

Objectif :

La présente politique est conçue pour gérer les risques associés à la violence et au harcèlement au travail en informant sur les comportements interdits, les mesures préventives, et les procédures pour aborder et résoudre les incidents de violence et de harcèlement dans le milieu de travail.

Portée :

La présente politique s'applique à tous les employés, sous-traitants, bénévoles, étudiants, clients, patients, visiteurs, et toute autre personne faisant des affaires avec Dynacare. Dynacare ne tolérera pas les actes de violence ou de harcèlement dans le milieu de travail perpétrés par ou contre un employé, un cadre, un fournisseur, un sous-traitant, un client ou un patient.

Responsabilités :

Employé : Assistez aux séances de formation et d'information, et suivez les procédures recommandées pour remédier aux incidents de harcèlement ou de violence dans le milieu de travail. Signalez tout risque potentiel de violence ainsi que les incidents concrets de violence ou de harcèlement à votre gestionnaire ou aux ressources humaines.

Direction : Donnez des séances de formation ou d'information et participez-y. Minimisez et gérez le risque lorsque cela est raisonnablement possible. Effectuez une évaluation des risques reliés au travail pour chaque lieu de travail (cela signifie tous les nouveaux emplacements, après des changements importants à un emplacement puis annuellement ou plus tôt, le cas échéant, conformément aux réglementations). Informez les employés de tous les risques concrets ou potentiels et des mesures prises pour les gérer. Encouragez les employés à signaler rapidement tous les incidents. Assurez-vous que tous les soins médicaux appropriés sont prodigués à quiconque est impliqué dans un incident. Signalez tous les incidents de violence ou de harcèlement aux ressources humaines. Sans délai, lancez et/ou participez au processus d'enquête et signalez toutes les conclusions aux ressources humaines. Prenez toutes les mesures jugées raisonnables et réalisables pour protéger contre toutes représailles ou violence additionnelle les travailleurs agissant de bonne foi qui signalent la violence au travail ou agissent comme témoins. Prenez les précautions jugées raisonnables dans les circonstances pour protéger les travailleurs s'ils prennent conscience, ou auraient raisonnablement dû avoir conscience, qu'il puisse survenir sur le lieu de travail de la violence familiale susceptible d'exposer un travailleur à une lésion corporelle.

Comité mixte sur la santé et la sécurité : Participez à la conception, à la mise en œuvre, à la communication, à la formation et à la révision continue du programme de prévention de la violence et du harcèlement au travail. Participez à l'examen des résultats de l'Évaluation des risques de violence au travail.

Ressources humaines : Concevez, mettez en œuvre, communiquez, formez et tenez à jour le programme de prévention de la violence et du harcèlement. Tenez à jour et suivez un processus pour signaler, examiner, documenter et faire le compte-rendu des incidents de violence et de harcèlement. Coordonnez la résolution grâce à la consultation des parties impliquées appropriées. Effectuez un examen du programme au moins chaque année, ou plus souvent au besoin. Surveillez et soutenez la direction lorsqu'elle enquête sur des incidents de violence et de harcèlement. Communiquez les résultats des évaluations des risques et tous les incidents de violence et de harcèlement au CMSS et aux organismes de réglementation, le cas échéant.

Définitions :

Violence familiale : une forme de tactiques coercitives qui peuvent inclure de la violence physique, psychologique, sexuelle, économique et émotive perpétrée par une personne contre un partenaire de vie adulte, dans le but d'établir et de maintenir un pouvoir et un contrôle sur l'autre personne.

Incident: un événement

- lors duquel une personne a été blessée physiquement, psychologiquement ou émotionnellement, ou qui a continué ou empiré après une médiation avec la direction; ou
- lors duquel personne n'est blessé physiquement, psychologiquement ou émotionnellement de quelque façon que ce soit et qui a été résolu grâce à une médiation avec l'employé ou la direction; ou
- qui n'a pas, dans les faits, entraîné de préjudice physique, psychologique ou moral, mais qui avait le potentiel d'entraîner un préjudice physique.

Milieu de travail: dans ou sur la propriété utilisée pour mener les affaires des Dynacare.

