

ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE DE PRÉVENTION DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL

**SYNDICAT CANADIEN DE LA FONCTION PUBLIQUE
SERVICE DE SANTÉ ET SÉCURITÉ**

DATE DE VERSION : JUILLET 2015

REMARQUE : Ce document de référence a été conçu dans le but de permettre aux membres du SCFP d'évaluer la politique existante ou de les aider à élaborer des projets de propositions d'une politique de santé et sécurité pour la prévention de la violence dans leur milieu de travail. Il ne devrait pas être présenté aux employeurs à titre de proposition.

ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE DE PRÉVENTION DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Table des matières

Introduction	1
Section 1. Exposez l'objectif de la politique (énoncé de politique).....	1
1.1 Objectifs de la politique	2
1.2 Fournir une définition et des exemples de violence au travail.....	2
1.3 Lieux où la politique s'applique (ou application)	3
1.4 Déclaration à l'effet que les travailleurs ne sont pas tenus de prendre des risques dans l'exécution de leurs fonctions.....	3
1.5 Description des travailleurs tenus d'intervenir dans une situation de violence et de la façon dont ils doivent procéder	4
Section 2. Éléments principaux de la politique.....	4
2.1 Attribuer davantage de responsabilités.....	4
2.2 Procédure pour mener une inspection proactive afin de déceler les dangers susceptibles d'entraîner de la violence au travail.....	5
2.3 (Facultatif) Procédure pour effectuer une évaluation proactive des dangers en milieu de travail.....	6
2.4 Procédure pour contrôler les dangers décelés	6
2.5 Fournir un processus de formation des superviseurs et des travailleurs, à l'embauche et sur une base régulière.....	7
2.6 Sensibilisation continue	8
2.7 Mesures et processus en place pour prévenir la violence.....	8
2.8 Procédure de travail	9
2.9 Tenue des dossiers	10
Section 3. Procédure pour gérer les incidents violents	10
3.1 Aide médicale	10
3.2 Formulaires d'indemnisation	10
3.3 Exigences de signalement	11
3.4 Enquêtes.....	11

3.5 Confidentialité	11
3.6 Aucunes représailles	12
3.7 Mesures disciplinaires	12
3.8 Réévaluation de la politique	12
Conclusion	12

Introduction

Plusieurs employeurs ont des énoncés de politiques généraux autour de la prévention et protection contre la violence au milieu de travail. Certains des énoncés de politiques ne considèrent pas la prévention et traitent seulement des situations où la violence a déjà eu lieu. Dans plusieurs juridictions les employeurs ont des exigences spécifiques avec les lois de la santé et sécurité qui expliquent quels besoins qui doivent être dans leurs politiques de prévention de la violence mais il y a encore beaucoup d'employeurs qui ne produisent pas de politiques adéquates pour prévenir la violence au milieu de travail. Ce document a été préparé pour démontrer quelques un du meilleur langage qui devraient être incorporés aux politiques du milieu de travail autour de la violence pour que les membres du SCFP puissent être gardés en sécurité peu importe que leur milieu de travail soit un bureau, un hôpital ou qui leur exige de conduire des grandes distances pour visiter les clients dans leurs résidences.

Ce document a été élaboré afin d'aider les membres du SCFP à évaluer la qualité de la politique en matière de prévention de la violence au travail. Il a été conçu de façon à ce que l'information qui concerne chaque section apparaisse en premier, suivi de l'échantillon du libellé de politique proposé surligné en gris.

Section 1. Exposez l'objectif de la politique (énoncé de politique)

Tous les énoncés de politiques devraient inclure une déclaration générale qui exprime l'objectif de la politique et stipule qu'aucune forme de violence n'est acceptée sur le lieu de travail. La politique doit reconnaître le danger potentiel qu'entraîne la violence en milieu de travail et prévoir que tous les employés éventuels sont avisés des risques d'actes de violence. La politique devrait énoncer clairement la responsabilité de l'employeur de fournir un milieu de travail exempt de violence et de s'engager envers la prévention de la violence.

Une fois la politique élaborée, les personnes responsables de sa mise en œuvre devraient réexaminer son objectif initial pour s'assurer qu'il est bien atteint.

