

Élaboration de codes de directives  
pratiques en matière de violence et de  
harcèlement en milieu de travail

## Ce qu'il faut savoir





# TABLE DES MATIÈRES

<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>Qui devrait utiliser ce guide?</b>	<b>2</b>
<b>SECTION 1</b>	<b>3</b>
<b>Ligne directrice pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un code de directives pratiques en matière de harcèlement en milieu de travail</b>	
<b>SECTION 2</b>	<b>7</b>
<b>Évaluation du risque de violence à votre lieu de travail</b>	
<b>SECTION 3</b>	<b>9</b>
<b>Ligne directrice pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un code de directives pratiques en matière de violence en milieu de travail</b>	
<b>CONCLUSION</b>	<b>12</b>
<b>ANNEXES</b>	
<b>A. Modèle – Code de directives pratiques en matière de gestion de harcèlement en milieu de travail</b>	<b>13</b>
<b>B. Modèle – Signalement d'un incident de harcèlement</b>	<b>15</b>
<b>C. Modèle – Rapport d'enquête sur un incident de harcèlement</b>	<b>16</b>
<b>D. Modèle – Évaluation du risque au travail – Lieux de travail fixes</b>	<b>17</b>
<b>E. Modèle – Évaluation du risque au travail – Chantiers</b>	<b>20</b>
<b>F. Modèle – Évaluation du risque au travail – Pratiques de travail</b>	<b>22</b>
<b>G. Modèle – Code de directives pratiques en matière de gestion de violence en milieu de travail</b>	<b>23</b>
<b>H. Conseils pour gérer une personne susceptible de poser un acte de violence</b>	<b>24</b>
<b>I. Questions fréquemment posées</b>	<b>29</b>
<b>J. Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail, Règlement général 91-191 – Violence et harcèlement</b>	<b>34</b>

# INTRODUCTION

Chaque travailleur a droit à un lieu de travail sain et sécuritaire. Étant donné que les employeurs et leurs employés profitent d'un lieu de travail sain et sécuritaire, ils ont tous un rôle à jouer pour le créer et le maintenir tel quel. Pour les travailleurs, un lieu de travail sain et sécuritaire les protège contre les blessures, les maladies et la perte de revenu. Les employés qui ont le sentiment que leur employeur s'intéresse à leur santé et à leur sécurité sont plus productifs et engagés. Pour les employeurs, une culture de sécurité solide donne lieu à une baisse de l'absentéisme et du roulement du personnel, ce qui mène à une hausse de leur résultat net et à une meilleure réputation.

Un lieu de travail sain et sécuritaire doit être respectueux, et exempt de harcèlement et de violence. Les récentes modifications législatives (voir annexe J) visent à gérer la violence et le harcèlement en milieu de travail.

Ce guide aidera non seulement votre lieu de travail à se conformer à la nouvelle réglementation, mais encore plus important, il aidera à assurer la santé et la sécurité des travailleurs.

## QUI DEVRAIT UTILISER CÉ GUIDE?

Ce guide est utile pour chaque lieu de travail néo-brunswickois. Les modifications législatives exigent que chaque employeur de la province élabore et mette en œuvre un code de directives pratiques afin de gérer le harcèlement en milieu de travail (section 1).

Tous les employeurs doivent également mener une évaluation du risque pour déterminer la probabilité de violence à leur lieu de travail (section 2). Une fois l'évaluation effectuée, trois facteurs détermineront si un employeur doit également élaborer et mettre en œuvre un code écrit de directives pratiques pour gérer la violence (section 3).

### **Voici les trois facteurs :**

1. L'employeur qui emploie au moins 20 travailleurs de façon habituelle au Nouveau-Brunswick.
2. Les types précis de travail et de lieux de travail, lorsque l'employeur emploie moins de 20 travailleurs. ([Voir page 8.](#))
3. Si vous employez moins de 20 travailleurs de façon habituelle et n'êtes pas compris dans les types précis de travail ou de lieux de travail indiqués au point 2, mais que vous avez déterminé un risque de violence dans le cadre de l'évaluation du risque.

## Ligne directrice pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un code de directives pratiques en matière de harcèlement en milieu de travail

*Un exemple de code de directives pratiques en matière de gestion de harcèlement en milieu de travail qui peut être adapté à votre lieu de travail se trouve à l'annexe A.*

Vos travailleurs se sentiront respectés, en santé et en sécurité grâce à un code de directives pratiques pour un lieu de travail exempt de harcèlement. En tant qu'employeur, vous devriez encourager un milieu de travail positif dans lequel les employés se sentent en confiance lorsqu'ils signalent un cas de harcèlement en milieu de travail afin que vous puissiez prendre des mesures pour mettre fin à un tel comportement. Pour ce faire, vous devez vous assurer que vos employés savent ce qu'est le harcèlement et comment le signaler.

Chaque employeur doit élaborer et mettre en œuvre un code de directives pratiques en matière de harcèlement en milieu de travail. Cette ligne directrice vous aidera à satisfaire aux exigences du *Règlement général 91-191*, et à continuer à favoriser un lieu de travail sain et sécuritaire. À titre d'employeur, vous devez veiller à ce que le code de directives pratiques soit mis en œuvre et suivi afin de garantir (dans la mesure du possible) un lieu de travail respectueux et sécuritaire.

QU'EST-CE  
QUE LE  
HARCÈLEMENT?

**« harcèlement » désigne, au sein du lieu de travail, tout comportement répréhensible ou offensant qui est reconnu comme constituant un acte importun ou qui devrait raisonnablement être reconnu comme tel, qu'il se soit produit une seule fois ou de façon répétée, notamment tout acte d'intimidation ou quelque autres conduite, commentaire ou attitude ayant pour effet de menacer la santé ou la sécurité d'un salarié, y compris le harcèlement sexuel. Est exclue de la présente définition toute conduite jugée raisonnable qu'adopte l'employeur dans le cadre de la gestion et de la direction des salariés dans le lieu de travail. (Article 2 du Règlement général 91-191 établi en vertu de la Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail)**

En bref, le harcèlement en milieu de travail désigne tout comportement manifesté par une autre personne au lieu de travail qui rend un employé mal à l'aise ou qui fait qu'il ne se sent pas en sécurité. En vertu du *Règlement*, l'expression « qui devrait raisonnablement être reconnu comme constituant un acte importun » signifie que la personne agissant ainsi ne doit pas forcément vouloir qu'un employé se sente harcelé – si l'expression « aurait dû faire preuve d'un meilleur jugement » s'applique, alors cela pourrait être considéré comme étant du harcèlement. Tout comportement doit créer un milieu de travail confortable pour tous.

*La disponibilité du code de directives pratiques en format électronique, sur l'intranet d'une entreprise, par exemple, est acceptable à condition que tous les employés sachent comment et à quel endroit le trouver, et aient reçu une formation pour savoir comment y accéder de façon électronique.*

Le harcèlement n'inclut pas les décisions de gestion d'un employeur, telles que l'établissement de l'horaire et des quarts de travail; l'attribution des tâches; les échéances; l'évaluation du travail; la gestion du rendement; ou les mesures disciplinaires. Les gestionnaires devraient communiquer ces décisions de manière à ce qu'un employé ne se sente pas mal à l'aise.

### Composantes de l'élaboration d'un code de directives pratiques en matière de harcèlement en milieu de travail

Ce guide de gestion de harcèlement en milieu de travail est conçu pour vous aider à satisfaire à vos obligations prévues par la loi. Il comprend les composantes nécessaires à un code de directives pratiques.

## 1. Exigences générales

Pour se conformer au *Règlement*, le code de directives pratiques en matière de harcèlement en milieu de travail doit être :

- par écrit;
- élaboré et tenu à jour en consultation avec le comité mixte d'hygiène et de sécurité; le délégué à l'hygiène et à la sécurité; ou les employés (à défaut d'un comité mixte ou d'un délégué);
- affiché dans un endroit bien en vue au lieu de travail.

Le code de directives pratiques **doit** également :

- inclure une déclaration portant sur le fait que chaque employé a le droit de travailler sans se faire harceler;
- indiquer l'identité de la personne responsable de sa mise en œuvre;
- préciser les mesures de suivi à prendre auprès des employés concernés tels une séance de compte rendu de l'incident; des services de soutien comme le programme d'aide aux employés et à leur famille; des services de counseling; etc.

### Conseil

Un code de directives pratiques efficace devrait définir le harcèlement en milieu de travail, tel qu'il figure dans le *Règlement*, et inclure des exemples, notamment :

- Des blagues ou commentaires offensants ou intimidants
- Un comportement intimidant ou agressif
- Afficher ou faire circuler des images ou du contenu offensants
- Longs regards inappropriés
- Harcèlement sexuel en milieu de travail\*
- Isoler un travailleur ou se moquer de lui en raison de son identité de genre ou d'autres caractéristiques personnelles

\*Le harcèlement sexuel au travail comprend une sollicitation constituant un acte importun ou des avances d'un gestionnaire, d'un superviseur ou d'une autre personne ayant le pouvoir de récompenser ou de sanctionner le travailleur. (Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick)

## 2. Signalement

**Votre code de directives pratiques doit inclure une déclaration précisant que les employés doivent signaler des incidents de harcèlement à leur employeur dès que possible.**

Une procédure devrait être en place pour s'assurer que les travailleurs peuvent signaler facilement des incidents, en précisant la personne à laquelle ils devraient les signaler. Au cas où le harcèlement proviendrait d'un superviseur, il devrait y avoir une autre personne désignée pour que les travailleurs déposent une plainte, telle qu'un représentant des ressources humaines, un coordonnateur de la santé et de la sécurité ou un fournisseur d'aide aux employés et à leur famille.

Un employé qui signale un problème en matière de santé et de sécurité ou qui fait une plainte à ce sujet (y compris un incident de harcèlement en milieu de travail) est protégé contre toute mesure discriminatoire prise par son employeur. Les employés peuvent déposer une plainte contre une mesure discriminatoire auprès de Travail sécuritaire NB. Plus de renseignements sur la manière de déposer une plainte [se trouvent ici](#).

Si aucune autre possibilité de signalement n'est disponible (par exemple, dans une très petite entreprise), les travailleurs peuvent communiquer avec Travail sécuritaire NB en composant le 1 800 222-9775 pour obtenir des conseils.

Bien que cela ne soit pas mentionné dans le *Règlement*, le formulaire de signalement pourrait inclure les éléments suivants :

- Le nom et les coordonnées du plaignant
- Le nom, le titre de poste et les coordonnées du mis en cause\* (si ces détails sont connus)
- Le nom des témoins ou d'autres personnes ayant des renseignements pertinents et leurs coordonnées
- Les détails de ce qui s'est passé (dates, fréquence, endroit, heure, etc.)
- Tout autre document pertinent (déclarations, courriels, etc.)

\*Le mis en cause est la personne contre laquelle la plainte est portée.

