Programme de prévention de la violence au travail

Instance administrative :	Directrice générale des Ressources humaines et du développement organisationnel
Responsable de l'approbation :	Directrice générale des Ressources humaines et du développement organisationnel
Date d'approbation :	11 décembre 2015
Prochaine révision :	Décembre 2016 (Annuellement)
Historique des révisions :	1 octobre 2014, 9 juin 2010

1. Introduction

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* établit les droits et devoirs de toutes les parties en milieu de travail. L'Université Laurentienne s'efforce d'offrir à toute la communauté universitaire un milieu d'apprentissage et de travail sûr et productif, où la violence ne sera jamais tolérée, et prendra toutes les précautions et mesures raisonnables pour minimiser le risque de violence et s'assurer que les contrôles sont en place pour protéger ses membres contre les incidents de violence ou de menaces de violence au travail.

2. Objectif

2.1 S'assurer que les employés, les étudiants, les visiteurs ou toute autre personne affiliée à l'Université Laurentienne ne sont pas soumis à des actes ou menaces de violence.

2.2 Évaluer les risques de violence au travail afin de s'assurer que les mesures sont prises et mises en œuvre.

2.3 S'assurer que les victimes d'actes de violence se voient encouragées à déposer une plainte.

2.4 S'assurer que les personnes sont informées des recours disponibles si elles sont soumises à des situations de violence ou sont conscientes de celles-ci.

3. Portée

3.1 Ce programme s'applique à tous les employés, entrepreneurs, bénévoles, étudiants et visiteurs qui viennent dans nos lieux de travail. Il s'applique à nos propres lieux de travail et aux autres lieux de travail où travaillent des employés, des entrepreneurs et des bénévoles de l'Université.

3.2 Pour les besoins de ce programme, les lieux de travail de l'Université incluent tous les endroits où se déroulent des activités de l'Université, notamment :

3.2.1 les édifices de l'Université (qu'elle possède ou loue) et les environs immédiats, comme les parcs de stationnement, les trottoirs et les voies d'accès pour véhicules (« terrains de l'Université »);

3.2.2 les véhicules de l'Université;

3.2.3 les lieux hors campus où se déroulent des activités de l'Université;

3.2.4 des réceptions et événements sociaux ou de loisirs commandités par l'Université, qu'ils aient lieu sur ses terrains ou ailleurs;

3.2.5 les voyages pour le compte de l'Université.

4. Définitions

4.1. **Violence :** La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* définit la violence au travail ainsi :

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 ».

4.2. **Lieu de travail :** Selon la *Loi sur la santé et la sécurité au travail,* un lieu est un « bien-fonds, local ou endroit où le travailleur est employé ou près duquel il travaille ou objet sur lequel ou près duquel il travaille ».

5. Responsabilités

5.1 Il incombe à l'Université de :

5.1.1 prendre des mesures raisonnables de prévention pour protéger contre toute violence au travail les employés et d'autres personnes qui se trouvent dans ses lieux de travail;
5.1.2 veiller à ce qu'une évaluation de la violence au travail ait lieu;
5.1.3 élaborer des procédés pour prévenir les risques de violence au travail relevés dans l'évaluation de la violence;
5.1.4 veiller à ce que tous les employés connaissent ce programme;
5.1.5 afficher ce programme dans un endroit bien en vue du lieu de travail;
5.1.6 veiller à ce que ce programme soit communiqué aux entrepreneurs et aux autres personnes qui fréquentent les lieux de travail de l'Université;
5.1.7 établir un processus de rapport d'incidents de violence au travail et d'intervention;
5.1.8 veiller à ce que le processus de rapport d'incidents de violence au travail et d'intervention soit communiqué, tenu et suivi;
5.1.9 veiller à ce que ce programme fasse l'objet d'un examen au moins une fois par année.

5.2 Il incombe aux gestionnaires et superviseurs de :

5.2.1. comprendre et de respecter les exigences de cette politique et du programme connexe;

5.2.2. communiquer cette politique et ce programme aux employés qu'ils supervisent ou gèrent et les passer en revue avec eux;
5.2.3. vérifier que tous les entrepreneurs et d'autres personnes qui fréquentent des lieux de travail de l'Université connaissent cette politique et le programme connexe;
5.2.4. renseigner comme il se doit les employés sur les procédés de l'Université qui portent sur les risques de violence au travail applicables à chacun;
5.2.5. inciter les employés à déposer une plainte ou à déclarer les incidents de violence au travail;
5.2.6. répondre à toutes les plaintes ou à tous les incidents ou rapports d'incident de violence au travail de manière professionnelle et appropriée aux circonstances de la plainte ou de l'incident;
5.2.7. signaler sans tarder à l'administration toutes les plaintes ou tous les incidents de violence au travail qu'ils reçoivent ou dont ils sont témoins et, au besoin, au Service de la sécurité.