Exemple de langage :

Chez (Insérer nom de l'employeur), nous nous engageons à offrir un milieu de travail sécuritaire à tous nos employés. Tous les niveaux de gestion reconnaissent que la violence en milieu de travail constitue un danger pour la santé et la sécurité des travailleurs qui peut entraîner des préjudices physiques et psychologiques. Nous considérons que tout geste ou menace de violence en milieu de travail est inacceptable. Grâce au programme de prévention de la violence, notamment aux évaluations régulières des dangers et au signalement d'accidents et d'incidents sur les lieux de travail, la direction s'efforcera de déceler et d'éliminer tous les dangers prévisibles en ce qui concerne la violence, lesquels pourraient entraîner des préjudices personnels à ses travailleurs. Nous mettons à votre disposition les ressources et la formation nécessaires pour faire en sorte que les travailleurs sont sensibilisés aux risques de violence auxquels ils pourraient être confrontés et les étapes à suivre afin d'assurer un milieu de travail sain et sécuritaire. En tant qu'organisation, (nom de l'employeur) s'engage à prévenir la violence en milieu de travail et est en définitive responsable de tous les aspects de la santé et de la sécurité de ses travailleurs, y compris la prévention de la violence.

ou

(Nom de l'employeur) reconnaît que la violence en milieu de travail constitue un danger pour la santé et la sécurité des travailleurs qui peut entraîner des préjudices physiques et psychologiques. (Nom de l'employeur) considère que tout geste ou menace de violence en milieu de travail est inacceptable. La direction et les superviseurs élimineront ou contrôleront les risques de violence au travail. La direction s'engage à fournir à ses employés et à ses clients un milieu de travail sécuritaire et positif, et de prendre les mesures nécessaires pour prévenir, diminuer ou éliminer les dangers qui menacent la santé et la sécurité des travailleurs, y compris la violence au travail et la violence familiale. La direction s'engage à inculquer une culture d'entreprise qui encourage tous les employés de (nom de l'employeur) à se responsabiliser en ce qui concerne la création et le maintien d'un environnement de travail sécuritaire.

1.1 Objectifs de la politique

Cette section énonce le but de la politique.

Exemple de langage :

Le but de cette politique est de prévenir les conséquences physiques et psychologiques grâce aux actions suivantes :

- veiller à ce que les travailleurs se sentent en sécurité dans leur environnement de travail et qu'ils reçoivent toute l'information et les ressources dont ils ont besoin afin de pouvoir agir efficacement en cas d'incident violent;
- assurer qu'un programme de prévention de la violence à jour est en place et que des protocoles de signalement d'incident sont élaborés, mis en œuvre et modifiés lorsque nécessaire;
- assurer que les travailleurs considérés comme étant à risque élevé d'être exposés à la violence au travail, y compris la violence familiale, sont formés et que tous les employés sont renseignés et formés aussi souvent que nécessaire en ce qui concerne les programmes relatifs à la situation;
- assurer que (nom de l'employeur) satisfait aux exigences de la réglementation en matière de violence au travail ou qu'il les excède.

ou

Cette politique expose les mesures que nous avons prises pour prévenir la violence au travail et ce que vous devez faire si vous êtes victime de menaces et d'actes de violence au travail, y compris la violence familiale, ou si, en tant que gestionnaire ou employé, vous êtes au courant d'une situation violente.

1.2 Fournir une définition et des exemples de violence au travail

L'employeur doit définir la notion de violence, mais aussi les termes tels que « milieu de travail » et « harcèlement ». Veuillez noter que la définition du milieu de travail doit être très large. Plusieurs membres du SCFP sont appelés à transiger avec les membres du public ailleurs qu'au milieu de travail classique et les risques que ces membres doivent faire face doivent être pris en considération.

Exemple de langage :

Les définitions suivantes s'appliquent à la politique :

La **violence** se définit par tout incident au cours duquel une personne employée est agressée, menacée ou assaillie en cours d'emploi. Cela comprend l'exercice de la force, des menaces avec ou sans arme, des agressions verbales sérieuses et le harcèlement. Cela inclut la violence familiale qui pourrait survenir sur les lieux de travail.

Le **harcèlement** est un comportement offensant qu'une personne raisonnable juge inopportun.

Milieu de travail fait référence à tous les endroits où des activités qui concernent le travail sont exercées sous le contrôle de l'entreprise¹.

1.3 Lieux où la politique s'applique (ou application)

Idéalement, une politique doit être conçue pour s'appliquer à tous les endroits où un employeur exerce ses activités. Toutefois, des raisons particulières peuvent justifier l'élaboration de différentes politiques pour différents endroits. Certains employeurs peuvent devoir se plier à différentes exigences qui relèvent soit du *Code canadien du travail*, soit de la législation provinciale (par exemple, une municipalité qui possède un aéroport), selon la compétence. Il est possible de concevoir une politique qui réussit à répondre aux exigences des deux compétences. Elle doit néanmoins être claire en ce qui a trait à son application dans les différents endroits en fonction de la compétence à laquelle ils sont soumis. Dans le cas d'un employeur qui exerce ses activités à différents endroits, la politique devrait mentionner clairement à quelle division de l'entreprise elle s'applique et, le cas échéant, où des exclusions s'appliquent.

