

Directives concernant la santé et la sécurité

La violence et le harcèlement au travail : comprendre la Loi

Vous pouvez visionner les présentes directives et d'autres ressources en matière de santé et de sécurité au travail sur le site Web du ministère du Travail (ontario.ca/travail).

On peut se procurer des exemplaires papier de cette publication :
En se rendant sur le site ServiceOntario Publications (serviceontario.ca/publications);

Par téléphone, par l'intermédiaire de l'InfoCentre de ServiceOntario, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h.

- 416 326-5300
- 416 325-3408 (ATS)
- 1 800 668-9938 Sans frais partout au Canada
- 1 800 268-7095 ATS sans frais partout au Canada

ISBN 978-1-4606-8521-1 (version imprimée)

ISBN 978-1-4606-8523-5 (version PDF)

ISBN 978-1-4606-8522-8 (HTML)

This document is also available in English.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2016

Table des matières

À propos du guide	3
Introduction	4
Contexte	5
1 Termes et concepts importants	6
1.1 Lieu de travail	6
1.2 Travailleur	6
1.3 Violence au travail	7
1.4 Violence familiale	8
1.5 Harcèlement au travail	8
1.6 Harcèlement sexuel au travail	10
1.7 Série de comportements	11
2 Violence au travail	12
2.1 Devoirs généraux des parties présentes dans le lieu de travail	12
2.2 Politique concernant la violence au travail	12
2.3 Évaluation des risques de violence au travail	13
2.4 Programme concernant la violence au travail	16
2.5 Renseignements et directives sur la violence au travail	18
2.6 Renseignements sur une personne ayant des antécédents de comportement violent	20
2.7 Violence familiale	22
2.8 Refus de travailler	24
2.9 Avis	26
3 Harcèlement au travail	28
3.1 Politique concernant le harcèlement au travail	28
3.2 Programme concernant le harcèlement au travail	29
3.3 Enquête sur les incidents et les plaintes	31
3.4 Résultats de l'enquête	36
3.5 Examen du programme concernant le harcèlement au travail	37
3.6 Renseignements et directives sur le harcèlement au travail	37
3.7 Ordre de l'inspectrice ou de l'inspecteur	39

4 Rôles et responsabilités	40
4.1 Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail et délégué à la santé et à la sécurité	40
4.2 Ministère du Travail	41
4.3 Services de police	42
4.4 Système des droits de la personne de l'Ontario	42
4.5 Partenaires du système de santé et de sécurité	44
5 Exemple de politique concernant la violence au travail	45
6 Exemples de mesures et de méthodes pour le programme concernant la violence au travail	46
7 Exemple de politique concernant le harcèlement au travail	49
8 Exemple d'un programme concernant le harcèlement au travail	51
9 Coordonnées du ministère du Travail	56

À propos du guide

Le présent guide explique ce que chaque travailleur et travailleuse, superviseur et superviseuse, employeur et constructeur doit savoir au sujet des exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) en matière de violence et de harcèlement au travail. Il indique les droits et les responsabilités de chacun et répond, dans un langage simple, aux questions les plus courantes concernant ces exigences.

Il est à noter que le présent guide ne constitue pas un avis juridique. Il ne doit pas être considéré comme un énoncé de la loi ou des obligations qui en découlent. Si vous avez besoin d'aide pour déterminer ce qu'il faut faire pour respecter la loi, on vous recommande de consulter un avocat.

Le guide ne couvre pas toutes les situations et ne répond pas à toutes les questions concernant les exigences légales en matière de violence et de harcèlement au travail en Ontario. En outre, il ne traite pas des obligations liées à d'autres questions touchant la santé et la sécurité au travail. Pour connaître les autres exigences, veuillez consulter le Guide de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, sur le site Web du ministère du Travail.

Par ailleurs, le présent guide n'explique pas les autres obligations légales qui existent, notamment celles prévues par le *Code criminel* du Canada ou le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Les inspecteurs et inspectrices de la santé et de la sécurité au travail du ministère du Travail de l'Ontario sont chargés d'appliquer la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et peuvent se reporter au présent guide pour déterminer si la loi est respectée. Ils ne sont pas responsables de l'application du présent guide. Ils appliqueront la LSST et ses règlements selon les faits qu'ils observeront sur le lieu de travail. Le présent guide n'influe en aucun cas sur leur pouvoir discrétionnaire quant à l'application de la Loi.

En plus du présent guide, le Ministère a élaboré d'autres ressources, comme un Code de pratique sur le harcèlement au travail, pour aider les employeurs à se conformer aux exigences relatives à la violence et au harcèlement au travail prévues par la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web du ministère du Travail de l'Ontario (ontario.ca/travail).

Introduction

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario¹ énonce les droits et les devoirs de toutes les parties présentes dans le lieu de travail en ce qui a trait à la santé et à la sécurité au travail et elle prévoit des mesures d'exécution en cas d'infraction volontaire.

Les exigences en matière de violence et de harcèlement au travail établissent des normes minimales et énoncent les droits et les devoirs de toutes les personnes qui jouent un rôle dans la résolution des problèmes de violence et de harcèlement au travail.

L'un des principaux objectifs de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* est de favoriser la mise en œuvre d'un système de responsabilité interne (SRI) en milieu de travail. Les SRI font de la santé et de la sécurité au travail l'affaire de tous. Les employés qui sont témoins d'un problème lié à la santé ou à la sécurité, comme un danger ou une infraction à la Loi, dans leur milieu de travail ont le devoir de le signaler à leur employeur ou à un superviseur qui, à son tour, doit prendre les mesures nécessaires.

C'est à l'employeur, habituellement par l'entremise de la haute direction, qu'incombent la plupart des responsabilités relatives à la santé et à la sécurité au travail. Il est en effet responsable de la mise en œuvre, de la promotion et du bon fonctionnement du SRI. Un SRI efficace est un élément important d'une bonne culture de la santé et de la sécurité au travail.

Chaque amélioration apportée au chapitre de la santé et de la sécurité au travail a une incidence positive sur tout le monde. Grâce à la collaboration et à l'engagement, nous pouvons améliorer la santé et la sécurité dans les lieux de travail de l'Ontario.

¹ La Loi sur la santé et la sécurité au travail fait occasionnellement l'objet de modifications. La version actuelle se trouve sur le site Lois-en-ligne (ontario.ca/fr/lois).

Contexte

Les travailleuses et travailleurs peuvent subir de la violence ou du harcèlement au travail de la part de n'importe qui, et ce, quel que soit leur lieu de travail.

Une série de comportements indésirables peut se manifester au travail, allant des remarques offensantes à des actes de violence.

Il est important que les employeurs prennent rapidement des mesures à l'égard de ces comportements afin de réduire au minimum les risques que le harcèlement au travail se transforme en violence. En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, les employeurs ont donc des responsabilités précises en matière de harcèlement et de violence au travail.

La personne qui se livre à du harcèlement ou à de la violence peut être quelqu'un que la travailleuse ou le travailleur côtoie en raison de la nature de son travail, par exemple un client, une consommatrice, un bénévole, une étudiante ou un patient.

Il peut aussi s'agir d'un membre du personnel (collègue, gestionnaire, superviseur ou employeur) ou de quelqu'un qui n'a aucun lien officiel avec le lieu de travail (étranger, conjoint ou partenaire intime) mais qui se présente dans le lieu de travail.

Le *Code criminel* du Canada contient des dispositions concernant notamment les actes violents, les agressions sexuelles, les menaces et les comportements tels que le harcèlement criminel. Il faut communiquer avec le service de police en pareil cas. Le harcèlement peut également relever du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

1 Termes et concepts importants

1.1 Lieu de travail

Au sens de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, « lieu de travail »² s'entend d'un bien-fonds, d'un local ou d'un endroit où le travailleur est employé ou près duquel il travaille ou d'un objet sur lequel ou près duquel il travaille [article 1].

Il peut s'agir d'un immeuble, d'une mine, d'un chantier de construction, d'un véhicule, d'un champ, d'une route ou d'une forêt.

1.2 Travailleur

L'une ou l'autre des personnes suivantes, à l'exclusion du détenu d'un établissement correctionnel ou d'un établissement du même genre qui participe, à cet endroit, à un programme de travail ou de réadaptation :

1. La personne qui exécute un travail ou fournit des services contre rémunération en argent.
2. L'élève du secondaire qui exécute un travail ou fournit des services sans rémunération en argent dans le cadre d'un programme d'initiation à la vie professionnelle autorisé par le conseil scolaire dont relève l'école où il est inscrit.
3. La personne qui exécute un travail ou fournit des services sans rémunération en argent dans le cadre d'un programme approuvé par un collège d'arts appliqués et de technologie, une université ou un autre établissement postsecondaire.
4. La personne qui reçoit une formation d'un employeur, mais qui, aux termes de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, n'est pas un employé pour l'application de cette loi du fait que les conditions énoncées au paragraphe 1 (2) de cette loi sont réunies.
5. Les autres personnes prescrites qui exécutent un travail ou fournissent des services à un employeur sans rémunération en argent.

2 Le terme « lieu de travail » peut être interprété différemment en vertu d'autres lois de l'Ontario comme le *Code des droits de la personne* de l'Ontario ou la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

1.3 Violence au travail

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. Cela englobe aussi :

- une tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel;
- des propos ou un 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 [article 1].

Il peut s'agir notamment de ce qui suit :

- menacer verbalement d'attaquer une travailleuse ou un travailleur;
- laisser des messages de menace dans un lieu de travail ou envoyer des courriels de menace à un lieu de travail;
- menacer quelqu'un du poing;
- brandir une arme au travail;
- frapper ou essayer de frapper une travailleuse ou un travailleur;
- lancer un objet à une ou un collègue;
- faire subir de la violence sexuelle à quelqu'un;
- donner un coup de pied à un objet sur lequel une travailleuse ou un travailleur se tient debout, comme une échelle;
- essayer d'écraser une personne au moyen d'un véhicule ou d'un équipement, par exemple un chariot élévateur.

La définition de la violence au travail est suffisamment générale pour inclure des actes constituant des infractions en vertu du *Code criminel* du Canada.

Pour obtenir des détails sur le rôle des services de police, reportez-vous à la section 4.3 du présent guide.

Que se passe-t-il si quelqu'un est poussé ou blessé accidentellement?

Les situations accidentelles, par exemple une travailleuse ou un travailleur qui pousse un collègue en trébuchant sur un objet, ne sont pas visées.

La personne doit-elle avoir l'intention de causer des blessures?

Pour qu'il y ait violence au travail, une personne doit employer, tenter d'employer ou menacer d'employer la force physique contre une travailleuse ou un travailleur. Cependant, il n'est pas nécessaire qu'elle soit capable de juger que ces actes pourraient causer un préjudice corporel.

Par exemple, une personne peut avoir un problème de santé qui provoque chez elle des réactions physiques à la suite d'une stimulation dans son environnement. Cela serait tout de même considéré comme de la violence au travail.

La violence au travail peut également comprendre des situations où une travailleuse ou un travailleur subit des blessures en tentant de s'interposer entre deux personnes autres que des travailleurs, par exemple des patients, qui se disputent. Les deux personnes ne veulent peut-être pas que quelqu'un d'autre soit victime de leur violence, mais elles emploient une force physique, qui cause un préjudice corporel au travailleur.

Les employeurs doivent tenir compte des situations de ce genre lorsqu'ils évaluent les risques de violence au travail et qu'ils gèrent des incidents. De plus, ils doivent établir des mesures et des méthodes pour protéger les travailleuses et travailleurs contre ce type de comportement.

1.4 Violence familiale

Une personne qui a une relation intime avec une travailleuse ou un travailleur (conjoint ou partenaire intime, ancien conjoint ou partenaire intime ou membre de la famille) peut lui causer un préjudice corporel au travail ou tenter ou menacer de le faire. En pareil cas, la violence familiale est considérée comme de la violence au travail.

1.5 Harcèlement au travail

Au sens de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, « 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 ce comportement est importun. La définition du harcèlement au travail comprend le harcèlement sexuel au travail [article 1]. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le harcèlement sexuel au travail, reportez-vous à la section 1.6 du présent guide.

Cette définition de harcèlement au travail est suffisamment générale pour inclure tous les types de harcèlement constituant des infractions en vertu du *Code des droits de la personne*, notamment le harcèlement sexuel. Pour obtenir la liste des motifs de harcèlement prévus par le *Code des droits de la personne*, reportez-vous à la section 4.4 du présent guide.

Le harcèlement au travail comprend également ce qu'on appelle souvent le « harcèlement psychologique » ou le « harcèlement personnel ».

En général, les remarques ou gestes sont répétés. Ils peuvent se produire pendant une période relativement courte (par exemple, au cours d'une même journée) ou s'échelonner sur une longue période (c'est-à-dire pendant des semaines, des mois ou des années). Toutefois, il peut exister des situations où l'acte se produit seulement une fois. Par

exemple, des sollicitations ou des avances sexuelles importunes de la part d'un supérieur ou d'un gestionnaire peuvent constituer du harcèlement sexuel au travail, même si elles ne se produisent qu'une seule fois. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, reportez-vous à la section 1.5 du présent guide.

Qu'est-ce qui constitue du harcèlement au travail?

Le harcèlement au travail peut consister à prononcer des paroles ou à poser des gestes importuns contre un travailleur ou une travailleuse ou un groupe de travailleurs, sur le lieu de travail, alors qu'on sait ou devrait savoir qu'ils sont offensants, gênants, humiliants ou dégradants. Le harcèlement peut également englober les comportements visant à intimider une personne ciblée, à la tenir à l'écart ou même à faire de la discrimination contre elle.

Il peut s'agir notamment de ce qui suit :

- faire des remarques, des blagues ou des insinuations destinées à rabaisser, ridiculiser, intimider ou offenser;
- afficher ou faire circuler des photographies ou des documents de mauvais goût, qu'ils soient imprimés ou sous forme électronique;
- tyranniser ou persécuter quelqu'un;
- faire des appels téléphoniques ou envoyer des courriels malveillants ou destinés à intimider de façon répétée;
- harceler sexuellement une personne au travail.

