



# Élaboration de politiques et de programmes concernant la violence et le harcèlement au travail :

## TROUSSE À OUTILS

## **Avertissement**

Le matériel figurant dans la présente trousse à outils n'est fourni qu'à titre d'information et de consultation et ne peut être considéré comme un avis juridique ou professionnel. L'adoption des pratiques décrites dans le présent document peut ne pas répondre à tous les besoins ou à toutes les exigences et obligations des lieux de travail individuels.

## Table des matières

<b>Objectif</b> .....	<b>ii</b>
<b>Sondage sur la violence au travail</b> .....	<b>1</b>
<b>Outil d'examen de la politique, du programme et de la formation</b> .....	<b>6</b>
<b>Évaluations de la violence au travail</b> .....	<b>16</b>
Évaluation générale de l'environnement physique .....	18
Outil de sélection des facteurs de risque.....	22
Évaluation relative aux risques particuliers – Contact direct avec la clientèle (CC) .....	25
Évaluation relative aux risques particuliers – Manipulation de l'argent (MA) .....	29
Évaluation relative aux risques particuliers – Travail avec des clients et clientes instables et versatiles (CV).....	35
Évaluation relative aux risques particuliers – Travail seul ou avec quelques personnes seulement (TS).....	40
Évaluation relative aux risques particuliers – Travail dans un environnement communautaire (EC) .....	44
Évaluation relative aux risques particuliers – Lieux de travail mobiles (LTM) .....	48
Évaluation relative aux risques particuliers – Travail dans des points chauds de criminalité (PCC).....	52
Évaluation relative aux risques particuliers – Protection/garde en sûreté d'objets de valeur (POV).....	57
Évaluation relative aux risques particuliers – Transport de personnes ou de marchandises (TM) .....	61
<b>Plan d'action</b> .....	<b>66</b>
<b>Exemple de politique concernant la violence au travail</b> .....	<b>67</b>
<b>Exemple de politique concernant le harcèlement au travail</b> .....	<b>68</b>
<b>Reconnaissance de la violence familiale au travail</b> .....	<b>69</b>
<b>Création d'un plan de sécurité</b> .....	<b>70</b>
<b>Que faire si l'auteur de la violence et la victime travaillent au même endroit?</b> .....	<b>72</b>
<b>Ressources</b> .....	<b>73</b>
<b>Remerciements</b> .....	<b>75</b>

## Objectif

La présente trousse à outils vient appuyer le document intitulé *Élaboration de politiques et de programmes concernant la violence et le harcèlement au travail : Ce que les employeurs doivent savoir* <http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wpvh/index.php>, qui décrit les étapes qui vous aideront à protéger vos travailleurs et travailleuses contre le risque de violence.

Cette trousse contient des renseignements, des outils et des évaluations qui peuvent aider les employeurs à élaborer une politique et un programme concernant la violence au travail, une politique et un programme concernant le harcèlement au travail, ou un programme de lutte contre la violence familiale.

**Les lieux de travail ne sont pas tenus d'utiliser l'ensemble ou une partie des outils de la présente trousse.** Les employeurs peuvent utiliser d'autres outils ou techniques pour se conformer aux exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Si vous avez des questions sur la prévention de la violence au travail, communiquez avec votre association pour la santé et la sécurité. Les associations pour la santé et la sécurité de l'Ontario offrent des renseignements, des programmes et des services concernant la violence et le harcèlement au travail, ainsi que d'autres sujets, qui sont propres à leur secteur. Pour obtenir les coordonnées de ces associations, reportez vous à la section Ressources.

Nous recommandons et encourageons l'utilisation, la reproduction ou la personnalisation de ces outils afin qu'ils répondent aux besoins particuliers du secteur ou du lieu de travail. Ces documents sont disponibles en ligne [http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps\\_guide/index.php](http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_guide/index.php) et [http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps\\_toolbox/index.php](http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php).

## Sondage sur la violence au travail

(Inspiré du matériel de l'Ontario Safety Association for Community and Healthcare.)

Ce sondage peut être utilisé pour demander aux travailleurs et travailleuses et aux membres de la direction comment ils perçoivent leur sécurité au travail. Il peut également servir dans le cadre de l'étape 1, dans le document *Élaboration de politiques et de programmes concernant la violence et le harcèlement au travail : Ce que les employeurs doivent savoir*.

**Les lieux de travail ne sont pas tenus de mener ce sondage, ou tout autre, pour se conformer à la Loi sur la santé et la sécurité au travail.**

Avant de distribuer ce sondage, ajoutez une introduction qui en précise le but, la façon dont les résultats seront divulgués, à qui ils seront transmis et comment ils seront utilisés. Le sondage devrait être anonyme.

### Environnement physique

Vous sentez-vous en sécurité au travail?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
Votre lieu de travail a-t-il été conçu pour vous protéger contre la violence au travail?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
À votre avis, y a-t-il des mesures adéquates pour vous protéger?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
Si vous avez répondu Non à l'une ou l'autre des questions qui précèdent, veuillez indiquer si les domaines suivants doivent être améliorés :	Oui	Non	S.O.
Éclairage			
Vérifications ou protocoles de sécurité (vérifications de l'identité, feuilles de présence, etc.)			
Restrictions d'accès du public à des zones de travail (ascenseurs, puits d'escalier sécurisés, etc.)			
Sécurité dans les zones utilisées pour ranger les effets personnels (vestiaires, etc.)			
Personnel de sécurité			
Sécurité des toilettes			
Sécurité des parcs de stationnement			
Procédures de communication (par exemple, quand et comment appeler pour obtenir de l'aide)			
Aménagement des zones de travail (obstructions visuelles, objets et meubles non fixés, etc.)			
Dispositifs de sécurité (équipement de surveillance, dispositifs d'alarme silencieux ou avec sonnette, boutons de panique, alarmes personnelles, téléphones, téléphones cellulaires, etc.)			
Autres :			

### Incidents au travail

Avez-vous déjà été frappé(e), poussé(e), agressé(e) physiquement ou autrement attaqué(e) alors que vous travailliez pour cette organisation?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Si vous avez répondu Oui à cette question :	
• Où s'est produit l'incident?	
• Avez-vous signalé l'incident?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
• Comment avez-vous signalé l'incident? <input type="checkbox"/> Verbalement? <input type="checkbox"/> Par écrit?	
• Qui vous a agressé(e) physiquement ou autrement attaqué(e)?	
<input type="checkbox"/> client(e) <input type="checkbox"/> membre du public <input type="checkbox"/> collègue	
<input type="checkbox"/> conjoint(e)actuel(le) ou passé(e) <input type="checkbox"/> directeur(trice)/superviseur(e) <input type="checkbox"/> autre :	
Avez-vous été agressé(e) sexuellement ou avez-vous été la cible d'un incident sexuel alors que vous travailliez pour cette organisation?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Si vous avez répondu Oui à cette question :	
• Où s'est produit l'incident?	
• Avez-vous signalé l'incident?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
• Comment avez-vous signalé l'incident? <input type="checkbox"/> Verbalement? <input type="checkbox"/> Par écrit?	
• Qui vous a agressé(e)?	
<input type="checkbox"/> client(e) <input type="checkbox"/> membre du public <input type="checkbox"/> collègue	
<input type="checkbox"/> conjoint(e)actuel(le) ou passé(e) <input type="checkbox"/> directeur(trice)/superviseur(e) <input type="checkbox"/> autre :	
Avez-vous été menacé(e) d'agression physique (verbalement, par écrit ou autrement) alors que vous travailliez pour cette organisation?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Si vous avez répondu Oui à cette question :	
• Où a été proférée la menace?	
• Avez-vous signalé la menace?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
• Comment avez-vous signalé la menace? <input type="checkbox"/> Verbalement? <input type="checkbox"/> Par écrit?	
• Qui vous a menacé(e)?	
<input type="checkbox"/> client(e) <input type="checkbox"/> membre du public <input type="checkbox"/> collègue	
<input type="checkbox"/> conjoint(e)actuel(le) ou passé(e) <input type="checkbox"/> directeur(trice)/superviseur(e) <input type="checkbox"/> autre :	

Avez-vous été harcelé(e) (harcèlement sexuel, insultes ou intimidation) alors que vous travailliez pour cette organisation?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Si vous avez répondu Oui à cette question	
• Où s'est produit le harcèlement?	
• Avez-vous signalé le harcèlement?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
• Comment avez-vous signalé le harcèlement? <input type="checkbox"/> Verbalement? <input type="checkbox"/> Par écrit?	
• Qui vous a harcelé(e)? <input type="checkbox"/> client(e) <input type="checkbox"/> membre du public <input type="checkbox"/> collègue <input type="checkbox"/> conjoint(e)actuel(le) ou passé(e) <input type="checkbox"/> directeur(trice)/superviseur(e) <input type="checkbox"/> autre :	
À votre avis, quelles mesures pourraient être prises afin que votre lieu de travail soit plus sécuritaire?	

### Politique et programme

Votre lieu de travail a-t-il mis en œuvre une politique et un programme écrits concernant la violence au travail?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Des méthodes de prévention contre la violence ont-elles été établies pour votre zone de travail?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Dans l'affirmative, sont-elles faciles à comprendre et à suivre?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Avez-vous déjà vu un exemplaire écrit de ces méthodes?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b><i>Les employeurs peuvent insérer ici des questions sur les méthodes dans le lieu de travail qui sont considérées comme essentielles, par exemple comment demander de l'aide, comment désamorcer une situation, comment communiquer aux travailleurs et travailleuses des renseignements sur le comportement d'un client ou d'une cliente, etc.</i></b>	
Remarques :	

### Signalement et suivi des incidents au travail

Devez-vous signaler les menaces et les actes de violence qui ont lieu dans votre lieu de travail?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Dans l'affirmative, pouvez-vous le faire sans crainte de représailles (revanche ou pénalité)?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Existe-t-il un système de signalement des menaces et des actes de violence dans votre lieu de travail?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Dans l'affirmative, est-il facile à comprendre et à utiliser?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Est-ce que votre superviseur ou superviseuse ou votre directeur ou directrice enquête rapidement sur les incidents?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Est-ce que votre superviseur ou superviseuse ou votre directeur ou directrice prend rapidement les mesures appropriées?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Les services de police et d'urgence sont-ils appelés immédiatement lorsqu'un incident de nature criminelle se produit?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Des programmes de soutien sont-ils en place pour vous aider si vous êtes touché(e) directement ou indirectement par des actes de violence au travail?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Remarques :	

### Éducation et formation

Savez-vous quels sont les politiques et programmes concernant la violence au travail en vigueur dans votre lieu de travail?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Savez-vous comment signaler une menace ou un incident violent et à qui?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Avez-vous reçu une formation sur la façon de reconnaître, de prévenir la violence au travail et d'y faire face?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Avez-vous reçu une formation sur les dispositifs de sécurité à votre disposition (comme l'équipement de surveillance, les dispositifs d'alarme silencieux ou avec sonnette, les boutons de panique, les alarmes personnelles, les téléphones, les téléphones cellulaires, etc.)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Croyez-vous être bien préparé(e) à faire face au travail à une situation de violence, à une menace ou à des comportements sans bornes de la part de clients et clientes?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Avez-vous reçu une formation ou des renseignements sur la violence familiale dans votre lieu de travail?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Les employeurs peuvent insérer ici d'autres questions sur la formation en milieu de travail, par exemple comment demander de l'aide, comment désamorcer une situation, comment communiquer aux travailleurs et travailleuses des renseignements sur le comportement d'un client ou d'une cliente, etc.</b>	
Remarques :	



### Exemple – Questions propres au lieu de travail ou au secteur

La section suivante peut être adaptée afin de répondre aux besoins particuliers du lieu de travail ou du secteur. Voici quelques exemples de questions destinées aux travailleurs et travailleuses dans des établissements communautaires.

Si vous travaillez dans la collectivité, avez-vous accès aux services de soutien suivants?	Oui	Non	S.O.
Renseignements de base sur le quartier en général, la zone de travail immédiate, la clientèle, etc.			
Aide d'un ou d'une collègue ou d'un ou d'une vigile dans des situations à risque élevé			
Téléphone cellulaire ou radio, au besoin			
Personne-ressource du service de sécurité			
Communication sur les antécédents de violence ou de problèmes de comportement connus d'un client ou d'une cliente			
Aide opportune lorsque vous signalez un problème			
Y a-t-il d'autres services de soutien qui, selon vous, aideraient à assurer votre sécurité? Dans l'affirmative, veuillez les indiquer ci-dessous.			

## Outil d'examen de la politique, du programme et de la formation

La présente section décrit les politiques, les programmes et les cours de formation liés à la prévention de la violence au travail.

Cet outil peut être utilisé **dans le cadre de trois des étapes** d'élaboration de votre politique et de votre programme concernant la violence au travail décrites dans le document *Élaboration de politiques et de programmes concernant la violence et le harcèlement au travail : Ce que les employeurs doivent savoir*.

Pour ce qui est de l'étape 2, *Évaluer les risques de violence au travail*, l'outil peut vous aider à examiner les politiques, les programmes, les mesures et les méthodes déjà en place pour contrer la violence au travail. Au cours de cette étape, vous pouvez n'utiliser que les colonnes Oui et Non pour déterminer si vous avez mis en place les politiques, les programmes ou les cours de formation énumérés.

Pour ce qui est de l'étape 3, *Contrôler les risques de violence au travail*, vous pouvez utiliser, lors du processus d'établissement de votre programme concernant la violence au travail, les exemples de contenu de politiques, de programmes et de formation comme idées de ce que vous pourriez faire dans votre lieu de travail.

Lors de l'étape 4, *Surveiller et évaluer*, les questions sur la culture organisationnelle pourraient vous aider à surveiller et à évaluer vos politiques et vos programmes concernant la violence et le harcèlement au travail.

**Les lieux de travail ne sont pas tenus d'utiliser les exemples de contenus de politique, de programme et de formation présentés dans le présent outil.** Les employeurs peuvent élaborer leurs propres politiques, programmes et cours de formation qui se conforment aux exigences prévues dans la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

OUTIL D'EXAMEN DE LA POLITIQUE, DU PROGRAMME ET DE LA FORMATION					
	Oui	Non	Exemple de contenu	Actuel	Recommandé
<b>Violence au travail</b>					
Avez-vous mis en œuvre une politique concernant la violence au travail prescrite par la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> (la Loi)?			<p>La <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> prescrit la mise en œuvre d'une politique concernant la violence au travail. Une bonne politique concernant la violence au travail devrait, au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• énoncer que la violence est un risque pour la santé et la sécurité au travail;</li> <li>• énoncer ce qu'est la violence au travail et quelles en sont les sources;</li> <li>• énoncer que la violence au travail est inacceptable et reconnaître les préjudices qui pourraient en résulter;</li> <li>• énoncer l'engagement de l'employeur à l'égard de la protection des travailleurs et travailleuses contre la violence au travail;</li> <li>• décrire les conséquences des comportements énumérés dans la politique;</li> <li>• encourager les travailleurs et travailleuses à signaler tous les incidents et menaces de violence au travail;</li> <li>• énoncer l'engagement d'enquêter sur les préoccupations et d'y faire face rapidement.</li> </ul> <p>La présente trousse à outils contient un Exemple de politique concernant la violence au travail.</p>		
Avez-vous mis en œuvre un programme concernant la violence au travail prescrit par la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> ?			<p>La <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> prescrit la mise en œuvre d'un programme concernant la violence au travail. Ce type de programme doit inclure au moins les éléments énumérés ci-dessous :</p>		
Votre programme concernant la violence au travail inclut-il les éléments suivants prescrits par la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> ?					
• Les mesures à prendre et les méthodes à suivre pour contrôler les risques recensés dans votre évaluation comme étant susceptibles d'exposer un travailleur ou une travailleuse à un préjudice corporel.			<p>Reportez-vous à la section sur les évaluations de la violence au travail.</p>		
• Les mesures à prendre et les méthodes à suivre pour obtenir une aide immédiate lorsqu'il se produit ou qu'il est susceptible de se produire de la violence au travail.			<p>Les mesures et les méthodes peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la fourniture de matériel pour demander de l'aide, comme les systèmes d'alarme individuels ou fixes (avec sonnette ou silencieux) ou les téléphones cellulaires (préprogrammés pour composer un numéro d'urgence);</li> <li>• la fourniture de dispositifs de localisation GPS ou d'autres dispositifs de localisation;</li> <li>• la fourniture de numéros internes et externes à composer par les travailleurs et travailleuses : <ul style="list-style-type: none"> <li>• pendant toutes les heures d'exploitation,</li> <li>• affichés ou autrement facilement accessibles;</li> </ul> </li> <li>• l'établissement d'un ou de plusieurs mots de code interne pour indiquer qu'une aide est nécessaire.</li> </ul> <p>Songez à intégrer vos mesures et vos méthodes concernant votre lieu de travail à celles concernant votre bâtiment, ou associez vous aux entreprises avoisinantes pour coordonner des mesures et des méthodes.</p>		

OUTIL D'EXAMEN DE LA POLITIQUE, DU PROGRAMME ET DE LA FORMATION					
	Oui	Non	Exemple de contenu	Actuel	Recommandé
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les mesures que les travailleurs doivent prendre et les méthodes qu'ils doivent suivre pour signaler les incidents de violence au travail actuels ou éventuels.</li> </ul>			<p>Les mesures et les méthodes de signalement devraient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>traiter la violence au travail exercée par toutes les sources (vous pouvez souhaiter adopter des méthodes distinctes selon que la violence est perpétrée par un client ou une cliente, un travailleur ou une travailleuse, un superviseur ou une superviseuse, un conjoint ou une conjointe);</li> <li>communiquer votre volonté de traiter les préoccupations soulevées et de respecter le caractère confidentiel des renseignements personnels, tout en assurant la sécurité de tous les travailleurs et travailleuses;</li> <li>préciser comment, quand et à qui un travailleur ou une travailleuse peuvent signaler des incidents ou des menaces;</li> <li>inclure des formulaires ou d'autres mécanismes de signalement;</li> <li>inclure des méthodes qui permettent aux travailleurs et travailleuses de signaler leurs préoccupations à l'égard des superviseurs et superviseuses;</li> <li>inclure des méthodes qui protègent les personnes qui signalent leurs préoccupations;</li> <li>préciser les rôles et les responsabilités des employeurs, des superviseurs et superviseuses, des travailleurs et travailleuses, des comités mixtes sur la santé et la sécurité, des délégués et déléguées à la santé et à la sécurité et des syndicats;</li> <li>indiquer dans quelles circonstances le comité mixte sur la santé et la sécurité, le délégué ou la déléguée à la santé et à la sécurité ou le syndicat doivent être informés d'un incident;</li> <li>indiquer dans quelles circonstances les organisations externes devraient être informées (le service de police, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, le ministère du Travail, etc.);</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>La manière dont vous enquêterez sur les plaintes et les incidents.</li> </ul>			<p>Le processus d'enquête devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>traiter la violence au travail exercée par toutes les sources (la méthode d'enquête pourrait différer selon que la violence est perpétrée par un travailleur ou une travailleuse, un client ou une cliente ou conjoint ou une conjointe);</li> <li>respecter le caractère confidentiel des renseignements, tout en assurant la sécurité de tous les travailleurs et travailleuses;</li> <li>décrire les éléments de l'enquête;</li> <li>préciser les rôles et les responsabilités des employeurs, des superviseurs et superviseuses, des travailleurs et travailleuses, des comités mixtes sur la santé et la sécurité, des délégués et déléguées à la santé et à la sécurité, des syndicats et d'autres personnes ou organismes;</li> <li>décrire comment, quand et par qui les enquêtes seront menées;</li> <li>décrire les pratiques de tenue des dossiers.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>La manière dont vous traiterez les incidents, les plaintes et les menaces de violence.</li> </ul>			<p>Le processus de traitement des actes ou des menaces de violence devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>décrire le processus de suivi à la suite de l'enquête (description des mesures ultérieures et des calendriers);</li> <li>déterminer les conséquences si des personnes autres que le personnel deviennent violentes;</li> <li>déterminer les conséquences si des travailleurs et travailleuses deviennent violents (les conséquences peuvent comprendre des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la cessation d'emploi);</li> </ul>		

