



Élaboration de politiques et de programmes concernant la violence et le harcèlement au travail :

CE QUE LES EMPLOYEURS DOIVENT SAVOIR

Avertissement

Le matériel figurant dans le présent document n'est fourni qu'à titre d'information et de consultation et ne peut être considéré comme un avis juridique ou professionnel. L'adoption des pratiques décrites dans ce document peut ne pas répondre aux besoins, aux exigences ou aux obligations des lieux de travail individuels.

Table des matières

Remerciements	ii
Objet	iii
Aperçu et contexte	1
Pourquoi vous devez vous préoccuper de la violence et du harcèlement au travail	1
Qu'est-ce qu'un lieu de travail aux termes de la Loi sur la santé et la sécurité au travail?	2
Violence in the Workplace	3
Qu'est-ce que la violence au travail?	3
Sources de violence au travail	4
Types de lieu de travail	4
Facteurs de risque de la violence au travail	5
Cadre législatif : la violence au travail	6
Lois connexes	8
Élaboration d'une politique et d'un programme concernant la violence au travail	9
Étape 1 : Reconnaître le risque de violence au travail	10
Étape 2 : Évaluer les risques de violence au travail	13
Étape 3 : Contrôler les risques de violence au travail	16
Étape 4 : Surveiller et évaluer	20
Résumé des étapes de l'élaboration d'une politique et d'un programme concernant la violence au travail	21
Violence familiale	22
Qu'est-ce que la violence familiale?	22
Gravité de la violence familiale	22
Devoir de l'employeur en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité au travail	23
Reconnaître la violence familiale au travail	23
Précautions raisonnables	23
Respecter la vie privée tout en protégeant les travailleurs et travailleuses	23
Ce que vous pouvez faire pour aider un travailleur ou une travailleuse victime de violence familiale	24
Programmes de lutte contre la violence familiale	25
Harcèlement au travail	26
Qu'est-ce que le harcèlement au travail?	26
Sources	26
Cadre législatif : harcèlement au travail	26
Élaboration d'une politique et d'un programme concernant le harcèlement au travail	28
Connaître vos responsabilités juridiques	28
Recueillir des renseignements sur le lieu de travail	28
Créer ou adapter une politique concernant le harcèlement au travail	28
Élaborer un programme concernant le harcèlement au travail	28
Mettre en place sa politique et son programme concernant le harcèlement au travail	29
Ressources	31
Références	33

Remerciements

Le présent document intitulé *Élaboration de politiques et de programmes concernant la violence et le harcèlement au travail* s'inscrit dans la Série sur la prévention de la violence au travail du Conseil de la santé et de la sécurité au travail de l'Ontario. Il a été élaboré en partenariat avec les membres du Conseil de la santé et de la sécurité au travail de l'Ontario (CSSTO). Parmi les membres participants, citons :

- Association de santé et sécurité des services gouvernementaux
- Services de promotion de la sécurité dans les lieux de travail de l'Ontario
- Association de santé et sécurité dans les infrastructures
- Sécurité au travail dans le Nord
- Institut de recherche sur le travail et la santé
- Centres de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario
- Ministère du Travail de l'Ontario
- Centre de santé et de sécurité des travailleurs et travailleuses
- Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (Ontario)

La Direction générale de la condition féminine de l'Ontario, qui relève du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario, a également participé à l'élaboration du présent document.

Objet

À compter du 15 juin 2010, la Loi sur la santé et la sécurité au travail (la « Loi ») exigera des employeurs de l'Ontario qu'ils évaluent les risques de violence au travail et mettent en place des politiques et des programmes concernant la violence et le harcèlement au travail. Le présent document et la Trousse à outils qui l'accompagne ont été élaborés pour aider les employeurs de l'Ontario à respecter les exigences de la Loi. Le document souligne également des méthodes recommandées d'évaluation des risques de violence au travail et renferme des renseignements importants sur la reconnaissance des signes de violence familiale et la protection des travailleurs et travailleuses lorsqu'un acte de violence de produit au lieu de travail.

Les employeurs ne sont pas tenus d'utiliser les processus, les outils ou les techniques présentés dans le présent document ou dans la *Trousse à outils*. Ils peuvent en utiliser d'autres pour respecter les exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Le présent document et la *Trousse à outils* ont été conçus à l'attention des employeurs afin qu'ils les utilisent en consultation avec les travailleurs et travailleuses, les superviseurs et superviseuses, les comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail, les délégués et déléguées à la santé et à la sécurité ou les syndicats. Les deux documents sont d'usage général et ne visent pas un type de lieu de travail, d'industrie ou de secteur particulier. Si vous souhaitez obtenir des renseignements propres à votre type de lieu de travail, vous pouvez communiquer avec les associations de santé et de sécurité de l'Ontario qui offrent des renseignements, des programmes et des services liés à la violence et au harcèlement au travail et à d'autres sujets. Pour obtenir les coordonnées de ces associations, reportez-vous à la section Ressources à la page 31.

Ces documents portent sur la *Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario*, le *Code des droits de la personne de l'Ontario* et le *Code criminel* du Canada. Ils mentionnent également d'autres lois concernant la violence et le harcèlement, quoique des lois non mentionnées puissent également s'appliquer à votre lieu de travail. Pour connaître les exigences juridiques particulières, veuillez vous reporter à la loi et aux règlements applicables.

Le ministère du Travail a publié le document intitulé *La violence et le harcèlement au travail : comprendre la loi* <http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wpvh/index.php>, qui souligne les exigences légales et renferme des renseignements importants sur leur respect.

Les lieux de travail qui sont assujettis au régime fédéral en matière de travail devraient consulter les publications fédérales pour assurer le respect de leurs obligations.

Nous recommandons et encourageons l'utilisation, la reproduction ou la personnalisation de ces documents afin qu'ils répondent aux besoins particuliers du secteur ou du lieu de travail. Ces documents sont disponibles en ligne http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_guide/index.php et http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php.

Aperçu et contexte

POURQUOI VOUS DEVEZ VOUS PRÉOCCUPER DE LA VIOLENCE ET DU HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

La violence ou le harcèlement au travail peuvent toucher tous les secteurs commerciaux et toutes les occupations. Un client ou une cliente, un patient ou une patiente, un étudiant ou une étudiante, un travailleur ou une travailleuse, un partenaire intime ou un membre de la famille peuvent blesser, menacer ou harceler un travailleur ou une travailleuse alors qu'il ou elle est au travail.

Un certain nombre de comportements inappropriés ou inacceptables peuvent se manifester au travail, y compris le harcèlement, des commentaires dégradants, l'intimidation, des menaces et même la violence. Tous ces comportements peuvent avoir des répercussions négatives sur le bien être personnel des travailleurs et travailleuses et sur leurs relations interpersonnelles, dans le lieu de travail et ailleurs.

Si on tolère ces comportements, le milieu de travail peut devenir hostile ou agressif. Comme les travailleurs et travailleuses deviennent plus angoissés et en colère, leur productivité et leur dévouement dans leur travail peuvent diminuer et ce, peu importe s'ils sont ou non la cible de ces mauvais traitements.

Le fait de ne pas réagir face à ces comportements inappropriés ou inacceptables peut également avoir des répercussions financières. Cela peut se traduire par une augmentation du temps perdu au travail des travailleurs et travailleuses, une hausse des coûts de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ou une augmentation des frais médicaux ou de soins de santé. Les employeurs peuvent également fait l'objet de poursuites ou d'autres mesures juridiques. La violence et le harcèlement au travail font partie d'un continuum de comportements qui peuvent être interconnectés. Les employeurs doivent protéger les travailleurs et travailleuses contre les actes et les menaces de violence et créer une atmosphère dans laquelle les travailleurs et travailleuses se sentent libres de communiquer leurs inquiétudes ou de formuler leurs plaintes. Les employeurs doivent également traiter sérieusement les plaintes de harcèlement et éliminer ce type de comportement.

Le traitement des cas de harcèlement est utile non seulement pour la travailleuse ou le travailleur ciblé, mais également pour ses collègues. La prise de mesures peut également prévenir l'escalade du harcèlement au travail qui pourrait éventuellement dégénérer en violence physique de la part de l'auteur du harcèlement ou de la travailleuse ou du travailleur ciblé.

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, les employeurs auront, à compter du 15 juin 2010, des responsabilités particulières relatives à la violence et au harcèlement au travail. Pour en savoir plus, reportez-vous aux pages 6 et 26.

La violence au travail est-elle répandue?

Près du cinquième des incidents avec violence se sont produits en milieu de travail.

Source : *La victimisation criminelle en milieu de travail*, Statistique Canada, février 2007, renvoie aux voies de fait, aux vols qualifiés et aux agressions sexuelles.

<http://www.statcan.gc.ca/pub/85f0033m/85f0033m2007013-fra.pdf>

QU'EST-CE QU'UN LIEU DE TRAVAIL AUX TERMES DE LA LOI SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL?

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* définit les lieux de travail comme « tout bien-fonds, local ou endroit où le travailleur est employé ou près duquel il travaille ou tout objet sur lequel ou près duquel il travaille ». Par conséquent, les lieux de travail ne se limitent pas aux bureaux, aux chantiers de construction, aux magasins ou aux usines.

Par exemple, lorsque les travailleurs et travailleuses utilisent des véhicules ou des systèmes de transport public pendant les heures de travail, pour se rendre sur les lieux des tâches à accomplir, le véhicule ou le système de transport qu'ils utilisent est un lieu de travail. Lorsqu'un travailleur ou une travailleuse offre un service au domicile d'un client ou d'une cliente (par exemple, la réparation d'un appareil ou la prestation de soins infirmiers), le domicile de cette personne est un lieu de travail lorsque le travailleur ou la travailleuse s'y trouve pour effectuer le travail. Lorsqu'un travailleur ou une travailleuse assiste à une réunion à l'extérieur, le lieu de la réunion est un lieu de travail. En outre, le parc de stationnement du lieu de travail utilisé par les travailleurs et travailleuses peut être un lieu de travail en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, selon l'emplacement du parc et d'autres facteurs.

Remarque : D'autres lois de l'Ontario peuvent ne pas utiliser la définition du lieu de travail de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Les femmes et la violence au travail

Les femmes sont particulièrement exposées à la violence au travail, car elles sont très nombreuses dans les occupations à risque élevé. C'est le cas notamment des enseignantes, des travailleuses sociales, des infirmières, ainsi que des employées de banques et de magasins.

Source : Organisation internationale du Travail

http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang--fr/WCMS_008847/index.htm

Violence au travail

QU'EST-CE QUE LA VIOLENCE AU TRAVAIL?

La violence au travail est un danger pour la santé et la sécurité au travail. Pour les lieux de travail de l'Ontario qui sont assujettis à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, à compter du 15 juin 2010, la violence au travail se définira comme suit :

- emploi par une personne contre un travailleur, dans un lieu de travail, d'une force physique qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel;
- tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel;
- propos ou comportement qu'un travailleur peut raisonnablement interpréter comme une menace d'employer contre lui, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel.

Parmi les types de violence dont pourraient faire l'objet les travailleurs et travailleuses au travail, citons les coups, les poussées, les agressions physiques, les agressions sexuelles, la traque, le harcèlement criminel, le vol qualifié ou les menaces de violence.

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* définit également le harcèlement au travail. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la page 26.

Autres définitions

D'autres lois s'appliquent aux lieux de travail sous juridiction fédérale, dans d'autres provinces ou dans d'autres pays. Ces lois peuvent avoir des définitions de la violence au travail qui diffèrent de celle de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Certains lieux de travail pourraient souhaiter examiner les descriptions non prévues par la loi de la violence au travail qui vont au-delà de la définition énoncée dans la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Ces descriptions peuvent relier le harcèlement, les comportements violents et la violence dans un continuum et ne pas établir de distinctions claires entre ces comportements. Ce point de vue peut s'avérer utile lorsqu'on tient compte de la portée et de la nature de la violence au travail.

À quel point les agressions sexuelles sont-elles répandues sur le lieu de travail?