Qu'est-ce qui ne constitue pas du harcèlement au travail?

Les mesures raisonnables prises par l'employeur ou le superviseur dans le cadre de la gestion et de la direction des travailleurs ou du lieu de travail [paragraphe 1 (4)].

Des mesures raisonnables s'entendent des mesures prises par un ou une gestionnaire ou un superviseur ou une superviseuse dans le cadre de ses fonctions habituelles et peuvent comprendre une modification des tâches, des horaires, de l'évaluation des emplois, des inspections du lieu de travail ou encore la mise en œuvre de mesures sur la santé et la sécurité ou de mesures disciplinaires.

Si ces mesures ne sont pas prises de façon raisonnable et juste, elles peuvent constituer du harcèlement au travail. Par exemple, le fait de ne pas affecter une travailleuse ou un travailleur à un quart de travail au seul motif de son orientation sexuelle peut être un cas de harcèlement au travail.

Les divergences d'opinions ou les petits désaccords entre travailleurs ne constituent pas non plus du harcèlement au travail de façon générale.

1.6 Harcèlement sexuel au travail

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, le harcèlement sexuel au travail s'entend :

- du fait pour une personne d'adopter, pour des raisons fondées sur le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle ou l'expression de l'identité sexuelle, 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;
- du fait pour une personne de faire des sollicitations ou des avances sexuelles alors qu'elle est en position d'accorder ou de refuser au travailleur un avantage ou une promotion et qu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces sollicitations ou ces avances sont importunes [article 1].

Cette définition du harcèlement sexuel au travail tient compte des interdictions relatives au harcèlement sexuel et aux sollicitations sexuelles prévues par le *Code des droits de la personne*. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Code, reportez-vous à la section 4.4 du présent guide.

Comme mentionné à la section 1.5 du présent guide, en général, les remarques ou les gestes sont répétés. Toutefois, des sollicitations ou des avances importunes d'un ou d'une gestionnaire, d'un superviseur ou d'une superviseure, ou d'une autre personne disposant de l'autorité nécessaire pour récompenser ou punir le travailleur ou la travailleuse peuvent constituer du harcèlement au travail même si elles ne se produisent qu'une seule fois. Elles peuvent se produire à plusieurs reprises pendant une période relativement courte ou s'échelonner sur une longue période.

Qu'est-ce qui constitue du harcèlement sexuel au travail?

Le harcèlement sexuel au travail peut consister à prononcer des paroles ou à poser des gestes en lien avec le sexe, l'orientation sexuelle ou le genre d'un travailleur, d'une travailleuse ou d'un groupe de travailleurs, sur le lieu de travail, alors qu'on sait ou devrait savoir qu'ils sont offensants, gênants, humiliants ou dégradants. Il peut également englober les comportements visant à intimider ou à tenir à l'écart une personne.

Les comportements suivants peuvent constituer du harcèlement sexuel au travail :

- poser des questions, avoir une conversation ou écrire sur des activités sexuelles;
- tenir un langage ou faire preuve d'un humour grossiers et vulgaires en lien avec la sexualité, l'orientation sexuelle ou le genre d'une personne;
- afficher ou faire circuler des images sexuelles pornographiques en format imprimé ou électronique ou faire des blagues sexuelles offensantes;
- lorgner ou regarder une personne de façon inappropriée;
- envahir l'espace personnel d'une personne;
- s'adonner à des contacts physiques non nécessaires, notamment à des attouchements inappropriés;

- demander des câlins, des rendez-vous ou des faveurs sexuelles;
- tenir des propos liés au genre sur les caractéristiques physiques ou les manières d'une personne ou réduire cette personne à des stéréotypes sexuels;
- abuser ou se moquer verbalement d'une personne en raison de son genre ou de son orientation sexuelle, ou la menacer à ce sujet;
- menacer une travailleuse ou un travailleur de le pénaliser ou de le punir s'il refuse des avances sexuelles.

Un comportement comprenant des attouchements sexuels inappropriés peut constituer une infraction criminelle au même titre qu'une agression sexuelle. Il faut communiquer avec le service de police en pareil cas. Vous trouverez d'autres renseignements sur le rôle des services de police à la section 4.3 du présent guide.

Qu'est-ce que l'identité sexuelle et l'expression de l'identité sexuelle?

La notion d'identité sexuelle fait référence à l'expérience intime et personnelle de son genre, telle que vécue par chacun. Elle a trait au fait de se sentir femme, homme, les deux, aucun ou autrement, selon où l'on se positionne sur le continuum de l'identité sexuelle. L'identité sexuelle d'une personne peut correspondre ou non au sexe qui lui a été assigné à la naissance, et est fondamentalement différente de l'orientation sexuelle³.

L'expression de l'identité sexuelle fait référence à la manière dont une personne exprime ouvertement son genre. Cela peut inclure ses comportements et son apparence, comme ses choix vestimentaires, sa coiffure, le port de maquillage, son langage corporel et sa voix. De plus, l'expression de l'identité sexuelle inclut couramment le choix d'un nom et d'un pronom pour se définir⁴.

1.7 Série de comportements

Une série de comportements répréhensibles ou inacceptables, allant des remarques offensantes à des actes de violence, peut se manifester au travail. Avec le temps, le harcèlement peut s'aggraver. Lorsque le harcèlement, y compris le harcèlement sexuel, est accompagné de menaces, tentatives ou gestes de violence physique, il est question de violence au travail aux termes de la Loi.

Il est important que les employeurs reconnaissent ces comportements et interviennent rapidement. L'intervention aide non seulement le travailleur visé, mais aussi ses collègues. La prise de mesures permet d'éviter que le harcèlement ne dégénère et que le harceleur ou le travailleur visé ne se livrent à des gestes de violence.

3 *Commission ontarienne des droits de la personne*, Identité sexuelle et expression de l'identité sexuelle (en ligne) (consulté le 23 mars 2016).

4 Ibid.

2 Violence au travail

2.1 Devoirs généraux des parties présentes dans le lieu de travail

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* énonce les devoirs généraux des personnes suivantes :

- l'employeur [article 25];
- le superviseur [article 27];
- le travailleur [article 28].

Ces devoirs s'appliquent également à la violence au travail [article 32.0.5].

Pour obtenir de plus amples détails sur les devoirs de ces personnes et des autres parties présentes dans le lieu de travail telles que les constructeurs, les titulaires de permis et les propriétaires, reportez-vous au *Guide de la Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

2.2 Politique concernant la violence au travail

Chaque employeur de l'Ontario doit formuler une politique concernant la violence au travail et l'examiner au moins une fois par année comme l'exige la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* [alinéas 32.0.1(1)a) et c)].

La politique doit être établie, quelle que soit la taille du lieu de travail ou du personnel.

Si le lieu de travail compte au moins six travailleuses ou travailleurs réguliers, la politique doit être formulée par écrit et affichée dans un endroit bien en vue du lieu de travail.

S'il y a moins de six travailleurs réguliers dans le lieu de travail, cette exigence ne s'applique pas [paragraphe 32.0.1(2) et (3)]. Cependant, une inspectrice ou un inspecteur du ministère du Travail peut ordonner que la politique soit formulée par écrit [article 55.1].

La politique concernant la violence au travail doit :

- montrer l'engagement de l'employeur à protéger les travailleuses et les travailleurs contre la violence au travail;
- inclure toutes les sources de violence (consommateur, client, employeur, superviseur, travailleur, étranger, conjoint ou partenaire intime);
- préciser les rôles et les responsabilités des parties présentes dans le lieu de travail à l'égard de la politique et du programme;
- être datée et signée par le plus haut dirigeant de l'organisme employeur ou du lieu de travail le cas échéant (par exemple, le président, le chef de la direction, le professionnel principal des ressources humaines ou le membre de la direction le plus haut placé présent). La section 5 du présent guide comprend un exemple de politique pour vous aider à créer la vôtre.

Est-il possible de combiner la politique et le programme sur la violence au travail?

Oui, c'est possible, à condition que toutes les exigences relatives à la politique et au programme soient respectées.

Est-il possible de combiner la politique concernant la violence au travail avec d'autres politiques?

Oui, c'est possible, à condition que toutes les exigences relatives aux politiques soient respectées. L'employeur peut décider de combiner la politique concernant la violence au travail avec une autre politique exigée par la Loi, comme la politique concernant le harcèlement au travail ou la politique en matière de santé et de sécurité au travail.

2.3 Évaluation des risques de violence au travail

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur a plusieurs responsabilités liées à l'évaluation des risques de violence au travail.

L'employeur doit :

- évaluer les risques de violence au travail qui peuvent découler de la nature du lieu de travail, du genre de travail ou des conditions de travail [paragraphe 32.0.3(1)];
- tenir compte des circonstances du lieu de travail, des circonstances qu'auraient en commun des lieux de travail semblables ainsi que des autres éléments prescrits par règlement [paragraphe 32.0.3(2)];
- élaborer les mesures à prendre et les méthodes à suivre pour contrôler les risques indiqués qui sont susceptibles d'exposer un travailleur à un préjudice corporel. Ces mesures et méthodes doivent faire partie du programme concernant la violence au travail [alinéa 32.0.2(2)a)].

En outre, l'employeur doit informer le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou le délégué à la santé et à la sécurité des résultats de l'évaluation. Dans le cas d'une évaluation écrite, il doit en remettre une copie au comité ou au délégué [alinéa 32.0.3(3)a)].

S'il n'y a ni comité ni délégué, l'employeur doit informer les travailleurs des résultats de l'évaluation et, dans le cas d'une évaluation écrite, leur en fournir une copie sur demande ou leur indiquer comment en obtenir des copies [alinéa 32.0.3(3)b)].

L'employeur doit réévaluer les risques aussi souvent que cela est nécessaire pour que la politique concernant la violence au travail et le programme afférent continuent de protéger les travailleurs contre la violence au travail [paragraphe 32.0.3(4)]. De plus, il doit informer le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail, le délégué à la santé et à la sécurité ou les travailleurs des résultats de la réévaluation [paragraphe 32.0.3(5)].

Qu'entend-on par « la nature du lieu de travail », « le genre de travail » et « les conditions de travail »?

La **nature du lieu de travail** se rapporte aux aspects physiques du lieu de travail, qu'il s'agisse d'un immeuble, d'un chantier de construction, d'un véhicule ou d'une forêt. Cela peut comprendre l'éclairage du lieu de travail, le champ de vision, la largeur des comptoirs, les entrées, les sorties et les objets qui pourraient blesser les travailleuses et travailleurs.

Le **genre de travail** englobe les activités des travailleuses et travailleurs (p. ex. manipuler de l'argent), le secteur d'emploi (comme les soins de santé) et les personnes avec qui les travailleurs sont en contact (consommateur, client ou patient).

Les **conditions de travail** se rapportent à d'autres aspects, tels que les heures de travail, le milieu environnant et le fait pour une travailleuse ou un travailleur de se déplacer d'un endroit à l'autre ou de travailler seul ou de façon isolée.

Que signifie l'expression « circonstances propres au lieu de travail »?

Cela désigne notamment ce qui suit :

- l'aménagement et la conception du lieu de travail;
- l'emplacement géographique du lieu de travail;
- les tâches effectuées et les conditions de travail, ce qui comprend les activités ou situations présentant un risque élevé de violence (reportez-vous à la liste ci-dessous);
- les mesures et méthodes de protection, par exemple les mesures de sécurité, qui peuvent déjà exister;
- les incidents antérieurs de violence au travail.

Un certain nombre d'activités ou de situations peuvent accroître les risques de violence au travail, par exemple :

- manipuler de l'argent;
- protéger ou garder en sûreté des objets de valeur;
- transporter des personnes ou des marchandises;
- se déplacer beaucoup (p. ex. effectuer son travail au moyen d'un véhicule);
- être au contact du public;
- travailler avec des personnes instables;
- travailler seul ou avec quelques personnes seulement;
- travailler tard le soir ou très tôt le matin.

Comment l'employeur tient-il compte des « circonstances qu'auraient en commun des lieux de travail semblables »?

Même s'il n'a pas connu d'incident de violence, un lieu de travail donné peut présenter les mêmes risques de violence au travail que des lieux de travail semblables.

Le risque de violence peut être plus élevé dans des secteurs en particulier, comme les soins de santé, les services sociaux, la vente au détail, l'accueil, l'éducation, les transports, la police, la sécurité et les établissements correctionnels.

Des lieux de travail semblables peuvent également avoir en commun des activités ou des conditions de travail.

Reportez-vous à la liste ci-dessus qui indique les situations et les activités pouvant accroître le risque de violence au travail.

Peut-on inclure plusieurs lieux de travail dans une même évaluation?

L'évaluation des risques de violence au travail doit viser un lieu de travail en particulier.

Un type de travail semblable peut être effectué à divers endroits, mais l'évaluation doit tenir compte de la nature du lieu de travail et des conditions de travail. Il faut évaluer les risques de violence au travail propres à chaque emplacement en plus des risques communs.

Par exemple, une entreprise peut exploiter divers magasins de détail qui fournissent tous les mêmes services. Cependant, l'emplacement, l'environnement, la clientèle, etc., de chaque magasin sont uniques. De plus, l'aménagement intérieur, le matériel ou les heures d'ouverture peuvent varier d'un magasin à l'autre.

Par conséquent, même si les risques associés aux services fournis sont semblables, chaque magasin peut présenter des risques différents qui sont propres à l'emplacement.

Comment peut-on évaluer les risques si les travailleuses et travailleurs changent constamment d'emplacement (p. ex. le personnel mobile)?

Il se peut que l'évaluation ne puisse pas tenir compte des risques précis associés à la nature de chaque lieu de travail où un travailleur ou une travailleuse mobile est susceptible de se rendre.

Cependant, l'évaluation doit englober les risques liés au véhicule du travailleur ainsi qu'au genre de travail et aux conditions de travail. Par exemple, une vendeuse ou un vendeur qui transporte des marchandises de valeur est exposé au risque de vol.

