

**FONDATION CANADIENNE POUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES
DE SANTÉ**

POLITIQUE EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE

Objet :	Politique et programme relatifs au harcèlement et à la violence au travail	Numéro de la politique :	GP-B6.05
Catégorie :	Ressources humaines	Approuvée :	Septembre 2005
Pouvoir :	Présidente-directrice générale	Dernière modification :	Février 2019
Examineur :	Présidente-directrice générale	Prochain examen :	Février 2020

Préambule

La Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) est un organisme sans but lucratif régi par des lois fédérales et ses administrateurs sont responsables de la gestion et de la supervision des activités et des affaires de l'organisation. Dans le cadre de son mandat, le conseil d'administration doit se conformer aux documents constitutifs¹ de la Fondation ainsi qu'aux règles de la common law régissant les obligations des administrateurs. De plus, conformément au Règlement administratif numéro 1 de l'organisation, le conseil d'administration a nommé une présidente-directrice générale qui a la responsabilité de veiller à la conduite des affaires ainsi qu'à la gestion quotidienne générale de la FCASS et qui exerce le pouvoir qui lui a été conféré par le conseil d'administration.

Ainsi, une politique a été élaborée pour donner une orientation en matière de harcèlement et de violence au travail.

1. PRÉSENTATION DE LA POLITIQUE ET DU PROGRAMME

1.1 La politique

- a) La FCASS s'engage à créer et à préserver un lieu de travail sécuritaire, productif et sain pour ses employés, un environnement exempt de violence et de harcèlement. Elle prendra toutes les mesures raisonnables nécessaires pour que les candidats à ses postes, ses employés, ses cadres et ses clients ne subissent aucune forme de violence ou de harcèlement. Cet engagement s'applique à toutes les facettes de ses activités – formation, gestion du rendement, promotions, transferts, mises en disponibilité, rémunération et toutes les autres pratiques d'emploi et conditions de travail.

- b) La FCASS interdit toute forme de violence et de harcèlement, qu'il soit fondé sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la croyance, la citoyenneté, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre, l'âge, les antécédents judiciaires, l'état matrimonial, l'état familial, un handicap ou tout autre motif illégal de discrimination.
- c) La FCASS ne peut en aucun cas tolérer ou ignorer la violence ou le harcèlement commis par ou contre : ses employés (permanents, temporaires et contractuels à durée fixe) ou les candidats à ses postes; les consultants, les contractants ou les autres fournisseurs pouvant offrir des services dans les locaux de la FCASS ou à la Fondation elle-même; ou les membres du conseil d'administration (ci-après appelés collectivement les « travailleurs »). La FCASS estime que le harcèlement et la violence au travail constituent une infraction grave qui peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement ou à l'annulation d'un contrat.
- d) Il incombe à chacun de contribuer à la promotion d'un lieu de travail sécuritaire. Ainsi, tout comportement contrevenant à la présente politique ne saurait être adopté, permis, toléré ou ignoré. Toute personne assujettie aux dispositions de cette politique doit s'y conformer et l'appuyer.
- e) Les dispositions de cette politique, qui visent à protéger la sécurité de l'ensemble des travailleurs, n'ont aucunement pour but de violer leur droit à la vie privée. Cette politique et ce programme visent avant tout à favoriser un dialogue ouvert et continu entre le travailleur concerné et les personnes à l'interne qui doivent être tenues au courant, pour que la FCASS puisse prendre des mesures raisonnables afin de protéger la sécurité au travail. La FCASS entend gérer les situations en accordant la plus grande attention possible aux circonstances particulières, tout en assurant la sécurité du lieu de travail.

1.2 *Le programme*

Le programme relatif au harcèlement et à la violence au travail est le levier d'application de la politique connexe et comprend les éléments suivants :

- Mesures et procédures pour protéger les travailleurs contre la violence au travail, leur fournir un moyen de demander une assistance immédiate et leur montrer comment signaler un incident ou un problème.
- Mesures et procédures pour que les travailleurs puissent signaler les incidents de harcèlement ou de violence au travail.
- Processus d'enquête ou de gestion des incidents de harcèlement ou de violence au travail, ou des plaintes à ce sujet.

- Mention selon laquelle les renseignements obtenus sur un incident ou une plainte de harcèlement ou de violence au travail, notamment ceux qui permettent d'identifier les personnes concernées, ne seront divulgués que dans le but de mener l'enquête ou de prendre les mesures correctives relativement au cas en question, ou de satisfaire aux exigences légales applicables; manière dont les travailleurs qui auraient été victimes d'un acte de harcèlement ou de violence, ainsi que ceux qui auraient posé un tel acte (s'ils travaillent pour la Fondation), seront informés du résultat de l'enquête, ou des mesures correctives corollaires qui sont ou seront prises.

Tout travailleur doit exercer ses fonctions dans le respect de la politique et du programme.

2. CHAMP D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

- 2.1 La présente politique s'applique à l'ensemble des employés (permanents, temporaires et contractuels à durée fixe), des consultants, des contractants ou des autres fournisseurs pouvant offrir des services dans les locaux de la FCASS ou à la Fondation elle-même, ainsi que des membres de son conseil d'administration. Il convient de souligner que la politique s'applique également aux membres, aux clients, aux fournisseurs et aux membres du public dont le comportement a une incidence directe sur un travailleur, ou se manifeste dans les locaux de la FCASS ou lors d'un événement professionnel.

3. DÉFINITIONS

- 3.1 ***Harcèlement au travail*** : Geste ou remarque vexatoire ciblant un travailleur ou un groupe de travailleurs, fait par quiconque est conscient, ou aurait raisonnablement dû être conscient, de son caractère importun, inapproprié ou offensant. Ne tombent pas sous cette définition les mesures raisonnables que prend un employeur, un superviseur ou un gestionnaire relativement à la gestion ou la supervision des travailleurs ou du lieu de travail.
- 3.2 Le harcèlement au travail inclut le ***harcèlement sexuel***, qui se définit comme suit :
- a) Geste ou remarque vexatoire ciblant un travailleur en raison de son sexe, son orientation sexuelle, son identité de genre ou son expression de genre, fait par quiconque est conscient, ou aurait raisonnablement dû être conscient, de son caractère importun.
 - b) Sollicitation ou avance sexuelle ciblant un travailleur, faite par quiconque est en mesure de lui accorder ou de lui refuser un avantage ou une promotion et est conscient, ou aurait raisonnablement dû être conscient, de son caractère importun.