5.3 Il incombe aux employés (y compris le personnel, le corps professoral et les gestionnaires à tous les niveaux) de :

5.3.1 se conformer en tout temps à cette politique et au programme connexe afin de se protéger et de protéger les autres contre la violence sur le lieu de travail;
5.3.2 avertir immédiatement leur superviseur ou toute autre personne désignée de tout incident de violence au travail, que le travailleur qui fournit ce renseignement soit la victime ou non. Dans les cas de menace extrême ou imminente de préjudice corporel personnel ou à une autre personne, le travailleur devrait communiquer avec la police;
5.3.3 participer à la formation concernant cette politique et les procédés de l'Université touchant les risques de violence sur le lieu de travail;
5.3.4 coopérer pleinement à toute enquête sur des plaintes, des incidents ou des rapports d'incident de violence au travail ou de violation de la politique et du programme connexe.

5.4 Il incombe au Service des ressources humaines et du développement organisationnel de :

5.4.1 communiquer avec le Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement lorsqu'un membre est informé d'un incident ou d'une menace de violence, y compris la violence familiale;
5.4.2 examiner à fond les questions que suscite la violence au travail à l'égard de l'employé(e).

5.5 La directrice du Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement doit :

5.5.1 en consultation avec le Service des ressources humaines et du développement organisationnel, remplir un formulaire d'évaluation du risque de violence au travail et réévaluer le risque aussi souvent que nécessaire afin de s'assurer que les employés sont protégés contre la violence au travail et que la Politique de prévention de la violence au travail ainsi que le programme de mise en œuvre restent en vigueur, et faire rapport du résultat de cette évaluation au Service des ressources humaines et du développement organisationnel et au Comité mixte de santé et de sécurité (CMSS).
5.5.2 consulter et conseiller le Service des ressources humaines et du développement organisationnel et le Vice-rectorat à l'administration au sujet des inquiétudes que suscitent les employés ou autres personnes violents et potentiellement violents;
5.5.3 lancer immédiatement une enquête en cas d'incident ou de menace de violence au travail;
5.5.4 tenir un registre des incidents ou menaces de violence sur le campus universitaire, y compris la violence familiale qui pourrait se manifester sur le lieu de travail, et y recueillir toutes les informations pertinentes.

5.6 En tant que membre du personnel du Service de santé et de bien-être, vous devez :

5.6.1 fournir des services de counseling confidentiels à toute personne qui le désire pour faire face à des situations explosives, menaçantes ou violentes, y compris la violence familiale;
5.6.2 assurer le soutien éducatif et émotionnel, y compris l'aiguillage et la consultation, aux groupes et aux personnes victimes de violence ou de menace, qui ont vécu un tel incident ou qui en sont affectés de façon négative;
5.6.3 conseiller les administrateurs sur l'évaluation du potentiel de violence chez des individus;
5.6.4 aiguiller les victimes vers un service d'évaluation ou de traitement clinique selon le cas.

6. Mesures et procédures d'évaluation du risque de violence au travail

6.1. Évaluations formelles et périodiques des risques

6.1.1. En consultation avec le Service des ressources humaines et du développement organisationnel, le Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement évaluera les risques liés à la violence au travail et les réévalueront aussi souvent que nécessaire pour s'assurer que les employés sont protégés contre la violence au travail et que la politique de prévention de la violence au travail et le programme de mise en œuvre restent efficaces.
6.1.2. Les risques seront évalués et les questions d'intérêt rapportées aux gestionnaires, directeurs d'unité et doyens responsables. L'évaluation fera ressortir les domaines où des procédures ou mesures spécifiques seront nécessaires et ces procédures ou mesures seront élaborées et mises en œuvre par les services compétents pour éliminer ou contrôler les risques de violence au travail dans les cas où ils existent.
6.1.3. Des copies du résultat de l'évaluation et de toute réévaluation seront mises à la disposition du Comité mixte sur la santé et la sécurité (CMSS).

6.2. Évaluations des risques à base d'incidents

L'évaluation des risques sera effectuée pour évaluer les incidents, réévaluer les risques et proposer des mesures visant à protéger les personnes contre les actes ou menaces de violence.