**En 2004, 24 % des incidents avec violence en milieu de travail étaient des agressions sexuelles¹.
Quatre-vingt-treize pour cent des victimes d'agression sexuelle au Canada étaient des femmes².**

1. *La victimisation criminelle en milieu de travail*, Statistique Canada, 2004, renvoie aux voies de fait, aux vols qualifiés et aux agressions sexuelles.

<http://www.statcan.gc.ca/pub/85f0033m/85f0033m2007013-fra.pdf>

2. *Les agressions sexuelles au Canada*, Statistique Canada, 2004 et 2007.

<http://www.statcan.gc.ca/pub/85f0033m/85f0033m2008019-fra.pdf>

SOURCES DE VIOLENCE AU TRAVAIL

Les employeurs sont tenus, en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité au travail, de protéger les travailleurs et travailleuses contre toutes ces sources de violence.

Un client ou une cliente, un patient ou une patiente, un étudiant ou une étudiante, un travailleur ou une travailleuse, un superviseur ou une superviseuse, un directeur ou une directrice, un étranger ou une étrangère, un partenaire intime ou un membre de la famille peuvent user de violence au travail. Voici une liste de sources éventuelles de violence au travail fondée sur les classifications utilisées par la National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez vous à la section Références à la page 33.

Les étrangers ou les personnes qui n'ont pas établi de liens au travail peuvent commettre au travail des actes de violence, des vols qualifiés, des agressions sexuelles ou des prises d'otages.

Les clients et les clientes, les patients et les patientes, les étudiants et les étudiantes ou d'autres personnes qui ont une raison légitime de se trouver au lieu de travail peuvent devenir violents envers les travailleurs et travailleuses ou entre eux. Un client peut menacer une employée pendant qu'il se plaint d'un produit ou d'un service, une patiente peut blesser un infirmier ou deux personnes qui ne sont pas employées qui se battent entre elles peuvent blesser un travailleur qui se trouve à proximité.

D'autres travailleurs et travailleuses, qu'il s'agisse d'un directeur, d'une collègue ou d'un subalterne, peuvent avoir recours à la violence à l'endroit d'un travailleur ou d'une travailleuse, ou peuvent proférer des menaces de violence physique.

Des partenaires intimes, des membres de la famille ou des amis peuvent avoir recours à la violence ou proférer des menaces de violence à l'endroit d'un travailleur ou d'une travailleuse. Cela peut également être interprété comme de la violence familiale ou de violence entre partenaires intimes et pourrait être considéré comme de la violence au travail si elle a lieu dans le lieu de travail. Une conjointe ou un partenaire actuel ou ancien ou un autre membre de la famille peut commettre des voies de fait, se livrer à du harcèlement criminel ou traquer un travailleur ou une travailleuse au travail ou à proximité.

La violence au travail peut avoir lieu dans tous les types de lieu de travail : un restaurant, une école, un hôtel, un bureau, un taxi, une usine, un site d'exploitation forestière, un magasin, un hôpital, un bar ou un organisme de services sociaux. Elle peut se produire dans n'importe quel domaine : construction, services médicaux d'urgence, inspection, respect de la loi ou services gouvernementaux.

Cependant, il y a certains types de lieu de travail où le risque de violence au travail est plus élevé (voir l'encadré).

TYPES DE LIEU DE TRAVAIL

Les risques de violence au travail sont accrus dans ces secteurs :

Soins de santé et soins communautaires
Services sociaux
Vente au détail
Services d'accueil

Institutions financières
Éducation
Transports
Police, sûreté publique et services correctionnels

Source : Site Web du ministère du Travail de l'Ontario. <http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/workplaceviolence.php>

FACTEURS DE RISQUE DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Certains types de travail ou de conditions de travail peuvent exposer les travailleurs et travailleuses à un risque plus grand de violence au travail, habituellement perpétrée par des étrangers et des étrangères, des clients et des clientes, des patients et des patientes ou des étudiants et des étudiantes. La liste ci-dessous repose sur les facteurs de risque soulignés par le National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH).

Plusieurs de ces activités ou conditions peuvent s'appliquer à votre lieu de travail. Parfois, aucune ne s'appliquera.

En outre, votre lieu de travail peut présenter d'autres risques. Par exemple, le risque de violence peut être plus élevé lors de périodes très achalandées de l'année ou à certains moments du jour ou de la nuit, ou peut être associé au service d'alcool.

Communiquez avec votre association de santé et de sécurité afin d'obtenir de l'aide pour déceler les facteurs de risque associés à votre type d'entreprise. Pour obtenir les coordonnées de l'association, reportez vous à la section Ressources à la page 31.

Avoir un contact direct avec la clientèle

Les travailleurs et travailleuses qui offrent un produit ou un service et traitent directement avec des clients et clientes à un endroit fixe – comme les travailleurs et travailleuses de magasins de détail, de stations services, d'usines, d'installations de production, d'installations industrielles, de bureau et d'installations ou de cliniques de soins de santé – peuvent être exposés à des risques plus élevés.

Manipuler de l'argent

Les travailleurs et travailleuses qui font la tenue de caisse à un endroit fixe, comme les caissiers et caissières de magasins de détail, de stations services, etc., et toutes les personnes qui se chargent de la petite caisse ou font des dépôts en espèces, pourraient être exposés à des risques plus élevés.

Travailler seul ou avec quelques personnes seulement

Les travailleurs et travailleuses à un endroit fixe qui travaillent seuls ou avec quelques personnes seulement, comme les travailleurs et travailleuses de magasins de détail, de stations services, d'usines, d'installations de production, d'installations industrielles, de bureau ou d'établissements ou de cliniques de soins de santé, peuvent être exposés à des risques plus élevés.

Travailler avec des personnes instables ou versatiles

Les travailleurs et travailleuses qui offrent des services ou des produits aux personnes souffrant de troubles physiologiques, psychologiques ou psychiatriques ou de problèmes de toxicomanie, comme les fournisseurs de soins, les agents et agentes de libération conditionnelle, les agents et agentes de police, les agents et agentes des services correctionnels, les policiers éducateurs et policières-éducatrices ou les travailleurs sociaux et travailleuses sociales, peuvent être exposés à des risques plus élevés.

Travailler dans un établissement communautaire

Les travailleurs et travailleuses qui travaillent dans la collectivité et offrent des services dans des maisons privées et des unités d'habitation, comme le personnel des services de soutien à domicile, les fournisseurs de soins, le personnel de services ou de réparation à domicile, les agents immobiliers, les agents d'assurance ou les vendeurs, peuvent être exposés à des risques plus élevés.

Travailler dans des lieux de travail mobiles

Les travailleurs et travailleuses qui passent la plus grande partie de leur journée de travail à se déplacer dans un véhicule pour offrir un service et dont les communications avec l'employeur peuvent être limitées, comme les vendeurs et vendeuses, les conseillers et conseillères, les vérificateurs et vérificatrices ou les comptables contractuels, peuvent être exposés à des risques plus élevés.

Travailler dans des points chauds de criminalité

Les travailleurs et travailleuses qui dispensent des services dans un lieu fixe situé dans une zone où la criminalité est élevée peuvent être exposés à des risques plus élevés. Il est à noter qu'une « zone à criminalité élevée » est définie dans les statistiques de la police, des agents d'assurance et des courtiers immobiliers.

Protéger ou garder en sûreté des objets de valeur

Les travailleurs et travailleuses dont les principales responsabilités consistent notamment à protéger des objets de valeur (qui, s'ils sont laissés sans protection lors de leur transport ou de leur entreposage dans un lieu fixe, peuvent être volés ou perdus), comme les agents et agentes de sécurité, peuvent être exposés à des risques plus élevés.

Transporter des personnes ou des marchandises

Les travailleurs et travailleuses qui transportent des personnes en taxi, en autobus, en tramway ou en métro, ou qui transportent des marchandises au moyen d'un véhicule, peuvent être exposés à des risques plus élevés.

Il existe deux lois importantes qui peuvent s'appliquer à la violence au travail : la Loi sur la santé et la sécurité au travail et le *Code criminel*.

CADRE LÉGISLATIF : LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Les exigences légales en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité au travail sont le fondement du **Système de responsabilité interne (SRI)**.

Le SRI est un système au sein d'une organisation qui veille à ce que chaque personne dans le lieu de travail, du directeur général ou de la directrice générale, aux superviseurs et superviseuses et aux travailleurs et travailleuses, est responsable de la santé et de la sécurité d'une manière qui convient à son rôle et à son autorité au sein de l'organisation.

Le SRI est appuyé par un partenariat entre toutes les personnes sur le lieu de travail.

Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST)

L'objectif principal de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* consiste à protéger les travailleurs et travailleuses contre les dangers en milieu de travail, y compris ceux qui font intervenir la violence. Tous les employeurs ont l'obligation générale aux termes de la Loi sur la santé et la sécurité au travail de prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances en vue de protéger leurs travailleurs et travailleuses. Ils doivent également fournir des renseignements, des directives et de la supervision aux travailleurs et travailleuses afin de protéger leur santé et sécurité. Les superviseurs et superviseuses ont également des obligations particulières aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, consultez le *Guide de la Loi sur la santé et la sécurité au travail* publié par le ministère du Travail http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pdf/ohsa_g.pdf.

À compter du 15 juin 2010, les modifications à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* incluront les exigences suivantes en matière de violence au travail. Pour obtenir davantage de renseignements sur l'une ou l'autre de ces exigences, consultez la publication *La violence et le harcèlement au travail : comprendre la Loi* <http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wpvh/index.php>.

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* définit la violence au travail comme suit :

- emploi par une personne contre un travailleur, dans un lieu de travail, d'une force physique qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel;
- tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel;
- propos ou comportement qu'un travailleur peut raisonnablement interpréter comme une menace d'employer contre lui, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel.

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* exige des employeurs qu'ils évaluent les risques de violence qui peuvent découler de la nature du lieu de travail, du genre de travail ou des conditions de travail.

Les employeurs doivent formuler une politique concernant la violence au travail et élaborer et maintenir un programme visant à la mettre en œuvre. Le programme doit comprendre ce qui suit :

- les mesures à prendre et les méthodes à suivre pour contrôler les risques indiqués dans l'évaluation de l'employeur;
- les mesures à prendre et les méthodes à suivre pour obtenir une aide immédiate lorsqu'il se produit ou qu'il est susceptible de se produire de la violence au travail;
- les mesures que les travailleurs doivent prendre et les méthodes qu'ils doivent suivre pour signaler les incidents de violence au travail;
- la manière dont l'employeur enquêtera sur les incidents ou les plaintes de violence au travail et dont il compte y faire face.

Les employeurs doivent fournir aux travailleurs et travailleuses des renseignements et des directives sur le contenu de la politique et du programme concernant la violence au travail.

Les employeurs qui savent, ou devraient raisonnablement savoir qu'il peut se produire, dans le lieu de travail, de la violence familiale susceptible d'exposer un travailleur ou une travailleuse à un préjudice corporel doivent prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour les protéger.

Un employeur doit également fournir des renseignements, des directives et de la supervision aux travailleurs et travailleuses afin de protéger leur santé et leur sécurité. Dans certaines circonstances, cela peut signifier qu'il ait à fournir aux travailleurs et travailleuses des renseignements sur une personne, dans le milieu de travail, qui a des antécédents de comportement violent (comme un patient ou une patiente).

Les travailleurs et travailleuses doivent travailler conformément à la Loi et signaler les risques qu'ils connaissent. Un travailleur ou une travailleuse a le droit de refuser de travailler s'il ou si elle a des raisons de croire que la violence au travail est susceptible de le ou la mettre en danger, sous réserve des restrictions énoncées dans la Loi. La protection de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* contre les représailles se poursuit à l'égard des dispositions concernant la violence au travail.

Pour accéder au texte intégral de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, visitez le site http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90o01_f.htm.

Code criminel du Canada

Les incidents de violence ou de menaces de violence qui se produisent au travail, comme *les voies de fait, les agressions sexuelles, le harcèlement criminel, la traque, les vols qualifiés et les menaces*, peuvent être visés par le *Code criminel*.