*Un modèle pour signaler un incident de harcèlement en milieu de travail qui peut être adapté à votre lieu de travail se trouve à l'annexe B.*

### 3. Enquêter sur une plainte

**Votre code de directives pratiques doit inclure la marche que votre entreprise doit suivre pour enquêter sur des plaintes et les documenter, ainsi que la manière dont les employés concernés seront avisés des résultats de l'enquête.**

La marche à suivre devrait préciser la manière dont les enquêtes seront menées, ainsi que le moment où elles le seront, et les renseignements qui pourraient être inclus dans l'enquête. La protection de la vie privée et la confidentialité sont des éléments importants du code de directives pratiques. La législation relative à la protection de la vie privée interdit de divulguer des renseignements à propos d'un incident ou d'une plainte, à moins qu'ils soient nécessaires pour enquêter sur l'incident, pour prendre des mesures correctives à la suite de l'incident ou à moins que la loi le prescrive. Les travailleurs et les autres personnes concernées par une enquête doivent comprendre les exigences relatives à la protection de la vie privée et à la confidentialité.

La personne qui mène l'enquête ne doit pas être le mis en cause ou avoir un rapport hiérarchique ou de supervision direct avec le mis en cause. Une personne objective doit mener l'enquête.

Le travailleur ayant prétendument fait l'objet de harcèlement et le mis en cause doivent être avisés des résultats de l'enquête, notamment de toutes les mesures correctives prises ou qui seront prises à cet effet. L'employeur ne doit pas divulguer les renseignements confidentiels ou les mesures de gestion du rendement, mais les recommandations hors de cette portée peuvent être communiquées, notamment lorsque le mis en cause a reçu l'ordre de suivre une formation sur des lieux de travail respectueux ou du recyclage sur le code de directives pratiques.

*Un modèle de rapport d'enquête qui peut être adapté à votre lieu de travail se trouve à l'annexe C.*

### 4. Tenue des dossiers

**Il est important de tenir des dossiers des plaintes ou des incidents, y compris tous les documents ou déclarations recueillis pendant une enquête. Une copie du rapport d'enquête n'a pas besoin d'être remise au travailleur ayant signalé le harcèlement en milieu de travail ni au mis en cause. Cependant, les parties doivent être avisées des résultats de l'enquête, verbalement ou par écrit, et recevoir un résumé des constatations.**

Bien que le *Règlement* ne précise pas la durée de conservation des dossiers, il est recommandé de les conserver pendant au moins deux ans. Ces documents ne doivent être divulgués à personne, sauf si cela est nécessaire pour enquêter sur un incident ou une plainte, pour prendre des mesures correctives ou si la loi le prescrit.

*L'utilisation de ce guide ne signifie pas nécessairement que, en tant qu'employeur, vous êtes conforme au Règlement. Un agent de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB détermine la conformité pendant une visite de votre lieu de travail.*

### 5. Formation de votre personnel

Vous devez mettre en place un programme de formation pour les travailleurs et les superviseurs sur le code de directives pratiques en matière de harcèlement. La formation devrait être intégrée à l'orientation et au programme de formation des nouveaux employés, et doit être passée en revue périodiquement avec tout le personnel.

Bien que la fréquence des examens de la formation puisse différer d'un lieu de travail à l'autre, selon la nature du travail, Travail sécuritaire NB recommande de faire l'examen au moins une fois par année. Le comité mixte d'hygiène et de sécurité ou le délégué à l'hygiène et à la sécurité peut aider à déterminer un cycle de formation approprié.

Pour appuyer le code de directives pratiques, un lieu de travail pourrait également inclure d'autre formation pour les travailleurs et les superviseurs sur la résolution de conflits en milieu de travail, des lieux de travail respectueux ou les enquêtes sur les plaintes.

Tout comme d'autres exigences en matière de formation en santé et en sécurité, vous devez conserver des dossiers de formation et les mettre à la disposition d'un agent de santé et de sécurité qui en fait la demande.

### 6. Examen et mise à jour

Le code de directives pratiques doit faire l'objet d'un examen au moins une fois par an, en consultation avec le comité mixte d'hygiène et de sécurité; le délégué à l'hygiène et à la sécurité; ou avec les travailleurs à défaut d'un comité mixte ou d'un délégué.

Vous devez mettre à jour le code de directives pratiques lorsque les conditions changent à votre lieu de travail, ou lorsqu'un agent de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB vous l'ordonne.

Bien que cela ne soit pas mentionné dans le *Règlement*, Travail sécuritaire NB recommande également que votre code de directives pratiques aborde la discrimination et le harcèlement en vertu de la [Loi sur les droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick.



## Évaluation du risque de violence à votre lieu de travail

La possibilité de violence en milieu de travail est malheureusement une réalité. La première étape pour gérer la violence en milieu de travail est d'effectuer une évaluation du risque. Au Nouveau-Brunswick, le *Règlement général 91-191* exige que les employeurs évaluent les risques et les dangers liés à la violence à leur lieu de travail.

Votre évaluation du risque de violence déterminera si vous devez élaborer et mettre en œuvre un code de directives pratiques en matière de violence en milieu de travail (section 3).

Que dit la loi?	Que devrait faire l'employeur?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout employeur est tenu d'évaluer le risque de violence au lieu de travail.</li> <li>• Dans son évaluation du risque de violence, l'employeur doit consulter :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– tous les comités mixtes d'hygiène et de sécurité, s'il en est;</li> <li>– tous les délégués à l'hygiène et à la sécurité, s'il en est;</li> <li>– les employés.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer ou personnaliser un formulaire / une liste de contrôle d'évaluation du risque au travail.</li> <li>• Décider qui effectuera l'évaluation du risque.</li> <li>• Fixer les détails pour achever l'évaluation.</li> <li>• S'assurer que tous les types de lieux de travail sont évalués (lieux de travail fixes, ateliers, chantiers, lieux de travail à distance, lieux de travail mobiles, etc.).</li> <li>• Consulter le comité mixte d'hygiène et de sécurité ou le délégué à l'hygiène et à la sécurité, ou les employés à défaut d'un comité mixte ou d'un délégué.</li> </ul>

Dans le cadre de cette évaluation du risque, un employeur doit évaluer et examiner les quatre composantes suivantes pour chacun de ses lieux de travail et en tenir compte :

### 1. Les antécédents de violence à ce lieu de travail. Passer en revue les anciens incidents en examinant :

- les enquêtes et rapports sur les incidents
- les registres des premiers soins
- les procès-verbaux du comité mixte d'hygiène et de sécurité

### 2. Les antécédents de violence dans des lieux de travail semblables. Obtenir des conseils professionnels :

- de compagnies d'assurance
- de services de police locaux
- de publications pertinentes
- d'associations professionnelles

### 3. Une inspection physique du lieu de travail :

- Conception et agencement du lieu de travail
- Pratiques administratives (politique concernant les visiteurs)
- Pratiques de travail (manipulation d'argent, accueil du public)

#### 4. Facteurs de risque associés à la violence, tels que :

- Processus ou situations de travail (travail solitaire, travail avec le public, manipulation de grosses sommes d'argent, etc.)
- Rôles et responsabilités de travail (caissier manipulant de l'argent, agents d'application de règlements municipaux, messagers visitant de nombreux lieux de travail, etc.)
- Exposition possible à de la violence sexuelle
- Possibilité que la violence entre partenaires intimes ou sexuelle se fasse sentir au lieu de travail
- Heures de travail
- Emplacement et caractéristiques du quartier

L'achèvement de cette évaluation du risque de violence n'a pas à être un nouveau processus; elle peut être intégrée à votre évaluation générale du risque qui détermine l'exposition à des risques de tous les employés.

*Les modèles d'évaluation du risque pour les lieux de travail fixes, les chantiers et les pratiques de travail se trouvent aux annexes D, E et F. Ils sont fournis à titre de point de départ et devraient être adaptés aux scénarios particuliers présents à votre lieu de travail.*

Si votre lieu de travail compte moins de 20 employés et ne fait pas partie des industries mentionnées, et si votre évaluation du risque n'indique pas de risque de violence au lieu de travail, vous n'avez pas besoin d'élaborer de code de directives pratiques en matière de violence.

## Ligne directrice pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un code de directives pratiques en matière de violence en milieu de travail

La violence en milieu de travail est une réalité. Au cours des dernières années, au Canada, des cas de violence dans les stations-service, les dépanneurs et dans l'industrie du taxi ont entraîné des décès et de graves blessures.

QU'EST-CE  
QUE LA  
VIOLENCE?

Il s'agit d'un bon rappel à tous les employeurs d'assurer que les procédures, la formation et les mesures de sécurité sont en place pour protéger les travailleurs à risque de violence.

**« violence » désigne, au sein du lieu de travail, soit tout recours réel ou toute tentative de recours à la force physique contre un salarié, soit toute déclaration menaçante ou tout comportement menaçant qui l'incite raisonnablement à croire qu'il sera victime d'un pareil recours. Sont visées par la présente définition la violence sexuelle, la violence entre partenaires intimes et la violence familiale. (Article 2 du Règlement général 91-191 établi en vertu de la Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail)**

Trois conditions déterminent si vous devez élaborer ou non un code écrit de directives pratiques en matière de violence :

### 1. L'employeur qui emploie au moins 20 travailleurs de façon habituelle au Nouveau-Brunswick.

#### 2. Dans les circonstances qui suivent :

- Le lieu de travail compte parmi ses employés l'une des personnes suivantes :

- Un employé des services publics
- Un fournisseur de biens ou de services à un ministère
- Un employé d'un fournisseur de services d'urgence
- Un professionnel de la santé
- Un pharmacien
- Un vétérinaire
- Un travailleur social, un travailleur d'approche, un intervenant d'urgence ou un travailleur de soutien
- Un employé d'une agence définie par la *Loi sur les détectives privés et les services de sécurité*
- Une personne qui est autorisée ou enregistrée en vertu d'une loi de la province à fournir des services financiers

- Les types de travaux suivants sont effectués :

- Enseignement
- Services de garderies éducatives
- Ventes au détail
- Transport de marchandises ou de passagers en location dans un véhicule (que ce soit un véhicule public ou privé)
- Services de soutien à domicile

- Les travaux ont lieu dans :

- Un casino ou autre lieu réservé au jeu (sous le régime de la *Loi sur la réglementation des jeux*)
- Un lieu où une licence ou un permis a été accordé en vertu de la *Loi sur la réglementation des alcools* et auquel le public a accès
- Un point de vente au détail du cannabis (selon la définition que donne de ce terme la *Loi sur la réglementation du cannabis*)

### **3. Si vous employez MOINS de 20 travailleurs de façon habituelle et N'ÊTES PAS compris dans les professions ou les types de travail susmentionnés, mais que vous avez déterminé un risque dans le cadre de l'évaluation du risque de violence, vous devez élaborer un code de directives pratiques en matière de violence.**

Utilisez les résultats de votre évaluation du risque pour élaborer un code de directives pratiques. Par exemple, si l'évaluation du risque révèle un niveau élevé de risque, votre code de directives pratiques devra être détaillé.