Exemple de langage :

Cette politique s'applique à tous les établissements qui sont sous la responsabilité du Conseil scolaire XX.

ou

Cette politique s'applique à tous les établissements régis par la région sanitaire XX où des patients reçoivent des services.

1.4 Déclaration à l'effet que les travailleurs ne sont pas tenus de prendre des risques dans l'exécution de leurs fonctions

Certains emplois et lieux de travail rendent les travailleurs plus susceptibles d'être exposés à des actes de violence en raison de facteurs tels que le travailler en solitaire ou dans des endroits isolés, travailler avec des patients malades ou agressifs, qui sont sous l'effet de drogues ou de l'alcool, manipuler de l'argent, des médicaments d'ordonnance ou des biens de valeur. Les travailleurs ne devraient pas être tenus de mettre leur santé et leur sécurité en danger afin d'empêcher un vol ou tout autre crime d'être commis, et sont censés prendre toutes les mesures nécessaires afin de désamorcer et stopper toute situation qui pourrait entraîner un préjudice, y compris un employé qui remet des biens ou de l'argent sans opposer de résistance aux malfaiteurs.

Exemple de langage :

Aucun travailleur ne devrait mettre sa santé ou sa sécurité en danger dans le but de prévenir un vol ou des dommages matériels en confrontant un malfaiteur ou en essayant de l'empêcher d'agir.

¹ Source : Norme CSA Z1000-14, *Gestion de la santé et de la sécurité au travail*

1.5 Description des travailleurs tenus d'intervenir dans une situation de violence et de la façon dont ils doivent procéder

Pour certains emplois et lieux de travail, les travailleurs — tels que les agents de sécurité — sont tenus d'intervenir dans certaines situations afin de protéger les travailleurs ou les clients. La politique devrait décrire quels sont les gestes à poser dans de telles situations.

Exemple de langage :

(Nom de l'employeur) reconnaît que les agents de sécurité sont davantage exposés à des risques de situations violentes au travail, étant donné que leur fonction principale est de protéger les autres travailleurs de la violence et d'autres dangers. Dans l'éventualité qu'un membre du personnel soit témoin d'une situation où il s'avère que le comportement d'un individu est hors de contrôle ou risque de le devenir de l'une des façons suivantes :

- en tentant de se causer du tort ou d'en causer aux autres;
- en adoptant un comportement menaçant;
- en tentant de causer des dommages au lieu de travail ou aux biens matériels.

Ils doivent intervenir dans la mesure de la formation qu'ils ont reçue afin d'utiliser des « techniques évasives » ou une « intervention manuelle » telles qu'elles sont décrites dans le manuel d'instructions générales de l'employeur².

Section 2. Éléments principaux de la politique

La deuxième partie de la politique devrait décrire les exigences du programme de prévention de la violence.

2.1 Attribuer davantage de responsabilités

Il est judicieux d'indiquer avec précision quels postes au sein de l'organisation sont responsables des différents aspects de la politique (direction, employés, clients, agents contractuels et toute personne qui agit en lien avec l'organisation) :

Exemple de langage :

La haute direction, en concertation avec le ou les comités de santé et sécurité, est responsable de coordonner :

- les évaluations départementales des risques en concertation avec le personnel de la division concerné;
- le repérage des lieux de travail qui sont à risque;
- l'élaboration d'un programme de prévention de la violence qui inclut une déclaration sur la prévention de la violence, des recommandations de mesures qui visent à diminuer ou, si possible, à éliminer les risques de violence au travail, des procédures pour le signalement, la documentation et les enquêtes en ce qui concerne des incidents violents, la formation recommandée pour les travailleurs « à risque »;
- la communication de l'information qui concerne la prévention de la violence au travail;
- l'élaboration de procédures subséquentes à un incident violent;

² Remarque : ceci est un nom générique donné pour souligner le besoin d'avoir un ensemble de mesures prédéterminées et documentées en place.

- l'élaboration de programmes de prévention qui devront être réexaminés et revus sur une base quinquennale, ou lorsqu'une nouvelle évaluation des risques révèle des changements aux risques potentiels de violence;
- la surveillance continue des activités exercées en vertu du règlement sur la violence au travail et les recommandations faites à la haute direction.