Exemples de comportements qui constituent du harcèlement au travail, à caractère sexuel ou non :

- Faire des avances, des propositions, des demandes ou des attouchements inappropriés de nature sexuelle.
- Faire des remarques, des blagues ou des insinuations destinées à rabaisser, ridiculiser, intimider ou offenser.
- Afficher ou faire circuler des photographies ou des documents au contenu menaçant, humiliant, dénigrant ou offensant, qu'ils soient imprimés ou sous forme électronique.
- Intimider quelqu'un.
- Faire des remarques obscènes, verbalement ou par voie électronique.
- Passer des commentaires désobligeants.
- Faire des appels téléphoniques ou envoyer des courriels offensants ou destinés à intimider.
- Avoir des échanges verbaux, écrits ou électroniques de nature sexuelle.
- Consulter ou transmettre des images pornographiques ou explicites (dessins humoristiques, calendriers ou sites Web).
- Poser des questions personnelles sur la vie sociale, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une autre personne.
- Faire des menaces ou offrir de l'argent, de façon directe ou indirecte, pour obtenir d'une autre personne une activité sexuelle non désirée.
- Véhiculer des stéréotypes, sous forme de comportements ou de remarques, sur le sexe, le genre ou l'orientation sexuelle.
- Poser des questions sexuellement intrusives ou explicites.
- Offrir des avantages professionnels contre un rendez-vous ou un contact sexuel.
- Menacer une personne qui ne répond pas aux sollicitations ou aux avances.

3.3 *Violence au travail*

- a) Emploi par une personne contre un travailleur, dans un lieu de travail, d'une force physique qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel.
- b) Tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel.
- c) Propos ou comportement qu'un travailleur peut raisonnablement interpréter comme une menace d'employer contre lui, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel.

Exemples de comportements qui constituent de la violence au travail :

- Menacer verbalement d'attaquer un travailleur.
- Laisser des messages de menace dans un lieu de travail ou envoyer des courriels de menace à un lieu de travail.
- Frapper ou essayer de frapper un travailleur.
- Lancer un objet à un travailleur.
- Comportements violents ou menaces de comportements violents envers un travailleur de la part d'un conjoint ou d'un partenaire intime qui n'est pas un travailleur.
- Faire subir de la violence sexuelle à quelqu'un.

3.4 **Lieu de travail** : Bien-fonds, local ou endroit où le travailleur est employé ou près duquel il travaille, ou encore objet sur lequel ou près duquel il travaille. Aux fins de la présente politique, le « lieu de travail » englobe tout endroit où l'organisation exerce ses activités (notamment les services en ligne ou à distance, comme Skype), en plus des destinations professionnelles, des lieux où se déroule une activité sociale liée au travail et de tout endroit où la conduite proscrite pourrait avoir une incidence ultérieure sur les relations, le climat ou le rendement au travail.

3.5 **Violence familiale** : Type de comportement adopté par une personne pour exercer du pouvoir et du contrôle sur quelqu'un avec qui elle entretient ou a entretenu une relation intime. Ce type de comportement peut comprendre la traque, la violence physique, sexuelle et émotionnelle, l'intimidation psychologique et la violence verbale.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

4.1 Responsabilités du travailleur

- a) Faire preuve de respect pour autrui lorsqu'il participe à des activités liées au travail.
- b) Être au fait de la politique relative au harcèlement et à la violence au travail, et assister à toutes les formations du programme de la FCASS à ce chapitre.
- c) Signaler à un superviseur, à un gestionnaire ou aux ressources humaines les problèmes, incidents ou menaces se rapportant à la violence et au harcèlement au travail ou toute information à cet égard.
- d) Respecter les mesures et les procédures de la politique et du programme relatifs au harcèlement et à la violence au travail.

4.2 Responsabilités du superviseur

- a) Promouvoir un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement.
- b) Se conformer à la politique et au programme relatifs au harcèlement et à la violence au travail, et assister à toutes les formations connexes.
- c) Veiller au respect des mesures et des procédures du programme relatifs au harcèlement et à la violence au travail de la FCASS par les travailleurs.
- d) Voir à ce que les travailleurs reçoivent les informations et les instructions leur permettant de se prémunir contre les risques de violence au travail.

4.3 Responsabilités de l'équipe de direction

- a) Promouvoir un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement.
- b) Voir à ce que les travailleurs reçoivent les informations et les instructions sur la prévention de la violence et du harcèlement au travail.
- c) Réviser périodiquement le programme relatif au harcèlement et à la violence au travail et les procédures connexes.
- d) Gérer les problèmes, les plaintes ou les incidents se rapportant à la violence et au harcèlement au travail, et procéder aux enquêtes connexes, le tout rapidement et équitablement, dans le plus grand respect de la vie privée des travailleurs.

5. MESURES DE SÉCURITÉ

5.1 La FCASS se réserve le droit de prendre toutes les mesures jugées nécessaires et légitimes pour protéger les travailleurs, notamment celles-ci :

- a) Établir les règles et les pratiques nécessaires à la promotion d'un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement.
- b) Divulguer, selon les exigences et les restrictions prévues par la loi, les renseignements permettant de se prémunir contre certains risques et d'assurer sa propre sécurité.
- c) Refuser ou limiter l'accès aux locaux de l'organisation à certaines personnes.
- d) Fouiller au besoin le manteau, le sac ou tout autre effet personnel d'un visiteur ou d'un travailleur avant de le laisser entrer.