Le *Code criminel* oblige également toutes les personnes « chargées de superviser le travail d'autres personnes » à prendre des mesures raisonnables pour assurer la sécurité des travailleurs et travailleuses et du public. Pour de plus amples renseignements, visitez le site <http://www.CCHST.ca/oshanswers/legisl/billc45.html>.

Vous devez communiquer avec le service de police lorsqu'un acte de violence se produit ou qu'une personne est menacée de violence au travail. La police enquête sur les infractions au *Code criminel*, mais le ministère du Travail peut déterminer si des mesures de suivi supplémentaires en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* sont nécessaires dans ces situations.

Pour accéder au texte intégral du Code criminel, visitez le site <http://laws.justice.gc.ca/fra/C-46/index.html>.

LOIS CONNEXES

D'autres lois peuvent être liées à la violence au travail et aux exigences prévues dans la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. On peut trouver les lois de l'Ontario à l'adresse <http://www.e-laws.gov.on.ca>; **on peut trouver les lois fédérales à l'adresse** <http://laws.justice.gc.ca/fra/PagePrincipale>.

Les travailleurs et travailleuses qui sont blessés à la suite de violence associée au travail peuvent être admissibles à des avantages prévus en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Les travailleurs et travailleuses qui sont victimes de violence peuvent être admissibles à une indemnisation en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*.

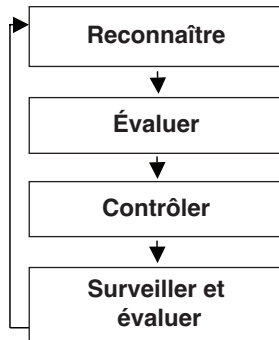
La *Charte de 1995 des droits des victimes d'actes criminels* a trait au traitement des victimes de violence, aux instances civiles et au Fonds d'aide aux victimes.

Il y a plusieurs lois qui régissent la divulgation de renseignements personnels ou médicaux, notamment la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (Canada)*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* et la *Loi sur l'éducation*. Dans certains cas, l'employeur devra tenir compte du droit d'une personne au respect de la vie privée que lui confèrent ces lois en plus du droit qu'a une travailleuse ou un travailleur d'être informé des risques de violence au travail de la part d'une personne en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. En pareil cas, on recommande aux employeurs de consulter un avocat ou une avocate.

D'autres lois peuvent s'appliquer à votre lieu de travail. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec votre association de santé et de sécurité.

Élaboration d'une politique et d'un programme concernant la violence au travail

ÉTAPES



La prévention et le contrôle de la violence au travail n'ont pas à être difficiles ou complexes. Tout ce dont vous avez besoin, c'est la connaissance et la capacité de reconnaître, d'évaluer et de contrôler le risque de violence à votre lieu de travail, de la même façon que vous le feriez pour tout autre danger pour la santé et la sécurité.

À compter du 15 juin 2010, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* exigera des lieux de travail d'avoir une politique et un programme concernant la violence au travail. Le processus simple en quatre étapes ci-dessous vous aidera à les élaborer.

Il s'agit d'une démarche recommandée d'évaluation des risques de violence au travail et de formulation d'une politique et d'un programme concernant la violence au travail. **Les lieux de travail ne sont pas tenus d'utiliser les processus, outils ou techniques présentés dans le présent document ou dans la *Trousse à outils***; ils peuvent en utiliser d'autres pour respecter les exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Étape 1 : Reconnaître le risque de violence au travail

Étape 2 : Évaluer les risques de violence au travail.

Étape 3 : Contrôler les risques de violence au travail.

Étape 4 : Surveiller et évaluer.

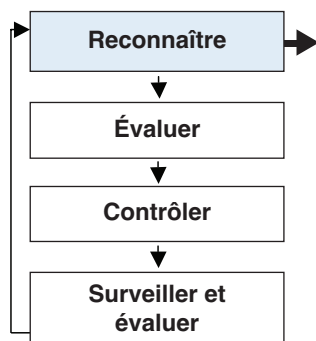
Pour de plus amples renseignements, de l'aide ou du matériel propre au secteur, communiquez avec votre association de santé et de sécurité (pour obtenir les coordonnées, reportez vous à la section Ressources à la page 31).

À mesure que vous franchirez ces étapes, vous trouverez dans la *Trousse à outils* qui accompagne le présent document des outils utiles :

- Sondage sur la violence au travail
- Outil d'examen de la politique, du programme et de la formation
- Évaluations de la violence au travail
- Plan d'action
- Exemple de politique concernant la violence au travail
- Exemple de politique concernant le harcèlement au travail
- Reconnaissance de la violence familiale au travail
- Création d'un plan de sécurité
- Que faire si l'auteur de la violence et la victime travaillent au même endroit?

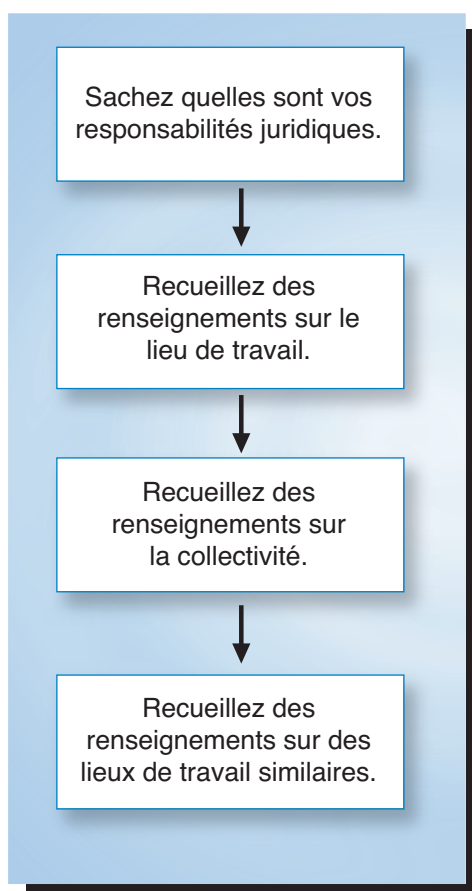
Nous vous encourageons à faire participer les travailleurs et travailleuses, les superviseurs et superviseuses, les comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail, les délégués et déléguées à la santé et à la sécurité ou les syndicats à ce processus. Votre politique et votre programme concernant la violence au travail seront ainsi meilleurs.

Étape 1 : Reconnaître le risque de violence au travail



La première étape de ce processus consiste à se renseigner davantage sur le risque de violence au travail dans votre lieu de travail, votre collectivité ou des lieux de travail similaires.

Nous vous encourageons à faire participer les travailleurs et travailleuses, les superviseurs et superviseuses, les comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail, les délégués et déléguées à la santé et à la sécurité ou les syndicats à cette étape.



SACHEZ QUELLES SONT VOS RESPONSABILITÉS JURIDIQUES

Assurez-vous de connaître vos responsabilités liées à la protection des travailleurs et travailleuses contre la violence au travail aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et d'autres lois. Pour de plus amples renseignements, reportez vous à la page 6.

RECUEILLENZ DES RENSEIGNEMENTS SUR LE LIEU DE TRAVAIL

La ou les conventions collectives en vigueur dans votre lieu de travail peuvent également comprendre des dispositions sur la violence au travail.

Vous pouvez en apprendre davantage sur les risques de violence au travail en examinant les renseignements sur votre lieu de travail. Voici des étapes particulières qui pourraient vous aider à déterminer dans quelle mesure la violence peut toucher votre lieu de travail dans son ensemble, dans des endroits particuliers et des occupations particulières :

Commentaires des travailleurs et travailleuses et de la direction

Vous pouvez utiliser les renseignements issus d'un sondage, d'un groupe de discussion ou d'un comité mixte sur la santé et la sécurité afin :

- de déterminer les risques perçus par les travailleurs et travailleuses et leur sentiment de sécurité personnelle au travail;
- de songer à des situations de violence qu'ont vécues des travailleurs et travailleuses et au fait que les situations impliquaient des étrangers et étrangères, des clients et clientes, des travailleurs et travailleuses ou d'autres personnes;
- de déterminer les emplois ou les lieux où la violence au travail soulève des inquiétudes;
- de recueillir les opinions sur l'efficacité des mesures, des méthodes et de la formation actuellement en place.

Pour obtenir un exemple de sondage

http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php, consultez la *Trousse à outils*.

Renseignements internes sur le lieu de travail

Examinez les documents internes de signalement d'incidents de violence au travail. Examinez les tendances et déterminez les emplois et les lieux qui sont le plus à risque.

Vous pourriez également en profiter pour examiner également des incidents de harcèlement. Il faudrait connaître la composition de votre effectif afin de déterminer s'il y a des travailleurs et travailleuses qui seraient plus vulnérables à la violence (par exemple, des femmes, des jeunes, des personnes handicapées ou d'autres personnes qui pourraient faire l'objet de discrimination ou de crime haineux).

Pour obtenir plus de renseignements, consultez les sources suivantes :

- les commentaires des employés communiqués dans les « boîtes de suggestions » de l'entreprise;
- les comptes rendus de sécurité;
- les rapports sur les urgences, les incidents et les accidents;

- les procès-verbaux des réunions du comité mixte sur la santé et la sécurité;
- les rapports d'inspection du lieu de travail;
- les rapports créés dans le cadre des conventions collectives;
- les rapports d'utilisation de haut niveau du Programme d'aide aux employés (qui ne permettent pas d'identifier les personnes);
- les griefs;
- les demandes de prestations de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Politiques, méthodes et pratiques de travail en vigueur

Rassemblez vos conventions collectives et vos politiques, méthodes et pratiques de travail concernant la santé et la sécurité au travail et les ressources humaines en vigueur afin de découvrir si la violence au travail y est traitée et de quelle façon. N'oubliez pas d'examiner les méthodes particulières qui pourraient être liées à des emplois particuliers.

RECUEILLENZ DES RENSEIGNEMENTS SUR LA COLLECTIVITÉ

Problèmes de violence au travail dans la collectivité

Vous pouvez trouver des renseignements sur les taux de criminalité dans la collectivité qui se situe autour de votre lieu de travail :

- Communiquez avec le service de police (municipal) de votre localité ou le détachement de la Police provinciale de l'Ontario de votre région afin de leur demander s'ils détiennent des renseignements sur les risques et les incidents de violence dans votre quartier. Renseignez-vous sur les renseignements statistiques disponibles, comme le nombre d'appels d'aide, les taux de criminalité, les accusations portées, etc.
- Communiquez avec Statistique Canada. Obtenez un exemplaire de ses rapports *Statistiques de la criminalité au Canada* qui reposent sur les renseignements fournis par chaque service de police du pays.
- Tenez-vous au courant des reportages concernant la violence dans votre collectivité ou votre secteur commercial.
- Communiquez avec les compagnies d'assurance et les courtiers immobiliers afin d'obtenir des renseignements sur la prévalence des vols ou des dommages causés aux biens dans la région.

RECUEILLENZ DES RENSEIGNEMENTS SUR DES LIEUX DE TRAVAIL SIMILAIRES

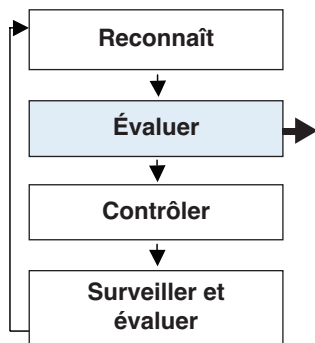
Problèmes de violence au travail sur des lieux de travail similaires

Vous pourriez en apprendre davantage sur les risques de violence au travail dans votre lieu de travail en examinant des lieux de travail similaires qui peuvent présenter des risques similaires.

Communiquez avec des entreprises, des organismes et des organisations similaires afin de connaître leurs expériences concernant la violence au travail.

L'association de santé et de sécurité qui se charge de votre type de lieu de travail disposera de renseignements qui pourraient vous être utiles. Pour obtenir les coordonnées de l'association, reportez-vous à la section Ressources à la page 31.