Le programme concernant la violence au travail doit prévoir des mesures et des méthodes visant à limiter les risques auxquels est exposé le personnel mobile.

L'employeur est-il tenu d'évaluer les risques de violence entre des travailleuses ou des travailleurs?

La Loi sur la santé et la sécurité au travail n'exige pas que l'employeur évalue de façon préventive ce type de risques de violence. Il serait difficile pour l'employeur de prédire à quel moment un incident de violence pourrait se produire entre des travailleurs.

Cependant, si on examine les incidents ou les menaces de violence, quelle qu'en soit la source, on pourra déterminer l'origine de la violence au travail et les probabilités de violence entre des travailleuses ou travailleurs dans un lieu de travail en particulier.

À quelle fréquence faut-il réévaluer les risques?

Les risques de violence au travail doivent être réévalués aussi souvent que cela est nécessaire pour protéger les travailleuses et travailleurs. Par exemple, il serait bon d'effectuer une nouvelle évaluation lorsque :

- le lieu de travail change d'emplacement ou est rénové ou réaménagé;
- le genre de travail change considérablement (par exemple, on commence à vendre des objets de grande valeur);
- les conditions de travail changent de façon importante (par exemple, heure de fermeture plus tardive);
- il y a de nouveaux renseignements sur les risques de violence au travail;
- un incident de violence indique qu'un risque lié à la nature du lieu de travail, au genre de travail ou aux conditions de travail n'a pas été relevé dans le cadre d'une évaluation précédente.

On recommande à l'employeur d'examiner l'évaluation au moins une fois par année.

2.4 Programme concernant la violence au travail

En plus de formuler une politique concernant la violence au travail et d'évaluer les risques de violence au travail, chaque employeur est tenu, en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, d'élaborer et de maintenir un programme de mise en œuvre de la politique concernant la violence au travail [article 32.0.2].

Le programme doit comprendre ce qui suit :

- a) les mesures à prendre et les méthodes à suivre pour contrôler les risques indiqués dans l'évaluation exigée aux termes du paragraphe 32.0.3 (1) comme étant susceptibles d'exposer un travailleur à un préjudice corporel;
- b) 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;
- c) les mesures que les travailleurs doivent prendre et les méthodes qu'ils doivent suivre pour signaler les incidents de violence au travail à l'employeur ou au superviseur;
- d) la manière dont l'employeur enquêtera sur les incidents ou les plaintes de violence au travail et dont il compte y faire face;
- e) les éléments prescrits par règlement.

Le programme concernant la violence au travail peut inclure ou mentionner des programmes, méthodes ou protocoles existants liés à la violence au travail. Par exemple, il se peut que des marches à suivre pour les situations d'urgence, le signalement des incidents ou la sécurité personnelle aient déjà été établies.

Consultez la section 6 du présent guide pour connaître les types de mesures et de méthodes pouvant faire partie d'un programme concernant la violence au travail.

Un lieu de travail peut-il adopter un programme qui existe dans un autre lieu de travail?

Les mesures et méthodes faisant partie d'un programme concernant la violence au travail doivent tenir compte des risques et des conditions propres au lieu de travail visé.

On peut s'inspirer du programme d'un lieu de travail semblable pour en élaborer un nouveau, mais il faut le personnaliser en fonction du lieu de travail où il sera utilisé et des résultats de l'évaluation pour le lieu de travail en question.

Par exemple, une chaîne de magasins de détail peut élaborer un programme général concernant la violence au travail qui comprend des mesures visant à limiter les risques communs à tous les magasins. Le programme général peut également inclure des mesures et méthodes standard pour les situations d'urgence, les signalements et les enquêtes. Cependant, chaque emplacement devra modifier le programme général en fonction des risques et conditions qui lui sont propres de manière à disposer de mesures et de méthodes appropriées pour protéger les travailleuses et travailleurs.

Si l'évaluation ne révèle aucun risque susceptible d'exposer une travailleuse ou un travailleur à un préjudice corporel, faut-il quand même élaborer un programme concernant la violence au travail?

Oui. Même si aucune mesure ni méthode particulière n'est nécessaire pour contrôler les risques, il faut quand même élaborer un programme afin d'indiquer les mesures à prendre et les méthodes à suivre pour :

- obtenir une aide immédiate;
- signaler les incidents ou les plaintes de violence au travail;
- enquêter sur les incidents ou les plaintes de violence au travail et y faire face, le cas échéant.

Si de nouveaux risques sont relevés après la première évaluation, l'employeur devra modifier son programme concernant la violence au travail afin d'y inclure des mesures et méthodes appropriées.

À quelle fréquence faut-il examiner et modifier le programme concernant la violence au travail?

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur doit maintenir le programme concernant la violence au travail [paragraphe 32.0.2(1)].

On recommande d'examiner le programme au moins une fois par année. L'examen doit consister à évaluer l'efficacité des mesures et méthodes prévues par le programme pour s'assurer qu'elles sont appliquées et qu'elles continuent de protéger les travailleuses et travailleurs contre la violence au travail.

Le programme concernant la violence au travail doit être examiné ou modifié dans les cas suivants :

- une réévaluation des risques indique que des modifications s'imposent;
- des travailleuses ou travailleurs, le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou la déléguée ou le délégué à la santé et à la sécurité signalent que des mesures ou des méthodes ne conviennent pas ou ne sont pas appliquées;
- un incident de violence indique que les mesures ou méthodes ne sont pas appropriées;
- l'intervention du lieu de travail à la suite d'un incident de violence ou d'une plainte montre que les méthodes à suivre pour les signalements et les enquêtes doivent être modifiées.

2.5 Renseignements et directives sur la violence au travail

Politique et programme concernant la violence au travail

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur doit fournir au travailleur des renseignements et des directives adaptés sur le contenu de la politique et du programme concernant la violence au travail [paragraphe 32.0.5(2)].

Tous les travailleurs et les travailleuses doivent être au courant de la politique et du programme de l'employeur concernant la violence au travail. En outre, ils doivent :

- savoir comment obtenir une aide immédiate;
- savoir comment signaler les incidents de violence au travail à l'employeur ou au superviseur;
- savoir comment l'employeur enquêtera sur les incidents, les menaces ou les plaintes et y fera face;
- connaître et comprendre les mesures et méthodes visant à les protéger contre la violence au travail et être capables de les mettre en application;
- être en mesure d'employer les autres méthodes faisant partie du programme.

Il se peut que la superviseure ou le superviseur ait besoin de renseignements ou de directives supplémentaires, surtout s'il doit donner suite aux incidents signalés ou aux plaintes concernant la violence au travail. Par exemple, il peut avoir besoin de savoir comment réagir avec délicatesse aux incidents ou aux plaintes de violence au travail, y compris de violence sexuelle.

Autres devoirs relatifs aux renseignements et aux directives

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité au travail, l'employeur a le devoir général de fournir au travailleur les renseignements, les directives et la surveillance nécessaires à sa protection [alinéa 25(2)a].

Le superviseur est tenu d'informer le travailleur de l'existence de tout danger éventuel ou réel dont il a connaissance et qui menace la santé ou la sécurité du travailleur [alinéa 27(2)a].

Pour protéger les travailleuses et travailleurs, l'employeur doit adapter le type et la quantité de renseignements et de directives qu'il fournit en fonction d'un emploi précis et des risques de violence au travail qui y sont associés.

Les personnes qui courent des risques élevés d'être victimes de violence de par la nature de leur emploi peuvent avoir besoin de directives régulières ou détaillées ou de formation spécialisée.

Quand et à quelle fréquence faut-il communiquer des directives?

L'employeur doit déterminer les renseignements, les directives ou la formation qu'il doit donner à une travailleuse ou un travailleur au moment de son embauche en tenant compte des risques associés à chaque emploi ainsi que des mesures et méthodes établies.

De même, il doit déterminer quels sont les renseignements, les directives ou la formation à fournir lorsqu'un travailleur ou une travailleuse change d'emploi.

La violence au travail peut être abordée en même temps que d'autres sujets liés à la santé et à la sécurité au travail, comme le harcèlement au travail, ou être examinée séparément.

Par ailleurs, l'employeur doit déterminer à quelle fréquence de la formation ou des directives doivent être données, par exemple :

- régulièrement;
- lorsque les risques changent de façon considérable;
- lorsque des modifications importantes sont apportées à la politique ou au programme concernant la violence au travail;
- lorsque les circonstances indiquent que de la formation ou des directives supplémentaires sont nécessaires, par exemple lorsque les méthodes établies ne sont pas appliquées ou que les travailleuses et les travailleurs ne les connaissent pas.

2.6 Renseignements sur une personne ayant des antécédents de comportement violent

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* précise que l'employeur et le superviseur doivent fournir au travailleur des renseignements, y compris des renseignements personnels, relatifs au risque de violence au travail de la part d'une personne qui a des antécédents de comportement violent [paragraphe 32.0.5(3)].

Cependant, ce devoir est limité et ne s'applique que si les conditions suivantes sont réunies :

- a) selon toute attente, le travailleur rencontrera la personne violente dans le cadre de son travail;
- b) le risque de violence au travail est susceptible d'exposer le travailleur à un préjudice corporel.

Cependant, ni l'employeur ni le superviseur ne doit divulguer plus de renseignements que raisonnablement nécessaire pour protéger le travailleur d'un préjudice corporel.

Quels sont les facteurs dont il faut tenir compte pour déterminer ce qui est « susceptible d'exposer un travailleur à un préjudice corporel »?

L'employeur devra évaluer les circonstances des comportements violents antérieurs d'une personne et déterminer quels travailleurs et travailleuses sont susceptibles de la rencontrer dans le cadre de leur travail et si cette personne présente un risque pour eux.

Voici un aperçu des facteurs dont il faut tenir compte :

- Les antécédents de comportement violent sont-ils associés au lieu de travail ou aux tâches effectuées?
- Les comportements violents visaient-ils une personne en particulier ou l'ensemble du personnel?
- À quand remontent l'incident ou les incidents de violence?
- Quelles mesures et méthodes sont prévues dans le cadre du programme existant concernant la violence au travail?

Faut-il informer tout le personnel des antécédents de comportement violent d'une personne?

Pas forcément. L'employeur doit d'abord déterminer quels travailleurs et travailleuses, le cas échéant, rencontreront, selon toute attente, la personne violente dans le cadre de leur travail et si le risque de violence au travail est susceptible d'exposer ces travailleurs à un préjudice corporel [paragraphe 32.0.5(3)].

Selon les résultats, l'employeur n'aura pas à fournir de renseignements précis sur la personne violente à une travailleuse ou un travailleur qui :

- a peu de chances de rencontrer cette personne dans le cadre de son travail;
- ne risque pas de subir un préjudice corporel.

Quels sont les renseignements qui doivent être divulgués aux travailleuses et aux travailleurs?

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur et le superviseur doivent divulguer tous les renseignements sur la personne ayant des antécédents de comportement violent qui sont nécessaires pour protéger le travailleur contre un préjudice corporel tout en respectant le droit à la vie privée autant que possible [paragraphe 32.0.5(3) et (4)].

Par exemple, les renseignements divulgués doivent permettre d'identifier la personne qui a des antécédents de comportement violent et, s'il y a lieu, ce qui pourrait provoquer une agression.

La divulgation de renseignements personnels doit se limiter à ce qui est nécessaire pour protéger une travailleuse ou un travailleur contre un préjudice corporel.

Par exemple, une serveuse ou un travailleur de la construction doit être informé du fait qu'une personne a déjà frappé des travailleuses ou des travailleurs dans son lieu de travail et de ce qui provoque son comportement violent. Cependant, ils n'ont pas nécessairement besoin de connaître tous les renseignements personnels que possède l'employeur au sujet de cette personne.

Dans les lieux de travail où de nombreuses personnes présentent des risques de violence semblables, notamment dans les établissements correctionnels, il serait bon de fournir aux travailleuses et aux travailleurs des renseignements généraux sur ces risques, conformément à l'alinéa 25(2)a).

Cependant, dans ces types de lieux de travail, il peut s'avérer nécessaire de fournir aux travailleurs des renseignements sur les antécédents de comportement violent d'une personne en particulier afin qu'ils soient au courant des risques auxquels ils sont exposés [paragraphe 32.0.5(3)].

Qu'en est-il de la législation sur la protection des renseignements personnels?

Il existe d'autres 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* (Canada);
- la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

L'employeur doit 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 en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

En pareil cas, on recommande à l'employeur de consulter un avocat.

Faut-il divulguer des renseignements personnels sur la santé?

En général, il est possible de fournir aux travailleuses et aux travailleurs suffisamment d'information pour les protéger sans divulguer de renseignements personnels sur la santé.

Lorsque l'employeur ou le superviseur estime qu'il est nécessaire de divulguer des renseignements personnels sur la santé, il serait bon de consulter un avocat pour connaître les répercussions que cela pourrait avoir en vertu de la législation sur les droits de la personne ou sur la protection des renseignements personnels.

Doit-on vérifier les antécédents criminels des personnes présentes dans le lieu de travail?

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* n'exige pas que l'employeur ou le superviseur vérifie les antécédents criminels ni qu'il obtienne par d'autres moyens des renseignements sur les membres du personnel ou d'autres personnes susceptibles de se trouver dans le lieu de travail.

2.7 Violence familiale

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur qui prend connaissance, ou devrait raisonnablement avoir connaissance, du fait 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 [article 32.0.4].

La violence familiale peut exposer la travailleuse ou le travailleur ciblé à des risques en plus de constituer une menace pour ses collègues.

Les mesures et méthodes prévues par le programme concernant la violence au travail peuvent contribuer à protéger les travailleuses et travailleurs contre la violence familiale au travail. Par exemple, les mesures visant à obtenir une aide immédiate ou à signaler les incidents de violence peuvent protéger une personne contre la violence familiale qui pourrait survenir dans le lieu de travail.