- e) Mettre en place les mesures générales et particulières qui s'imposent pour gérer l'accès au lieu de travail, comme des protocoles, des règles, des badges, des limitations et des restrictions.
- f) Refuser de faire affaire avec les organisations ne se conformant pas suffisamment, aux yeux de la Fondation, aux mesures qui garantissent la sécurité de ses travailleurs.
- g) Confier à un tiers compétent la gestion des situations problématiques et la divulgation nécessaire des informations aux parties concernées.
- h) Signaler toute situation ou tout incident aux autorités compétentes.

6. ÉVALUATION DES RISQUES PERÇUS DE VIOLENCE

- 6.1 La FCASS réalisera périodiquement un examen des conditions de travail pour déterminer si et quand elles présentent un risque de violence pour les travailleurs. Cet examen, qui aura lieu une fois par année (ou plus souvent au besoin), se fera en conjonction avec le Comité mixte de santé et de sécurité de la FCASS, comme le précise la *Ligne directrice 1 – Évaluation des risques* ci-jointe.
- 6.2 Les travailleurs se doivent de signaler aux ressources humaines tout cas de violence au travail, qu'il s'agisse d'une menace perçue, d'une tentative ou d'un cas réel d'emploi de la force physique contre un travailleur. Pour ce faire, il convient de suivre les procédures de signalement décrites ci-dessous.
 - a) Si un travailleur est amené à côtoyer une personne ayant des antécédents de comportement violent, il doit en aviser les ressources humaines aux fins d'évaluation. À ce sujet, voir la *Ligne directrice 2 – Évaluation des risques perçus de violence* ci-jointe.
 - b) La FCASS désapprouve toute forme de violence à l'endroit d'autrui, hommes ou femmes, au travail comme dans la vie personnelle. Elle reconnaît que la violence familiale est un crime qui peut, dans certains cas, poser un risque pour d'autres personnes au travail. La FCASS s'engage à sensibiliser les travailleurs à cette forme de violence et à les accompagner dans la gestion des situations problématiques au travail. Les victimes de violence familiale sont invitées à demander assistance auprès de la FCASS, de manière confidentielle. Si un travailleur croit ou sait qu'un ou une collègue subit ce genre de violence, il doit le signaler aux ressources humaines. À ce sujet, voir la *Ligne directrice 3 – Détecter un cas possible de violence familiale* ci-jointe.
 - c) Les signalements concernant un cas de violence au travail ou de violence familiale suspectée, ou encore une crainte quant à une personne ayant des

antécédents de comportement violent, demeureront confidentiels autant que possible. La FCASS prendra toutes les mesures raisonnables pour protéger les témoins, les plaignants et les victimes de tout comportement abusif au travail.

- d) En cas de doute, les travailleurs doivent rapidement faire part de leurs préoccupations et de leurs questions aux ressources humaines, qui les conseilleront et les aideront.

7. SIGNES DE VIOLENCE POTENTIELLE

7.1 Tout le monde doit rester à l'affût des signes de violence potentielle et alerter les ressources humaines avant qu'un acte de violence ne soit commis.

7.2 Il existe des circonstances ou des indicateurs pouvant témoigner d'une situation potentiellement violente :

- a) *Indicateurs verbaux* : Ton agressif ou menaçant; exigences déraisonnables; affirmations incohérentes ou irrationnelles; propos autour de la violence ou des armes; échanges faits en criant ou en vociférant; propos vulgaires, obscènes ou dégradants; autres commentaires inappropriés.
- b) *Indicateurs physiques* : Serrer les poings ou les dents; empoigner un objet; faire les cent pas nerveusement ou être agité; parler avec difficulté ou montrer d'autres signes potentiels de facultés affaiblies; changer radicalement d'apparence; afficher une attitude ou des habitudes violentes.
- c) *Personne sous pression* : Si une personne a vécu ou vit actuellement, en raison de circonstances personnelles ou professionnelles, une situation hautement tendue, les risques de conduite inappropriée se voient accrus.

7.3 Signes de violence familiale potentielle

- a) La violence familiale contre un travailleur peut se produire au travail. La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) de l'Ontario exige que des mesures soient prises pour gérer ce risque.
- b) Tout le monde doit rester à l'affût des signes qui montrent qu'un collègue subit potentiellement de la violence familiale, par exemple des blessures visibles, une baisse d'assiduité ou des absences plus fréquentes, ou un changement de comportement.
- c) Ce genre de situation est délicat. Si un travailleur soupçonne qu'un collègue est victime de violence familiale et que le sujet ne peut pas être soulevé aisément avec lui, il doit en informer les ressources humaines de manière confidentielle.

- d) Les signes de violence familiale sont décrits plus en détail dans la *Ligne directrice 3 – Détecter un cas possible de violence familiale* ci-jointe.

8. PROCÉDURES EN CAS DE SITUATION VIOLENTE

8.1 Si une personne croit qu'elle subit de la violence, ou court un risque imminent d'en être victime, voici ce qu'elle doit faire :

- a) Prévenir le risque, si possible, en se soustrayant à la situation ou en cherchant de l'aide auprès de collègues ou d'autres personnes à proximité.
- b) Appeler le 9-1-1 si le risque ne peut être évité.
- c) Signaler la situation en suivant les procédures décrites ci-dessous.

9. SIGNALEMENT DES INCIDENTS

9.1 *Procédure générale*

- a) Un travailleur a le droit de refuser d'effectuer une tâche s'il a une raison de croire que des comportements violents risquent de le mettre en danger au travail. Lorsqu'il exerce ce droit, il doit préciser le motif de son refus à son gestionnaire. Si ce dernier est associé aux comportements en question, le travailleur doit signaler la situation aux ressources humaines, à la vice-présidente, Services de gestion ou à la présidente (ou à la présidente du conseil d'administration si la présidente est associée à la situation en question). S'ensuivra une enquête en présence des membres officiels du Comité mixte de santé et de sécurité de la FCASS.
- b) Si un travailleur est directement touché par des comportements violents, ou s'il en est témoin, il doit, au nom de la sécurité de tous les travailleurs de la FCASS, le signaler promptement.
- c) Si, dans les locaux de la FCASS, un visiteur est vu avec une arme (ou si l'on sait qu'il en a une en sa possession), profère des menaces verbales ou attaque un travailleur ou toute autre personne, les travailleurs qui en sont témoins doivent impérativement en informer la police, les services d'intervention d'urgence, leur supérieur immédiat et la vice-présidente, Services de gestion.
- d) En cas de situation violente ou urgente ou de situation où la vie d'une personne est en péril, il convient d'appeler immédiatement le 9-1-1.