OUTIL D'EXAMEN DE LA POLITIQUE, DU PROGRAMME ET DE LA FORMATION					
	Oui	Non	Exemple de contenu	Actuel	Recommandé
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• respecter le caractère confidentiel des renseignements, tout en assurant la sécurité de tous les travailleurs et travailleuses;</li> <li>• décrire les services de counselling ou les ressources disponibles pour aider les travailleurs et travailleuses (séances d'aide après un stress causé par un incident critique, Programme d'aide aux employés [PAE] et autres services de soutien);</li> <li>• préciser d'autres mesures, comme l'examen des mesures et des méthodes prévues dans le programme ou l'examen de l'évaluation des risques;</li> <li>• souligner les exigences en matière de tenue des dossiers</li> </ul>		
<p>Autres mesures et méthodes associées à la prévention de la violence au travail</p> <p><b>Remarque :</b> Il s'agit de mesures et de méthodes qui peuvent ne pas être expressément prescrites par la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i>.</p>					
<p>Avez-vous un plan d'intervention en situation d'urgence qui prévoit des mesures et des méthodes pour obtenir une aide immédiate?</p>			<p>Songez à intégrer ces mesures et ces méthodes à un plan d'intervention en situation d'urgence en vigueur, ou créez un plan exhaustif d'intervention en situation d'urgence pour le lieu de travail.</p> <p>Un plan d'intervention en situation d'urgence peut inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des protocoles, des équipes et des programmes de formation d'intervention d'urgence;</li> <li>• des renseignements sur le site et l'utilisation des installations d'urgence et des zones de sécurité;</li> <li>• des exigences en matière de systèmes d'alarme et de communication d'urgence;</li> <li>• des méthodes de sauvetage, de confinement et d'évacuation;</li> <li>• des renseignements sur les circonstances dans lesquelles il faut communiquer avec le service de police et les modalités de la communication;</li> <li>• des renseignements sur les travailleurs et travailleuses des services d'urgence, les personnes ressources, les plans de gestion des situations d'urgence, les plans d'évacuation et les plans du bâtiment.</li> </ul> <p>Songez à intégrer vos mesures et vos méthodes relatives au lieu de travail à celles de votre bâtiment, ou associez vous aux entreprises avoisinantes pour coordonner les interventions d'urgence.</p>		
<p>Si vous avez des méthodes internes concernant les refus de travailler, les avez-vous mis à jour afin d'y inclure la violence au travail?</p>			<p>Si vous avez déjà des méthodes, mettez-les à jour.</p> <p>Songez à élaborer une méthode relative aux refus de travailler propre au lieu de travail qui inclut la violence au travail.</p> <p>N'oubliez pas que les méthodes internes doivent être conformes au processus relatif au droit de refuser de travail prévu dans la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i>.</p>		

OUTIL D'EXAMEN DE LA POLITIQUE, DU PROGRAMME ET DE LA FORMATION					
	Oui	Non	Exemple de contenu	Actuel	Recommandé
<b>Violence familiale</b>					
Savez-vous ce que vous devez faire, conformément à la Loi sur la santé et la sécurité au travail, lorsque vous savez qu'il peut se produire, dans le lieu de travail, de la violence familiale.			<p>Si vous savez qu'il peut se produire, dans le lieu de travail, de la violence familiale, soyez prêt à prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour protéger les travailleurs et travailleuses.</p> <p>Lorsqu'un incident de violence familiale est porté à votre attention, traitez la situation au cas par cas.</p> <p>Pour en savoir plus, reportez-vous au document <i>Création d'un plan de sécurité</i> de la présente <i>trousse à outils</i>.</p>		
Avez-vous mis en œuvre un programme concernant la violence familiale qui pourrait se produire dans le lieu de travail?			<p>Des programmes relatifs au lieu de travail et à un milieu propice au travail peuvent aider les travailleurs et travailleuses qui sont victimes de violence familiale.</p> <p>Voici des mesures prises par de grands employeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituer une politique claire qui déclare que tous les actes de violence, y compris la violence familiale, ne seront pas tolérés dans le lieu de travail ou sur la propriété du lieu de travail.</li> <li>• Afficher des documents d'éducation du public (dans des zones accessibles, comme dans les coins-repas, les toilettes et sur le site Web de l'entreprise) qui décrivent en détail où les victimes et les auteurs de violence peuvent obtenir de l'aide.</li> <li>• Organiser des séances périodiques de formation en sensibilisation et d'éducation sur la violence familiale à tous les niveaux de l'organisation.</li> <li>• Créer des politiques concernant les options de congés compensatoires payés, de congés prolongés et de réinstallation offertes aux travailleurs et travailleuses qui sont victimes de violence familiale, ainsi que des mesures de responsabilisation pour les auteurs de violence s'ils travaillent au sein de l'organisation.</li> <li>• Créer un plan visant à obtenir de l'aide en cas d'urgence.</li> <li>• Communiquer clairement une méthode de signalement des incidents de violence ou des menaces.</li> <li>• Décrire les étapes que l'employeur suivra une fois qu'il aura pris connaissance d'un incident ou d'un incident éventuel et la manière dont il divulguera les renseignements uniquement aux personnes qui doivent en prendre connaissance afin de protéger la vie privée des travailleurs et travailleuses tout en assurant leur sécurité.</li> <li>• Dresser une liste des services (comme le Programme d'aide aux employés, un refuge destiné aux femmes de la région, le service de police, la ligne secours pour les femmes victimes de violence [Assaulted Women's Helpline]) qui peuvent aider les travailleurs et travailleuses de différentes façons, y compris l'élaboration d'un plan de sécurité personnelle qui tient compte des besoins du travailleur ou de la travailleuse au travail et à la maison, y compris de ses enfants.</li> </ul>		

OUTIL D'EXAMEN DE LA POLITIQUE, DU PROGRAMME ET DE LA FORMATION					
	Oui	Non	Exemple de contenu	Actuel	Recommandé
<b>Renseignements, directives, éducation et formation (violence au travail)</b>					
Fournissez-vous à tous les travailleurs et travailleuses des renseignements et des directives sur le contenu de votre politique et de votre programme concernant la violence au travail prescrits par la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> ?			<p>Offrez à tous les travailleurs et travailleuses des séances de formation sur la politique et le programme concernant la violence au travail, y compris les processus de signalement et d'enquête. Assurez-vous que les travailleurs et travailleuses sont informés des modifications et des mises à jour.</p> <p>Songez à intégrer le programme de prévention de la violence au travail au programme de formation sur la santé et la sécurité déjà en place (séance d'orientation sur la santé et la sécurité, plan d'intervention en situation d'urgence, programme de formation professionnelle spécialisée).</p>		
Fournissez-vous à tous superviseurs et superviseuses et à tous les directeurs et directrices des renseignements et des directives sur le contenu de votre politique et de votre programme concernant la violence au travail prescrits par la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> ?			<p>Offrez à tous les superviseurs et superviseuses des séances de formation sur le contenu de la politique et du programme concernant la violence au travail, y compris les processus de signalement et d'enquête.</p> <p>Assurez-vous que les superviseurs et superviseuses sont informés de toutes les modifications ou de toutes les mises à jour.</p>		
Les travailleurs et travailleuses suivent-ils des cours de formation sur les risques particuliers de violence au travail auxquels ils font face et sur les mesures de prévention et les contrôles qui ont été mis en place?			<p>Offrez aux travailleurs et travailleuses des cours de formation sur la violence au travail associée à leur emploi, y compris les lieux et les situations à risque élevé. Intégrez des cours de formation sur les contrôles, les mesures et les méthodes qui ont été mis en place.</p> <p>N'oubliez pas que la <i>Loi sur la santé et à sécurité au travail</i> exige des employeurs qu'ils fournissent aux travailleurs et travailleuses les renseignements et les directives nécessaires pour protéger leur santé et leur sécurité.</p> <p>Pour trouver plus facilement d'autres programmes de formation qui pourraient s'avérer utiles, reportez-vous à la section Évaluations de risques particuliers de la présente <i>trousse à outils</i>.</p>		
Avez-vous mis en œuvre un programme éducatif sur tous les aspects de la violence au travail, y compris la violence familiale?			<p>Songez à offrir un programme éducatif qui inclut des renseignements généraux de sensibilisation sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les personnes qui peuvent devenir violentes dans le lieu de travail (des étrangers et étrangères, des clients et clientes, des patients et patientes, des étudiants et étudiantes, des superviseurs et superviseuses, des collègues, conjoints et conjointes);</li> <li>• les types de comportements inacceptables (comme les coups, les poussées, les agressions physiques, les agressions sexuelles, le vol qualifié ou le harcèlement criminel);</li> <li>• les situations ou les sites à risque élevé;</li> <li>• des renseignements généraux relatifs à la reconnaissance, à la prévention et à la protection.</li> </ul>		

OUTIL D'EXAMEN DE LA POLITIQUE, DU PROGRAMME ET DE LA FORMATION					
	Oui	Non	Exemple de contenu	Actuel	Recommandé
<b>Harcèlement au travail</b>					
Avez-vous mis en œuvre un programme concernant le harcèlement au travail prescrit par la Loi sur la santé et la sécurité au travail?			<p>La <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> prescrit la mise en œuvre d'une politique concernant le harcèlement au travail. Une bonne politique concernant le harcèlement au travail devrait, au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• énoncer ce qu'est le harcèlement au travail et quelles sont ses sources;</li> <li>• déclarer que le harcèlement au travail est inacceptable;</li> <li>• énoncer l'engagement de l'employeur envers la protection des travailleurs et travailleuses contre le harcèlement au travail;</li> <li>• décrire les conséquences des comportements énumérés dans la politique;</li> <li>• encourager les travailleurs et travailleuses à signaler tous les incidents de harcèlement au travail;</li> <li>• énoncer l'engagement d'enquêter sur les préoccupations et d'y faire face rapidement.</li> </ul> <p>La présente trousse à outils contient un Exemple de politique concernant le harcèlement au travail</p>		
Avez-vous mis en œuvre un programme concernant le harcèlement au travail prescrit par la Loi sur la santé et la sécurité au travail?			<p>La <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> prescrit la mise en œuvre d'un programme concernant le harcèlement au travail. Ce type de programme doit inclure au moins les éléments énumérés ci-dessous :</p>		
Votre programme concernant le harcèlement au travail inclut-il les éléments suivants prescrits par la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> ?					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les mesures que les travailleurs et travailleuses doivent prendre et les méthodes qu'ils doivent suivre pour signaler les incidents de harcèlement au travail</li> </ul>			<p>Les mesures et les méthodes de signalement devraient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• traiter avec le harcèlement au travail de toutes sources (vous pouvez souhaiter adopter des méthodes distinctes selon que le harcèlement est commis par un client ou une cliente, un travailleur ou une travailleuse, un superviseur ou une superviseuse, ou un conjoint ou une conjointe);</li> <li>• communiquer votre volonté de faire face aux préoccupations;</li> <li>• être confidentielles et neutres;</li> <li>• traiter sérieusement et rapidement toutes les plaintes;</li> <li>• respecter le caractère confidentiel des renseignements;</li> <li>• préciser comment, dans quelles circonstances et à qui un travailleur ou une travailleuse devrait signaler un incident;</li> <li>• inclure des formulaires ou d'autres mécanismes de signalement;</li> <li>• inclure des méthodes qui permettent aux travailleurs et travailleuses de signaler leurs préoccupations à propos des superviseurs et superviseuses;</li> <li>• inclure des processus qui protègent les personnes qui font part de leurs préoccupations;</li> <li>• préciser les rôles et les responsabilités des employeurs, des superviseurs et superviseuses, des travailleurs et travailleuses et des syndicats.</li> </ul>		



OUTIL D'EXAMEN DE LA POLITIQUE, DU PROGRAMME ET DE LA FORMATION					
	Oui	Non	Exemple de contenu	Actuel	Recommandé
<ul style="list-style-type: none"> <li>La manière dont vous enquêterez sur les plaintes et les incidents de harcèlement au travail.</li> </ul>			<p>Le processus d'enquête devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>traiter sérieusement et rapidement toutes les plaintes;</li> <li>être confidentiel et neutre;</li> <li>être fondé sur des faits, équitable et exhaustif;</li> <li>traiter le harcèlement au travail de toutes sources (la méthode d'enquête pourrait différer selon que le harcèlement est commis par un travailleur ou une travailleuse, un client ou une cliente ou un conjoint ou une conjointe);</li> <li>protéger les personnes qui se plaignent de harcèlement continu;</li> <li>décrire les éléments de l'enquête;</li> <li>préciser les rôles et les responsabilités des employeurs, des superviseurs et superviseuses, des travailleurs et travailleuses, des syndicats et d'autres personnes ou organismes;</li> <li>décrire comment, quand et par qui les enquêtes seront menées;</li> <li>décrire la manière dont le plaignant ou la plaignante et les autres personnes impliquées seront informés des résultats de l'enquête et des mesures prises;</li> <li>décrire les pratiques en matière de tenue des dossiers.</li> </ul> <p>La Commission ontarienne des droits de la personne a présenté des renseignements détaillés sur les enquêtes dans sa publication <i>Directives concernant l'élaboration de politiques et de procédures en matière de droits de la personne</i> <a href="http://www.ohrc.on.ca/fr/resources/policies/gdpp">http://www.ohrc.on.ca/fr/resources/policies/gdpp</a>.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>La manière dont vous traiterez les incidents et les plaintes de harcèlement au travail.</li> </ul>			<p>Le processus de lutte contre le harcèlement au travail devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>respecter le caractère confidentiel des renseignements;</li> <li>décrire le processus de suivi à la suite de l'enquête (description des mesures et des calendriers);</li> <li>établir les conséquences pour le harceleur ou la harceleuse;</li> <li>décrire les services de counselling ou les ressources disponibles pour aider les travailleurs et travailleuses (comme le Programme d'aide aux employés [PAE] et d'autres services de soutien);</li> <li>décrire les exigences en matière de tenue des dossiers.</li> </ul>		
Renseignements, directives, éducation et formation (harcèlement au travail)					
<p>Fournissez-vous à tous les travailleurs et travailleuses des renseignements et des directives sur le contenu de votre politique et de votre programme concernant le harcèlement au travail prescrits par la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i>?</p>			<p>Offrez à tous les travailleurs et travailleuses des séances de formation sur le contenu de la politique et du programme concernant le harcèlement au travail. Assurez-vous que les travailleurs et travailleuses sont informés des modifications et des mises à jour.</p> <p>Songez à intégrer le programme de formation sur la prévention du harcèlement au travail (séances d'orientation, programme de formation sur la sensibilité, la lutte contre le harcèlement ou la discrimination ou un milieu de travail respectueux, etc.).</p>		

<b>OUTIL D'EXAMEN DE LA POLITIQUE, DU PROGRAMME ET DE LA FORMATION</b>					
	Oui	Non	Exemple de contenu	Actuel	Recommandé
Fournissez-vous à tous superviseurs et superviseuses et à tous les directeurs et directrices des renseignements et des directives sur le contenu de votre politique et de votre programme concernant le harcèlement au travail prescrits par la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> ?			Offrez à tous les superviseurs et superviseuses des séances de formation sur le contenu de la politique et du programme concernant le harcèlement au travail. Assurez-vous que les superviseurs et superviseuses sont informés de toutes les modifications ou de toutes les mises à jour.		
Avez-vous mis en œuvre un programme éducatif sur la prévention du harcèlement?			Songez à offrir un programme éducatif qui comprend des renseignements généraux de sensibilisation sur la prévention du harcèlement et les droits de la personne en Ontario.		
<p><b>Culture organisationnelle</b>  <b>Ces questions vous aideront à déterminer dans quelle mesure les politiques, les programmes, les mesures et les méthodes associées à la prévention de la violence et du harcèlement au travail sont efficaces dans votre lieu de travail.</b></p>					
Avez-vous une culture organisationnelle qui ne tolère ni n'accepte les comportements violents, menaçants ou harcelants?			Assurez-vous que tous les membres du personnel sont au courant que la violence et le harcèlement ne constitueront jamais une partie normale du travail et que l'organisation respecte tous les travailleurs et travailleuses. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichez les politiques concernant la violence et le harcèlement au travail.</li> <li>• Élaborez des politiques qui valorisent un milieu de travail respectueux.</li> <li>• Endossez pleinement la diversité.</li> <li>• Songez à élaborer un code de déontologie.</li> </ul> Songez à élaborer d'autres politiques, telles qu'une politique concernant la promotion d'un milieu de travail en santé, une politique concernant la violence familiale ou une politique concernant un milieu de travail respectueux.		
Est-ce que la culture organisationnelle incite les travailleurs et travailleuses à signaler les incidents de harcèlement ou de violence éventuels ou réels?  <i>La Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> prévoit des exigences relatives aux méthodes de signalement des incidents de violence et de harcèlement au travail.			Assurez-vous que les travailleurs et travailleuses savent comment signaler les incidents et sont conscients des pratiques en matière de confidentialité. Encouragez les signalements : <ul style="list-style-type: none"> <li>• en mettant en place des processus de signalement dans toutes les situations, y compris lorsque les préoccupations portent sur un superviseur ou une superviseuse;</li> <li>• en assurant aux travailleurs et travailleuses un accès facile aux renseignements et aux ressources afin de leur permettre de signaler des incidents de violence éventuels ou réels;</li> <li>• en menant un sondage auprès des travailleurs et travailleuses pour évaluer dans quelle mesure le système de signalement fonctionne.</li> </ul>		
Enquêtez-vous rapidement sur les incidents de violence ou de harcèlement au travail et y faites-vous face le plus rapidement possible?			Intégrez les indicateurs de signalement à votre système actuel de gestion du rendement des superviseurs et superviseuses. Songez à mener un sondage auprès des travailleurs et travailleuses ou à utiliser une autre méthode pour évaluer la mesure dans laquelle le système d'enquête fonctionne.		

OUTIL D'EXAMEN DE LA POLITIQUE, DU PROGRAMME ET DE LA FORMATION					
	Oui	Non	Exemple de contenu	Actuel	Recommandé
<p>La <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> prévoit des exigences relatives aux méthodes de signalement des incidents de violence et de harcèlement au travail.</p> <p>Offrez-vous des services de soutien aux travailleurs et travailleuses à la suite des incidents ou des menaces de violence?</p>			<p>Les services de soutien peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• veiller à ce que les travailleurs et travailleuses obtiennent les soins médicaux appropriés, au besoin;</li> <li>• veiller à ce que les travailleurs reçoivent des renseignements sur les services de counselling et de soutien disponibles (Programme d'aide aux employés [PAE], séances d'aide après un stress causé par un incident critique et autres services de soutien);</li> <li>• assurer un suivi auprès des travailleurs et travailleuses après un incident.</li> </ul>		
<p>Les travailleurs et travailleuses prennent-ils les mesures et suivent-ils les méthodes prévues dans le cadre du programme concernant la violence au travail?</p>			<p>Évaluez si les mesures sont prises et si les méthodes sont suivies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en vérifiant si les politiques, les méthodes et les pratiques concernant la violence au travail sont suivies (dans le cas contraire, pourquoi?);</li> <li>• en surveillant l'efficacité de votre programme de formation;</li> <li>• en discutant avec les superviseurs et superviseuses, les travailleurs et travailleuses, les membres du comité mixte sur la santé et la sécurité au travail et les délégués et déléguées à la santé et à la sécurité afin d'établir à quel point les mesures et des méthodes fonctionnent concrètement;</li> <li>• en menant un sondage auprès des travailleurs et travailleuses ou en utilisant d'autres méthodes afin d'établir le fonctionnement concret des méthodes et des mesures et de déterminer dans quelle mesure les travailleurs et travailleuses se sentent en sécurité.</li> </ul>		
<p>Surveillez-vous périodiquement l'efficacité de votre politique et de votre programme concernant la violence au travail?</p>			<p>Évaluez périodiquement votre politique et votre programme concernant la violence au travail, ainsi que les mesures et les méthodes associées en utilisant différentes méthodes, comme les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse des plaintes, des rapports d'incident ou d'accident, des rapports de sécurité ou des rapports sur les événements inhabituels;</li> <li>• Inspections du lieu de travail;</li> <li>• Vérifications des pratiques de travail;</li> <li>• Sondages auprès des travailleurs et travailleuses;</li> <li>• Évaluations des besoins en matière de formation.</li> </ul> <p>Établissez un processus d'examen périodique en consultation avec les travailleurs et travailleuses, les superviseurs et superviseuses, les comités mixtes sur la santé et la sécurité, les délégués et déléguées à la santé et à la sécurité ou les syndicats.</p>		
<p>Surveillez-vous périodiquement l'efficacité de votre politique et de votre programme concernant le harcèlement au travail?</p>			<p>Évaluez périodiquement votre politique et votre programme concernant le harcèlement au travail, ainsi que les mesures et les méthodes associées en utilisant différentes méthodes, comme les sondages auprès des travailleurs et travailleuses et la collecte de renseignements sur les plaintes.</p>		

## Évaluations de la violence au travail

Les évaluations de la violence au travail comportent trois volets

1. **Évaluation générale de l'environnement physique**
2. **Outil de sélection des facteurs de risque**
3. **Évaluations relatives aux risques particuliers**

Vous n'êtes tenu de remplir que les évaluations relatives aux risques particuliers qui sont propres à votre lieu de travail ou à des emplois ou sites particuliers.