Le code de directives pratiques a pour but de réduire le risque de violence et d'assurer la santé et la sécurité des employés. Il doit donc tenir compte de tous les risques que relève l'évaluation.

### **Composantes d'un code de directives pratiques en matière de violence en milieu de travail**

*Un modèle de code de directives pratiques en matière de violence en milieu de travail que vous devriez adapter à votre lieu de travail se trouve à l'annexe G.*

#### **1. Exigences générales**

Selon ce que vous avez déterminé dans votre évaluation du risque, votre code de directives pratiques doit comprendre les éléments suivants :

- Le nom du responsable de sa mise en application.
- Une liste des conditions et des endroits de travail dans lesquels les employés peuvent être exposés à de la violence, ainsi que le moment auquel le code de directives pratiques s'applique au lieu de travail. Un code de directives pratiques peut s'appliquer uniquement à certaines tâches ou à certains moments de la journée.
- Une description du type de violence auquel on peut raisonnablement s'attendre (menace physique, menace verbale, vol).
- Des détails sur les professions, les rôles ou les tâches qui mettent les employés à risque d'être victimes de violence.
- Une déclaration avisant les employés qu'ils doivent signaler tout incident de violence à leur employeur dès que possible. Une marche à suivre devrait être en place pour s'assurer que les travailleurs peuvent signaler facilement des incidents.
- Les mesures de suivi à prendre auprès des employés concernés tels une séance de compte rendu de l'incident; des services de soutien comme le programme d'aide aux employés et à leur famille; des services de counseling; etc.

#### **2. Efforts d'atténuation**

Le code de directives pratiques doit définir les actions et les mesures que l'employeur doit mettre en place pour atténuer le risque de violence. Cela comprend :

- Les méthodes et l'équipement que les employés doivent utiliser
- La procédure à suivre
- La manière dont un employé peut demander de l'aide en cas d'urgence lorsqu'il est confronté à un incident de violence (cela doit également inclure d'autres mesures au cas où la demande d'aide initiale échouerait)
- La marche à suivre de l'employeur pour enquêter sur un incident de violence et la manière dont il documentera l'enquête

#### **3. Enquêter sur une plainte de violence**

Votre code de directives pratiques doit comprendre la marche que votre entreprise suit pour enquêter sur des plaintes et les documenter, ainsi que la manière dont les entreprises concernées seront avisées des résultats de l'enquête.

Une personne objective doit mener l'enquête.

Le code de directives pratiques devrait préciser la manière dont les enquêtes seront menées, ainsi que le moment où elles le seront, et les renseignements qui pourraient être inclus dans le dernier rapport. La protection de la vie privée et la confidentialité sont des éléments importants du code de directives pratiques. Les renseignements obtenus à propos d'un incident ou d'une plainte ne peuvent être divulgués, à moins qu'ils soient nécessaires pour enquêter sur l'incident, pour prendre des mesures correctives à la suite de l'incident ou à moins que la loi le prescrive. Les travailleurs et les autres personnes concernées par une enquête doivent comprendre les exigences relatives à la protection de la vie privée et à la confidentialité.

Le code de directives pratiques doit également comprendre le processus que l'employeur suivra pour mettre en application les mesures correctives définies au cours d'une enquête.

#### **4. Tenue des dossiers**

**Il est important de tenir des dossiers des plaintes ou des incidents, y compris tous les documents ou déclarations recueillis pendant une enquête, ainsi qu'une copie du rapport d'enquête.**

Bien que le *Règlement* ne précise pas la durée de conservation des dossiers, il est recommandé de les conserver pendant au moins deux ans. Ces documents ne doivent être divulgués à personne, sauf si cela est nécessaire pour enquêter sur un incident ou une plainte, pour prendre des mesures correctives ou si la loi le prescrit.

#### **5. Formation de votre personnel**

**Vous devez déterminer les besoins de formation pour les travailleurs et les superviseurs sur le code de directives pratiques en matière de violence. La formation devrait être intégrée à l'orientation et au programme de formation des nouveaux employés, et doit être passée en revue périodiquement avec tout le personnel.**

Bien que la fréquence des examens de la formation puisse différer d'un lieu de travail à l'autre, selon la nature du travail, Travail sécuritaire NB recommande de faire l'examen au moins une fois par année. Le comité mixte d'hygiène et de sécurité ou le délégué à l'hygiène et à la sécurité peut aider à déterminer un cycle de formation approprié.

Tout comme d'autres exigences en matière de formation en santé et en sécurité, vous devez conserver des dossiers de formation et les mettre à la disposition d'un agent de santé et de sécurité qui en fait la demande.

#### **6. Examen et mise à jour**

**Le code de directives pratiques doit faire l'objet d'un examen au moins une fois par an, en consultation avec le comité mixte d'hygiène et de sécurité; le délégué à l'hygiène et à la sécurité; ou avec les travailleurs à défaut d'un comité mixte ou d'un délégué.**

Vous devez mettre à jour le code de directives pratiques lorsque les conditions changent à votre lieu de travail, ou lorsqu'un agent de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB vous l'ordonne.

# CONCLUSION

Nous savons que, en tant qu'employeur, des lieux de travail sains et sécuritaires sont aussi importants pour vous que pour nous. La réglementation qui traite de la violence et du harcèlement en milieu de travail assurent que les travailleurs du Nouveau-Brunswick sont protégés contre une plus grande variété de dangers. Nous avons préparé ce guide pour vous aider à satisfaire aux exigences de cette réglementation, en assurant ainsi des lieux de travail sains et sécuritaires pour tous les Néo-Brunswickois.

Si vous avez des questions, veuillez consulter nos questions fréquemment posées. Si vous ne trouvez pas de réponse, communiquez avec :

## Travail sécuritaire NB

N° de téléphone : 1 800 222-9775

Courriel : [compliance.conformite@ws-ts.nb.ca](mailto:compliance.conformite@ws-ts.nb.ca)



Pour obtenir de plus amples renseignements sur la violence et le harcèlement, téléchargez notre application qui traite de plus de 50 sujets de santé et de sécurité.

Effectuez une recherche en inscrivant les mots « **Guide de SST NB** » à partir de l'App Store de Apple ou de Google Play. Les sujets sont également disponibles en ligne à l'adresse [guidesst.travailsecuritairenb.ca](http://guidesst.travailsecuritairenb.ca)

## Code de directives pratiques en matière de gestion de harcèlement en milieu de travail

(Les zones ombragées indiquent les champs à personnaliser selon le lieu de travail)

**Ce code définit les exigences que cette entreprise suivra pour gérer le harcèlement en milieu de travail.**

**L'employeur autorise l'administrateur du code de directives pratiques à gérer le code.**

**Entreprise**

**Adresse du lieu de travail**

**Administrateur du code de directives pratiques**

**N° de téléphone**

**Courriel**

s'engage à offrir un environnement de travail dans lequel tous les travailleurs sont traités avec respect et dignité. Le harcèlement en milieu de travail ne sera toléré pour aucune personne au lieu de travail, notamment

### Harcèlement en milieu de travail

**« au sein du lieu de travail, tout comportement répréhensible ou offensant qui est reconnu comme constituant un acte importun ou qui devrait raisonnablement être reconnu comme tel, qu'il se soit produit une seule fois ou de façon répétée, notamment tout acte d'intimidation ou quelque autres conduite, commentaire ou attitude ayant pour effet de menacer la santé ou la sécurité d'un salarié, y compris le harcèlement sexuel. Est exclue de la présente définition toute conduite jugée raisonnable qu'adopte l'employeur dans le cadre de la gestion et de la direction des salariés dans le lieu de travail. »**

Les travailleurs doivent signaler tout incident de harcèlement en milieu de travail au

Cela peut se faire verbalement ou par écrit, à l'aide d'un formulaire de plainte de harcèlement.

est responsable de la mise en œuvre du code de directives pratiques.

mènera une enquête et traitera toutes les plaintes ou tous les incidents de harcèlement en milieu de travail de façon juste, respectueuse et rapide. L'enquêteur s'assurera que l'enquête demeure confidentielle, sauf si cela est nécessaire pour mener l'enquête ou si la loi le prescrit. Il rappellera au travailleur qui a signalé le harcèlement en milieu de travail, le mis en cause et les témoins des exigences en matière de confidentialité dans le cadre du programme de harcèlement en milieu de travail.

(suite à la prochaine page)

doit fournir les résultats de l'enquête par écrit aux employés concernés.

et le département concerné mettront en œuvre les mesures correctives indiquées dans l'enquête. Des avis seront affichés sur les tableaux d'affichage destinés aux employés en cas de nouvelles procédures ou de procédures modifiées à suivre.

Tous les employés de

y compris les gestionnaires, superviseurs, employés temporaires, étudiants et sous-traitants doivent respecter ce code de directives pratiques, signaler un incident de harcèlement dès que possible, ne seront pas pénalisés et ne feront pas l'objet de mesures disciplinaires pour avoir signalé un incident ou pour avoir participé à une enquête. Le harcèlement n'inclut pas les décisions de gestion raisonnables, telles que l'établissement de l'horaire et des quarts de travail; l'attribution des tâches; les échéances; l'évaluation du travail; la gestion du rendement; ou les mesures disciplinaires.



## Signalement d'un incident de harcèlement

**Nom et coordonnées du travailleur qui signale le harcèlement en milieu de travail (votre nom et vos coordonnées) :**

**Votre nom**

**Vos coordonnées :**

**N° de téléphone (travail)**

**N° de téléphone (domicile)**

**N° de téléphone (cellulaire)**

**Adresse**

**Nom du mis en cause\***

**Coordonnées du mis en cause :**

**N° de téléphone (travail)**

**N° de téléphone (domicile)**

**N° de téléphone (cellulaire)**

**Adresse**

\*Le mis en cause est la personne contre laquelle la plainte a été portée.

### Détails de la plainte

Veillez décrire l'incident avec le plus de détails possible, et donner le nom des parties concernées, le nom des témoins, la date, l'heure et l'endroit de l'incident et tout autre détail. (Joindre des pages supplémentaires au besoin.)

### Documents / Preuve

Inclure tout document à l'appui (courriels, notes, photographies, preuve matérielle, etc.). Si vous ne pouvez pas joindre de documents et qu'ils sont pertinents, veuillez les énumérer ci-dessous.

