

Guide étape par étape

1

Assurez la sécurité de tous les employés.

Signalez les incidents graves, notamment les agressions physiques et les menaces directes à la sécurité, et avertissez le service de police, au besoin.

2

Évaluez la situation et s'il s'agit d'un incident mineur (c'est-à-dire que vous vous sentez à l'aise pour résoudre vous-même l'incident, et ce, en toute sécurité), prendre immédiatement les mesures qui s'imposent pour tenter de régler la situation avec le ou les employés concernés.

3

Lorsque vous ne parvenez pas à régler immédiatement une situation, analyser l'incident et déterminer s'il s'agit d'un cas de violence au travail, selon la définition du paragraphe 20.2 du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail (RCSST)*.

*Les incidents qui ne correspondent pas à la définition de violence au travail du paragraphe 20.2 du RCSST ne peuvent être traités par le truchement des mécanismes de recours présentés dans la partie XX.

4

Si l'incident ne correspond pas à la définition de violence au travail :

- tentez de régler la situation aussitôt qu'il est sécuritaire de le faire;
- recueillez de l'information des parties concernées et des témoins au sujet de l'incident;
- conservez des notes détaillées de ce processus, y compris sur les mesures prises pour résoudre l'incident et sur toute autre mesure préventive;
- obtenez des avis et des conseils auprès d'experts en la matière (notamment le conseiller régional en santé et sécurité au travail (CRSST), l'agent de la sécurité régional (ASR), le conseiller en relations de travail et le conseiller en gestion informelle de conflits);
- faites appel, au besoin, au soutien ou à l'aide du Bureau de la gestion informelle des conflits (BGIC).

5

Si l'incident correspond à la définition de violence au travail

5 – Cas internes de violence au travail

- tentez de résoudre la situation de violence au travail (cette mesure doit être prise pour que des situations similaires ne se reproduisent pas);
- remplissez les rapports requis et présentez-les sans tarder:
 - le rapport d'Enquête de situation comportant des risques (LAB1070) présenté au CRSST;
 - le Rapport d'incident de sécurité (ADM3061) présenté à l'agent de sécurité régional;
- si vous ne parvenez pas à régler la situation, assurez-vous qu'une personne compétente est nommée.

5 – Cas externes de violence au travail

- Soutenez les responsables de la sécurité dans leur enquête de l'incident;
- remplissez les rapports requis et présentez-les sans tarder :
 - le rapport d'Enquête de situation comportant des risques (LAB1070) présenté au conseiller régional en santé et sécurité au travail;
 - le Rapport d'incident de sécurité (ADM3061) présenté à l'agent de sécurité régional;
- fournissez une copie du formulaire LAB1070 ainsi que tous les renseignements pertinents recueillis durant l'enquête au Comité de santé et de sécurité au travail (CSST) ou au représentant en matière de santé et de sécurité (RSS). Tous les documents que vous fournissez ne peuvent contenir que des renseignements qui ne font pas l'objet d'une interdiction légale de communication ni ne révèlent l'identité des personnes impliquées sans leur consentement. La Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels doit examiner les documents afin de s'assurer qu'aucun renseignement inapproprié n'est divulgué;
- avec l'aide du CSST ou du RSS, établissez et mettez en œuvre toute mesure préventive supplémentaire nécessaire pour que des situations similaires de violence au travail ne se reproduisent pas.