Harcèlement au travail: Se livrer à l'usage de commentaires, comportements, actes ou gestes vexatoires, hostiles ou inappropriés contre un travailleur dans un milieu de travail, qui sont connus ou qui auraient raisonnablement dû être connus comme étant importuns, incluant

- lorsqu'il est fait en fonction de ce qui suit : race, croyance, religion, couleur, sexe, orientation sexuelle, caractéristiques fondées sur le sexe, situation matrimoniale, situation familiale, invalidité, source de revenus, taille ou poids, âge, association politique, nationalité, ascendance, ou lieu d'origine;
- lorsqu'il a un effet négatif sur la dignité du travailleur, son bien-être psychologique ou physique et que la personne sait ou devrait raisonnablement savoir qu'il ferait en sorte que le travailleur est humilié ou intimidé.

Violence au travail:

- l'exercice de force physique par une personne contre un travailleur, dans un milieu de travail, qui cause ou pourrait causer une lésion corporelle au travailleur ou endommager ses biens;
- une tentative d'exercice de force physique contre un travailleur dans un milieu de travail qui pourrait causer une lésion corporelle au travailleur ou endommager ses biens;
- un énoncé ou un comportement qu'un travailleur peut raisonnablement interpréter comme une menace d'exercer une force physique contre lui, dans un lieu de travail, qui pourrait causer une lésion corporelle au travailleur ou endommager ses biens.

Procédures:**A. INTRODUCTION**

Dynacare reconnaît qu'au sein de notre organisation, n'importe lequel de nos milieux de travail peut faire l'objet d'actes de violence ou de harcèlement.

Le comportement jugé raisonnable d'un employeur ou d'un gestionnaire à l'égard de la gestion et de l'encadrement des employés ou du milieu de travail n'est pas du harcèlement.

Les modifications récentes à la loi provinciale imposent de nouvelles obligations aux employeurs, y compris avoir une politique et un programme contre la violence au travail, et donner des renseignements et des directives à tous les employés à leur sujet.

Dynacare s'engage à maintenir un milieu de travail qui ne tolère pas la violence et le harcèlement. Le harcèlement et la violence, y compris la violence familiale, sont des comportements inacceptables dans notre milieu de travail. Toute personne qui contrevient à cette politique pourrait faire l'objet de mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'à la cessation d'emploi immédiate.

B. PRÉVENTION

Les mesures préventives suivantes doivent être prises dans le but de prévenir qu'un incident de violence ne survienne :

1. Direction

- Évaluez le risque de violence envers les employés et prenez des mesures pour prévenir ou gérer le risque afin qu'il ne survienne pas.
 - Donnez aux employés une formation pour reconnaître les dangers potentiels de la violence au travail et les mesures à prendre pour leur protection, ainsi que la façon appropriée de réagir aux incidents et de signaler et documenter de tels incidents.
 - Fournissez les renseignements personnels nécessaires aux travailleurs, concernant les personnes ayant des antécédents de comportement violent, si :
 - l'on s'attend à ce que le travailleur rencontre cette personne dans le cadre de son emploi;
- et**
- que l'employé est susceptible d'être exposé à de la violence au travail de la part de cette personne.
 - Poussez plus loin l'évaluation et le contrôle des risques pour les travailleurs à l'égard de violence familiale risquant de survenir dans le milieu de travail lorsque vous prenez conscience ou que vous devriez raisonnablement être conscient de l'exposition potentielle à la violence familiale dans le milieu de travail.
 - Affichez les coordonnées d'urgence (ex. : police, sécurité).
 - Affichez une enseigne indiquant « Personnel autorisé seulement » dans les aires non publiques.
 - Affichez la politique de violence et de harcèlement au travail dans un endroit évident de chaque lieu de travail.
 - Lorsque cela est possible, demandez au gardien de sécurité de patrouiller fréquemment dans l'installation.

2. En général pour tous les employés

- Vous devez connaître l'emplacement des numéros d'urgence et la façon de communiquer avec eux.
- Relevez les endroits sûrs où aller dans votre milieu de travail.
- Signalez rapidement à votre gestionnaire tout incident dont vous êtes victime ou témoin, ou si vous êtes courant de violence au travail, ou que vous avez une raison de croire que de la violence au travail pourrait survenir.
- Signalez les personnes louches ou les violations en matière de sécurité à votre gestionnaire et à vos collègues.
- Soyez courtois et traitez tout le monde avec respect.
- Collaborez avec la direction, et, le cas échéant, la police, pendant toute enquête liée à de la violence ou à du harcèlement au travail.