**Signature de l'employé**

**Date du rapport**

## Rapport d'enquête sur un incident de harcèlement

*Ce modèle peut être utilisé pour vous guider pendant une enquête sur des incidents de harcèlement en milieu de travail ou sur des plaintes. La personne qui mène l'enquête ne doit pas avoir été impliquée dans l'incident ou la plainte, et ne doit pas être sous le contrôle direct du mis en cause.*

*Le modèle peut être modifié pour répondre aux besoins de votre lieu de travail.*

<b>Entreprise</b>	
<b>Adresse du lieu de travail</b>	
<b>N° de téléphone</b>	<b>Courriel</b>
<b>Nom et titre de l'enquêteur :</b>	
<b>Date de l'enquête :</b>	
<b>Renseignements généraux</b>	
<b>Nom de la personne qui a signalé l'incident de harcèlement en milieu de travail</b>	
(S'il s'agit d'une autre personne que celle citée précédemment, indiquer le nom de la personne qui a prétendument fait l'objet de harcèlement en milieu de travail et son titre de poste / département.)	
<b>Date de la plainte / préoccupation et moyen utilisé pour le signalement</b>	
<b>Nom du mis en cause et titre du poste / département</b>	

### Conseils

#### Mener l'enquête

- Prendre des notes détaillées.
- Obtenir / Remplir le formulaire de plainte de harcèlement de la personne qui signale le harcèlement (plaignant).
- Questionner le plaignant et le mis en cause.
- Énumérer tous les témoins possibles des deux parties (plaignant et mis en cause).
- Questionner les témoins pertinents sur ce qu'ils ont observé ou sur ce qu'ils savent.
- Passer en revue tous les documents du plaignant, du mis en cause, des témoins et de l'employeur. Déterminer si vous avez besoin d'autres documents.
- Maintenir la confidentialité de l'enquête. Demander à toutes les personnes concernées de ne parler de l'enquête à personne.

#### Rapport d'enquête et résultat

Documenter votre enquête et les constatations en indiquant les éléments suivants :

- Préoccupations et plainte de l'employé (joindre des pages supplémentaires au besoin) :
  - Date du premier incident
  - Date du dernier incident
  - Date des autres incidents
- Réponse du mis en cause (joindre des pages supplémentaires au besoin)
- Énumérer les témoins et donner un résumé de la preuve recueillie auprès des témoins dans des déclarations (joindre des pages supplémentaires au besoin)
- Énumérer les documents recueillis et indiquer les personnes auprès desquelles ils l'ont été (joindre des pages supplémentaires au besoin)
- Fournir un résumé de ce qui a été pris en considération pour déterminer s'il y a bien eu du harcèlement en milieu de travail et vos constatations.
- Prochaines étapes recommandées
- Envoyer le rapport complet au département des ressources humaines, et informer le plaignant et le mis en cause de la date que le rapport a été envoyé.

Cette liste de contrôle doit être utilisée comme ligne directrice uniquement et devrait être modifiée selon les besoins de votre lieu de travail.

**Assurez-vous que toutes les zones du lieu de travail et que tous les types de pratiques de travail sont abordés pendant l'évaluation du risque de violence en milieu de travail.**

**L'inspection des installations devrait inclure les zones à l'intérieur et à l'extérieur de l'édifice, telles :** →

## Évaluation du risque au travail – Lieux de travail fixes

<b>Entreprise</b>	
<b>Adresse du lieu de travail</b>	
<b>N° de téléphone</b>	<b>Courriel</b>

Après avoir adapté ce modèle aux besoins de votre lieu de travail, regardez où vous avez répondu « Oui » ou « Non » afin de déterminer si votre lieu de travail présente un risque de violence. Par exemple, si vous avez répondu OUI à une question, PEU IMPORTE LAQUELLE, comme « Quelqu'un pourrait-il se cacher en bas de l'escalier? » ou « La personne à la réception travaille-t-elle seule parfois? », votre lieu de travail est considéré comme susceptible de présenter un risque de violence. Vous devez élaborer un code de directives pratiques pour tenir compte des risques relevés ou prendre des mesures en vue d'y remédier afin d'éliminer le besoin d'un code de directives pratiques. La même chose s'applique si vous avez répondu NON à une question, PEU IMPORTE LAQUELLE, comme « Y a-t-il un moyen de faire l'identification des visiteurs (signer un registre)? », « Y a-t-il un système de sécurité? » ou « Peut-on avoir accès facilement à des téléphones? ».

Section A		Oui	Non
<b>Antécédents d'incidents de violence</b>	→ Votre lieu de travail a-t-il des rapports d'incident?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Y a-t-il des rapports d'enquête?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Le registre des premiers soins contient-il des renseignements?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Les procès-verbaux du comité mixte d'hygiène et de sécurité contiennent-ils des renseignements utiles?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Y a-t-il des renseignements propres à votre industrie?</b>	→ Vérifier auprès des organismes pour voir s'ils ont de l'expérience ou des conseils à offrir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Services de police locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Associations professionnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Compagnies d'assurance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Publications propres à l'industrie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Section B		Oui	Non
<b>Terrains de stationnement</b>	→ Les entrées et sorties du terrain de stationnement sont-elles clairement indiquées?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Le terrain de stationnement est-il bien éclairé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ L'accès est-il contrôlé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Les véhicules de l'entreprise sont-ils stationnés pendant la nuit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Des véhicules ont-ils été vandalisés ou volés dans le terrain de stationnement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Périmètre de l'édifice</b>	→ Y a-t-il des entreprises présentant un risque élevé (banques, bars) dans les environs?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Le lieu de travail est-il situé dans une zone à forte densité de population?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ L'édifice est-il isolé des autres édifices?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ L'entrée est-elle bien éclairée?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ D'autres entreprises partagent-elles le même édifice?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Une clé ou une carte contrôle-t-elle l'entrée de l'édifice?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(suite à la prochaine page)

L'inspection des installations devrait inclure les zones à l'intérieur et à l'extérieur de l'édifice, telles : →

Section B		Oui	Non
<b>Systèmes de sécurité</b>	→ Y a-t-il un système de sécurité?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Est-il vérifié périodiquement (au moins une fois par mois)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Le système est-il adéquat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Y a-t-il une enseigne pour indiquer la présence d'un système de sécurité?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Le système comprend-il des miroirs ou des caméras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Réception</b>	→ Est-elle visible et facilement accessible?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Y a-t-il une personne à la réception en tout temps?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ La personne à la réception travaille-t-elle seule parfois?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Y a-t-il un moyen de faire l'identification des visiteurs (signer un registre)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Des visiteurs peuvent-ils entrer dans l'édifice lorsqu'il n'y a personne à la réception?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Escaliers</b>	→ Les sorties et escaliers sont-ils bien indiqués?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Peut-on éteindre les lumières dans l'escalier?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Y a-t-il plusieurs sorties à partir de l'escalier?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Quelqu'un pourrait-il se cacher en bas de l'escalier?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Ascenseurs</b>	→ Y a-t-il un téléphone d'urgence ou un bouton d'appel d'urgence?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Y a-t-il une procédure d'intervention en cas d'urgence liée à l'ascenseur?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Avant d'entrer dans l'ascenseur, peut-on voir s'il est déjà occupé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Salles de bain</b>	→ Les employés et le public utilisent-ils les mêmes salles de bain?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Y a-t-il une clé ou un accès par carte pour les salles de bain?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Peut-on éteindre les lumières?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Bureaux / Salles de réunion / Atelier</b>	→ Peut-on bien voir les pièces à partir d'autres zones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Les membres du personnel rencontrent-ils les clients individuellement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Les meubles sont-ils disposés de manière à pouvoir sortir rapidement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Les bureaux des employés sont-ils séparés des espaces publics?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Peut-on avoir accès facilement à des téléphones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(suite à la prochaine page)

L'inspection des installations devrait inclure les zones à l'intérieur et à l'extérieur de l'édifice, telles : →

Section B		Oui	Non
<b>Violence sexuelle, violence familiale et entre partenaires intimes</b>	→ Les employés peuvent-ils être exposés à de la violence sexuelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Y a-t-il une possibilité que de la violence entre partenaires intimes ou de la violence familiale se fasse sentir à votre lieu de travail?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Autres zones à prendre en considération</b>	→ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vous devez consulter :**

- le comité mixte d'hygiène et de sécurité
- le délégué à l'hygiène et à la sécurité
- les employés

Cette liste de contrôle doit être utilisée comme ligne directrice uniquement et devrait être modifiée selon les besoins de votre lieu de travail.

**Assurez-vous que toutes les zones du lieu de travail et que tous les types de pratiques de travail sont abordés pendant l'évaluation du risque de violence en milieu de travail.**

**L'inspection des installations devrait inclure les zones à l'intérieur et à l'extérieur de l'édifice, telles :** →

## Évaluation du risque au travail – Chantiers

### Entreprise

### Adresse du lieu de travail

### N° de téléphone

### Courriel

Après avoir adapté ce modèle aux besoins de votre lieu de travail, regardez où vous avez répondu « Oui » ou « Non » afin de déterminer si votre lieu de travail présente un risque de violence. Par exemple, si vous avez répondu OUI à une question, PEU IMPORTE LAQUELLE, comme « Le lieu de travail est-il situé dans un secteur où le taux de criminalité est élevé? », votre lieu de travail est considéré comme susceptible de présenter un risque de violence. Vous devez élaborer un code de directives pratiques pour tenir compte des risques relevés ou prendre des mesures en vue d'y remédier afin d'éliminer le besoin d'un code de directives pratiques. La même chose s'applique si vous avez répondu NON à une question, PEU IMPORTE LAQUELLE, comme « Y a-t-il une procédure d'identification des visiteurs (signer un registre)? » ou « Le terrain de stationnement est-il bien éclairé? ».

Section A		Oui	Non
<b>Antécédents d'incidents de violence</b>	→ Votre chantier a-t-il des rapports d'incident?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Y a-t-il des rapports d'enquête?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Le registre des premiers soins contient-il des renseignements?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Les procès-verbaux du comité mixte d'hygiène et de sécurité contiennent-ils des renseignements utiles?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Y a-t-il des renseignements propres à votre industrie?</b>	→ Vérifier auprès des organismes pour voir s'ils ont de l'expérience ou des conseils à offrir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Services de police locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Associations professionnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Compagnies d'assurance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Publications propres à l'industrie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Section B		Oui	Non
<b>Accès au chantier</b>	→ L'accès au chantier est-il surveillé (poste de garde, barrière)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Y a-t-il une procédure d'identification des visiteurs (signer un registre)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Le chantier est-il fermé (entouré de clôtures)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Le chantier est-il accessible aux clients ou au public?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ L'équipement est-il laissé sur place toute la nuit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Terrain de stationnement des employés</b>	→ Les véhicules sont-ils stationnés dans une seule zone?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Est-ce bien indiqué?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Le terrain de stationnement est-il bien éclairé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ L'accès est-il contrôlé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Des véhicules ont-ils été vandalisés ou volés dans le terrain de stationnement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(suite à la prochaine page)

L'inspection des installations devrait inclure les zones à l'intérieur et à l'extérieur de l'édifice, telles : →

Section B		Oui	Non
<b>Périmètre du chantier</b>	→ Y a-t-il des entreprises présentant un risque plus élevé de violence (banques, bars) dans les environs?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Le lieu de travail est-il situé dans une zone manufacturière dense?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Le lieu de travail est-il situé dans un secteur où le taux de criminalité est élevé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Le chantier est-il isolé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Y a-t-il une circulation forte du public dans la zone (routes)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Violence sexuelle, violence familiale et entre partenaires intimes</b>	→ Les employés peuvent-ils être exposés à de la violence sexuelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Y a-t-il une possibilité que de la violence entre partenaires intimes ou de la violence familiale se fasse sentir à votre lieu de travail?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ Autres renseignements? Préciser _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Autres zones à prendre en considération</b>	→ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	→ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vous devez consulter :**

- le comité mixte d'hygiène et de sécurité
- le délégué à l'hygiène et à la sécurité
- les employés

## Évaluation du risque au travail – Pratiques de travail

### Entreprise

#### Adresse du lieu de travail

#### N° de téléphone

#### Courriel

Les annexes D et E vous ont aidé à évaluer les conditions physiques de vos lieux de travail. Vous devez également tenir compte des pratiques à votre lieu de travail pour évaluer tous les risques.

