



# Version imprimée



PM 076  
2000-02-09  
VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

## Table des matières

1. [But](#)
2. [Politique](#)
3. [Portée](#)
4. [Définitions](#)
5. [Rôles et responsabilités](#)
6. [Lignes directrices et procédures](#)
7. [Conformité](#)
8. [Références](#)
9. [Demandes de renseignements](#)

[Annexe A - Protocole de travail en vue d'une réaction intégrée à un acte de violence](#)

[Annexe B - Protocole de travail en vue d'une réaction intégrée à un acte de violence éventuel](#)

[Annexe C - Établissement des faits](#)

[Appendice 1 - Lignes directrices aux fins d'évaluation](#)

## 1. BUT

La présente politique ministérielle définit une démarche globale visant à faire face au problème de la violence en milieu de travail. Elle fournit des procédures d'intervention permettant de réagir à des actes de violence réels ou éventuels sur le lieu de travail ou à l'extérieur de celui-ci lorsque l'employé y accomplit des tâches ministérielles. La politique ministérielle énumère également les signes annonciateurs qui pourraient aider à évaluer la probabilité qu'une personne commette un acte violent.



## 2. POLITIQUE

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) s'engage à fournir un lieu de travail où aucun acte de violence n'est toléré, sous quelque forme et à quelque endroit que ce soit. En conséquence, TPSGC :

1. interviendra immédiatement face à tout acte de violence réel ou éventuel, de manière proportionnelle à la gravité de la situation;
2. poursuivra l'élaboration de programmes et d'outils destinés à augmenter la sensibilisation des employés à l'égard de la violence en milieu de travail;
3. fournira de la formation sur la manière de réagir à des actes de violence réels ou éventuels.



## 3. PORTÉE

La présente politique ministérielle s'applique à tous les employés de TPSGC, les étudiants, entrepreneurs, sous-traitants, employés d'un autre ministère comptables envers le personnel de TPSGC et autres personnes engagées par l'intermédiaire d'agences de placement temporaire. Elle ne s'applique pas seulement aux actes de violence qui ont lieu au travail, mais également à ceux qui se produisent dans le cadre de relations de travail à l'extérieur du lieu de travail et en dehors des heures de travail, sous l'autorité de TPSGC ou dans toute situation où le présent protocole permettrait de trouver une solution.



#### 4. DÉFINITIONS

Comité ministériel sur la violence en milieu de travail (corporate committee on violence in the workplace) comprend des représentants des Relations de travail, du Programme d'aide aux employés et à l'organisation (PAEO), de Rendement organisationnel et apprentissage, de la Sécurité ministérielle, d'Environnement, santé et sécurité ministériels, des Communications et des Services juridiques.

Comité opérationnel sur la violence en milieu de travail (operational committee on violence in the workplace) comprend des représentants des Relations de travail, du PAEO, de la Sécurité ministérielle et d'Environnement, santé et sécurité ministériels.

Employé (employee) désigne tous les gestionnaires, employés nommés pour une période indéterminée ou déterminée, employés saisonniers ou occasionnels.

Équipe d'intervention (response team) comprend des représentants des Relations de travail, du PAEO, de la Sécurité ministérielle et d'Environnement, santé et sécurité ministériels.

Gestionnaire (manager) désigne le supérieur immédiat ou le gestionnaire de l'unité de travail.

Lieu de travail (workplace) s'entend de tout lieu où l'employé exécute un travail pour le compte du Ministère.

Ministère (department) désigne Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Violence (violence) désigne tout comportement verbal ou physique qui constitue au minimum une menace ou une tentative d'intimidation à l'égard d'une personne (ces actes étant considérés comme des actes d'agression). Il s'agit d'une intention déclarée d'infliger une blessure ou une perte à une victime.



#### 5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

1. Le sous-ministre adjoint, Direction générale des ressources humaines, est chargé des tâches suivantes :

1. faire en sorte que la présente politique ministérielle soit respectée dans l'ensemble du Ministère;
2. prendre des dispositions pour que la présente politique ministérielle soit évaluée régulièrement et recommander des modifications au besoin.

