

PRÉVENTION DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

La Société canadienne de la Croix-Rouge (Société) s'engage à fournir un milieu de travail sécuritaire et reconnaît que la violence en milieu de travail est un problème de santé et sécurité. Elle s'engage à prévenir les incidents violents en milieu de travail en évaluant les risques de violence ainsi qu'en élaborant et en maintenant un programme pour mettre en œuvre la politique 3.2 – *Prévention de la violence en milieu de travail* dans lequel on énonce des mesures et des procédures qui :

- définissent les droits et les responsabilités de chacun dans un milieu de travail sain et sécuritaire,
- limitent les risques d'incidents de violence en milieu de travail,
- proposent un moyen d'obtenir de l'aide au besoin,
- facilitent la divulgation des incidents de violence en milieu de travail,
- indiquent comment traiter les incidents et les plaintes relativement à la violence en milieu de travail et mener les enquêtes.

Tous les incidents et les incidents allégués de violence en milieu de travail, indépendamment de leur gravité ou des personnes concernées, sont traités avec sérieux et doivent être signalés immédiatement au superviseur et, le cas échéant, à la police. Tous les incidents de violence en milieu de travail font l'objet d'une enquête.

La Société ne tolérera *aucun* acte de violence ou comportement violent, quels qu'en soient la cause ou le coupable. Un employé qui fait subir à un autre employé des gestes de violence en milieu de travail ou qui enfreint la présente politique de quelque manière peut faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant mener à son congédiement immédiat pour motif valable.

NOTE : Durant les périodes d'intervention pour cause de sinistre, il peut s'avérer nécessaire de consulter les Ressources humaines.

OBJET

La présente politique a pour objet de définir ce qui constitue de la violence en milieu de travail et d'établir une orientation pour le signalement de la violence en milieu de travail et les enquêtes qui peuvent survenir.

PORTÉE

La présente politique s'applique à l'ensemble des actes ou menaces de violence en milieu de travail qui concernent des employés, bénévoles, délégués, étudiants, clients, tiers fournisseurs de services, fournisseurs et visiteurs de la Société canadienne de la Croix-Rouge.

DÉFINITION

Le terme **travailleur** désigne à la fois les employés, les bénévoles et les délégués.

La **violence en milieu de travail**, c'est :

- l'usage de la force physique par une personne contre un travailleur, dans un milieu de travail, qui cause ou pourrait causer des lésions physiques au travailleur;
- une tentative d'utiliser la force physique contre un travailleur, dans un milieu de travail, qui pourrait créer des lésions physiques au travailleur;
- une déclaration ou un comportement qu'un travailleur peut juger raisonnable d'interpréter comme une menace d'utiliser la force physique contre lui, dans un milieu de travail, d'une façon qui pourrait lui créer des lésions physiques.

Par exemple, la violence verbale, les menaces, les mauvaises blagues, les disputes, les dommages matériels, le vandalisme, le sabotage, les bousculades, les coups, le traquage, le vol, l'agression physique, les traumatismes psychologiques, les incidents imputables à la colère et les menaces verbales de violence sont des cas de **violence**.

Dans le cadre de la présente politique, le **milieu de travail** comprend tous les lieux où les employés, les bénévoles et les délégués participent à des activités de la Société qui sont nécessaires à l'exécution de leurs tâches. C'est le cas des immeubles de la Société, des stationnements, des événements sociaux organisés par la Société, des lieux d'intervention sur le terrain, du domicile des clients et des fonctions d'affaires hors site liées aux affaires de la Société, comme les déplacements.

PROCÉDURE ET APPLICATION

Tout travailleur est tenu de suivre la politique 2.1 – *Code de conduite* de la Société canadienne de la Croix-Rouge, les Principes fondamentaux de la Société, la *politique 2.2 – Prévention du harcèlement en milieu de travail* et de se conformer aux politiques et aux procédures qui visent à assurer un environnement de travail positif.

Les lois provinciales sur la *santé et la sécurité au travail* et le *Code criminel* peuvent s'appliquer en cas de violence en milieu de travail.

Conformément aux exigences législatives provinciales, la présente politique est affichée bien visiblement dans tous les lieux de travail de la Société.

