



# Prévention

## de la violence et du harcèlement au travail

### Guide de l'employeur



*Ce document est publié par la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon à titre de référence uniquement. Les points de vue, opinions et conseils qui y sont énoncés sont fournis à titre indicatif uniquement et ne doivent pas être considérés comme des avis juridiques ou professionnels, ou comme des interprétations définitives d'une loi. Les dispositions législatives ou réglementaires citées, si elles sont données pour exactes, ne tiennent pas lieu de versions officielles. Nous vous invitons plutôt à consulter la version officielle des textes en question.*

Titre : Guide de prévention de la violence et du harcèlement au travail

Numéro d'identification : ART-0133

Version : 02.00

Date de publication : avril 2021

URL : [wcb.yk.ca/wvhp-guide](http://wcb.yk.ca/wvhp-guide)





## Contents

Des milieux de travail sains et sécuritaires. ....	2
Prévention de la violence et du harcèlement .....	3
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon .....	9
Outils pour les lieux de travail. ....	10
Autres ressources. ....	30

\*Le présent document a été rédigé sans distinction de genre.

## Des milieux de travail sains et sécuritaires

Nous voulons tous un milieu de travail propre à garantir notre santé et notre sécurité. Pour protéger la santé mentale et physique des travailleurs et assurer leur sécurité, il est essentiel de leur offrir un environnement sain et collaboratif.

Quoique l'objectif premier de ce guide est d'aider les employeurs à répondre aux exigences en matière de santé et de sécurité au travail, il s'adresse aussi à toutes les personnes qui fréquentent un milieu de travail. Nous avons tous un rôle à jouer dans la prévention des blessures au travail, et la santé et la sécurité constituent un droit garanti à tous les travailleurs. Par la parole et l'action, chacun de nous peut promouvoir la santé et la sécurité physiques et psychologiques, et influencer sur la culture organisationnelle.

Tous bénéficieront d'un milieu de travail où l'employeur et les employés sont en sécurité et peuvent se mobiliser, et où les relations sont saines, le moral est bon, la clientèle est fidèle et la réputation reste intacte. Un tel milieu de travail est également profitable pour les résultats, car les employés restent en poste, ils sont plus productifs et assidus, le roulement de personnel est faible et les congés de maladie, peu nombreux.

Malgré tout, la violence et le harcèlement sont des problèmes importants dans beaucoup de milieux de travail au Canada, y compris au Yukon. Pour les surmonter, il faut bâtir une culture organisationnelle positive et favorisant la collaboration; des milieux de travail où règnent la confiance, le respect, l'esprit d'équipe et l'ouverture. Des milieux de travail où les employeurs, les superviseurs et les travailleurs veillent mutuellement sur leur santé et leur sécurité.

Le *Règlement sur la santé et la sécurité au travail* du Yukon (le *Règlement*) est constitué de règles permettant à tous – employeurs, superviseurs et travailleurs – d'améliorer la culture organisationnelle qui conditionne la sécurité. Le présent guide explique comment le règlement visant à prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail peut nous aider à améliorer cette culture et, du même coup, à prévenir la violence et le harcèlement.

### Qu'est-ce que la violence et le harcèlement en milieu de travail?

**La violence en milieu de travail** s'entend généralement de la menace, de la tentative ou de l'acte réel de recourir à la force physique envers un travailleur de façon à possiblement lui causer une blessure ou à lui donner à croire qu'il risque d'être blessé (voir le *Règlement*, 1.02). Cela comprend l'exposition ou le risque d'exposition à la violence familiale sur le lieu de travail et les préjudices qui en découlent, subis par quiconque sur le lieu de travail (voir le *Règlement*, 19.05). La violence peut causer des blessures physiques et psychologiques.

**Le harcèlement au travail** s'entend généralement de tout commentaire ou comportement répréhensible dont on sait, ou devrait savoir, qu'il est importun. Cela comprend tout commentaire inapproprié ou comportement répréhensible qui se rapporte au sexe, à l'orientation sexuelle ou à l'identité ou à l'expression de genre d'un travailleur (voir le *Règlement*, 1.02). Il peut s'agir, par exemple, d'avances sexuelles, d'intimidation, d'insultes, de menaces, de blagues ou d'images inappropriées, de médisance, de vandalisme et d'actes visant à isoler une personne. Ces comportements peuvent être blessants physiquement et psychologiquement.

**Les risques de violence et de harcèlement sont partout**, mais ils sont plus grands dans certains secteurs. Au Canada, les secteurs les plus touchés sont ceux de la santé, de l'éducation, du gouvernement, des services d'urgence et des services, particulièrement le tourisme et l'hôtellerie, la restauration et les services alimentaires, et la vente au détail. Les risques sont également plus élevés pour les personnes qui travaillent seules, dans des endroits isolés, tard le soir ou la nuit, ou qui manipulent de l'argent comptant.

**La violence et le harcèlement peuvent provenir** de l'employeur, du gestionnaire, du superviseur, des collègues, des clients, des membres du public, de la famille et des étrangers.

**Les conséquences de la violence et du harcèlement** peuvent se répercuter sur la victime et les témoins, ainsi que sur l'organisation elle-même. Elles peuvent être immédiates et perdurer.

Pour les personnes touchées, les conséquences prendront la forme de blessures physiques légères ou graves, de handicaps physiques temporaires ou permanents, de chocs, d'anxiété ou de traumatismes psychologiques.



Pour l'organisation, elles se traduiront par un faible moral, une augmentation du stress lié au travail, de l'absentéisme ou du roulement de personnel, une diminution de la confiance envers la direction et les collègues, ou un climat de travail hostile.

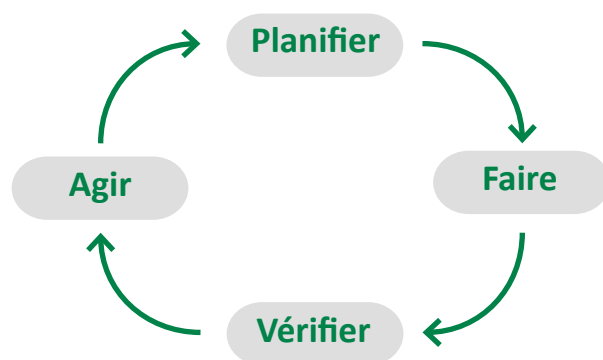
**Il ne s'agit pas de harcèlement** lorsque les gestionnaires et les superviseurs font un usage approprié de leur autorité, par exemple en donnant des directives, en modifiant les tâches d'un travailleur, en établissant les horaires et les charges de travail, en évaluant le rendement d'un travailleur ou en prenant des mesures disciplinaires à son endroit.

Il n'y a pas lieu non plus de définir tout incident – échanges désagréables, comportements irrespectueux, conflits – comme du harcèlement, bien qu'il puisse en découler une situation de harcèlement ou de violence.

## Prévention de la violence et du harcèlement

Lorsque les travailleurs, les superviseurs et les employeurs travaillent main dans la main pour éloigner les risques en milieu de travail, notamment la violence et le harcèlement, tout le monde est gagnant. L'atteinte de cet objectif commence par la planification de mesures de prévention. Une fois la planification terminée, il faut implanter les mesures prévues et les accompagner de directives et de formation. La dernière touche consiste à vérifier si le plan a fonctionné et à apporter des modifications, au besoin.

Le cycle PFVA est un modèle bien établi de suivi et de gestion de l'amélioration organisationnelle.



### Planifier

Tout commence par la planification. Faire preuve de diligence pour garantir un milieu de travail sécuritaire signifie planifier pour prévenir les maladies ou les blessures au travail. Le plan doit comprendre les éléments suivants :

- Description des rôles et des responsabilités de chacun
- Évaluation des risques et procédures d'enquête
- Pratiques et procédures de travail sûres
- Utilisation sécuritaire de l'équipement de protection individuelle
- Exigences de formation
- Plans d'urgence

Un plan de sécurité complet, à jour et bien exécuté contribuera à maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire.