2. Le Comité ministériel sur la violence en milieu de travail, présidé par le directeur, Relations humaines et services de rémunération, relève du sous-ministre adjoint (SMA), Direction générale des ressources humaines. Le Comité ministériel est chargé des tâches suivantes :

1. définir et élaborer la politique et les procédures du Ministère relativement à la violence en milieu de travail;
2. exercer un leadership et établir les objectifs;
3. élaborer les lignes directrices du programme (p. ex., activités de formation);
4. préparer des trousseaux de formation générales;
5. établir des stratégies de communication et promouvoir la sensibilisation à l'échelle nationale;
6. fournir une orientation fonctionnelle sur la conception, l'élaboration et la mise en œuvre de comités opérationnels;
7. surveiller les activités de mise en application;
8. mettre en œuvre des activités de formation et de sensibilisation à l'échelle nationale et en assurer le suivi;
9. faire rapport chaque année au Comité de direction ministériel, par l'intermédiaire du SMA, Direction générale des ressources humaines, ainsi qu'aux agents de négociation, régulièrement, au niveau du comité national.

3. Les Comités opérationnels sur la violence en milieu de travail, présidés par le directeur régional,

Ressources humaines, ou, dans le secteur de la capitale nationale, par le gestionnaire, Relations de travail, sont chargés des tâches suivantes :

1. veiller à ce que les protocoles d'intervention, les procédures opérationnelles et les plans d'action soient respectés, et à ce que les incidents soient signalés et le suivi assuré;
2. faire régulièrement rapport au Comité ministériel sur le processus d'intervention ainsi que sur les activités de formation et de sensibilisation;
3. contrôler l'efficacité des interventions relativement à des actes de violence réels et éventuels sur le lieu de travail;
4. consulter régulièrement les agents de négociation de TPSGC à l'échelle régionale ou locale;
5. veiller à l'élaboration et à la mise en œuvre des plans de communication et de formation;
6. faire en sorte que les gestionnaires et les membres de l'équipe d'intervention chargés de la gestion des cas disposent des outils nécessaires;
7. soumettre, au besoin, des statistiques au Comité conjoint de la sécurité et de la santé au travail.

4. Les gestionnaires sont chargés des tâches suivantes :

1. communiquer avec le conseiller du Programme d'aide aux employés et à l'organisation (PAEO), avec l'agent des Relations de travail ou avec un autre membre de l'équipe d'intervention pour discuter des préoccupations soulevées par un employé;
2. rassembler des faits dans le cadre de l'exercice de l'Établissement des faits (voir l'[annexe C](#));
3. prendre des décisions et s'assurer de leur mise en œuvre, à la lumière des recommandations de l'équipe d'intervention.

5. Les employés sont chargés des tâches suivantes :

1. signaler les actes de violence qui se sont produits ou qui pourraient se produire à leur gestionnaire ou, si ce dernier est en cause, à un autre gestionnaire dans la voie hiérarchique;
2. se conduire de façon non menaçante.



## 6. LIGNES DIRECTRICES ET PROCÉDURES

- [Annexe A - Protocole de travail en vue d'une réaction intégrée à un acte de violence](#);
- [Annexe B - Protocole de travail en vue d'une réaction intégrée à un acte de violence éventuel](#).

NOTA : Les comités opérationnels sont chargés d'adapter les modèles ci-dessus afin de répondre aux besoins régionaux (p. ex. inscription des noms et des numéros de téléphone).



## 7. CONFORMITÉ

Le respect de la présente politique ministérielle est obligatoire et conforme aux lois existantes et aux autres initiatives et politiques de l'employeur. Les infractions seront considérées comme des inconduites et entraîneront des mesures disciplinaires appropriées. Les employés pris en défaut sont passibles de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.



## 8. RÉFÉRENCES

Lois et règlements :

- [Charte canadienne des droits et libertés](#);
- [Loi canadienne sur les droits de la personne](#);
- [Loi sur l'accès à l'information](#);
- [Loi sur l'emploi dans la fonction publique](#);
- [Loi sur la gestion des finances publiques](#);
- [Loi sur la protection des renseignements personnels](#);

- Loi sur les relations de travail dans la fonction publique;
- Code canadien du travail, partie II;
- Code criminel;
- Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail (RCSST), Partie XVII, Séjourner en sécurité dans un lieu de travail;
- La fonction publique aux fins du Règlement sur les conditions d'emploi dans la fonction publique.