INTERVENTION IMMÉDIATE EN CAS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

- Si vous êtes témoin d'un acte de violence en milieu de travail ou si une personne devient violente et vous craignez pour votre sécurité, **quittez immédiatement les lieux et téléphonez au 911** ou au numéro des services médicaux d'urgence de votre région.
- Les victimes de violence en milieu de travail doivent demeurer dans un endroit sécuritaire et être disponibles pour répondre aux questions des enquêteurs jusqu'à la fin de l'enquête.
- Le cas échéant, les premiers soins ou l'aide médicale seront fournis par un secouriste désigné,

un membre de l'équipe des soins médicaux de la région ou le médecin en charge de la personne.

- Informez votre superviseur ou les Ressources humaines de l'incident.

A. Droits :

Droits accordés à tous les travailleurs :

- travailler dans un lieu de travail sans risque de violence ni menace de violence;
- déposer une plainte lorsque le lieu de travail n'est pas exempt de violence;
- refuser de travailler s'il a raison de croire que la violence en milieu de travail est susceptible de le mettre en danger.

Toute personne, au moment de son embauche ou de son engagement à la Société, est amenée à prendre connaissance de la présente politique et à se familiariser avec celle-ci.

B. Obligations :

i. Responsabilités **des travailleurs** :

- **prendre toutes les menaces de violence au sérieux;**
- veiller le plus possible à la sécurité de leur milieu de travail;
- se familiariser avec la présente politique et le processus à suivre pour gérer les menaces et les urgences en milieu de travail;
- assister aux séances de formation obligatoires sur la violence en milieu de travail;
- signaler les menaces, physiques ou verbales, ou les comportements désobligeants d'une personne au superviseur compétent ou aux Ressources humaines;
- coopérer aux efforts d'enquête et de résolution des problèmes découlant de la présente politique;
- signaler les incidents de violence immédiatement au superviseur ou à la police, selon le cas;
- demeurer disponibles pour collaborer à une enquête, au besoin.

ii. Responsabilités des **superviseurs** :

- **prendre toutes les menaces de violence au sérieux, et prendre les mesures qui s'imposent;**
- veiller à ce que tous les travailleurs d'une même région connaissent la présente politique et les procédures pour gérer les menaces et les urgences de violence en milieu de travail;
- faciliter la présence des travailleurs aux séances de formation sur la violence en milieu de travail et conserver des dossiers de présence;
- établir des normes de conduite et de rendement claires, analyser les problèmes des travailleurs rapidement, et utiliser la période probatoire, le counselling

professionnel, les procédures disciplinaires et les pratiques de résolution des conflits consciencieusement;

- évaluer le risque de violence dans leur secteur, réduire ce risque si nécessaire ou de façon raisonnable, et informer les travailleurs des risques éventuels;
- répondre aux menaces éventuelles, aux situations qui s'aggravent et aux incidents de violence immédiatement;
- utiliser les bonnes ressources, notamment les secouristes, les services médicaux et policiers locaux, le personnel des Ressources humaines, et le Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail (CMSST) compétent;
- veiller à ce que les travailleurs ne continuent pas de travailler dans des situations qui les placent à risque de violence en milieu de travail et, si cela est possible et permis, réaffecter le travailleur à un autre poste raisonnable pendant l'enquête sur la situation ou pendant que le risque est maintenu;
- documenter tous les incidents de violence en milieu de travail et signaler les menaces et les incidents aux Ressources humaines et au CMSST;
- participer aux enquêtes au besoin, et en consultation avec les Ressources humaines, déterminer s'il existe suffisamment de preuves pour justifier la prise de mesures disciplinaires ou le renvoi de la personne.

iii. Responsabilités des **Ressources humaines** :

- **prendre toutes les menaces de violence au sérieux, et prendre les mesures qui s'imposent;**
- veiller à ce que les superviseurs connaissent la politique et leur fournir les outils nécessaires pour créer un milieu de travail sain et sécuritaire pour tous;
- sensibiliser les travailleurs et leur donner des outils;
- veiller à ce qu'il existe une formation pour les travailleurs;
- proposer leur expertise technique et des consultations pour aider les superviseurs à déterminer les bonnes mesures d'enquête à prendre dans une situation particulière;
- déterminer s'il existe suffisamment de preuves pour justifier la création d'un plan d'amélioration du rendement et la prise de mesures disciplinaires progressives une fois que l'enquête sur une inconduite est terminée;
- aider les superviseurs à déterminer un aménagement raisonnable pour les victimes de violence en milieu de travail, le cas échéant.