Avant de commencer à utiliser les évaluations :

- Déterminez qui remplira la ou les évaluations. Pensez aux renseignements que cette personne devrait avoir. Votre association pour la santé et la sécurité peut être en mesure de vous aider à offrir une formation à l'évaluateur ou à l'évaluatrice ou peut aider votre lieu de travail à remplir les évaluations.
- Déterminez quelle sera la personne que vous consulterez pour remplir les évaluations.

**Nous vous encourageons à faire participer les travailleurs et travailleuses, les superviseurs et superviseuses, les comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail, les délégués et déléguées à la santé et à la sécurité ou les syndicats à ce processus. Votre politique et votre programme concernant la violence au travail seront ainsi meilleurs.**

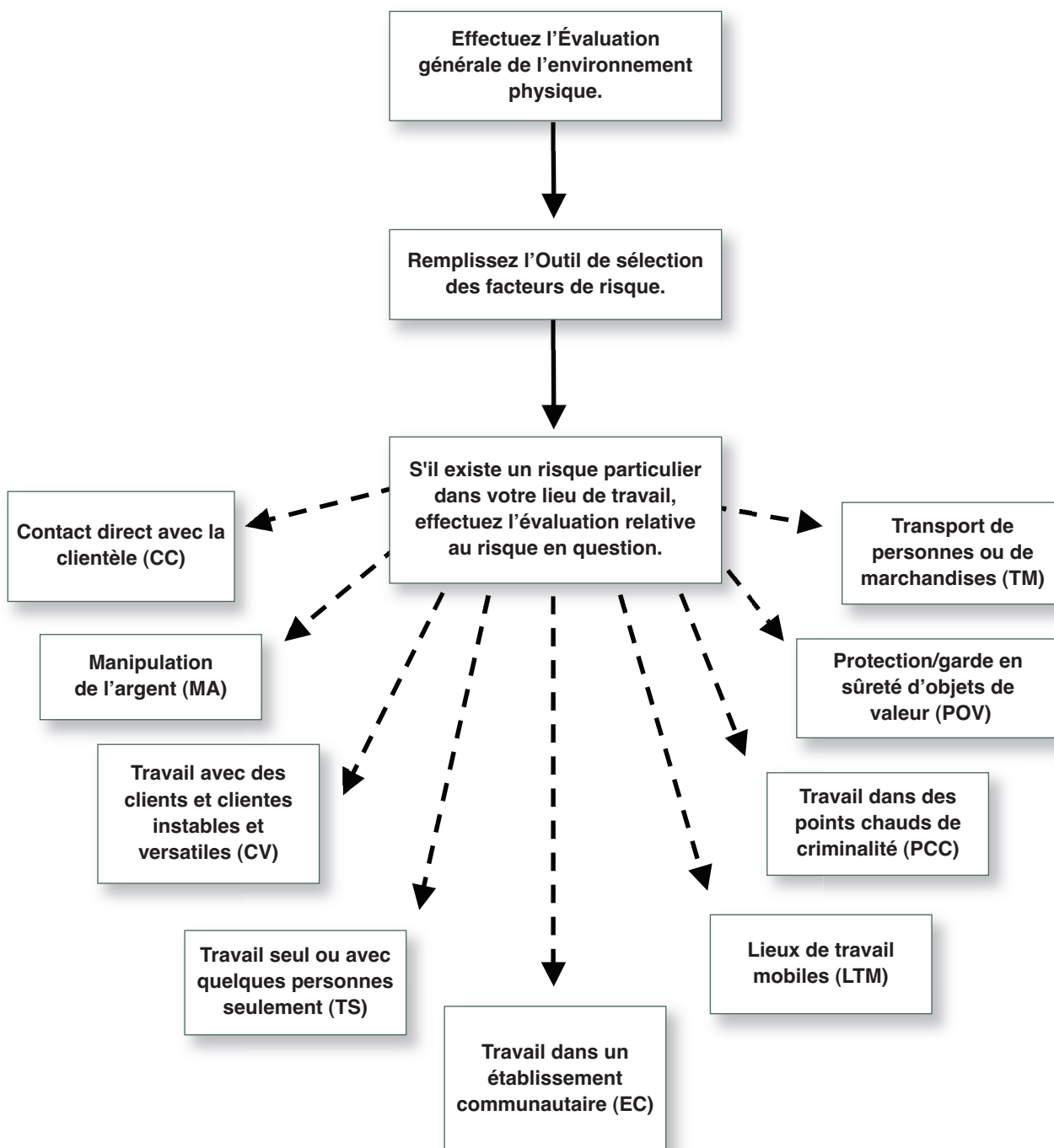
- Déterminez si ces évaluations seront remplies par tous les membres de l'effectif, ou si vous effectuerez des évaluations distinctes selon les différents emplois, tâches et sites :
- Les petits employeurs, comme les magasins à prix modiques, peuvent n'avoir qu'un lieu de travail; ils n'auront donc besoin que d'une seule évaluation.
- Les grands employeurs peuvent souhaiter diviser les opérations entre les lieux de travail ou les tâches qui présentent des risques de violence similaires. Un service de recouvrement de créances pourrait, par exemple, diviser son personnel entre ceux et celles qui font directement affaire avec la clientèle et ceux et celles qui assument des tâches de soutien administratif, sans aucun contact avec la clientèle. Ainsi, les efforts de prévention de la violence peuvent se concentrer sur les domaines où ils sont le plus nécessaires.

Une fois que vous avez rempli les évaluations :

- inscrivez, au haut de chaque évaluation, le titre de l'emploi, le service et le site, le nom de la personne qui l'a remplie et la date;
- cochez les cases le plus fidèlement possible, en vous assurant de faire une marque en regard de chaque question;
- si la réponse à l'une ou l'autre des questions se trouve dans la colonne ombrée, remplissez la section sur les contrôles qui sont déjà en place dans votre lieu de travail. Lorsque vous remplissez la section sur les contrôles recommandés, prenez en compte la protection de tous les travailleurs et travailleuses au travail, y compris ceux et celles qui peuvent être plus vulnérables à la violence.

**Les lieux de travail ne sont pas tenus d'utiliser l'ensemble ou une partie des exemples de contrôles.** Il peut y avoir d'autres contrôles qui seraient mieux adaptés aux circonstances du lieu de travail et qui permettraient de contrôler les risques de violence au travail que vous avez recensés.

Votre lieu de travail peut être exposé à d'autres risques qui sont couverts par ces évaluations de la violence au travail, ou vous devrez peut-être les adapter à votre lieu de travail. Il se peut que votre association pour la santé et la sécurité ait des suggestions ou du matériel qui vous permettraient d'effectuer des évaluations plus ciblées dans votre lieu de travail.



## General Physical Environment Assessment

Cette évaluation porte sur la nature du lieu de travail. Elle vous amène à réaliser un sondage sur l'environnement physique du lieu de travail et ses mesures de sécurité. Il y a déjà des espaces prévus pour noter les contrôles et pour en définir d'autres qui pourraient convenir à votre lieu de travail.

**Vous n'êtes pas tenu d'utiliser l'ensemble ou une partie des exemples de contrôles.** Il peut y avoir d'autres contrôles qui seraient mieux adaptés aux circonstances du lieu de travail et qui permettraient de contrôler les risques de violence au travail que vous avez recensés.

Emploi/service/site :

Effectuée par :

Date :

L'ombrage indique un risque élevé.

ÉVALUATION GÉNÉRALE DE L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE (EG)						
Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
Avez-vous évalué les éléments suivants?						
• Extérieur du bâtiment et parc de stationnement				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrées/verrous boulonnés</li> <li>• Portes d'entrée du public désignées</li> <li>• Bonnes lignes de visibilité (examinez l'aménagement paysager, l'agencement et les terrains boisés)</li> <li>• Bon éclairage</li> <li>• Détecteurs de passage/mouvement</li> </ul>		
• Système de contrôle des entrées et de sécurité				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portes dotées d'une serrure à combinaison/portes de sécurité</li> <li>• Cartes d'identité d'employé et laissez passer pour les personnes invitées avec feuille de présence</li> <li>• Zones du personnel clairement marquées</li> <li>• Système vidéo en circuit fermé</li> <li>• Détecteurs de métal</li> <li>• Systèmes d'alarme (silencieux ou sonores)</li> <li>• Miroirs</li> </ul>		

ÉVALUATION GÉNÉRALE DE L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE (EG)						
Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
• Aires de réception et d'attente				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonnes lignes de visibilité</li> <li>• Modes de communication</li> <li>• Affichage (concernant les heures)</li> <li>• Aucun objet lourd ou tranchant</li> </ul> Pour de plus amples suggestions, reportez-vous à l'Évaluation relative aux risques particuliers – Contact direct avec la clientèle (CC)		
• Comptoirs publics				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postes de service élargis</li> <li>• Barrières (p. ex., écrans incassables)</li> <li>• Systèmes d'alarme silencieux dissimulés</li> <li>• Autres moyens pour obtenir de l'aide</li> </ul> Pour de plus amples suggestions, reportez-vous à l'Évaluation relative aux risques particuliers – Contact direct avec la clientèle (CC)		
• Conception intérieure, aires cachées (locaux d'entretien, etc.) et éclairage				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès du public restreint</li> <li>• Bonnes lignes de visibilité</li> <li>• Portes fermées à clé</li> <li>• Miroirs</li> <li>• Coins angulaires</li> </ul>		
• Puits d'escalier et sorties				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panneaux de sortie</li> <li>• Bon éclairage</li> <li>• Aucune obstruction</li> <li>• Barres de panique afin de faciliter l'évacuation</li> <li>• Exigences prévues dans le code de prévention des incendies et le code du bâtiment</li> </ul>		
• Ascenseurs et toilettes				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonnes lignes de visibilité</li> <li>• Accès du public restreint</li> <li>• Dispositifs de communication et systèmes d'alarme</li> <li>• Verrous qui peuvent être ouverts par le personnel de sécurité</li> </ul>		
• Salles de réunion publiques, salles d'entrevue, de traitement ou de counselling				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonnes lignes de visibilité</li> <li>• Dispositifs de communication et systèmes d'alarme</li> <li>• Disposition du mobilier</li> <li>• Mobilier contrebalancé</li> <li>• Autre sortie</li> </ul>		

ÉVALUATION GÉNÉRALE DE L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE (EG)						
Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
• Aires isolées				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonnes lignes de visibilité</li> <li>• Modes de communication</li> <li>• Miroirs</li> <li>• Coins angulaires</li> <li>• Accès restreint</li> </ul> <p>Pour de plus amples suggestions, reportez-vous à l'Évaluation relative aux risques particuliers – Travail seul ou avec quelques personnes seulement (TS).</p>		
• Emplacement de l'argent liquide, des marchandises et des médicaments				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aire d'entreposage verrouillée ou cachée</li> </ul>		
• Emplacement du lieu de travail (bâtiment partagé, entreprises avoisinantes, quartier)				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rondes de surveillance</li> <li>• Caméras</li> <li>• Enceinte sécurisée</li> </ul> <p>Les évaluations sur les risques particuliers peuvent présenter des exemples plus détaillés de contrôles.</p>		
Les dispositifs de sécurité individuelle sont-ils nécessaires à la protection des travailleurs et travailleuses?				<p>Les dispositifs de sécurité individuelle peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les systèmes d'alarme personnels;</li> <li>• les téléphones cellulaires;</li> <li>• les appareils radio émetteur-récepteur;</li> <li>• les dispositifs de localisation GPS ou d'autres dispositifs de localisation.</li> </ul> <p>Les évaluations sur les risques particuliers peuvent présenter des exemples plus détaillés de contrôles.</p>		
Si vous utilisez des systèmes de sécurité et des dispositifs de sécurité personnelle dans votre lieu de travail, sont-ils testés?				<p>S'ils sont utilisés dans votre lieu de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• testez périodiquement les systèmes de sécurité;</li> <li>• testez les dispositifs de sécurité individuelle avant de les utiliser et périodiquement lorsqu'ils sont en usage;</li> <li>• tenez des dossiers des tests</li> </ul>		
Existe-t-il une aire de sécurité désignée où les travailleurs et travailleuses peuvent se réfugier lors d'un incident de violence au travail?				<p>En cas d'urgence, il faudrait désigner une aire de sécurité (par exemple, une pièce de sécurité, l'entreprise d'à côté, etc.).</p> <p>Si vous utilisez une pièce de sécurité, cette pièce devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avoir une entrée dégagée;</li> <li>• avoir un verrou qui peut être utilisé de l'intérieur, mais qui peut</li> </ul>		



ÉVALUATION GÉNÉRALE DE L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE (EG)						
Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				également être ouvert par le personnel de sécurité; • permettre d'obtenir une aide immédiate.		
D'autres mesures ou méthodes sont-elles nécessaires pour protéger les travailleurs et travailleuses contre les risques que présente l'environnement physique?				Les mesures et les méthodes varieront selon le lieu de travail particulier.		
Si votre lieu de travail dispose de mesures de sécurité ou de dispositifs de sécurité personnelle, les travailleurs et travailleuses ont-ils suivi un cours de formation sur leur utilisation?				Offrez aux travailleurs et travailleuses un cours de formation sur les mesures de sécurité dans le lieu de travail et leur utilisation appropriée et testez les dispositions de sécurité individuelle.		
Est-ce que les travailleurs et travailleuses et les superviseurs et superviseuses ont suivi un cours de formation sur toutes les mesures et méthodes pertinentes qui les protégeront contre la violence associée à l'environnement physique du lieu de travail?				Les renseignements, les directives ou la formation peuvent inclure : • les risques de violence au travail issue de leur emploi ou du site; • d'autres mesures et méthodes pertinentes.		

## Outil de sélection des facteurs de risque

Vous pouvez utiliser cet outil pour déceler les risques propres à votre lieu de travail. S'il existe un risque propre à votre lieu de travail, assurez vous d'effectuer l'évaluation de ce risque particulier.

Si votre lieu de travail présente plus d'un des risques particuliers énumérés ci-dessous, vous pourriez les classer par ordre de priorité ou les ordonnancer. Pour vous aider à le faire, vous pourriez suivre le processus décrit à la troisième page du présent outil.

Votre lieu de travail peut comporter d'autres risques qui ne sont pas couverts par ces facteurs de risque. Il se peut que votre association pour la santé et la sécurité ait des suggestions ou du matériel qui vous permettraient d'effectuer des évaluations plus ciblées de votre lieu de travail.

Emploi/service/site :

Effectuée par :

Date :

<b>Risques particuliers associés au genre de travail ou aux conditions de travail</b> <small>(inspiré des facteurs de risques décrits par le National Institute for Occupational Safety and Health [NIOSH] des États-Unis)</small>		<b>Risque présent</b> <b>Oui ou non</b>  Dans l'affirmative, remplissez l'évaluation sur les risques particuliers pertinente.	Niveau de risque		
			E	M	F
Le travail comprend :	Exemples d'activités ou de situations				
<b>Contact direct avec la clientèle (CC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travailler à un endroit fixe en présence d'argent comptant, de marchandises ou de médicaments qui pourraient être facilement vendus ou donnés en gage.</li> <li>Travailler à un endroit fixe où la clientèle a accès au personnel.</li> </ul>				
<b>Manipulation de l'argent (MA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tenir la petite caisse à un endroit fixe.</li> <li>Travailler à une caisse à un endroit fixe.</li> <li>Faire des dépôts en espèces.</li> </ul>				
<b>Travail avec des clients et clientes instables et versatiles (CV)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir un service aux personnes aux prises avec des affections physiologiques, psychologiques ou psychiatriques ou des problèmes de toxicomanie.</li> <li>Offrir un service qui comporte des contacts physiques avec des clients et clientes qui peuvent être imprévisibles en raison d'influences non liées à l'emploi.</li> </ul>				
<b>Travail seul ou avec quelques personnes seulement (TS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travailler à un endroit fixe offrant un accès limité, voire nul, à des outils de communication et à d'autres dispositifs de sécurité.</li> <li>Travailler à un endroit fixe qui présente un risque élevé d'agression, d'agression sexuelle ou de vol qualifié.</li> <li>Travailler dans des aires isolées d'un lieu de travail, à l'écart des autres travailleurs et travailleuses.</li> <li>Travailler sur un site éloigné accessible au public.</li> </ul>				
<b>Travail dans un environnement communautaire (EC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se déplacer seul dans la collectivité.</li> <li>Travailler au domicile personnel d'un client ou d'une cliente.</li> <li>Avoir un accès limité, voire nul, à des outils de communication et à d'autres dispositifs de sécurité.</li> </ul>				
<b>Lieux de travail mobiles (LTM)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travailler sur la route où un véhicule est un « bureau mobile ».</li> <li>Travailler dans des zones éloignées ou inconnues.</li> <li>Être accessible au public, à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule.</li> </ul>				

Job / Department/ Location:

Completed by:

Date:

<b>Risques particuliers associés au genre de travail ou aux conditions de travail</b> <small>(inspiré des facteurs de risques décrits par le National Institute for Occupational Safety and Health [NIOSH] des États-Unis)</small>		<b>Risque présent Oui ou non</b>  Dans l'affirmative, remplissez l'évaluation sur les risques particuliers pertinente.	Niveau de risque E = Élevé M = Modéré F = Faible		
Le travail comprend :	Exemples d'activités ou de situations		E	M	F
<b>Travail dans des points chauds de criminalité (PCC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler dans des zones qui présentent :</li> <li>• un risque élevé d'agression, d'agression sexuelle ou de vol qualifié, selon les statistiques policières;</li> <li>• un risque élevé de vol ou de dommages matériels, selon les statistiques des agents d'assurance et des courtiers immobiliers.</li> </ul>				
<b>Protection/Garde en sûreté d'objets de valeur (POV)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler en présence d'argent comptant, de marchandises ou de médicaments qui pourraient être vendus facilement ou donnés en gage.</li> <li>• Travailler en présence d'objets portables de valeur, comme des métaux précieux, des véhicules ou des appareils électroniques.</li> <li>• Transporter de l'argent comptant ou des marchandises de valeur, tout particulièrement dans des endroits éloignés ou isolés.</li> <li>• Protéger des marchandises de valeur dans une zone ouverte au public.</li> <li>• Intervenir dans une situation afin de prévenir le vol ou la perte.</li> <li>• Patrouiller seul(e) ou la nuit, tout particulièrement dans des endroits éloignés ou isolés.</li> </ul>				
<b>Transport de personnes ou de marchandises (TM)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler sur des intersections à forte densité de trafic.</li> <li>• Travailler dans des zones exposées à la « rage au volant ».</li> <li>• Travailler dans des zones où il y a un accès limité, voire nul, à des outils de communication.</li> <li>• Travailler dans des conditions où le public a un accès physique au conducteur ou à la conductrice ou au personnel.</li> <li>• Travailler dans des conditions où l'encaissement des prix de billet ou l'application des billets sont nécessaires.</li> <li>• Travailler dans des conditions exposées au vol de marchandises lors de leur transfert.</li> </ul>				

### Ordonnancement ou établissement des priorités des facteurs de risque

L'ordonnancement ou l'établissement des priorités des facteurs de risque est l'une des façons de déterminer quels sont les risques pour la sécurité auxquels il faut d'abord faire face. La priorité s'évalue habituellement en tenant compte du nombre de travailleurs et travailleuses exposés à la situation ou aux conditions et aux préjudices éventuels et de la fréquence d'exposition. En établissant l'ordre des priorités des risques, on dresse une liste de mesures à prendre.