Tous les échelons de la direction sont responsables de :

- promouvoir un milieu de travail exempt de violence;
- signaler tous les incidents violents au travail, y compris la violence familiale qui se manifeste sur le lieu de travail;
- mettre en œuvre, lorsque possible, des mesures recommandées pour éliminer ou diminuer les risques de violence au travail;
- s'assurer que la politique est bien expliquée à tous les employés sous leur supervision;
- s'assurer que les employés reconnus comme étant à risque reçoivent une formation, notamment pour reconnaître une situation qui présente un potentiel de violence et obtenir de l'aide;
- s'assurer que les employés comprennent avec qui ils doivent communiquer pour exprimer leurs préoccupations à propos de la politique ou pour signaler un incident;
- agir de façon respectueuse en tout temps.

Tous les employés sont responsables de :

- préserver leur propre sécurité physique dans une situation de violence au travail;
- signaler à leur employeur tout incident violent en milieu de travail;
- coopérer à tous les efforts consentis pour faire enquête sur les problèmes qui pourraient survenir en vertu de la politique et les résoudre;
- agir de façon respectueuse en tout temps, c'est-à-dire ne pas exposer un autre travailleur à une situation de violence au travail ou créer des conditions qui y incitent.

2.2 Procédure pour mener une inspection proactive afin de déceler les dangers susceptibles d'entraîner de la violence au travail

L'objectif d'une mesure de détermination des dangers est d'examiner tous les facteurs qui peuvent contribuer à la violence dans votre milieu de travail. Il se peut qu'une organisation possède déjà de l'information au sujet des facteurs qui peuvent contribuer à la violence au travail. On devrait commencer le processus de détermination par un examen minutieux des dangers connus. Ainsi, une révision des mesures courantes permet une amélioration continue et empêche que d'autres risques ou dangers au travail apparaissent.

Ce sont les employés qui y travaillent, l'endroit et les conditions dans lesquelles les activités professionnelles sont exercées qui rendent chaque milieu de travail unique. Des facteurs tels que les interactions directes avec les clients, le travail effectué seul ou dans des endroits isolés, la manipulation de biens de valeur et le travail nocturne sont susceptibles d'augmenter les risques d'être confronté à de la violence au travail ou d'en être témoin. Dans un contexte d'établissement de soins de santé, travailler avec des patients ou des résidents qui souffrent de déficits cognitifs peut également augmenter les risques de violence.

Exemple de langage :

L'employeur doit définir tous les facteurs qui contribuent à la violence au travail, en tenant compte, à tout le moins, des éléments suivants :

- son expérience à gérer ces facteurs et la violence au travail dans tous les sites où il exerce ses activités;
- le lieu et les conditions dans lesquelles les activités professionnelles ont lieu;
- les signalements des employés en matière de violence au travail ou les risques qu'elle se produise;
- les enquêtes effectuées par l'employeur en ce qui concerne la violence au travail ou les risques qu'elle se produise;
- les mesures déjà en place pour prévenir et protéger les employés contre la violence au travail.

2.3 (Facultatif) Procédure pour effectuer une évaluation proactive des dangers en milieu de travail

Si l'évaluation initiale du lieu de travail révèle un grand nombre de dangers, ils devront être évalués afin d'établir un ordre de priorité. Ainsi, les employeurs sont en mesure de définir les priorités en matière de mesures de prévention sur le lieu de travail sans perdre de vue l'objectif final qui consiste à éliminer ou à contrôler **tous** les dangers. Il est important de rester vigilant afin que les mesures mises en œuvre n'entraînent pas de nouveaux dangers ou des dangers additionnels. Si les dangers qui peuvent entraîner de la violence sont peu nombreux, cette partie de la politique ne sera pas nécessaire. Toutefois, il doit être clairement stipulé que l'employeur doit éliminer ou contrôler tous les dangers décelés.

Lors de l'évaluation des dangers susceptibles d'entraîner de la violence au travail, l'employeur, en concertation avec le comité de santé et sécurité, doit tenir compte des dangers décelés et de la façon dont ils auront des effets sur les différents aspects du travail et du lieu de travail.

Exemple de langage

L'employeur, en concertation avec le comité de santé et sécurité, doit évaluer le risque potentiel de violence au travail en se servant de la liste des dangers décelés à la section 2.2 et en tenant compte, à tout le moins, des éléments suivants :

- La gravité des conséquences néfastes possibles pour l'employé qui est exposé à la violence au travail;
- La fréquence à laquelle se produisent les situations qui présentent un risque de violence au travail;
- La nature des activités professionnelles;
- Les conditions de travail;
- L'organisation des activités professionnelles et la configuration de l'environnement de travail;
- les mesures déjà en place pour prévenir et protéger les employés contre la violence au travail.