Selon le règlement visant à prévenir le harcèlement et la violence en milieu de travail, l'employeur doit établir un plan pour protéger les travailleurs contre la violence et le harcèlement (voir le *Règlement*, partie 19). Cette partie du guide décrit les responsabilités à établir et les étapes à suivre dans l'élaboration et la consignation d'une politique et de procédures visant à prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail. Ces documents devraient idéalement être intégrés au plan de sécurité général de l'employeur.

La planification des mesures de prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail comporte trois étapes :

1. Établir les responsabilités
2. Évaluer les dangers inhérents au milieu de travail
3. Consigner les mesures de prévention de la violence et du harcèlement

## Étape 1 : Établir les responsabilités

La santé et la sécurité au travail, c'est l'affaire de tous (voir le paragraphe 2(1) de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*).

**L'employeur** est responsable de protéger la santé et la sécurité physique et psychologique de ses travailleurs (voir le paragraphe 3(1) de la *Loi*), notamment en les traitant avec courtoisie et respect, en élaborant en mettant en œuvre une politique et des procédures pour prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail. Il doit s'informer et informer les travailleurs des dangers, repérer les dangers liés à la violence et au harcèlement avant qu'ils causent du tort et doit renforcer les comportements acceptables en milieu de travail.

**Le superviseur** doit traiter tous les travailleurs avec courtoisie et respect (voir le paragraphe 3(7) de la *Loi*). Il doit leur offrir la formation dont ils ont besoin pour effectuer leur travail en toute sécurité, les informer des dangers inhérents au travail et s'assurer que le travail est bel et bien exécuté en toute sécurité. Le superviseur doit veiller à ce que toutes les politiques et les procédures connexes soient respectées.

**Le travailleur** est responsable de son comportement au travail (voir le paragraphe 3(9) de la *Loi*). Il doit se protéger et protéger les autres, signaler les comportements non sécuritaires et respecter toutes les politiques et procédures mises en place par l'employeur. Cela signifie qu'il doit traiter les autres avec courtoisie et respect et éviter les comportements qui sont inacceptables aux yeux des autres. Le travailleur qui est témoin – soit parce qu'il le voit ou en entend parler – d'un danger ou d'un incident impliquant de la violence ou du harcèlement doit en faire part à son superviseur, comme il le ferait pour tout autre danger ou incident.

## Étape 2 : Évaluer les dangers inhérents au milieu de travail

L'employeur doit tout d'abord évaluer les dangers pour déterminer quels sont les risques de violence et de harcèlement présents sur les lieux de travail (voir le *Règlement*, 1.03.01(1)). La violence et le harcèlement sont des risques qui touchent tous les milieux de travail, au même titre que les risques de nature physique ou chimique (voir le *Règlement*, 1.04).

Les étapes de l'évaluation des risques sont les suivantes :

1. Déterminer les risques – établir ce qui pourrait causer du tort à quelqu'un.
2. Évaluer les risques – déterminer la probabilité qu'ils causent du tort et leur degré de gravité éventuel.
3. Maîtriser les risques – prendre les mesures nécessaires pour empêcher qu'ils se concrétisent.
4. S'assurer que les travailleurs comprennent et respectent les mesures de prévention mises en place par l'employeur. Offrir de la formation aux travailleurs pour qu'ils sachent reconnaître les risques.
5. Réévaluer les risques régulièrement (voir le *Règlement*, 1.03.01(4)).

L'évaluation peut réduire, voire éliminer, les risques en cause. Elle peut aussi aider l'employeur à déterminer quelles mesures de prévention sont nécessaires pour assurer la sécurité dans le milieu de travail et faciliter la planification et la consignation des mesures de prévention.

Vous trouverez plus de renseignements sur l'évaluation des dangers au [wcb.yk.ca/ha](http://wcb.yk.ca/ha) (en anglais).

## Étape 3 : Consigner les mesures de prévention de la violence et du harcèlement

La violence et le harcèlement sont des risques qui touchent tous les milieux de travail. C'est pour cette raison que tous les employeurs doivent avoir une politique et des procédures écrites précisant le rôle de chacun dans la prévention des préjudices que peuvent entraîner ces risques (voir le *Règlement*, 19.01(1)a)).

Une politique est une série d'engagements mis par écrit. Elle oriente les actions de l'employeur, des superviseurs, des travailleurs, des clients, des membres du public et de toute autre personne qui pourrait avoir une incidence sur le milieu de travail ou être touchée par ce qui s'y passe.

Quant aux procédures, elles présentent par écrit le détail d'une politique – qui fait quoi, quand et comment –, le but étant l'atteinte des résultats visés par celle-ci.



La consignation des mesures de prévention de la violence et du harcèlement simplifie leur application, leur enseignement et leur mise à jour au fil du temps.

Pour élaborer ces documents, l'employeur doit travailler de concert avec le comité mixte ou le délégué à la santé et à la sécurité (voir le *Règlement*, 19.01(2)a) et b)). S'il n'y a pas de tel comité ou délégué, il doit consulter les travailleurs. Une fois la politique et les procédures mises par écrit, il les signe et les date. Ces documents doivent être réexaminés au moins une fois tous les trois ans et révisés au besoin (voir le *Règlement*, 1.04.01(2)).

Conformément au *Règlement*, l'employeur doit s'engager à créer un milieu de travail exempt de violence et de harcèlement. Le règlement visant à prévenir le harcèlement et la violence en milieu de travail énonce ce qu'il doit mettre par écrit pour démontrer cet engagement.

La section qui suit explique ce qui doit figurer dans la politique et les procédures de prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail. Le présent guide propose aussi des **modèles**, que vous trouverez à partir de la page 10. L'employeur peut entrer l'information voulue dans les modèles ou s'inspirer de ceux-ci pour rédiger ses propres politiques et procédures, pour autant qu'ils respectent les règlements.

### Politique

Une politique est un engagement écrit. La politique de prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail doit comprendre certains grands énoncés.

Un énoncé général portant sur **les comportements attendus et la tolérance zéro à l'égard de la violence et du harcèlement en milieu de travail** :

- La violence et le harcèlement sont interdits dans le milieu de travail (voir le *Règlement*, 19.02a) et b)). Tous les travailleurs ont droit à un milieu sûr et exempt de violence et de harcèlement.

Un énoncé portant sur **l'engagement de l'employeur** :

- L'employeur s'engage à éliminer, ou à tout le moins à limiter, les risques de violence et de harcèlement pour préserver la santé et la sécurité des travailleurs.

Un énoncé portant sur **le droit des travailleurs de signaler un incident** :

- Afin de déterminer les risques et de prévenir les préjudices, les travailleurs ont le droit et le devoir de signaler les incidents de violence ou de harcèlement. Ils peuvent déposer une plainte à leur employeur. Si la plainte vise l'employeur, les travailleurs ont le droit de la soumettre à une autre partie.

Des énoncés de **confidentialité** :

- Pour protéger le droit de chacun à la vie privée, l'employeur s'engage à ne pas communiquer le détail d'un incident ou d'une plainte de violence ou de harcèlement, dont le nom des personnes concernées, sauf si :
  - une enquête doit être effectuée;
  - les résultats de l'enquête doivent être communiqués aux personnes concernées;
  - des améliorations sont nécessaires pour prévenir les blessures;
  - la loi l'exige.
- L'employeur s'engage à ne communiquer que les renseignements nécessaires à l'enquête.