Il faut encourager les travailleuses et travailleurs à communiquer à l'employeur leurs préoccupations concernant les risques de violence familiale dans le lieu de travail.

L'employeur doit être prêt à enquêter sur les préoccupations soulevées et à intervenir au cas par cas.

En plus d'évaluer la situation particulière du travailleur ou de la travailleuse, l'employeur doit déterminer comment tirer parti des mesures et méthodes prévues par le programme existant concernant la violence au travail pour prendre des précautions raisonnables afin de protéger le travailleur.

Il peut s'agir d'élaborer, en collaboration avec la travailleuse ou le travailleur ciblé, un plan de sécurité personnelle visant à assurer sa protection pendant qu'il se trouve dans le lieu de travail.

Pour élaborer le plan, l'employeur et la travailleuse ou le travailleur seront peut-être en mesure de collaborer avec la police, les tribunaux ou d'autres organismes qui s'occupent déjà de la situation.

Lorsqu'un travailleur ou une travailleuse et son conjoint travaillent pour la même organisation et qu'on craint que de la violence familiale se produise dans le lieu de travail, l'employeur doit appliquer la politique et le programme concernant la violence au travail pour prendre les mesures qui s'imposent à l'égard de la personne ayant un comportement violent.

Comment un employeur peut-il prendre connaissance du risque que de la violence familiale se produise dans le lieu de travail?

L'employeur peut en prendre connaissance lorsqu'un incident survient dans le lieu de travail ou lorsque la travailleuse ou le travailleur ciblé, une ou un collègue ou quelqu'un d'autre lui fait part d'une préoccupation.

Il existe d'autres indicateurs, comme des courriels et des appels de menace reçus au travail ou des visites importunes au lieu de travail de la part d'un partenaire violent ou d'une autre personne.

Quelle obligation a l'employeur si la personne ciblée ne veut pas qu'il intervienne?

Si la travailleuse ou le travailleur ciblé souhaite qu'aucune mesure ne soit prise, l'employeur peut tout de même être tenu d'intervenir afin de le protéger ainsi que d'autres travailleurs, selon les circonstances.

L'employeur doit collaborer étroitement avec la travailleuse ou le travailleur ciblé afin de déterminer les précautions raisonnables à prendre pour régler la situation tout en essayant de respecter le droit à la vie privée du travailleur et la nature délicate du problème.

L'employeur doit-il évaluer le risque que de la violence familiale se produise dans le lieu de travail?

La Loi sur la santé et la sécurité au travail n'exige pas que l'employeur évalue le risque de violence familiale au travail.

Cependant, un examen des incidents ou des menaces de violence, quelle qu'en soit la source, pourrait aider l'employeur à déterminer l'origine de la violence au travail et les probabilités de violence dans un lieu de travail en particulier.

2.8 Refus de travailler

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, un travailleur peut refuser de travailler s'il a des raisons de croire que de la violence au travail est susceptible de le mettre en danger [alinéa 43(3)b.1)]. Cependant, il ne peut invoquer le harcèlement au travail pour justifier un refus de travailler.

La loi prévoit une marche à suivre précise dans le cas d'un refus de travailler. Il est important que les travailleuses et travailleurs, les employeurs, les superviseuses et superviseurs, les comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail et les déléguées et délégués à la santé et à la sécurité comprennent et respectent cette marche à suivre.

Comme on l'a vu à la section 2.4 du présent guide, le programme concernant la violence au travail doit prévoir des mesures et des méthodes visant à permettre aux travailleurs de signaler les incidents de violence au travail et aux employeurs d'enquêter sur les incidents et les plaintes et d'y faire face.

Ces mesures peuvent aider les travailleuses et travailleurs, les superviseuses et superviseurs et les employeurs à donner suite aux préoccupations liées à la violence au travail avant qu'elles aboutissent à un refus de travailler.

Est-ce que tous les travailleurs et les travailleuses ont le droit de refuser de travailler à cause de la violence au travail?

Oui, mais dans certains cas, le droit de refuser de travailler pour quelque motif que ce soit, y compris la violence au travail, est limité.

Certaines personnes responsables de la sécurité publique ne peuvent refuser de travailler si, selon le cas :

- le danger est inhérent à leur travail ou constitue une condition normale de leur emploi;
- le refus de leur part de travailler mettrait en danger la vie, la santé ou la sécurité d'une autre personne.

Les personnes visées sont les suivantes :

- les agents et agentes de police;
- les pompiers et pompières;
- les personnes qui travaillent dans un établissement correctionnel;
- les personnes qui travaillent dans un hôpital, une maison de soins infirmiers, un établissement psychiatrique, un établissement de réadaptation, un foyer de groupe pour personnes ayant une déficience physique ou mentale, un service d'ambulance, une clinique qui fournit les premiers soins, un laboratoire titulaire d'un permis ou une buanderie, un service d'alimentation, une centrale ou un service technique utilisé par l'un des groupes ci-dessus [paragraphe 43(2)].

En outre, les enseignantes et enseignants ne peuvent refuser de travailler lorsque la vie, la santé ou la sécurité d'un élève sont menacées de façon imminente [paragraphe 3(3) du Règlement 857 (Enseignants)].

Pour obtenir d'autres détails sur le refus de travailler, reportez-vous au *Guide de la Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Où doit demeurer la travailleuse ou le travailleur pendant un refus de travailler?

Il doit demeurer dans un lieu sûr le plus près possible de son poste de travail jusqu'à la fin de l'enquête menée par l'employeur [paragraphe 43(5)] ou par le ministère du Travail [paragraphe 43(10)].

L'endroit dépend des circonstances qui ont mené au refus de travailler.

Il serait bon que l'employeur élabore une marche à suivre propre au lieu de travail en cas de refus de travailler lié à la violence au travail et qu'il désigne un lieu sûr. Cette marche à suivre doit être conforme aux dispositions de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* concernant le refus de travailler.

Une personne qui a reçu des menaces peut-elle refuser de travailler?

Oui, elle peut refuser de travailler s'il s'agit d'une menace d'employer une force physique pouvant lui causer un préjudice corporel (ou qui peut raisonnablement être interprétée comme telle). La travailleuse ou le travailleur qui fait l'objet de menaces ne lui donnant aucun motif de craindre pour sa sécurité personnelle doit se reporter à la marche à suivre prévue dans le programme concernant la violence ou le harcèlement au travail pour signaler l'incident à son employeur.

Faut-il suspendre tous les travaux pendant l'enquête si un refus de travailler est attribuable à de la violence au travail?

Bien que l'article 43 permette à une personne de refuser de travailler ou d'exécuter un travail en particulier si de la violence au travail met en danger sa santé et sa sécurité, cela ne signifie pas que tous les travaux doivent être suspendus pendant un refus de travailler.

Par exemple, si le risque de violence dans le lieu de travail est éliminé du fait que la personne violente ne s'y trouve plus, le travail peut se poursuivre pendant l'enquête de l'employeur.

Les mesures et méthodes établies par l'employeur ont-elles une incidence sur le droit d'une travailleuse ou d'un travailleur de refuser de travailler à cause de la violence au travail?

La personne qui a des motifs de croire que de la violence au travail est susceptible de la mettre en danger a toujours le droit de refuser de travailler (sous réserve des limites applicables à des catégories de travailleurs en particulier).

En plus d'avoir une bonne politique et un bon programme concernant la violence au travail, de fournir le matériel et la formation nécessaires et d'avoir des communications efficaces, l'employeur doit établir une marche à suivre en cas d'incident violent ou potentiellement violent. Par exemple, il peut demander aux travailleuses et travailleurs de téléphoner à la police pour obtenir de l'aide lorsqu'ils craignent pour leur sécurité ou celle d'autres personnes dans l'immédiat à cause de la violence au travail.

Établir des marches à suivre internes est probablement le meilleur moyen de prévenir d'autres dangers et de protéger le personnel et le public (dans des secteurs tels que celui du transport). Cela ne limite pas le droit d'une personne de refuser de travailler. Cependant, comme des mesures sont rapidement prises à l'égard du danger auquel sont exposés les travailleuses et travailleurs, il n'est pas nécessaire qu'une personne refuse de travailler dans des circonstances de ce genre.

Qu'il y ait refus de travailler ou non, les travailleuses et travailleurs doivent signaler un incident de violence au travail à leur employeur ou à leur superviseuse ou superviseur. L'employeur doit enquêter et faire le nécessaire pour protéger le personnel. En outre, une travailleuse ou un travailleur peut déposer une plainte auprès du ministère du Travail si la situation signalée n'est pas réglée dans le lieu de travail.

2.9 Avis

Lorsque survient un incident de violence au travail, l'employeur doit d'abord aviser le service de police ou les intervenants en cas d'urgence afin d'obtenir une aide immédiate. De plus, en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur a un certain nombre d'obligations à remplir si une personne est tuée ou subit une blessure critique⁵ à la suite d'un incident de violence au travail [paragraphe 51(1)].

L'employeur doit :

- aviser immédiatement, par un moyen de communication directe comme le téléphone, une inspectrice ou un inspecteur du ministère du Travail, le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou la déléguée ou le délégué à la santé et à la sécurité et le syndicat, le cas échéant;
- au cours des 48 heures qui suivent, aviser par écrit un directeur ou une directrice du ministère du Travail en expliquant l'événement et en fournissant les renseignements prescrits⁶.

5 Le terme « blessure critique » est défini dans le Règlement 834 pris en application de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

6 Les règlements d'application de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* prescrivent les renseignements précis qui doivent être fournis.

Si une travailleuse ou un travailleur est incapable de travailler ou a besoin de soins médicaux à cause d'un incident de violence au travail, l'employeur⁷ doit aviser le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou la déléguée ou le délégué à la santé et à la sécurité et le syndicat, le cas échéant, dans les quatre jours suivant l'incident.

L'avis doit être donné par écrit et contenir les renseignements prescrits [paragraphe 52(1)]. Si une inspectrice ou un inspecteur l'exige, l'avis doit également être donné à une directrice ou un directeur du ministère du Travail.

Un avis n'est pas exigé pour les incidents de harcèlement.

Reportez-vous aux sections 2.4 et 3.2 du présent guide pour obtenir d'autres renseignements sur les mécanismes internes de signalement prévus par les programmes concernant la violence et le harcèlement au travail.

⁷ Les personnes travaillant à leur compte sont tenues d'aviser par écrit une directrice ou un directeur du ministère du Travail en cas de blessure ou de maladie professionnelle.

3 Harcèlement au travail

Le harcèlement au travail peut dégénérer en menaces ou en gestes de violence physique ou la travailleuse ou le travailleur ciblé peut réagir violemment à du harcèlement prolongé au travail. Il est important que l'employeur reconnaisse ces comportements et intervienne rapidement parce qu'ils peuvent aboutir à de la violence au travail.

Les dispositions sur le harcèlement au travail prévues dans la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* aideront les parties présentes dans le lieu de travail à reconnaître le harcèlement au travail et à intervenir avant qu'il ne dégénère en violence au travail.

3.1 Politique concernant le harcèlement au travail

L'employeur doit formuler une politique concernant le harcèlement au travail et l'examiner au moins une fois par année, comme l'exige la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* [alinéas 32.0.1b) et c)].

La politique doit être établie, quelle que soit la taille du lieu de travail ou du personnel.

Si le lieu de travail compte au moins six travailleuses ou travailleurs réguliers, la politique doit être formulée par écrit et affichée dans un endroit bien en vue du lieu de travail.

S'il y a moins de six travailleurs réguliers dans le lieu de travail, cette exigence ne s'applique pas [paragraphe 32.0.1(2) et (3)]. Cependant, une inspectrice ou un inspecteur du ministère du Travail peut ordonner que la politique soit formulée par écrit [article 55.1].

La politique sur le harcèlement au travail doit :

- montrer l'engagement de l'employeur à éliminer le harcèlement au travail;
- tenir compte de toutes les sources de harcèlement au travail (consommateur, client, employeur, superviseur, travailleur, étranger, conjoint ou partenaire intime);
- préciser les rôles et les responsabilités des parties présentes dans le lieu de travail à l'égard de la politique et du programme;
- être datée et signée par le plus haut dirigeant de l'organisme employeur ou du lieu de travail le cas échéant (par exemple le président, le chef de la direction, le professionnel principal des ressources humaines ou le membre de la direction le plus haut placé présent).

La politique sur le harcèlement au travail doit encourager les travailleurs à communiquer leurs préoccupations relatives au harcèlement au travail, qu'ils en soient ou non victimes eux-mêmes, et à signaler tous les cas dont ils sont témoins.

La section 7 du présent guide comprend un exemple de politique sur le harcèlement au travail pour vous aider à créer la vôtre.

Est-il possible de combiner la politique et le programme concernant le harcèlement au travail?

Oui, c'est possible, à condition que toutes les exigences relatives à la politique et au programme soient respectées.

Est-il possible de combiner la politique concernant le harcèlement au travail avec d'autres politiques?

Oui, c'est possible, à condition que toutes les exigences relatives aux politiques soient respectées. L'employeur peut décider de combiner la politique concernant le harcèlement au travail avec une autre politique exigée par la Loi, comme la politique concernant la violence au travail ou la politique en matière de santé et de sécurité au travail.

Il peut également décider de combiner la politique concernant le harcèlement au travail avec une autre politique comme la politique de lutte contre le harcèlement ou la discrimination en se basant sur les critères de harcèlement prévus par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

3.2 Programme concernant le harcèlement au travail

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur est tenu d'élaborer et de maintenir un programme de mise en œuvre de la politique concernant le harcèlement au travail. Le programme doit être formulé par écrit et être élaboré et maintenu en consultation avec le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou le délégué à la santé et à la sécurité, le cas échéant [paragraphe 32.0.6 (1)]. Par conséquent, le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou le délégué à la santé et à la sécurité doit être consulté durant l'élaboration du programme ainsi qu'à chaque fois qu'une modification y est apportée.