2.4 Procédure pour contrôler les dangers décelés

Le contrôle des dangers fait référence à toutes les mesures concrètes qui peuvent être mises en œuvre afin de prévenir et de protéger les employés contre la violence au travail. Une fois l'évaluation des dangers terminée, la prochaine étape consiste à élaborer et à mettre en œuvre les mesures de contrôle.

Les dangers décelés dans le cadre de l'évaluation seront contrôlés grâce au processus déterminé par la hiérarchie des contrôles. La hiérarchie des contrôles démontre qu'il est plus efficace d'éliminer complètement un risque. L'objectif est donc de supprimer le risque, les conditions ou l'activité, et, si nécessaire, de les remplacer par une autre condition ou activité qui ne constitue pas le risque. Si le danger ne peut être éliminé, il doit être contrôlé de façon à ce qu'il ne constitue plus un danger ou que la gravité des conséquences est limitée si un acte de violence venait à se produire. Par exemple, poster un agent de sécurité sur les lieux de travail peut contribuer à réduire le risque de préjudice à un employé causé par un client agressif ou violent.

S'il est impossible d'éliminer ou de contrôler un danger associé à la violence au travail, le dernier recours consiste à protéger les travailleurs à l'aide d'un équipement de protection. En ce qui concerne la violence au travail, il existe deux types de protection : la protection individuelle ou de groupe. La protection de groupe consiste à faire obstacle à l'agresseur potentiel ou à le garder séparé des employés. Par exemple, installer des lecteurs de cartes d'accès sur les portes permet d'empêcher les personnes non autorisées d'accéder aux zones réservées aux employés. Il est important que toutes les mesures de contrôles soient évaluées afin de s'assurer qu'elles ne créent pas d'autres risques de violence au travail ou n'amplifient ceux qui existent. La protection individuelle vise à assurer que le travailleur qui pourrait être exposé à la violence possède la formation, les ressources et les connaissances adéquates pour intervenir d'une façon qui réduit les risques auxquels il pourrait être exposé si un acte de violence venait à se produire.

Exemple de langage :

Une fois qu'une évaluation des risques de violence au travail a été effectuée, l'employeur doit, en concertation avec le comité de santé et de sécurité, élaborer et mettre en place des contrôles systématiques afin d'éliminer les dangers susceptibles d'entraîner de la violence en milieu de travail. S'il est démontré que le danger ne peut être éliminé, l'employeur doit mettre en œuvre des mesures de contrôle afin de minimiser la violence au travail ou de diminuer les risques qu'elle se produise à un niveau raisonnable.

Les mesures de contrôle doivent être élaborées et mises en œuvre aussi rapidement que possible, mais pas plus de 90 jours suivant le moment où le risque de violence au travail a été décelé.

Une fois que les mesures de contrôle visant à éliminer ou à diminuer les risques de violence au travail sont mises en œuvre, l'employeur doit instaurer une procédure adéquate pour assurer un suivi continu et l'application de mesures correctives, y compris des mesures pour intervenir en cas de risques de violence au travail qui n'auront pas été décelés. Il est important que toutes les mesures de contrôles soient évaluées afin de s'assurer qu'elles ne créent pas d'autres risques de violence au travail ou n'amplifient ceux qui existent.

2.5 Fournir un processus de formation des superviseurs et des travailleurs, à l'embauche et sur une base régulière

Les employeurs doivent fournir une formation adéquate à tous les employés de tous les niveaux de l'organisation afin qu'ils se familiarisent avec ses politiques, ses procédures et les dangers auxquels ils pourraient être exposés.

Exemple de langage :

Les travailleurs susceptibles d'être exposés à la violence recevront une formation sur la façon d'appliquer les procédures suivantes :

- prévenir ou minimiser les risques de violence;

- déceler et contrôler les situations potentiellement violentes;
- intervenir si un incident se produit et obtenir de l'aide;
- signaler un incident, le documenter et procéder à une enquête.

Dans le cadre de leur orientation initiale lors de leur embauche, les nouveaux travailleurs recevront une formation pour tous les dangers reliés à leur poste ainsi que sur la façon de déceler et de gérer les situations potentiellement violentes. Une formation de recyclage sera requise tous les deux (2) ans pour tous les employés susceptibles d'être exposés à la violence.