9.2 *Incident de violence au travail provoquant une blessure physique chez un travailleur*

- a) Responsabilités du travailleur
- i) Obtenir des premiers soins ou des soins médicaux adéquats s'il subit une blessure physique en raison de l'incident de violence.
 - ii) Signaler l'incident à son superviseur, à son gestionnaire, aux ressources humaines, ou à la vice-présidente, Services de gestion immédiatement ou dès que possible.
 - iii) Informer son superviseur, son gestionnaire, les ressources humaines ou la vice-présidente, Services de gestion s'il a dû recevoir des soins médicaux ou s'absenter du travail en raison de l'incident de violence.
- b) Responsabilités de l'équipe de direction
- i) Conseiller au travailleur de recevoir des soins médicaux au besoin.
 - ii) Fournir au travailleur un transport vers un établissement médical adéquat s'il est blessé et nécessite plus que des premiers soins. Demander à une personne de l'accompagner au besoin.
 - iii) Mener une enquête sur toutes les menaces de violence et tous les incidents signalés, conformément à la politique et au programme, pour remonter à la cause.
 - iv) Prendre des mesures immédiates pour rétablir la situation et la sécurité du travailleur.
 - v) Visiter la scène où a eu lieu l'incident le plus rapidement possible.
 - vi) Évaluer les facteurs de risque pour la sécurité en lien avec l'incident, dont les signalements précédents de comportements inappropriés adoptés par la même personne.
 - vii) Avertir immédiatement le ministère du Travail (MDT) et la police si un incident dans le lieu de travail entraîne une blessure grave ou un décès, ou si la direction le juge nécessaire.
 - viii) Transmettre un rapport écrit au MDT dans les 48 heures en cas de décès ou de blessure grave.
 - ix) Envoyer un avis écrit dans un délai de quatre jours au MDT (seulement s'il l'exige) si un travailleur requiert des soins médicaux à la suite d'un incident de violence au travail.

9.3 *Plaintes et menaces de harcèlement et de violence au travail*

Les procédures suivantes s'appliquent généralement aux cas de plainte concernant une conduite discriminatoire ou une situation de harcèlement. La FCASS se réserve toutefois le droit de modifier ces procédures, si elle l'estime nécessaire, dans le but de respecter les objectifs de la politique et les lois applicables.

a) Procédure informelle de signalement

Il est recommandé aux travailleurs qui sont victimes de violence ou de harcèlement, ou qui ont été témoins de ce genre de situation, de passer par la marche à suivre suivante. Ces étapes ne représentent pas les conditions préliminaires au dépôt d'une plainte officielle. Un travailleur peut en tout temps communiquer avec son superviseur ou son gestionnaire pour lui demander conseil ou déposer officiellement une plainte.

- i) Un travailleur qui vit du harcèlement ou de la violence au travail ne doit pas attendre que la situation devienne intolérable. Parfois, l'autre personne n'a pas conscience qu'elle se comporte de manière offensante ou importune, auquel cas il est possible de rapidement dissiper le malentendu.
- ii) Il est reconnu que le recours à des procédures officielles peut s'avérer difficile ou contre-productif pour les parties en cause. Très souvent, il est possible de régler entièrement la situation en attirant promptement l'attention, de manière informelle, sur les circonstances derrière le harcèlement ou la violence. Les travailleurs doivent d'abord essayer, dans la mesure du possible, de gérer eux-mêmes la situation, puis demander du soutien au besoin.
- iii) Après tout incident, le travailleur doit prendre une ou plusieurs des mesures suivantes le plus rapidement possible :
 - A) Consigner le ou les incidents de harcèlement ou de violence au travail en notant ces éléments :
 - Date et heure
 - Lieu
 - Nom de la personne qui aurait adopté un comportement harcelant ou menaçant à l'endroit du travailleur
 - Description détaillée de la situation et des propos échangés
 - Nom des témoins (le cas échéant)
 - Ressenti des témoins (le cas échéant)
 - Mesures prises (le cas échéant)

- Copie des documents potentiellement pertinents (lettre, note, courriel, etc.)
 - B) Parler à la personne et lui expliquer clairement que son comportement est offensant et qu'elle doit arrêter.
 - C) Si le travailleur ne sent pas capable de parler avec la personne du comportement problématique ou, si après l'avoir fait, le comportement persiste, il doit envisager de le lui signifier par écrit, en conservant une copie de la correspondance.
- iv) Si toute tentative informelle de résoudre la situation est vaine, ou si la gravité du comportement de harcèlement ou de violence au travail est telle que des démarches officielles s'imposent, le travailleur peut porter officiellement plainte en passant par la procédure de signalement décrite ci-dessous.
- b) Procédure officielle de signalement
- i) Le travailleur doit signaler les incidents de violence et de harcèlement au travail, ainsi que toute menace ou plainte concernant des comportements de cette nature, à son superviseur ou à son gestionnaire. Si ce dernier est la personne ciblée par le signalement, le travailleur doit s'adresser aux ressources humaines. Si un membre des ressources humaines est ciblé par le signalement, le travailleur peut s'adresser directement à la vice-présidente, Services de gestion, à la présidente ou à la présidente du conseil d'administration. La présidente et la présidente du conseil d'administration sont mises au courant chaque fois qu'une plainte officielle est déposée et qu'une enquête est déclenchée. Cette procédure se déroulera en toute confidentialité, certains renseignements n'étant divulgués qu'en cas de nécessité, aux fins d'une enquête sur l'incident ou la plainte, ou selon les exigences prévues par la loi.
 - ii) Le travailleur doit expliquer à son superviseur ou à son gestionnaire, verbalement ou par écrit, l'incident ou la plainte de même que ses répercussions. La FCASS se réserve le droit d'exiger que le plaignant transmette sa plainte par écrit.
 - iii) Si un travailleur signale un problème ou un incident, ou formule une plainte (informelle ou officielle), il a les droits suivants :