3. Violence de la part de patients/clients

- Dynacare ne tolérera pas de comportement violent, abusif ou inopportun envers les employés par des patients ou clients en personne ou au téléphone. Dans ce contexte, un client inclut les médecins ou tout autre professionnel qui utilise nos services de laboratoire.
- Si un patient ou client manifeste un comportement abusif, inopportun ou violent, suivez les directives affichées ci-dessous en vertu de la section D « Quoi faire au moment d'un incident », et signalez l'incident immédiatement à votre gestionnaire. Communiquez avec les ressources humaines si votre gestionnaire n'est pas disponible.

C. REFUS DE TRAVAILLER

Un employé peut refuser de travailler s'il a raison de croire qu'il pourrait être mis en danger par de la violence au travail. Cependant, on ne peut pas refuser de travailler pour des motifs de harcèlement au travail.

De plus amples renseignements sur la procédure de refus de travailler sont détaillés dans le Manuel de santé et sécurité sous HS 1001 « Refus et arrêts de travail ».

D. QUOI FAIRE AU MOMENT D'UN INCIDENT

1. Harcèlement

- D'une façon calme et professionnelle,
 - informez le harceleur que vous trouvez son comportement offensant;
 - expliquez pourquoi vous jugez le comportement inapproprié;
 - dites au harceleur de cesser le comportement immédiatement.
- Signalez l'incident à votre gestionnaire, ou si vous ne pouvez pas le signaler à votre gestionnaire, signalez-le aux ressources humaines, en utilisant le formulaire SS610A « Rapport d'incident de violence/harcèlement ». Documentez tout ce qui se produit, y compris ce que vous avez fait pour tenter d'arrêter le comportement. Consignez la date, l'heure, l'emplacement et ce qui est arrivé avec autant de détails que possible, ainsi que le nom des témoins et le dénouement de l'événement.

- Acheminez le formulaire HS 610A à votre gestionnaire immédiatement ou aux ressources humaines si vous ne pouvez pas le signaler à votre gestionnaire. La direction doit examiner et remplir le formulaire, conserver une copie et acheminer une copie aux ressources humaines dans un délai de 24 heures.
- La direction doit lancer une enquête sur l'incident. Les RH pourraient être contactées, le cas échéant. Lorsqu'un gestionnaire est cité dans la plainte, les ressources humaines partageront le rapport avec le gestionnaire du gestionnaire pour participer à l'enquête.

2. Violence

Votre objectif doit toujours être d'empêcher les préjudices à vous-même et aux personnes qui vous entourent.

Si vous vous sentez menacé ou que vous percevez une menace imminente :

- quittez l'endroit s'il est sécuritaire de le faire et allez dans une entreprise voisine pour vous réfugier;
- appelez immédiatement la police au 9-1-1;
- informez votre gestionnaire dès que possible de l'incident et indiquez si la police a été informée.

Les lignes directrices suivantes devraient vous aider à prendre les décisions appropriées. Vous devez rester calme afin d'agir immédiatement pour vous protéger et protéger autrui.

- Trouvez un endroit sécuritaire dans votre environnement.
 - Positionnez-vous afin d'avoir une voie de sortie (situez-vous près d'une sortie). Évitez de laisser une personne agressive ou menaçante vous acculer dans un coin, ou de se tenir entre vous et une sortie.
 - Gardez une distance sécuritaire (environ 1 m/3 pi) et restez debout en angle plutôt que directement devant la personne.
 - Positionnez-vous au même niveau physique de sorte que personne ne se tient debout « au-dessus » de l'autre personne.
- Agissez de façon calme et posée pendant vos interactions avec la personne violente :
 - Tentez de garder l'agresseur aussi calme que possible. Cependant, ne dites pas à la personne de relaxer ou de se calmer.
 - Écoutez ce que la personne a à dire, maintenez un contact visuel et ne l'interrompez pas.
 - Restez calme et courtois. Parlez de façon claire et concise. Utilisez un ton de voix qui est confiant, mais pas agressif. Évitez d'utiliser des mots défensifs, de répliquer ou d'accepter le blâme pour le problème. Ne menacez pas la personne.
 - Ne faites pas de mouvements ou de gestes brusques. veillez à ce que votre langage corporel soit réceptif et ne donne pas l'impression d'être défensif ou fâché. Évitez d'avoir des contacts physiques.
 - Ne gardez pas l'argent ou les articles qu'elle veut ou ne vous disputez pas avec la personne.