Le programme doit comprendre ce qui suit :

- 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 [alinéa 32.0.6 (2) a)];
- les mesures que les travailleurs doivent prendre et les méthodes qu'ils doivent suivre pour signaler les incidents de harcèlement au travail à une autre personne que l'employeur ou le superviseur s'il est le prétendu harceleur [alinéa 32.0.6 (2) b)];
- la manière dont l'enquête sur les incidents ou les plaintes de harcèlement au travail se déroulera et les mesures qui seront prises pour y faire face [alinéa 32.0.6 (2) c)];
- la manière dont les renseignements obtenus au sujet d'un incident ou une plainte de harcèlement au travail, y compris les renseignements identificatoires au sujet des particuliers impliqués, demeureront confidentiels, sauf si leur divulgation est nécessaire pour enquêter ou prendre des mesures correctives à l'égard de l'incident ou de la plainte, ou encore si elle est exigée par la loi [alinéa 32.0.6 (2) d)];

- la manière dont le travailleur qui aurait fait l'objet de harcèlement au travail et le prétendu harceleur, s'il s'agit d'un travailleur de l'employeur, seront informés des résultats de l'enquête et des mesures correctives [alinéa 32.0.6 (2) e)].
- les éléments prescrits qui peuvent figurer dans les règlements pris en application de la loi [alinéa 32.0.6 (2) f)].

La section 8 du présent guide comprend un exemple de politique sur le harcèlement au travail pour vous aider à créer la vôtre.

À qui les travailleurs doivent-ils signaler les cas de harcèlement au travail lorsque l'employeur ou le superviseur est le prétendu harceleur?

Selon la Loi, le programme concernant le harcèlement au travail doit préciser à qui les travailleurs doivent signaler les incidents ou les plaintes de harcèlement au travail lorsque l'employeur ou le superviseur est le prétendu harceleur. Cette personne peut appartenir ou non à l'organisation.

Dans une petite structure, où les travailleurs signalent habituellement ce genre de cas à leur employeur ou à leur superviseur, l'employeur doit réfléchir en amont à la personne qu'il pourrait désigner. Dans une plus grande structure, cette personne peut être la même que celle qui reçoit habituellement les incidents ou les plaintes (à condition notamment que celle-ci ne se trouve pas sous la supervision directe du prétendu harceleur) ou une autre personne désignée par l'employeur. Ce dernier peut envisager de désigner un membre du conseil d'administration, une personne d'une association professionnelle, un consultant ou toute autre personne qui, selon lui, remplirait bien cette fonction.

De façon générale, il est important que les travailleurs puissent signaler tout cas de harcèlement au travail à une personne qui traitera l'information de façon confidentielle et donnera rapidement suite aux incidents signalés ou aux plaintes. Le programme doit également indiquer s'il incombe uniquement à cette personne de recevoir et de transmettre l'information, ou si elle doit aussi mener une enquête.

Cette disposition vise à ce que les plaintes soient traitées de façon objective et fassent l'objet d'une enquête appropriée.

Quelles sont les exigences à respecter en matière de confidentialité?

Dans le programme, l'employeur doit définir le cadre régissant la divulgation des renseignements obtenus relativement à un incident ou à une plainte de harcèlement au travail, notamment la divulgation du nom des personnes concernées. Durant une enquête sur un incident ou une plainte, il est important que l'employeur assure la confidentialité dans toute la mesure du possible.

Ce volet du programme prévoit que la divulgation de renseignements peut être nécessaire pour protéger les travailleurs, mener l'enquête sur la plainte ou l'incident, ou prendre des mesures correctives, ou parce que la loi l'exige.

Dans un milieu syndiqué, la convention collective peut également préciser quels renseignements le syndicat est autorisé à obtenir de la part de l'employeur et définir le rôle des représentants syndicaux durant une enquête.

Un pourvoi (par l'une ou l'autre des parties) auprès de la Commission des relations de travail de l'Ontario, une poursuite au civil, un processus d'arbitrage des griefs peuvent également donner lieu à des obligations de divulgation.

Par exemple, si un tribunal ou un arbitre ordonne à un employeur de divulguer certains renseignements, l'information relative à un incident ou à une plainte devra, en vertu de la loi, être divulguée.

L'employeur est-il tenu d'évaluer les risques de harcèlement au travail?

La Loi n'exige pas que l'employeur évalue les risques de harcèlement au travail.

3.3 Enquête sur les incidents et les plaintes

Pour protéger les travailleurs de tout harcèlement au travail, l'employeur doit veiller à ce que l'enquête appropriée dans les circonstances soit menée sur les incidents et les plaintes de harcèlement au travail [alinéa 32.0.7 (1) a)].

Cette disposition vise à ce que l'employeur intervienne en cas de harcèlement au travail, qu'il ait reçu une plainte formelle d'un travailleur ou d'une travailleuse ou qu'il ait pris connaissance de l'incident autrement (un superviseur a été témoin de l'incident ou l'a appris par un tiers, par exemple).

En fonction des circonstances de l'incident ou de la plainte, une enquête portant sur le harcèlement au travail peut être menée par :

- une personne du lieu de travail (comme un gestionnaire, un superviseur ou un membre du service des ressources humaines);
- une personne de organisation (comme une personne provenant d'une autre succursale ou du siège social);
- une personne associée au lieu de travail ou à l'organisation (comme une personne provenant d'une autre franchise ou d'une association professionnelle);
- une personne extérieure au lieu de travail ou à l'organisation (comme un enquêteur privé titulaire d'un permis, un professionnel en ressources humaines ou un avocat).

La personne qui mène l'enquête ne doit pas être impliquée dans l'incident et ne doit pas relever directement du présumé harceleur.

La LSST n'exige pas que la personne qui mène l'enquête soit titulaire d'un permis. Toutefois, les personnes dont le travail consiste principalement à enquêter sur la réputation et les actes d'autres personnes pourraient devoir être titulaires d'un permis

en vertu de la *Loi de 2005 sur les services privés de sécurité et d'enquête*. Pour en savoir plus, consultez le site Web du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (ontario.ca/mscsc).

Les rapports créés au cours ou pour les besoins de l'enquête ne constituent pas des rapports concernant la santé et la sécurité au travail devant être transmis au comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou au délégué à la santé et à la sécurité [paragraphe 32.0.7 (2)]

L'employeur doit également prendre les mesures provisoires nécessaires (comme un changement temporaire d'affectation ou de quart de travail) pour protéger les travailleurs et les témoins durant l'enquête sur l'incident ou la plainte selon le cas. La Loi interdit aux employeurs de pénaliser les travailleurs qui ont obéi à la loi ou qui se sont prévalus de leurs droits, notamment en signalant un incident de harcèlement au travail [article 50].

L'annexe E du code de pratique sur les exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario en matière de harcèlement au travail comporte un modèle qui vous aidera à mener les enquêtes sur les incidents ou les plaintes de harcèlement au travail.

En quoi consiste une enquête appropriée?

Généralement, une enquête appropriée sur un incident ou une plainte de harcèlement au travail est ouverte rapidement, est équitable et répond à toutes les questions pertinentes. Un employeur doit traiter un incident ou une plainte sérieusement, prendre les mesures qui s'imposent et accorder suffisamment de temps et de ressources à l'enquête et à son suivi.

Certains problèmes ne nécessitent pas d'enquête complexe (par exemple, lorsque le client d'un bar harcèle des employés ou lorsqu'une plainte ne correspond pas, à première vue, à du harcèlement au travail).

D'autres situations peuvent être plus complexes et nécessiter une enquête plus rigoureuse, notamment lorsqu'une personne allègue faire l'objet de harcèlement sexuel de la part d'un collègue depuis plusieurs années.

Une enquête complexe peut comprendre les étapes suivantes :

- examiner la description de l'incident ou les détails de la plainte, notamment tout document pertinent;
- réaliser une ou plusieurs entrevues avec le travailleur qui aurait fait l'objet de harcèlement;
- réaliser une ou plusieurs entrevues avec le prétendu harceleur s'il travaille pour le même employeur;
- réaliser une ou plusieurs entrevues avec le prétendu harceleur s'il n'est pas un travailleur et s'il est possible et opportun de le faire;
- mener des entrevues séparées avec les témoins pertinents;
- examiner les documents pertinents ou toute autre preuve recueillie dans le cadre de l'enquête (courriels, notes, photographies ou vidéos);

- décider si la plainte ou l'incident entre dans la définition du harcèlement au travail;
- préparer un rapport résumant l'incident ou la plainte, les mesures prises durant l'enquête, les preuves recueillies et les conclusions formulées (par exemple, la situation correspond ou ne correspond pas à du harcèlement au travail, ou il a été impossible de se prononcer).

Durant l'enquête, le travailleur qui a déposé la plainte de harcèlement au travail, de même que le prétendu harceleur, s'il travaille pour l'employeur, doivent être tenus informés de l'état d'avancement de l'enquête.

La consignation de l'information lors de l'enquête est importante. Dans la mesure du possible, les noms, les dates, la plainte, la description de l'incident, les notes recueillies lors des entrevues et des rencontres, les preuves ou les documents associés, tout rapport d'enquête ainsi que les mesures prises à la suite de l'incident ou de la plainte et de l'enquête doivent être consignés.

Si le prétendu harceleur ou des témoins ne sont pas au service de l'employeur, la personne qui mène l'enquête doit faire des efforts raisonnables pour les interroger si leur identité est connue et s'il convient de le faire dans les circonstances.

En quoi consiste une enquête appropriée lorsque l'employeur ou le superviseur est le prétendu harceleur?

Selon la Loi, le programme concernant le harcèlement au travail doit préciser à qui les travailleurs doivent signaler les incidents ou les plaintes de harcèlement au travail lorsque l'employeur ou le superviseur est le prétendu harceleur [alinéa 32.0.6 (2) b)].

L'enquête qui s'ensuit peut être menée par une personne appartenant ou non à l'organisation. Celle-ci ne doit pas être impliquée dans l'incident et ne doit pas relever directement du prétendu harceleur.

Que faire si une personne est visée par plusieurs plaintes?

L'employeur doit veiller à ce qu'une enquête appropriée dans les circonstances soit menée. Dans certains cas, l'enquête peut porter sur l'ensemble des plaintes; dans d'autres, il est préférable de mener des enquêtes distinctes. Pour décider sur ce point, l'employeur peut s'appuyer sur des facteurs comme le degré de similitude entre les comportements signalés, les effets potentiels sur les personnes touchées, la rapidité et le caractère pratique de l'enquête ainsi que la fréquence et la nature des interactions entre les personnes concernées.

L'employeur doit-il embaucher une personne spécialisée dans les enquêtes sur le harcèlement?

En vertu de l'alinéa 32.0.7 (1) a), l'employeur doit veiller à ce qu'une enquête appropriée soit réalisée, mais la Loi ne précise pas expressément qui doit mener l'enquête.

Dans une petite structure, l'employeur, le superviseur direct ou un superviseur d'un autre service peut mener l'enquête. Dans une plus grande structure, ces types d'enquêtes peuvent être réalisées par un employé des ressources humaines expérimenté ou par un travailleur des droits de la personne.

Dans certains cas, l'inspecteur du ministère du Travail peut ordonner à l'employeur de confier l'enquête à une « personne impartiale possédant les connaissances, l'expérience ou les qualités requises que précise l'inspecteur ». Pour en savoir plus, reportez-vous aux à la section 3.7 du présent guide.

L'enquête doit-elle être réalisée dans un laps de temps précis?

La Loi ne précise pas expressément que l'enquête doit être réalisée dans un laps de temps précis. Sa durée dépendra du contexte et de la complexité de l'incident ou de la plainte. Certaines enquêtes peuvent ne durer que quelques heures ou jours tandis que d'autres peuvent nécessiter jusqu'à 90 jours par exemple. Dans des cas exceptionnels, une enquête peut même durer plus longtemps.

Les enquêtes peuvent causer du stress au travailleur qui aurait fait l'objet de harcèlement, au prétendu harceleur et même aux autres travailleurs. Il faut donc les mener le plus rapidement possible. Toutefois, il faut accorder le temps nécessaire pour qu'elles soient complètes et impartiales.

Le programme de l'employeur est-il la seule ressource dont le travailleur dispose pour régler un incident ou une plainte de harcèlement au travail?

Les travailleurs doivent suivre le processus établi dans leur programme concernant le harcèlement au travail pour régler toute question liée au harcèlement, si possible.

Une travailleuse ou un travailleur peut également demander qu'un incident ou une plainte de harcèlement au travail soit réglé en dehors de la procédure d'enquête de l'employeur.

Par exemple, un travailleur peut, selon le cas :

- communiquer avec le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne pour obtenir de l'aide, ou directement avec le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario afin de présenter une requête pour que l'affaire soit entendue si les allégations de harcèlement sont fondées sur l'un des motifs illicites prévus par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario;
- s'il est représenté par un syndicat, demander que la question soit réglée par voie d'arbitrage;
- tenter de régler le problème de harcèlement au moyen d'une poursuite au civil, selon les circonstances.

Est-il possible de recourir à un règlement extrajudiciaire des différends ou à une médiation pour régler une plainte de harcèlement au travail?

L'employeur doit veiller à ce qu'une enquête appropriée dans les circonstances soit menée. Un règlement extrajudiciaire des différends ou une médiation ne remplace pas l'enquête.

Si les parties y consentent, un règlement extrajudiciaire des différends peut être intégré au règlement de la plainte une fois l'enquête terminée. Le processus de règlement et les résultats obtenus doivent alors être consignés.

L'employeur devra malgré tout transmettre les résultats de l'enquête, par écrit, aux travailleurs concernés.

Le travailleur qui aurait fait l'objet de harcèlement et le prétendu harceleur peuvent-ils avoir recours à une personne de soutien durant l'enquête?

Durant les enquêtes sur le harcèlement au travail, un travailleur peut obtenir du soutien de plusieurs sources, notamment un syndicat, un réseau d'entraide, des membres du comité mixte sur la santé et la sécurité au travail, ses réseaux de soutien ou son avocat ou représentant juridique. Le programme concernant le harcèlement au travail doit définir des rôles clairs pour toutes les parties

Que faire si le travailleur visé par les allégations de harcèlement ne souhaite pas coopérer durant l'enquête?