Il n'existe pas de façon simple ou unique de déterminer le niveau de risque. L'ordonnancement des risques nécessite une connaissance des activités du lieu de travail, la détermination du niveau d'urgence des situations particulières et, ce qui est plus important encore, un jugement impartial. Voici quelques suggestions qui pourraient vous aider à choisir le niveau approprié de chaque risque particulier :

Catégorie de risque	Description de l'activité
<b>High</b>	Un ou plusieurs risques éventuels menacent <b>régulièrement</b> l'employé ou l'employée <b>ou</b> le risque est <b>grave</b> . <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Régulièrement</b> = Partie de la routine de travail ou des tâches habituelles.</li> <li>• <b>Grave</b> = Possibilité de blessure mortelle ou critique.</li> </ul>
<b>Moderate</b>	Un ou plusieurs risques éventuels menacent <b>à l'occasion</b> l'employé ou l'employée <b>ou</b> le risque est <b>modéré</b> . <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>À l'occasion</b> = Partie reconnue des activités de travail rarement pratiquées.</li> <li>• <b>Modéré</b> = Possibilité de temps perdu/d'aide médicale requise.</li> </ul>
<b>Low</b>	Un ou plusieurs risques éventuels menacent <b>rarement</b> l'employé ou l'employée <b>ou</b> le risque est <b>minime</b> . <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rarement</b> = Ne fait pas partie de la routine de travail habituelle.</li> <li>• <b>Minime</b> = Possibilité de premiers soins requis.</li> </ul>

La méthode décrite ci-dessous n'est pas la seule façon de ranger dans des catégories les risques. Si un emploi ou un endroit présente des facteurs de risque multiples, le risque global de violence au travail peut être plus élevé que pour les emplois comportant seulement un ou deux facteurs de risque. De plus, vous pourriez tenir compte du fait que les heures d'exploitation ou la composition de l'effectif influencent l'importance du risque.

**N'oubliez pas que vous devriez aborder tous les facteurs de risque dans votre lieu de travail, pas seulement ceux qui sont prioritaires.**

## Évaluation relative aux risques particuliers – Contact direct avec la clientèle (CC)

Cette évaluation pourrait être utile aux lieux de travail fixes où les travailleurs et travailleuses doivent offrir un produit ou un service à la clientèle, par exemple, les magasins de détail, les stations services, les usines, les installations de fabrication, les installations industrielles, les bureaux et les installations ou cliniques de soins de santé. **Voici des exemples d'activités :**

- Travailler à un endroit fixe en présence d'argent comptant, de marchandises ou de médicaments qui pourraient facilement être vendus ou donnés en gage.
- Travailler à un endroit fixe où la clientèle a accès au personnel.

**Vous n'êtes pas tenus d'utiliser l'ensemble ou une partie des exemples de contrôles.** Il peut y avoir d'autres contrôles qui seraient mieux adaptés aux circonstances du lieu de travail ou qui permettraient de contrôler les risques de violence au travail que vous avez recensés.

Emploi/service/site :

Effectuée par :

Date :

**L'ombrage indique un risque élevé.**

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
CC1. La clientèle a-t-elle un accès physique direct aux travailleurs et travailleuses?				<p>Il faudrait prendre les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendre les aires de réception visibles aux autres travailleurs et travailleuses et à l'extérieur;</li> <li>• Faire construire des comptoirs suffisamment larges ou munis de barrières de sorte à empêcher les clients et clientes d'avoir un accès physique aux travailleurs et travailleuses.</li> </ul> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la question portant sur le fait de limiter l'accès des personnes autres que le personnel dans le lieu de travail.</p>		
CC2. Les travailleurs et travailleuses peuvent-ils obtenir une aide immédiate lorsqu'il se produit ou qu'il est susceptible de se produire de la violence au travail?				<p>Les mesures et les méthodes peuvent inclure ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir du matériel pour obtenir de l'aide, comme des systèmes d'alarme individuels ou fixes (sonores ou silencieux) ou des téléphones cellulaires (préprogrammés pour composer un numéro d'urgence);</li> <li>• Offrir des dispositifs de localisation GPS ou d'autres dispositifs de localisation;</li> <li>• Fournir des numéros internes et externes à composer par les travailleurs et travailleuses : <ul style="list-style-type: none"> <li>• pendant toutes les heures d'exploitation,</li> <li>• affichés ou autrement facilement accessibles.</li> </ul> </li> <li>• Établir un ou plusieurs mots de code interne pour indiquer qu'une aide est nécessaire.</li> </ul>		

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
CC3. L'ambiance du lieu de travail est-elle sereine, décontractée et chaleureuse?				<p>Songez à prendre les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir une zone d'entrée informelle et ordonnée;</li> <li>• Afficher des enseignes telles que « Bienvenue » et « Politique de lutte contre le harcèlement »;</li> <li>• Voir à ce que les travailleurs et travailleuses accueillent les clients et clientes et à les tenir informés des rendez-vous retardés, etc.</li> </ul>		
CC4. L'accès du public au lieu de travail est-il restreint?				<p>Limitez l'accès du public au lieu de travail en prenant les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir une entrée unique pour la clientèle et contrôler l'accès aux autres portes;</li> <li>• Installer des alarmes de sécurité sur les portes extérieures;</li> <li>• Installer des carillons de porte ou d'autres dispositifs pour avertir les travailleurs et travailleuses lorsqu'une personne entre dans le lieu de travail;</li> <li>• Installer des panneaux pour les zones réservées au personnel;</li> <li>• Utiliser des cartes ou des clés pour accéder aux zones réservées au personnel;</li> <li>• Utiliser des bureaux d'accueil et des procédures d'inscription;</li> <li>• Accompagner les personnes autres que le personnel dans les zones réservées;</li> <li>• Utiliser des systèmes de vidéosurveillance et installer des affiches pour en informer les gens;</li> <li>• Verrouiller l'entrée publique et installer une sonnerie.</li> </ul>		
CC5. Si des clients et clientes deviennent agressifs ou violents, y a-t-il des objets ou du matériel qui peuvent être utilisés pour blesser des personnes?				<p>Songez à prendre les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entreposer les objets tranchants et dangereux de sorte que seuls les travailleurs et travailleuses y aient accès;</li> <li>• Tenir les comptoirs publics et les zones publiques exempts de matériel et sans encombrement.</li> </ul>		
CC6. Disposez-vous de salles réservées aux réunions avec la clientèle?				<p>Aménagez des salles réservées uniquement aux réunions avec le public en prenant les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installer des fenêtres dans la porte ou d'autres dispositifs permettant aux travailleurs et travailleuses à l'extérieur de voir à l'intérieur de la salle de réunion;</li> <li>• Au besoin, concevoir des salles de sorte que des sons puissent être</li> </ul>		

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				entendus depuis l'aire de réception; • Aménager une salle en prévoyant une sortie facile d'accès pour les travailleurs et travailleuses en cas de situation d'urgence.		
CC7. Is there a place for workers to safely store their personal belongings?				Offrez aux travailleurs et travailleuses une zone sécuritaire pour ranger sous verrou leurs effets personnels, hors de la vue du public.		
CC8. Are workers working in remote or isolated locations within the building?				Tenez-vous en constante communication avec les travailleurs et travailleuses en prenant les mesures suivantes : • Fournir des téléphones cellulaires, des émetteurs-récepteurs portatifs ou d'autres dispositifs de communication ou de surveillance; • Établir des heures de communication régulières; • Désigner une personne pour surveiller les communications avec les travailleurs et travailleuses et effectuer un suivi si la communication est rompue. Songez à prendre les mesures suivantes : • Prévoir plus d'un travailleur ou travailleuse dans les zones où il pourrait y avoir des contacts avec le public ou la clientèle; • Réduire les heures d'ouverture dans les zones éloignées ou isolées.		
CC9. Y a-t-il des travailleurs et travailleuses qui travaillent pendant des périodes de vulnérabilité accrue, comme tard le soir, tôt le matin ou à des heures très tranquilles de la journée?				Évaluez les périodes à risque élevé et le besoin de mesures supplémentaires pour protéger les travailleurs et travailleuses, par exemple : • demander aux travailleurs et travailleuses de quitter le bâtiment en groupe; • organiser des patrouilles de sécurité; • s'associer aux entreprises avoisinantes pour coordonner la sécurité.		
CC10. Y a-t-il d'autres risques associés à l'environnement physique et aux contacts avec le public?				Reportez-vous à l'Évaluation générale de l'environnement physique pour connaître d'autres aspects de l'environnement physique qui pourraient être évalués.		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
CC11. Disposez-vous de méthodes pour déceler, évaluer les clients et clientes, les situations ou les sites particuliers à risque élevé et en informer les travailleurs et travailleuses?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes permettant de déceler, d'évaluer le risque de violence liée à des situations ou à des clients et clientes particuliers et d'en informer les travailleurs et travailleuses, y compris les éléments déclencheurs de la violence.		
CC12. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des étrangers et étrangères ou à des intrus et intruses?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes similaires qui peuvent inclure : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la façon d'interroger les étrangers et étrangères et les intrus et intruses sur la pertinence de leur présence, sans adopter un ton de confrontation;</li> <li>• les mesures et les interventions recommandées;</li> <li>• les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.</li> </ul>		
CC13. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des clients et clientes ou à des membres du public agressifs ou violents?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes similaires qui peuvent inclure : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les mesures et les interventions recommandées;</li> <li>• les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.</li> </ul>		
CC14. Y a-t-il d'autres mesures ou méthodes nécessaires pour protéger les travailleurs et travailleuses contre les risques liés au contact avec la clientèle?				Les mesures et les méthodes varieront selon le lieu de travail particulier.		
CC15. Offrez-vous aux travailleurs et travailleuses et aux superviseurs et superviseuses des cours de formation sur toutes les mesures et méthodes nécessaires pour les protéger contre la violence au travail associée au contact avec la clientèle?				Les renseignements, les directives ou les cours de formation peuvent inclure : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les risques de violence au travail issue de leur emploi ou du site;</li> <li>• les mesures et les méthodes pertinentes.</li> </ul>		



## Évaluation relative aux risques particuliers – Manipulation de l’argent (MA)

Cette évaluation est conçue pour aider les lieux de travail à évaluer le risque de violence au travail s’il y a des travailleurs et travailleuses qui manipulent de l’argent à un endroit fixe. Ces travailleurs et travailleuses comprennent, sans toutefois s’y limiter, les caissiers et caissières qui peuvent être la cible de vol ou de perte.

### Voici des exemples d’activités :

- Tenir la petite caisse à un endroit fixe.
- Travailler à une caisse à un endroit fixe.
- Faire des dépôts en espèces.

**Vous n’êtes pas tenus d’utiliser l’ensemble ou une partie des exemples de contrôles.** Il peut y avoir d’autres contrôles qui seraient mieux adaptés aux circonstances du lieu de travail ou qui permettraient de contrôler les risques de violence au travail que vous avez recensés.

Emploi/service/site :

Effectuée par :

Date :

L’ombrage indique un risque élevé.

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés
						(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d’achèvement prévues.)
MA1. La clientèle a-t-elle un accès physique direct aux travailleurs et travailleuses?				Songez à prendre les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser des comptoirs ou des tables larges aux postes ou comptoirs de service à la clientèle;</li> <li>• Au besoin, installer une barrière pour couvrir le kiosque. Cette barrière ne présente qu’une petite ouverture pour échanger les espèces;</li> <li>• Soulever le comptoir de sorte que la caisse enregistreuse soit hors de vue et de portée et que l’accès soit limité.</li> </ul>		
MA2. Les travailleurs et travailleuses peuvent-ils obtenir une aide immédiate lorsqu’il se produit ou qu’il est susceptible de se produire de la violence au travail?				Les mesures et les méthodes peuvent inclure ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir du matériel pour obtenir de l’aide, comme des systèmes d’alarme individuels ou fixes (sonores ou silencieux) ou des téléphones cellulaires (préprogrammés pour composer un numéro d’urgence);</li> <li>• Offrir des dispositifs de localisation GPS ou d’autres dispositifs de localisation;</li> <li>• Fournir des numéros internes et externes à composer par les travailleurs et travailleuses :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• pendant toutes les heures d’exploitation,</li> <li>• affichés ou autrement facilement accessibles;</li> </ul> </li> <li>• Établir un ou plusieurs mots de code interne pour indiquer qu’une aide est nécessaire.</li> </ul>		

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
MA3. Les travailleurs et travailleuses utilisent-ils des coffres-forts de dépôt provisoire ou des coffres-forts à minuterie?				Songez à prendre les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déposer les espèces dans un coffre-fort de dépôt provisoire ou un coffre-fort à minuterie;</li> <li>• Établir un montant maximal d'espèces qui peut être placé dans le tiroir-caisse (les montants importants devraient être déposés dans un coffre-fort de dépôt provisoire ou un coffre-fort à minuterie);</li> <li>• Afficher un panneau informant le public de l'existence de coffres-forts de dépôt provisoire ou de coffres-forts à minuterie.</li> </ul>		
MA4. La réception ou le comptoir du tiroir-caisse font-ils face à l'entrée du lieu de travail?				Les réceptions et les tiroirs-caisses (encaisses) devraient : <ul style="list-style-type: none"> <li>• faire face à l'entrée principale;</li> <li>• avoir une bonne visibilité sur les portes principales;</li> <li>• ne pas bloquer la ligne de visibilité par l'entreposage de gros objets.</li> </ul> S'il y a plus d'un tiroir-caisse, éloignez-les les uns des autres en vous assurant toutefois qu'ils soient assez rapprochés pour être dans le champ de vision les uns des autres.		
MA5. S'il y a de grandes fenêtres donnant sur rue, sont-elles exemptes d'obstruction?				N'obstruez pas les grandes fenêtres : <ul style="list-style-type: none"> <li>• en supprimant les grands objets ou les grandes affiches qui pourraient cacher la vue;</li> <li>• en vous assurant que les murs, les barrières, l'aménagement paysager et les terrains boisés ne cachent pas la vue du lieu de travail (hauteur maximale de un mètre).</li> </ul>		
MA6. L'intensité de l'éclairage à l'intérieur et à l'extérieur est-elle suffisante?				Améliorez l'éclairage : <ul style="list-style-type: none"> <li>• en vous assurant que l'éclairage à l'extérieur ne crée pas d'ombre ni ne laisse de taches d'ombre qui peuvent être utilisées comme cachettes;</li> <li>• en vous assurant que les degrés de luminosité, d'éblouissement, de contraste et d'ombre sont maintenus à des niveaux qui ne présentent pas de danger;</li> <li>• en vous assurant que tout l'équipement d'éclairage est périodiquement réparé et entretenu.</li> </ul>		
MA7. L'accès du public au lieu de travail est-il restreint?				Limitez l'accès du public au lieu de travail en prenant les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir une entrée unique pour la</li> </ul>		

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				clientèle et contrôler l'accès aux autres portes; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installer des alarmes de sécurité sur les portes extérieures;</li> <li>• Installer des carillons de porte ou d'autres dispositifs pour avertir les travailleurs et travailleuses lorsqu'une personne entre dans le lieu de travail;</li> <li>• Installer des panneaux pour les zones réservées au personnel;</li> <li>• Utiliser des cartes ou des clés pour accéder aux zones réservées au personnel;</li> <li>• Utiliser des bureaux d'accueil et des procédures d'inscription;</li> <li>• Accompagner les personnes autres que le personnel dans les zones réservées;</li> <li>• Utiliser des systèmes de vidéosurveillance et installer des affiches pour en informer les gens;</li> <li>• Verrouiller l'entrée publique et installer une sonnerie;</li> <li>• Se montrer sélectif dans le choix des personnes admises après les heures normales;</li> <li>• Tenir une liste des visiteurs et visiteuses qui n'ont pas accès au lieu de travail ou qui n'ont accès qu'à des zones particulières.</li> </ul>		
MA8. Y a-t-il des travailleurs et travailleuses qui travaillent sur des sites éloignés ou dans des zones isolées?				Songez à prendre les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans la mesure du possible, éviter d'avoir seulement un travailleur ou une travailleuse par quart de travail;</li> <li>• Dans la mesure du possible, jumeler des travailleurs et travailleuses chevronnés avec des travailleurs et travailleuses novices ou nouveaux;</li> <li>• Mettre en œuvre un système de surveillance mutuelle pendant les heures d'ouverture et de fermeture;</li> <li>• Dans la mesure du possible, réduire les heures d'ouverture dans les zones éloignées ou isolées;</li> <li>• Surveiller le lieu de travail;</li> <li>• Installer des boutons de panique à plusieurs endroits et en informer les travailleurs et travailleuses (les travailleurs et travailleuses devaient y avoir facilement accès, sans qu'ils soient visibles au public. Tenez-vous en constante communication avec les travailleurs et travailleuses en prenant les mesures suivantes :</li> </ul>		

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir des téléphones cellulaires, des émetteurs-récepteurs portatifs ou d'autres dispositifs de communication ou de surveillance;</li> <li>• Établir des heures de communication régulières;</li> <li>• Désigner une personne pour surveiller les communications avec les travailleurs et travailleuses et effectuer un suivi si la communication est rompue.</li> </ul>		
MA9. S'il y a lieu, y a-t-il des affiches et des avis imprimés affichés qui indiquent le montant d'encaisse disponible limité dans le lieu de travail?				Affichez des affiches et des notes imprimées à l'entrée principale et près du tiroir-caisse afin d'informer le public sur le montant d'encaisse disponible limité.		
MA10. Y a-t-il des portes de sortie qui permettent aux caissiers et caissières de sortir en toute sécurité, au besoin?				Songez à prévoir plus d'une porte de sortie qui donne sur une zone sécuritaire, comme une zone occupée par d'autres travailleurs et travailleuses ou une zone à l'extérieur du bâtiment.		
MA11. Le lieu de travail a-t-il ou vend-il des objets tranchants ou dangereux?				Songez à prendre les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans la mesure du possible, ne pas garder d'objets tranchants ou dangereux;</li> <li>• Entreposer les objets tranchants et dangereux près de la caisse enregistreuse, dans une armoire fermée à clé.</li> </ul>		
MA12. Y a-t-il des travailleurs et travailleuses qui travaillent pendant des périodes de vulnérabilité accrue, comme tard le soir, tôt le matin ou à des heures très tranquilles de la journée?				Évaluez les périodes à risque élevé et le besoin de mesures supplémentaires pour protéger les travailleurs et travailleuses, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• demander aux travailleurs et travailleuses de quitter le bâtiment en groupe;</li> <li>• organiser des patrouilles de sécurité;</li> <li>• s'associer aux entreprises avoisinantes pour coordonner la sécurité.</li> </ul>		
MA13. Les travailleurs et travailleurs font-ils les dépôts en espèces à l'extérieur du lieu de travail?				Songez à prendre les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des patrouilles de sécurité;</li> <li>• Varier les heures de déplacement et les trajets des travailleurs et travailleuses;</li> <li>• Utiliser un système de surveillance mutuelle ou d'accompagnement lors du transport d'argent;</li> <li>• S'associer aux entreprises avoisinantes pour coordonner la sécurité;</li> <li>• Offrir des dispositifs de communication ou de sécurité individuelle appropriés pour obtenir de l'aide.</li> </ul>		

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
MA14. Y a-t-il d'autres risques associés à la manipulation de l'argent et à l'environnement physique?				Reportez-vous à l'Évaluation générale de l'environnement physique pour connaître d'autres aspects de l'environnement physique qui pourraient être évalués.		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
MA15. Disposez-vous de méthodes pour déceler, évaluer les clients et clientes, les situations ou les sites particuliers à risque élevé et en informer les travailleurs et travailleuses?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes permettant de déceler, d'évaluer le risque de violence liée à des situations ou à des clients et clientes particuliers et d'en informer les travailleurs et travailleuses.		
MA16. Employez-vous des méthodes pour les heures d'ouverture et de fermeture				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes pour les heures d'ouverture et de fermeture		
MA17. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des étrangers et étrangères ou à des intrus et intruses?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes qui portent, notamment, sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la façon d'interroger les étrangers et étrangères et les intrus et intruses sur la pertinence de leur présence, sans adopter un ton de confrontation;</li> <li>• les mesures et les interventions recommandées;</li> <li>• les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.</li> </ul>		
MA18. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des clients et clientes ou à des membres du public agressifs ou violents?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes qui portent, notamment, sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les mesures et les interventions recommandées;</li> <li>• les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.</li> </ul>		
MA19. Y a-t-il d'autres mesures ou méthodes nécessaires pour protéger les travailleurs et travailleuses contre les risques liés à la manipulation de l'argent?				Les mesures et les méthodes varieront selon le lieu de travail particulier.		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
MA20. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation sur les routines de sécurité à suivre lorsqu'ils garent leur véhicule, le quittent ou y montent?				<p>La formation peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être observateur ou observatrice – regarder et écouter;</li> <li>• Ne pas porter en bandoulière sur l'épaule ou autour du cou les sacs à main et autres sacs;</li> <li>• Transporter des clés dans ses mains;</li> <li>• Faire le tour de son véhicule et vérifier les sièges arrière avant de déverrouiller les portes;</li> <li>• Verrouiller les portes et garder les fenêtres à une bonne hauteur;</li> <li>• Comment transporter et entreposer des objets de valeur;</li> <li>• Les dangers que représentent la lecture et l'écriture dans des véhicules garés;</li> <li>• Garder le réservoir d'essence plein ou faire le plein dans une station-service bien éclairée et très achalandée;</li> <li>• Comment choisir une place de stationnement sécuritaire;</li> <li>• Trouver une place suffisamment éclairée par des réverbères.</li> </ul>		
MA21. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation sur la prévention des vols qualifiés et les interventions?				<p>Songez à établir un programme de prévention des vols qualifiés et d'intervention.</p> <p>La formation peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de prévention des vols qualifiés;</li> <li>• Les interventions sécuritaires en cas de vols qualifiés;</li> <li>• L'écartement de conséquences négatives pour les travailleurs et travailleuses.</li> </ul>		
MA22. Offrez-vous aux travailleurs et travailleuses et aux superviseurs et superviseuses des cours de formation sur toutes les mesures et méthodes nécessaires pour les protéger contre la violence au travail associée à la manipulation de l'argent?				<p>Les renseignements, les directives ou les cours de formation peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les risques de violence au travail issue de leur emploi ou du site;</li> <li>• les mesures et les méthodes pertinentes.</li> </ul>		

## Évaluation relative aux risques particuliers – Travail avec des clients et clientes instables et versatiles (CV)

Cette évaluation pourrait être utile aux lieux de travail dans lesquels les travailleurs et travailleuses offrent des services ou des produits à des personnes aux prises avec des affections physiologiques, psychologiques ou psychiatriques ou des problèmes de toxicomanie. Parmi les travailleurs et travailleuses qui offrent des services ou des produits à cette population, citons les fournisseurs de soins, les agents et agentes de libération conditionnelle, les agents et agentes de police, les agents et agentes des services correctionnels, les policiers-éducateurs et policières éducatrices, les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales et les réceptionnistes. Voici des exemples d'activités :

- Offrir un service à des personnes aux prises avec des affections physiologiques, psychologiques ou psychiatriques ou des problèmes de toxicomanie.
- Offrir un service qui comporte des contacts physiques avec des clients et clientes qui peuvent être imprévisibles en raison d'influences non liées à l'emploi.