Assurez-vous que toutes les zones du lieu de travail et que tous les types de pratiques de travail sont abordés pendant l'évaluation du risque de violence en milieu de travail.

Le tableau suivant indique certains facteurs de risque à prendre en considération en élaborant votre évaluation du risque au travail.

**Cette liste de contrôle doit être utilisée comme ligne directrice uniquement et devrait être modifiée selon les besoins de votre lieu de travail.** Après avoir adapté ce modèle aux besoins de votre lieu de travail, regardez où vous avez répondu « Oui » afin de déterminer si votre lieu de travail présente un risque élevé de violence. Si vous avez répondu OUI à une question, PEU IMPORTE LAQUELLE, votre lieu de travail est considéré comme susceptible de présenter un risque élevé de violence. Vous devez élaborer un code de directives pratiques pour atténuer les risques relevés et en tenir compte.

Des employés sont-ils engagés dans l'une des pratiques de travail suivantes :	Oui	Non
→ Travailler avec le public? (chauffeur d'autobus, signaleur, ventes au détail)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Manipuler de l'argent ou de l'équipement de valeur? (conducteur de semi-remorque, conducteur de camion blindé)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Responsable du contrôle des médicaments ou de l'alcool? (pharmacien, barman)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Accomplir des tâches d'application de la loi? (gardien de sécurité, gestion)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Transporter des personnes instables ou agressives ou travailler avec celles-ci? (conducteur d'autobus, chauffeur de taxi, travailleur social)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Travailler seul ou en petit groupe? (conducteur de camion de transport, ouvrier des services publics)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Conduire un véhicule dans le cadre du travail? (technicien à l'entretien et à la réparation d'appareils électroménagers, préposé aux devis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Arriver ou partir à la même heure chaque jour en empruntant le même trajet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Travailler avec une main-d'œuvre qui change fréquemment? (travailleur de la construction)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Travailler tard la nuit ou tôt le matin? (conducteur de camion de transport, commis de dépanneur)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Voyager dans d'autres villes ou pays? (travailleurs de la construction, vendeurs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Séjourner dans des hôtels?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Code de directives pratiques en matière de gestion de violence en milieu de travail

*Ce code définit les exigences que cette entreprise suivra pour gérer la violence en milieu de travail.*

*L'employeur autorise l'administrateur du code de directives pratiques à gérer le code.*

### Entreprise

### Adresse du lieu de travail

### Administrateur du code de directives pratiques

### N° de téléphone

### Courriel

s'engage à protéger les employés contre la violence en milieu de travail. La violence en milieu de travail ne sera pas tolérée pour toute personne au lieu de travail, y compris les clients, d'autres employeurs, les superviseurs, les collègues et les particuliers.

« Violence » désigne, au sein du lieu de travail, soit tout recours réel ou toute tentative de recours à la force physique contre un salarié, soit toute déclaration menaçante ou tout comportement menaçant qui l'incite raisonnablement à croire qu'il sera victime d'un pareil recours. Sont visées par la présente définition la violence sexuelle, la violence entre partenaires intimes et la violence familiale.

Les travailleurs doivent signaler tout incident de violence au

(délégué à une autre personne en cas de conflit d'intérêts).

Cela peut se faire verbalement ou par écrit, à l'aide d'un formulaire de plainte de violence.

est responsable de la mise en œuvre du code de directives pratiques.

mènera une enquête et traitera toutes les plaintes ou tous les incidents de violence en milieu de travail de façon juste, respectueuse et rapide. Le nom de toute personne impliquée dans un incident de violence et une description de l'incident ne seront pas divulgués, sauf si cela :

1. s'avère nécessaire à l'enquête sur l'incident;
2. est nécessaire pour prendre des mesures correctives en réponse à l'incident;
3. est prescrit par la loi.

fournira les résultats de l'enquête aux employés concernés.

et le département concerné mettront en œuvre les mesures correctives indiquées dans l'enquête. Des avis seront affichés sur les tableaux d'affichage destinés aux employés en cas de nouvelles procédures ou de procédures modifiées à suivre.

Tous les employés de

y compris les gestionnaires, superviseurs, employés temporaires, étudiants et sous-traitants doivent respecter ce code de directives pratiques, signaler un incident de violence dès que possible, ne seront pas pénalisés et ne feront pas l'objet de mesures disciplinaires pour avoir signalé un incident ou pour avoir participé à une enquête. Tous les employés recevront une formation sur le code de directives pratiques au début de leur emploi, chaque année, et lorsque le code sera mis à jour. Le département des ressources humaines conservera les dossiers de formation dans le dossier personnel des employés. Toutes les mesures mentionnées pour atténuer la violence seront ajoutées au programme d'inspections mensuelles.

### Conseils pour gérer une personne susceptible de poser un acte de violence

#### Conseils sur la communication verbale

- Accordez toute votre attention à votre interlocuteur pour qu'il sache que vous êtes intéressé à ce qu'il dit.
- Regardez la personne lorsqu'elle vous parle.
- Demeurez calme et essayez de calmer votre interlocuteur; ne laissez pas sa colère vous envahir.
- Demeurez conscient de votre façon de vous exprimer.
- Parlez lentement, avec douceur et confiance.
- Utilisez un langage simple. Ne faites pas de tournures officielles et n'utilisez pas de termes spécialisés.
- Ne donnez pas d'information très technique ou compliquée lorsque le discours est chargé d'émotions.
- Écoutez attentivement, sans interrompre. N'offrez pas de conseil non sollicité et ne critiquez pas.
- Demandez à la personne si vous pouvez prendre quelques notes pour vous aider à retenir l'information. Vous lui montrez ainsi votre intérêt.
- Encouragez la personne à parler. Posez des questions qui exigent de longues explications, ce qui peut réduire l'intensité de l'interaction. Ne lui dites pas de se calmer.
- Essayez de comprendre. Posez des questions en prenant soin de les formuler avec une grande politesse, par exemple « aidez-moi à comprendre ce qui vous met en colère? ». Lorsque vous croyez avoir compris, répétez l'essentiel à votre interlocuteur afin qu'il sache que vous avez compris.
- Ayez l'esprit ouvert et demeurez objectif.
- Utilisez le silence pour créer du calme.
- Utilisez les stratégies de temporisation pour donner à la personne le temps de se calmer, par exemple offrez-lui un verre d'eau (que vous lui présenterez dans un gobelet jetable).
- Sachez reconnaître les auteurs de troubles et apprenez leurs noms.
- Validez les sentiments de la personne. Indiquez que vous constatez son indignation ou sa colère.
- Invitez la personne à faire des suggestions. Ne rejetez pas ses suggestions. Informez la personne que vous prendrez ces dernières en considération.
- Avant de mettre un terme à la conversation, résumez de façon claire et précise les questions abordées et les mesures que vous comptez prendre pour résoudre le problème.
- Ne détournez pas le regard comme si vous étiez désintéressé.
- Ne tentez pas de faire de l'humour avec la personne, ce qui pourrait être interprété négativement.
- Évitez l'affrontement.
- Évitez le défi.
- Évitez l'opposition.
- Évitez les menaces.
- Évitez la critique.
- Évitez la condescendance.

### Conseils sur la communication non verbale

- Adoptez une attitude corporelle calme : posture détendue, mains lâches, expression attentive.
- Faites en sorte de garder la voie libre.
- Placez-vous à angle droit plutôt que face à la personne.
- Laissez suffisamment d'espace à la personne. Les distances varient selon la culture, mais une distance de 2 à 4 pi est considérée adéquate.
- Mettez-vous physiquement au même niveau que la personne. Si elle est assise, essayez de vous pencher, de vous agenouiller ou de vous asseoir plutôt que de lui parler de haut.
- Ne pas adopter une position de défi, notamment :
  - se placer directement en face de la personne en posant les mains sur les hanches
  - pointer du doigt
  - agiter les bras
  - croiser les bras
- Ne pas fixer votre interlocuteur du regard, car il pourrait le percevoir comme un défi ou un affrontement.
- Ne pas faire de mouvements brusques pouvant être perçus comme menaçants.
- Ne pas se battre. S'éloigner en marchant ou en courant au besoin pour obtenir l'aide d'un agent de sécurité ou de police.

### Conseils sur la résolution de problèmes

- Essayez de vous mettre à la place de l'autre personne pour mieux voir comment résoudre son problème.
- Demandez à la personne si elle a des recommandations à vous faire.
- Répétez à la personne ce qu'elle vient de vous dire pour vous assurer que vous avez bien compris.
- Acceptez la critique dans un esprit positif. Lorsqu'il est possible qu'une plainte soit fondée, admettez que l'autre personne a probablement raison ou que vous avez probablement tort. Lorsqu'une plainte ne semble pas justifiée, posez des questions pour éclaircir la situation.
- Soyez franc. Ne faites pas de fausse déclaration ni de promesse que vous ne pouvez pas tenir.
- Connaissez la politique de votre entreprise concernant les plaintes et appliquez-la équitablement.
- Demeurez professionnel et prenez l'autre personne au sérieux. Montrez du respect.
- Demandez de petites concessions bien précises, par exemple si vous pourriez aller vous asseoir ensemble dans un endroit moins fréquenté.
- Divisez le problème ou la question en petites étapes qui peuvent être réglées une à la fois pour que la personne ne se sente pas dépassée par la situation.
- Soyez rassurant et faites remarquer les divers choix qui existent.
- Essayez de retenir l'attention de la personne sur la question dont vous discutez en ce moment.
- Essayez d'empêcher la situation de se détériorer.
- Tentez d'aider la personne à ne pas perdre la face.
- Invoquez les règlements si le comportement inacceptable persiste.
- Sur un ton calme et non menaçant, déclarez simplement que la violence est inacceptable et qu'elle ne saurait être tolérée.
- Décrivez avec calme les conséquences d'un comportement violent ou agressif.