L'employeur doit mener une enquête dès qu'il prend connaissance d'un cas de harcèlement au travail. Il doit notamment parler avec le travailleur qui aurait fait l'objet de harcèlement, le prétendu harceleur (s'il travaille pour l'employeur) et les témoins pertinents. Tous les travailleurs doivent être encouragés à coopérer durant l'enquête.

Si un travailleur refuse de coopérer, l'employeur doit essayer d'en comprendre les raisons afin de déterminer si le travailleur concerné pourrait faire l'objet d'une coercition ou de menaces de représailles.

L'employeur devra malgré tout transmettre les résultats de l'enquête, par écrit, aux travailleurs concernés.

Que faire si une enquête révèle des motifs d'inquiétude quant à la violence au travail?

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur doit prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour assurer la protection du travailleur, y compris relativement à la violence au travail [alinéa 25 (2) h)]. De plus, l'employeur a des responsabilités précises relativement à la violence au travail [articles 32.0.1 à 32.0.5].

Par conséquent, si une enquête indique qu'il existe un risque de violence au travail, l'employeur doit prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour protéger les travailleurs.

3.4 Résultats de l'enquête

L'employeur doit veiller à ce que le travailleur qui aurait fait l'objet de harcèlement soit informé par écrit des résultats de l'enquête portant sur le harcèlement au travail et des mesures correctives qui ont été ou seront prises à l'issue de l'enquête. Cette information doit également être transmise au prétendu harceleur qui travaille pour l'employeur [alinéa 32.0.7 (1) b)].

Cette disposition vise à ce que les personnes susmentionnées demeurent informées des suites données à l'incident ou à la plainte et de l'enquête portant sur ledit incident ou ladite plainte.

Les résultats doivent être consignés dans un document sommaire présentant brièvement les conclusions de l'enquête. Si cette dernière révèle que la situation correspond à du harcèlement au travail, le document devra comprendre les mesures correctives prises.

Les résultats de l'enquête ne constituent pas des rapports concernant la santé et la sécurité au travail devant être transmis au comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou au délégué à la santé et à la sécurité [paragraphe 32.0.7 (2)].

En quoi consistent des mesures correctives?

Les mesures correctives visent à éviter que le harcèlement au travail ne se reproduise.

Lorsque le harcèlement visant un travailleur provient d'un client, d'un patient ou d'un membre du public, l'employeur pourrait revoir la méthode de prestation du service (utiliser par exemple le téléphone ou le courriel comme moyen de communication principal), ou, dans certains cas, à refuser le service selon les circonstances.

Lorsque l'enquête révèle que les allégations de harcèlement proviennent d'un travailleur, d'un superviseur ou d'une autre personne associée au lieu de travail, une mesure corrective individuelle peut être prise (par exemple des excuses, un travail d'information, des conseils, un changement de quart de travail, des réprimandes, une suspension, une mutation ou un licenciement) selon la politique de l'employeur et la nature ou la gravité du comportement. Les mesures correctives peuvent également être plus larges, notamment lorsque l'enquête sur l'incident ou la plainte révèle que le harcèlement au travail est un problème répandu ou courant. Par exemple, l'ensemble des travailleurs du lieu de travail ou d'un service pourraient recevoir une formation sur le harcèlement au travail, ses causes et ses solutions.

Si l'enquête sur l'incident ou la plainte révèle que la politique ou le programme concernant le harcèlement au travail comporte des lacunes, la modification de la politique ou du programme peut faire partie des mesures correctives.

Que faire si le prétendu harceleur a quitté le lieu de travail?

Dans certains lieux de travail, les incidents et les plaintes de harcèlement au travail provenant d'un client, d'un patient ou d'un membre du public peuvent être réglés immédiatement par un gestionnaire ou une personne désignée. Par exemple, il peut être demandé au prétendu harceleur de quitter les lieux.

L'employeur doit néanmoins s'assurer que la réponse apportée à l'incident ou à la plainte est consignée et que le ou les travailleurs concernés sont tenus informés des mesures prises.

Que faire si le prétendu harceleur travaille pour une autre entreprise?

Si le prétendu harceleur travaille pour une autre entreprise, l'employeur n'est pas tenu de l'informer des résultats de l'enquête ni des mesures correctives prises.

Toutefois, si l'enquête révèle que la situation correspond bien à du harcèlement au travail, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour éviter que ses propres travailleurs ne fassent l'objet de harcèlement.

3.5 Examen du programme concernant le harcèlement au travail

Pour protéger les travailleurs de tout harcèlement au travail, l'employeur doit veiller à ce que le programme concernant le harcèlement au travail soit examiné aussi souvent que nécessaire, mais au moins une fois par année, pour qu'il mette adéquatement en œuvre la politique concernant le harcèlement au travail [alinéa 32.0.7 (1) c)].

Cet examen doit permettre de déterminer si les mesures et les méthodes sont à jour et si des carences ou des lacunes doivent être comblées. Le programme peut ou non être modifié à l'issue de l'examen.

L'employeur doit répondre à l'exigence consistant à examiner le programme « aussi souvent que nécessaire » si, dans les 12 mois suivant le dernier examen, un incident survient, une plainte est déposée ou une enquête révèle que :

- les mesures et les méthodes établies dans le programme comportent des carences ou des lacunes;
- les mesures et les méthodes n'ont pas été suivies dans un cas de harcèlement particulier.

3.6 Renseignements et directives sur le harcèlement au travail

L'employeur doit fournir au travailleur des renseignements et des directives adaptés sur le contenu de la politique et du programme concernant le harcèlement au travail, comme l'exige la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* [article 32.0.7]. Les travailleurs peuvent être à temps plein, contractuels, temporaires ou à temps partiel. La définition de « travailleur » de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* peut comprendre les élèves ou étudiants, les apprenants ou les stagiaires non rémunérés dans certaines circonstances. Les superviseurs sont également des travailleurs.

Tous les travailleurs et les travailleuses doivent être au courant de la politique de l'employeur concernant le harcèlement au travail. En outre, ils doivent :

- savoir comment signaler les incidents de harcèlement au travail à l'employeur ou au superviseur;
- savoir comment signaler les incidents de harcèlement au travail quand l'employeur ou le superviseur est le prétendu harceleur;
- savoir comment l'employeur enquêtera sur les incidents ou les plaintes et y fera face;
- savoir comment la confidentialité des renseignements relatifs à un incident ou à une plainte de harcèlement au travail sera préservée;
- savoir que le travailleur qui aurait fait l'objet de harcèlement et le prétendu harceleur (s'il travaille pour le même employeur) seront tenus informés des résultats de l'enquête et de toute mesure corrective.

Il se peut que des travailleuses et des travailleurs aient besoin d'autres renseignements et directives sur le harcèlement au travail, selon l'emploi qu'ils occupent. Par exemple, des travailleurs pourraient devoir suivre de la formation pour reconnaître le harcèlement et prendre les mesures qui s'imposent ou pour apprendre des techniques spécialisées afin d'intervenir en cas de harcèlement.

Il peut aussi s'avérer nécessaire de fournir des renseignements et des directives supplémentaires aux superviseuses et superviseurs, surtout s'ils doivent recevoir les plaintes ou donner suite aux incidents signalés ou aux plaintes concernant le harcèlement au travail. Ils peuvent notamment avoir besoin de savoir comment :

- réagir de façon appropriée et avec délicatesse à une plainte ou à une allégation de harcèlement;
- recueillir des renseignements pertinents sur la plainte;
- enquêter sur la plainte ou prendre des mesures appropriées;
- préserver la confidentialité des renseignements avant, durant et après l'enquête;
- consigner l'information relative à l'enquête;
- tenir à jour l'information.

De plus, l'employeur doit s'assurer que la personne chargée de recevoir les plaintes (par exemple, le membre d'un comité mixte sur la santé et la sécurité au travail, un représentant syndical ou une personne choisie pour recevoir les rapports de harcèlement si le prétendu harceleur est l'employeur ou un superviseur) connaît son rôle et sait ce qu'elle doit faire des renseignements qu'elle reçoit.

Il se peut que l'employeur doive fournir des renseignements et des directives supplémentaires aux travailleurs si la politique ou le programme concernant le harcèlement au travail est modifié.

Par ailleurs, l'employeur, la superviseuse ou le superviseur et le syndicat doivent connaître leurs responsabilités afin de prévenir et d'éliminer le harcèlement interdit par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Reportez-vous à la section 4.4 du présent guide pour obtenir d'autres détails.

3.7 Ordre de l'inspectrice ou de l'inspecteur

Un inspecteur peut ordonner que l'employeur fasse faire, à ses frais, par une « personne impartiale possédant les connaissances, l'expérience ou les qualités requises que précise l'inspecteur », l'enquête sur l'incident ou la plainte de harcèlement au travail et que l'employeur obtienne le rapport écrit de cette personne [article 55.3].

L'inspectrice ou l'inspecteur précise les exigences relatives aux connaissances, à l'expérience et aux qualités requises dans son ordre. Celles-ci dépendront des circonstances propres à chaque cas, par exemple :

- connaître les dispositions relatives au harcèlement et aux représailles de la LSST et des autres lois applicables;
- posséder de l'expérience en matière d'enquête en milieu de travail, de respect de la confidentialité et de la vie privée dans un contexte d'enquête, de préparation de rapports complets et de gestion de situations complexes ou délicates.

Quelle est la définition d'une « personne impartiale » aux termes de l'article 55.3?

Une « personne impartiale » s'entend d'une personne neutre, qui ne se trouve pas en situation de conflit d'intérêts et qui est en règle auprès de son ordre professionnel (le cas échéant). Bien qu'elle n'appartienne habituellement pas à l'organisation ou au lieu de travail, elle peut, dans certaines circonstances, faire partie de l'organisation.

Voici quelques exemples de personnes qu'un employeur pourrait engager pour mener une enquête au travail, selon les circonstances de l'affaire et les exigences de l'ordonnance :

- une personne provenant d'une autre succursale de l'entreprise;
- une personne provenant du siège social de l'entreprise;
- une personne provenant d'une autre franchise connexe.

Lorsqu'il serait approprié qu'un tiers enquête, la personne engagée pour mener une enquête pourrait être :

- un dirigeant d'entreprise de la communauté ou une association professionnelle;
- un professionnel des ressources humaines agréé;
- un avocat;
- un enquêteur privé titulaire d'un permis.

Il est à noter que si les enquêtes au travail constituent une des principales activités de la personne qui enquête, celle-ci doit posséder les certifications requises, soit habituellement à titre d'avocat ou d'enquêteur privé.

4 Rôles et responsabilités

4.1 Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail et délégué à la santé et à la sécurité

Violence au travail

Le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail et la déléguée ou le délégué à la santé et à la sécurité ont les mêmes pouvoirs et responsabilités à l'égard des risques de violence au travail que des autres risques pour la santé et la sécurité au travail en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Par exemple, leur rôle est le même pendant un refus de travailler [article 43], que celui-ci soit attribuable à de la violence au travail ou à n'importe quel autre risque lié au travail.

Le comité et la déléguée ou le délégué doivent être en mesure de reconnaître les risques de violence au travail dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions habituelles, comme l'inspection de lieux de travail.

On recommande à l'employeur de consulter le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou la déléguée ou le délégué à la santé et à la sécurité au moment d'élaborer les politiques et programmes concernant la violence au travail⁸.

L'employeur doit informer le comité sur la santé et la sécurité au travail ou le délégué à la santé et à la sécurité des résultats d'une évaluation des risques de violence au travail [alinéa 32.0.3(3)a)] ou des résultats d'une réévaluation [paragraphe 32.0.3(5)]. Pour en savoir plus, consultez la section 2.3 du présent guide portant sur l'évaluation des risques de violence au travail.

De plus, l'employeur doit informer le comité ou le délégué si une personne est tuée ou gravement blessée, est incapable d'exécuter son travail habituel ou a besoin de soins médicaux à cause d'un incident de violence au travail [paragrapes 51(1) et 52(1)]. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section 2.9 du présent guide portant sur les avis.

Pour en savoir plus, consultez le document intitulé *Santé et sécurité en milieu de travail : guide à l'intention des comités mixtes et des délégués*.

Harcèlement au travail

L'employeur doit consulter le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou le délégué à la santé et à la sécurité, le cas échéant, lors de l'élaboration et du maintien du programme [paragraphe 32.0.6 (1)].

⁸ Dans les lieux de travail visés par le Règlement sur les établissements d'hébergement et de soins de santé (Règlement de l'Ontario 67/93), l'obligation de consulter le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou le délégué à la santé et à la sécurité s'applique pour certaines questions. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous aux articles 8 et 9 du Règlement.

L'employeur doit donc consulter le comité ou le délégué aux premières étapes de l'élaboration du programme et lorsqu'une modification y est apportée. Les commentaires reçus doivent être consignés et peuvent figurer dans le procès-verbal de la réunion destiné au comité mixte sur la santé et la sécurité au travail.

Que signifie « en consultation avec »?

Lorsque la LSST ou ses règlements d'application exigent qu'une mesure soit prise en consultation avec le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou un délégué à la santé et à la sécurité l'employeur doit tenir une conversation franche avec ces parties, et leur fournir tous les renseignements dont ils ont besoin.

Cette consultation peut se faire par voie électronique (par exemple, en publiant le programme ou en l'envoyant par courriel au comité ou au délégué pour obtenir son avis), ou lors d'une réunion avec le comité ou le délégué.

L'employeur ne peut se contenter d'informer le comité ou le délégué qu'il compte prendre des mesures. Il doit au contraire leur laisser la chance de formuler des commentaires, qu'il doit écouter de bonne foi et prendre en compte.

4.2 Ministère du Travail

Les inspectrices et inspecteurs de la santé et de la sécurité au travail du ministère du Travail sont nommés en vertu de la *Loi sur santé et la sécurité au travail* et occupent les fonctions d'agents des infractions provinciales en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*.