Publications de TPSGC :

- PM 007 - Politique sur la santé et la sécurité;
- PM 009 - Politique d'intervention en cas d'événement critique;
- PM 018 - Enquêtes et rapports sur les situations comportant des risques;
- PM 022 - Employés travaillant seuls;
- PM 051 - Programme de sécurité du Ministère;
- PM 052 - Programme de la sécurité ministérielle;
- Lignes directrices de TPSGC sur le règlement des différends et le harcèlement en milieu de travail. 🗣️



## 9. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Directeur  
Relations humaines et services de rémunération  
Téléphone : (819) 956-7378

Gestionnaire  
Programme d'aide aux employés et à l'organisation  
Téléphone : (819) 956-1953

Directeur  
Sécurité ministérielle  
Téléphone : (613) 736-2676

Directeur  
Environnement, santé et sécurité ministériels  
Téléphone : (613) 736-2337

Le sous-ministre et  
sous-receveur général du Canada,

**R.A. Quail**  
a signé l'original

R.A. Quail



---

## Annexe A - Protocole de travail en vue d'une réaction intégrée à un acte de violence

On définit la violence comme étant tout comportement verbal ou physique qui constitue au minimum une menace ou une tentative d'intimidation à l'égard d'une personne (ces actes étant considérés comme des actes d'agression). Il s'agit d'une intention déclarée d'infliger une blessure ou une perte à une victime.

### ÉTAPE 1

Composez le numéro d'urgence local, de la police ou du gardien de sécurité si l'on juge qu'une situation constitue une menace à la vie ou à la sécurité d'une personne.

## ÉTAPE 2

Signalez immédiatement l'incident au gestionnaire ou à un autre membre de la gestion.

## ÉTAPE 3

Le gestionnaire communique immédiatement avec un membre de l'équipe d'intervention :

- agent des Relations de travail
- conseiller du PAEO
- agent de sécurité
- agent de la santé et de la sécurité.

## ÉTAPE 4

Le gestionnaire recueille les faits concernant l'incident (voir [annexe C](#) et [appendice 1](#)).

## ÉTAPE 5

Le membre de l'équipe d'intervention qui a été contacté avise les autres membres de l'équipe d'intervention de l'incident et tient une réunion de gestion du dossier.

NOTA : Dans certaines circonstances, il ne sera peut-être pas nécessaire de communiquer avec tous les membres de l'équipe d'intervention.

## ÉTAPE 6

À cette réunion, l'équipe d'intervention examine et analyse les faits, puis en discute.

## ÉTAPE 7

L'équipe d'intervention identifie le bureau de première responsabilité, établit un plan d'action, clarifie les responsabilités, confie la mise en œuvre et le suivi.

## ÉTAPE 8

L'équipe d'intervention effectue un débriefage opérationnel et verse au dossier une note contenant ce qui suit : faits, ce qui a bien et mal fonctionné et recommandations.



---

## Annexe B - Protocole de travail en vue d'une réaction intégrée à un acte de violence éventuel

Le gestionnaire doit suivre cette procédure lorsqu'il croit qu'une personne pourrait devenir violente.

Si vous croyez qu'une personne pourrait devenir violente, ne craignez pas d'en discuter avec votre gestionnaire, un agent des Relations de travail ou un conseiller du PAEO.

## ÉTAPE 1

Le gestionnaire appelle l'agent des Relations de travail ou le conseiller du PAEO pour discuter de la situation.

## ÉTAPE 2

Ils établissent les faits et déterminent le sérieux d'une menace (voir [annexe C](#) et [appendice 1](#)).

## ÉTAPE 3

Le gestionnaire doit déterminer s'il y a lieu ou non de convoquer l'équipe d'intervention.

NOTA : Dans certaines circonstances, il ne sera peut-être pas nécessaire de communiquer avec tous les membres de l'équipe d'intervention.

#### ÉTAPE 4

L'équipe d'intervention examine et analyse les faits et en discute.

#### ÉTAPE 5

L'équipe d'intervention adopte un plan d'action, précise les responsabilités et effectue la mise en œuvre.

#### ÉTAPE 6

L'équipe d'intervention effectue un débriefage opérationnel et verse au dossier une note contenant ce qui suit : faits, ce qui a bien et mal fonctionné et recommandations.



---

### Annexe C - Établissement des faits

Lorsqu'un employé signale un incident, le gestionnaire rencontre l'employé pour établir les faits et consigner son témoignage. Les questions suivantes devraient faire partie de l'enquête initiale.

Qui?

Qui est la victime? Qui est l'auteur de cet incident? Qui en a été témoin? Cet élément peut être très important plus tard s'il est nécessaire de corroborer le témoignage.

Quoi?

Que s'est-il passé exactement? Cette partie du rapport doit comprendre tous les faits et peut aussi inclure votre évaluation des faits. Il vous sera utile d'établir une distinction entre les faits et votre évaluation ou vos opinions au sujet des faits.