**Vous n'êtes pas tenus d'utiliser l'ensemble ou une partie des exemples de contrôles.** Il peut y avoir d'autres contrôles qui seraient mieux adaptés aux circonstances du lieu de travail et qui permettraient de contrôler les risques de violence au travail que vous avez recensés.

Emploi/service/site :

Effectuée par :

Date :

### L'ombrage indique un risque élevé.

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
CV1. La clientèle a-t-elle un accès physique direct aux travailleurs et travailleuses?				<p>Songez à prendre les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendre les aires de réception visibles aux autres travailleurs et travailleuses et à l'extérieur;</li> <li>• Faire construire des comptoirs suffisamment larges ou munis de barrières de sorte à empêcher les clients et clientes d'avoir un accès physique aux travailleurs et travailleuses.</li> </ul> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à question CV3 (question portant sur le fait de limiter l'accès des personnes autres que le personnel dans le lieu de travail).</p>		
VC2. Can workers call for immediate help when workplace violence occurs or is likely to occur?				<p>Les mesures et les méthodes peuvent inclure ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir du matériel pour obtenir de l'aide, comme des systèmes d'alarme individuels ou fixes (sonores ou silencieux) ou des téléphones cellulaires (préprogrammés pour composer un numéro d'urgence);</li> <li>• Offrir des dispositifs de localisation GPS ou d'autres dispositifs de localisation;</li> <li>• Fournir des numéros internes et externes à composer par les travailleurs et travailleuses :</li> </ul>		

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés (Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• pendant toutes les heures d'exploitation,</li> <li>• affichés ou autrement facilement accessibles;</li> <li>• Établir un ou plusieurs mots de code interne pour indiquer qu'une aide est nécessaire.</li> </ul>		
CV3. L'accès du public au lieu de travail est-il restreint?				<p>Limitez l'accès du public au lieu de travail en prenant les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir une entrée unique pour la clientèle et contrôler l'accès aux autres portes;</li> <li>• Installer des alarmes de sécurité sur les portes extérieures;</li> <li>• Installer des carillons de porte ou d'autres dispositifs pour avertir les travailleurs et travailleuses lorsqu'une personne entre dans le lieu de travail;</li> <li>• Installer des panneaux pour les zones réservées au personnel;</li> <li>• Utiliser des cartes ou des clés pour accéder aux zones réservées au personnel;</li> <li>• Utiliser des bureaux d'accueil et des procédures d'inscription;</li> <li>• Accompagner les personnes autres que le personnel dans les zones réservées;</li> <li>• Utiliser des systèmes de vidéosurveillance et installer des affiches pour en informer les gens;</li> <li>• Verrouiller l'entrée publique et installer une sonnerie;</li> <li>• Se montrer sélectif dans le choix des personnes admises après les heures normales;</li> <li>• Tenir à jour une liste des visiteurs et visiteuses qui n'ont pas accès, ou ont un accès restreint, au lieu de travail.</li> </ul>		
CV4. Y a-t-il des objets ou du matériel dans le lieu de travail qui peuvent être utilisés pour blesser des personnes?				<p>Songez à prendre les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne pas fournir aux clients et clientes des objets tranchants ou dangereux;</li> <li>• Entreposer les objets tranchants et dangereux de sorte que seuls les travailleurs et travailleuses y aient accès;</li> <li>• Tenir les zones et les comptoirs publics exempts de matériel et sans encombrement;</li> <li>• Remplacer les objets tranchants ou dangereux chaque fois que c'est</li> </ul>		



Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				possible (utiliser des ustensiles en plastique plutôt que des ustensiles en métal, etc.); • Utiliser du mobilier rivé au plancher.		
CV5. Disposez-vous de salles réservées aux réunions avec la clientèle?				Aménagez des salles réservées uniquement aux réunions avec le public en prenant les mesures suivantes : • Installer des fenêtres dans la porte ou d'autres dispositifs permettant aux travailleurs et travailleuses à l'extérieur de voir à l'intérieur de la salle de réunion; • Concevoir des salles de sorte que des sons puissent être entendus depuis l'aire de réception ou par d'autres travailleurs et travailleuses; • Aménager la pièce (y compris le mobilier) afin de pouvoir sortir facilement en cas de situation d'urgence; • Utiliser du mobilier rivé au plancher; • Fournir un dispositif de communication ou un système d'alarme. S'il n'y a aucune salle de réunion désignée, aménagez les bureaux de sorte que les travailleurs et travailleuses puissent en sortir les premiers.		
CV6. Y a-t-il un endroit où les travailleurs et travailleuses peuvent ranger de façon sécuritaire leurs effets personnels?				Offrez aux travailleurs et travailleuses une zone sécuritaire pour ranger sous verrou leurs effets personnels, hors de la vue du public.		
CV7. Y a-t-il des travailleurs et travailleuses qui travaillent pendant des périodes de vulnérabilité accrue, comme tard le soir, tôt le matin ou à des heures très tranquilles de la journée?				Évaluez les périodes à risque élevé et le besoin de mesures supplémentaires pour protéger les travailleurs et travailleuses, telles que : • demander aux travailleurs et travailleuses de quitter le bâtiment en groupe; • organiser des patrouilles de sécurité; • s'associer aux entreprises avoisinantes pour coordonner la sécurité.		
CV8. Y a-t-il d'autres risques associés à l'environnement physique et au travail avec des clients et clientes instables ou versatiles?				Reportez-vous à l'Évaluation générale de l'environnement physique pour connaître d'autres aspects de l'environnement physique qui pourraient être évalués.		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
CV9. Disposez-vous de méthodes pour déceler, évaluer les clients et clientes, les situations ou les sites particuliers à risque élevé et en informer les travailleurs et travailleuses?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes permettant de déceler, d'évaluer les risques de violence liée à des situations ou à des clients et clientes particuliers et d'en informer les travailleurs et travailleuses, y compris les éléments déclencheurs de la violence.		
CV10. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des étrangers et étrangères ou à des intrus et intruses?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes similaires qui peuvent inclure : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la façon d'interroger les étrangers et étrangères et les intrus et intruses sur la pertinence de leur présence, sans adopter un ton de confrontation;</li> <li>• les mesures et les interventions recommandées;</li> <li>• les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.</li> </ul>		
CV11. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des clients et clientes ou à des membres du public agressifs ou violents?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes similaires qui peuvent inclure : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les mesures et les interventions recommandées;</li> <li>• les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.</li> </ul>		
CV12. Y a-t-il d'autres mesures ou méthodes nécessaires pour protéger les travailleurs et travailleuses contre les risques liés au travail avec des clients et clientes instables et versatiles				Les mesures et les méthodes varieront selon le lieu de travail particulier.		
CV13. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation pour reconnaître les personnes ou les situations potentiellement violentes ou les sites à risque élevé et pour y faire face?				La formation peut comprendre les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La façon dont les travailleurs et travailleuses seront prévenus de personnes ou de situations potentiellement violentes ou des sites à risque élevé;</li> <li>• Les caractéristiques des personnes agressives ou violentes;</li> <li>• Les signes de comportements qui dégénèrent;</li> <li>• La reconnaissance de situations potentiellement violentes, y compris les situations de violence sexuelle;</li> <li>• Les mesures et les interventions recommandées, y compris quand partir ou s'enfuir;</li> </ul>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les interventions appropriées en cas d'incident, y compris la façon de désamorcer des comportements hostiles ou agressifs.</li> </ul>		
<p>CV14. Offrez-vous aux travailleurs et travailleuses et aux superviseurs et superviseuses des cours de formation sur toutes les mesures et méthodes nécessaires pour les protéger contre la violence au travail associée au travail avec des clients et clientes instables et versatiles?</p>				<p>Les renseignements, les directives ou les cours de formation peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les risques de violence au travail issue de leur emploi ou du site;</li> <li>• les mesures et les méthodes pertinentes.</li> </ul>		

## Évaluation relative aux risques particuliers – Travail seul ou avec quelques personnes seulement (TS)

Cette évaluation pourrait être utile aux lieux de travail dans lesquels le travail est effectué à un endroit fixe par un seul travailleur ou une seule travailleuse ou quelques travailleurs et travailleuses seulement. Ces lieux peuvent comprendre des établissements comme des établissements de soins de santé et des cliniques, des magasins de détail, des stations-services, des usines, des installations de production, des installations industrielles et des bureaux. Voici des exemples d'activités :

- Travailler à un endroit fixe offrant un accès limité, voire nul, à des outils de communication et à d'autres dispositifs de sécurité.
- Travailler à un endroit fixe qui présente un risque élevé d'agression, d'agression sexuelle ou de vol qualifié.
- Travailler dans des aires isolées d'un lieu de travail, à l'écart des autres travailleurs et travailleuses.
- Travailler sur un site éloigné accessible au public.

**Vous n'êtes pas tenus d'utiliser l'ensemble ou une partie des exemples de contrôles.** Il peut y avoir d'autres contrôles qui seraient mieux adaptés aux circonstances du lieu de travail et qui permettraient de contrôler les risques de violence au travail que vous avez recensés.

Emploi/service/site :

Effectuée par :

Date :

**L'ombrage indique un risque élevé.**

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
TS1. Avez-vous un système de sécurité?				Penchez-vous sur la nécessité d'avoir des systèmes de sécurité, tels que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les alarmes personnelles;</li> <li>• les alarmes fixes branchées à des services de sécurité;</li> <li>• les systèmes de vidéosurveillance qui transmettent en direct vers un lieu central;</li> <li>• des patrouilles de sécurité régulières.</li> </ul> Élaborez et effectuez des vérifications d'alarme périodiques.		
TS2. Les travailleurs et travailleuses peuvent-ils obtenir une aide immédiate lorsqu'il se produit ou qu'il est susceptible de se produire de la violence au travail?				Les mesures et les méthodes peuvent inclure ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir du matériel pour obtenir de l'aide, comme des systèmes d'alarme individuels ou fixes (sonores ou silencieux) ou des téléphones cellulaires (préprogrammés pour composer un numéro d'urgence);</li> <li>• Offrir des dispositifs de localisation GPS ou d'autres dispositifs de localisation;</li> <li>• Fournir des numéros internes et externes à composer par les travailleurs et travailleuses :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• pendant toutes les heures d'exploitation,</li> </ul> </li> </ul>		

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• affichés ou autrement facilement accessibles;</li> <li>• Établir un ou plusieurs mots de code interne pour indiquer qu'une aide est nécessaire.</li> </ul>		
TS3. L'accès du public au lieu de travail est-il restreint?				<p>Limitez l'accès du public au lieu de travail en prenant les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir une entrée unique pour la clientèle et contrôler l'accès aux autres portes;</li> <li>• Installer des alarmes de sécurité sur les portes extérieures;</li> <li>• Installer des carillons de porte ou d'autres dispositifs pour avertir les travailleurs et travailleuses lorsqu'une personne entre dans le lieu de travail;</li> <li>• Installer des panneaux pour les zones réservées au personnel;</li> <li>• Utiliser des cartes ou des clés pour accéder aux zones réservées au personnel;</li> <li>• Utiliser des bureaux d'accueil et des procédures d'inscription.</li> <li>• Accompagner les personnes autres que le personnel dans les zones réservées;</li> <li>• Utiliser des systèmes de vidéosurveillance et installer des affiches pour en informer les gens;</li> <li>• Verrouiller l'entrée publique et installer une sonnerie.</li> </ul>		
TS4. Y a-t-il des travailleurs et travailleuses qui travaillent pendant des périodes de vulnérabilité accrue, comme tard le soir, tôt le matin ou à des heures très tranquilles de la journée?				<p>Évaluez les périodes à risque élevé et le besoin de mesures supplémentaires pour protéger les travailleurs et travailleuses, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• demander aux travailleurs et travailleuses de quitter le bâtiment en groupes;</li> <li>• organiser des patrouilles de sécurité;</li> <li>• s'associer aux entreprises avoisinantes pour coordonner la sécurité.</li> </ul>		
TS5. Y a-t-il d'autres risques associés à l'environnement physique et au travail seul?				<p>Reportez-vous à l'Évaluation générale de l'environnement physique pour connaître d'autres aspects de l'environnement physique qui pourraient être évalués.</p>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
TS6. Employez-vous des méthodes concernant l'ouverture, la fermeture ou la sécurité du lieu de travail avant le début ou la fin des quarts de travail?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes concernant l'ouverture, la fermeture ou la sécurité du lieu de travail avant le début ou la fin des quarts de travail. Prévoyez des méthodes concernant les interventions en situations inhabituelles.		
TS7. Vous tenez-vous en constante communication avec les travailleurs et travailleuses qui travaillent seuls?				Tenez-vous en constante communication avec les travailleurs et travailleuses en prenant les mesures suivantes : • Fournir des téléphones cellulaires, des émetteurs-récepteurs portatifs ou d'autres dispositifs de communication ou de surveillance; • Établir des heures de communication régulières ou des points de contrôle; • Désigner une personne pour surveiller les communications avec les travailleurs et travailleuses et effectuer un suivi si la communication est rompue.		
TS8. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des étrangers et étrangères ou à des intrus et intruses?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes similaires qui peuvent inclure : • la façon d'interroger les étrangers et étrangères et les intrus et intruses sur la pertinence de leur présence, sans adopter un ton de confrontation; • les mesures et les interventions recommandées; • les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.		
TS9. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des clients et clientes ou à des membres du public agressifs ou violents?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes similaires qui peuvent inclure : • les mesures et les interventions recommandées; • les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.		
TS10. Y a-t-il d'autres mesures ou méthodes nécessaires pour protéger les travailleurs et travailleuses contre les risques liés au travail seul?				Les mesures et les méthodes varieront selon le lieu de travail particulier.		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
TS11. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation sur les routines de sécurité à suivre lorsqu'ils garent leur véhicule, le quittent ou y montent?				<p>La formation peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être observateur ou observatrice – regarder et écouter;</li> <li>• Ne pas porter en bandoulière sur l'épaule ou autour du cou les sacs à main et autres sacs;</li> <li>• Transporter des clés dans ses mains;</li> <li>• Faire le tour de son véhicule et vérifier les sièges arrière avant de déverrouiller les portes;</li> <li>• Verrouiller les portes et garder les fenêtres à une bonne hauteur;</li> <li>• Comment transporter et entreposer des objets de valeur;</li> <li>• Les dangers que représentent la lecture et l'écriture dans des véhicules garés;</li> <li>• Garder le réservoir d'essence plein ou faire le plein dans une station-service bien éclairée et très achalandée;</li> <li>• Comment choisir une place de stationnement sécuritaire;</li> <li>• Trouver une place suffisamment éclairée par des réverbères.</li> </ul>		
TS12. En outre, fournissez-vous aux travailleurs et travailleuses, aux superviseurs et superviseuses les renseignements, les directives ou la formation nécessaires pour les protéger contre les risques associés au fait de travailler seul?				<p>Les renseignements, les directives ou les cours de formation peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les risques de violence au travail issue de leur emploi ou du site;</li> <li>• les mesures et les méthodes pertinentes.</li> </ul>		

## Évaluation relative aux risques particuliers – Travail dans un environnement communautaire (EC)

Cette évaluation pourrait être utile aux lieux de travail dans lesquels les travailleurs et travailleuses doivent travailler dans la collectivité et offrir des services dans des maisons privées et des unités d'habitation, notamment les préposés et préposées aux soins à domicile, les fournisseurs de soins, le personnel des services de soutien et de réparation à domicile, les agents immobiliers et agentes immobilières, les agents et agentes d'assurance ou les vendeurs et vendeuses. Voici des exemples d'activités :

- Travailler seul dans la collectivité.
- Travailler au domicile personnel d'un client ou d'une cliente.
- Avoir un accès limité, voire nul, à des outils de communication et à d'autres dispositifs de sécurité.

**Vous n'êtes pas tenus d'utiliser l'ensemble ou une partie des exemples de contrôles.** Il peut y avoir d'autres contrôles qui seraient mieux adaptés aux circonstances du lieu de travail et qui permettraient de contrôler les risques de violence au travail que vous avez recensés.

Emploi/service/site :

Effectuée par :

Date :

L'ombrage indique un risque élevé.