À ce titre, ils :

- mènent des inspections préventives et réactives des lieux de travail soumis à la réglementation provinciale;
- formulent des exigences ou donnent des ordres en cas d'infraction à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et à ses règlements;
- enquêtent sur des blessures graves, des décès, des refus de travailler et des plaintes sur la santé et la sécurité au travail;
- intentent, à la suite d'infractions à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* ou à ses règlements, des poursuites judiciaires en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*.

Les inspectrices et inspecteurs de la santé et de la sécurité au travail du ministère du Travail peuvent vérifier si les employeurs, les superviseurs et les travailleurs respectent les exigences en matière de violence et de harcèlement au travail, et ce, dans le cadre d'une inspection générale du lieu de travail ou d'une enquête portant sur une plainte ou un incident. En cas d'infraction, ils peuvent ordonner à la partie fautive de se conformer à la Loi [article 57].

Les inspectrices et inspecteurs ne règlent pas des allégations particulières de harcèlement au travail ni ne jouent un rôle de médiation lorsque des allégations de ce genre sont soulevées. Ils ne mènent pas non plus d'enquête pour déterminer si le comportement des personnes concernées constitue du harcèlement au travail aux termes de la Loi. Enfin, ils n'ont pas le pouvoir d'imposer des réparations comme des compensations pécuniaires à titre de dédommagement des personnes victimes de harcèlement.

Pour en savoir plus sur le rôle des inspecteurs du ministère, reportez-vous au *Guide de la Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Par ailleurs, les services de police peuvent enquêter sur les incidents qui relèvent du *Code criminel* comme des voies de fait, une agression sexuelle ou du harcèlement criminel. Vous trouverez d'autres renseignements sur le rôle des services de police à la section 4.3 du présent guide.

4.3 Services de police

Le *Code criminel* du Canada contient des dispositions concernant notamment les voies de fait, les agressions sexuelles, les menaces de lésions corporelles et les comportements tels que le harcèlement criminel. Il faut communiquer immédiatement avec le service de police lorsque des actes de violence surviennent au travail ou que des menaces de violence sont proférées à l'égard d'une personne au travail.

4.4 Système des droits de la personne de l'Ontario

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario est une loi provinciale qui assure à tous les mêmes droits et les mêmes chances, sans discrimination ni harcèlement, dans des domaines précis tels que l'emploi, le logement et les services.

Le Code vise à prévenir la discrimination et le harcèlement fondés sur les motifs suivants :

- la race,
- l'ascendance,
- le lieu d'origine,
- la couleur,
- l'origine ethnique,
- la citoyenneté,
- la croyance (religion),
- le sexe (y compris la grossesse),
- l'orientation sexuelle,
- l'identité sexuelle,
- l'expression de l'identité sexuelle,
- l'âge (18 ans et plus, 16 ans et plus en matière de logement),

- l'état matrimonial (y compris les partenaires de même sexe),
- l'état familial,
- le handicap,
- l'état d'assisté social (uniquement pour le logement),
- l'existence d'un casier judiciaire (uniquement pour l'emploi).

Le terme « handicap » englobe tout un éventail d'états de divers degrés, dont certains sont visibles et d'autres pas. Un handicap peut exister dès la naissance, être causé par un accident ou apparaître avec le temps. Il peut s'agir notamment d'une incapacité physique ou mentale, d'une difficulté d'apprentissage, d'un trouble mental, d'une déficience auditive ou visuelle, de l'épilepsie, de la toxicomanie, de l'alcoolisme ou de la sensibilité à des facteurs environnementaux.

La protection contre la discrimination ou le harcèlement prévue par le Code des *droits de la personne* vise les états passés, présents et perçus.

Par exemple, la personne qui est victime de discrimination parce qu'elle a déjà été alcoolique est protégée par le Code. Il en est de même pour la personne dont l'état ne restreint pas ses capacités actuelles au travail, mais qui a plus de chances que d'autres d'avoir des limitations dans l'avenir.

L'employeur doit connaître les responsabilités que lui impose le *Code des droits de la personne* à l'égard des personnes handicapées lorsqu'il a à régler des problèmes de violence et de harcèlement au travail.

En vertu du Code, l'employeur doit veiller à ce que le lieu de travail soit exempt de discrimination et de harcèlement fondés sur un ou plusieurs motifs prévus dans celui-ci. Le Code interdit également toute sollicitation sexuelle importune provenant d'une personne en mesure d'accorder ou de refuser un avantage ou une promotion, ainsi que des représailles ou des menaces de représailles dans ce contexte.

Les employeurs, les superviseuses et superviseurs et les travailleuses et travailleurs peuvent être tenus responsables dans le cadre du système des droits de la personne de l'Ontario s'il survient du harcèlement au travail ou à des activités liées au travail. Ils peuvent également être tenus responsables s'ils ne prennent pas les mesures nécessaires pour régler la situation et prévenir le harcèlement.

Le système des droits de la personne de l'Ontario compte trois éléments distincts et indépendants ci-dessous.

- **Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario**, qui décide si les droits d'une personne ont été violés. La personne qui estime que les droits que lui confère le Code ont été violés peut présenter une requête directement au Tribunal, qui déterminera le meilleur moyen de régler la situation.
- **Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne**, qui aide les gens à présenter des requêtes au Tribunal. La prestation de conseils et de soutien et la représentation par avocat font partie des services fournis.

- **La Commission ontarienne des droits de la personne**, qui exerce un leadership dans le domaine de la promotion, de la protection et de l'avancement des droits de la personne et qui forme des partenariats dans l'ensemble du système des droits de la personne. Elle s'occupe notamment d'élaborer des politiques et de donner de la formation à des groupes ciblés, de surveiller le respect des droits de la personne, d'effectuer des recherches et des analyses et de mener des enquêtes sur les droits de la personne. Lorsque des questions présentent un intérêt public, la Commission peut soumettre ses propres affaires au Tribunal ou intervenir dans les cas mettant en cause les droits de la personne dont est saisi le Tribunal.

On recommande aux employeurs qui désirent se renseigner sur leurs obligations en vertu du Code de consulter le site Web de la Commission ou du Tribunal.

La travailleuse ou le travailleur qui estime qu'une affaire mettant en cause des motifs prévus par le Code n'a pas été réglée convenablement par son employeur peut communiquer avec le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne pour obtenir de l'aide ou s'adresser directement au Tribunal pour présenter une requête.

4.5 Partenaires du système de santé et de sécurité

Les partenaires du système de santé et de sécurité de l'Ontario peuvent fournir aux organisations des renseignements, des produits, des services ainsi que des programmes de formation pour les aider à respecter les dispositions de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* concernant la violence et le harcèlement au travail. Pour obtenir de plus amples renseignements, rendez-vous sur le site Web du Ministère (ontario.ca/travail).

5 Exemple de politique concernant la violence au travail

La direction de _____ (*nom de l'entreprise*) s'engage à prévenir la violence au travail et est responsable, en dernier ressort, de la santé et de la sécurité des travailleuses et travailleurs. Elle prendra toutes les mesures raisonnables pour protéger ses travailleurs contre la violence au travail, quelle qu'en soit la source. **(L'employeur peut insérer la définition de violence au travail de la Loi sur la santé et la sécurité au travail et énumérer les sources de violence au travail.)**

Il est inacceptable pour quiconque d'avoir des comportements violents au travail. La présente politique s'applique à **(l'employeur peut énumérer les personnes visées par la politique, surtout si celle-ci s'applique à d'autres personnes que le personnel, par exemple aux visiteurs, aux clients, aux livreurs, aux bénévoles, etc.)**. Tout le monde doit respecter la présente politique et collaborer afin de prévenir la violence au travail.

Il existe un programme concernant la violence au travail qui sert à mettre en œuvre la politique. Ce programme comprend des mesures et des méthodes permettant de protéger les travailleuses et travailleurs, d'obtenir une aide immédiate et de signaler les incidents ou de soulever des motifs de préoccupation. **(L'employeur peut indiquer et expliquer les éléments du programme concernant la violence au travail.)**

En tant qu'employeur, _____ (*insérer le nom de l'entreprise*) veillera à ce que la présente politique et le programme connexe soient mis en œuvre et maintenus et à ce que tous les travailleurs et travailleuses et les superviseurs et superviseuses disposent des renseignements et directives nécessaires à l'application de la politique et à l'exécution du programme.

Les superviseurs doivent se conformer à la présente politique et au programme connexe. Il leur incombe de voir à ce que les travailleurs appliquent les mesures et méthodes établies et disposent des renseignements dont ils ont besoin pour se protéger.

Chaque travailleur et travailleuse doit respecter la présente politique et le programme connexe. Tous sont encouragés à soulever leurs préoccupations au sujet de la violence au travail et à signaler les incidents ou les menaces de violence. **(L'employeur peut fournir d'autres renseignements sur la façon de signaler un incident et préciser qu'il n'y aura pas de conséquences négatives pour les signalements effectués de bonne foi.)**

La direction s'engage à enquêter sur tous les incidents et les plaintes de violence au travail et à intervenir d'une manière équitable et rapide en respectant le plus possible la vie privée de tous les intéressés. (L'employeur peut fournir d'autres détails sur la façon dont on procédera pour enquêter sur les incidents et les plaintes et les régler.)

Signature : _____ (Signature du membre de la direction le plus haut placé)

Date : _____

Il faut consulter la politique concernant la violence au travail chaque fois que des préoccupations relatives à la violence au travail sont soulevées.

6 Exemples de mesures et de méthodes pour le programme concernant la violence au travail

Le programme concernant la violence au travail prévu à l'article 32.0.2 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* doit comprendre quatre volets.

Le présent document contient des exemples de mesures, de méthodes et de procédures pour chacun des volets obligatoires, ainsi que des suggestions de volets supplémentaires.

Général

Le programme doit définir clairement les rôles et les responsabilités de l'employeur, des superviseurs, des travailleurs et des autres personnes relativement aux mesures, aux méthodes et aux procédures.

Le programme doit inclure la définition de la violence au travail de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et indiquer clairement les gestes et les comportements qu'elle couvre.

L'employeur doit évaluer les risques qui peuvent découler de la nature du lieu de travail, du travail lui-même et des conditions dans lesquelles il s'accomplit, et créer le programme en conséquence. Cette évaluation doit tenir compte des particularités du lieu de travail et des lieux de travail comparables. Les risques doivent être réévalués aussi souvent que nécessaire pour que la politique et le programme continuent de protéger les travailleurs.

Volet obligatoire : Mesures et méthodes pour réduire les risques de violence au travail indiqués dans l'évaluation comme susceptibles d'exposer un travailleur à un préjudice corporel

Exemples de mesures et de méthodes :

- méthodes de travail sécuritaires;
- utilisation d'équipement de protection individuelle;
- aménagement et particularités physiques du lieu de travail (portes dotées de fenêtres transparentes, éclairage, emplacement et structure des comptoirs, barrières, etc.);
- procédures d'urgence utiles en cas d'incident violent ou potentiellement violent, comme la désignation de lieux sûrs ou de confinement barricadé;
- procédures pour informer les travailleurs de la présence d'une personne ayant des antécédents de comportement violent, de manière appropriée aux circonstances, ou de la possibilité de situations violentes;

- prestation de formation aux travailleurs sur les mesures, les méthodes et les procédures du programme et de la politique concernant la violence au travail;
- prestation de formation aux travailleurs sur les mesures à prendre en présence d'une personne pouvant devenir agressive ou violente.

Volet obligatoire : Mesures et méthodes pour obtenir une aide immédiate en cas de violence réelle ou appréhendée au travail.

Exemples de mesures et de méthodes :

- présence d'équipement tel qu'alarmes fixes ou personnelles, systèmes de localisation ou de suivi, ou téléphones ordinaires ou cellulaires;
- placement des travailleurs à distance d'appel les uns des autres;
- numéros de téléphone ou adresses électroniques en cas d'urgence.

Volet obligatoire : Mesures que les travailleurs doivent prendre et méthodes qu'ils doivent suivre pour signaler les incidents à l'employeur ou au superviseur.

Exemples de mesures et de méthodes :

- établir comment, quand et à qui les incidents ou les menaces doivent être signalés;
- formulaires à remplir ou autres mécanismes de signalement (le processus peut varier selon l'origine de la violence);
- renseignements à obtenir (particularités de l'incident, nom des travailleurs et des autres personnes impliqués dans l'incident ou qui en sont témoins, la date de l'incident, etc.);
- rôles et responsabilités de l'employeur, des superviseurs, des travailleurs, du comité mixte sur la santé et la sécurité au travail, des délégués à la santé et à la sécurité et d'autres personnes dans le processus de signalement;
- incidents devant être signalés à des autorités externes (police, Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, ministère du Travail, etc.).

Volet obligatoire : Manière dont l'employeur enquêtera sur les incidents ou les plaintes et manière dont il compte y faire face.

Exemples :

- définir quand et comment une enquête sera menée;
- définir les rôles et responsabilités de l'employeur, des superviseurs, des travailleurs, du comité mixte sur la santé et la sécurité au travail, des délégués à la santé et à la sécurité et d'autres personnes dans le processus de signalement des incidents;
- définir le type d'information recueillie durant une enquête,
- définir les lignes de conduite sur la confidentialité et la divulgation des renseignements;
- définir comment le lieu de travail traitera les incidents de violence au travail;
- fixer des délais d'exécution des enquêtes et des mesures correctives;
- définir les règles de conservation et de gestion des dossiers d'incident et d'enquête.

Volets supplémentaires

En plus des volets obligatoires, un programme concernant la violence au travail peut traiter de la conformité aux exigences prévues par la Loi sur la santé et la sécurité au travail.

Exemples :

- mesures et méthodes d'évaluation des risques de violence au travail;
- méthodes d'évaluation de la politique concernant la violence au travail et de maintien du programme concernant la violence au travail;
- plans de formation.

Le programme peut également contenir des mesures, des méthodes et des procédures adaptées aux particularités du milieu de travail.