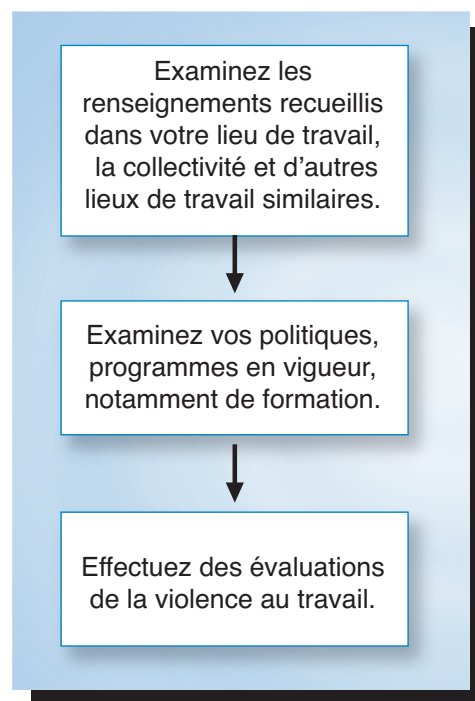
Étape 2 : Évaluer les risques de violence au travail



La deuxième étape du processus consiste à évaluer les risques de violence sur votre lieu de travail. Si celui-ci comporte plusieurs lieux de travail ou sites, vous devriez penser à suivre le processus décrit dans le présent document concernant des lieux de travail (par exemple, un magasin de détail dans un centre commercial) et des emplois particuliers.

Différents lieux de travail peuvent présenter différents risques de violence au travail. Cependant, il existe des méthodes générales qui peuvent être utilisées dans la plupart des lieux de travail pour évaluer les risques; elles sont décrites dans le présent document et dans la *Trousse à outils*. Votre lieu de travail peut présenter d'autres risques de violence qui n'ont pas été abordés dans le présent document. Vous devrez alors les examiner individuellement.

Nous vous encourageons à faire participer les travailleurs et travailleuses, les superviseurs et superviseuses, les comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail, les délégués et les déléguées à la santé et à la sécurité ou les syndicats à l'évaluation des risques de violence au travail. La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* exige que tous les employeurs informent le comité mixte sur la santé et la sécurité, le délégué ou la déléguée à la santé et à la sécurité ou les travailleurs et travailleuses des résultats de l'évaluation.



**EXAMINEZ LES
RENSEIGNEMENTS
RECUEILLIS DANS
VOTRE LIEU DE
TRAVAIL, LA
COLLECTIVITÉ ET
D'AUTRES LIEUX DE
TRAVAIL SIMILAIRES**

**EXAMINEZ VOS
POLITIQUES,
PROGRAMMES
EN VIGUEUR,
NOTAMMENT
DE FORMATION**

**EFFECTUEZ DES
ÉVALUATIONS DE LA
VIOLENCE AU TRAVAIL**

Vous devrez peut être effectuer des évaluations distinctes concernant différents emplois ou lieux afin de déterminer les risques de violence au travail propres à ces situations.

Les renseignements que vous avez recueillis à l'étape 1 vous aideront à déterminer quels sont les emplois ou les lieux où des incidents de violence se sont déjà produits, ce que pensent les travailleurs et travailleuses de leur sécurité au travail et si votre lieu de travail présente des risques plus élevés de violence au travail.

Ces renseignements vous aideront également à déterminer si des emplois différents peuvent nécessiter des évaluations différentes. Par exemple, une entreprise peut avoir des vendeurs qui sont sur la route la plupart du temps, ainsi que du personnel de bureau.

Utilisez l'**Outil d'examen de la politique, du programme et de la formation** de la *Trousse à outils* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php afin de vous aider à examiner les politiques, programmes, mesures et méthodes que vous avez mis en place pour lutter contre la violence au travail.

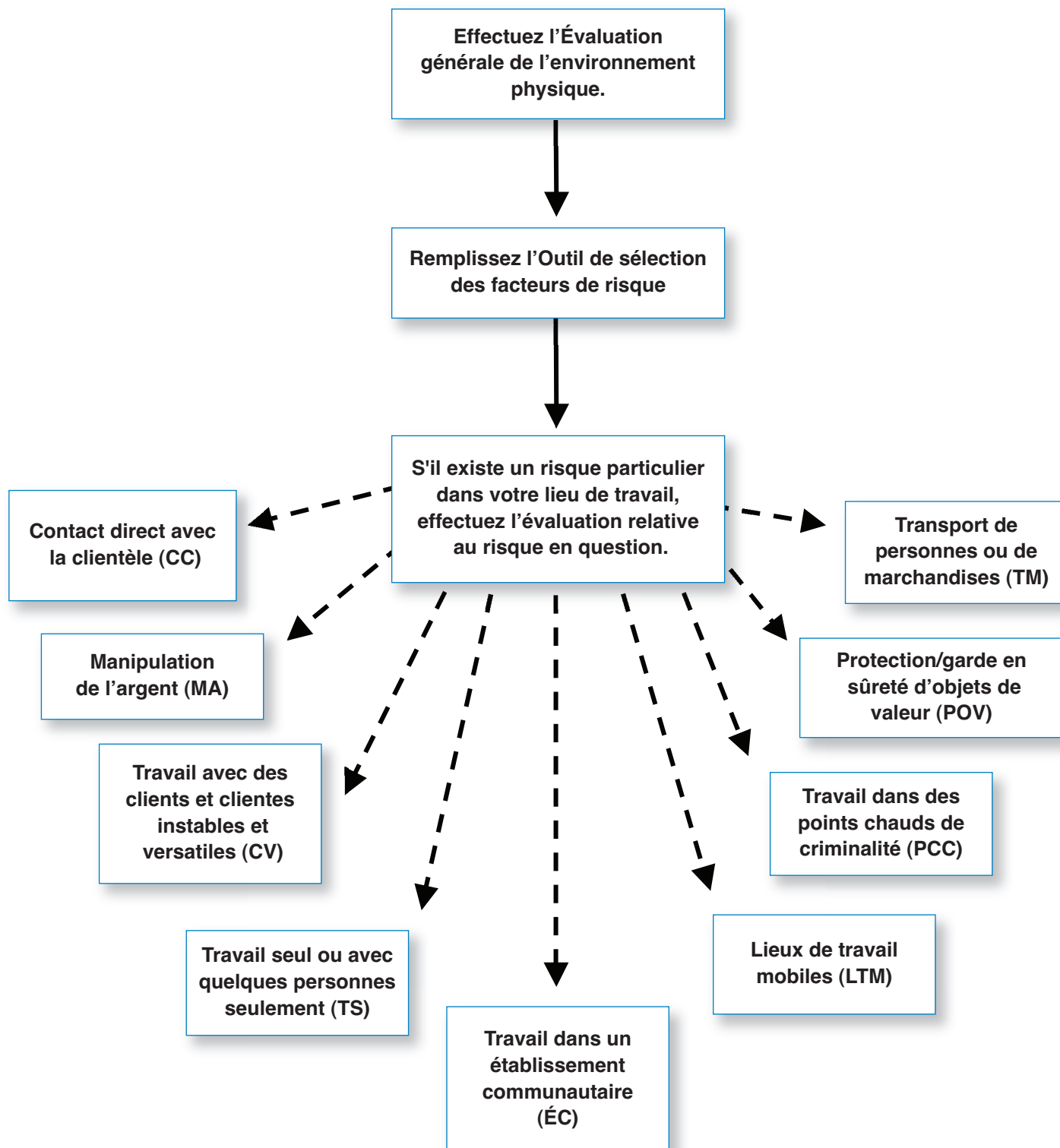
Cochez les colonnes Oui et Non pour déterminer si votre lieu de travail s'est doté des politiques, des programmes ou des programmes de formation qui y sont soulignés.

Vous pouvez également utiliser l'**Outil d'examen de la politique, du programme et de la formation** au cours de l'étape 3, Contrôler les risques de violence au travail, lors de l'élaboration de votre politique et de votre programme concernant la violence au travail.

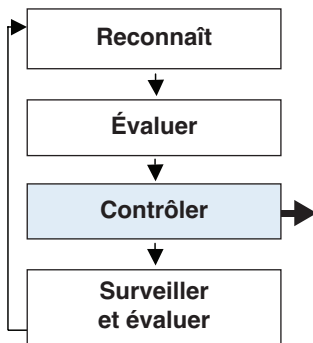
Le document intitulé **Évaluations de la violence au travail** de la *Trousse à outils* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php comporte trois volets :

- Une **Évaluation générale de l'environnement physique** que tous les lieux de travail devraient effectuer;
- L'**Outil de sélection des facteurs de risque**, afin de vous aider à définir les risques associés à des activités ou à des conditions de travail particulières (il vous permettra également d'établir l'ordre de priorité des risques, si vous en avez détecté plus d'un);
- Neuf évaluations propres à chacun des neuf facteurs de risque (vous ne devez remplir que les évaluations qui se rapportent à votre lieu de travail ou à des emplois ou à lieux particuliers – consultez le diagramme ci-dessous pour connaître les facteurs de risque particuliers).

Évaluations de la violence au travail

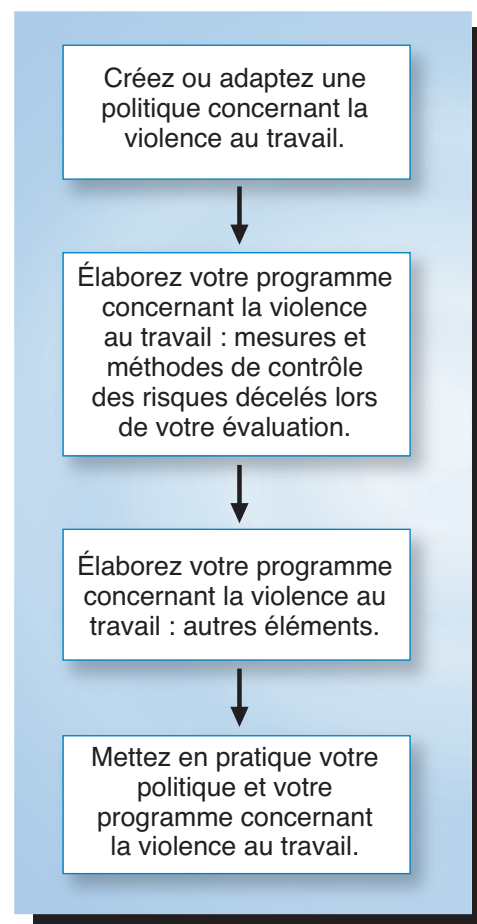


Étape 3 : Contrôler les risques de violence au travail



La troisième étape du processus consiste à créer la politique et le programme concernant la violence au travail de votre lieu de travail. Les mesures de contrôle possibles que vous avez définies à la deuxième étape vous aideront à formuler votre programme. Vos politiques ou programmes peuvent s'inspirer de ceux qui existent déjà dans votre lieu de travail. Vous pourriez par exemple combiner la politique concernant la violence au travail, la politique concernant la santé et la sécurité au travail ou la politique concernant le harcèlement au travail, si l'objet des différentes politiques est clairement défini.

Nous vous encourageons à faire participer les travailleurs et travailleuses, les superviseurs et superviseuses, les comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail, les délégués et les déléguées à la santé et à la sécurité ou les syndicats à l'élaboration de la politique et du programme concernant la violence au travail et à leur mise en œuvre. En ce qui concerne les lieux de travail couverts par le *Règlement sur les établissements d'hébergement et de soins de santé* (Règl. de l'Ontario 67/93), il existe des exigences particulières en matière de participation des comités mixtes sur la santé et la sécurité ou des délégués et déléguées à la santé et à la sécurité en ce qui a trait à l'élaboration de mesures, de méthodes et de programmes de formation et d'éducation associés à la santé et à la sécurité des travailleurs et travailleuses.



CRÉEZ OU ADAPTEZ UNE POLITIQUE CONCERNANT LA VIOLENCE AU TRAVAIL

N'oubliez pas d'afficher votre politique dans un endroit bien en évidence.