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
EC1. Les travailleurs et travailleuses peuvent-ils obtenir une aide immédiate lorsqu'il se produit ou qu'il est susceptible de se produire de la violence au travail?				Les mesures et les méthodes peuvent inclure ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir du matériel pour obtenir de l'aide, comme des systèmes d'alarme individuels ou fixes (sonores ou silencieux) ou des téléphones cellulaires (préprogrammés pour composer un numéro d'urgence);</li> <li>• Offrir des dispositifs de localisation GPS ou d'autres dispositifs de localisation;</li> <li>• Établir un ou plusieurs mots de code interne pour indiquer qu'une aide est nécessaire.</li> </ul>		
EC2. L'entretien des véhicules utilisés par les travailleurs et travailleuses est-il fait régulièrement?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes à suivre pour faire en sorte que l'entretien des véhicules utilisés par les travailleurs et travailleuses soit fait régulièrement.		
EC3. Menez-vous des entrevues téléphoniques pré visite avec la clientèle?				Élaborez et mettez en œuvre un processus d'entrevue pré-visite avec la clientèle. Les questions peuvent déterminer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• qui sera présent lors de la visite;</li> <li>• qui ira ouvrir la porte;</li> <li>• la présence d'animaux;</li> <li>• le risque de violence, notamment les éléments déclencheurs possibles;</li> <li>• l'emplacement du stationnement;</li> <li>• l'éclairage de la rue.</li> </ul>		



Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
EC4. Les travailleurs et travailleuses transportent-ils des médicaments, des seringues ou d'autre équipement médical de valeur?				Élaborez des mesures et des méthodes pour protéger les travailleurs et travailleuses et prévenir le vol qualifié.		
EC5. Indiquez-vous aux travailleurs et travailleuses les trajets les plus sécuritaires pour se rendre chez les clients et clientes?				Élaborez et mettez en œuvre une méthode pour recenser les points chauds de criminalité et déterminer les trajets sécuritaires, notamment des recommandations concernant les parcs de stationnement et les déplacements piétonniers.		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
EC6. Disposez-vous de méthodes pour déceler, évaluer les clients et clientes, les situations ou les sites particuliers à risque élevé et en informer les travailleurs et travailleuses?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes permettant de déceler, d'évaluer les risques de violence liés au site, à un client ou une cliente particulier, à des antécédents de comportement violent, à des éléments déclencheurs de violence possibles, à la présence d'armes ou d'animaux domestiques et à des démonstrations publiques ou à des grèves et d'en informer les travailleurs et travailleuses.		
EC7. Vous tenez-vous en constante communication avec les travailleurs et travailleuses qui travaillent dans la collectivité?				Tenez-vous en constante communication avec les travailleurs et travailleuses en prenant les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir des téléphones cellulaires, des émetteurs-récepteurs portatifs ou d'autres dispositifs de communication ou de surveillance;</li> <li>• Établir des heures de communication régulières ou des points de contrôle;</li> <li>• Désigner une personne pour surveiller les communications avec les travailleurs et travailleuses et effectuer un suivi si la communication est rompue.</li> </ul>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
EC8. Avez-vous besoin d'un plan de visite sans danger avant que les travailleurs et travailleuses se rendent dans des endroits qui présentent des risques élevés?				<p>Élaborez, mettez en œuvre et communiquez des plans de visites sans danger pour les situations à risque élevé. Le plan peut inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la fourniture d'un téléphone cellulaire pour communiquer régulièrement avec le bureau;</li> <li>• un système de surveillance mutuelle;</li> <li>• dans la mesure du possible, la rencontre du client ou de la cliente dans un endroit plus sécuritaire;</li> <li>• le report d'une visite jusqu'à ce que des mesures de sécurité appropriées puissent être prises;</li> <li>• le port de chaussures en tout temps lors des visites à domicile (afin de pouvoir sortir rapidement, au besoin).</li> </ul>		
EC9. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des clients et clientes ou à des membres du public agressifs ou violents?				<p>Élaborez et mettez en œuvre des méthodes similaires qui peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les mesures et les interventions recommandées;</li> <li>• les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.</li> </ul>		
EC10. Y a-t-il d'autres mesures ou méthodes nécessaires pour protéger les travailleurs et travailleuses contre les risques liés au travail dans la collectivité?				<p>Les mesures et les méthodes varieront selon le lieu de travail particulier.</p>		
EC11. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation pour reconnaître les personnes ou les situations potentiellement violentes ou les sites à risque élevé et pour y faire face?				<p>La formation peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la façon dont les travailleurs et travailleuses seront informés des personnes, des situations ou des sites potentiellement violents;</li> <li>• les caractéristiques des personnes agressives ou violentes;</li> <li>• les signes de comportements qui dégénèrent;</li> <li>• la reconnaissance de situations potentiellement violentes, y compris les situations de violence sexuelle;</li> <li>• les mesures et les interventions recommandées, y compris quand partir et comment s'enfuir;</li> <li>• les interventions appropriées en cas d'incident, y compris la façon de désamorcer des comportements hostiles ou agressifs.</li> </ul>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
EC12. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation sur les routines de sécurité à suivre lorsqu'ils garent leur véhicule, le quittent ou y montent?				<p>La formation peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être observateur ou observatrice – regarder et écouter;</li> <li>• Ne pas porter en bandoulière sur l'épaule ou autour du cou les sacs à main et autres sacs;</li> <li>• Transporter des clés dans ses mains;</li> <li>• Faire le tour de son véhicule et vérifier les sièges arrière avant de déverrouiller les portes;</li> <li>• Verrouiller les portes et garder les fenêtres à une bonne hauteur;</li> <li>• Comment transporter et entreposer des objets de valeur;</li> <li>• Les dangers que représentent la lecture et l'écriture dans des véhicules garés;</li> <li>• Garder le réservoir d'essence plein ou faire le plein dans une station-service bien éclairée et très achalandée;</li> <li>• Comment choisir une place de stationnement sécuritaire;</li> <li>• Trouver une place suffisamment éclairée par des réverbères.</li> </ul>		
EC13. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation sur les routines de sécurité concernant l'utilisation des transports en commun?				<p>La formation peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être observateur ou observatrice – regarder et écouter;</li> <li>• Ne pas porter en bandoulière sur l'épaule ou autour du cou les sacs à main et autres sacs;</li> <li>• Transporter des clés dans ses mains;</li> <li>• Trouver une place suffisamment éclairée par des réverbères.</li> </ul>		
EC14. Offrez-vous aux travailleurs et travailleuses et aux superviseurs et superviseuses des cours de formation sur toutes les mesures et méthodes nécessaires pour les protéger contre la violence au travail associée au travail dans un contexte communautaire?				<p>Les renseignements, les directives ou les cours de formation peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les risques de violence au travail issue de leur emploi ou du site;</li> <li>• les mesures et les méthodes pertinentes.</li> </ul>		

## Évaluation relative aux risques particuliers – Lieux de travail mobiles (LTM)

Cette évaluation pourrait être utile aux lieux de travail dans lesquels les travailleurs et travailleuses doivent passer la plus grande partie de leur journée de travail à se déplacer dans un véhicule et ont des communications limitées avec leur bureau, comme les vendeurs et vendeuses, les conseillers et conseillères, les vérificateurs et vérificatrices, les comptables contractuels, etc., pour se rendre dans les locaux de la clientèle. **Voici des exemples d'activités :**

- Travailler sur la route où un véhicule est un « bureau mobile ».
- Travailler dans des zones éloignées ou inconnues.
- Situations dans lesquelles le public a accès au travailleur ou à la travailleuse, à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule.

**Vous n'êtes pas tenus d'utiliser l'ensemble ou une partie des exemples de contrôles.** Il peut y avoir d'autres contrôles qui seraient mieux adaptés aux circonstances du lieu de travail et qui permettraient de contrôler les risques de violence au travail que vous avez recensés.

Emploi/service/site :

Effectuée par :

Date :

**L'ombrage indique un risque élevé.**

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés
						(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)
LTM1. Les travailleurs et travailleuses peuvent-ils obtenir une aide immédiate lorsqu'il se produit ou qu'il est susceptible de se produire de la violence alors qu'ils sont sur la route?				Les mesures et les méthodes peuvent inclure ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir du matériel pour obtenir de l'aide, comme des systèmes d'alarme individuels ou fixes (sonores ou silencieux) ou des téléphones cellulaires (préprogrammés pour composer un numéro d'urgence);</li> <li>• Offrir des dispositifs de localisation GPS ou d'autres dispositifs de localisation;</li> <li>• Fournir des numéros internes et externes à composer par les travailleurs et travailleuses :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• pendant toutes les heures d'exploitation,</li> <li>• affichés ou autrement facilement accessibles;</li> <li>• Établir un ou plusieurs mots de code interne pour indiquer qu'une aide est nécessaire.</li> </ul> </li> </ul>		
LTM2. L'entretien des véhicules utilisés par les travailleurs et travailleuses est-il fait régulièrement?				Élaborez des méthodes à suivre pour faire en sorte que l'entretien des véhicules utilisés par les travailleurs et travailleuses soit fait régulièrement.		
LTM3. Les véhicules sont-ils équipés de dispositifs de sécurité spéciaux?				Songez à prendre les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installer un système d'alarme dans le véhicule;</li> <li>• Installer une caméra vidéo dans le véhicule;</li> </ul>		

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir des dispositifs de localisation GPS à ceux et celles qui le souhaitent ou fournir des téléphones cellulaires munis d'un système GPS.</li> </ul>		
LTM4. Y a-t-il des travailleurs et travailleuses qui travaillent dans des endroits éloignés ou isolés?				Fournissez des dispositifs de communication ou de sécurité individuelle appropriés (téléphone, appareil radio émetteur-récepteur, boutons d'alarme, etc.) et assurez-vous que ces dispositifs sont disponibles si un problème devait survenir.		
LTM5. Y a-t-il des travailleurs et travailleuses qui travaillent pendant des périodes de vulnérabilité accrue, comme tard le soir, tôt le matin ou à des heures très tranquilles de la journée?				<p>Évaluez les périodes à risque élevé et le besoin de mesures supplémentaires pour protéger les travailleurs et travailleuses, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>demander aux travailleurs et travailleuses de quitter le bâtiment en groupe;</li> <li>organiser des patrouilles de sécurité;</li> <li>s'associer aux entreprises avoisinantes pour coordonner la sécurité.</li> </ul>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
LTM6. Disposez-vous de méthodes pour déceler, évaluer les clients et clientes, les situations ou les sites particuliers à risque élevé et en informer les travailleurs et travailleuses?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes permettant de déceler, d'évaluer le risque de violence liée à des situations ou à des clients et clientes particuliers et d'en informer les travailleurs et travailleuses.		
LTM7. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des étrangers et étrangères ou à des intrus et intruses?				<p>Élaborez et mettez en œuvre des méthodes similaires qui peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la façon d'interroger les étrangers et étrangères et les intrus et intruses sur la pertinence de leur présence, sans adopter un ton de confrontation;</li> <li>les mesures et les interventions recommandées;</li> <li>les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.</li> </ul>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
LTM8. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des clients et clientes ou à des membres du public agressifs ou violents?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes similaires qui peuvent inclure : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les mesures et les interventions recommandées;</li> <li>• les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.</li> </ul>		
LTM9. Êtes-vous régulièrement en communication avec les travailleurs et travailleuses qui travaillent dans un lieu de travail mobile?				Tenez-vous en constante communication avec les travailleurs et travailleuses en prenant les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir des téléphones cellulaires, des émetteurs-récepteurs portatifs ou d'autres dispositifs de communication ou de surveillance;</li> <li>• Établir des heures de communication régulières ou des points de contrôle;</li> <li>• Désigner une personne pour surveiller les communications avec les travailleurs et travailleuses et effectuer un suivi si la communication est rompue.</li> </ul>		
LTM10. Y a-t-il d'autres mesures ou méthodes nécessaires pour protéger les travailleurs et travailleuses contre les risques liés à un lieu de travail mobile?				Les mesures et les méthodes varieront selon le lieu de travail particulier.		
LTM11. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation sur les routines de sécurité à suivre lorsqu'ils garent leur véhicule, le quittent ou y montent?				La formation peut comprendre les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être observateur ou observatrice – regarder et écouter;</li> <li>• Ne pas porter en bandoulière sur l'épaule ou autour du cou les sacs à main et autres sacs;</li> <li>• Transporter des clés dans ses mains;</li> <li>• Faire le tour de son véhicule et vérifier les sièges arrière avant de déverrouiller les portes;</li> <li>• Verrouiller les portes et garder les fenêtres à une bonne hauteur;</li> <li>• Comment transporter et entreposer des objets de valeur;</li> <li>• Les dangers que représentent la lecture et l'écriture dans des véhicules garés.</li> <li>• Garder le réservoir d'essence plein ou faire le plein dans une station-</li> </ul>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				service bien éclairée et très achalandée; • Comment choisir une place de stationnement sécuritaire; • Trouver une place suffisamment éclairée par des réverbères.		
LTM12. Les travailleuses et travailleurs reçoivent-ils une formation leur permettant d'être conscients de se rendre dans des secteurs potentiellement dangereux et de se retrouver dans des situations potentiellement violentes?				La formation peut comprendre les éléments suivants : • La façon dont les travailleurs et travailleuses seront prévenus de personnes ou de situations potentiellement violentes ou des sites à risque élevé; • Les secteurs qui sont éloignés, isolés ou dangereux; • Les zones où les systèmes téléphoniques ne fonctionnent pas; • Les caractéristiques des personnes agressives ou violentes et les signes d'intensification; • La reconnaissance de situations potentiellement violentes, y compris les situations de violence sexuelle; • Les mesures et les interventions recommandées, y compris quand partir ou s'enfuir;		
LTM13. Offrez-vous aux travailleurs et travailleuses et aux superviseurs et superviseuses des cours de formation sur toutes les mesures et méthodes nécessaires pour les protéger contre la violence au travail associée à un lieu de travail mobile?				Les renseignements, les directives ou les cours de formation peuvent inclure : • les risques de violence au travail issue de leur emploi ou du site; • les mesures et les méthodes pertinentes.		

## Évaluation relative aux risques particuliers – Travail dans des points chauds de criminalité (PCC)

Cette évaluation peut aider les lieux de travail à déterminer le risque de violence au travail lorsque les travailleurs et travailleuses offrent des services à un endroit fixe dans un point chaud de criminalité. Un point chaud de criminalité est défini dans les statistiques de la police, des agents d'assurance et des courtiers immobiliers. Voici des exemples d'activités :

- Travailler dans des zones qui présentent un risque élevé d'agression, d'agression sexuelle ou de vol qualifié, selon les statistiques policières.
- Travailler dans des zones qui présentent un risque élevé de vol ou de dommages matériels, selon les statistiques des agents d'assurance et des courtiers immobiliers.

**Vous n'êtes pas tenus d'utiliser l'ensemble ou une partie des exemples de contrôles.** Il peut y avoir d'autres contrôles qui seraient mieux adaptés aux circonstances du lieu de travail et qui permettraient de contrôler les risques de violence au travail que vous avez recensés.

Emploi/service/site :

Effectuée par :

Date :

L'ombrage indique un risque élevé.

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
PCC1. Avez-vous arpenté l'extérieur du bâtiment et des parcs de stationnement à la recherche de cachettes possibles?				Éliminez et réduisez au minimum les cachettes (élaguez les bosquets, modifiez la conception des poubelles, etc.). Placez des caméras de sécurité dans les endroits à risque élevé et surveillez-les continuellement.		
PCC2. Y a-t-il des allées piétonnes bien éclairées et surveillées conçues pour les travailleurs et travailleuses?				Déterminez ou désignez des allées piétonnes d'entrée et de sortie sécuritaires pour les travailleurs et travailleuses.		
PCC3. Les travailleurs et travailleuses peuvent-ils obtenir une aide immédiate lorsqu'il se produit ou qu'il est susceptible de se produire de la violence au travail?				Les mesures et les méthodes peuvent inclure ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir du matériel pour obtenir de l'aide, comme des systèmes d'alarme individuels ou fixes (sonores ou silencieux) ou des téléphones cellulaires (préprogrammés pour composer un numéro d'urgence);</li> <li>• Offrir des dispositifs de localisation GPS ou d'autres dispositifs de localisation;</li> <li>• Fournir des numéros internes et externes à composer par les travailleurs et travailleuses : <ul style="list-style-type: none"> <li>• pendant toutes les heures d'exploitation,</li> <li>• affichés ou autrement facilement accessibles;</li> </ul> </li> <li>• Établir un ou plusieurs mots de code interne pour indiquer qu'une aide est nécessaire.</li> </ul>		



Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
PCC4. L'accès du public au lieu de travail est-il restreint?				Limitez l'accès du public au lieu de travail en prenant les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir une entrée unique pour les clients et clientes ou les autres visiteurs et visiteuses et contrôler l'accès aux autres portes;</li> <li>• Installer des alarmes de sécurité sur les portes extérieures;</li> <li>• Installer des carillons de porte ou d'autres dispositifs pour informer les travailleurs et travailleuses lorsqu'une personne entre dans le lieu de travail;</li> <li>• Installer des panneaux pour les zones réservées au personnel;</li> <li>• Utiliser des cartes ou des clés pour accéder aux zones réservées au personnel;</li> <li>• Utiliser des bureaux d'accueil et des procédures d'inscription;</li> <li>• Accompagner les personnes autres que le personnel dans les zones réservées;</li> <li>• Utiliser des systèmes de vidéosurveillance et installer des affiches pour en informer les gens;</li> <li>• Verrouiller l'entrée publique et installer une sonnerie.</li> </ul>		
PCC5. Disposez-vous d'un système permettant de vérifier l'identité des personnes qui livrent des marchandises et des services				Les mesures et les méthodes peuvent inclure ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer une vérification visuelle (caméra, fenêtre) et auditive avant d'ouvrir la porte de l'aire de réception;</li> <li>• Établir l'horaire des livraisons.</li> </ul>		
PCC6. Y a-t-il des travailleurs et travailleuses qui travaillent pendant des périodes de vulnérabilité accrue, comme tard le soir, tôt le matin ou à des heures très tranquilles de la journée?				Évaluez les périodes à risque élevé et le besoin de mesures supplémentaires pour protéger les travailleurs et travailleuses, telles que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demander aux travailleurs et travailleuses de quitter le bâtiment en groupes;</li> <li>• Organiser des patrouilles de sécurité;</li> <li>• S'associer aux entreprises avoisinantes pour coordonner la sécurité.</li> </ul>		
PCC7. Les travailleurs et travailleuses travaillent-ils dans des zones éloignées et isolées à l'intérieur du bâtiment?				Tenez-vous en constante communication avec les travailleurs et travailleuses en prenant les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir des téléphones cellulaires, des émetteurs-récepteurs portatifs ou d'autres dispositifs de communication ou de surveillance;</li> </ul>		

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir des heures de communication régulières;</li> <li>Désigner une personne pour surveiller les communications avec les travailleurs et travailleuses et effectuer un suivi si la communication est rompue.</li> </ul> <p>Songez à prendre les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Éviter, si possible, d'avoir seulement un travailleur ou une travailleuse par quart de travail, ou utiliser un système de surveillance mutuelle pendant les heures d'ouverture et de fermeture;</li> <li>Dans la mesure du possible, réduire les heures d'ouverture dans les zones éloignées ou isolées;</li> <li>S'associer aux entreprises de votre bâtiment ou avoisinantes pour coordonner la sécurité;</li> <li>Placez des caméras dans les endroits à risque élevé et surveillez-les continuellement.</li> </ul>		
PCC8. Avez-vous arpenté l'intérieur du bâtiment à la recherche de cachettes possibles?				<p>Songez à prendre les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verrouiller les locaux d'entreposage, les toilettes, etc., pour restreindre l'accès des clients et clientes ou des visiteurs et visiteuses;</li> <li>Surveiller continuellement les cachettes possibles (puits d'escalier, etc.).</li> </ul>		
PCC9. Y a-t-il d'autres risques associés à l'environnement physique et à un point chaud de criminalité?				<p>Reportez-vous à l'Évaluation générale de l'environnement physique pour connaître d'autres aspects de l'environnement physique qui pourraient être évalués.</p>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
PCC10. Disposez-vous de méthodes pour déceler, évaluer les clients et clientes, les situations ou les sites particuliers à risque élevé et en informer les travailleurs et travailleuses?				<p>Élaborez et mettez en œuvre des méthodes permettant de déceler, d'évaluer le risque de violence liée à des situations ou à des clients et clientes particuliers et d'en informer les travailleurs et travailleuses.</p>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
PCC11. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des étrangers et étrangères ou à des intrus et intruses?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes similaires qui peuvent inclure : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la façon d'interroger les étrangers et étrangères et les intrus et intruses sur la pertinence de leur présence, sans adopter un ton de confrontation;</li> <li>• les mesures et les interventions recommandées;</li> <li>• les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.</li> </ul>		
PCC12. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des clients et clientes ou à des membres du public agressifs ou violents?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes similaires qui peuvent inclure : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les mesures et les interventions recommandées;</li> <li>• les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.</li> </ul>		
PCC13. Avez-vous établi des relations de travail avec des groupes communautaires de prévention du crime?				Songez à participer aux efforts collectifs pour diminuer la criminalité (assistez aux réunions, participez aux campagnes de sensibilisation, travaillez comme bénévole lors d'activités communautaires ou de levées de fonds, etc.).		
PCC14. Offrez-vous un service de transport à domicile ou au travail sécuritaire très tôt le matin ou tard le soir?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes permettant d'offrir un transport à domicile ou au travail sécuritaire lorsque les travailleurs et travailleuses travaillent très tôt le matin ou très tard le soir (service de taxi jusqu'à la porte du travailleur ou de la travailleuse, etc.).		
PCC15. Y a-t-il d'autres mesures ou méthodes qui permettraient de protéger les travailleurs et travailleuses contre les risques liés aux points chauds de criminalité?				Les mesures et les méthodes varieront selon le lieu de travail particulier.		
PCC16. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation sur les routines de sécurité lorsqu'ils garent, quittent leur véhicule ou y montent?				La formation peut comprendre les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être observateur ou observatrice – regarder et écouter;</li> <li>• Ne pas porter en bandoulière sur l'épaule ou autour du cou les sacs à main et autres sacs;</li> <li>• Transporter des clés dans ses mains;</li> <li>• Faire le tour de son véhicule et vérifier les sièges arrière avant de déverrouiller les portes;</li> </ul>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verrouiller les portes et garder les fenêtres à une bonne hauteur;</li> <li>• Comment transporter et entreposer des objets de valeur;</li> <li>• Les dangers que représentent la lecture et l'écriture dans des véhicules garés;</li> <li>• Garder le réservoir d'essence plein ou faire le plein dans une station-service bien éclairée et très achalandée;</li> <li>• Comment choisir une place de stationnement sécuritaire;</li> <li>• Trouver une place suffisamment éclairée par des réverbères.</li> </ul>		
<p>PCC17. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation sur les routines de sécurité à suivre lorsqu'ils utilisent les transports en commun?</p>				<p>La formation peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être observateur ou observatrice – regarder et écouter;</li> <li>• Ne pas porter en bandoulière sur l'épaule ou autour du cou les sacs à main et autres sacs;</li> <li>• Transporter des clés dans ses mains;</li> <li>• Trouver une place suffisamment éclairée par des réverbères.</li> </ul>		
<p>PCC18. Offrez-vous aux travailleurs et travailleuses et aux superviseurs et superviseuses des cours de formation sur toutes les mesures et méthodes nécessaires pour les protéger contre la violence au travail associée aux points chauds de criminalité?</p>				<p>Information, instruction, or training could include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• risks of workplace violence arising from their job or location</li> <li>• relevant measures and procedures</li> </ul>		

## Évaluation relative aux risques particuliers – Protection/garde en sûreté d’objets de valeur (POV)

Cette évaluation est conçue pour aider les lieux de travail à évaluer le risque de violence au travail lorsque les principales responsabilités d’un travailleur ou d’une travailleuse consistent notamment à protéger et à garder en sûreté des marchandises de valeur qui, si elles sont laissées sans protection ou sans surveillance lors de leur transport ou de leur entreposage dans un endroit fixe, peuvent être volées ou perdues. Ces travailleurs et travailleuses comprennent, sans toutefois s’y limiter les agents et les agentes de sécurité. Les activités peuvent comprendre :

- Travailler en présence d’argent comptant, de marchandises ou de médicaments qui pourraient être facilement vendus ou donnés en gage.
- Travailler en présence d’objets portables de valeur, comme des métaux précieux, des véhicules ou des appareils électroniques.
- Transporter de l’argent comptant ou des marchandises de valeur, tout particulièrement dans des endroits éloignés ou isolés.
- Protéger des marchandises de valeur dans une zone ouverte au public.
- Intervenir dans une situation afin de prévenir le vol ou la perte.
- Patrouiller seul(e) ou la nuit, tout particulièrement dans des endroits éloignés ou isolés.