iv. Responsabilités du **Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail (CMSST)** ou de la personne désignée :

- effectuer régulièrement des analyses des risques dans leurs installations et élaborer des procédures propres à un lieu de travail conformément aux lois provinciales sur la santé et la sécurité;
- informer la direction des risques de violence en milieu de travail et des problèmes de sécurité;
- enquêter, à la demande des Ressources humaines, lorsqu'un travailleur refuse de travailler en raison d'un risque de violence en milieu de travail ou lorsque de graves blessures sont le résultat d'un acte de violence en milieu de travail.

v. Utilité du Programme d'aide aux employés (PAE) :

- offrir des services d'aiguillage et de counselling à court terme aux travailleurs;
- offrir de la formation sur place lorsqu'elle est demandée;
- offrir du counselling aux superviseurs, aux gestionnaires et au personnel des Ressources humaines sur les stratégies de gestion de travailleurs éventuellement violents pour promouvoir une intervention et une prévention rapides;
- donner des comptes rendus sur le stress dû à un incident grave.

C. Mesures de prévention :

La prévention de la violence en milieu de travail est l'aspect le plus important d'un programme. À la base, elle consiste en la sensibilisation de la direction, des employés, des bénévoles et des délégués de la Société au potentiel de violence et en l'établissement des mesures à prendre pour limiter les risques d'incidents répertoriés dans les évaluations menées en vertu de la politique.

i. Politiques et procédures :

La Société mise sur des politiques et procédures claires sur la violence en milieu de travail pour lesquelles tous les travailleurs reçoivent une formation et une orientation au moment de leur embauche ou de leur engagement à la Société.

ii. Sélection préalable à l'emploi :

Il est essentiel de procéder à une bonne sélection des travailleurs éventuels pour repérer les personnes susceptibles de constituer un risque de violence en milieu de travail avant leur embauche ou leur engagement à la Société. La politique 5.5 – *Sélection* contient plus de détails.

iii. Code de conduite :

Tous les employés, bénévoles, délégués, étudiants et tiers fournisseurs sont tenus de lire et de signer la politique 2.1 – *Code de conduite* et de s'y conformer.

iv. Sécurité :

Un bon programme de prévention comprend le maintien d'un lieu de travail sécuritaire. Pour veiller à la sécurité des personnes en milieu de travail, la Société procède à des évaluations des risques et s'est dotée des mesures de sécurité suivantes :

- matricules d'identification des employés ou cartes d'accès à clé codés;
- obstacles physiques;
- services de gardiens;
- surveillance vidéo;
- boutons d'alarme.

Partout, les travailleurs doivent connaître leurs environs et signaler toute préoccupation de sécurité ou toute suggestion aux Ressources humaines et à leur superviseur.

v. Programme d'aide aux employés (PAE) :

Le PAE est offert aux employés et à leur famille et doit constituer la première mesure de soutien d'intervention lorsqu'un employé est en détresse ou en crise. Lorsqu'un bénévole a besoin des services du PAE, il incombe au superviseur de communiquer avec les Ressources humaines pour qu'il y ait accès.

vi. Programmes de travail et vie familiale :

La Société encourage les superviseurs à montrer de la latitude en matière de conciliation travail-vie familiale. Les superviseurs doivent s'adresser aux Ressources humaines pour examiner les options de congé possibles.

vii. Respect mutuel :

Tous les travailleurs se doivent de savoir que les comportements interpersonnels peuvent avoir un effet considérable sur la possibilité d'un incident violent. Les relations entre tous les membres de la famille de la Société, y compris les clients, doivent se fonder sur le respect mutuel et l'importance de la dignité humaine.

D. Résolution des conflits :

Les politiques 2.4 – *Résolution des problèmes en milieu de travail* et *Plaintes des clients* sont essentielles pour procurer aux travailleurs un exutoire à leurs préoccupations afin d'éviter une accumulation de frustrations. En cas de conflit interpersonnel, le personnel des Ressources humaines peut organiser une séance de médiation, au besoin. Si la situation concerne un client, la résolution du conflit doit être confiée à la direction dans le cadre du programme qui s'applique.