Un énoncé sur **les droits des travailleurs en vertu d'autres lois** :

- La politique et les procédures ne limitent pas les droits des travailleurs qui leur sont garantis par d'autres lois, notamment celles sur les droits de la personne et les lois criminelles.

Les règlements ne sont qu'un point de départ dans l'élaboration d'une politique de prévention de la violence et du harcèlement. Pour rédiger une politique encore plus claire, plus facile à utiliser et propre à réduire davantage les risques de violence et de harcèlement, il peut être bon d'y inclure :

- un engagement à encourager les employés à formuler des suggestions et des commentaires constructifs;
- les définitions du *Règlement sur la santé et la sécurité au travail* du Yukon portant sur la violence et le harcèlement;
- des engagements pour les superviseurs et les travailleurs pour la création d'un milieu de travail sécuritaire;
- un engagement à protéger les travailleurs contre les représailles;
- un engagement à protéger les travailleurs contre les représailles de la part des harceleurs ou des collègues;

- un engagement à établir des relations de travail saines et positives en favorisant la diversité, en assurant la bonne gestion de la charge de travail et en faisant participer les travailleurs aux changements;
- un engagement à former des superviseurs en leur donnant de la formation en leadership;
- des attentes claires axées sur une intervention précoce lorsqu'un comportement déraisonnable risque de dégénérer.

### Procédures

Les procédures viennent détailler la politique. Les procédures de prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail peuvent toutes figurer dans un même document (voir le « Modèle de procédures de prévention de la violence et du harcèlement au travail » à la page 13). Voici celles qu'il faut prévoir.

#### Résumer les moyens que prendra l'employeur pour **éliminer, ou à tout le moins limiter, les risques** de violence et de harcèlement

- Par exemple, si l'employeur sait qu'il y a des risques de violence et de harcèlement, il soutiendra les travailleurs touchés, offrira de la formation en communication ou modifiera les pratiques de travail pour prévenir l'exposition à la violence et au harcèlement.

#### Définir la marche à suivre pour **déposer une plainte** auprès de l'employeur ou contre lui

- L'employeur doit expliquer comment déposer une plainte pour violence ou harcèlement, auprès de lui ou auprès d'une autre personne si la plainte le vise lui. Un travailleur doit savoir quoi faire s'il croit être victime de violence ou de harcèlement.
- Si le plaignant est à l'aise de le faire, il peut lui-même tenter de régler le problème avec la personne visée par la plainte, ou encore le superviseur peut rencontrer cette personne pour essayer de trouver une solution.
- La situation peut générer beaucoup de stress. Des directives claires seront profitables pour tous. L'employeur peut favoriser un environnement où les travailleurs se sentiront soutenus s'ils déposent une plainte. Plus une plainte est déposée rapidement, plus vite elle peut être réglée.
- Une plainte est une allégation d'acte répréhensible; une enquête est nécessaire pour comprendre les causes d'un incident et déterminer si la plainte est fondée.
- Il sera bon de créer un formulaire de plainte pour faciliter la cueillette des informations requises pour l'enquête (voir le modèle à la page 15).

#### Décrire le processus pour la personne qui **enquête** sur une plainte ou un incident

- La procédure d'enquête doit préciser quel est le but visé par l'enquête, qui mène l'enquête, qui doit coopérer à l'enquête, quelles sont les étapes de l'enquête et à quel moment chaque étape doit être effectuée.
  - Le but d'une enquête est de prévenir la violence ou le harcèlement en milieu de travail; il s'agit d'examiner la plainte, de déterminer si le risque était ou est toujours réel et de prendre les mesures nécessaires pour assurer un milieu de travail sécuritaire.
- La personne qui mène l'enquête (l'enquêteur) répond de manière raisonnable à chaque plainte dès sa réception et déploie tous les efforts possibles pour maîtriser les risques. Toutes les personnes concernées par la plainte et l'incident ont le devoir de participer à l'enquête.
- L'enquêteur, qu'il s'agisse de l'employeur ou d'une autre personne, doit respecter le droit à la vie privée pendant l'enquête.
- L'enquêteur est une personne impartiale qui a les connaissances, l'expérience ou les compétences requises pour faire enquête et rédiger un rapport. Il ne doit avoir aucun lien avec l'incident ou la plainte, ni relever directement de la personne visée par la plainte.
- Des agents de sécurité peuvent ordonner qu'une enquête soit menée par une tierce partie, laquelle sera impartiale, compétente et expérimentée.
- L'enquêteur recueille les informations essentielles, comme les noms, les dates, les notes d'entrevues et toute autre preuve nécessaire pour étayer la plainte et l'incident. Une enquête efficace est primordiale pour déterminer ce qui s'est passé et quelles actions doivent être posées (voir « Fondements d'une enquête » à la page 17, où figurent des suggestions concernant les entretiens et les rapports).
- L'enquêteur établit un échéancier pour chacune des étapes de l'enquête suivant le dépôt de la plainte : la rencontre avec le plaignant, les entretiens, la présentation du rapport et le délai dont disposera chacune des personnes concernées pour y répondre. S'il y a lieu, il est également recommandé d'indiquer pourquoi l'une ou l'autre des échéances n'a pas été respectée et de la réviser aussitôt que possible.





- Si l'enquête permet de découvrir des risques non contrôlés, l'enquêteur fait immédiatement le nécessaire pour protéger les travailleurs. Si l'enquêteur n'est pas l'employeur, il avise ce dernier immédiatement pour qu'il puisse prendre les mesures nécessaires pour protéger les travailleurs.
- En tout temps, si l'employeur apprend qu'un travailleur est exposé ou est susceptible d'être exposé à de la violence familiale qui s'imisce dans le milieu de travail ou se répercute sur lui, il prend des mesures pour protéger le travailleur ainsi que ses collègues qui pourraient être à risque.

#### Rédiger une procédure de **communication** des résultats de l'enquête

- Lorsque l'enquête est terminée, l'enquêteur rédige un rapport présentant les résultats et avise toutes les parties concernées. Figurent au rapport :
  - le nom de l'enquêteur, du plaignant et de la personne visée par la plainte, et de toute autre personne interrogée au cours de l'enquête;
  - la date, l'heure et le lieu de l'incident allégué;
  - une description de l'incident allégué;
  - toute preuve photographique pertinente;
  - les résultats de l'enquête et les faits à l'appui ayant permis de déterminer ce qui s'est passé;
  - les mesures correctives à prendre, le cas échéant, ou les raisons expliquant pourquoi aucune mesure n'est nécessaire.
- L'employeur rencontre le plaignant et la personne visée par la plainte séparément pour passer en revue les résultats. Ces rencontres doivent avoir lieu le plus tôt possible.

#### Apporter des **mesures correctives** au terme de l'enquête

- Si la plainte est fondée, l'employeur explique à tous les membres du personnel les mesures à prendre pour corriger la situation et prévenir d'autres préjudices. Même si la plainte ne s'avère pas fondée, il peut être utile d'examiner les pratiques exemplaires liées au type d'incident en cause.
- Les mesures correctives peuvent comprendre celles mises en place pendant l'enquête pour protéger les travailleurs. Il peut s'agir d'installer des barrières physiques, d'embaucher des gardiens de sécurité ou de donner de la formation sur les politiques et procédures internes, la résolution de conflits ou l'affirmation de soi. Elles peuvent aller jusqu'à la réprimande, la suspension ou le congédiement.

#### Offrir du **soutien aux travailleurs**

- Une fois l'enquête terminée, l'employeur informe les travailleurs des mesures prises pour soutenir les personnes touchées.
- Il peut s'agir de programmes d'aide aux employés, de programmes de soutien par les pairs ou de ressources communautaires, comme des services de consultation ou de santé mentale.

