



Titre:
**Prévention de la violence dans
le lieu de travail**

1.0 INTRODUCTION

Énergie NB s'engage à fournir un lieu de travail respectueux, comme indiqué dans la politique d'entreprise d'Énergie NB, HR-14. Un lieu de travail respectueux est un environnement de travail libre de harcèlement et de violence. La sécurité de notre personnel et de nos visiteurs est notre priorité absolue.

La violence dans le lieu de travail comprend les éléments suivants : le harcèlement, les comportements menaçants, la violence verbale ou les menaces, la violence psychologique, l'incivilité, les agressions physiques et les actes de sabotage et de terrorisme. Cette norme décrit la violence au travail, les facteurs de risque qui favorisent la violence au travail et les mesures à prendre si vous vous sentez à risque.

2.0 PORTÉE

Cette norme s'applique à tout travail effectué pour le compte d'Énergie NB dans tout lieu ou chantier où des travaux peuvent être effectués et s'étend aux employés, aux entrepreneurs, aux experts-conseils, aux visiteurs et au public.

3.0 RÉFÉRENCES

Règlement général 91-191	Violence dans le lieu de travail - Article 2
HR-14	Politique sur un milieu de travail respectueux
Formulaire HS01	Évaluation des risques de violence et de harcèlement en milieu de travail
Formulaire HS02	Code de directives pratiques en matière de violence et de harcèlement au travail

4.0 TERMES ET DÉFINITIONS

Violence dans le lieu de travail	Tout recours réel ou toute tentative de recours à la force physique contre un employé, soit toute déclaration menaçante ou tout comportement menaçant qui l'incite raisonnablement à croire qu'il sera victime d'un pareil recours, ce qui comprend la violence sexuelle, la violence entre partenaires intimes et la violence familiale. Cela comprend également un acte dans lequel une personne est menacée, maltraitée, intimidée ou agressée dans le cadre de son emploi, ainsi que la maltraitance physique, psychologique et émotionnelle.
Violence familiale	La violence familiale dans le lieu de travail se produit lorsque la violence émanant d'un domicile ou de la communauté déborde sur le lieu de travail.
Milieu de travail respectueux	Un milieu de travail respectueux est libre de remarques offensantes, des matériaux et des comportements qui peuvent gêner, offenser, humilier, harceler ou avoir un effet négatif sur les autres, qu'ils soient intentionnels ou non.



Titre:
**Prévention de la violence dans
le lieu de travail**

Harcèlement	Tout comportement répréhensible ou offensant d'un individu ou d'un groupe envers un autre individu ou un groupe ou qui devrait raisonnablement être reconnu comme indésirable, y compris l'intimidation, l'incivilité, ainsi que les commentaires ou les affichages, en personne ou électroniquement.
-------------	---

5.0 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1 Gestion locale

- Examiner chaque année et réviser, au besoin, l'évaluation des risques de violence et de harcèlement et le code de directives sur les lieux de travail.
- Tenir un comportement respectueux en tout temps
- Maintenir un lieu de travail respectueux
- Maintenir un lieu de travail sûr et sécurisé
- Prendre des mesures correctives pour remédier à toute préoccupation soulevée qui pourrait conduire à la violence et au harcèlement sur le lieu de travail.

5.2 Service de Santé globale et sécurité

Responsabilités des professionnels du service de Santé globale et sécurité :

- Éduquer et sensibiliser les gens sur la violence dans le lieu de travail
- Aider les employés et les surveillants aux prises avec des problèmes de respect ou de conflit dans le lieu de travail
- Aviser le Service de sécurité d'entreprise et les ressources humaines s'ils sont au fait de menaces ou d'actes de violence sur le lieu de travail.

5.3 Service de Sécurité d'entreprise

- Fournir des conseils et un appui technique sur la prévention, l'atténuation et l'intervention en cas de violence dans le lieu de travail
- Établir des pratiques de sécurité qui protègent les employés en cas de violence dans le lieu de travail

5.4 Employés

- Respecter le code de directives pratiques applicable.
- Rester vigilant quant aux situations ou conditions qui peuvent conduire à la violence et le harcèlement sur le lieu de travail.
- Prendre des mesures pour protéger leur sécurité s'ils se sentent menacés
- report issues of conflict or harassment within their workplace
- Signaler les cas de harcèlement interne en suivant la procédure HR-14.
- Pour les cas de harcèlement externe, remplir un rapport d'incident (formulaire électronique 145)
- Dans tous les cas de violence sur le lieu de travail, remplir un rapport d'incident de santé et de sécurité (formulaire électronique 145).