Tous les travailleurs doivent connaître :

- les procédures de travail sécuritaire à suivre afin de prévenir la violence;
- la nature et l'étendue des risques auxquels ils peuvent être confrontés au travail;
- les incidents de violence qui sont survenus dans le passé et comment éviter qu'ils ne se reproduisent;
- l'identité des personnes qu'ils sont susceptibles de croiser dans le cadre de leurs fonctions qui ont un historique de comportements violents.

2.6 Sensibilisation continue

Même si une formation initiale et des formations récurrentes sont requises, elles ne permettent pas d'aviser les travailleurs des nouvelles informations ou des changements apportés au travail. La politique devrait assurer qu'un mécanisme est en place afin que tous les employés soient mis au courant des nouvelles informations dès le moment où elles sont disponibles.

Exemple de langage :

Dès que la direction est mise au fait d'un nouveau danger sur les lieux de travail, cette information doit être transmise dans le cadre de la réunion matinale d'information et réitérée lors des réunions périodiques d'employés. Les récents incidents violents ou les nouveaux dangers décelés seront soulignés, ainsi que les nouvelles mesures qui ont été mises en place.

Tous les employés seront avisés de toutes les personnes (clients, employés de livraison, autres personnes en lien avec le lieu de travail) qui pourraient représenter un risque.

Les travailleurs devraient connaître le nom de chacune des personnes qui présente un risque, et la nature du risque qu'elles posent. Cette information ne doit pas être utilisée sans discernement. Par conséquent, elle doit être transmise uniquement aux personnes susceptibles de les rencontrer.

2.7 Mesures et processus en place pour prévenir la violence

En incluant dans la politique les mesures et les processus qui ont été mis en place pour prévenir la violence, les employés seront informés des mesures de prévention et de la formation qu'ils recevront à cet effet. Cette conscientisation permettra aux employés de connaître ce qui est déjà en place dans leur milieu de travail et aussi de comprendre la raison d'être de certaines choses.

Dans les endroits où les travailleurs devront interagir avec les clients/patients/étudiants ayant des antécédents de violence, l'employeur doit informer tous les travailleurs qui seront en contact avec ses personnes de leurs antécédents.

Les éléments spécifiques qui seront soulignés dans la politique seront basés sur la situation réelle de votre milieu de travail. Voici un exemple de libellé pour un centre d'hébergement et de soins de longue durée (il ne s'agit pas d'une liste détaillée) :

Exemple de langage :

Nos procédures de prévention de la violence incluent des mesures appropriées pour prévenir les blessures et enquêter sur les incidents violents. Ces procédures permettent d'évaluer le rôle de l'aménagement des installations, de l'éclairage et des voies d'entrée et de sortie qui avaient été pris en considération lors de l'enquête effectuée par le comité de santé et sécurité visant à reconnaître les dangers.

Les mesures suivantes ont été mises en place afin de minimiser les dangers qui avaient été décelés lors de l'évaluation des dangers. Ces mesures se basent sur les recommandations formulées par les membres du comité mixte de santé et sécurité et par d'autres travailleurs qui ont participé à la détermination des dangers.

- Les médicaments d'ordonnance en vrac ne sont plus conservés sur les lieux de travail. Seules les doses de la journée suivante sont livrées chaque jour afin de diminuer la quantité de médicaments conservés sur place.
- Des détecteurs de mouvements ont été installés dans les couloirs et des messages d'avertissements sont envoyés au poste des infirmières pour aviser le personnel lorsque des employés ou des clients se déplacent la nuit.
- Des rétroviseurs grand-angle ont été installés afin que les employés puissent voir ce qui se trouve dans le tournant du couloir et dans les couloirs.
- Une minuterie automatique sur le bureau sert de rappel aux employés si des collègues s'absentent trop longtemps.
- De l'éclairage externe à détecteur de mouvements installé tout autour de l'immeuble offre plus de clarté et permet de détecter les personnes qui circulent à l'extérieur.
- Les dossiers des clients qui ont des antécédents de violence seront marqués d'une étiquette rouge bien visible à côté de leur nom.

2.8 Procédure de travail

Cette partie de la politique dépend de l'endroit où le lieu de travail est situé et du type d'emploi. Des procédures doivent être établies pour l'exécution des tâches normales des emplois à haut niveau de risque ainsi que pour les tâches quotidiennes des emplois pour lesquels des incidents violents peuvent survenir. Il est primordial d'appuyer la politique avec les résultats du processus de détermination des dangers et de l'analyse des risques effectuée par l'employeur, en concertation avec le comité de santé et sécurité. Les procédures doivent décrire la façon dont un travailleur peut obtenir de l'aide immédiatement si une situation violente se produit.