- A) Faire le signalement ou la plainte et obtenir une enquête menée équitablement et rapidement sans craindre de représailles.
 - B) Être représenté ou accompagné par une autre personne (non concernée) de son choix (dont un avocat) à n'importe quelle étape de la procédure.
- iv) Si un travailleur fait l'objet d'un signalement ou d'une plainte, de manière informelle ou officielle, il a les droits suivants :
- A) Être informé rapidement après le dépôt du signalement ou de la plainte.
 - B) Recevoir par écrit une brève description des allégations.
 - C) Avoir la possibilité de répondre au signalement ou à la plainte.
 - D) Être représenté ou accompagné par une autre personne (non concernée) de son choix (dont un avocat) à n'importe quelle étape de la procédure.

10. ENQUÊTES

- 10.1 Un enquêteur désigné par la présidente aura la responsabilité de réaliser une enquête sur toutes les plaintes de harcèlement ou de violence au travail. Il peut s'agir, selon le cas, d'une partie impartiale interne ou externe.
- 10.2 L'enquête sera menée le plus rapidement possible compte tenu des circonstances; dans la mesure du possible, elle commencera au plus tard cinq jours ouvrables après la réception de la plainte officielle et se terminera dans les plus brefs délais (normalement en 90 jours ou moins). S'il s'avère impossible de respecter ce délai, l'enquêteur informera le plaignant et la personne ciblée par la plainte de harcèlement ou de violence au travail des progrès de l'enquête.
- 10.3 L'enquêteur présentera les étapes du processus d'enquête, sa durée, sa portée, les solutions ou résultats possibles de même que la personne qui prendra la décision finale.
- 10.4 L'enquête se fera dans la plus grande confidentialité, et la circulation de l'information sera réduite au strict minimum, dans la mesure nécessaire au traitement équitable de toutes les parties. Les renseignements ne seront divulgués qu'en cas de nécessité, dans le but de mener l'enquête ou de prendre des mesures correctives relativement à l'incident ou à la plainte, ou de satisfaire aux exigences légales applicables.

- 10.5 L'enquêteur passera en entrevue le plaignant et la personne mise en cause séparément le plus rapidement possible. Les parties pourraient être appelées à signer une déposition.
- 10.6 L'enquêteur doit laisser à la personne mise en cause la possibilité de donner sa version des faits. Même si les allégations sont réfutées, la discussion doit être traitée comme un avertissement officiel selon lequel les comportements inappropriés ne sont pas tolérés au travail.
- 10.7 L'enquêteur doit relever, dans les entrevues, toute incohérence et toute zone floue. Il doit faire au besoin une autre entrevue avec les parties pour obtenir des éclaircissements.
- 10.8 Obligations des personnes participant à l'enquête
- a) Coopérer pleinement à l'enquête et à la résolution du problème, de l'incident ou de la plainte.
 - b) Respecter l'exigence de confidentialité. Les participants ne peuvent discuter des problèmes, des incidents ou des plaintes, ou de l'existence d'une enquête (ou de leur participation à une enquête), avec autrui, sauf s'il est absolument nécessaire de le faire, dans le cadre d'une enquête ou de la résolution d'un incident, afin de connaître leurs droits ou de satisfaire aux exigences légales. Il s'agit d'un impératif absolu; tout manquement à cette obligation sera considéré comme une faute grave.
 - c) Au terme de l'enquête, l'enquêteur déterminera si les faits visés par la plainte constituent un cas de violence ou de harcèlement au travail. Il transmettra ensuite un bref rapport sur l'enquête, aux fins d'examen et de discussion, à la vice-présidente, Services de gestion. Si cette dernière est ciblée par la plainte, la présidente remplira cette fonction. Si la présidente est ciblée par la plainte, la présidente du conseil d'administration procédera à l'examen du rapport.
 - d) L'enquêteur pourra recommander à la FCASS des mesures à prendre.
 - e) Si les allégations concernant un problème, un incident ou une plainte sont fondées, la FCASS prendra les mesures disciplinaires et correctives qui s'imposent envers le contrevenant. Au besoin, la FCASS pourrait en informer les autorités ou intenter une poursuite. Si les allégations sont non fondées, dans la mesure où le plaignant a fait son signalement ou sa plainte de bonne foi, il n'y aura aucune conséquence pour lui.
 - f) Le travailleur qui dépose une plainte de violence ou de harcèlement au travail, de même que la personne mise en cause (s'il s'agit aussi d'un

travailleur), sera informé par écrit du résultat de l'enquête, ou des mesures correctives corollaires qui sont ou seront prises.

- g) Les travailleurs qui souhaitent obtenir des renseignements ou des clarifications sur la procédure d'enquête, ou discuter de manière informelle d'une plainte potentielle, sont invités à communiquer avec les ressources humaines. Le tout restera confidentiel.

L'application de cette procédure n'empêche pas les travailleurs de signaler un incident aux autorités provinciales.

11. CONSERVATION DES DOSSIERS

11.1 La FCASS conservera les dossiers d'enquête, lesquels comprendront :

- a) une copie de la plainte ou des détails sur l'incident;
- b) les documents produits lors de l'enquête, y compris les notes;
- c) une copie du rapport d'enquête (le cas échéant);
- d) un résumé du résultat de l'enquête fourni au plaignant et à la personne mise en cause ;
- e) une copie de toute mesure corrective prise pour résoudre la plainte ou l'incident de harcèlement ou de violence au travail.

11.2 Tous les dossiers d'enquête demeureront confidentiels et ne seront divulgués qu'en cas de nécessité, dans le but de mener une enquête sur un incident ou une plainte de harcèlement ou de violence au travail ou de prendre des mesures correctives, ou de satisfaire aux exigences légales applicables.