6.0 NORME

6.1 Évaluation des risques

La possibilité de violence sur le lieu de travail est une réalité. La première étape de la gestion de la violence au travail consiste à procéder à une évaluation des risques. La loi exige une évaluation des risques et des dangers de la violence sur le lieu de travail. Le formulaire HS01, « Évaluation des risques



de violence et de harcèlement en milieu de travail », doit être rempli pour chaque lieu de travail d'Énergie NB et déposé sur le site de Hard Hat. Ce formulaire doit être révisé chaque année.

6.2 Code de directives pratiques

En fonction des résultats de l'évaluation des risques, un code de directives pratiques doit être rédigé et communiqué à tous les employés du site.

Pour être conforme au règlement, le code de directives pratiques sur le harcèlement au travail doit être :

- Écrit
- Élaboré et actualisé en concertation avec le comité mixte d'hygiène et de sécurité (CMHS) ou le délégué à l'hygiène et à la sécurité
- Affiché de manière visible sur le lieu de travail

Un formulaire HS02, Code de directives pratiques en matière violence et de harcèlement au travail, doit être rempli pour chaque lieu de travail d'Énergie NB et archivé sur le site Hard Hat. Il doit être revu au moins une fois par an.

6.3 Facteurs de risque et dangers de la violence dans le lieu de travail

La violence dans le lieu de travail est un risque inacceptable et constitue une condition de travail qui ne peut être tolérée. Travailler seul, avec les clients, le public et au sein de la communauté sont des facteurs de risque connus, ce qui augmente le risque de violence dans le lieu de travail. Les lieux de travail avec des conflits internes présentent également un risque d'agression entre travailleurs. Une autre source de violence dans le lieu de travail est liée à la violence familiale, dans laquelle un partenaire peut suivre un employé sur son lieu de travail dans l'intention de poursuivre la violence, comme le harcèlement, la violence verbale ou la violence physique. Dans ce genre de situation, les collègues sont également à risque.

Les menaces à la sécurité personnelle, réelles ou perçues, ont un impact significatif sur les employés. Les clients en colère, qui se sentent lésés, ou qui sont stressés et frustrés, peuvent créer des conflits entre les employés et les clients ou les membres du public. Les problèmes non résolus entre les employés peuvent dégénérer s'ils ne sont pas résolus correctement. Ces problèmes peuvent donner lieu à une altercation violente.

Voici des signes avant-coureurs de violence dans le lieu de travail :

Des signes avant-coureurs peuvent avertir les employés d'un risque accru pour leur sécurité personnelle. *Il est important de noter qu'une personne qui présente des signes avant-coureurs ne deviendra pas nécessairement violente.* Statistiquement, très peu de personnes ont recours à la violence ciblée.

- Jurons ou langage émotionnel
 - Déclarations inappropriées
 - Incapacité à se concentrer
 - Pleurer, bouder ou crises de colère
 - Repousser les limites d'une conduite acceptable ou ne pas tenir compte de la santé et de la sécurité des autres
 - Manque de respect pour l'autorité
 - Mauvaises prises de décision
-

Titre:
**Prévention de la violence dans
le lieu de travail**

-
- Tester les limites pour voir jusqu'où ils peuvent s'en tirer
 - Distract ou confus
 - Plaintes pour traitement injuste
 - Mauvaise interprétation des communications
 - Changement de comportement envers les collègues

6.4 Effets négatifs sur la santé des travailleurs :

- Blessures ou souffrance physique
- Réduction du mieux-être psychologique et augmentation de problèmes psychologiques
- Effets cognitifs, comme des problèmes de concentration
- Manque de satisfaction et de motivation au travail
- Sentiments de peur
- Anxiété
- Impact sur l'humeur

Dans certains cas, les effets peuvent amener l'employé à prendre un congé de maladie prolongé ou même à quitter son emploi.

6.5 Contrôles

Au sein du lieu de travail :

Si vous rencontrez un membre du public ou un client qui se sent injustement traité ou qui semble frustré, écoutez avec empathie et fournissez-lui seulement de l'information concrète. Protégez-vous contre une posture défensive et montrez par des mots et des gestes que vous sympathisez avec la situation afin d'éviter toute escalade.

Si vous êtes victime ou sentez que vous êtes victime de harcèlement, de comportements menaçants, de violence verbale ou de menaces, reculez et protégez votre sécurité personnelle et signalez l'incident à votre surveillant immédiat.