Rédiger une ébauche de procédures pour tous les emplois possibles dépasse le cadre de ce guide. Lorsqu'elle s'effectue en milieu de travail, l'élaboration de procédures doit s'effectuer en concertation avec le comité de santé et sécurité. Les procédures doivent couvrir tous les aspects du poste et être fondées sur toutes les situations possibles qui pourraient survenir sur le lieu de travail, y compris les personnes avec qui le travailleur devra interagir ainsi que les raisons d'appeler la police et le moment de le faire.

Parmi les différents types de procédures, on peut retrouver :

- effectuer des dépôts d'argent;
- se stationner au travail;
- quitter le travail après le coucher du soleil;
- travailler en solitaire (une politique distincte sur le travail en solitaire devrait également être mise en place);

- travailler avec des clients aux prises avec de la démence ou des problèmes de comportement.

Les différentes situations où de la violence se manifeste dans le cadre des tâches normales :

- quoi faire durant et après un vol;
- traiter avec des clients mécontents;
- dans le cas d'une altercation entre des clients (verbale ou physique).

La politique doit être spécifique sur les effets du nombre d'employés et de la formation sur les réactions du travailleur. La politique devrait appuyer les personnes qui n'interviendront pas en présence d'une personne agressive si elles sentent qu'elles sont incapables de le faire ou qu'elles manquent de renfort, etc. De ce fait, les plaintes des employés ou les refus d'agir sont considérés comme légitimes.

2.9 Tenue des dossiers

L'employeur doit exposer la procédure de la politique en ce qui concerne la tenue de dossiers et leur accès. La procédure dépend de chaque lieu de travail. Pour les lieux de travail avec des clients ou des étudiants potentiellement violents, des dossiers qui mentionnent les antécédents de violence ou les incidents violents qui sont survenus depuis leur arrivée sur les lieux de travail doivent être mis à la disposition des travailleurs de façon à ce qu'ils soient conscients des risques.

Section 3. Procédure pour gérer les incidents violents

Cette section énonce ce qu'une entreprise doit faire en cas d'échec des mesures préventives. Veuillez noter que les procédures à suivre pendant l'incident sont indiquées plus haut, la présente section de la politique s'applique uniquement à « l'après » de l'incident.

3.1 Aide médicale

Les travailleurs doivent sentir qu'ils peuvent demander un traitement médical sans crainte d'une perte de salaire ou de représailles.

Exemple de langage :

Tout travailleur qui a été victime de violence aura la possibilité de consulter, sur les heures de travail, le médecin de son choix. Un travailleur qui consulte un médecin ou un autre professionnel de la santé pour des traitements ou une consultation ne subira aucune pénalité de salaire ou d'autres avantages sociaux.

Dans le cas où un employé consulte un professionnel de la santé ou qu'il manque du travail, l'employeur et l'employé doivent remplir un rapport d'accident de (inscrire la commission des accidents de travail appropriée).

Les travailleurs bénéficient également d'un programme d'aide aux employés (PAE) sans frais pour venir en aide aux travailleurs qui ont été victimes de violence. Il s'agit d'un service entièrement confidentiel auquel vous pouvez accéder en composant le 1-888-555-XXXX.

3.2 Formulaires d'indemnisation

Un rapport d'accident pour l'indemnisation d'un travailleur doit être rempli pour chaque incident violent, même s'il n'a causé aucune blessure apparente. Si la personne qui a été la cible de la violence vient à souffrir de dommages psychologiques un certain temps après l'incident, le formulaire qui aura été rempli immédiatement après l'incident permettra de faire le lien entre celui-ci et la blessure, et il pourra être soumis à la commission des accidents de travail appropriée.

Exemple de langage :

Tout travailleur qui a été victime de violence aura la possibilité de remplir, sur les heures de travail, le formulaire de réclamation de la commission des accidents de travail (indiquer le nom de l'organisme officiel).

3.3 Exigences de signalement

La politique du lieu de travail doit inclure un libellé qui mentionne que tous les incidents violents doivent être signalés à l'employeur. Cela inclut les incidents lors desquels personne n'a été blessé. La procédure pour remplir et soumettre les rapports doit être clairement exposée, et des formulaires devraient être remis aux employés.