Exemples :

- affichage d'un code de conduite général énonçant les attentes relatives au comportement au travail ainsi que les conséquences pour ceux qui ne satisfont pas à ces attentes;
- renseignements sur un programme d'aide aux employés (PAE) ou un programme d'entraide et sur leur rôle en cas de violence au travail;
- procédures de prévention du stress post-traumatique et d'intervention;
- plans d'intervention et de soutien en cas d'agression sexuelle et de violence familiale;
- formations de sensibilisation à la violence au travail;
- surveillance constante des problèmes de violence au travail.

7 Exemple de politique concernant le harcèlement au travail

<Nom de l'employeur> s'engage à offrir un environnement de travail où tous les travailleurs sont traités avec respect et dignité. Aucun harcèlement ne sera toléré de la part de qui que ce soit dans le lieu de travail (*clients, employeurs, superviseurs, travailleurs et membres du grand public, selon le cas*).

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 ou du harcèlement sexuel au travail. Le **harcèlement sexuel au travail**, quant à lui, s'entend :

- a) du fait pour une personne d'adopter, pour des raisons fondées sur le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle ou l'expression de l'identité sexuelle, 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;
- b) du fait pour une personne de faire des sollicitations ou des avances sexuelles alors qu'elle est en mesure d'accorder au travailleur ou de lui refuser un avantage ou une promotion et qu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces sollicitations ou ces avances sont importunes.

Les mesures raisonnables prises par l'employeur ou le superviseur dans le cadre de la gestion et de la direction des travailleurs ou du lieu de travail ne constituent pas du harcèlement au travail.

Les travailleurs sont encouragés à signaler tout incident de harcèlement au travail à la personne désignée. (L'employeur peut préciser à quelle personne ou à quel service signaler les incidents de harcèlement au travail.)

La direction enquêtera rapidement, équitablement et respectueusement sur toute plainte ou tout incident de harcèlement au travail et prendra les mesures qui s'imposent. Les renseignements obtenus au sujet d'un incident ou d'une plainte demeureront confidentiels, sauf si leur divulgation est nécessaire pour protéger les travailleurs, enquêter sur la plainte ou l'incident ou prendre des mesures correctives, ou encore si elle est exigée par la loi.

Les gestionnaires, les superviseurs et les travailleurs sont tenus d'adhérer à la présente politique et devront rendre des comptes à l'employeur pour tout manquement. Les travailleurs ne doivent pas être punis ni faire l'objet de mesures disciplinaires lorsqu'ils signalent un incident de harcèlement au travail ou participent à une enquête sur un tel incident.

Si un travailleur a besoin d'une aide supplémentaire, il peut consulter *<préciser : syndicat, comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou délégué à la santé et à la sécurité (selon le cas), Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne ou Programme d'aide aux employés (si un tel programme existe)>*.

Signé ou approuvé par : _____
<Personne la plus haut placée de l'organisme employeur ou du lieu de travail>

Date : _____

8 Exemple d'un programme concernant le harcèlement au travail

Voici un exemple de programme concernant le harcèlement au travail qui peut être adapté par l'employeur en fonction des besoins propres à son lieu de travail. Le programme doit être élaboré en consultation avec le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail et le délégué à la santé et à la sécurité, s'il y a lieu.

<Nom de l'employeur> s'engage à offrir un environnement de travail où tous les travailleurs sont traités avec respect et dignité. Aucun harcèlement ne sera toléré de la part de qui que ce soit dans le lieu de travail (clients, employeurs, superviseurs, travailleurs ou membres du grand public, selon le cas).

Le programme concernant le harcèlement au travail s'applique à tous les travailleurs, dont les gestionnaires, les superviseurs, les employés temporaires, les étudiants et les sous-traitants.

1. Harcèlement au travail

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 ou du harcèlement sexuel au travail. *(L'employeur peut ajouter des exemples.)*

Le harcèlement sexuel au travail s'entend :

- a) du fait pour une personne d'adopter, pour des raisons fondées sur le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle ou l'expression de l'identité sexuelle, 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;
- b) du fait pour une personne de faire des sollicitations ou des avances sexuelles alors qu'elle est en mesure d'accorder au travailleur ou de lui refuser un avantage ou une promotion et qu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces sollicitations ou ces avances sont importunes.

Les mesures raisonnables prises par l'employeur ou le superviseur dans le cadre de la gestion et de la direction des travailleurs ou du lieu de travail ne constituent pas du harcèlement au travail. *(L'employeur peut ajouter des exemples, tels que l'établissement de l'horaire et les évaluations annuelles du rendement.)*

2. Signalement du harcèlement au travail

A. Comment signaler du harcèlement au travail

Les travailleurs peuvent signaler des incidents ou déposer des plaintes tant à l'oral qu'à l'écrit. Dans ce dernier cas, les travailleurs sont priés d'utiliser le formulaire de plainte de harcèlement au travail (ci-joint). Si le signalement est fait de vive voix par le travailleur, la personne désignée remplira avec lui le formulaire.

Le rapport d'incident doit comprendre les renseignements suivants :

- i. le nom et les coordonnées de la ou des personnes qui auraient fait l'objet de harcèlement au travail;
- ii. le nom ainsi que le titre et les coordonnées (si connus) du ou des prétendus harceleurs;
- iii. le nom du ou des témoins (le cas échéant) ou de toute autre personne pouvant fournir de l'information pertinente au sujet de l'incident ainsi que leurs coordonnées (si connues);
- iv. des détails sur les prétendus incidents ainsi que leur fréquence et les dates et endroits où ils ont eu lieu;
 - a. tout document à l'appui pertinent que possède la personne ayant déposé la plainte;
 - b. une liste de tous les documents pertinents que pourraient posséder le ou les témoins, le ou les prétendus harceleurs ou toute autre personne.

B. À qui faut-il signaler le harcèlement au travail?

Les incidents de harcèlement au travail subis ou dont une personne est témoin doivent être signalés dès que possible pour qu'ils fassent l'objet d'une enquête rapide.

Signalez un incident ou transmettez une plainte à *<nom ou titre de poste et coordonnées>*. Si c'est le superviseur ou la personne désignée qui s'est livré à du harcèlement, communiquez avec *<nom ou titre de poste et coordonnées>*. Si c'est l'employeur (p. ex., propriétaire, cadre supérieur, directeur) qui est le harceleur, communiquez avec *<nom ou titre de poste et coordonnées>*. (N.B. La personne désignée ne doit pas relever directement du prétendu harceleur.)

Le service des ressources humaines *<ou la personne désignée>* sera informé de l'incident ou de la plainte de harcèlement pour qu'il veuille à ce que soit menée une enquête appropriée dans les circonstances. Si l'incident ou la plainte implique le propriétaire, un cadre supérieur ou *<autres postes pertinents>*, une personne qualifiée pour mener une enquête qui ne provient pas de l'organisme et connaît la législation ayant trait au harcèlement au travail sera retenue pour mener l'enquête.

Tous les renseignements au sujet des incidents ou des plaintes de harcèlement au travail demeureront confidentiels, sauf si leur divulgation est nécessaire pour protéger les travailleurs, enquêter sur la plainte ou l'incident ou prendre des mesures correctives, ou encore si elle est exigée par la loi.

3. Enquête

A. Engagement à enquêter sur les incidents

<Nom de l'employeur> veillera à ce qu'une enquête appropriée dans les circonstances soit menée quand l'employeur, le service des ressources humaines, un gestionnaire ou un superviseur prend connaissance d'un incident de harcèlement au travail ou reçoit une plainte à ce sujet.

B. Personne chargée de l'enquête

Il incombe à <nom d'une personne, d'un gestionnaire ou d'un service> de déterminer qui sera chargé de l'enquête sur l'incident ou la plainte de harcèlement au travail. Si les allégations visent <titres de poste, niveaux de gestion ou services, p. ex., cadre supérieur, président et niveaux supérieurs>, l'employeur confiera l'enquête à une personne externe pour en assurer l'impartialité.

C. Durée de l'enquête

L'enquête doit être bouclée rapidement : elle ne doit normalement pas excéder 90 jours, à moins de circonstances atténuantes qui pourraient justifier la prolongation de ce délai (p. ex., maladie, enquête complexe).

D. Procédure de l'enquête

La personne chargée de l'enquête, qu'elle provienne de l'organisme ou non, doit au minimum suivre les étapes suivantes :

- i. Elle doit assurer la confidentialité de l'enquête et des renseignements identificatoires, à moins que celle-ci n'empêche le déroulement de l'enquête. Elle doit rappeler cette obligation de confidentialité aux parties au début de l'enquête.
- ii. Elle doit mener des entretiens exhaustifs avec la personne qui aurait fait l'objet de harcèlement au travail et le ou les prétendus harceleurs, si ces derniers sont des travailleurs de l'employeur. Le cas contraire, la personne chargée de l'enquête doit prendre des mesures raisonnables pour interroger le prétendu harceleur.
- iii. Elle doit donner l'occasion au prétendu harceleur de répondre aux allégations qui pèsent sur lui. Dans certains cas, la personne qui aurait subi le harcèlement devrait se voir offrir une occasion raisonnable de répliquer.

- iv. Elle doit avoir un entretien avec tout témoin pertinent employé par l'employeur et nommé par la personne qui aurait fait l'objet de harcèlement au travail ou par le ou les prétendus harceleurs, ou toute autre personne nécessaire pour mener une enquête exhaustive. La personne chargée de l'enquête doit prendre des mesures raisonnables pour interroger les éventuels témoins pertinents qui ne sont pas employés par l'employeur, si de tels témoins ont été nommés.
- v. Elle doit réunir et examiner tous les documents pertinents.
- vi. Elle doit prendre des notes pertinentes et consigner les déclarations lors des entretiens avec la personne qui aurait fait l'objet de harcèlement, le ou les prétendus harceleurs et tout témoin.
- vii. Elle doit préparer un rapport écrit dans lequel elle résume les mesures prises lors de l'enquête, la plainte, les allégations, la réponse du prétendu harceleur, les éventuels témoignages et les preuves réunies. Le rapport doit faire état des conclusions de fait et établir s'il y a eu harcèlement au travail.

E. Résultats de l'enquête

Dans les 10 jours suivant la conclusion de l'enquête, le travailleur qui aurait fait l'objet de harcèlement au travail et le prétendu harceleur, s'il s'agit d'un travailleur de l'employeur, sont informés par écrit des résultats de l'enquête et des mesures correctives qui ont été ou seront prises par l'employeur en réaction à l'incident.

F. Confidentialité

Les renseignements sur les plaintes et les incidents doivent être gardés confidentiels dans la mesure du possible. Les renseignements obtenus au sujet d'un incident ou une plainte de harcèlement au travail, y compris les renseignements identificatoires au sujet des particuliers impliqués, demeureront confidentiels, sauf si leur divulgation est nécessaire pour protéger les travailleurs, enquêter sur la plainte ou l'incident ou prendre des mesures correctives, ou encore si elle est exigée par la loi.

Pendant l'enquête, le travailleur qui aurait subi du harcèlement, le ou les prétendus harceleurs et les éventuels témoins ne doivent pas discuter de l'incident, de la plainte ou de l'enquête entre eux ou avec d'autres travailleurs ou témoins, sauf si cela leur est nécessaire pour obtenir des conseils sur leurs droits. La personne chargée de l'enquête peut uniquement discuter de l'enquête et révéler des renseignements relatifs à l'incident ou à la plainte pour les besoins de l'enquête.

Tous les documents ayant trait à l'enquête demeureront confidentiels.

G. Gestion des plaintes

<L'employeur doit indiquer les mesures provisoires qui pourraient être prises après réception de la plainte et pendant l'enquête et expliquer comment il gèrera les plaintes de harcèlement fondées. Par exemple, il peut indiquer les mesures disciplinaires qui seront prises, lesquelles peuvent aller jusqu'au congédiement.>

4. Conservation des dossiers

L'employeur (le service des ressources humaines ou la personne désignée) conservera les dossiers des enquêtes, lesquels comprendront :

- a) une copie de la plainte ou des détails sur l'incident;
- b) les documents produits lors de l'enquête, y compris les notes;
- c) une copie du rapport d'enquête éventuel;
- d) un résumé des résultats de l'enquête fournis à la personne qui aurait fait l'objet de harcèlement et au prétendu harceleur, si ce dernier est un travailleur de l'employeur;
- e) une copie de toute mesure corrective appliquée à la suite de la plainte ou de l'incident de harcèlement au travail.

Tous les documents ayant trait à l'enquête demeureront confidentiels. En effet, les documents issus de l'enquête, y compris le rapport, doivent demeurer confidentiels, sauf si leur divulgation est nécessaire pour enquêter sur une plainte ou un incident de harcèlement au travail ou prendre des mesures correctives, ou encore si elle est exigée par la loi.

Les dossiers seront conservés pendant *<une période d'au moins un an>*.

Date de création : _____ Date de révision annuelle : _____

9 Coordonnées du ministère du Travail

InfoCentre de santé et de sécurité au travail du ministère du Travail

Sans frais : 1 877 202-0008

ATS : 1 855 653-9260

Télécopieur : 905 577-1316

- Appels reçus en tout temps en cas de blessure grave, de décès ou de refus de travailler.
- Appels reçus entre 8 h 30 à 17 h du lundi au vendredi pour les demandes générales touchant la santé et la sécurité au travail.
- En cas d'urgence, composer immédiatement le 911.

Centre d'information sur les normes d'emploi

RGT : 416 326-7160

Partout au Canada : 1 800 531-5551

ATS : 1 866 567-8893

- Salaire pour jour férié, salaire impayé et indemnité de licenciement.
- Salaire minimum, heures de travail congés et vacances.
- Réclamations en vertu de la Loi sur les normes d'emploi

ISBN 978-1-4606-8521-1 (version imprimée)
ISBN 978-1-4606-8523-5 (version PDF)
ISBN 978-1-4506-8522-8 (version HTML)

Version révisée : Septembre 2016