ÉLABOREZ VOTRE PROGRAMME CONCERNANT LA VIOLENCE AU TRAVAIL : MESURES ET MÉTHODES DE CONTRÔLE DES RISQUES DÉCELÉS LORS DE VOTRE ÉVALUATION

N'oubliez pas que certains travailleurs peuvent être plus vulnérables à la violence que d'autres (par exemple, les femmes, les jeunes, les personnes handicapées ou les personnes qui peuvent faire l'objet de crime haineux).

Les employeurs doivent prendre toutes les précautions raisonnables pour assurer la protection de tous les travailleurs, de sorte que les mesures et les méthodes prévues dans votre programme concernant la violence au travail devraient protéger tous les travailleurs.

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (au 15 juin 2010) exige que vous élaboriez une **politique** concernant la violence au travail.

Cette politique devrait être une déclaration de haut niveau de l'engagement de la haute direction à protéger les travailleurs et travailleuses contre la violence au travail, à enquêter sur tous les incidents et à y faire face. La politique devrait aborder toutes les sources de violence dans le lieu de travail, qu'il soit question d'étrangers et étrangères, de clients et clients, de patients et patientes, d'étudiants et étudiantes, de partenaires intimes ou de membres de la famille.

Pour obtenir des suggestions sur ce que la politique concernant la violence au travail devrait aborder, reportez-vous à l'**Outil d'examen de la politique, du programme et de la formation** de la *Trousse à outils* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php. La *Trousse à outils* contient également un Exemple de politique concernant la violence au travail http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php.

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (au 15 juin 2010) exige que votre lieu de travail dispose d'un **programme** concernant la violence au travail. Ce programme doit comprendre des mesures et des méthodes visant à contrôler les risques détectés dans le cadre de l'évaluation si ces risques sont susceptibles d'exposer un travailleur ou une travailleuse à un préjudice corporel.

À l'étape 2, vous avez décelé les risques et commencé à définir les mesures de contrôles possibles. Les mesures et les méthodes devraient permettre de contrôler les risques associés :

- aux aspects physiques du lieu de travail (comme les portes qui devraient rester fermées à clé ou l'utilisation de caméras de sécurité);
- aux emplois particuliers (comme un commis de magasin);
- à des situations particulières (comme travailler seul ou avoir affaire au public);
- à des activités particulières (comme les procédures de fermeture ou de dépôt d'argent).

Votre programme devrait peut-être comprendre d'autres mesures et méthodes. Examinez les évaluations que vous avez effectuées et les mesures de contrôle recommandées que vous avez définies. Vous avez peut-être déjà des mesures et des méthodes en place, alors que d'autres peuvent reposer sur les mesures de contrôle existantes. Vous devrez peut-être effectuer d'autres recherches sur d'autres mesures et contrôles.

Envisagez la création d'un **plan d'action** pour effectuer le suivi des contrôles qui devraient être mises en place ou des mesures qui devraient être prises tout au long de l'élaboration de votre programme concernant la violence au travail. Le plan devrait également vous aider à suivre de près les responsabilités et les dates limites. Pour obtenir un Plan d'action vierge http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php, consultez la *Trousse à outils*.

ÉLABOREZ VOTRE PROGRAMME CONCERNANT LA VIOLENCE AU TRAVAIL :

AUTRES ÉLÉMENTS

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (au 15 juin 2010) exige de prévoir d'autres éléments dans le cadre du programme concernant la violence au travail. Ces éléments comprennent :

- les mesures à prendre et les méthodes à suivre pour obtenir une aide immédiate devant la violence ou l'imminence de violence au travail;
- les mesures que les travailleurs doivent prendre et les méthodes qu'ils doivent suivre pour signaler les incidents de violence, y compris les menaces de violence;
- la manière dont l'employeur enquêtera sur les incidents ou les plaintes de violence au travail et dont il compte y faire face.

Pour obtenir des exemples de mesures à prendre et de méthodes à suivre pour obtenir une aide, signaler les incidents et enquêter sur ceux-ci, reportez-vous à l'**Outil d'examen de la politique, du programme et de la formation** de la *Trousse à outils* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php. Cet outil comprend également des renseignements sur d'autres mesures, méthodes et programmes de formation connexes.

Vous pourriez souhaiter compléter votre programme concernant la violence au travail avec d'autres mesures et méthodes. Par exemple, vous pourriez :

- élaborer des méthodes concernant le refus de travailler;
- élaborer des méthodes pour informer les travailleurs et travailleuses sur une personne qui a des antécédents de comportement violent au travail;
- élaborer des méthodes pour se conformer aux exigences en matière d'avis prévus aux articles 51 et 52 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*;
- élaborer des systèmes de suivi des incidents de violence au travail;
- élaborer un programme de formation sur la prévention de la violence au travail;
- élaborer des méthodes d'évaluation et de réévaluation des risques de violence au travail;
- créer des plans d'intervention en cas d'urgence.

Il ne suffit pas d'élaborer une politique et un programme concernant la violence au travail, il faut également mettre en place des mesures et des méthodes et former les travailleurs et travailleuses ainsi que les superviseurs et superviseuses.

METTEZ EN PRATIQUE VOTRE POLITIQUE ET VOTRE PROGRAMME CONCERNANT LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Mesures et méthodes

Votre politique et votre programme concernant la violence au travail peuvent être entièrement nouveaux, ou votre lieu de travail peut avoir déjà mis en place des mesures et des méthodes. Vous pourrez mettre immédiatement en œuvre toutes les mesures et méthodes, ou vous devrez le faire par étape. Pour vous aider, vous pouvez utiliser le **Plan d'action** http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php de la *Trousse à outils* pour suivre de près les contrôles, les mesures, les responsabilités et les dates limites.

À cette étape, il serait bon de penser à la façon dont vous évalueriez les mesures et les méthodes et fixerez une date de surveillance. Une évaluation minutieuse vous permettra d'examiner les répercussions des mesures et des méthodes, de les évaluer et de les mettre au point, au besoin. Pour de plus amples renseignements sur la surveillance et l'évaluation, consultez la page 20.

Renseignements, directives, éducation et formation

Les renseignements, les directives, l'éducation et la formation sont essentiels à la prévention de la violence au travail et à la protection des travailleurs et travailleuses.

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (au 15 juin 2010) exige que tous les travailleurs et travailleuses, y compris les directeurs et directrices et les superviseurs et superviseuses, reçoivent des renseignements et des directives sur le contenu de la politique et du programme concernant la violence au travail, y compris toutes les mesures et les méthodes qui s'appliquent à leur travail, et sur les processus de plainte et d'enquête.

Comme la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* impose aux employeurs de fournir aux travailleurs et travailleuses les renseignements, les directives et la surveillance nécessaires à la protection de leur santé et de leur sécurité, d'autres programmes de formation peuvent donc s'avérer nécessaires pour protéger les travailleurs et travailleuses contre la violence au travail. À titre d'exemple, les employeurs pourraient offrir des programmes de formation particuliers sur la façon de reconnaître les situations dangereuses ou sur des techniques de désamorçage de situations de violence possibles.

Ce programme de formation pourrait :

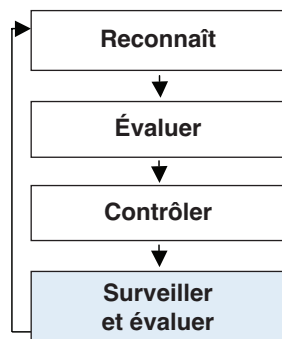
- être intégré à votre programme d'orientation du nouveau personnel;
- être intégré à votre programme global de formation sur la santé et la sécurité;
- être intégré à d'autres programmes de formation sur la sensibilité, la lutte contre le harcèlement ou la discrimination ou un milieu de travail respectueux;
- être exclusif à la violence au travail.

Tenez des dossiers sur les personnes qui ont reçu une formation en indiquant le domaine de formation.

Dans certaines circonstances, les renseignements fournis peuvent comprendre les renseignements disponibles sur une personne dans le lieu de travail qui a des antécédents de comportement violent, lorsque le travailleur ou la travailleuse peut s'attendre à rencontrer cette personne dans le cadre de son travail et que le risque de violence au travail est susceptible de l'exposer à des préjudices corporels. Aucun autre renseignement personnel qui n'est pas raisonnablement nécessaire pour protéger le travailleur ou la travailleuse contre un préjudice corporel ne doit être divulgué.

Pour de plus amples renseignements, consultez le document intitulé *La violence et le harcèlement au travail : comprendre la Loi* du ministère du Travail <http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wpvh/index.php>

Étape 4 : Surveiller et évaluer



La quatrième et dernière étape du processus consiste à surveiller et à évaluer votre politique et votre programme concernant la violence au travail afin d'assurer leur efficacité. Vous devriez surveiller et évaluer régulièrement votre politique et votre programme, ainsi que les mesures et les méthodes particulières que vous avez mises en œuvre pour prévenir la violence au travail et y faire face. Vous pourrez déterminer ce qui fonctionne et ce qui devrait être modifié.

Nous recommandons de faire participer les travailleurs et travailleuses, les superviseurs et superviseuses, les comités mixtes sur la santé et la sécurité, les délégués et les déléguées à la santé et à la sécurité ou les syndicats à cette étape.

La prévention et le contrôle de la violence au travail sont un processus continu qui peut nécessiter des améliorations à l'occasion. Une évaluation minutieuse de vos mesures et de vos méthodes vous permettra de passer en revue les répercussions de chacune de ses mesures et méthodes, ainsi que d'évaluer les mesures et les méthodes et de les mettre au point, au besoin.

Créez un processus de surveillance et d'évaluation périodiques de votre politique et de votre programme concernant la violence au travail et pensez à la façon dont vous pourriez évaluer les mesures et les méthodes.

Il existe de nombreuses façons pour y arriver, mais envisagez la possibilité de surveiller les données sur les incidents au travail et d'autres données, de recueillir les commentaires des travailleurs et travailleuses et des superviseurs et superviseuses, d'avoir recours à des groupes de discussion ou des sondages, et d'examiner l'efficacité du programme de formation. Au cours de ce processus, vous pourriez trouver utile de consulter les questions sur la culture organisationnelle de l'**Outil d'examen de la politique, du programme et de la formation** de la *Trousse à outils* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php.

