des améliorations telles que l'aménagement de l'aire de réception en vue d'autres travailleurs, l'amélioration de l'éclairage dans le stationnement ou des clôtures pour restreindre l'accès au lieu de travail.			

J'ai examiné des pratiques de travail, par exemple, conserver un minimum d'argent sur les lieux, faire la caisse à des heures différentes, vérifier les justificatifs d'identité des clients ou employer un système de surveillance mutuelle.			
<b>Formation</b>	<b>Oui</b>	<b>À réaliser avant le</b>	<b>Réalisé par</b>
Les employés reçoivent de l'information, des directives et de la formation pour qu'ils prennent conscience des risques potentiels de violence et des mesures pour les prévenir.			
Les documents signés relativement à l'information, aux directives et à la formation offerte à chacun des employés sont conservés.			
<b>Inspection du lieu de travail et examen des mesures de prévention de la violence dans le lieu de travail</b>	<b>Oui</b>	<b>À réaliser avant le</b>	<b>Réalisé par</b>
Je fais régulièrement l'inspection de mon lieu de travail aux aguets de signes de violence, tels que des objets cassés ou des trous dans les murs.			
Je fais l'inspection de mon lieu de travail et je vérifie que les mécanismes de contrôle (p. ex., la surveillance vidéo, les verrous des portes) sont en bon état de fonctionnement et ne nécessitent pas de modification.			
J'examine le programme de prévention de la violence chaque fois qu'il y a un changement dans les procédures de travail qui compromet l'efficacité des mesures de prévention, sinon, au moins tous les trois ans, et je le révise s'il y a lieu.			
Les observations de l'examen, sous format papier ou électronique, sont conservées pendant trois ans.			

## Conseils pratiques en cas de violence dans le lieu de travail

Il y a des mesures à prendre pour réduire le nombre de cas de violence dans le lieu de travail. Voici des suggestions pratiques extraites du « Guide de prévention de la violence en milieu de travail » du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (1999).

### Rapports avec une personne possiblement violente

#### 1. Conseils sur la communication verbale :

- Accordez toute votre attention à la personne et montrez-lui que ce qu'elle a à dire vous intéresse.
- Ne fixez pas la personne du regard, car elle pourrait le percevoir comme une provocation.
- Demeurez calme et essayez de calmer la personne. Ne permettez pas que la colère de l'autre s'empare de vous.
- Demeurez conscient de la manière dont vous parlez.
- Parlez lentement, doucement et avec confiance.
- Parlez simplement.
- Évitez de communiquer beaucoup d'information technique et complexe lorsque les émotions sont à fleur de peau.
- Écoutez attentivement, sans interrompre, sans offrir des conseils non sollicités et sans formuler des critiques.
- Encouragez la personne à parler. Ne lui dites pas de se calmer.
- Gardez l'esprit ouvert et soyez objectif.
- Utilisez le silence pour établir le calme.
- Reconnaissez les émotions de la personne. Communiquez à la personne que vous voyez qu'elle est contrariée.

#### 2. Conseils sur le comportement et la communication non verbale :

- Adoptez une attitude corporelle calme – une posture détendue, les mains relâchées et une expression attentive.
- Placez-vous de façon à ne pas bloquer votre voie de sortie.
- Placez-vous physiquement à un angle droit, plutôt que directement devant la personne.

- 
- Laissez-lui assez d'espace... ce qui varie selon la culture, mais en général, on considère 1 ou 2 mètres comme adéquats.
  - Placez-vous physiquement au niveau de l'autre personne. Si elle est assise, agenouillez-vous ou penchez-vous au lieu de rester debout. N'adoptez pas une position de défi.

Comme :

- o se tenir debout directement devant la personne;
- o poser les mains sur les hanches;
- o agiter les bras;
- o croiser les bras.
- Ne faites pas de mouvements brusques qui pourraient être interprétés comme menaçants.
- Ne commencez pas un engagement physique. Quittez les lieux à la marche ou à la course. Obtenez de l'assistance du service de sécurité ou du service de police.

## Réaction à une agression physique

Si la personne vous agresse physiquement :

- Faites une scène; criez aussi fort que possible. Essayez des mots tels que **ARRÊTEZ!** ou **À L'AIDE!**
- Si la personne vous tire ou vous traîne, laissez-vous vous écrouler au sol et roulez.
- Donnez un coup de sifflet, activez votre alarme de sécurité personnelle ou actionnez l'alarme de sécurité.
- Dites à des témoins comment vous aider. Interpellez l'un d'eux en particulier et les envoyer chercher de l'aide. Par exemple, « Vous, en t-shirt jaune, appelez la police ».
- Si quelqu'un s'empare de votre sac à main, de votre mallette ou d'un autre effet personnel, ne résistez pas :
  - o jetez l'effet par terre à quelques mètres du voleur et courez dans le sens opposé, en criant « arrêtez! » ou « à l'aide! ».
- Ne pourchassez pas un voleur.
- Courez à l'endroit ou le bureau sûr le plus près, ou à un magasin ouvert.
- Informez vos superviseurs ou les autorités dans votre lieu de travail.
- S'il est convenu, appelez le service de police immédiatement après l'incident.
- Présentez un rapport d'incident.

---

## Travail hors du lieu habituel

- Cherchez des voies d'évacuation d'urgence et placez-vous près de l'une de ces dernières.
- Chargez-vous de l'attribution des sièges. Si possible, placez-vous près de la porte.
- Soyez bien préparé pour des rendez-vous. Examinez l'information disponible sur les personnes que vous allez rencontrer.
- Terminez le rendez-vous de façon à éviter une confrontation si la personne semble être :
  - o en état d'ébriété;
  - o sous l'influence de la drogue;
  - o perturbée sur le plan affectif et menaçante ou désespérée.

**NE PERMETTEZ PAS** à la personne de vous piéger dans un coin. Gardez la voie vers la sortie ouverte.

**NE VOUS PROMENEZ PAS** trop loin sur les lieux, c'est-à-dire, restez près d'une sortie.

**NE TOURNEZ PAS** le dos à la personne ou entrez dans une pièce le premier.

## Interruption d'une interaction possiblement violente

- Interrompez la conversation fermement, mais poliment.
- Dites à la personne que vous :
  - o n'aimez pas le ton de la conversation;
  - o n'accepterez pas de traitement injurieux;
  - o mettez fin à la conversation, si nécessaire.
- Si le comportement persiste, mettez fin à la conversation.
- Dites-lui que vous lui demanderez de quitter les lieux, ou que vous quitterez vous-même les lieux (si vous travaillez hors site).
- Si la personne refuse de partir, quittez les lieux et informez immédiatement votre gestionnaire ou votre superviseur de la situation.
- Informez vos collègues et faites-leur quitter la zone immédiate.
- Demandez au gestionnaire ou au superviseur d'appeler le service de sécurité ou de police.
- Rédigez un rapport d'incident.