**Vous n’êtes pas tenus d’utiliser l’ensemble ou une partie des exemples de contrôles.** Il peut y avoir d’autres contrôles qui seraient mieux adaptés aux circonstances du lieu de travail et qui permettraient de contrôler les risques de violence au travail que vous avez recensés.

Emploi/service/site :

Effectuée par :

Date :

**L’ombrage indique un risque élevé.**

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d’achèvement prévues.)</small>
POV1. Les travailleurs et travailleuses peuvent-ils obtenir une aide immédiate lorsqu’il se produit ou qu’il est susceptible de se produire de la violence au travail?				Les mesures et les méthodes peuvent inclure ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir du matériel pour obtenir de l’aide, comme des systèmes d’alarme individuels ou fixes (sonores ou silencieux) ou des téléphones cellulaires (préprogrammés pour composer un numéro d’urgence);</li> <li>• Offrir des dispositifs de localisation GPS ou d’autres dispositifs de localisation;</li> <li>• Établir un ou plusieurs mots de code internes pour indiquer qu’une aide est nécessaire;</li> <li>• Fournir des numéros internes et externes à composer par les travailleurs et travailleuses :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• pendant toutes les heures d’exploitation,</li> <li>• affichés ou autrement facilement accessibles.</li> </ul> </li> </ul>		
POV2. Y a-t-il des travailleurs et travailleuses qui travaillent dans des endroits éloignés ou isolés?				Reportez vous aux questions POV1 et POV8. Songez à utiliser un système de surveillance mutuelle.		

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
POV3. Y a-t-il des travailleurs et travailleuses qui travaillent pendant des périodes de vulnérabilité accrue, comme tard le soir, tôt le matin ou à des heures très tranquilles de la journée?				Évaluez les périodes à risque élevé et le besoin de mesures supplémentaires pour protéger les travailleurs et travailleuses, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• modifier les heures, si possible; ajouter du personnel ou utiliser un système de surveillance mutuelle;</li> <li>• offrir les dispositifs de communication ou les dispositifs de sécurité individuelle appropriés pour obtenir de l'aide.</li> </ul>		
POV4. L'entretien des véhicules utilisés par les travailleurs et travailleuses est-il fait régulièrement?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes à suivre pour faire en sorte que l'entretien des véhicules utilisés par les travailleurs et travailleuses soit fait régulièrement.		
POV5. L'éclairage à l'intérieur et à l'extérieur est-il adéquat?				Discutez avec le client ou la cliente des risques que pose un éclairage inadéquat et songez à fournir aux travailleurs et travailleuses des lampes de poche à longue portée.		
POV6. Y a-t-il d'autres risques associés à l'environnement physique et à la protection/garde en sûreté d'objets de valeur?				Reportez-vous à l'Évaluation générale de l'environnement physique pour connaître d'autres aspects de l'environnement physique qui pourraient être évalués.		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
POV7. Disposez-vous de méthodes pour déceler, évaluer les clients et clientes, les situations ou les sites particuliers à risque élevé et en informer les travailleurs et travailleuses?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes permettant de déceler, d'évaluer le risque de violence liée à des situations ou à des clients et clientes particuliers et d'en informer les travailleurs et travailleuses. <ul style="list-style-type: none"> <li>• site (zone dangereuse, isolement, parc de stationnement non éclairé, mauvais éclairage, bâtiment dangereux);</li> <li>• antécédents de violence associée à l'activité ou au site de travail (vols qualifiés, etc.).</li> </ul>		
POV8. Vous tenez-vous en constante communication avec les travailleurs et travailleuses qui protègent ou gardent en sûreté des objets de valeur?				Tenez-vous en constante communication avec les travailleurs et travailleuses en prenant les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir des téléphones cellulaires, des émetteurs-récepteurs portatifs ou d'autres dispositifs de communication ou de surveillance;</li> </ul>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir des heures de communications régulières ou des points de contrôle;</li> <li>• Désigner une personne pour surveiller les communications avec les travailleurs et travailleuses et effectuer un suivi si la communication est rompue (p. ex., un ou une téléphoniste d'un centre des opérations peut communiquer toutes les heures avec un gardien ou une gardienne au moyen d'un système radio spécialisé – assurez-vous que le superviseur ou la superviseuse communique avec le gardien ou la gardienne et que le ou la responsable de la patrouille informe le superviseur ou la superviseuse, en cas de changement de la patrouille prévue).</li> </ul>		
POV9. Y a-t-il d'autres mesures ou méthodes nécessaires pour protéger les travailleurs et travailleuses contre les risques liés à la protection ou à la garde en sûreté d'objets de valeur?				Les mesures et les méthodes varieront selon le lieu de travail particulier.		
POV10. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation sur les routines de sécurité à suivre lorsqu'ils quittent ou montent dans leur véhicule?				<p>La formation peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être observateur ou observatrice – regarder et écouter;</li> <li>• Ne pas porter en bandoulière sur l'épaule ou autour du cou les sacs à main et autres sacs;</li> <li>• Transporter des clés dans ses mains;</li> <li>• Faire le tour de son véhicule et vérifier les sièges arrière avant de déverrouiller les portes;</li> <li>• Verrouiller les portes et garder les fenêtres à une bonne hauteur;</li> <li>• Comment transporter et entreposer des objets de valeur;</li> <li>• Les dangers que représentent la lecture et l'écriture dans des véhicules garés;</li> <li>• Garder le réservoir d'essence plein ou faire le plein dans une station-service bien éclairée et très achalandée;</li> <li>• Comment choisir une place de stationnement sécuritaire;</li> <li>• Trouver une place suffisamment éclairée par des réverbères.</li> </ul>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
POV11. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation sur la prévention des vols et les interventions?				<p>Songez à établir un programme de prévention des vols et d'intervention. La formation peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les techniques de prévention des vols qualifiés;</li> <li>• les interventions sécuritaires en cas de vols qualifiés;</li> <li>• l'écartement de conséquences négatives pour les travailleurs et travailleuses.</li> </ul>		
POV12. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation pour reconnaître les personnes ou les situations potentiellement violentes ou les sites à risque élevé et pour y faire face?				<p>La formation peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la façon dont les travailleurs et travailleuses seront informés des personnes, des situations ou des sites potentiellement violents;</li> <li>• les caractéristiques des personnes agressives ou violentes;</li> <li>• les signes de comportements qui dégénèrent;</li> <li>• la reconnaissance de situations potentiellement violentes, y compris les situations de violence sexuelle.</li> <li>• les mesures et les interventions recommandées, y compris quand partir ou comment s'enfuir;</li> <li>• les interventions appropriées en cas d'incident, y compris la façon de désamorcer des comportements hostiles ou agressifs.</li> </ul>		
POV13. En outre, Offrez-vous aux travailleurs et travailleuses, aux superviseurs et superviseuses les renseignements, les directives ou la formation nécessaires pour les protéger contre les risques associés à la protection et à la garde en sûreté des objets de valeur.				<p>Les renseignements, les directives ou les cours de formation peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les risques de violence au travail issue de leur emploi ou du site;</li> <li>• les mesures et les méthodes pertinentes.</li> </ul>		



## Évaluation relative aux risques particuliers – Transport de personnes ou de marchandises (TM)

Cette évaluation est conçue pour aider les lieux de travail à déterminer le risque de violence au travail lorsque les travailleurs et travailleuses transportent des personnes en taxi, en autobus, en tramway ou en métro ou qu'ils transportent des marchandises de toutes sortes en camion ou en véhicule intermédiaire. Voici des exemples d'activités :

- Travailler sur des intersections à forte densité de circulation.
- Travailler dans des zones exposées à la « rage au volant ».
- Travailler dans des zones où il y a un accès limité, voire nul, à des outils de communication.
- Travailler dans des conditions où le public a physiquement accès au conducteur ou à la conductrice ou au personnel.
- Travailler dans des conditions où l'encaissement des prix de billet ou l'application des billets sont nécessaires.
- Travailler dans des conditions exposées au vol de marchandises lors de leur transfert.

**Vous n'êtes pas tenus d'utiliser l'ensemble ou une partie des exemples de contrôles.** Il peut y avoir d'autres contrôles qui seraient mieux adaptés aux circonstances du lieu de travail et qui permettraient de contrôler les risques de violence au travail que vous avez recensés.

Emploi/service/site :

Effectuée par :

Date :

**L'ombrage indique un risque élevé.**

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
TM1. Les passagers et passagères ont-ils un accès physique aux conducteurs et conductrices?				<p>Songez à prendre les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supprimer l'accès direct en installant une cage, une barrière ou une cloison, ou une porte avec protection en verre;</li> <li>• Afficher un panneau pour avertir les passagers et passagères des conséquences de l'agression du conducteur ou de la conductrice (p. ex., ils n'auront plus droit au service, le service de police sera appelé).</li> </ul>		
TM2. Les conducteurs et conductrices transportent-ils de grosses sommes d'argent?				<p>Transports en commun :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encouragez l'utilisation de billets, de jetons ou de cartes intelligentes.</li> </ul> <p>Chauffeurs et chauffeuses de camion (transportant des marchandises) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentez l'utilisation des cartes de débit ou de crédit pour le paiement des marchandises.</li> <li>• Transportez de petites sommes d'argent (établissez une règle qui prévoit que les montants supérieurs à un montant établi doivent être déposés à la banque).</li> </ul> <p>Chauffeurs et chauffeuses de taxi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentez l'utilisation des cartes de débit ou de crédit pour le paiement des courses.</li> <li>• Transportez de petites sommes d'argent (établissez une règle qui</li> </ul>		

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				<p>prévoit que les montants supérieurs à un montant établi doivent être déposés à la banque).</p> <p>Pour obtenir d'autres suggestions sur les dépôts, reportez-vous à l'Évaluation relative aux risques particuliers – Manipulation de l'argent.</p>		
<p>TM3. Y a-t-il des travailleurs et travailleuses qui travaillent pendant des périodes de vulnérabilité accrue, comme tard le soir, tôt le matin, pendant de très longues heures ou à des heures très tranquilles de la journée?</p>				<p>Évaluez les périodes à risque élevé et le besoin de mesures supplémentaires pour protéger les travailleurs et travailleuses, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• modifier les heures, si possible;</li> <li>• ajouter du personnel ou utiliser un système de surveillance mutuelle; offrir les dispositifs de communication ou les dispositifs de sécurité individuelle appropriés pour obtenir de l'aide.</li> </ul>		
<p>TM4. Les travailleurs et travailleuses transportent-ils des personnes ou des marchandises dans des endroits éloignés ou isolés?</p>				<p>Reportez-vous aux questions TM6 et TM9.</p> <p>Songez à utiliser un système de surveillance mutuelle.</p>		
<p>TM5. L'entretien des véhicules utilisés par les travailleurs et travailleuses est-il fait régulièrement?</p>				<p>Élaborez et mettez en œuvre des méthodes à suivre pour faire en sorte que l'entretien des véhicules utilisés par les travailleurs et travailleuses soit fait régulièrement, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des listes de vérification d'entretien quotidien, hebdomadaire et mensuel;</li> <li>• la vérification des rétroviseurs intérieurs et extérieurs et le remplacement des rétroviseurs endommagés;</li> <li>• l'installation de grands rétroviseurs à vision intégrale neufs dans les zones où ils sont nécessaires.</li> </ul> <p>Si un véhicule ne peut pas fonctionner pendant qu'il est occupé par des passagers et passagères, informez ces derniers calmement de la situation et appelez immédiatement pour obtenir un véhicule de remplacement. Évitez les confrontations.</p>		
<p>TM6. Les travailleurs et travailleuses peuvent-ils obtenir une aide immédiate lorsqu'il se produit ou qu'il est susceptible de se produire de la violence au travail?</p>				<p>Les mesures et les méthodes peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• du matériel pour obtenir de l'aide, comme des systèmes d'alarme individuels ou fixes (sonores ou silencieux) ou des téléphones cellulaires (préprogrammés pour composer un numéro d'urgence);</li> <li>• des feux clignotants, comme ceux utilisés sur les taxis dans certaines villes;</li> </ul>		

Environnement physique	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés (Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>des systèmes de localisation GPS pour communiquer plus rapidement avec les superviseurs et superviseuses et les services d'urgence;</li> <li>des numéros internes et externes à composer par les travailleurs et travailleuses :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>pendant toutes les heures d'exploitation,</li> <li>affichés ou autrement facilement accessibles;</li> </ul> </li> <li>l'établissement d'un ou plusieurs mots de code internes pour indiquer qu'une aide est nécessaire.</li> </ul>		
TM7. L'éclairage à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule est-il suffisant?				<p>Assurez-vous que les degrés de luminosité, d'éblouissement, de contraste et d'ombre sont maintenus à des niveaux qui créent des conditions de surveillance idéales, à l'intérieur et à l'extérieur.</p> <p>Assurez-vous que les dispositifs d'éclairage fonctionnent bien et qu'ils sont régulièrement réparés et entretenus.</p>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés (Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)
TM8. Disposez-vous de méthodes pour déceler, évaluer les clients et clientes, les situations ou les sites particuliers à risque élevé et en informer les travailleurs et travailleuses?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes permettant de déceler, d'évaluer le risque de violence liée à des situations ou à des clients et clientes particuliers et d'en informer les travailleurs et travailleuses.		
TM9. Vous tenez-vous en constante communication avec les travailleurs et travailleuses qui transportent des personnes ou des marchandises?				<p>Tenez-vous en constante communication avec les travailleurs et travailleuses en prenant les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir des téléphones cellulaires, des émetteurs-récepteurs portatifs ou d'autres dispositifs de communication ou de surveillance;</li> <li>Établir des heures de communication régulières ou des points de contrôle;</li> <li>Désigner une personne pour surveiller les communications avec les travailleurs et travailleuses et effectuer un suivi si la communication est rompue (p. ex., un ou une téléphoniste d'un centre des opérations peut communiquer</li> </ul>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés (Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)
				toutes les heures avec un chauffeur ou une chauffeuse au moyen d'un système radio spécialisé).		
TM10. Employez-vous des méthodes que les travailleurs et travailleuses peuvent suivre lorsqu'ils ont affaire à des clients et clientes ou à des membres du public agressifs ou violents?				Élaborez et mettez en œuvre des méthodes similaires qui peuvent inclure : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les mesures et les interventions recommandées;</li> <li>• les circonstances dans lesquelles il faut demander de l'aide et se rendre dans une zone sécuritaire.</li> </ul>		
TM11. Les passagers et passagères et les clients et clientes sont-ils informés de l'horaire des véhicules (y compris des heures d'arrivée)?				Tous les secteurs des transports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les préavis peuvent apaiser le comportement agressif du passager client ou de la passagère-cliente résultant de la peur de rater un autobus, un tramway ou un taxi ou de l'arrivée retardée de marchandises.</li> <li>• Si des délais sont prévus, les chauffeurs et les chauffeuses devraient en informer immédiatement les passagers et passagères ou les clients et clientes (en l'annonçant, en affichant une enseigne électrique ou par téléphone).</li> </ul> Transports en commun : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichez les horaires de sorte que les membres du public puissent facilement les consulter (p. ex., dans les stations, à chaque arrêt, en ligne).</li> </ul> Chauffeurs et chauffeuses de camion (transportant des marchandises) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informez à l'avance les clients et clientes du jour et de l'heure d'arrivée, par téléphone, par lettre ou par courriel.</li> <li>• Au besoin, appelez peu de temps avant l'heure de livraison prévue pour informer un client ou une cliente d'un délai.</li> </ul> Taxi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les répartiteurs et répartitrices de taxis devraient informer les clients et clientes des heures d'arrivée et des délais prévus, le cas échéant.</li> </ul>		
TM12. Employez-vous une méthode concernant les interventions adéquates en cas de disputes relatives aux tarifs?				Les méthodes devraient : <ul style="list-style-type: none"> <li>• définir clairement le moment où un chauffeur ou une chauffeuse devrait abandonner la dispute (les travailleurs et travailleuses ne doivent pas s'exposer à un danger pour encaisser le montant du tarif – il ne faut pas que la nature de l'intervention soit laissée à la discrétion du chauffeur ou de la chauffeuse.);</li> </ul>		

Mesures et méthodes	Oui	Non	S.O.	Exemples de contrôles	Contrôles actuels	Contrôles recommandés <small>(Dans la mesure du possible, identifiez la ou les personnes responsables et indiquez les dates d'achèvement prévues.)</small>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• écarter toutes les conséquences négatives du défaut d'encaisser le montant exact de la course.</li> </ul>		
TM13. Y a-t-il d'autres mesures ou méthodes nécessaires pour protéger les travailleurs et travailleuses contre les risques liés au transport de personnes ou de marchandises?				Les mesures et les méthodes varieront selon le lieu de travail particulier.		
TM14. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation sur la prévention des vols qualifiés et les interventions?				<p>Songez à établir un programme de prévention des vols qualifiés et d'intervention.</p> <p>La formation peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les techniques de prévention des vols qualifiés;</li> <li>• les interventions sécuritaires en cas de vols qualifiés;</li> <li>• l'écartement de conséquences négatives pour les travailleurs et travailleuses.</li> </ul>		
TM15. Les travailleurs et travailleuses reçoivent-ils une formation pour reconnaître les clients et clientes ou les situations potentiellement violents ou les sites à risque élevé et pour y faire face?				<p>La formation peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la façon dont les travailleurs et travailleuses seront prévenus de personnes, de situations ou de sites potentiellement violents;</li> <li>• les caractéristiques des personnes agressives ou violentes;</li> <li>• les signes de comportements qui dégénèrent;</li> <li>• la reconnaissance de situations potentiellement violentes, y compris les situations de violence sexuelle;</li> <li>• les mesures et les interventions recommandées, y compris à quel moment partir et de quelle manière s'enfuir;</li> <li>• les interventions appropriées en cas d'incident, y compris la façon de désamorcer des comportements hostiles ou agressifs.</li> </ul> <p>Reportez-vous au Programme Ambassadeur de l'Association canadienne du transport urbain pour les situations difficiles ou dangereuses qui se produisent dans les autobus et les tramways (<a href="http://www.cutaactu.ca/fr/programme_ambassadeur">http://www.cutaactu.ca/fr/programme_ambassadeur</a>).</p>		
TM16. En outre, fournissez-vous aux travailleurs et travailleuses, aux superviseurs et superviseuses les renseignements, les directives ou la formation nécessaires pour les protéger contre les risques associés au transport de personnes ou de marchandises?				<p>Les renseignements, les directives ou les cours de formation peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les risques de violence au travail issue du transport de personnes ou de marchandises;</li> <li>• les mesures et les méthodes pertinentes.</li> </ul>		



## Exemple de politique concernant la violence au travail

La direction de \_\_\_\_\_ (*insérer le nom de l'entreprise*) s'engage à prévenir la violence au travail et est responsable, en dernier ressort, de la santé et de la sécurité des travailleurs et travailleuses. Elle prendra toutes les mesures raisonnables pour protéger ses travailleurs et travailleuses contre la violence au travail, quelle qu'en soit la source. **(L'employeur peut insérer la définition de violence au travail et énumérer les sources de violence au travail.)**

Il est inacceptable pour quiconque d'avoir des comportements violents au travail. La présente politique s'applique à **(l'employeur peut énumérer les personnes visées par la politique, surtout si celle-ci s'applique à d'autres personnes que le personnel, par exemple aux visiteurs et visiteuses, aux clients et clientes, aux livreurs et livreuses, aux bénévoles, etc.)**. Tout le monde doit soutenir la présente politique et collaborer afin de prévenir la violence au travail.