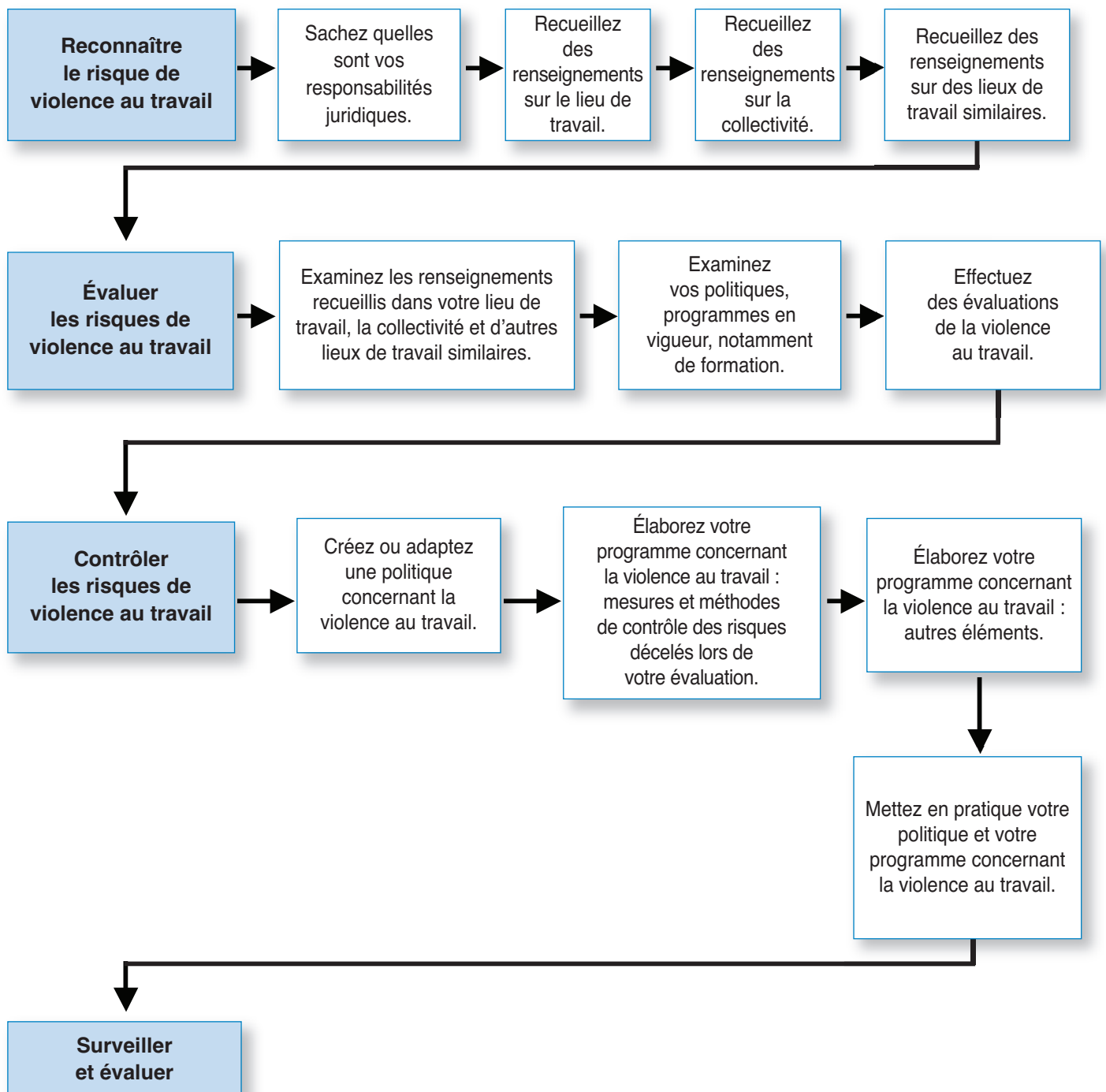
La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (au 15 juin 2010) exige que vous examiniez la politique concernant la violence au travail aussi souvent que nécessaire, mais au moins une fois par année. Elle exige également que vous réévaluiez les risques de violence au travail aussi souvent que c'est nécessaire pour que la politique et le programme continuent de protéger les travailleurs et travailleuses contre la violence au travail. Nous vous recommandons d'examiner vos évaluations et votre programme concernant la violence au travail au moins une fois par an, et plus souvent, si nécessaire.

Si un incident violent se produit au travail, au cours duquel des travailleurs et travailleuses ont été blessés ou auraient pu l'être, ou si un travailleur ou une travailleuse reçoit des menaces, vous devriez examiner vos évaluations ou les mesures et méthodes qui font partie de votre programme et déterminer si d'autres mesures ou méthodes devraient être mises en place visant à :

- prévenir des incidents similaires à l'avenir;
- protéger les travailleurs et travailleuses contre de tels incidents s'ils se produisent;
- améliorer les interventions du lieu de travail face à des incidents similaires.

Vous pourriez avoir à réévaluer les risques de violence au travail si la nature du lieu de travail, le genre de travail ou les conditions de travail évoluent (par exemple, si un quart de nuit est ajouté, si l'entreprise déménage ou si le nombre d'employés diminue).

Résumé des étapes de l'élaboration d'une politique et d'un programme concernant la violence au travail



Violence familiale

QU'EST-CE QUE LA VIOLENCE FAMILIALE?

La violence familiale est largement admise comme un type de comportement adopté par une personne pour prendre pouvoir sur une autre avec qui elle a une relation intime et la dominer. Ce type de comportement peut comprendre la violence physique, l'intimidation sexuelle, émotionnelle et psychologique, la violence verbale, la traque et l'utilisation d'appareils électriques pour harceler et contrôler.

N'importe qui peut être victime de violence familiale, peu importe son âge, sa race, son statut économique, sa religion, son orientation sexuelle ou son niveau de scolarité.

Même si les hommes peuvent être victimes de violence familiale, les femmes en représentent la majorité massive.

Les coûts sociaux de la violence faite aux femmes, y compris coûts liés aux soins de santé des victimes, à la justice pénale, aux services sociaux et à la perte de productivité, peuvent se chiffrer à des milliards de dollars. Les conséquences psychologiques pour les victimes et leurs familles et amis ne peuvent pas être mesurées en termes monétaires.

Source : *Mesure de la violence faite aux femmes — Tendances statistiques*, Statistique Canada, 2006.

<http://www.statcan.gc.ca/pub/85-570-x/85-570-x2006001-fra.pdf>

GRAVITÉ DE LA VIOLENCE FAMILIALE

La violence familiale peut avoir des conséquences graves, voire mortelles. Des comportements, comme l'intimidation émotionnelle et psychologique et le harcèlement, peuvent avoir des effets perturbateurs et dommageables sur la victime et se transformer rapidement en violence physique.

Prenez au sérieux les signes avant-coureurs et prenez immédiatement des mesures lorsque la violence menace la sécurité du lieu de travail.

La traque est considérée comme l'un des principaux facteurs de risque liés aux meurtres et aux tentatives de meurtre des partenaires féminins d'une relation intime. La séparation récente est également un signe important, car de nombreux décès liés à la violence familiale en Ontario ont eu lieu à la fin d'une relation ou après la séparation.

Les comportements obsessionnels, qui comprennent des comportements de traque, comme suivre la victime, l'espionner, lui téléphoner à répétition ou lui offrir des cadeaux excessifs, ont été définis comme un facteur de risque clé lié aux décès dus à la violence familiale et qui était présent dans 62 % des cas.

Source : *Rapport annuel du Comité d'examen des décès dus à la violence familiale du Bureau du coronier en chef*, 2008.

DEVOIR DE L'EMPLOYEUR EN VERTU DE LA LOI SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (au 15 juin 2010), les employeurs qui savent, ou devraient raisonnablement savoir qu'il peut se produire, dans le lieu de travail, de la violence familiale susceptible d'exposer un travailleur à un préjudice corporel doit prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour le protéger.

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (au 15 juin 2010) définit la violence familiale (reportez-vous à la page 6). L'interprétation de la violence familiale se fait dans l'optique de la définition de la violence au travail lorsqu'elle se produit au travail.

RECONNAÎTRE LA VIOLENCE FAMILIALE AU TRAVAIL

Il est dans votre meilleur intérêt de pouvoir reconnaître les signes de violence familiale afin d'assurer la sécurité de vos travailleurs et travailleuses. Bien qu'il existe de nombreux signes de violence familiale, le plus courant dans le lieu de travail est le harcèlement, au téléphone ou en personne. Le document intitulé **Reconnaissance de la violence familiale au travail** qui se trouve dans la *Trousse à outils* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php fournit une liste plus exhaustive de ces signes.

PRÉCAUTIONS RAISONNABLES

Il est important de faire face à chaque situation au cas par cas, en tenant compte des besoins des personnes impliquées.

L'élaboration d'un plan de sécurité qui tient compte des commentaires de la victime pourrait représenter une précaution raisonnable à prendre pour protéger votre ou vos employés contre la violence familiale qui pourrait se produire au travail. Ce plan cherchera à accroître les mesures de sécurité que vous pouvez mettre en œuvre dans le lieu de travail. Consultez le document intitulé *Création d'un plan de sécurité de la Trousse à outils* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php pour obtenir davantage de renseignements sur la façon d'élaborer un plan de sécurité au travail.

Qu'est-ce qu'un plan de sécurité?

Un plan de sécurité repose sur la détermination des mesures qui permettront d'accroître la sécurité des travailleurs et travailleuses et de se préparer à la possibilité d'autres actes de violence. Les plans de sécurité devraient toujours être établis en tenant compte des commentaires de chaque victime et comprendre les ressources et les services de soutien disponibles. Les plans de sécurité constituent une étape essentielle pour assurer la sécurité des travailleurs et travailleuses.

RESPECTER LA VIE PRIVÉE TOUTE EN PROTÉGEANT LES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES

Il arrive parfois que le devoir de l'employeur de prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour protéger les travailleurs et travailleuses l'emporte sur les attentes de la personne en matière de protection de la vie privée. En d'autres termes, il peut falloir établir un équilibre entre la protection de la vie privée de la victime et la sécurité des autres personnes.

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE POUR AIDER UN TRAVAILLEUR OU UNE TRAVAILLEUSE VICTIME DE VIOLENCE FAMILIALE

La recherche donne à penser que 70 % des victimes de violence familiale ont également fait l'objet de violence au travail à un moment donné.

Source : Swanberg, J., Logan, T.K. et Macke, C. « Intimate Partner Violence, Employment, and the Workplace », *Trauma, Violence & Abuse*, vol. 6, no 4 (2005)..

Les tactiques les plus courantes sont les appels téléphoniques répétés et le harcèlement en personne.

Source : Swanberg, J., Macke, C. et Logan, T.K. « Intimate Partner Violence, Women, and Work: Coping on the Job », *Violence & Victims*, vol. 21, no 5 (2006), p. 561-578.

La communication, au besoin, permettra de s'assurer que les renseignements concernant une situation de violence familiale sont traités en toute confidentialité ou que leur communication est restreinte à un nombre minimal d'employés (par exemple, ceux et celles qui sont directement responsables de la sécurité des travailleurs et travailleuses qui courent un risque.)

La participation de la victime à la prise de décision sur les divulgations peut diminuer les répercussions. Discutez des personnes qui doivent être informées, des renseignements à communiquer, des attentes en matière de confidentialité et des conséquences sur les autres s'il y a manquement à la confidentialité.

Il faut être prudent pour s'assurer que la sécurité de la victime ne soit pas compromise.

Si vous décelez des signes avant-coureurs de violence familiale, ou si un travailleur ou une travailleuse révèle être victime de mauvais traitements, voici des choses que vous pouvez faire :

- Parlez à la victime en privé de ce que d'autres personnes et vous avez remarqué. Dites au travailleur ou à la travailleuse que vous vous craignez pour sa sécurité.
- Fournissez des renseignements sur les services d'aide disponibles (par exemple, le programme d'aide aux employés, les services de counseling communautaires) et offrez de l'aiguiller vers les organismes appropriés (par exemple, les refuges, la ligne secours pour les femmes victimes de violence (Assaulted Women's Helpline).
- Fournissez un exemplaire de la brochure intitulée *Domestic Violence Doesn't Stop When You go to Work: How to get Help or Support a Colleague who may Need Help* http://www.osach.ca/products/free_violence.shtml et d'autres ressources que vous pourriez avoir.
- Offrez-lui de l'aider à appeler le service de police. **Lorsque des actes de violence se sont produits au travail, ou si vous vous préoccupez de la sécurité immédiate d'un travailleur ou d'une travailleuse, appelez le service de police.**
- Aidez la victime à élaborer un plan de sécurité qui tient compte de sa sécurité au travail. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous au document intitulé *Création d'un plan de sécurité de la Trousse à outils* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php.
- Mettez en œuvre des mesures de sécurité et envisagez des modalités de travail de rechange pour accroître la sécurité.
- Envisagez d'autoriser un congé temporaire qui permettrait au travailleur ou à la travailleuse de traiter de problèmes juridiques, de trouver un logement et un service de garde d'enfants ou de faire face à tout autre problème.

Remarque : Si vous savez qu'il y a de la violence familiale au domicile du travailleur ou de la travailleuse et qu'un enfant a subi de mauvais traitements, ou si vous

craignez pour la sécurité de l'enfant en raison de la violence au foyer, vous avez l'obligation juridique de faire rapport de vos inquiétudes en vertu de la Loi sur les services à l'enfance et à la famille. Cette obligation de faire rapport est la même, que la violence familiale se produise ou non au travail. Elle s'applique à toutes les personnes en Ontario, y compris les professionnels qui travaillent avec des enfants. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec la société d'aide à l'enfance de votre région.

- Mettez en œuvre des mesures d'obligation de rendre compte si l'auteur de la violence travaille également pour vous. Consultez l'outil Que faire si l'auteur de la violence et la victime travaillent au même endroit? de la *Trousse à outils* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php.