11.3 Les dossiers seront conservés au moins deux ans à partir de la conclusion de l'enquête.

12. NON-SIGNALEMENT D'UNE VIOLATION

Le non-signalement d'une violation à la loi ou à la présente politique constitue lui-même une violation à la présente politique et peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

13. INTERDICTION DE REPRÉSAILLES

La FCASS ne tolérera aucunes représailles envers un travailleur ayant déposé une plainte pour discrimination, harcèlement ou violence au travail, violence familiale ou intimidation, ou participant à une enquête sur une plainte, quelle qu'elle soit. Si

un travailleur croit subir des représailles, ou qu'un collègue en subit, il doit promptement en faire part aux ressources humaines ou à la vice-présidente, Services de gestion.

14. MESURES DISCIPLINAIRES ET CORRECTIVES

- 14.1 S'il est établi qu'une personne a contrevenu à la présente politique, la FCASS prendra les mesures disciplinaires et correctives adéquates pour régler la situation. La FCASS pourrait, au besoin, en informer les autorités ou tenter une poursuite.
- 14.2 Les mesures disciplinaires peuvent être informelles (ex. : réprimande verbale) ou officielles (ex. : suspension sans solde), et leur sévérité varie en fonction du cas, pouvant aller de la rétrogradation au licenciement ou à l'annulation d'un engagement ou d'un contrat.
- 14.3 Les mesures correctives peuvent être non structurées (ex. : exiger des excuses, reconfigurer l'espace de travail) ou structurées (ex. : reconfigurer les relations hiérarchiques, exiger la participation à des formations sur la gestion du harcèlement, de la sensibilité ou de la colère).
- 14.4 Si le contrevenant n'est pas un travailleur, la FCASS prendra les mesures qui s'imposent (ex. : avis à son employeur, annulation d'un contrat ou interdiction de se trouver dans les locaux de la Fondation).
- 14.5 Le choix des mesures disciplinaires, correctives ou autres reste à la discrétion de la FCASS. Il variera en fonction de la situation et de certains facteurs, entre autres la nature et la gravité du problème et la présence ou non d'un cas de récidive.
- 14.6 La FCASS se réserve le droit de prendre des mesures correctives provisoires envers un contrevenant présumé pendant que l'enquête est en cours (ex. : suspension avec ou sans solde, modification temporaire de l'horaire, réaffectation temporaire ou recyclage).
- 14.7 Selon la nature et la gravité de l'incident, la FCASS pourrait aussi :
 - a) consulter les autorités compétentes ou d'autres ressources jugées pertinentes;
 - b) exiger une évaluation de l'aptitude au travail ou une autre évaluation professionnelle;
 - c) faire appel au Programme d'aide aux employés (PAE).

15. PLAINTES ANONYMES

- 15.1 Si le plaignant souhaite conserver l'anonymat, il est possible que la FCASS ne puisse prendre aucune mesure.
- 15.2 Si le plaignant a subi, dans le lieu de travail, du harcèlement ou de la violence de quelque nature que ce soit, il lui est recommandé de communiquer avec son superviseur, qui l'accompagnera dans le dépôt d'une plainte ou le signalement d'un incident et le processus de résolution connexe.

16. ACTES DE REPRÉSAILLES ET PLAINTES MALVEILLANTES, VEXATOIRES OU FAUSSES

- 16.1 La FCASS prend au sérieux toutes les plaintes de harcèlement ou de violence au travail, ces comportements pouvant entraîner des conséquences graves et considérables sur la carrière et la vie des personnes concernées. Une allégation de harcèlement ou de violence au travail ne doit pas être prise à la légère par le plaignant ou la personne mise en cause. Les deux parties concernées par la plainte, ainsi que tout témoin, le cas échéant, seront protégées jusqu'à la divulgation du résultat de l'enquête, à la suite de laquelle seront prises les mesures qui s'imposent pour rétablir la situation.
- 16.2 Tout travailleur qui exerce des représailles sur un autre travailleur ayant déposé une plainte de harcèlement ou de violence au travail fera l'objet de mesures disciplinaires. Les fausses accusations peuvent aussi avoir des conséquences graves sur les personnes visées. Ainsi, s'il est établi qu'un travailleur a déposé une plainte trompeuse, fausse ou malveillante, les mesures disciplinaires appropriées seront appliquées.
- 16.3 Si un travailleur est témoin ou conscient d'un comportement inapproprié au travail (violence, harcèlement, intimidation ou menace) envers un plaignant ou une personne mise en cause, il doit en aviser son superviseur immédiatement. Il devra alors fournir une description détaillée, par écrit, de l'incident, en précisant le nom de toutes les personnes présentes ou concernées.

17. VIOLENCE FAMILIALE ET ORDONNANCES DE PROTECTION

- 17.1 La FCASS incite ses travailleurs à discuter de toute situation de violence familiale avec leur superviseur ou les ressources humaines, ou à demander de l'aide s'il y a lieu. Si un travailleur craint que son partenaire violent ne tente de venir le menacer ou le harceler au travail, il doit en informer son superviseur ou les ressources humaines pour que l'on puisse lui interdire l'accès aux locaux de la Fondation. Le travailleur doit immédiatement appeler la police si son partenaire violent pénètre dans les locaux pour le menacer ou le harceler, ou viole l'ordonnance de protection d'un tribunal criminel ou civil.

- 17.2 Si un travailleur a obtenu une ordonnance (de protection ou de non-communication) contre une autre personne, il lui est recommandé d'en informer son superviseur ou son gestionnaire et d'en transmettre une copie à la vice-présidente, Services de gestion. Cette mesure s'impose particulièrement s'il a de bonnes raisons de croire que l'agresseur pourrait se présenter à la FCASS et ainsi contrevenir directement à l'ordonnance. Ces renseignements doivent rester confidentiels.