Quand?

Quand cet incident s'est-il produit? Si des événements mineurs ont précédé l'incident principal, quand se sont-ils produits?

Où?

Où cet incident s'est-il produit?

Source: Vidéo : *Workplace Violence: First Line of Defense*, The Kenwood Group 1994 Facilitator's guide, p. 43



---

### Annexe C - Appendice 1 - Lignes directrices aux fins d'évaluation

#### 1. Reconnaître les premiers signes annonciateurs

Cette liste expose les signes annonciateurs par ordre décroissant d'importance, des menaces directes à l'intimidation indirecte.

1. Profère des menaces verbales directes ou voilées.
2. Intimide. Il peut s'agir d'intimidation verbale ou physique, p. ex. par des appels téléphoniques et du harcèlement.

3. Porte une arme cachée ou laisse entrevoir une arme pour provoquer des réactions.
4. A un comportement paranoïaque; croit que le monde entier est contre lui.
5. Fait étalage de droiture morale et croit que l'organisme ne respecte pas ses règlements et pratiques.
6. Est incapable d'accepter des critiques sur son rendement professionnel; est rancunier, surtout à l'égard d'un supérieur; souhaite souvent que quelque chose arrive à la personne qui est l'objet de la rancune.
7. Manifeste un profond désespoir en raison de problèmes familiaux, financiers ou personnels.
8. A des antécédents violents.
9. Témoigne un intérêt démesuré envers les armes semi-automatiques ou automatiques et leur pouvoir de destruction.
10. Est fasciné par des incidents de violence au travail et approuve le recours à la violence dans des circonstances semblables.
11. Fait peu de cas de la sécurité de ses collègues.
12. Est obsédé par son travail tout en donnant un rendement inégal; ne semble pas avoir d'autres intérêts en dehors du travail.
13. Est solitaire et manifeste une obsession sentimentale envers un(e) collègue qui ne partage pas ses sentiments. (Ces sentiments seront souvent si intenses que le(la) collègue se sentira menacé(e) et signalera cette attention non désirée dans le contexte d'une plainte de harcèlement sexuel).

Source: Vidéo : *Workplace Violence: First Line of Defense*, The Kenwood Group 1994 Facilitator's guide, p. 35

NOTA : Certains signes sont évidents, et il faut manifestement les signaler, alors que d'autres le sont moins. Dans ce genre de situations, il faut toujours tenir compte du contexte.

## 2. Règle générale

Posez-vous les questions suivantes afin de vous aider à porter un jugement sur le sérieux d'une menace, c'est-à-dire sur le risque qu'un individu soit violent.

1. Y a-t-il des antécédents de violence?
2. Y a-t-il un mobile précis?
3. Y a-t-il une cible précise?

Si vous avez trois réponses positives : c'est très probable que l'individu soit violent.

Si vous avez deux réponses positives : c'est possible que l'individu soit violent.

Si vous n'avez qu'une seule réponse positive : c'est peu probable que l'individu soit violent.

## 3. Facteurs pouvant inhiber la violence

Outre ces premiers signes, il faudrait peser tout facteur inhibiteur connu qui pourrait contribuer à retenir la personne de commettre un acte de violence. J.A. Kinney, dans son livre intitulé *Violence at Work*, Prentice Hall, pages 91-92, donne une liste qui a été reprise par le *National Safe Workplace Institute* et qui pourrait aider à déterminer la probabilité qu'une personne commette un acte de violence :

1. Attaches familiales - conjoint, enfants, autres parents.
2. Attitude rationnelle - quelque peu tournée vers l'avenir.
3. Finances stables - bon dossier de crédit, économies, dettes raisonnables.
4. Non-usage de drogues et d'alcool - ne prend pas de drogue, n'abuse pas de l'alcool.
5. Liens dans la collectivité - s'implique dans la communauté, est peut-être propriétaire d'une maison.
6. Autres intérêts - loisirs, sports (p. ex., quilles).
7. Vie religieuse - actif à l'église.
8. Amitiés - extraverti, se préoccupe des autres.
9. Bons antécédents professionnels - emploi continu.
10. Caractère - pas vraiment de comportements typiques d'une conduite criminelle.
11. Bien équilibré - personnalité stable.

NOTA : Afin de respecter les droits des individus, il ne faudrait pas s'efforcer de déceler ces facteurs; il faudrait plutôt s'en servir s'ils sont connus au moment de l'enquête ou si l'information est fournie spontanément.