Si une menace représente un danger immédiat pour votre sécurité personnelle, composez le 911 pour obtenir de l'aide immédiate ou, si vous vous trouvez dans une installation d'Énergie NB, respectez le protocole local d'aide en cas d'urgence. Avisez le service de Santé et sécurité d'entreprise de l'incident, une fois que vous avez suivi la procédure d'urgence et que vous vous trouvez dans un espace sécurisé.

6.6 Signalement d'un incident

Si un incident survient avec un membre du public ou un client, l'incident doit être signalé à votre surveillant immédiat et documenté. Remplissez le formulaire électronique 145 du service de Santé et sécurité d'entreprise pour vous assurer que les renseignements ont été saisis et examinés et que des mesures correctives ont été mises en œuvre afin d'éviter toute récurrence.

En cas de conflit ou de menaces internes non résolus, le processus pour traiter les cas de harcèlement est décrit dans la politique HR-14-Milieu de travail respectueux. Cette politique doit être suivie pour résoudre les problèmes afin de prévenir une escalade vers des menaces ou de la violence.

Si une menace représente un danger immédiat pour votre sécurité personnelle, composez le 911 pour obtenir de l'aide immédiate ou respectez le protocole local d'aide en cas d'urgence.

7.0 FORMATION

Formation en ligne sur le respect au travail (validité de 5 ans)



Titre:
**Prévention de la violence dans
le lieu de travail**

Communication en première ligne

8.0 ANNEXE

Annexe A – Formulaire HS01 Évaluation des risques de violence et de harcèlement en milieu de travail

Annexe B – Formulaire HS02 Code de directives pratiques en matière de violence et de harcèlement au travail



Titre:
**Prévention de la violence dans
le lieu de travail**

APPROBATION DU DOCUMENT /DOSSIER DE RÉVISION

Révision n°	Date aaaa/mm/jj	Sommaire de révision	Auteur	Révisé par	Approuvé par
Nouvelle norme	2019/01/21	Nouvelle norme	N. Allen	S. Parker	R. Condon
01	2023-12-01	Ajout de renseignements à l'Évaluation des risques et au Code de directives pratiques, ainsi qu'aux formulaires.	Nancy Legere	Équipe de santé et sécurité	Roland Roy



Titre:
**Prévention de la violence dans
le lieu de travail**

Annexe A – Formulaire HS01 Évaluation des risques de violence et de harcèlement en milieu de travail



Formule/Formula #: HS01
Revision: 01
2023-10-03

Workplace Violence and Harassment Risk Assessment

NB Power is committed to providing a safe and secure environment for its employees and visitors.

A Respectful Workplace is a working environment that is free from harassment and workplace violence which include: harassment, threatening behaviors, verbal or physical abuse, incivility, psychological abuse, sexual violence, intimate partner violence and / or domestic violence occurring at the place of employment.

Site: _____ Workplace Address: _____
 Site Representative: _____ Phone: _____
 Date: _____ (YYYY/MM/DD) Email: _____

History of past violent incidents		Yes	No	N/A
Has the workplace reported any incidents during this period?				
Have the local police department called to respond to the incidents?				
Inspection of facilities should include areas inside and outside of the building		Yes	No	N/A
Parking lots	Are the entrances and exits clearly marked?			
	Are they well lit?			
	Is access controlled?			
	Are company vehicles parked overnight?			
	Have vehicles been broken into or stolen from the parking lot?			
Other: Specify: _____				
Building perimeter	Are high violence risk businesses (banks, bars) nearby?			
	Is the workplace located in a densely populated area?			
	Is the building isolated from other buildings?			
	Is the entrance area well-lit?			
	Is the building shared by other businesses?			
	Is the building controlled by security, key or access card?			
Other: Specify: _____				
Security systems	Is there a security system?			
	Is it tested regularly (at least monthly)?			
	Is the system adequate?			
	Is there signage stating that there is a security system?			
	Does the security system include mirrors or cameras?			
Other: Specify: _____				
Reception Area	Is it visible and easily accessible?			
	Is reception area staffed at all times?			
	Does the receptionist ever work alone?			
	Are visitors identifiable (given and wearing a visitor tag)?			
	Can visitors pass by reception when no one is at reception?			
Other: Specify: _____				