7. Mesures et procédures de contrôle des risques généraux au travail

7.1. Ressources sur le campus

Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement : ouvert aux heures normales, du lundi au vendredi.
Service de la sécurité / Centre de contrôle de la sécurité : 673-6562 (surveillance en tout temps)
Service de la santé et du bien-être : 675-1151, poste 1067
Bureau des droits de la personne : 675-1151, poste 3422

7.1.1. <u>Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement</u>
Une équipe normalement composée d'une agente et d'un agent de sécurité est disponible 24heures sur 24, tous les jours de la semaine. Ces agents, formés en premiers soins, réanimation cardio-respiratoire (RCR) et défibrillation externe automatique (DEA), sont prêts à faire face à des problèmes de sécurité qui vous touchent. Les agents de sécurité peuvent vous accompagner également n'importe où sur le campus. Pour toute aide ou information, veuillez composer le 705-673-6562.

7.1.2. <u>Services de la santé et du bien-être</u>
Le Service de la santé et du bien-être est sur le campus pour répondre à vos besoins. Doté d'un médecin et d'infirmières autorisées aux heures normales de travail, le service est en mesure de vous procurer des

soins rapides et efficaces et peut, le cas échéant, se prévaloir d'un service ambulancier ou de tout autre traitement spécialisé qui pourrait être nécessaire. Pour le joindre durant les heures normales de travail, composez le poste 1067. Après les heures normales de travail, appelez le Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement au 705-673-6562.

7.1.3. Programme d'aide aux employés

L'Université Laurentienne a mis en place un excellent Programme d'aide aux employés qui est à la disposition de tous les membres de la communauté universitaire; il prend en charge des problèmes allant de la toxicomanie et l'alcoolisme aux problèmes de santé ou d'ordre social, émotionnel et familial. Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec la coordonnatrice du programme au Service de la santé et du bien-être en composant le 1055.

7.2. Information, formation et communication
Conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* :

7.2.1. Diffusion de la Politique

La Politique de prévention de la violence au travail et le programme connexe sont diffusés par courrier électronique à l'ensemble de la communauté universitaire afin que chaque unité dispose au moins d'un exemplaire complet aux fins d'information et de référence. La politique et le programme figurent également sur le site Intranet de l'Université Laurentienne.

7.2.2. Formation

Reconnaissant la nécessité de fournir aux étudiants, professeurs, administrateurs et employés de l'Université l'information et la formation à l'appui de la Politique de prévention de la violence au travail, le directeur du Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement en consultation avec le responsable de la formation au Service des ressources humaines et du développement organisationnel, devra élaborer et offrir un programme de formation ayant cinq objectifs :

- Sensibiliser la communauté universitaire au problème de la violence au travail et à son incidence générale;
- Informer les étudiants, professeurs, administrateurs et membres du personnel de la politique et du programme connexe de l'Université;
- Donner aux étudiants, aux professeurs, aux administrateurs et aux employés quelques exemples de comportement quant aux formes d'agression indiquées dans la politique et le programme connexe;
- Faire connaître aux étudiants, aux professeurs, aux administrateurs et aux employés les procédures de déclaration de comportements inappropriés;
- Se conformer aux exigences de formation de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

7.2.3. Formation en milieu de travail

Les superviseurs doivent informer les employés de tous les dangers, réels ou potentiels, liés à la violence au travail, et élaborer et mettre en place les procédures et mesures spécifiques à leur service afin d'éliminer ou de maîtriser les risques de violence au travail dans les cas où ils existent. Ces procédures et mesures seront communiquées au personnel de leur service.

7.3. Application de la politique

L'Université Laurentienne accorde beaucoup d'importance à la santé et à la sécurité de ses employés et s'attend que son milieu de travail soit exempt de violence. Elle ne tolérera aucun acte de violence au travail de la part et à l'encontre de tout employé, étudiant, fournisseur, entrepreneur, visiteur ou toute autre personne

sur les lieux de travail. Toute personne présente à l'Université Laurentienne est tenue d'agir en conformité avec cette politique.

Toute violation de la politique peut justifier des mesures disciplinaires progressives jusqu'au renvoi ou la révocation des privilèges. Les comportements inappropriés seront suivis et contrôlés par le Service des ressources humaines et du développement organisationnel.

7.4. Sécurité physique et électronique basée sur les risques

7.4.1. Boutons d'alarme

Il y a 35 boutons d'alarme sur le campus, situés dans différentes zones stratégiques et liés directement au système radiophonique des agents de sécurité.

7.4.2. Assistance immédiate

Pour toute aide d'urgence, appelez le poste 4444 aux heures normales de bureau et les agents de sécurité seront envoyés immédiatement. Ce numéro d'urgence est assuré par le Centre de contrôle de sécurité.