Les règlements ne sont qu'un point de départ dans l'élaboration de procédures pour la prévention de la violence et du harcèlement. Pour rédiger des procédures encore plus claires, plus faciles à utiliser pour les travailleurs et propres à réduire davantage les risques de violence et de harcèlement, il peut être bon d'y inclure :

- une procédure de tenue des dossiers expliquant comment recueillir des renseignements personnels, et comment les utiliser et les conserver, qui facilitera les choses lorsqu'il faudra démontrer que les renseignements sont conservés de manière sécuritaire et utilisés dans le respect de la vie privée de toutes les parties concernées;
- une procédure de gestion des conflits pour aider les travailleurs à gérer les comportements déraisonnables avant que la situation dégénère;
- des systèmes pour soutenir les travailleurs les plus à risque d'être victimes de violence ou de harcèlement, ou encore d'avoir un comportement violent ou harcelant.

Maintenant que l'étape de la planification est terminée (les responsabilités sont établies, les dangers inhérents au lieu de travail sont évalués, les mesures de prévention sont consignées, et les autres procédures et systèmes nécessaires sont planifiés), c'est le moment de mettre en œuvre les mesures de prévention.

## Faire

Tout commence par la formation. Elle devrait avoir lieu régulièrement, par exemple lors de réunions du personnel et des séances d'orientation des nouveaux travailleurs, et de différentes façons : courriels, vidéos éducatives, affiches, dépliants, etc.

L'employeur doit offrir des formations sur les dangers, sur sa politique et ses procédures de prévention de la violence et du harcèlement et sur les interventions en cas d'incidents et de blessures. Il consignera à propos de ces formations la date où elles ont été données, les personnes qui y ont participé et la matière qui a été enseignée.

Le mieux pour l'employeur est de commencer par s'informer et informer les travailleurs sur la violence au travail et sur ce qui constitue ou non du harcèlement. Ensuite, il peut expliquer la politique et les procédures de prévention de la violence et du harcèlement à l'ensemble du personnel pour que tout le monde comprenne les engagements et les objectifs qui les composent, ainsi que les rôles et les obligations de chacun dans la protection de la santé et de la sécurité de tous. L'employeur peut également présenter les attentes en ce qui concerne la communication et les comportements en milieu de travail. Tout le monde a son rôle à jouer dans l'amélioration de la culture de la sécurité au travail. Enfin, l'employeur doit veiller à ce que les superviseurs ou toute autre personne chargée d'une enquête aient la formation pour le faire et protéger la vie privée.

Plus précisément, les superviseurs et les autres personnes désignées comme enquêteurs doivent avoir les connaissances ou l'expérience requises pour pouvoir enquêter sur des plaintes de violence ou de harcèlement.

Outre la formation des employés sur la politique et les procédures, l'employeur doit s'assurer que tous comprennent et respectent les mesures correctives qui pourraient découler d'une enquête.

Une fois les mesures préventives appliquées, il faut vérifier si elles fonctionnent.

## Vérifier

L'employeur doit vérifier si sa politique et ses procédures fonctionnent. Une tenue des dossiers efficace – reposant sur un système à jour, complet, compréhensible et tenu de manière sécuritaire – rendra la vérification plus facile et juste.

Tout d'abord, il est important de vérifier si les travailleurs savent quoi faire, et comment et quand le faire, puis s'ils font ce qui est attendu d'eux. Il faut aussi déterminer si des changements pourraient être apportés pour les aider à mieux comprendre la politique et les procédures de l'organisation.

La politique et les procédures doivent faire l'objet d'un examen au moins une fois tous les trois ans, mais il est bon de les passer en revue plus souvent avec le personnel, surtout après un incident (voir le *Règlement*, 1.04.01(2)). Les examens peuvent avoir lieu pendant les réunions sur la sécurité, se faire au moyen de sondages, ou simplement consister à encourager tout le monde à donner des commentaires constructifs et des suggestions et à poser des questions.

Les plaintes de l'année précédente peuvent aider à comprendre les tendances concernant le nombre ou le type de plaintes, le déroulement des enquêtes et l'efficacité des actions et des mesures correctives prises pour améliorer la sécurité au travail. Elles peuvent servir à déterminer où sont les problèmes et les réussites.

Une autre option serait de mener des entretiens avec les travailleurs qui quittent l'organisation pour comprendre les raisons de leur départ et ce qui aurait pu être fait pour qu'ils restent.

## Agir

Enfin, après avoir fait les vérifications entourant la politique et les procédures, il est important d'intervenir en fonction des résultats et d'apporter continuellement des améliorations à la politique, aux procédures, aux formations et à toute autre mesure préventive, au besoin. L'employeur appliquera les mesures préventives améliorées et les vérifiera régulièrement. Il informera aussi le personnel de tout changement apporté et lui donnera la formation requise.

La planification, la mise en œuvre, la vérification et la mise à jour continues et efficaces des mesures préventives contribuent au maintien d'un milieu de travail sain et sécuritaire.



## Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon

La Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon (CSSTY) travaille avec les employeurs, les superviseurs et les travailleurs à améliorer la santé et la sécurité au travail et à soutenir les travailleurs qui se blessent au travail. Ses rôles et ses responsabilités sont clairement établis. Il y a cependant des limites à ce que la loi lui permet de faire.

La violence et le harcèlement au travail génèrent beaucoup de stress. C'est pourquoi il est bon que tous sachent et comprennent à quoi s'attendre de la CSSTY – ce qu'elle peut et ne peut pas faire.

Le règlement visant à prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail entrera en vigueur en septembre 2021.

### Le rôle de l'agent de sécurité

Lorsqu'une plainte ou un incident de violence ou de harcèlement est signalé à la CSSTY, un agent de sécurité s'assure que l'employeur, les superviseurs et les travailleurs respectent les exigences de prévention de la violence et du harcèlement au travail. Cette vérification peut se faire dans le cadre d'une inspection générale du lieu de travail ou lors d'une enquête sur la plainte ou l'incident en question.

En cas d'infraction à la *Loi* ou aux règlements, un agent peut :

- ordonner à l'employeur de respecter la *Loi* et les règlements, par exemple en élaborant une politique et des procédures de prévention de la violence et du harcèlement, en effectuant une évaluation des risques, en mettant en place des mesures de contrôle appropriées ou en donnant une formation aux travailleurs sur la prévention de la violence et du harcèlement;
- ordonner à l'employeur de demander à une personne impartiale de mener une enquête à sa place;
- appliquer la *Loi* ou les règlements, par exemple en imposant des pénalités administratives ou en lançant une poursuite contre l'employeur ou d'autres personnes.

Un agent de sécurité ne peut pas :

- résoudre des allégations de harcèlement au travail ni agir en tant que médiateur dans de telles situations;
- ordonner l'indemnisation des personnes victimes de violence ou de harcèlement au travail, par exemple par une compensation monétaire;
- intervenir dans les pratiques de gestion raisonnables qui ne contreviennent pas à *Loi* ou aux règlements.

### Le rôle du responsable du dossier des Services aux demandeurs

Un travailleur qui souffre ou a souffert d'une blessure liée au travail doit signaler l'incident à son employeur et recevoir des soins médicaux le plus tôt possible, au besoin. Si la blessure est liée au travail, il doit l'indiquer au professionnel de la santé. L'employeur doit aviser la CSSTY en remplissant le formulaire *Signalement d'une blessure ou d'une maladie professionnelle par l'employeur* au plus tard trois jours après avoir été avisé ou eu connaissance de l'incident.

Pour déposer une demande, le travailleur doit soumettre à la CSSTY le formulaire *Signalement d'une blessure ou d'une maladie professionnelle par l'employé* dans les 12 mois suivant l'incident. S'il a des questions au sujet du formulaire, il peut s'adresser au responsable de dossier.