Titre:
**Prévention de la violence dans
le lieu de travail**

Inspection of facilities should include areas inside and outside of the building		Yes	No	N/A
Stairwells / Elevators	Are stairways and exits identified?			
	Can lights be turned off in the stairwell?			
	Is there an emergency phone or button in the elevators?			
	Is there a response procedure for emergencies in elevators?			
	Other: Specify:			
Offices / Meeting Rooms	Do the rooms have good visibility from other areas?			
	Do staff meet one on one with clients / customers?			
	Is the furniture arranged to allow for a quick exit?			
	Are employee offices separate from public spaces?			
	Do staff have easy access to phones?			
	Other: Specify:			
Sexual, domestic and intimate partner violence	Is there potential for employees to be exposed to sexual physical violence of any type?			
	Is it possible for intimate partner violence or domestic violence to spill over into your workplace?			
	Other: (Specify):			
Interaction with the public	Are you aware of the procedures to follow?			
	Do you work alone?			
	Do you interact with members of the public?			
	Do you have the means to call for help immediately?			
	Are you aware that you can terminate the call in such a case?			
	Has a customer or member of the public threatened or intimidated you at a work site?			
	Has a customer or member of the public used profanity during a call?			
	Has a customer or member of the public threatened violence during a call?			
Other: Specify:				

Completed by: _____ Date: _____

Approved by: _____ Date: _____



Titre:
**Prévention de la violence dans
le lieu de travail**

Annexe B – Formulaire HS02 Code de directives pratiques concernant la violence et le harcèlement au travail

 <p>the power of possibility débordant d'énergie</p>	<p>CODE OF PRACTICE Managing Workplace Violence and Harassment</p>	<p>Form/Formulaire #: HS02 Revision: 01 2023-10-03</p>
<p>Statute: NB REGULATION 91-191. PART XXII.I VIOLENCE AND HARASSMENT</p>		
<p>Section: 374</p>		
<p>Administrator:</p>	<p>Phone:</p>	<p>Email:</p>
<p>Date Issued:</p>		
<p>PURPOSE</p>		
<p>The purpose of this procedure is to provide a code of practice regarding Violence and Harassment at the workplace.</p>		
<p>(LOCATION) is committed to providing a work environment where all workers are treated with respect and dignity. Workplace harassment will not be tolerated from any person in the workplace including customers, clients, other employers, supervisors, co-workers and member of the public.</p>		
<p>DEFINITION</p>		
<p>Harassment in a place of employment, means any objectionable or offensive behavior that is known or ought reasonably to be known to be unwelcome, including bullying or any other conduct, comment or display made on either a one-time or repeated basis that threatens the health or safety of any employee, and includes sexual harassment, but does not include reasonable conduct of an employer in respect of the management and direction of employees at the place of employment.</p>		
<p>Violence in a place of employment, means the attempted or actual use of physical force against an employee, or any threatening statement or behaviors that gives an employee reasonable cause to believe that physical force will be used against the employee, and includes sexual violence, intimate partner violence and domestic violence.</p>		
<p>SCOPE</p>		
<p>This procedure applies to all employees, contractor or visitor onsite at (location). The following will not be tolerated; offensive or intimidating comments or jokes, bullying or aggressive behavior, displaying or circulating offensive pictures or materials, inappropriate staring, workplace sexual harassment and/or isolating or making fun of a worker because of gender identity or other personal characteristics.</p>		
<p>PROCEDURE</p>		
<p>1. General</p>		
<p>If you encounter or feel you are the focus of harassment, threatening behavior, verbal abuse or threats, back away from the situation, protect your personal safety and report the incident to your immediate supervisor. If a threat poses an immediate danger to your personal safety, contact (person or control room) at (phone number) for immediate assistance. Notify Corporate Security of the incident once you have followed your emergency procedure and you are in a safe place.</p>		



Titre:
**Prévention de la violence dans
le lieu de travail**



Titre:
**Prévention de la violence dans
le lieu de travail**



CODE OF PRACTICE
Managing Workplace Violence and Harassment

Form/Formulaire #: H502
Revision: 01
2023-10-03

2. Review Schedule

Code of practice procedures will be reviewed by the employer at orientation and then annually.

3. Safe Work Practice

If an incident occurs with a member of the public or customer, the incident must be reported to your immediate supervisor and documented. Using the Health and Safety Incident Report (E-form 145).

4. In the case of internal unresolved conflict or internal threats, the process for dealing with harassment is found in the **HR-14 Respectful Workplace** policy which must be followed to resolve issues to prevent escalation toward threats or violence.

5. Safety Precautions/Hazard Control:

All incidents are to be reported immediately to **(who or where)** or your immediate Supervisor. For additional support you may contact the Employee & Family Assistance Program as well as the Human Resources Department.

6. Emergency Response

All involved will follow **(location)** emergency response plan.

7. Training

All employees will review and signoff that they understand the code of practice. Additional information will be given to contractors during the orientation process.

8. References:

- HR-14 – Respectful Workplace
- HSEE-03-43 – Workplace Violence Prevention