7.4.3. Téléphones d'urgence (extérieurs)

Onze (11) téléphones d'urgence sont situés sur le campus, dans des zones stratégiques, c'est-à-dire à proximité des entrées aux parcs de stationnement, et se distinguent par une lumière bleue qui clignote dès qu'on relève le récepteur et rejoint ainsi automatiquement le système radiophonique des agents de sécurité. En restant en ligne, un agent de sécurité répondra à votre appel. Vous pourrez alors vous identifier et indiquer la zone d'où vous appelez ou rester en ligne et un agent viendra vous chercher et vous aider. Ces téléphones ne nécessitent pas de pièces de monnaie.

7.4.4. Téléphones d'urgence (internes)

Vingt-deux (22) téléphones internes ont été installés dans des zones stratégiques sur le campus et chaque téléphone porte le numéro du poste de sécurité ainsi que le numéro d'urgence.

7.4.5. Caméras

Les caméras sont situées dans des endroits stratégiques sur le campus pour la sécurité personnelle et la protection des véhicules automobiles. Les membres de la communauté universitaire sont priés de rester dans des endroits bien éclairés.

7.5. Refus de travailler

En vertu des dispositions de la *Loi sur la santé et sécurité au travail*, tout employé a le droit de refuser d'exécuter un travail qui, à ses yeux, peut mettre en danger sa santé ou sa sécurité ou celle d'un collègue. Il y a des directives strictes à suivre dans ce cas par l'employé, le superviseur et d'autres parties intéressées. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter l'article 43 de la *Loi*.

8. Mesures et procédures de contrôle des risques spécifiques au travail

8.1. Travailler seul et dans l'isolement

8.1.1. Lorsque cela est possible, il serait préférable d'avoir une deuxième personne dans des situations de travail à risque élevé. Cela est obligatoire pour les travailleurs dans des espaces clos.

8.1.2. Dans de nombreux cas où l'on travaille seul, on peut s'assurer du bien-être du travailleur par des visites périodiques, à intervalles réguliers, faites par l'employeur ou l'un de ses employés ou agents (tels que le Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement). Le travailleur peut faire l'appel ou un autre travailleur peut communiquer avec lui. L'intervalle des visites de sécurité dépendra de risque associé au travail à exécuter ou à l'emplacement du lieu de travail.

8.1.3. Le téléphone peut suffire pour communiquer à intervalles réguliers dans les situations de travail seul à faible risque. Les numéros de téléphone pour les appels de routine et en cas d'urgence doivent être affichés et bien en vue. L'intervalle des contacts doit être déterminé selon le degré de risque au travail. Les appels téléphoniques placés à des moments précis réduiront le nombre de fausses alertes provenant de la personne qui travaille seul et éviteront les situations d'indisponibilité de la personne-ressource lors de situations non urgentes.

8.1.4. On pourrait, s'il y a lieu, envisager l'utilisation de dispositifs mécaniques (p. ex. accès par clé ou carte d'accès) ou de surveillance électriques (p. ex. système d'alarme), selon la situation de travail seul. Dans certains cas, il faudrait modifier les systèmes de sécurité en place de manière à surveiller un travailleur qui travaille seul et l'état des lieux en tant que tel.

8.1.5. Les téléphones cellulaires, appareils radio bidirectionnels, sonneries d'alarme, boutons d'alarme, systèmes de surveillance visuelle, miroirs convexes et dispositifs similaires peuvent aussi être utilisés pour surveiller les situations de travail dans l'isolement. Ces éléments peuvent entrer dans le cadre des opérations quotidiennes.

8.2. Se rendre aux lieux de travail éloignés ou dangereux

8.2.1. Préparez un plan de travail quotidien de sorte que l'on sache où vous êtes et quand vous êtes censé y arriver.

8.2.2. Désignez une personne avec qui communiquer au bureau et un suppléant.

8.2.3. Tenez votre contact informé de votre emplacement et respectez systématiquement l'horaire des appels de sécurité.

8.2.4. Si vous envisagez de travailler dans des régions éloignées, vous devrez évaluer les risques et dangers propres au déplacement et aux travaux à effectuer dans ces régions. Veuillez communiquer avec le Service de santé et sécurité au travail pour obtenir de l'aide.

8.2.5. Si vous comptez voyager à l'étranger, veuillez consulter le document Lignes directrices concernant le voyage à l'étranger de l'Université Laurentienne.