Il existe un programme concernant la violence au travail qui sert à mettre en œuvre la politique. Ce programme comprend des mesures et des méthodes permettant de protéger les travailleurs et travailleuses contre la violence au travail, d'obtenir une aide immédiate et de signaler les incidents ou de soulever des préoccupations. **(L'employeur peut indiquer et expliquer les éléments du programme concernant la violence au travail.)**

En tant qu'employeur, \_\_\_\_\_ (*insérer le nom de l'entreprise*) veillera à ce que la présente politique et le programme connexe soient mis en œuvre et maintenus et à ce que tous les travailleurs et travailleuses et les superviseurs et superviseuses disposent des renseignements et directives nécessaires pour se protéger contre la violence au travail.

Les superviseurs et superviseuses doivent se conformer à la présente politique et au programme connexe. Il leur incombe de voir à ce que les travailleurs et travailleuses appliquent les mesures et méthodes établies et disposent des renseignements dont ils ont besoin pour se protéger.

Chaque travailleur et travailleuse doit respecter la présente politique et le programme connexe dans le cadre de son travail. Tous sont encouragés à soulever leurs préoccupations au sujet de la violence au travail et à signaler les incidents ou les menaces de violence. **(L'employeur peut fournir d'autres renseignements sur la façon de signaler un incident et préciser qu'il n'y aura pas de conséquences négatives pour les signalements effectués de bonne foi.)**

La direction s'engage à enquêter sur tous les incidents et les plaintes de violence au travail et à intervenir d'une manière équitable et rapide en respectant le plus possible la vie privée de tous les intéressés. **(L'employeur peut fournir d'autres détails sur la façon dont on procédera pour enquêter sur les incidents et les plaintes et les régler.)**

Signature : \_\_\_\_\_ Président ou chef de la direction Date : \_\_\_\_\_

Il faut consulter la politique concernant le harcèlement au travail chaque fois que des préoccupations relatives au harcèlement au travail sont soulevées.

## Exemple de politique concernant le harcèlement au travail

La direction de \_\_\_\_\_ (insérer le nom de l'entreprise) s'engage à offrir un milieu de travail où tout le monde est traité avec respect et dignité.

Le harcèlement au travail ne sera pas toléré, peu importe qui en est l'auteur. ***(L'employeur peut indiquer les sources de harcèlement au travail.)*** Toutes les personnes présentes dans le lieu de travail doivent s'employer à y prévenir le harcèlement. Les directeurs et directrices, les superviseurs et superviseuses ainsi que les travailleurs et travailleuses doivent soutenir la présente politique et seront tenus responsables par l'employeur. ***(Si la politique s'applique à d'autres personnes dans le lieu de travail, il faut les mentionner également.)***

Le harcèlement au travail est le fait d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires envers un travailleur ou une travailleuse dans un lieu de travail lorsqu'on sait ou qu'on devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns. ***(L'employeur peut donner des exemples de comportements inacceptables.)***

Le harcèlement peut aussi désigner une forme de discrimination énoncée dans le Code des droits de la personne de l'Ontario, mais ce n'est pas obligatoire. ***(L'employeur peut inclure des renseignements sur ce qui constitue du harcèlement discriminatoire en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario.)***

La présente politique n'a pas pour but de limiter l'exercice raisonnable des fonctions de directeur ou directrice dans le lieu de travail. ***(L'employeur peut donner des exemples de situations au travail qui relèvent de l'exercice des fonctions de directeur ou directrice qui ne seraient normalement pas considérées comme des cas de harcèlement.)***

Les travailleurs et travailleuses sont encouragés à signaler les incidents de harcèlement au travail. ***(L'employeur peut fournir d'autres renseignements sur la façon de signaler un incident et préciser qu'il n'y aura pas de conséquences négatives pour les signalements effectués de bonne foi.)***

La direction enquêtera sur les préoccupations, les plaintes et les incidents de harcèlement au travail et interviendra d'une manière équitable et rapide en respectant le plus possible la vie privée des travailleurs et des travailleuses. ***(L'employeur peut fournir d'autres détails sur la façon dont on procédera pour enquêter sur les incidents de harcèlement et les régler.)***

La présente politique n'a pas pour effet d'empêcher ou de dissuader un travailleur ou une travailleuse de déposer au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario une requête concernant une question prévue par le Code des droits de la personne de l'Ontario dans l'année suivant le dernier incident allégué. En outre, un travailleur ou une travailleuse conserve le droit d'exercer tous les autres recours possibles prévus par la loi.

Signature : \_\_\_\_\_ Président ou chef de la direction Date : \_\_\_\_\_

Il faut consulter la politique concernant la violence au travail chaque fois que des préoccupations sont soulevées à l'égard de la violence au travail.



## Reconnaissance de la violence familiale au travail

Il est dans votre intérêt de pouvoir reconnaître les signes de violence familiale.

On trouve ci-dessous quelques signes qui peuvent être observés au travail.

### La victime peut :

- essayer de camoufler ses ecchymoses;
- être triste, solitaire, repliée sur elle-même et apeurée;
- éprouver de la difficulté à se concentrer sur une tâche;
- s'excuser du comportement de l'auteur de la violence;
- être fébrile lorsque l'auteur de la violence se trouve au travail;
- faire des excuses ou annule à la dernière minute;
- consommer des drogues ou de l'alcool pour faire face à la situation;
- s'absenter souvent du travail ou plus souvent que d'habitude.

### L'auteur de la violence peut perturber la victime au travail en :

- l'appelant ou en lui envoyant des courriels de façon répétée;
- la traquant ou en la surveillant;
- se présentant au lieu de travail et en harcelant ses collègues de questions sur elle (Où est-elle? Avec qui est-elle?, Quand sera-t-elle de retour?, etc.);
- se montrant jaloux et en adoptant des comportements de contrôle;
- mentant aux collègues (elle est malade aujourd'hui, elle est à l'extérieur de la ville, elle a dû rester à la maison pour prendre soin d'un enfant malade, etc.);
- menaçant les collègues (si vous ne me le dites pas, je vais...);
- tenant un langage injurieux envers la victime ou ses collègues;
- détruisant les biens de la victime ou de l'organisation;
- blessant physiquement la victime ou ses collègues.

### L'auteur de la violence peut tenter d'empêcher la victime d'aller travailler en :

- nuisant aux moyens de transport, en cachant ou en volant les clés de l'automobile de la victime ou son argent destiné au transport;
- cachant ou en volant les cartes d'identité de la victime;
- menaçant la victime de la faire déporter si elle a été parrainée;
- ne se présentant pas pour prendre soin des enfants;
- séquestrant la victime.

Pour en savoir plus sur ce que vous pouvez faire pour aider un travailleur ou une travailleuse victime de violence au travail, reportez-vous à la section Violence familiale du document *Élaboration de politiques et de programmes concernant la violence et le harcèlement au travail : Ce que les employeurs doivent savoir* [http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps\\_guide/index.php](http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_guide/index.php).

## Création d'un plan de sécurité

La planification de la sécurité permet d'accroître la sécurité de la victime. L'examen des étapes possibles que peut suivre la victime de violence familiale, et des personnes qui l'entourent pour réduire au minimum le risque de violence vous permet d'accroître la sécurité dans votre lieu de travail.

Les plans de sécurité examinent les étapes qui peuvent être suivies à différents moments ou dans différentes situations (au travail, pendant sa vie commune avec l'auteur de la violence, lors des préparatifs en vue de quitter l'auteur de la violence, au moment de quitter l'auteur de la violence, après avoir quitté l'auteur de la violence et pendant qu'il ou elle protège ses enfants et les animaux de la famille). Comme il faut avoir une expérience de l'évaluation des risques et des menaces pour établir le plan, vous pourriez vouloir communiquer avec les services de votre collectivité pour obtenir une aide spécialisée.

Vous trouverez ci-dessous des renseignements sur les caractéristiques générales d'un plan de sécurité, ainsi que sur les endroits pour obtenir de l'aide pour en créer un.

### Un plan de sécurité :

- définit les mesures à prendre pour accroître la sécurité du travailleur ou de la travailleuse;
- se prépare à l'avance au cas où les actes de violence se reproduiraient;
- doit être créé en collaboration avec l'employée ou l'employé touché parce que cette personne connaît les schèmes de comportement de l'auteur de la violence, les périodes à risque élevé et les ressources à sa disposition;
- propose des mesures que peuvent prendre le travailleur ou la travailleuse et l'employeur; il ne dicte pas les étapes définitives;
- reconnaît que le comportement de l'auteur de la violence ne peut pas être maîtrisé, mais que le plan peut accroître la sécurité du travailleur ou de la travailleuse, et celle de ses collègues et de ses enfants;
- est fluide; il doit être examiné périodiquement et révisé, au besoin, pour tenir compte de l'évolution de la situation.

### En règle générale, un plan de sécurité au travail examinera :

- l'augmentation des mesures de sécurité pour la victime pendant qu'elle est au travail et qu'elle se déplace pour aller au travail et en revenir (boutons de panique, identification de l'appelant, sécurité des portes, mots de code, photo de l'auteur de la violence fournie au service de sécurité, escortes à l'auto et au service de transports en commun);
- les options de tenue de dossiers pour éventuellement fournir des preuves à la police (p. ex., messages vocaux ou courriels menaçants);
- les coordonnées d'une personne-ressource en cas d'urgence si l'employeur ne peut pas joindre le travailleur ou la travailleuse;
- des modalités de travail de rechange permettant d'adapter l'horaire ou le site du travailleur ou de la travailleuse afin d'accroître sa sécurité.

### Les services prévus dans le plan de sécurité comprennent ce qui suit :

- **La ligne secours pour les femmes victimes de violence** (Assaulted Women's Helpline) au numéro 1 866-863-0511 et ATS 1 866 863-7868. Elle offre des services de soutien en cas de crise anonymes et confidentiels aux femmes victimes de violence en Ontario dans 154 langues. Les représentants et représentantes du service

discutent des signes avant-coureurs des mauvais traitements et prodiguent des conseils pratiques sur la planification de la sécurité et d'autres ressources communautaires.

- **Shelternet** à l'adresse [www.shelternet.ca](http://www.shelternet.ca) ou au numéro 416 642-5463. Il offre aux femmes victimes de violence, à leur famille, à leurs amis et amies et à leurs collègues des renseignements sur différents sujets, y compris la recherche d'un refuge et la planification de la sécurité.
- Refuges pour femmes victimes de violence. Vous pouvez trouver leurs numéros de téléphone dans les annuaires téléphoniques de votre collectivité. Ils fournissent un refuge et des services de soutien d'urgence aux femmes et à leurs enfants à différentes étapes de leur relation de violence, notamment la planification de la sécurité.

#### Exemples de plans de sécurité :

- Création d'un plan de sécurité (en anglais seulement) : [www.cleonet.ca/resources/973](http://www.cleonet.ca/resources/973)
- Planification de la sécurité (en anglais seulement) : [www.springtideresources.net/resources/show.cfm?id=136](http://www.springtideresources.net/resources/show.cfm?id=136)
- La planification de la sécurité à l'intention des femmes victimes de violence : <http://www.neighboursfriendsandfamilies.ca/fr/safetyplanningforwomen.php>

## Que faire si l'auteur de la violence et la victime travaillent au même endroit?

Dans certains cas de violence familiale, la victime et l'auteur de la violence travailleront au même endroit. Pour assurer la sécurité de la victime, l'employeur devra réagir efficacement à l'égard du travailleur ou de la travailleuse qui inflige des mauvais traitements. Il est important de tenir l'auteur de la violence responsable de tous les comportements inacceptables au travail.

Dans certains cas, la violence peut sembler mutuelle, mais il y a habituellement une personne qui exerce du pouvoir et du contrôle sur l'autre afin de lui faire peur. Les victimes peuvent réagir de manière défensive ou réactionnelle face à la violence. N'oubliez pas cette dynamique lorsque vous ferez face à la violence familiale au travail.

Voici quelques étapes qu'un employeur peut suivre pour intervenir lorsqu'un travailleur ou une travailleuse qui inflige des mauvais traitements travaille au même endroit que la victime :

- Fournir des renseignements sur le Programme d'aide aux employés (PAE) ou les services de counselling communautaires.
- Suivre des étapes disciplinaires qui tiennent l'auteur de la violence responsable de tous les comportements inacceptables et qui permettent de protéger la victime et ses collègues.
- Établir des modalités de travail de rechange de sorte que l'auteur de la violence ne soit pas en contact avec la victime.
- Appeler le service de police afin qu'il fasse enquête et demander de rendre des ordonnances de ne pas faire afin de tenir l'auteur de la violence éloignée du lieu de travail et de la victime.
- Veiller à ce que les collègues n'essaient pas d'intervenir physiquement dans le but de prévenir la violence ou d'y mettre fin, et à ce que le service de police ou les conseillers et conseillères soient impliqués.

Pour en savoir plus sur la façon de traiter les auteurs de violence, consultez les sources suivantes :

1. « Comment parler aux hommes violents » : Centre for Research and Education on Violence Against Women and Children, Voisin-es, ami-es et familles. <http://www.neighboursfriendsandfamilies.ca/fr/talktomen.php>
2. « Recognize. Respond. Refer: What to Do when Abuse at Home Comes to Work » : Liz Claiborne. [http://www.loveisnotabuse.com/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=45693&folderId=72612&name=DLE-6.pdf](http://www.loveisnotabuse.com/c/document_library/get_file?p_l_id=45693&folderId=72612&name=DLE-6.pdf)

## Ressources

### ■ Associations de santé et de sécurité en Ontario

<http://www.preventiondynamics.com>

#### Association de santé et sécurité des services gouvernementaux

Tél. : 416 250-2131

Sans frais : 1 877 250-7444

[www.hsags.ca](http://www.hsags.ca)

- éducation
- municipalités
- soins communautaires et de santé

#### Association de santé et sécurité dans les infrastructures

Tél. : 905 212-7933

[www.ihsa.ca](http://www.ihsa.ca)

- agrégats
- construction
- secteurs de l'électricité et des services d'intérêt public
- gaz naturel
- transports
- béton prêt à l'emploi

#### Services de promotion de la sécurité dans les lieux de travail de l'Ontario

1-888-478-6772

[www.ossa.com](http://www.ossa.com)

- secteur agricole
- secteur industriel
- secteur des services

#### Sécurité au travail dans le Nord

Tél. : 705 474-7233

Sans frais : 1 888 730-7821

[www.workplacesafetynorth.ca](http://www.workplacesafetynorth.ca)

- mines
- foresterie
- pâte et papier

#### Centres de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario

Tél. : 416 449-0009

1-888-596-3800

<http://www.ohcow.on.ca>

#### Centre de santé et sécurité des travailleurs et travailleuses

Tél. : 416 441-1939

1 888 869-7950

<http://www.whsc.on.ca>

### ■ Autres organismes de santé et sécurité au travail

#### Institut de recherche sur le travail et la santé

<http://www.iwh.on.ca>

#### Ministère du Travail

<http://www.labour.gov.on.ca/>

#### Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

<http://www.wsib.on.ca>

#### Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

<http://www.cchst.ca/oshanswers>

### ■ Droits de la personne

#### Commission ontarienne des droits de la personne

<http://www.ohrc.on.ca>

(416) 314-4500

#### Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

<http://www.hrlsc.on.ca>

Tél. : 416 314-6266

Sans frais : 1 866 625-5179

### ■ Violence familiale

#### Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario

<http://www.citizenship.gov.on.ca/owd/>

### ■ Publications du ministère du Travail

*Guide de la Loi sur la santé et la sécurité au travail*

<http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/ohsa/index.php>

*La violence et le harcèlement au travail : comprendre la Loi*

<http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wpvh/index.php>

Feuille de renseignements du MTO : *Protéger les travailleurs contre la violence et le harcèlement au travail*

[http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/sawo/pubs/fs\\_workplaceviolence.php](http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/sawo/pubs/fs_workplaceviolence.php)

Site Web sur la violence et le harcèlement au travail du MTO

<http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/workplaceviolence.php>

### ■ Publications de la Commission ontarienne des droits de la personne

*Guide concernant vos droits et responsabilités en vertu du code des droits de la personne*

<http://www.ohrc.on.ca/fr/resources/guides/GuideHRcodeFR>

*Directives concernant l'élaboration de politiques et de procédures en matière de droits de la personne*

<http://www.ohrc.on.ca/fr/resources/policies/gdpp>

### ■ Publications du CSSTO

*Domestic Violence Doesn't Stop When Your Worker Arrives at Work: What Employers Need to Know to Help*

[http://www.osach.ca/products/free\\_violence.shtml](http://www.osach.ca/products/free_violence.shtml)

*Domestic Violence Doesn't Stop When You go to Work: How to get Help or Support a Colleague who may Need Help*

[http://www.osach.ca/products/free\\_violence.shtml](http://www.osach.ca/products/free_violence.shtml)

### ■ Publications du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST)

Projet de loi C-45 : Aperçu

<http://www.cchst.ca/oshanswers/legisl/billc45.html>

*Prévention de la violence en milieu de travail*

<http://www.cchst.ca/products/publications/violence.html>

### ■ Ressources relatives à la violence familiale et au plan de sécurité

#### **The Assaulted Women's Helpline**

Tél. : 1 866 863-0511

ATS : 1 866 863-7868

<http://www.awhl.org>

#### **Shelternet**

Tél. : 416 642-5463

<http://www.shelternet.ca>

#### **Éducation juridique communautaire Ontario**

[www.cleonet.ca/resources/973](http://www.cleonet.ca/resources/973)

#### **Springtide Resources**

[www.springtideresources.net/resources/show.cfm?id=136](http://www.springtideresources.net/resources/show.cfm?id=136)

#### **Neighbours Friends and Families**

<http://www.neighboursfriendsandfamilies.ca/>

<http://www.kanawayhitowin.ca/index.php>

## Remerciements

Le présent document s'inscrit dans la Série sur la prévention de la violence au travail du Conseil de la santé et de la sécurité au travail de l'Ontario. Il a été élaboré en partenariat avec les membres du Conseil de la santé et de la sécurité au travail de l'Ontario (CSSTO). Parmi les membres participants, citons les suivants :

- Association de santé et sécurité des services gouvernementaux
- Services de promotion de la sécurité dans les lieux de travail de l'Ontario
- Association de santé et sécurité dans les infrastructures
- Sécurité au travail dans le Nord
- Institut de recherche sur le travail et la santé
- Centres de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario
- Ministère du Travail de l'Ontario
- Centre de santé et de sécurité des travailleurs et travailleuses
- Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (Ontario)

La Direction générale de la condition féminine de l'Ontario, qui relève du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario, a également participé à l'élaboration du présent document.