- Suggérez des solutions de remplacement au comportement violent.
- Évitez de donner des ordres ou des instructions conditionnelles.
- Si la situation entraîne une mesure punitive ou une sanction (par exemple en application des lois et des règlements), reportez son application jusqu'à ce que vous ayez de l'aide ou que la situation comporte moins de risques.
- Ne pas prendre parti ni corroborer de faits déformés.
- Ne pas rejeter dès le départ la position ou la demande d'une personne.
- Ne pas essayer de négocier avec une personne menaçante. Au besoin, mettre fin à l'interaction.
- Ne pas faire de promesses que vous ne pouvez respecter.
- Si vous vous sentez menacé :
  - Dans la mesure du possible, essayez poliment et calmement de mettre fin à cet échange, sans rien faire qui puisse sembler menaçant.
  - Sachez quel appui et quels conseils vous sont offerts pour vous aider à négocier avec une personne difficile.
  - Obtenez de l'aide.
  - Envoyez chercher un agent de sécurité ou une personne plus expérimentée.
  - Utilisez un dispositif d'alarme silencieux.
  - Utilisez un code verbal.
  - Si vous menacez d'appeler la police, ne manquez pas de le faire.

### **Si vous êtes agressé :**

- Faites-vous remarquer. Appelez à l'aide aussi fort que possible. Criez des mots comme AU FEU!, AU SECOURS!, À L'AIDE!
- Si l'on essaie de vous traîner ou de vous entraîner, jetez-vous par terre et roulez sur le sol.
- Donnez un coup de sifflet ou activez tout dispositif d'alarme que vous avez sur vous ou à votre portée.
- Donnez des instructions précises à des témoins oculaires sur la façon de vous aider. Dites, par exemple, « vous à la chemise jaune, appelez la police. »
- Courez vous réfugier dans le magasin, le bureau ou autre endroit sécuritaire le plus proche.
- Appelez les services de sécurité ou de police immédiatement après l'incident.
- Si l'agression n'est pas assez grave pour justifier l'intervention de la police, informez votre superviseur ou les responsables de votre lieu de travail.
- Rédigez un rapport d'incident.
- Si quelqu'un s'empare de votre sac à main, votre porte-documents, votre pochette de dépôt bancaire ou un objet quelconque qui vous appartient, ne résistez pas. Lancez l'objet au sol, aussi loin que possible de l'agresseur, et courez dans la direction opposée en criant : « au secours!, Au feu!, etc. »
- Ne courez pas après l'agresseur.

### **Soyez sur vos gardes**

- Suivez un cours d'autodéfense.
- Essayez d'imaginer comment vous pourriez tirer votre épingle du jeu face à différents genres d'agression. Exercez vos réactions.

### Travail hors du lieu habituel

Si votre milieu de travail n'est pas le cadre traditionnel d'un bureau, vous devez redoubler de prudence. Ce conseil vise aussi bien les agents immobiliers, les travailleurs sociaux, les inspecteurs, les soignants et les aides à domicile, le personnel de service, les réparateurs et les représentants de commerce. Dans de nombreux emplois, le travailleur n'a guère le moyen d'influer sur son milieu de travail. Vous pourriez avoir besoin d'une formation spéciale pour apprendre diverses façons d'éviter la violence en tirant profit des méthodes de médiation et de résolution de problèmes. Néanmoins, les mesures de prévention particulières qui suivent permettent d'éliminer ou de minimiser les risques associés au travail hors des lieux habituels.

- Tenez votre personne-ressource au courant de vos allées et venues.
- Ayez à tout moment accès à un téléphone cellulaire, à une radio avec émetteur-récepteur ou à un téléphone de voiture.
- Vérifiez le fonctionnement du téléphone au début du quart de travail et pendant celui-ci.
- Adoptez un système de rapports de présence qui vous permet de faire face aux situations types que vous rencontrerez hors des lieux habituels.

#### En arrivant dans un endroit inconnu :

- Vérifiez où sont les voies de sortie et placez-vous de façon à pouvoir fuir en cas d'urgence.
- Préparez-vous mentalement à réagir si le client devient agressif ou hostile. Décidez quelle sera votre meilleure tactique de prévention.
- Ne restez pas dans la cuisine ou l'atelier, où se trouvent des objets tranchants.
- Décidez de l'attribution des sièges.
- Asseyez-vous de préférence près de la porte.
- Laissez entre le client et vous la distance qui vous accordera un délai de réaction – plus d'une enjambée ordinaire. Augmentez la distance en vous asseyant à une table et soyez toujours conscient de la proximité du client.
- Préparez-vous à la rencontre et maîtrisez le sujet.
- Répétez mentalement le travail et les moyens que vous prendrez pour l'accomplir en sécurité.
- Si vous devez consulter des documents écrits, apportez-en un exemplaire à donner au client pour que vous puissiez vous asseoir face à lui, et non à côté de lui.
- Mettez fin à la rencontre d'une façon non conflictuelle si le client semble être :
  - sous l'influence des drogues ou de l'alcool
  - troublé ou excessivement agité
- Évitez de vous laisser coincer.
- Réservez-vous un accès à la sortie.
- Ne pénétrez pas trop loin dans un lieu inconnu. Tenez-vous assez près d'une sortie.
- Ne tournez pas le dos au client et laissez-le entrer le premier dans une pièce.

### Interruption d'un comportement inacceptable

- Interrompez la conversation poliment, mais fermement.
- Informez la personne que :
  - vous n'aimez pas le ton de la conversation;
  - vous n'acceptez pas de traitement offensant ou injurieux;
  - vous mettez fin à la conversation au besoin.
- Dites à la personne que vous devrez lui demander de quitter les lieux (ou que vous quitterez vous-même les lieux, si vous n'êtes pas dans vos propres locaux).
- Si le comportement inacceptable persiste, mettez fin à la conversation.
- Demandez à la personne de quitter les lieux ou quittez vous-même les lieux.
- Si la personne n'accepte pas de quitter les lieux, éloignez-vous de cet endroit et informez immédiatement votre gestionnaire ou votre superviseur de l'incident.
- Avertissez vos collègues et faites-leur quitter cette zone.
- Appelez votre service de sécurité ou la police locale.
- Rédigez un rapport d'incident.
- Ne revenez pas sur les lieux de la rencontre si vous croyez que la personne pourrait commettre une agression.

#### Source

*Prévention de la violence en milieu de travail*, Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, 2010.  
Ces conseils sont reproduits avec la permission du Centre, 2019.

# ANNEXE I

## Questions fréquemment posées

*Ce qu'il faut savoir au sujet de la législation en matière de violence et de harcèlement du Nouveau-Brunswick*

### 1. Qu'est-ce que la violence en milieu de travail?

La violence en milieu de travail désigne soit tout recours réel ou toute tentative de recours à la force physique contre un employé, soit toute déclaration menaçante ou tout comportement menaçant qui l'incite raisonnablement à croire qu'il sera victime d'un pareil recours, ce qui comprend la violence sexuelle, la violence entre partenaires intimes\* et la violence familiale.

En voici quelques exemples : déclaration ou comportement menaçant de la force physique contre un employé, chicanes, dommages matériels, sabotage, bousculade, agression physique et accès de colère.

### 2. Qu'est-ce que le harcèlement en milieu de travail?

La réglementation définit le harcèlement en milieu de travail comme tout comportement constituant un acte importun ou qui devrait raisonnablement être reconnu comme tel, et qui abaisse un employé, l'humilie, le gêne, l'inquiète, l'ennuie ou l'injurie, ou qui menace sa santé et sa sécurité. Cela peut se produire une seule fois ou de façon répétée, et comprend le harcèlement sexuel.

Cependant, des conflits peuvent survenir dans tous les lieux de travail, sans pour autant dégénérer en intimidation ou en harcèlement. Les divergences d'opinions ou les légers désaccords ne sont pas habituellement considérés comme du harcèlement en milieu de travail.

Les mesures prises par l'employeur pour gérer les activités quotidiennes sont considérées comme une composante normale d'emploi et ne constitueraient pas des situations d'intimidation ou de harcèlement. Cela peut inclure :

- Embauchage et congédiement d'employés
- Évaluations du rendement ou mesures correctives liées au rendement
- Affectations et mutations du personnel, restructuration
- Variations périodiques de la charge de travail ou changements d'affectation
- Pressions liées aux échéances
- Environnement de travail général, y compris les préoccupations en matière de santé et de sécurité, et problèmes d'ordre syndical

### 3. Pourquoi la législation a-t-elle été modifiée pour inclure la violence et le harcèlement?

Le Nouveau-Brunswick faisait partie des rares provinces et territoires au Canada sans législation pour gérer la violence ou le harcèlement en milieu de travail.

Les intervenants de divers secteurs, y compris les soins de santé, l'éducation et la vente au détail, ont soulevé des préoccupations concernant les sources de violence en milieu de travail et l'effet que la violence a sur leurs employés et leur entreprise. Après une consultation auprès de nos intervenants, on a apporté ces modifications à la législation à titre de prolongement des mesures de santé et de sécurité auxquelles tous les employeurs et travailleurs devraient adhérer en milieu de travail.

*\*Loi sur l'intervention en matière de violence entre partenaires intimes*

<http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cs/2017-c.5/se:1;se:2>

« violence entre partenaires intimes » S'entend de la violence que commet une personne contre une autre personne avec laquelle elle entretient ou a entretenu une relation personnelle intime et s'entend également :

a) d'un comportement abusif, menaçant, harcelant ou violent employé comme moyen pour contraindre, dominer et contrôler psychologiquement, physiquement, sexuellement ou financièrement l'autre personne formant la relation;

b) d'une privation de nourriture, d'habillement, de soins médicaux, de logement, de transport ou de toutes autres nécessités de la vie.

**À mesure que des questions sont posées, ces dernières seront ajoutées aux questions fréquemment posées de notre site Web. Consultez le site pour obtenir la version la plus à jour.**

#### 4. Quels lieux de travail sont touchés par les mesures législatives?

Les mesures législatives sur le harcèlement toucheront tous les lieux de travail au Nouveau-Brunswick. Tous les lieux de travail devront élaborer un code de directives pratiques pour prévenir et gérer le harcèlement.

Toutefois, les mesures législatives sur la violence en milieu de travail posent deux grandes exigences :

1. Tous les lieux de travail au Nouveau-Brunswick devront mener une évaluation du risque pour déterminer la probabilité de violence.
2. Un code de directives pratiques sera exigé dans certaines circonstances, présentées aux paragraphes 374.2(3) et (4).

#### 5. Certains lieux de travail sont-ils plus à risque de violence que d'autres?

Oui. Tous les lieux de travail qui offrent les services suivants sont considérés comme étant plus susceptibles à la violence, et doivent ainsi mener une évaluation du risque et élaborer un code de directives pratiques pour atténuer et prévenir la violence.