8.3. Traiter, sécuriser ou protéger l'argent comptant

8.3.1. Gardez les fonds de caisse à un minimum.

8.3.2. Utilisez des systèmes électroniques de paiement pour réduire les liquidités disponibles.

8.3.3. Variez le temps de la journée où vous videz la caisse ou réduisez les liquidités disponibles.

8.3.4. Utilisez un coffre-fort de dépôt provisoire.

8.3.5. Planifiez la levée régulière des caisses par une entreprise de sécurité agréée.

8.4. Travailler sur un site hors campus (p. ex. la Laurentienne à Barrie)

8.4.1. Les superviseurs ont l'obligation d'informer les employés de tous les dangers réels ou potentiels liés à la violence au travail. Ils devront élaborer et mettre en place les procédures et mesures spécifiques à leur service et, à cette fin, tenir compte des stratégies suivantes dans l'élaboration du programme propre à leur service :

a. Élaborer des mesures et procédures pour évaluer le risque de violence au travail et procéder à l'évaluation du service dans l'optique de ces mesures et procédures.
b. Élaborer des mesures et procédures visant à contrôler le risque de violence au travail tel que défini dans l'évaluation des risques.
c. Élaborer des mesures et procédures d'appel de secours immédiat et, à ce propos, les superviseurs devront obtenir des informations pertinentes relatives au poste de travail de chaque employé de leur service.
d. Élaborer des mesures et procédures de notification, d'enquête et de traitement de plaintes et de menaces. Bien que tous les employés de l'Université Laurentienne doivent se conformer à la Politique de prévention de la violence au travail, le programme peut prévoir certaines dispositions concernant la déclaration d'incidents.

8.4.2. Toutes les évaluations et tous les programmes doivent être déposés auprès du Service de santé et de sécurité au travail. Pour toute aide, veuillez communiquer avec le chef de ce service au 705-675-1151, poste 3016.

9. Mesures et procédures d'appel de secours immédiat

9.1. Toute personne qui subit ou constate un incident de violence réel ou probable doit, le cas échéant, gagner un endroit sûr et appeler immédiatement le Service d'urgence au 911 ou, si nécessaire, composer au 9-911 en prenant soin de composer le préfixe d'une ligne extérieure. Dès la première occasion, appelez le Service de la sécurité, de gestion des risques et du stationnement au poste 6562 ou en composant le 705-673-6562.

9.2. Tous les téléphones internes ont été programmés pour offrir une liaison directe au Service de la sécurité. Le bouton supérieur à gauche sur le téléphone acheminera votre appel au Centre de contrôle de la sécurité.

9.3. En cas de panne d'électricité ou d'Internet, le campus offre à des endroits stratégiques des lignes téléphoniques analogiques et les personnes qui fréquentent les lieux doivent se familiariser avec l'emplacement de ces téléphones.

10. Mesures et procédures de déclaration d'incidents, de menaces et de plaintes

10.1. Les employés ne doivent pas ignorer les comportements menaçants ou violents. Si les employés sont témoins ou victimes de violence ou de menace de violence, ou estiment qu'un collègue, un étudiant ou un visiteur risque de devenir violent, ils doivent signaler la situation à un superviseur, à un dirigeant ou au Service de la sécurité du campus. Dans le doute, les employés doivent signaler le cas, même si cela revient à déclarer qu'une personne pose un risque de violence.

10.2. L'Université mènera une enquête aussi rapidement et confidentiellement que possible sur toutes les plaintes et tous les incidents et rapports d'incident de violence au travail ou de représailles. Il n'est pas possible d'assurer complètement la confidentialité dans certaines circonstances.

10.3. L'Université donnera suite à tous les rapports conformément au système interne de responsabilité et du programme de prévention de la violence.

10.4. Toute personne qui s'estime victime d'un comportement violent a le droit de signaler l'incident à l'autorité policière compétente.

10.5. Les personnes s'estimant victimes doivent signaler tous les incidents ou menaces de violence au travail ou de représailles à leur superviseur immédiat, au chef de l'unité, au doyen, au Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement, au Service des ressources humaines et du développement organisationnel ou par l'entremise du Programme d'aide aux employés afin que l'incident puisse faire l'objet d'une enquête et de suivi.

10.6. Le superviseur doit saisir l'autorité compétente, notamment le Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement, la police ou le Service de la santé et du bien-être, en cas d'incident ou de menace de violence au travail.

10.7. Le superviseur doit informer son supérieur hiérarchique et le Service des ressources humaines et du développement organisationnel de tous les incidents ou menaces de violence au travail, même si le problème a été résolu.