Une fois la demande déposée, le responsable du dossier examine aussi les rapports de l'employeur et du médecin. Dans le cas d'une blessure psychologique, le diagnostic doit être établi par un psychiatre ou un psychologue (voir la politique EN-09 de la CSSTY, *Adjudicating Psychological Injuries*).

Le responsable du dossier de la CSSTY traite les demandes en examinant l'ensemble des données. Il peut parfois solliciter des renseignements supplémentaires avant de se prononcer. Chaque demande est évaluée individuellement, toujours au cas par cas.

## Outils pour les lieux de travail

Le présent guide propose des modèles et des listes de vérification qui faciliteront l'application du règlement visant à prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail et qui viennent clarifier ce qu'il faut faire pour s'y conformer.

### Modèles

Les modèles qui suivent se veulent une ressource pratique que les employeurs peuvent utiliser pour créer leurs propres documents. Il est possible d'y ajouter, d'y enlever ou d'y changer des renseignements selon les besoins, tant que les documents demeurent conformes aux règlements.

### Listes de vérification

Les listes de vérification suivantes peuvent être utiles à des fins d'orientation ou de formation.

(Une version PDF du guide complet, de chacun des modèles modifiables et de chacune des listes de vérification est accessible au [wcb.yk.ca/wvhp](http://wcb.yk.ca/wvhp) [en anglais].)





## Modèle de politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail

Politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail de  
(nom de l'organisation) \_\_\_\_\_

La direction s'engage à offrir un milieu de travail où tous les travailleurs sont traités avec dignité et respect. Chaque personne a droit à un milieu de travail exempt de violence et de harcèlement. La violence et le harcèlement ne sont aucunement tolérés, qu'ils viennent de superviseurs, de travailleurs, de clients, d'autres employeurs ou de membres du public.

La violence en milieu de travail s'entend généralement de la menace, de la tentative ou de l'acte réel de recourir à la force physique envers un travailleur de façon à possiblement lui causer une blessure ou à lui donner à croire qu'il risque d'être blessé. La violence peut causer des blessures physiques et psychologiques.

Le harcèlement au travail s'entend généralement de tout commentaire ou comportement répréhensible dont on sait, ou devrait savoir, qu'il est importun. Cela comprend tout commentaire inapproprié ou comportement répréhensible qui se rapporte au sexe, à l'orientation sexuelle, ou à l'identité ou à l'expression de genre d'un travailleur.

*Par exemple :*

- Poser un geste ou proférer des paroles inappropriés
- Abuser de ses pouvoirs ou de son autorité
- Intimider une personne physiquement ou psychologiquement
- Exclure, intimider ou isoler une personne
- Faire des avances sexuelles déplacées
- Discriminer une personne à cause de son genre
- Parler d'une personne en utilisant des termes qui ne respectent pas le genre auquel elle s'identifie
- Commettre de la cyberintimidation, par exemple en diffusant des messages offensants ou intimidants sur les réseaux sociaux ou par courriel
- Saboter délibérément le travail d'une personne

Les actes de gestion raisonnables et respectueux posés par l'employeur ou un superviseur ne constituent pas du harcèlement (donner des instructions, modifier les tâches d'un travailleur, décider des horaires et des charges de travail, évaluer le rendement, prendre des mesures disciplinaires, etc.).

Pour appuyer cette politique, l'organisation a élaboré des procédures qui expliquent les mesures visant à protéger les travailleurs de la violence et du harcèlement et le processus que les travailleurs peuvent suivre pour exprimer leurs inquiétudes ou signaler un incident.

L'employeur s'engage à respecter la politique et les procédures de prévention de la violence et du harcèlement au travail. C'est à lui qu'incombe la création d'un milieu de travail sûr et exempt de harcèlement. L'employeur, les superviseurs et les gestionnaires doivent appliquer et respecter la politique et les procédures. Il est de la responsabilité des superviseurs de veiller à ce que les travailleurs s'y conforment.

Tous les travailleurs de l'organisation sont tenus de respecter la politique et les procédures de prévention de la violence et du harcèlement au travail, et ont droit à un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement. Ils doivent se respecter les uns les autres et se garder de poser des gestes de violence ou de harcèlement. Chacun a le droit de signaler une inquiétude ou un incident à cet égard.

La vie privée de toutes les parties concernées par une plainte ou un incident de violence ou de harcèlement sera protégée autant que possible. L'organisation ne nommera personne (plaignant, personne visée par la plainte, témoins) et ne divulguera aucune information (notamment les renseignements personnels) sur une plainte, à moins que la loi l'exige ou que ce soit nécessaire pour mener l'enquête, communiquer les résultats de l'enquête, prendre des mesures correctives en lien avec la plainte ou informer les travailleurs d'un risque de violence ou de harcèlement.

Si des renseignements personnels doivent être communiqués, ils seront limités à ceux nécessaires aux fins de l'enquête.

La présente politique de prévention de la violence et du harcèlement ne limite pas les droits des travailleurs qui leur sont garantis par d'autres lois.

*\*Le présent document a été rédigé sans distinction de genre.*



## Modèle de procédures de prévention de la violence et du harcèlement au travail

(Nom de l'organisation) \_\_\_\_\_ s'engage à éliminer, dans la mesure du possible, ou à limiter les risques de violence et de harcèlement au travail.

Si un travailleur croit avoir été victime de violence ou de harcèlement, il doit suivre les procédures de signalement. Dans le cas d'une plainte officielle, il doit remplir le formulaire à cet effet.

Il peut signaler l'incident à son superviseur ou à \_\_\_\_\_ (nom d'un superviseur ou de la personne désignée pour les plaintes de violence ou de harcèlement).

Si la plainte vise l'employeur ou un superviseur, il faut signaler l'incident ou la situation à \_\_\_\_\_ (tierce partie externe désignée pour les plaintes de violence ou de harcèlement).

Les incidents de violence et de harcèlement doivent être signalés le plus tôt possible. L'organisation enquêtera sans tarder sur toutes les plaintes et tous les incidents de manière équitable et respectueuse.

*Par exemple :*

- Une rencontre avec le plaignant sera fixée dans les cinq jours suivant la plainte.
- Des entrevues seront menées dans un délai de 15 jours pour faire enquête sur la plainte.
- Un rapport d'enquête sera préparé dans un délai de 90 jours.
- Les deux parties auront 14 jours pour répondre au rapport. Après ce délai, des mesures correctives pourront être prises.

Une fois l'enquête terminée, \_\_\_\_\_ (nom d'un superviseur ou de la personne désignée pour les plaintes de violence ou de harcèlement) informera rapidement du résultat le plaignant et la personne visée par la plainte.

Tout travailleur s'étant montré violent envers une autre personne ou ayant harcelé celle-ci fera l'objet de mesures correctives, par exemple : (Indiquer les mesures correctives ci-dessous.)

---

---

---

*Par exemple :*

- Installation de barrières physiques
- Embauche de gardiens de sécurité
- Formation sur les politiques et procédures internes
- Formation sur la résolution de conflits ou l'affirmation de soi
- Réprimande, suspension ou congédiement

Aucun travailleur qui fait de son mieux pour respecter la politique et les procédures de prévention de la violence et du harcèlement au travail ne peut être pénalisé ou réprimandé.

Les ressources suivantes peuvent être accessibles aux employés qui sont touchés par des actes de violence ou de harcèlement au travail : (Indiquer les mesures de soutien ci-dessous.)

---

---

---

---

---

*Par exemple :*

- Renseignements sur le programme d'aide aux employés et à leur famille
- Consultation d'un professionnel de la santé
- Possibilité d'avoir droit à un salaire et à des avantages sociaux pendant la durée du traitement
- Informations sur les ressources locales (voir « Autres ressources », p. 30)

L'organisation veillera à ce que tous ses travailleurs et superviseurs reçoivent une formation sur sa politique et ses procédures de prévention de la violence et du harcèlement au travail.