- Services d'urgence (policiers, pompiers et ambulanciers)
- Services de soins de santé, y compris les services vétérinaires et pharmaceutiques
- Enseignement
- Garderies éducatives agréées
- Services de soutien à domicile
- Vente au détail, y compris les dépanneurs, les points de vente au détail du cannabis autorisés et les établissements autorisés à vendre de l'alcool
- Services financiers (banques, caisses populaires)
- Services de jeux, tels les casinos
- Services de transport pour compte d'autrui (publics et privés) pour des marchandises ou des passagers
- Services de santé mentale et services sociaux (travail social, travail de soutien, travail d'approche, intervention en situation de crise)
- Services de détectives privés
- Services publics (ministères et organismes gouvernementaux provinciaux, et ceux qui fournissent des produits ou des services aux organismes gouvernementaux)

Certains lieux de travail ne sont pas précisément inclus dans cette liste, comme les villes et les villages. Bien qu'elles ne soient pas proprement comprises dans les services précisés, les municipalités ne sont pas exclues de la réglementation sur la violence. Elles devraient tenir compte des types de travaux effectués par leurs employés. Par exemple, les services de transport en commun sont fournis par les municipalités, qui doivent mener une évaluation du risque et élaborer un code de directives pratiques. Les municipalités devraient également tenir compte des types de travaux qui pourraient exposer leurs employés à de la violence. On pense notamment aux commis administratifs qui interagissent avec les clients et qui traitent les paiements d'amendes et aux agents d'application de règlements municipaux qui font des inspections et donnent des amendes. Les lieux de travail où l'on effectue différents types d'activités de travail devraient considérer chaque type de travaux dans le cadre de l'évaluation du risque.

*À mesure que des questions sont posées, ces dernières seront ajoutées aux questions fréquemment posées de notre site Web. Consultez le site pour obtenir la version la plus à jour.*



### 6. En plus d'industries précises, certains facteurs de travail augmentent-ils le risque de violence en milieu de travail?

Oui. Les voici :

- Travail avec le public (réceptionnistes, travailleurs du commerce de détail)
- Manutention d'argent comptant, d'objets de valeur ou de médicaments (caissiers, pharmaciens)
- Tenue d'inspections ou application des règlements (agents de santé et de sécurité, agents d'application de règlements municipaux)
- Travail avec des personnes instables (services sociaux, soins de santé, justice pénale)
- Prestation de services, soins, conseils ou formation (soins de santé, enseignement)
- Travail dans des établissements où l'on sert des boissons alcoolisées (service aux tables)
- Lieux de travail mobiles (chauffeurs de taxi, transport en commun)

De plus, le risque de violence peut être plus grand à certaines heures du jour ou de la nuit, ou à certains temps de l'année, par exemple :

- Tard le soir et aux petites heures du matin
- Au temps des déclarations aux fins d'impôts
- À l'échéance des comptes de services publics
- Au temps des Fêtes
- Aux jours de paye
- Au temps des évaluations du rendement
- Au temps des bulletins et des rencontres avec les parents

### 7. Comment la violence et le harcèlement affectent-ils les lieux de travail?

- La violence et le harcèlement ont un effet sur la sécurité et la sécurité des employés, des clients et des propriétaires d'entreprises.
- La violence et le harcèlement ont un coût personnel élevé du point de vue du stress émotionnel et des blessures physiques que ressentent les victimes, leur famille et leurs collègues.
- Elles coûtent également cher aux employeurs.

### 8. Si mon lieu de travail a un code de directives pratiques en matière de violence, mais qu'il s'avère inefficace, quelles sont les obligations de mon employeur?

Il y a différentes manières dont un code de directives pratiques en matière de violence pourrait s'avérer inefficace, et les solutions varient :

- Un employé pourrait signaler les lacunes au comité mixte d'hygiène et de sécurité, à un délégué à l'hygiène et à la sécurité ou à l'employeur. Dans ce cas, l'employeur devrait examiner la question qui a été portée à son attention et évaluer les solutions de rechange possibles pour la régler.
- L'examen annuel obligatoire du code de directives pratiques peut faire ressortir des occasions de l'améliorer. Les recommandations pour améliorer le code devraient être communiquées à l'employeur. L'employeur devrait tenir compte des recommandations et fournir une réponse.
- En ce qui concerne le code de directives pratiques en matière de violence, votre lieu de travail pourrait réexaminer son évaluation du risque pour déterminer si tous les risques retrouvés ont été saisis et ajoutés au code.
- Un agent de santé et de sécurité peut visiter votre lieu de travail pour mener une inspection, répondre à une plainte ou enquêter sur un incident. Un agent qui détermine que le code de directives pratiques en matière de violence est incomplet ou inefficace peut donner un ordre de conformité avec des directives de le passer en revue ou de le modifier.

*À mesure que des questions sont posées, ces dernières seront ajoutées aux questions fréquemment posées de notre site Web. Consultez le site pour obtenir la version la plus à jour.*

### **9. La législation exige qu'on passe en revue l'évaluation du risque de violence et le code de directives pratiques en matière de violence et de harcèlement chaque fois qu'il y a un changement au lieu de travail. Pour les industries comme l'industrie de la construction, où il y souvent des changements au niveau des activités et des travailleurs, que devraient faire les employeurs et les entrepreneurs pour assurer la conformité?**

Pour les industries comme l'industrie de la construction, où des travaux peuvent être effectués à divers endroits, l'employeur peut élaborer une évaluation du risque et un code de directives pratiques génériques qui s'appliquent à la plupart des projets. Une fois sur le chantier, il peut examiner l'évaluation du risque et la modifier au besoin, en consultation avec le comité mixte d'hygiène et de sécurité, le délégué à l'hygiène et à la sécurité ou les employés, et modifier le code de directives pratiques générique s'il le faut.

### **10. Comment la criminalité des actes de violence est-elle abordée dans la législation?**

La réglementation est conçue pour prévenir les effets de la violence sur les employés. Elle ne change pas la manière dont les agents de la paix devraient réagir aux actes de violence criminels. Par conséquent, si un acte de violence au travail semble être de nature criminelle (agression physique), les organismes chargés de l'application de la loi devront intervenir.

### **11. Quelles sont les situations de violence et de harcèlement pour lesquelles Travail sécuritaire NB peut offrir du soutien et une protection contre les accidents du travail?**

Lorsque vous vous blessez au travail, Travail sécuritaire NB est là pour vous aider à retourner au travail et à vous sentir vous-même. Nous pouvons offrir une protection contre les accidents du travail et prendre des mesures pour que vous receviez des traitements.

En cas de violence ou de harcèlement en milieu de travail, Travail sécuritaire NB peut offrir des prestations d'indemnisation à un employé lorsque l'incident a mené à une blessure ou à une maladie qui peut être diagnostiquée. Dans le cas de la violence, la blessure peut être physique, mais dans le cas du harcèlement, elle peut être psychologique. Une indemnisation peut être offerte pour des blessures psychologiques lorsqu'elles répondent aux critères d'un événement traumatique, qu'on définit comme le fait de vivre une ou plusieurs des situations suivantes :

- Mort
- Menace de mort
- Blessure grave ou menace de blessure grave
- Violence sexuelle ou menace de violence sexuelle

### **12. J'ai un petit cabinet d'experts-comptables comptant 10 employés. Quelles sont les effets de ces modifications pour moi?**

Tous les employeurs de la province, peu importe la taille de leur entreprise ou la nature de leur travail, sont tenus de prendre les deux mesures suivantes :

- élaborer et appliquer un code de directives pratiques en matière de harcèlement en milieu de travail;
- mener et documenter une évaluation du risque pour la violence à leur lieu de travail. À titre de petit employeur, selon les résultats de l'évaluation du risque, vous pourriez devoir appliquer un code de directives pratiques en matière de violence en milieu de travail.

Si vous n'offrez pas les services précisés\* dans la réglementation et employez moins de 20 travailleurs de façon habituelle dans la province, vous devez quand même effectuer une évaluation du risque pour la violence à votre lieu de travail. Si l'évaluation du risque révèle qu'il y a un risque de violence, vous devez établir un code de directives pratiques en matière de violence.

*À mesure que des questions sont posées, ces dernières seront ajoutées aux questions fréquemment posées de notre site Web. Consultez le site pour obtenir la version la plus à jour.*

\*Services précisés :

- Le gouvernement et les tiers fournisseurs de services sous contrat pour le gouvernement
- Les fournisseurs de soins de santé
- Les services vétérinaires
- Les pharmacies
- Les fournisseurs de services éducatifs et de garde d'enfants
- La police et les premiers intervenants
- Les services de sécurité
- Les services de détail
- Les services de livraison
- Les fournisseurs de services financiers
- Les ventes d'alcool et de cannabis
- Les taxis et le transport public
- Les jeux au hasard
- Les services de soutien à domicile
- Les fournisseurs de services de counseling en cas de crise et de services d'intervention

### **13. Une approche par étapes en matière de conformité et d'application relative aux changements possibles à l'infrastructure pourrait-elle être exigée de la part d'employeurs?**

Comme pour toutes les nouvelles lois, Travail sécuritaire NB fait appel à une approche par étapes en matière de conformité et d'application. Les agents de santé et de sécurité peuvent, à leur discrétion, donner un ordre et sont invités à le faire si cela est indiqué. Cela peut comprendre fixer une date avant laquelle l'employeur doit se conformer à l'ordre (ou aux ordres, s'il y en a plusieurs); en ce faisant, l'agent tiendra compte de l'ampleur des travaux qui doivent être faits pour que l'employeur puisse se conformer. Tout ordre peut être porté en appel devant l'agent principal de contrôle dans les 14 jours après qu'il a été donné. La décision de l'agent principal de contrôle peut être portée en appel devant le Tribunal d'appel des accidents au travail.

*À mesure que des questions sont posées, ces dernières seront ajoutées aux questions fréquemment posées de notre site Web. Consultez le site pour obtenir la version la plus à jour.*

## LOI SUR L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

« harcèlement » désigne, au sein du lieu de travail, tout comportement répréhensible ou offensant qui est reconnu comme constituant un acte importun ou qui devrait raisonnablement être reconnu comme tel, qu'il se soit produit une seule fois ou de façon répétée, notamment tout acte d'intimidation ou quelque autre conduite, commentaire ou attitude ayant pour effet de menacer la santé ou la sécurité d'un salarié, y compris le harcèlement sexuel. Est exclue de la présente définition toute conduite jugée raisonnable qu'adopte l'employeur dans le cadre de la gestion et de la direction des salariés dans le lieu de travail;

« violence » désigne, au sein du lieu de travail, soit tout recours réel ou toute tentative de recours à la force physique contre un salarié, soit toute déclaration menaçante ou tout comportement menaçant qui l'incite raisonnablement à croire qu'il sera victime d'un pareil recours. Sont visées par la présente définition la violence sexuelle, la violence entre partenaires intimes et la violence familiale;

### VIOLENCE ET HARCÈLEMENT

#### Codes de directives pratiques

#### Évaluation du risque

**374.1**(1) Tout employeur est tenu d'évaluer le risque de violence dans le lieu de travail.

**374.1**(2) Dans son évaluation du risque de violence, l'employeur se consulte avec :

- a) tous les comités, s'il en est;
- b) tous les délégués à l'hygiène et à la sécurité, s'il en est;
- c) les salariés, à défaut de comité ou de délégué.