QUE FAIRE SI LA VICTIME REFUSE D'ADMETTRE LES SIGNES DE VIOLENCE FAMILIALE?

Il est parfois difficile pour une victime de reconnaître une expérience de violence familiale parce qu'elle se sent embarrassée, qu'elle a peur ou qu'elle s'inquiète du statut d'immigrant de sa famille.

Remarque : *En vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, les travailleurs et travailleuses qui n'ont pas la citoyenneté canadienne (y compris les résidentes et résidents permanents) peuvent perdre leur droit de travailler et de rester au Canada s'ils sont déclarés coupables d'une infraction.*

La victime peut avoir besoin de temps pour arriver à parler de la situation. Dans l'intervalle, voici d'autres suggestions sur ce que vous pouvez dire ou faire :

- Dites à la victime qu'elle peut venir vous parler en tout temps et que des services de soutien sont disponibles.
- Admettez que la victime en connaît le plus la violence.

Faites savoir à la victime que vous, en tant qu'employeur, êtes responsable de la sécurité au travail et demandez-lui si, pour elle, la sécurité au travail est devenue une préoccupation. De plus, faites savoir à la victime que vous devrez appeler la police si des actes de violence se produisent au travail.

PROGRAMMES DE LUTTE CONTRE LA VIOLENCE FAMILIALE

Des programmes en milieu de travail accessibles et un milieu de travail positif peuvent aider les travailleurs et travailleuses qui ont été victimes de violence familiale.

Pour obtenir davantage de renseignements sur les éléments que devraient comporter un bon programme de lutte contre la violence familiale, consultez le document intitulé Outil d'examen de la politique, du programme et de la formation de la *Trousse à outils* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php.

Harcèlement au travail

QU'EST-CE QUE LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL?

Au sens de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (au 15 juin 2010), le harcèlement au travail s'entend du « fait pour une personne d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un lieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns ».

Cette définition du harcèlement au travail est suffisamment générale pour inclure les types de harcèlement interdits par le Code des droits de la personne de l'Ontario, ainsi que ce qu'on appelle le « harcèlement psychologique » ou le « harcèlement personnel ».

Certains de ces types de harcèlement dont pourraient être victimes les travailleurs et travailleuses dans le lieu de travail comprennent le harcèlement sexuel, les taquineries, les plaisanteries intimidantes ou offensantes ou les insinuations, l'affichage ou la circulation de photographies ou de documents de mauvais goût, les appels importuns, offensants ou intimidants ou l'intimidation. Les regards concupiscent, les cadeaux ou l'attention importuns, les gestes offensants ou la circulation de rumeurs peuvent également être considérés comme du harcèlement.

Le harcèlement au travail, s'il n'est pas jugulé, peut dégénérer. Dans certains cas, il peut entraîner de la violence physique ou même la mort.

SOURCES

Le harcèlement, tout comme la violence, au travail, peut être un délit commis par diverses personnes, comme un autre travailleur ou une autre travailleuse, un superviseur ou une superviseuse, un client ou une cliente, un patient ou une patiente, un étudiant ou une étudiante, un partenaire intime ou un membre de la famille.

Le harcèlement de différentes sources donnera lieu à des dynamiques différentes qui peuvent nécessiter des méthodes de signalisation et d'enquête différentes.

Il y a deux lois importantes qui s'appliquent au harcèlement au travail : la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Les descriptions de ces lois sont présentées ci-dessous.

CADRE LÉGISLATIF : HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Loi sur la santé et la sécurité au travail

Les modifications apportées à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* qui seront en vigueur à compter du 15 juin 2010, comprendront les dispositions suivantes. La Loi définit le harcèlement au travail ainsi : « fait pour une personne d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un lieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns ».

Les employeurs sont tenus de formuler une politique concernant le harcèlement au travail et d'élaborer et de maintenir un programme de mise en œuvre de la politique. Le programme doit inclure les mesures que les travailleurs et travailleuses doivent prendre et les méthodes qu'ils doivent suivre pour signaler les incidents de harcèlement au travail et doit énoncer la manière dont l'employeur enquêtera sur les incidents ou les plaintes de harcèlement au travail et dont il compte y faire face.

Les employeurs doivent fournir des renseignements et des directives aux travailleurs et travailleuses sur le contenu de la politique et du programme.

La Loi sur la santé et la sécurité au travail se trouve à l'adresse http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90o01_f.htm.

Pour en savoir plus, reportez-vous aux documents intitulés *Guide de la Loi sur la santé et la sécurité au travail* <http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/ohsa/index.php> et *La violence et le harcèlement au travail : comprendre la Loi* <http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wpvh/index.php> publiés par le ministère du Travail.

Code des droits de la personne de l'Ontario

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le Code) est une loi provinciale qui donne à chaque personne des droits et des chances équitables, sans discrimination ou harcèlement, dans des domaines spécifiques comme le travail, le logement et les services. L'objectif du Code est de prévenir toute discrimination ou tout harcèlement en raison de 15 motifs : la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance (religion), le sexe (y compris la grossesse et l'identité de genre), l'orientation sexuelle, un handicap, l'âge (18 ans et plus, 16 ans et plus de l'occupation d'un logement), l'état matrimonial (y compris un partenariat avec une personne de même sexe), l'état familial, l'état d'assisté social (quant au logement seulement), un handicap et l'existence d'un casier judiciaire (quant à l'emploi seulement).

Le Code définit le harcèlement comme le « fait pour une personne de faire des remarques ou des gestes vexatoires lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns ». Le harcèlement peut comprendre les commentaires, les plaisanteries ou les suggestions inappropriés. Le harcèlement sexuel comprend, sans toutefois s'y limiter, les attouchements non souhaités de nature sexuelle. Ces agissements peuvent également constituer une agression sexuelle, qui est une infraction criminelle.

En vertu du Code, les employeurs doivent prévenir et éliminer le harcèlement au travail. Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario traite les plaintes concernant les droits de la personne dont il est saisi en vertu du Code. Les travailleurs et travailleuses ciblés et d'autres ont le droit de déposer une plainte devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. Les employeurs ne peuvent pas pénaliser ou menacer de pénaliser un travailleur ou une travailleuse qui a déposé une plainte. Le Code se trouve à l'adresse http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90h19_f.htm.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Code et le dépôt des plaintes, reportez vous à la section Ressources à la page 31.

Le ministère du Travail peut décider de prendre des mesures de suivi, d'examiner la conformité des exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* concernant le harcèlement au travail.

Élaboration d'une politique et d'un programme concernant le harcèlement au travail

CONNAÎTRE VOS RESPONSABILITÉS JURIDIQUES

Assurez-vous de connaître vos responsabilités à l'égard du traitement des cas de harcèlement au travail en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous la page 26.

La ou les conventions collectives en vigueur dans votre lieu de travail peuvent également prévoir des dispositions sur le harcèlement au travail.

RECUEILLIR DES RENSEIGNEMENTS SUR LE LIEU DE TRAVAIL

La collecte de renseignements sur votre lieu de travail vous aidera à formuler votre politique et votre programme concernant le harcèlement au travail. Vous pouvez :

- demander aux travailleurs et travailleuses ainsi qu'aux superviseurs et superviseuses quelles sont leurs inquiétudes concernant le harcèlement au travail;
- recueillir des renseignements sur les incidents de harcèlement au travail;
- rassembler les politiques et les programmes actuels, comme les politiques de lutte contre le harcèlement ou les programmes concernant un milieu de travail respectueux.

CRÉER OU ADAPTER UNE POLITIQUE CONCERNANT LE HARCELEMENT AU TRAVAIL

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (au 15 juin 2010) exige que vous ayez une politique concernant la violence au travail. Vous avez peut-être déjà une politique de lutte contre le harcèlement s'inspirant du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui pourrait être élargie afin d'aborder tous les comportements qui répondent à la définition de harcèlement au travail aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Si vous décidez d'opter pour deux politiques distinctes, ces politiques devraient être accompagnées de renvois.

La politique doit montrer un engagement de haut niveau de la haute direction à protéger les travailleurs et travailleuses contre le harcèlement au travail, à enquêter sur tous les incidents et à y faire face. La politique devrait aborder toutes les sources de harcèlement au travail, qu'il soit question d'un étranger ou d'une étrangère, d'un client ou d'une cliente, d'un patient ou d'une patiente, d'un étudiant ou d'une étudiante, d'un travailleur ou d'une travailleuse, d'un superviseur ou d'une superviseuse, d'un partenaire intime ou d'un membre de la famille.

Pour obtenir des suggestions sur les questions que devrait aborder la politique concernant le harcèlement au travail, reportez-vous à l'**Outil d'examen de la politique, du programme et de la formation** de la *Trousse à outils* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php. Pour obtenir un Exemple de politique concernant le harcèlement au travail http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php, reportez-vous à la *Trousse à outils*.

ÉLABORER UN PROGRAMME CONCERNANT LE HARCELEMENT AU TRAVAIL

Mesures et méthodes de signalement et d'enquête

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (au 15 juin 2010) exige que vous ayez un programme concernant le harcèlement au travail qui inclut les éléments suivants :

- les mesures que les travailleurs doivent prendre et les méthodes qu'ils doivent suivre pour signaler les incidents de harcèlement au travail à l'employeur ou au superviseur ;

- la manière dont l'employeur enquêtera sur les incidents et les plaintes de harcèlement au travail et dont il compte y faire face.

Il importe que les employeurs mettent en place des systèmes qui permettent aux travailleurs et travailleuses de soulever leurs préoccupations concernant le harcèlement au travail. Si la méthode dicte que les travailleurs et travailleuses devraient signaler les plaintes de harcèlement à leur directeur ou directrice, il faudrait également prévoir d'autres méthodes pour que les travailleurs et travailleuses puissent signaler les actes de harcèlement perpétrés par leur directeur ou directrice.

Pour obtenir des exemples de mesures à prendre et de méthodes à suivre pour signaler les incidents et enquêter sur ceux-ci, reportez-vous à l'**Outil d'examen de la politique, du programme et de la formation** de la *Trousse à outils* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php. Cet outil comprend également des renseignements sur d'autres mesures, méthodes et programme de formation connexes.

Vous pourriez souhaiter compléter votre programme concernant le harcèlement au travail en élaborant, par exemple, un code de conduite pour le lieu de travail ou un programme concernant un milieu de travail respectueux. Les syndicats peuvent également disposer de ressources visant à aider les travailleurs et travailleuses qui ont été victimes de harcèlement.

METTRE EN PLACE SA POLITIQUE ET SON PROGRAMME CONCERNANT LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Mesures et méthodes

Il ne suffit pas d'élaborer une politique et un programme concernant le harcèlement au travail, il faut également mettre en place des mesures et des méthodes et former les travailleurs et travailleuses et les superviseurs et superviseuses.

Renseignements, directives, éducation et formation

Les renseignements, les directives, l'éducation ou la formation sont des éléments importants de la prévention du harcèlement au travail.

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (au 15 juin 2010) exige que tous les travailleurs et travailleuses, y compris les directeurs et directrices et les superviseurs et superviseuses, reçoivent des renseignements et des directives sur le contenu de la politique et du programme concernant le harcèlement au travail, y compris sur les processus de plainte et d'enquête.

Ce programme de formation pourrait :

- être intégré à votre programme d'orientation du nouveau personnel;
- être intégré au programme de formation sur la prévention de la violence au travail;
- être intégré à d'autres programmes de formation sur la sensibilité, la lutte contre le harcèlement ou la discrimination ou un milieu de travail respectueux;
- porter sur la violence au travail.

Vous pourriez souhaiter offrir d'autres programmes de formation dans votre lieu de travail, comme des programmes sur la sensibilisation au harcèlement et la prévention ou sur les droits de la personne en Ontario.