Elle veillera en outre à la mise en œuvre et au maintien de ces politiques et procédures. Celles-ci seront réexaminées au moins une fois tous les trois ans et révisées au besoin. Pour toute question ou tout commentaire à leur sujet, merci de vous adresser à (nom du superviseur concerné) \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

*Par exemple :*

- Consigner les incidents, les enquêtes et les formations
- Faire participer le comité de santé et de sécurité ou le représentant à l'examen et à la révision des procédures
- Tenir compte des tendances pour l'amélioration continue
- Donner des formations à nouveau, au besoin

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

*\*Le présent document a été rédigé sans distinction de genre.*

Inspiré du WorkplaceNL Harassment Prevention Guide, de WorkplaceNL.





## Modèle de formulaire de plainte

Tout travailleur alléguant avoir été victime de violence ou de harcèlement au travail peut remplir le formulaire.

Envoyer le formulaire dûment rempli au (ministère), à (nom de la personne)

---

### Renseignements sur le plaignant

Nom : \_\_\_\_\_

Ministère : \_\_\_\_\_

Titre du poste : \_\_\_\_\_

Coordonnées : \_\_\_\_\_

### Renseignements sur la personne visée par la plainte

Nom : \_\_\_\_\_

Ministère : \_\_\_\_\_

Titre du poste : \_\_\_\_\_

Coordonnées : \_\_\_\_\_

### Description de l'incident allégué de violence ou de harcèlement

Prière de décrire l'incident le plus précisément possible. Vous pouvez joindre des pages supplémentaires au besoin.

Renseignements requis :

- Personnes concernées
- Paroles ou gestes précis (mots, ton, actes, etc.)
- Moment de l'incident (date et heure)
- Lieu de l'incident
- Témoins (nom et coordonnées, si possible)
- Effets sur vous
- Signalement à la direction (inscrire les renseignements suivants) :
  - Nom du gestionnaire ou du superviseur
  - Date et heure du signalement
  - Mesures prises
  - Autres informations pertinentes

---

---

(suite au verso)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Mesures temporaires**

D'après vous, l'employeur doit-il prendre des mesures temporaires pendant l'enquête?

Oui \_\_\_\_\_ Non \_\_\_\_\_

Si oui, inscrivez ce que vous croyez nécessaire de faire pour empêcher que la situation se reproduise et pourquoi.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*\*Le présent document a été rédigé sans distinction de genre.*



## Fondements d'une enquête

Une enquête vise à déterminer ce qui s'est passé pour que le problème puisse être réglé, et les futurs incidents, évités. Toutes les personnes concernées devraient avoir l'occasion d'exprimer leur point de vue. L'enquête doit être consignée (par écrit ou par enregistrement) et être menée de manière uniforme, c'est-à-dire que les mêmes étapes doivent être suivies pour tout le monde. L'enquêteur a besoin d'information fiable et d'une analyse rigoureuse de cette information pour rendre des constats éclairés.

Il est recommandé de désigner comme enquêteur une personne sans lien avec l'incident ou la plainte et ne relevant pas directement de la personne visée par la plainte. Cette personne doit avoir les connaissances, l'expérience et les compétences requises pour mener l'enquête.

Selon les circonstances de l'incident ou de la plainte, l'enquête peut être menée par une personne qui :

- appartient au lieu de travail, comme un gestionnaire, un superviseur ou un représentant des ressources humaines;
- est membre de l'organisation, comme un représentant du siège social ou d'un autre bureau;
- est associée au lieu de travail ou à l'organisation, comme un représentant d'une autre franchise ou d'une association affiliée;
- n'appartient pas au lieu de travail ni à l'organisation, comme un enquêteur privé autorisé, un professionnel en ressources humaines ou un avocat.

L'enquêteur doit suivre les quatre étapes de base d'une enquête :

1. Recevoir la plainte
2. Déterminer si les allégations correspondent à la définition de violence ou de harcèlement
3. Mener des entretiens
4. Communiquer les résultats

### Étape 1 : Recevoir la plainte

Lorsqu'une plainte de violence ou de harcèlement est déposée, l'enquêteur doit obtenir les allégations du plaignant par écrit. Ainsi, les allégations seront claires pour toutes les parties concernées. S'il est impossible d'obtenir les allégations écrites, l'enquêteur doit rencontrer le plaignant pour entendre l'objet de sa plainte et le consigner et s'assurer de l'exactitude de l'information auprès du plaignant.

### Étape 2 : Déterminer si les allégations correspondent à la définition de violence ou de harcèlement

L'enquêteur doit prendre connaissance des définitions de violence et de harcèlement au travail précisées dans les règlements et déterminer si les allégations du plaignant y correspondent. Si ce n'est pas le cas, il en avisera le plaignant et l'informerá qu'aucune autre mesure ne sera prise. Le travailleur doit être mis au courant des autres voies de recours possibles dans le cas où il ne serait pas d'accord avec la décision de l'enquêteur. Il faut conserver une trace de ces communications.

Si l'enquêteur juge que la conduite en cause correspond à la définition de violence ou de harcèlement, il doit décider si des mesures immédiates sont nécessaires pour protéger le plaignant ou toute autre personne d'actes de violence ou de harcèlement, de représailles ou de sanctions en attendant la fin de l'enquête et la résolution de la plainte.

*\*Le présent document a été rédigé sans distinction de genre.*

## Étape 3 : Mener des entretiens

### Étapes préalables :

- Dresser la liste des personnes à interroger (le plaignant, la personne visée par la plainte, les témoins, le superviseur et les autres personnes ayant de l'information pertinente).
- Prendre connaissance de tout document lié aux allégations, par exemple la politique et les procédures de prévention de la violence et du harcèlement, et prendre en note ce qui a été examiné.
- Dresser une liste des questions qui nécessitent une réponse.

### Réalisation des entretiens :

- Choisir un lieu privé.
- Mener chaque entretien individuellement.
- Passer le processus en revue avec chaque personne interrogée. L'informer de la raison de l'entretien, de la manière dont l'information sera utilisée et des personnes qui pourraient en recevoir une copie. Il importe de lui rappeler que la confidentialité doit être respectée.
- Demander à la personne de fournir toute l'information qu'elle a et de donner le plus de détails possible, en lui disant que ce sont les faits qui importent. Si elle a des doutes sur quoi que ce soit, elle doit le dire.
- Écrire les notes lisiblement, à l'encre bleue ou noire. En cas d'erreur, la rayer d'un trait et parapher les changements.
- Noter ce qui suit :
  - Nom de la personne interrogée
  - Date et heure de l'entretien
  - Personnes présentes
  - Questions posées et réponses correspondantes
- À la fin de l'entretien, revoir les renseignements recueillis avec la personne interrogée pour en assurer l'exactitude et permettre à la personne d'ajouter de l'information, s'il y a lieu.
- Demander à la personne interrogée de signer et de dater la déclaration.
- Joindre tous les documents et les notes de l'entretien au rapport final.

### Entretien avec le plaignant :

- Informer le plaignant des mesures que prendra l'organisation dans le cadre de l'enquête. Il faut préciser le nom des personnes qui recevront des renseignements sur l'allégation et de celles qui seront interrogées, ainsi que les mesures qui seront prises une fois l'enquête terminée.
- Ne pas oublier qu'il peut être stressant pour le plaignant de se remémorer les événements. L'écoute active et empathique peut se révéler utile pendant ce processus.
- Demander au plaignant de parler de l'incident.