- Si vous vous sentez menacé, ou si l'interaction augmente le niveau de colère de la personne:
 - Mettez immédiatement fin à l'interaction. D'une manière non menaçante, interrompez poliment pour expliquer que son comportement est inacceptable et non toléré par Dynacare.
 - Demandez à la personne de partir ou de quitter les lieux. Faites-lui savoir que vous appellerez la police si elle ne part pas.
 - Si elle ne part pas, demandez une intervention interne immédiate ou appelez la police (9-1-1).
 - Si vous êtes au téléphone, indiquez à l'appelant le nom et le numéro de téléphone de votre gestionnaire et terminez poliment l'appel.

- Demander une intervention interne immédiate (c.-à-d. : procédure M. Gardien) :
 - S'il y a un système de radio-messagerie dans l'installation, envoyez un message par télé-avertisseur : « *M. Gardien au secteur X* ». Lorsque le message est entendu, tous les gardiens d'incendie doivent se rendre au secteur indiqué (X) pour offrir de l'aide.
 - Si aucun système de radio-messagerie n'est disponible, mais qu'il y a d'autres employés à proximité, un système semblable peut être utilisé en appelant à voix haute (c.-à-d. : comme si on appelait un patient/visiteur/collègue) « *M. Gardien S.V.P.* ».
 - S'il est impossible de demander une intervention interne, appelez la police (9-1-1). Dites à la police qui vous êtes, où vous êtes, qui est là, et ce qui se passe.
 - Si cela est possible, quittez l'endroit et allez dans un endroit sûr (p. ex., une entreprise voisine) et appelez la police et votre gestionnaire.

E. SIGNALER UN INCIDENT

1. Signalement par l'employé

- Signalez tout incident de harcèlement ou de violence au travail immédiatement. Remplissez le formulaire HS 610A « Rapport d'incident de violence/harcèlement ». Documentez tout ce qui est arrivé. Donnez toujours autant de renseignements et de faits que possible. Consignez la date, l'heure, l'endroit, les noms/témoins, et ce qui est arrivé et le dénouement de l'événement.
- Si vous estimez que vous ne pouvez pas signaler l'incident à votre gestionnaire, alors signalez-le aux ressources humaines.
- Si une blessure survient pendant l'incident, remplissez aussi le formulaire « Formulaire de signalement d'une blessure ».
- Le gestionnaire et l'employé doivent conserver une copie du rapport, et la copie originale doit être acheminée aux ressources humaines dans un délai de 24 heures de l'incident.

2. Signalement par l'employeur

- Police et intervenants d'urgence
 - Informez la police de tout incident de violence au travail.
 - On ne peut pas signaler les incidents de harcèlement au travail à la police.

- Ministère du Travail
 - Si une personne est tuée ou blessée grièvement, l'employeur doit :

informer immédiatement le ministère du Travail par un moyen direct, comme par téléphone;

informer immédiatement le Comité mixte de santé et sécurité ou le représentant en santé et sécurité;

de plus, informer un directeur du ministère du Travail dans un délai de 48 heures, en fournissant les circonstances et tout renseignement additionnel sur l'incident.
 - Si un travailleur est mutilé ou nécessite des soins médicaux en raison d'un incident de violence au travail :

informez la CSPAAT par écrit dans un délai de trois jours;
informez le Comité mixte de santé et sécurité ou le représentant en santé et sécurité, dans un délai de quatre jours;
 - On ne peut pas signaler les incidents de harcèlement au travail au ministère du Travail.

F. ENQUÊTE SUR L'INCIDENT

La sécurité des employés doit être confirmée avant d'enquêter sur l'incident ou de prendre les rapports des témoins.

Après réception du formulaire HS 610A « Rapport d'incident de violence/harcèlement », le gestionnaire doit mener une enquête immédiate qui est objective et exhaustive. Les ressources humaines doivent surveiller et soutenir la direction en ce qui a trait à l'enquête, à la prise de décisions éclairées et à la résolution efficace des incidents de violence et de harcèlement. Toutes les parties concernées devront collaborer avec les enquêteurs de l'entreprise, la police, ou les autres autorités, le cas échéant, pendant toute enquête liée à de la violence ou du harcèlement au travail.