10.8. Tous les incidents et plaintes seront consignés par écrit par la personne déclarante (employé ou autre), le superviseur ou le gestionnaire qui reçoit le rapport, le Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement et le Service des ressources humaines et du développement organisationnel. La date, l'heure, le lieu, les témoins potentiels et la nature de l'incident doivent figurer aussi dans le rapport.

11. Mesures et procédures d'enquête et de suivi d'incidents, de menaces et de plaintes

11.1. Enquête

11.1.1. La direction, le Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement ou le Service des ressources humaines et du développement organisationnel feront enquête sur chaque plainte ou incident.

11.1.2. L'enquête comprendra les volets suivants :

- Un entretien documenté avec la ou le plaignant ou la victime, ou les deux.
- Un entretien documenté avec l'auteur ou les auteurs présumé(s).
- Un entretien documenté avec les témoins dotés d'informations pertinentes.
- Tout autre volet que les enquêteurs jugent nécessaire pour examiner la plainte ou l'incident de manière exhaustive et équitable.

11.1.3. L'équipe chargée de l'enquête doit informer, par écrit, la victime et l'auteur de l'acte de violence qu'elle mène une enquête. L'équipe leur fera également part des résultats de l'enquête et les recommandations qui en découlent. Tous les documents relatifs à l'enquête ainsi que les rapports seront tenus à titre confidentiel.

11.1.4. Le directeur du Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement peut informer les autorités policières de tout acte de violence qui enfreint le *Code criminel du Canada* et peut, le cas échéant, signaler d'autres actes de violence.

11.2. Sanctions

11.2.1. Les mesures disciplinaires que peuvent appliquer les administrateurs de l'Université sont établies dans divers textes et directives tels que le *Code de conduite des étudiants* et les conventions collectives. Dans le cas de la violence au travail, deux exceptions précises sont prévues.

- Une évaluation psychologique, une évaluation d'aptitude au travail et le counseling peuvent être recommandés sur une base volontaire ou comme une condition du maintien de l'emploi.
- Tout acte de violence peut, conformément aux dispositions pertinentes d'une convention collective, constituer un motif de discipline ou de licenciement.
- Si un incident de violence au travail touche une personne qui n'est pas un employé de l'Université, la direction de l'Université, le Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement ou le Service des ressources humaines et du développement organisationnel rapporte l'incident à l'employeur de cette personne et à toute autre personne que l'Université juge utile dans les circonstances.

11.2.2. La présente politique et le programme connexe excluent les incidents de harcèlement vu qu'ils sont visés par une autre politique de l'Université Laurentienne.

11.3. Mandat de l'équipe d'évaluation des menaces (EEM)

11.3.1. L'approche de l'Université Laurentienne touchant la violence au travail repose sur trois éléments clés. Le premier se veut un engagement à caractère humain et progressiste à l'égard des pratiques en ressources humaines. La deuxième est un rejet univoque des actes de violence (tolérance zéro). Le troisième est le recours à une équipe d'évaluation des menaces comme mesure d'intervention clé.

11.3.2. Quand une situation de violence potentielle ou réelle se produit au travail, tout membre de la communauté universitaire peut activer le mécanisme d'intervention en la signalant à un superviseur, au Service des ressources humaines et du développement organisationnel ou Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement. Dans tous les cas, l'information est acheminée au vice-recteur à l'administration, qui doit, comme prévu, réunir une équipe d'évaluation des menaces.

11.3.3. L'équipe d'évaluation se compose de membres tirés d'un groupe nommé par le vice-recteur à l'administration, et chaque membre remplit un mandat renouvelable de trois ans.

11.3.4. Les unités administratives en cause, la nature de la menace, et les qualifications utiles que peut apporter un membre potentiel sont au nombre des facteurs qui déterminent la nomination des membres de l'équipe.

<u>Groupe d'évaluation des menaces</u>

1. **Un membre du Service de la sécurité, de la gestion des risques et du stationnement**
2. **Un membre de Bureau des droits de la personne**
3. **Un membre du Service des ressources humaines et du développement organisationnel**
4. **Un membre du Service de la santé et de la sécurité au travail**
5. **Un membre du Service de la santé et du bien-être**
6. **Deux dirigeants (gestionnaire ou un rang plus élevé)**

11.3.5. Les membres de l'équipe seront formés aux procédures d'enquêtes et d'évaluations des menaces. La formation portera sur la politique et au programme qui en découle. Elle sera opportune et fournie par des professionnels qualifiés et expérimentés. La formation se fera progressivement afin de s'assurer que les membres de l'équipe connaissent les nouvelles lois et la jurisprudence dans ce domaine.