### Par exemple :

- *Quand l'incident est-il survenu? À quelle fréquence? Où? Qui était impliqué?*
- *Qui a posé le geste ou dit les paroles, et envers qui?*
- *Quelle est la relation entre le plaignant et la personne visée par la plainte?*
- *Quelles sont les interactions entre le plaignant et la personne visée par la plainte actuellement?*
- *Comment le plaignant se sentait-il par rapport au comportement au moment de l'incident? Comment y a-t-il réagi?*
- *D'autres gestes semblables ont-ils été posés à l'égard du plaignant ou d'un autre employé?*
- *Qu'a dit ou fait le plaignant pour faire savoir à la personne visée par la plainte que son comportement n'était pas le bienvenu?*
- *Le plaignant a-t-il parlé à d'autres employés ou au superviseur de ce qui s'est passé? Si non, pourquoi?*
- *Le plaignant a-t-il pris des notes sur ce qui s'est passé?*
- *Y avait-il des témoins? Si oui, qui était-ce?*
- *Demander au plaignant quelles mesures seraient raisonnables selon lui pour résoudre le problème.*
- *S'il y a lieu, poser des questions sur le délai qu'il y a eu entre l'acte allégué et le signalement à l'employeur.*

Entretien avec la personne visée par plainte :

- Expliquer les allégations en détail et dire que l'organisation prend ce type de plainte au sérieux. Une personne visée par une plainte a le droit d'être informée de toute allégation présentée contre elle et de s'en défendre. Cela ne signifie pas qu'elle peut voir ou recevoir une copie des déclarations; toutefois, elle a le droit de voir ou d'obtenir un résumé des preuves.
- Informer la personne visée par la plainte des mesures que prendra l'organisation dans le cadre de l'enquête. Il faut préciser le nom des personnes qui recevront des renseignements sur l'allégation et de celles qui seront interrogées, ainsi que les mesures qui seront prises une fois l'enquête terminée.
- Expliquer que l'organisation ne permettra aucune représailles contre le plaignant ou les témoins et que des mesures disciplinaires seront prises si la personne visée par la plainte ou d'autres personnes en exercent.
- Demander à la personne visée par la plainte de répondre aux allégations.

*Par exemple :*

- *Quelle est la nature de la relation entre la personne visée par la plainte et le plaignant? Est-elle personnelle ou professionnelle?*
- *Que pense la personne visée par la plainte de la réaction du plaignant à son comportement?*
- *Le plaignant s'est-il opposé aux gestes de la personne visée par la plainte? Le cas échéant, comment la personne visée par la plainte a-t-elle réagi?*
- *Pourquoi la personne visée par la plainte croit-elle que le plaignant a déposé la plainte?*
- *Demander le nom de tous les témoins qui, d'après la personne visée par la plainte, devraient être interrogés dans le cadre de l'enquête.*

Entretien avec les témoins :

- Demander aux témoins de raconter ce qu'ils ont vu ou entendu.

*Par exemple :*

- *Que s'est-il passé, à quel endroit et à quel moment?*
- *Qui était présent?*
- *Qui a posé le geste ou dit les paroles, et à qui?*
- *L'incident était-il isolé, ou fait-il partie d'une série d'événements?*
- *Y a-t-il d'autres personnes qui pourraient avoir des renseignements pertinents?*

## Étape 4 : Communiquer les résultats

Une fois tous les renseignements recueillis et les entretiens effectués, il faut préparer un rapport présentant les résultats de l'enquête et décrivant les mesures nécessaires pour assurer la sécurité dans le lieu de travail. Les résultats doivent être fondés sur les preuves fournies (voir le modèle de rapport d'enquête à la page 21). Le rapport doit comprendre les éléments suivants :

- le nom des personnes menant l'enquête et des personnes impliquées et interrogées;
- la date, l'heure et le lieu de l'incident allégué de violence ou de harcèlement;
- une description de l'incident;
- les éléments graphiques, les photos et les éléments de preuve fournis;
- les résultats de l'enquête, dont les faits et les raisons ayant permis de déterminer si un incident de harcèlement ou de violence a eu lieu ou non;
- les mesures correctives à prendre, dans l'immédiat, à court terme et à long terme;
- les raisons pour lesquelles aucune mesure corrective ne sera prise.

L'employeur doit rencontrer le plaignant et la personne visée par la plainte séparément pour leur expliquer les conclusions du rapport ainsi que toute mesure disciplinaire à prendre et les autres mesures qui seront mises en place pour éviter que le comportement répréhensible se reproduise.

Si les résultats de l'enquête ne sont pas concluants, l'employeur doit expliquer que l'enquête n'a pas donné lieu à des conclusions claires concernant l'incident et que l'organisation continuera de surveiller la situation pour veiller à ce que le comportement répréhensible ne survienne pas de nouveau.

## Échéancier de l'enquête

L'enquête doit être effectuée le plus tôt possible. Une fois la plainte déposée, il est toujours bon d'établir un échéancier pour chaque étape à suivre.

*Par exemple :*

- *Lorsque le superviseur ou la tierce partie externe reçoit une plainte, une rencontre avec le plaignant est fixée dans un délai de cinq jours pour lancer le processus d'enquête.*
- *Les entretiens avec le plaignant, la personne visée par la plainte et les témoins, qui visent à recueillir des renseignements sur la plainte, auront lieu dans un délai de 15 jours.*
- *Le rapport d'enquête sera transmis au plaignant et à la personne visée par la plainte dans un délai de 90 jours.*
- *Les deux parties auront 14 jours pour répondre au rapport. Après ce délai, des mesures correctives pourront être prises.*



## Modèle de rapport d'enquête

On peut utiliser le modèle pour communiquer les résultats d'une enquête sur un incident de violence ou de harcèlement au travail. Il comporte trois sections : les renseignements de base, la procédure d'enquête et les résultats.

Une enquête doit être menée de manière impartiale par une personne ayant les connaissances, l'expérience et les compétences requises pour le faire.

Nom du ou des enquêteurs : \_\_\_\_\_

Date de l'enquête : \_\_\_\_\_

### Renseignements de base

Une enquête sur une allégation de violence ou de harcèlement au travail doit viser à comprendre ce qui s'est passé pour que le problème puisse être réglé et que d'autres incidents soient évités. Joindre des pages supplémentaires au besoin.

1. Nom de la personne ayant déposé la plainte :

\_\_\_\_\_

2. Nom de la victime de l'incident allégué de violence ou de harcèlement au travail (si ce n'est pas le plaignant) :

\_\_\_\_\_

3. Date et méthode de dépôt de la plainte :

\_\_\_\_\_

4. Nom de tout autre travailleur ayant possiblement été exposé à l'incident :

\_\_\_\_\_

Poste ou ministère : \_\_\_\_\_

5. Nom de la personne visée par la plainte :

\_\_\_\_\_

Poste ou ministère (si ce n'est pas un travailleur, préciser) :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*\*Le présent document a été rédigé sans distinction de genre.*

## Procédure d'enquête

L'enquête doit être consignée (par écrit ou par enregistrement) et menée de manière uniforme, c'est-à-dire que les mêmes étapes doivent être suivies pour tout le monde.

Entretien avec le plaignant :

Interroger le plaignant et prendre des notes. Il ne faut pas oublier qu'il peut être stressant pour le plaignant de se remémorer les événements. Joindre des pages supplémentaires au besoin.

Les notes de l'entretien doivent comprendre :

- le nom de la personne interrogée;
- la date et l'heure de l'entretien;
- les personnes présentes à l'entretien;
- les questions posées et les réponses correspondantes.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Entretien avec la personne visée par la plainte :

Interroger la personne visée par la plainte et prendre des notes. À noter que la personne visée par la plainte a le droit de voir ou de recevoir un résumé des preuves afin d'être en mesure de répondre aux allégations. Joindre des pages supplémentaires au besoin.

Les notes de l'entretien doivent comprendre :

- le nom de la personne interrogée;
- la date et l'heure de l'entretien;
- les personnes présentes à l'entretien;
- les questions posées et les réponses correspondantes.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Entretiens avec les témoins :

Interroger les témoins et prendre des notes. Joindre des pages supplémentaires au besoin.