18. FORMATION SUR LA POLITIQUE ET RÉVISION DE CELLE-CI

- 18.1 La FCASS offrira des séances d'information et de formation pour veiller à ce que tout son personnel soit au fait de la politique et du programme relatifs au harcèlement et à la violence au travail et les comprenne.
- 18.2 La FCASS s'assurera que les travailleurs reçoivent une formation sur le contenu de la politique et du programme, notamment sur les procédures de signalement des incidents et de dépôt des plaintes en matière de harcèlement et de violence au travail.
- 18.3 La FCASS verra à tenir à jour et à réviser la politique et le programme chaque année, ou lorsqu'une enquête révèle une lacune dans le programme.

LIGNE DIRECTRICE 1 – ÉVALUATION DES RISQUES

1. Évaluation des risques

Conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) de l'Ontario, l'organisation doit évaluer l'exposition de ses travailleurs aux risques de violence, que ce soit sur les lieux de travail ou dans les autres endroits où ils exercent leurs activités.

L'objectif de cette évaluation est de cibler les risques potentiels et de déterminer les situations où ils sont accrus. La gestion des risques se fait par la mise en œuvre des lignes directrices de la politique et du programme relatifs au harcèlement et à la violence au travail.

2. Processus d'évaluation des risques

L'équipe de direction, les ressources humaines et les membres officiels du Comité mixte de santé et de sécurité de la FCASS (le « Comité ») participent à l'examen et à la surveillance des risques de violence au travail. Au terme de ce processus, un rapport d'évaluation des risques doit être présenté au Comité exécutif de la présidence et au Comité.

Les renseignements sur les personnes réputées poser un risque de violence pourraient être anonymisés dans le rapport, ou modifiés dans la version remise au Comité.

L'évaluation des risques peut prévoir des recherches externes et internes, dont, au besoin, des entrevues ou des sondages auprès de travailleurs et d'autres parties intéressées. L'évaluation des risques est réalisée au besoin, selon l'équipe de direction.

3. Niveaux d'évaluation

L'évaluation des risques doit permettre de cerner et d'examiner les risques potentiels dans les catégories suivantes, et de déterminer dans quelle mesure les travailleurs y sont exposés.

Secteur d'activité : Quels sont les antécédents de violence contre des personnes dans notre secteur d'activité? Quelles leçons peut-on en tirer et quelles approches peut-on mettre en place?

Organisation : Globalement, quelle expérience notre organisation a-t-elle de la violence touchant nos travailleurs?

Lieux de travail : Dans les lieux où nos travailleurs exercent leurs activités, y a-t-il des antécédents connus ou des risques de violence? Cette évaluation doit comprendre l'examen de divers éléments (sécurité des immeubles, accès, sécurité du stationnement, certaines zones à l'intérieur de l'immeuble, etc.) et la consultation, s'il y a lieu, de l'entreprise de

gestion immobilière. La présence de risques particuliers sera également évaluée dans l'environnement immédiat.

Lieux de travail externes : Les travailleurs doivent parfois exercer leurs activités ailleurs. Il convient de réunir des informations sur les risques de violence que posent ces endroits.

Fonctions, rôles et tâches : Certaines tâches ou fonctions présentent des risques accrus de violence, notamment en raison des interactions avec le public, ou du caractère urgent ou de la nature même du travail. Dans cette optique, il convient d'évaluer l'expérience d'autres organisations, ainsi que la nôtre, relativement aux risques associés à certaines fonctions.

Transactions : Y a-t-il des transactions conclues entre nos travailleurs et des parties externes qui sont plus susceptibles de générer des émotions fortes, de la frustration ou de la colère?

Relations de travail : Les interactions avec les collègues, les parties prenantes, les visiteurs ou des membres du public peuvent susciter des tensions et de la colère, ce qui augmente les risques de violence. Ces risques seront évalués.

Personnes : La LSST de l'Ontario exige que l'organisation dresse la liste des personnes qui ont des antécédents de comportement violent et qui représentent potentiellement un risque pour les autres travailleurs. L'accès à ces informations doit être limité de façon stricte, mais l'organisation est tenue par la loi d'informer les travailleurs qui sont potentiellement exposés à un risque de cette nature. Cette évaluation et la divulgation connexe sont traitées dans la *Ligne directrice 2 – Évaluation des risques perçus de violence*.

Violence familiale : Selon la LSST de l'Ontario, si elle croit qu'une personne subit de la violence familiale et que cette violence pose potentiellement un risque au travail, l'organisation doit prendre, selon les circonstances, toutes les précautions raisonnables pour protéger les travailleurs concernés. À ce sujet, voir la *Ligne directrice 3 – Détecter un cas possible de violence familiale*.

4. Prise de décision

Le Comité exécutif de la présidence doit s'appuyer sur les conclusions du rapport d'évaluation des risques pour déterminer les mesures à prendre en vue d'éliminer et de réduire les risques relevés, et de protéger les travailleurs contre ces risques.

Plus précisément, il doit prendre en considération les conclusions et les recommandations du rapport et mettre en place, parmi les mesures proposées, celles qu'il juge nécessaires.

LIGNE DIRECTRICE 2 – ÉVALUATION DES RISQUES PERÇUS DE VIOLENCE

Personnes ayant des antécédents de comportement violent

Dans le cadre de leurs fonctions, les travailleurs peuvent côtoyer des personnes ayant des antécédents de comportement violent. Si l'organisation sait qu'une personne correspond à ce profil et estime que sa présence expose certains travailleurs à un risque de blessure physique résultant d'actes de violence, elle doit en aviser les travailleurs concernés.

1. Collecte et conservation des renseignements

Tous les renseignements se rapportant aux antécédents de comportement violent d'une personne seront tenus confidentiels par les ressources humaines, sauf si leur divulgation est obligatoire en vertu de la LSST de l'Ontario.

L'organisation doit consentir à recevoir de n'importe quelle source un signalement d'antécédents présumés de comportement violent. Elle doit prendre, à sa discrétion, des mesures pour protéger la confidentialité d'une source, le temps de vérifier le bien-fondé des allégations.