Ressources

■ Associations de santé et de sécurité en Ontario

<http://www.preventiondynamics.com>

Association de santé et sécurité des services gouvernementaux

Tél. : 416 250-2131

Sans frais : 1 877 250-7444

www.hsags.ca

- éducation
- municipalités
- soins communautaires et de santé

Association de santé et sécurité dans les infrastructures

Tél. : 905 212-7933

www.ihsa.ca

- agrégats
- construction
- secteurs de l'électricité et des services d'intérêt public
- gaz naturel
- transports
- béton prêt à l'emploi

Services de promotion de la sécurité dans les lieux de travail de l'Ontario

1-888-478-6772

www.ossa.com

- secteur agricole
- secteur industriel
- secteur des services

Sécurité au travail dans le Nord

Tél. : 705 474-7233

Sans frais : 1 888 730-7821

www.workplacesafetynorth.ca

- mines
- foresterie
- pâte et papier

Centres de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario

Tél. : 416 449-0009

1-888-596-3800

<http://www.ohcow.on.ca>

Centre de santé et sécurité des travailleurs et travailleuses

Tél. : 416 441-1939

1 888 869-7950

<http://www.whsc.on.ca>

■ Autres organismes de santé et sécurité au travail

Institut de recherche sur le travail et la santé

<http://www.iwh.on.ca>

Ministère du Travail

<http://www.labour.gov.on.ca/>

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

<http://www.wsib.on.ca>

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

<http://www.cchst.ca/oshanswers>

■ Droits de la personne

Commission ontarienne des droits de la personne

<http://www.ohrc.on.ca>

(416) 314-4500

Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

<http://www.hrlsc.on.ca>

Tél. : 416 314-6266

Sans frais : 1 866 625-5179

■ Violence familiale

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario

<http://www.citizenship.gov.on.ca/owd/>

■ Publications du ministère du Travail

Guide de la Loi sur la santé et la sécurité au travail
<http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/ohsa/index.php>

La violence et le harcèlement au travail : comprendre la Loi
<http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wpvh/index.php>

Feuille de renseignements du MTO : *Protéger les travailleurs contre la violence et le harcèlement au travail*
http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/sawo/pubs/fs_workplaceviolence.php

Site Web sur la violence et le harcèlement au travail du MTO
<http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/workplaceviolence.php>

■ Publications de la Commission ontarienne des droits de la personne

Guide concernant vos droits et responsabilités en vertu du code des droits de la personne
<http://www.ohrc.on.ca/fr/resources/guides/GuideHRcodeFR>

Directives concernant l'élaboration de politiques et de procédures en matière de droits de la personne
<http://www.ohrc.on.ca/fr/resources/policies/gdpp>

■ Publications du CSSTO

Domestic Violence Doesn't Stop When Your Worker Arrives at Work: What Employers Need to Know to Help
http://www.osach.ca/products/free_violence.shtml

Domestic Violence Doesn't Stop When You go to Work: How to get Help or Support a Colleague who may Need Help
http://www.osach.ca/products/free_violence.shtml

■ Publications du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST)

Projet de loi C-45 : Aperçu
<http://www.cchst.ca/oshanswers/legisl/billc45.html>

Prévention de la violence en milieu de travail
<http://www.cchst.ca/products/publications/violence.html>

■ Ressources relatives à la violence familiale et au plan de sécurité

The Assaulted Women's Helpline

Tél. : 1 866 863-0511
ATS : 1 866 863-7868
<http://www.awhl.org>

Shelternet

Tél. : 416 642-5463
<http://www.shelternet.ca>

Éducation juridique communautaire Ontario

www.cleonet.ca/resources/973

Springtide Resources

www.springtideresources.net/resources/show.cfm?id=136

Neighbours Friends and Families

<http://www.neighboursfriendsandfamilies.ca/>
<http://www.kanawayhitowin.ca/index.php>

Références

Les membres du Conseil de la santé et de la sécurité au travail de l'Ontario (CSSTO) et de la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario (DGCFO) ont consulté, examiné et cité différents documents et ressources dans le cadre de l'élaboration du présent document et des évaluations de la violence au travail auxiliaires. Le CSSTO reconnaissant sait gré de l'expertise et de l'aide fournies par ces documents et ressources, y compris ceux mentionnés dans la liste de références ci-dessous.

Alberta Ministry of Employment and Immigration (2006). *Working Alone Safely*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse http://employment.alberta.ca/documents/WHS/WHS-PUB_workingalone.pdf.

Brennan, S. et A. Taylor-Butts (2008). *Les agressions sexuelles au Canada 2004 et 2007*, Statistique Canada. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.statcan.gc.ca/pub/85f0033m/85f0033m2008019-eng.pdf>.

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST). *Guide de prévention de la violence en milieu de travail*.

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) (2006). *Réponses SST – Évaluation des risques*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse http://www.cchst.ca/oshanswers/hsprograms/risk_assessment.html.

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) (2008). *Violence en milieu de travail – Questions et réponses*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html>.

Association canadienne du transport urbain (ACTU) (2005). *Final Report – Addressing Violence and Crime in the Transit Sector*.

Carr, J., Huntley, A., MacQuarrie, B. et S. Welsh (2004). *Violence and Harassment in the Workplace*. Centre de recherche sur la violence faite aux femmes et aux enfants. Consulté en février 2010 à l'adresse <http://www.crvawc.ca/documents/WorkplaceHarassmentandViolencereport.pdf>.

Centres for Disease Control and Prevention (CDC) (2009). *Violence in the Workplace*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.cdc.gov/niosh/topics/violence>.

Centre for Research and Education on Violence against Women and Children. *Voisin-es, ami-es et familles*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.neighboursfriendsandfamilies.ca/>.

De Léséleuc, S. (2007). *La victimisation criminelle en milieu de travail*, Statistique Canada. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.statcan.gc.ca/pub/85f0033m/85f0033m2007013-eng.pdf>.

Family Violence Prevention Fund (2010). *Workplace Solutions*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://endabuse.org/section/programs/workplace>.

Federal Bureau of Investigation (FBI) (2004). *Workplace Violence: Issues in Response*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse www.fbi.gov/publications/violence.pdf.

Government of South Australia / Workcover Corporation (2002). *Guideline for Reducing the Risk of Violence at Work*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse http://www.safework.sa.gov.au/uploaded_files/resViolenceGuidelines.pdf.

Grover, S.M. (2005). « Shaping Effective Communication Skills and Therapeutic Relationships at Work », *American Association of Occupational Health Nurses Journal*, vol. 53, no 4, p. 177-182.

Health and Safety Executive (HSE) (2006). *Effects of Workplace Design on Work Related Violence – Lone Worker Case Studies*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.hse.gov.uk/violence/conclusions.htm>.

Hesketh, K., Duncan, S., Estabrooks, C., Reimer, M., Giovannetti, P., Hyndman, K. et S. Acorn (2003). « Workplace violence in Alberta and British Columbia hospitals », *Health Policy*, vol. 63, no 3, p. 311-321.

Organisation internationale du Travail (OIT) (2003). *Violence and Stress in the Transport Sector*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/transport/wp205.pdf>.

Organisation internationale du Travail (OIT) (1998). *La violence sur le lieu de travail - un problème mondial*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang-fr/WCMS_008847/index.htm>.

Lim, J., Childs, J. et K. Gonsalves (2000). « Critical Incident Stress Management », *Association of American Occupational Health Nurses*, vol. 48, no 10, p 487-498.

Liz Claiborne Inc. Liz Claiborne Inc., *Domestic Violence Policy*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.loveisnotabuse.com/c/document_library/get_file?p_l_id=45693&folderId=72612&name=DLFE-2.pdf>.

Liz Claiborne Inc. Liz Claiborne Inc, *Workplace Violence Policy*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.loveisnotabuse.com/c/document_library/get_file?p_l_id=45693&folderId=72612&name=DLFE-2.pdf>.

Municipal Health and Safety Association (MHSA) (2010). *Risk Assessment and Job Hazard Analysis*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <<http://conference.mhsao.com/PPTs/RiskAssessmentandJHA.pdf>>.

National Institute for Occupational Health and Safety (NIOSH) (2006). *Workplace Violence: Prevention Strategies and Research Needs*, numéro de publication du NIOSH 2006-144. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <<http://www.cdc.gov/niosh/docs/2006-144/2006-144b.html>>.

National Institute for Occupational Health and Safety (NIOSH) (1996). *Violence in the Workplace: Risk Factors and Prevention Strategies*, Current Intelligence Bulletin 57, NIOSH Publication No. 96-100. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <<http://www.cdc.gov/niosh/violcont.html>>.

Nova Scotia Occupational Health and Safety Division, Nova Scotia Workers' Compensation Board, Conseil canadien du commerce de détail (2008). *A Guide to Preventing Violence, Robbery and Theft*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <<http://gov.ns.ca/lwd/healthandsafety/docs/OHSGuidePreventingViolenceRobberyTheft.pdf>>.

Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (2004). *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <<http://www.osha.gov/Publications/osh3148.pdf>>.

Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (2008). *Healthcare Wide Hazards: Workplace Violence*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <<http://www.osha.gov/SLTC/etools/hospital/hazards/workplaceviolence/viol.html#ViolencePreventionPlan>>.

Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (2007). *Safety and Health Topics: Workplace Violence*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <<http://www.osha.gov/SLTC/workplaceviolence/index.html>>.

Bureau du coroner en chef de la province de l'Ontario (2008). *Sixième rapport annuel du Comité d'examen des décès dus à la violence familiale*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <<http://www.mcscs.jus.gov.on.ca/stellent/groups/public/@mcscs/@www/@com/documents/webasset/fc080178.pdf>>.

Commission ontarienne des droits de la personne (CODP) (2008). *Directives concernant l'élaboration de politiques et de procédures en matière de droits de la personne*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.ohrc.on.ca/fr/resources/policies/gdpp/pdf>.

Ministère du Travail de l'Ontario (2009). *Violence et harcèlement au travail*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/workplaceviolence.php>.

Ontario Safety Association for Community & Healthcare (OSACH). *Fast Facts – Working Alone: Workplace Bullying and Domestic Violence*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://osach.ca/products/catalog/Violence.html#top>.

Ontario Safety Association for Community & Healthcare (OSACH) (2006). *Implementing a Workplace Violence Prevention Program – Book One*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://osach.ca/products/resrcdoc/rvioe351toc.pdf>.

Ontario Service Safety Alliance (OSSA) (2008). « OSSA Violence Risk Assessment Framework », *The Safety Mosaic*, vol. 11. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.ossa.com/documents/newsletter/Vol11No1.pdf>.

Université Queen's (2000). *Workplace Violence: What you can do about it*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.queensu.ca/security/news/violence.html>.

Rosen, J. (1999). « A joint labour/management experience in implementing OSHA's violence prevention guidelines in the NYS Office of Mental Health », *Handbook of Modern Hospital Safety*, W. Charney (éd.), CRC Press.

Statistique Canada (2006). *Mesure de la violence faite aux femmes – Tendances statistiques 2006*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-570-x/85-570-x2006001-fra.pdf>.

Swanberg, J., Logan, T.K. et C. Macke (2005). « Intimate Partner Violence, Employment, and the Workplace », *Trauma, Violence & Abuse*, vol. 6, no 4, p. 286-312.

Swanberg, J., Macke, C. et T.K. Logan (2006). « Intimate Partner Violence, Women, and Work: Coping on the Job », *Violence & Victims*, vol. 21, no 5, p. 561-578.

United States Defense Personnel Security Research and Education Center (1994). *Combating Workplace Violence; Guidelines for Employers and Law Enforcement*.

Worksafe BC & BC Retailers. *Preventing Violence, Robbery and Theft: A Guide for Owners, Managers, and Workers*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse http://www.worksafebc.com/publications/health_and_safety/by_topic/assets/pdf/preventing_violence.pdf.

Working Women's Centre of South Australia Inc. (2003). *Workplace Bullying: Making a Difference*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.safework.sa.gov.au/contentPages/docs/aeWorkplaceBullying2003.pdf>.

WorkSafe Victoria, Australie (2003). *Prevention of Bullying and Violence at Work*. Consulté le 8 janvier 2010 à l'adresse <http://www.asushop.asn.au/files/preventbullying.pdf>.