E. Violence familiale et antécédents de comportement violent :

Si la Société est informée – ou pourrait raisonnablement l'être – que la violence familiale ou qu'une personne ayant des antécédents de comportement violent exposera probablement un travailleur à des lésions physiques en milieu de travail, la Société prend des mesures raisonnables dans les circonstances pour protéger les travailleurs.

i. Fourniture de renseignements :

La Société est tenue de fournir des renseignements, y compris des renseignements personnels, au travailleur sur le risque de violence en milieu de travail d'une personne présentant des antécédents de comportement violent si le travailleur peut être susceptible de rencontrer cette personne dans l'exécution de ses tâches ET si le risque de violence en milieu de travail est susceptible d'exposer le travailleur à des lésions

physiques. Les renseignements personnels fournis se limitent aux renseignements raisonnablement nécessaires pour protéger le travailleur contre les lésions physiques.

ii. Violence familiale :

Le superviseur peut prendre connaissance d'un cas de violence familiale soit parce qu'un incident survient sur les lieux du travail, soit parce que la personne ciblée, un collègue ou toute autre personne exprime son inquiétude qu'une situation de violence puisse se manifester sur les lieux de travail. De concert avec les Ressources humaines, les superviseurs doivent être prêts à mener enquête lorsque ce type de préoccupation est soulevé et de gérer ces situations au cas par cas. Même si la personne ciblée ne veut pas prendre de mesure, l'employé doit tout de même faire en sorte que tous les travailleurs soient protégés sur leurs lieux de travail. Le superviseur et la personne ciblée peuvent travailler ensemble pour mettre en place des mesures de précautions raisonnables, comme la création d'un plan de sécurité, afin de gérer la situation.

F. Divulgence d'actes ou de menaces de violence en milieu de travail :

Tous les travailleurs ont le devoir de divulguer l'activité criminelle en milieu de travail à la Société. Tous les incidents doivent être immédiatement signalés par écrit à la direction et aux Ressources humaines. Tous les incidents font l'objet d'une intervention et d'une enquête, question d'éliminer le risque qu'ils se produisent de nouveau.

i. En cas de menace de violence :

- le personnel de direction et les Ressources humaines doivent être avisés,
- si la personne qui profère les menaces est sur le lieu de travail, elle en sera retirée avant toute autre intervention,
- la police sera avisée selon les circonstances,
- une enquête sera menée par un enquêteur compétent en milieu de travail, désigné par les Ressources humaines.

ii. En cas d'acte de violence, les protocoles relatifs aux blessures en milieu de travail doivent être suivis :

- la police est avisée, de même que le personnel de direction et les Ressources humaines,
- la personne qui commet l'acte violent doit être retirée des lieux (par la police s'il s'agit d'une menace continue),
- le site doit être sécurisé,
- une enquête sera menée par un enquêteur en milieu de travail compétent désigné par les Ressources humaines, à moins que les procédures policières aient préséance, selon les circonstances.

iii. Présence syndicale :

Si un employé concerné par l'incident de violence en milieu de travail est membre d'un syndicat, le syndicat est avisé et informé du processus d'enquête.

iv. Participation policière :

En cas d'incident grave nécessitant la participation de la police, les procédures policières ont préséance sur la présente politique.

G. Enquête sur les incidents de violence en milieu de travail :

Une fois que la personne qui a commis l'acte violent a été retirée et que les lieux sont sécurisés, les Ressources humaines commandent une enquête formelle sur l'incident par un enquêteur en milieu de travail compétent. La police peut aussi mener une enquête selon les circonstances entourant l'incident.

H. Incidents de violence concernant des clients :

Si un incident de violence concerne un client, consultez la politique *3.9 – Protection des personnes vulnérables* pour en savoir davantage. Chaque programme peut aussi comporter des procédures supplémentaires en ce qui a trait à la violence.

I. Renseignements sur l'enquête :

Aucun renseignement sur l'enquête n'est conservé dans le dossier personnel de l'employé, à l'exception des mesures disciplinaires officielles qui ont été prises dans les documents de congédiement. Les renseignements sur l'enquête sur la violence en milieu de travail sont conservés indéfiniment dans un dossier distinct.

J. **Confidentialité** :

Les divulgations et les plaintes de violence en milieu de travail seront reçues et examinées de façon confidentielle. Les divulgations et les plaintes de violence en milieu de travail sont considérées comme des renseignements personnels *fournis à titre confidentiel*. La politique *2.3 – Protection de l'intégrité* comporte de plus amples renseignements à cet égard, notamment l'existence du service Clearview Connects qui permet de soumettre des rapports en toute confidentialité par l'entremise d'un tiers, et ce, par divers moyens et dans diverses langues.