Exemple de langage :

Les travailleurs doivent signaler tout incident à leur superviseur le plus rapidement possible. Les employés doivent remplir un formulaire de rapport d'incident violent et y annexer toute information pertinente (courriels, notes manuscrites, photographies de preuves visibles telles que des effets personnels vandalisés).

3.4 Enquêtes

Cette section concerne les procédures pour enquêter sur les incidents afin d'établir un processus pour enquêter et résoudre des incidents et des plaintes de façon équitable et dans un délai convenable, y compris la mise sur pied de l'équipe responsable de mener l'enquête.

Exemple de langage :

Tous les incidents violents seront examinés par le superviseur approprié. Le superviseur évaluera l'efficacité du programme de prévention de la violence et de l'énoncé de la politique et produira un rapport afin de documenter les constatations de l'enquête initiale ainsi que les mesures à court terme qui ont été mises en place.

Tous les rapports des superviseurs seront transmis au comité de santé et sécurité, qui déterminera si une enquête plus approfondie est nécessaire. Le comité examinera également toutes les recommandations de la police et décidera de la meilleure façon de les appliquer au milieu de travail. Toutes les lacunes seront documentées, et les changements appropriés seront apportés. Les travailleurs seront avisés des résultats de l'enquête et de toutes les modifications apportées à l'énoncé de la politique et au programme de prévention.

3.5 Confidentialité

La question de la confidentialité du plaignant et de l'intimé dans le cadre d'une enquête est primordiale. Les rumeurs de tout un chacun sur ce qui s'est produit ou non peuvent compromettre la réalisation d'une enquête juste et impartiale. Ainsi, l'employeur doit assurer la confidentialité, autant que possible.

Exemple de langage :

(Nom de l'employeur) ne divulguera pas l'identité du plaignant ni du présumé agresseur ou les circonstances de la plainte, à moins qu'il ne soit nécessaire de le faire pour les besoins de l'enquête ou pour prendre des mesures disciplinaires en lien avec la plainte, ou qu'il ne soit exigé par la loi de le faire.

3.6 Aucunes représailles

Aucun employé ne doit sentir qu'il pourrait être puni de quelque façon que ce soit pour avoir signalé un incident.

Exemple de langage :

(Nom de l'employeur) ou les représentants de la direction n'exerceront aucunes représailles contre une personne qui a été la cible de violence parce qu'elle reçoit un traitement, demande un formulaire du programme d'indemnisation des employés ou signale un incident violent en toute bonne foi.

ou

Cette politique interdit les représailles contre des personnes qui, en toute bonne foi, signalent des incidents en lien avec le harcèlement au travail ou qui participent au processus d'enquête. On entend par représailles tout acte de vengeance, qu'il soit direct ou indirect. (L'entreprise) prendra toutes les mesures possibles et raisonnables afin de prévenir les représailles, les menaces de représailles ou toute autre forme de harcèlement.

3.7 Mesures disciplinaires

L'employeur doit préciser que les personnes qui agissent de façon violente au travail subiront des pénalités. Les mesures particulières pour gérer les problèmes de discipline doivent être définies clairement dans la convention collective. La politique sera moins précise afin d'inclure tous les niveaux de l'organisation.

Exemple de langage :

(Nom de l'employeur) estime que la violence au travail, y compris le harcèlement et la discrimination, est une affaire extrêmement sérieuse. Tout employé reconnu coupable d'avoir commis un acte de harcèlement ou de discrimination pourrait être soumis à des mesures disciplinaires pouvant mener au congédiement.

3.8 Réévaluation de la politique

Les politiques doivent être réévaluées afin de s'assurer qu'elles demeurent pertinentes et efficaces. La réévaluation doit se faire plus fréquemment en cas de changement qui viendrait compromettre l'efficacité des mesures de prévention. Par exemple, si un comptoir de services aux clients est installé afin de servir de barrière, mais qu'un incident violent survient lors duquel un client traverse de l'autre côté, les mesures de préventions doivent être revues et modifiées en conséquence.

Exemple de langage :

Cette politique sera réexaminée tous les 12 mois, ou après chaque incident violent important.

Conclusion

Ce document donne des indications aux membres du SFCP leur permettant d'évaluer leur politique de milieu de travail actuel ou leur aide à développer des propositions préliminaires pour une politique en prévention de la violence en santé et sécurité pour leur milieu de travail. Elle devrait être utilisée de concert avec les autres documents contenus dans notre trousse de prévention contre la violence. Pour de plus amples informations s'il vous plaît contacter votre conseillère ou conseiller syndical national et vérifier la section de Santé et Sécurité du site scfp.ca.