11.3.6. En tant que représentant du personnel au nom du Vice-rectorat à l'administration, l'équipe d'évaluation est habilitée à prendre les dépositions des parties concernées et à interpréter les politiques de l'Université. L'équipe est appuyée par la conseillère juridique de l'Université et peut, s'il y a lieu, consulter aussi des spécialistes de santé mentale ou de comportement. L'équipe d'évaluation joue quatre rôles :

- évaluer la menace ou l'acte de violence et en dégager les éléments spécifiques;
- déterminer si une menace est légitime, la classer selon le niveau de risque et, dans le cas d'un acte de violence accompli, déterminer le risque de récidive et recommander des mesures appropriées;
- développer une stratégie permettant d'aborder l'acte de violence ou de menaces et en déterminer la responsabilité quant à la mise en œuvre;
- communiquer par écrit aux principaux chargés du cas les faits de l'enquête, les résultats et les recommandations.

11.3.7. Les recommandations de l'équipe d'évaluation doivent être transmises aux personnes qui ont la responsabilité et l'autorité d'agir dans l'affaire en question. L'équipe d'évaluation est un outil de résolution de problèmes et ne se substitue pas aux mesures de gestion appropriées.

11.3.8. L'équipe d'évaluation n'est pas tenue d'achever ses travaux dans des délais fixes. Elle s'efforce de répondre en temps utile à la menace posée par le cas qui l'occupe tout en se donnant des moyens suffisants pour examiner et évaluer à fond les questions et faits pertinents. Cela peut parfois nécessiter la suspension de la personne visée par l'enquête dans l'intérêt de la sécurité.

11.4. Niveaux de risque des actes ou menaces de violence

Les enquêteurs peuvent se référer aux présentes lignes directrices pour déterminer s'il faut activer l'équipe d'évaluation des menaces.

11.4.1. Niveau 1 – Négligeable

- Informations insuffisantes pour déterminer si une menace a été faite et était sérieuse.
- Menaceur présumé sans antécédents de menaces ni de comportement inapproprié.
- Motifs du déclarant pouvant être contestables, frivoles ou vexatoires.
- Même si l'Université encourage les plaintes et les protestations bien intentionnées, les plaintes vexatoires ou frivoles peuvent entraîner des mesures disciplinaires en conformité avec la convention collective applicable.

11.4.2. Niveau 2 – Faible

- Propos effectivement tenus, mais interprétés à tort comme une menace.
- Pas assez de preuves pour déterminer si la menace a été réellement faite.
- Menaceur présumé sans intention évidente de nuire ni antécédents de menace ou de comportement inapproprié.
- Insuffisance des preuves pour poursuivre l'enquête.

11.4.3. Niveau 3 – Moyen

- Menace proférée et cause de détresse des tiers.
- Raison de croire à l'imminence du mal.
- Démenti ou justification de la part du menaceur présumé.
- Aucun problème antérieur, mais comportement inapproprié ou irrationnel dans l'immédiat.
- Violation de politique interne sans violation de code criminel ni hospitalisation.

11.4.4. Niveau 4 - Élevé

- Menace évidente avec intention de faire du mal.
- Problèmes antérieurs dans l'établissement.
- Violation de politique interne sans violation de code criminel.
- Besoin éventuel d'hospitalisation.
- Menaceur possédant des armes ou pouvant y accéder.

11.4.5. Niveau 5 - Extrême

- Passage manifeste à l'acte.
- Violation du Code criminel, motif d'arrestation.
- Arme brandie ou utilisée.
- Hospitalisation absolument nécessaire.
- Intervention nécessaire de la police.

12. Sans représailles

12.1. Il n'y aura pas de représailles contre les employés qui ont déposé des plaintes de bonne foi ou fourni des informations concernant une plainte ou un incident de violence au travail. Les employés qui usent de représailles ou de menaces de représailles sont passibles de sanctions pouvant englober le licenciement de l'emploi. Par représailles, nous entendons entre autres :

12.1.1. Tout acte à l'encontre d'une personne qui a déposé une plainte ou a fourni des informations sur un incident de violence en milieu de travail;

12.1.2. Toute pression exercée intentionnellement sur une personne pour qu'elle ignore ou ne signale pas un incident de violence au travail;

12.1.3. Toute pression exercée intentionnellement sur une personne pour l'amener à mentir ou à ne pas coopérer pleinement avec une enquête suite à une plainte ou à un incident de violence au travail.