L'organisation s'attend à ce que tous fassent un signalement : a) si une personne est réputée avoir des antécédents de comportement violent; et b) si cette personne peut être appelée à côtoyer des travailleurs de la FCASS, dans ses locaux ou ailleurs, dans le cadre de leurs fonctions. Il peut notamment s'agir d'un travailleur de la Fondation qui subirait de la violence familiale risquant de se transposer en comportement violent au travail. À ce sujet, voir la *Ligne directrice 3 – Détecter un cas possible de violence familiale*.

2. Évaluation du risque

Si l'organisation : a) a identifié une personne ayant des antécédents de comportement violent; et b) sait que cette personne est appelée à côtoyer un travailleur, elle doit prendre les mesures suivantes :

- a) Les ressources humaines doivent d'abord évaluer si les interactions avec la personne identifiée posent réellement un risque de violence pour les travailleurs. Cette évaluation doit s'appuyer sur les renseignements détenus sur cette personne et, au besoin, sur les conseils d'un expert externe.
- b) Si la personne ayant des antécédents de comportement violent est un travailleur, les ressources humaines doivent la rencontrer au besoin et consulter un expert pour déterminer si elle présente un risque pour les autres.

- c) Si le risque de violence est jugé réel, les ressources humaines doivent évaluer les mesures qui peuvent être prises pour l'atténuer, le but étant de déterminer, possiblement en conjonction avec la personne ayant des antécédents de comportement violent et tout autre expert, ce qui peut être fait pour corriger le comportement violent de la personne, ou son potentiel de comportement violent.
- d) Dans l'éventualité où subsiste un risque, les ressources humaines doivent déterminer s'il est possible d'éliminer ou de modifier les interactions entre la personne ayant des antécédents de comportement violent et les travailleurs de la FCASS, pour renforcer la sécurité de ces derniers.

3. Divulgence du risque

Si, après avoir pris des mesures d'atténuation, l'organisation estime que les interactions avec une personne ayant des antécédents de comportement violent présentent un risque au travail, elle doit communiquer cette information aux travailleurs concernés. Voici la marche à suivre dans ce cas :

- a) Avant de divulguer la présence d'une personne ayant des antécédents de comportement violent à d'autres travailleurs, les ressources humaines doivent, sauf exception, aviser ladite personne de la divulgation prochaine de ses antécédents. L'objectif est de permettre l'adoption d'une ultime mesure qui éliminerait le besoin même de divulgation, par exemple le retrait volontaire de la personne du lieu de travail.
- b) Si la personne ayant des antécédents de comportement violent n'est pas un travailleur ou n'a pas de contrat de travail avec l'organisation, elle n'a généralement pas droit à un préavis de divulgation. L'organisation gèrera chaque cas individuellement, en veillant à la sécurité des travailleurs et des sources.
- c) S'il y a lieu, la divulgation doit être faite verbalement, en personne, aux travailleurs concernés. Tout travailleur recevra, en plus de cette information, les conseils et l'assistance nécessaires pour réduire le risque perçu ou se prémunir contre ce risque.

Tout travailleur à qui l'on divulgue la présence d'une personne ayant des antécédents de comportement violent doit, dans le respect de la politique et de la loi, garder cette information confidentielle, sauf si sa propre sécurité est en jeu. En règle générale, les travailleurs en possession d'une information de cette nature ne doivent pas la révéler sans l'autorisation de l'organisation.

4. Divulgence supplémentaire aux fins de sécurité

Si l'organisation l'estime nécessaire, elle peut fournir à la réception, dans les locaux où les travailleurs de la FCASS exercent leurs fonctions, et à l'entreprise de gestion immobilière,

des renseignements sur les personnes ayant des antécédents de comportement violent et étant réputées poser un risque pour les travailleurs ou le lieu de travail en soi.

L'organisation pourrait aussi transmettre ces renseignements aux autorités compétentes si elle juge renforcer ainsi la sécurité et la protection de ses travailleurs.

LIGNE DIRECTRICE 3 – DÉTECTER UN CAS POSSIBLE DE VIOLENCE FAMILIALE

Extrait de la publication *La violence familiale ne cesse pas quand on met les pieds au travail : Comment obtenir de l'aide ou soutenir une ou un collègue qui a besoin d'aide* (https://www.pshsa.ca/wp-content/uploads/2013/01/VWVBRFR0311-OHSCO_VictimBooklet_French1.pdf)

Il y va de l'intérêt de tous de savoir reconnaître les signes de violence familiale. Voici certains des signes que l'on peut remarquer dans le lieu de travail :

a) La victime peut :

- essayer de masquer ses blessures;
- sembler triste, seule, repliée sur elle-même et craintive;
- avoir de la difficulté à se concentrer sur une tâche;
- trouver des excuses au comportement de son agresseur;
- être nerveuse si son agresseur se trouve sur les lieux de son travail;
- trouver des excuses à la dernière minute quand elle annule des rencontres;
- consommer des drogues ou de l'alcool pour faire face à la situation;
- s'absenter du travail fréquemment ou plus souvent qu'à l'habitude.

b) Pour nuire à la victime pendant qu'elle est au travail, l'agresseur peut :

- lui téléphoner souvent ou lui envoyer beaucoup de courriels;
- la harceler avec des menaces ou la surveiller;
- se présenter à son travail et importuner ses collègues en leur posant des questions à son sujet (où est-elle, avec qui, quand sera-t-elle de retour, etc.);
- afficher un comportement jaloux et contrôlant;
- mentir à ses collègues (elle est malade aujourd'hui, elle est à l'extérieur de la ville, elle doit rester à la maison avec un enfant malade, etc.);
- menacer ses collègues (« Si tu ne me le dis pas, je vais... »);
- user de violence verbale envers ses collègues ou elle;
- détruire sa propriété ou celle de l'organisation;
- s'en prendre physiquement à ses collègues ou à elle.

c) Pour tenter d'empêcher la victime d'aller au travail, l'agresseur peut :

- nuire à ses déplacements en cachant ou en volant les clés de sa voiture ou l'argent destiné à son transport;
- cacher ou voler ses cartes d'identité;
- la menacer de déportation si elle est parrainée;
- ne pas être présent pour prendre soin des enfants;
- l'empêcher physiquement d'agir.