Le nom du plaignant et les circonstances de la divulgation ou de la plainte ne seront divulgués à personne, sauf si la divulgation est nécessaire au déroulement d'une enquête sur la divulgation ou la plainte. Le contenu des rapports de l'enquête et des réunions des personnes d'autorité, qu'ils soient corroborés ou non, seront protégés contre la divulgation à des tierces parties, sauf si la divulgation est nécessaire pour des raisons juridiques l'exigent.

Il est impossible de garantir la stricte confidentialité à une personne qui dépose une plainte de violence en milieu de travail. Si une divulgation ou une plainte est soumise à une enquête, l'intimé et les autres personnes concernées peuvent être informés des circonstances de la divulgation ou de la plainte si cette mesure est nécessaire.

K. Refus de travailler :

Une personne a le droit de refuser de travailler si elle a raison de croire que son milieu de travail l'expose à de la violence. Cette personne doit en informer son superviseur, accepter d'autres tâches et être disponible pendant le processus d'enquête.

L. Paramètres prescrits par la loi :

Aucun élément de la présente politique ne vise à limiter le droit d'un travailleur de signaler une menace ou un incident de violence en milieu de travail à la police ou aux autorités de sa collectivité.

M. Activité criminelle :

Commettre ou menacer de commettre un acte de violence à l'endroit d'une personne de la Société est une infraction grave et peut constituer une infraction au *Code criminel*. Si un comportement suppose ou peut supposer une activité criminelle, la Société se réserve le droit d'invoquer des accusations criminelles au besoin.

VIOLATION DE LA POLITIQUE

Si l'acte ou la menace de violence est corroboré, le contrevenant fera l'objet de mesures disciplinaires immédiates pouvant mener à son congédiement ou à la fin de son engagement avec la Société. Les critères déterminant la nature des mesures disciplinaires à prendre devraient être fondés sur les faits et tenir compte des dommages causés à la victime et à la Société et à la réputation de cette dernière. Ces critères doivent également établir s'il y a eu une relation de pouvoirs inégaux.

La présente politique interdit les représailles contre les travailleurs qui ont déposé une plainte de bonne foi ou qui ont fourni des renseignements au sujet d'une plainte ou d'un incident de violence en milieu de travail. Les travailleurs qui font subir des représailles ou menacent de faire subir des représailles peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant entraîner leur congédiement ou la fin de leur engagement avec la Société pour un motif valable.

RESPONSABILITÉS

- i. Les employés, les bénévoles et les délégués sont tenus de se conformer à la politique 2.2 – *Prévention du harcèlement en milieu de travail*, à la politique 2.1 – *Code de conduite* et aux Principaux fondamentaux de la Croix-Rouge afin de contribuer à la création d'un milieu de travail sécuritaire ainsi qu'à la santé et au bien-être de tous les travailleurs.
- ii. Les superviseurs et les gestionnaires sont tenus de s'assurer que les employés, les bénévoles et les délégués prennent connaissance de la politique 3.2 – *Prévention en milieu de travail* et la signent. Il leur incombe également de **prendre toutes les menaces de violence avec sérieux** et de gérer toute transgression de la politique en collaboration avec les Ressources humaines.
- iii. La chef de cabinet est responsable de donner des conseils aux parties intéressées, de mettre à jour, de contrôler et de réviser la présente politique, **de prendre toutes les menaces de**

violence au sérieux, et de maintenir un dossier confidentiel des divulgations de violence en milieu de travail et des plaintes reçues, de la nature de celles-ci, du résultat des enquêtes, des mesures progressives et correctives qui ont été prises, et de la divulgation des résultats au président et chef de la direction.

- iv. Les membres de l'équipe de la haute direction ont la responsabilité **prendre toutes les menaces de violence au sérieux**, d'appliquer et mettre en œuvre la présente politique dans leurs domaines respectifs; de veiller à ce que toutes les personnes reçoivent la formation nécessaire et connaissent les procédures contenues dans la politique et le processus à suivre en cas d'incident de violence en milieu de travail; de veiller à la sécurité des immeubles et des bureaux; de veiller à l'observation des lois provinciales de santé et sécurité.

RENSEIGNEMENTS

Les questions sur l'application ou l'interprétation de la présente politique doivent être adressées aux Ressources humaines.