12.2. Tout employé qui dépose une fausse plainte ou abuse de la politique peut faire l'objet de sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement. Une telle discipline n'est pas une mesure de représailles ou de violation de la politique.

13. Conseils de prévention et gestion des incidents de violence

13.1. Traiter avec une personne potentiellement violente

13.1.1. Travaillez en groupes avec un collègue.
13.1.2. Positionnez votre chaise près la porte afin d'avoir la voie libre si jamais vous devez vous enfuir.

13.1.3. N’acceptez jamais de rencontrer quelqu’un tout seul en soirée.
13.1.4. Assurez-vous que votre secteur est bien éclairé.
13.1.5. Arrangez-vous avec le Service de la sécurité afin qu’il passe vous voir lorsque vous vous attendez à des moments difficiles avec un client.
13.1.6. Dotez-vous d’un plan de prise en charge des clients susceptibles de violence et assurez-vous que vos collègues en sont informés (p. ex. mots-code).
13.1.7. Sachez désamorcer les émotions d’une personne violente et d’une situation explosive.
13.1.8. Ne poursuivez jamais un client qui sort furieux d’une séance.
13.1.9. Ne traitez jamais seul avec une personne lunatique.
13.1.10. Ne prenez jamais sur le comportement difficile d’autrui. Il en a l’habitude, et ce comportement affecte la plupart des gens avec qui elle entre en contact.
13.1.11. Ne tentez pas de riposter ou de battre quelqu’un sur son propre terrain. Il s’y connaît depuis des années et vous êtes un amateur.
13.1.12. Ne tentez jamais d’apaiser des gens difficiles, car ils sont insatiables.
13.1.13. Ne tentez jamais de les faire changer. Vous ne pouvez changer que vos réponses à leur comportement.
13.1.14. Informez toujours votre superviseur de tout incident.

13.2. Mettre fin à une interaction potentiellement abusive

13.2.1. Coupez court à la conversation, mais poliment.
13.2.2. Dites à la personne que :
- vous n’appréciez pas le ton de la conversation;
- vous n’acceptez pas des propos abusifs;
- vous mettrez fin à la conversation si nécessaire.

13.2.3. Dites à la personne que vous lui demanderez de partir ou vous partirez.
13.2.4. Si le comportement persiste, mettez fin à la conversation.
13.2.5. Demandez à la personne de partir ou quittez les lieux vous-même.
13.2.6. Si elle refuse de partir, quittez les lieux et informez votre superviseur tout de suite.
13.2.7. **NE REVENEZ PAS** si vous estimez qu’elle représente une menace physique.
13.2.8. Informez vos collègues et demandez-leur de quitter les lieux contigus.
13.2.9. Appelez le Service de la sécurité ou la police.
13.2.10. Informez toujours votre superviseur de tout incident.

13.3. Répondre à une attaque physique

13.3.1. Faites une scène, criez à tue-tête, hurlez autant que possible : ARRÊTEZ, AU FEU ou AU SECOURS.
13.3.2. Si l’on vous tire ou vous traîne, jetez-vous et roulez par terre.
13.3.3. Donnez un coup de sifflet, activez votre sonnerie personnelle ou le dispositif d’alarme.
13.3.4. Donnez aux passants des consignes précises pour vous aider. Désignez quelqu’un pour tel ou tel service. Par exemple, « Vous, Monsieur, en chemin jaune, appelez-moi la police. »
13.3.5. Si quelqu’un s’empare de votre sac, serviette ou autre bien, NE RÉSISTEZ PAS. Jetez-le par terre, à plusieurs mètres du voleur et courez dans le sens opposé en criant « Au feu », « Au secours »
13.3.6. **NE TENTEZ PAS** de poursuivre un voleur.
13.3.7. Courez à un endroit sûr à proximité (bureau, lieu public).
13.3.8. Appelez le Service de la sécurité ou la police immédiatement après l’incident.
13.3.9. Informez toujours votre superviseur de l’incident.

14. Politiques, procédures et autres documents connexes de l’Université

14.1 *Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail de l’Ontario* et règlements

14.2 Politique de prévention de la violence au travail
14.3 Politique pour un milieu respectueux de travail et d'étude
14.4 Politique relative à la santé et à la sécurité au travail
14.5 Politiques et procédures en matière de santé et de sécurité
14.6 Code de conduite de la population étudiante (question ne touchant pas les études)

RAPPELEZ-VOUS QUE

LA SÉCURITÉ EST L'AFFAIRE DE TOUS!

POUR OBTENIR DE L'AIDE, APPELEZ LE SERVICE DE LA SÉCURITÉ AU POSTE 6562.