DynaCare examineront toutes les plaintes de violence, de harcèlement ou de discrimination portées à son attention ou dont elle prend conscience. Bien que la raison de l'enquête puisse varier, le processus d'enquête courant comprend des entrevues avec le plaignant et le ou les défendeurs, et pourrait être mené par un enquêteur interne ou externe. Des entrevues peuvent aussi être menées avec les témoins appropriés. Consultez la ligne directrice intitulée « Mener des enquêtes internes efficaces dans le milieu de travail ».

À la conclusion des entrevues, l'enquêteur déterminera par écrit les conclusions factuelles, lorsque cela est possible, et le cas échéant, préparera un plan d'action pour corriger le problème et prévenir toute répétition. Le plaignant et le ou les défendeurs recevront par écrit une lettre qui reconnaît les allégations qui ont été corroborées et que des mesures appropriées ont été prises. Si l'on détermine que la plainte est fondée, des mesures disciplinaires pourraient être prises contre le ou les défendeurs, pouvant aller jusqu'à la cessation d'emploi.

Lorsqu'une plainte n'a pas été fondée, aucune mesure ne sera prise contre un employé qui a déposé une plainte de bonne foi. Cependant, il est important de noter qu'une allégation supposée ne signifie pas qu'un incident de violence ou de harcèlement au travail n'est pas survenu, ou qu'il y a eu une fausse allégation délibérée. Cela signifie simplement qu'il n'y a pas assez de fondement probatoire pour procéder ou que bien que le plaignant ait sincèrement eu une raison de croire qu'il y avait un incident de violence ou de harcèlement, l'enquête n'a pas prouvé l'allégation du plaignant.

Si, lors de l'enquête, on détermine que de fausses accusations ont été portées sciemment et avec malice, les Laboratoires médicaux Dynacare pourraient imposer des mesures disciplinaires à l'employé qui porte les fausses accusations pouvant aller jusqu'à la cessation d'emploi.

La direction prendra toutes les mesures raisonnables et pratiques pour prévenir les représailles, les menaces de représailles, ou toute autre violence contre toute personne qui agit de bonne foi en signalant des incidents de violence ou de harcèlement au travail, ou qui participe à une enquête.

G. QUOI FAIRE APRÈS UN INCIDENT DE VIOLENCE OU DE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Souvent, la violence au travail est très bouleversante pour les personnes touchées. Il n'est pas rare que des personnes souffrent de certains ou de la totalité des symptômes suivants, souvent appelés stress post-traumatique : anxiété, peur, colère, chagrin, trouble du sommeil, et difficulté de concentration.

N'ignorez pas ou ne négligez pas vos sentiments. Si vous souffrez de symptômes négatifs en raison d'un incident, parlez avec votre médecin ou fournisseur de soins de santé, votre gestionnaire, les ressources humaines, ou pensez à appeler notre PAE au 1 800 265-8310. Il s'agit d'une bonne idée même si vous n'avez pas participé directement. N'hésitez pas à demander de l'aide.

Références :

Alberta : Code de santé et de sécurité au travail, 2009 Partie 27
 Manitoba : Règlements sur la santé et la sécurité au travail, partie 10 et partie 11
 Ontario : Règlements sur la santé et la sécurité au travail, partie 2, paragraphe 32
 Québec : Loi sur les normes du travail, chapitre 4, section V.2, paragraphe 81.18
 Saskatchewan : The Occupational Health and Safety Regulations, 1996. Partie 3, paragraphes 36 et 37

Documents connexes :

HS 1001 Français Refus et arrêts de travail

Enregistrements :

Formulaire #	Titre	Emplacement du fichier	Durée de conservation	Mode de destruction
HS 610A Français	Rapport d'incident de violence/harcèlement	Dossiers des employés des ressources humaines (plaignant et défendeur)	Indéfini	Non
HS 610B Français	Formulaire d'avis de réception du Respect dans le milieu de travail	Dossier de l'employé des ressources humaines	Indéfini	Non

Révision: Nouveau (0)	Date de publication: 27 sep 2017	Date d'entrée en vigueur: 27 sep 2017
Révisé par: Lori GillSavoie		Département: Santé & Sécurité

Historique de révision :

Révision	Date d'entrée en vigueur	Auteur	Remarques
Nouveau (0)	27 sep 2017	Lori Gill-Savoie	Nouveau document

Autorisation :

Autorisé par	Nom
Représentant du processus	Lori Gill-Savoie
Directrice des opérations du laboratoire, QC	Janic Marotte