**374.1**(3) Lorsqu'il procède à l'évaluation que mentionne le paragraphe (1), l'employeur tient compte :

- a) de l'endroit et des circonstances dans lesquels se déroule le travail;
- b) du risque qui pourrait être attribuable ou lié :
  - (i) soit au travail des salariés,
  - (ii) soit à la survenance de violence sexuelle, de violence entre partenaires intimes ou de violence familiale dans le lieu de travail;
- c) des catégories de salariés qui risquent d'être victimes de violence ou des types de travail qui sont susceptibles de mettre les salariés à risque;
- d) des effets possibles sur la santé ou la sécurité des salariés qui se trouvent exposés à la violence dans le lieu de travail;
- e) de tous incidents antérieurs de violence s'étant produits dans le lieu de travail;
- f) d'incidents de violence s'étant produits dans des lieux de travail similaires.

**374.1**(4) L'employeur veille à ce que l'évaluation que mentionne le paragraphe (1) soit consignée par écrit et que cette documentation soit mise à la disposition de tous les comités ou de tous les délégués à l'hygiène et à la sécurité, s'il en est, et d'un agent qui en fait la demande.

**374.1**(5) L'employeur passe en revue l'évaluation du risque de violence puis l'actualise dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) un changement de conditions se produit dans le lieu de travail;
- b) un agent lui en donne l'ordre.

#### Établissement d'un code de directives pratiques en matière de violence

**374.2**(1) Les définitions qui suivent s'appliquent au présent article.

« fournisseur de services d'urgence » Selon le cas :

- a) un corps de police selon la définition que donne de ce terme la *Loi sur la police*;
- b) un service d'incendie organisé pour servir une région quelconque de la province;
- c) un service d'ambulance fourni conformément à la *Loi sur les services d'ambulance*.

« pharmacien » Le titulaire d'une licence de pharmacien délivrée en vertu de la *Loi de 2014 sur les pharmaciens du Nouveau-Brunswick*.

« professionnel de la santé » Quiconque :

- a) fournit un service lié au maintien ou à l'amélioration de la santé des personnes ou au diagnostic, au traitement ou aux soins des personnes blessées, malades, handicapées ou atteintes d'incapacité;
- b) est soit autorisé à fournir un tel service en vertu d'une loi de la province, soit inscrit à cette fin.

« services publics » S'entend selon la définition que donne de ce terme la *Loi relative aux relations de travail dans les services publics*.

« travailleur social » Toute personne qui est immatriculée sous le régime de la *Loi de 1988 sur l'Association des travailleurs sociaux* du Nouveau-Brunswick.

« vétérinaire » Toute personne qui est titulaire d'un permis l'autorisant à exercer la médecine vétérinaire sous le régime de la *Loi sur les vétérinaires*.

**374.2(2)** Tout code de directives pratiques en matière de violence :

- a) vise à atténuer le risque de violence au sein du lieu de travail et à assurer, dans la mesure du possible, la santé et la sécurité des salariés;
- b) tient compte de tout risque de violence que révèle l'évaluation que mentionne le paragraphe 374.1(1).

**374.2(3)** L'employeur qui emploie au moins vingt salariés de façon habituelle dans un ou plusieurs lieux de travail dans la province établit un code écrit de directives pratiques en matière de violence.

**374.2(4)** L'employeur qui emploie moins de vingt salariés de façon habituelle dans un ou plusieurs lieux de travail dans la province établit un code écrit de directives pratiques en matière de violence lorsque se présente l'une quelconque des situations suivantes :

- a) le lieu de travail compte parmi les salariés l'une des personnes suivantes :
  - (i) un employé des services publics,
  - (ii) un fournisseur de biens ou de services à un organisme public sous le régime de la *Loi sur la passation des marchés publics*,
  - (iii) un employé d'un fournisseur de services d'urgence,
  - (iv) un professionnel de la santé,
  - (v) un pharmacien,
  - (vi) un vétérinaire,
  - (vii) un travailleur social, un travailleur d'approche, un intervenant d'urgence ou un travailleur de soutien, y compris toute personne qui fournit des services aux victimes de violence entre partenaires intimes, de violence familiale ou de violence sexuelle,
  - (viii) un employé d'une agence selon la définition que donne de ce terme la *Loi sur les détectives privés et les services de sécurité*,
  - (ix) une personne qui est soit autorisée à fournir des services financiers en vertu d'une loi de la province, soit inscrite à cette fin;
- b) le travail qui est exécuté dans le lieu de travail relève :
  - (i) de l'enseignement,
  - (ii) des services de garderies éducatives,
  - (iii) des ventes au détail,
  - (iv) du transport de marchandises ou de passagers moyennant rémunération au moyen soit d'un véhicule appartenant à un organisme public, soit d'un véhicule privé,
  - (v) des services de soutien à domicile;
- c) il s'agit de l'un des lieux de travail suivants :
  - (i) un casino ou autre lieu réservé au jeu sous le régime de la *Loi sur la réglementation des jeux*,
  - (ii) un endroit assujéti à une licence ou à un permis délivré sous le régime de la *Loi sur la réglementation des alcools* et auquel le public a accès,
  - (iii) un point de vente au détail du cannabis selon la définition que donne de ce terme la *Loi sur la réglementation du cannabis*;
- d) l'évaluation que mentionne le paragraphe 374.1(1) révèle l'existence d'un risque de violence.

### Code de directives pratiques en matière de violence

**374.3(1)** Le code de directives pratiques établi en application de l'article 374.2 renferme :

- a) un répertoire des endroits et des circonstances dans lesquels :
  - (i) des actes de violence pourraient vraisemblablement se produire,
  - (ii) le code de directives pratiques s'appliquerait;
- b) une description des types de violence qui pourraient vraisemblablement se présenter;
- c) une description des catégories de salariés qui risquent d'être victimes de violence ou des types de travail qui sont susceptibles de mettre les salariés à risque;
- d) l'identité du responsable de sa mise en application;
- e) la déclaration portant que le salarié doit dès que possible signaler tout incident de violence à l'employeur.

**374.3(2)** Tout code de directives pratiques que mentionne le paragraphe (1) énonce les actions et les mesures que l'employeur est tenu de prendre afin d'atténuer le risque de violence, y compris :

- a) les méthodes et l'équipement à utiliser de même que la procédure à suivre à cette fin;
- b) les mesures de suivi à prendre auprès des salariés concernés;
- c) les moyens, dont des moyens de rechange, que peut prendre le salarié afin d'obtenir de l'aide en cas d'urgence;
- d) la marche que doit suivre l'employeur pour enquêter sur tout incident de violence dont il a pris connaissance, puis pour le consigner;
- e) le mode de communication des résultats de l'enquête aux salariés concernés;
- f) la marche que doit suivre l'employeur pour mettre en œuvre les mesures correctives qui ont été adoptées par suite de l'enquête;
- g) la détermination des besoins de formation.

### Code de directives pratiques en matière de harcèlement

**374.4(1)** L'employeur établit un code écrit de directives pratiques en matière de harcèlement au sein du lieu de travail afin d'assurer, dans la mesure du possible, la santé et la sécurité des salariés.

**374.4(2)** Le code de directives pratiques en matière de harcèlement renferme :

- a) la déclaration portant que chaque salarié a le droit de travailler sans se faire harceler;
- b) l'identité du responsable de sa mise en application;
- c) la déclaration portant que le salarié doit dès que possible signaler tout incident de harcèlement à l'employeur;
- d) la marche que doit suivre l'employeur pour enquêter sur tout incident de harcèlement dont il a pris connaissance, puis pour le consigner;
- e) le mode de communication des résultats de l'enquête aux salariés concernés;
- f) la marche que doit suivre l'employeur pour mettre en œuvre les mesures correctives qui ont été adoptées par suite de l'enquête;
- g) les mesures de suivi à prendre auprès des salariés concernés;
- h) la détermination des besoins de formation.

### Mise en œuvre

**374.5(1)** L'employeur veille à ce que les codes de directives pratiques établis en application des articles 374.2 et 374.4 étant suivis, ils suffisent pour assurer, dans la mesure du possible, la santé et la sécurité des salariés dans le lieu de travail.

**374.5(2)** Dans l'établissement et la mise en œuvre des codes de directives pratiques que mentionne le paragraphe (1), l'employeur se consulte avec :

- a) tous les comités, s'il en est;
- b) tous les délégués à l'hygiène et à la sécurité, s'il en est;
- c) les salariés, à défaut de comité ou de délégué.

**374.5(3)** L'employeur veille à ce qu'un exemplaire des codes de directives pratiques que mentionne le paragraphe (1) soit mis sans tarder à la disposition de l'agent et des salariés qui en font la demande.

**374.5(4)** L'employeur veille à ce que les codes de directives pratiques que mentionne le paragraphe (1) soient mis en œuvre et suivis dans le lieu de travail.

**374.5(5)** Le salarié est tenu de suivre tous codes de directives pratiques.

### **Protection des renseignements**

**374.6(1)** L'employeur ne peut communiquer ni l'identité d'une personne que concerne un incident de violence ou de harcèlement ni les circonstances y liées, sauf si la communication est rendue obligatoire dans l'un des cas suivants :

- a) elle s'avère nécessaire à l'enquête relative à l'incident;
- b) elle est exigée aux fins de l'application des mesures correctives en réaction à l'incident;
- c) la loi la commande.

**374.6(2)** Les renseignements personnels que recueille, utilise ou communique l'employeur en application des articles 374.1 à 374.5 se limitent au minimum jugé nécessaire à cette fin.

### **Formation**

**374.7(1)** L'employeur met en œuvre à l'intention de chaque salarié et de chaque surveillant dont relève un salarié un programme de formation aux codes de directives pratiques établis en application des articles 374.2 et 374.4.

**374.7(2)** Le dossier de formation de chaque salarié est mis à la disposition de tout agent qui en fait la demande.

### **Passage en revue et actualisation**

**374.8(1)** Au moins une fois l'an, l'employeur passe en revue les codes de directives pratiques établis en application des articles 374.2 et 374.4 en se concertant avec :

- a) tous les comités, s'il en est;
- b) tous les délégués à l'hygiène et à la sécurité, s'il en est;
- c) les salariés, à défaut de comité ou de délégué.

**374.8(2)** L'employeur actualise les codes de directives pratiques que mentionne le paragraphe (1) dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) un changement de conditions se produit dans le lieu de travail;
- b) un agent lui en donne l'ordre.