Les notes de l'entretien doivent comprendre :

- le nom de la personne interrogée;
- la date et l'heure de l'entretien;
- les personnes présentes à l'entretien;
- les questions posées et les réponses correspondantes.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---







## Liste de vérification des rôles et des responsabilités

Le *Règlement sur la santé et la sécurité au travail* du Yukon oblige les employeurs à élaborer, à mettre en œuvre et à maintenir une politique et des procédures écrites de prévention de la violence et du harcèlement. Ces documents doivent expliquer comment l'employeur, les travailleurs et les superviseurs collaboreront pour prévenir et résoudre les incidents de violence et de harcèlement au travail.

La violence en milieu de travail s'entend généralement de la menace, de la tentative ou de l'acte réel de recourir à la force physique envers un travailleur de façon à possiblement lui causer une blessure ou à lui donner à croire qu'il risque d'être blessé. La violence peut causer des blessures physiques et psychologiques.

Le harcèlement au travail s'entend généralement de tout commentaire ou comportement répréhensible dont on sait, ou devrait savoir, qu'il est importun. Cela comprend tout commentaire inapproprié ou comportement répréhensible qui se rapporte au sexe, à l'orientation sexuelle, ou à l'identité ou à l'expression de genre d'un travailleur. Sont exclues toutefois les mesures raisonnables que l'employeur ou un superviseur prend pour assurer la gestion et l'encadrement des travailleurs ou du lieu de travail.

### Responsabilités

#### Le travailleur doit :

- assurer sa propre sécurité et celle des autres;
- traiter les autres avec courtoisie et respect et se garder de commettre des actes de violence ou de harcèlement;
- signaler les incidents de violence ou de harcèlement qu'il a vécus ou dont il a été témoin;
- respecter la politique et les procédures de l'employeur en matière de prévention de la violence et du harcèlement;
- participer aux formations.

#### Le superviseur doit :

- assurer sa propre sécurité et celle des autres;
- traiter les autres avec courtoisie et respect et se garder de commettre des actes de violence ou de harcèlement;
- veiller à la santé et à la sécurité des travailleurs;
- appliquer et respecter la politique et les procédures de l'employeur en matière de prévention de la violence et du harcèlement;
- participer aux formations.

#### L'employeur doit :

- assurer sa propre sécurité et celle des autres;
- traiter les autres avec courtoisie et respect et se garder de commettre des actes de violence ou de harcèlement;
- élaborer une politique et des procédures de prévention de la violence et du harcèlement au travail;
- prendre les mesures nécessaires pour éliminer ou limiter le risque de violence et de harcèlement au travail;
- élaborer et mettre en œuvre des procédures pour le signalement de plaintes de violence ou de harcèlement;
- élaborer et mettre en œuvre des procédures pour la consignation des plaintes et des incidents de violence ou de harcèlement et pour la tenue d'enquêtes à leur sujet;
- établir des procédures pour la communication des résultats d'une enquête et des mesures correctives;
- participer aux formations sur la prévention de la violence et du harcèlement;
- former les employés sur la prévention de la violence et du harcèlement et sur la politique et les procédures connexes;
- réexaminer la politique et les procédures de prévention de la violence et du harcèlement au moins une fois tous les trois ans et les modifier au besoin;
- protéger les travailleurs des représailles et fournir du soutien en cas d'incidents de violence ou de harcèlement, y compris les incidents de violence familiale qui pourraient toucher le lieu de travail.

Inspiré du *WorkplaceNL Harassment Prevention Guide*, de WorkplaceNL.

## Liste de vérification des mesures de diligence raisonnable pour prévenir la violence et le harcèlement au travail

Établir les rôles et les responsabilités de l'employeur, des superviseurs et des travailleurs.

Mener une évaluation des risques de violence et de harcèlement au travail en tenant compte des éléments suivants :

- les incidents passés;
- les incidents vécus dans des milieux de travail semblables;
- le lieu et les circonstances où peut se dérouler le travail;
- les caractéristiques du lieu de travail, par exemple les données démographiques, la culture et la présence de nouveaux travailleurs;
- les problèmes soulevés par le comité de santé et de sécurité au travail ou par le représentant ou le délégué à la santé et à la sécurité des travailleurs;
- les renseignements personnels à recueillir et les moyens qui seront pris pour les garder confidentiels et ne pas les divulguer (sauf dans le cadre d'une enquête et lorsque la loi l'exige).

Consigner les mesures de prévention de la violence et du harcèlement, notamment dans une politique et des procédures écrites.

- Énoncés de la politique :
  - La violence et le harcèlement sont interdits au travail.
  - Chaque travailleur a droit à un milieu de travail exempt de violence et de harcèlement.
  - L'employeur s'engage à éliminer, dans la mesure du possible, ou à limiter le risque de harcèlement au travail.
  - Les travailleurs ont le droit de signaler les incidents de violence et de harcèlement.
  - Les renseignements obtenus relativement à un incident de harcèlement au travail, y compris les renseignements personnels, ne seront pas divulgués, sauf si la loi l'exige ou que cela est nécessaire aux fins de l'enquête ou de la mise en place de mesures correctives à la suite d'une plainte.
  - La politique et les procédures de prévention de la violence et du harcèlement ne visent pas à décourager les travailleurs d'exercer leurs droits en vertu d'autres lois.
  - La politique énonce les mesures que l'employeur prendra pour éliminer ou à tout le moins limiter les risques de violence et de harcèlement.
- Procédures :
  - Signalement d'un incident de violence ou de harcèlement à l'employeur ou à un superviseur ou, si l'un ou l'autre est la personne visée par la plainte, à une tierce partie externe.
  - Tenue et déroulement d'une enquête sur une plainte de violence ou de harcèlement.
  - Communication des résultats d'une enquête et de toute mesure à prendre pour y donner suite.
  - Communication aux travailleurs des ressources de soutien qui leur sont accessibles en cas d'incident de violence ou de harcèlement au travail.

Mettre en œuvre les mesures de prévention de la violence et du harcèlement.

- Donner de la formation sur la prévention de la violence et du harcèlement et sur la politique et les procédures connexes.
- Assurer une supervision adéquate pour que les travailleurs respectent la politique et les procédures de prévention de la violence et du harcèlement.

Vérifier si les mesures de prévention de la violence et du harcèlement fonctionnent.

- Réexaminer la politique et les procédures au besoin au moins une fois tous les trois ans.
- S'assurer qu'elles sont accessibles à tous les travailleurs.

Apporter des modifications aux mesures préventives si nécessaire.

- Vérifier régulièrement que les mesures fonctionnent.
- Informer le personnel de tout changement apporté et lui donner la formation nécessaire.

Inspiré du *WorkplaceNL Harassment Prevention Guide*, de WorkplaceNL.

## Autres ressources

Un large éventail de renseignements et de formations s'offre aux employeurs pour les aider à bâtir des milieux de travail sûrs, autant sur le plan physique que psychologique.

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

- Fiches d'information, cours et publications sur la violence et le harcèlement
- *La santé mentale au travail* : renseignements et ressources pour les employeurs et les travailleurs

Association canadienne pour la santé mentale – Yukon

Normes du Groupe CSA pour la santé et la sécurité mentales en milieu de travail

Lois et règlements sur les normes d'emploi

Northern Safety Network Yukon : sensibilisation et formation en ligne (en anglais) et en personne

Lois et règlements sur la santé et la sécurité au travail

Bureau de promotion du respect au travail

Feuilles de renseignements de la Commission des droits de la personne du Yukon :

- Reconnaître le harcèlement
- Reconnaître le harcèlement sexuel
- Que puis-je faire si je subis du harcèlement?







