

*Syndicat des employé-e-s
de techniques
professionnelles et de
bureau Hydro-Québec*



**Prévention
des agressions
au travail**

TABLE DES MATIÈRES

- CLIENTÈLE
- OBJECTIFS
- PROCESSUS PRÉVENTION
- PROCESSUS RÉPARATION
- RECOURS EN CAS D'AGRESSION AU TRAVAIL PAR DES TIERS

CLIENTÈLE

La procédure prévention des agressions a été développée conjointement dans un esprit de partenariat. Ce produit a fait l'objet d'une validation dans 2 secteurs pilotes (Richelieu (St-Bruno), Île de Montréal) et les résultats confirment une diminution significative des cas d'agressions.

Le CPSS 2000 recommande l'application de cette procédure afin de :

- favoriser les actions de prévention;
- faciliter une prise en charge de SST au niveau local;
- supporter la ligne hiérarchique et les CLSS.

Cette procédure s'applique pour le personnel d'Hydro-Québec en relation avec la clientèle EXTERNE.

OBJECTIFS

Au terme de cette formation, les participants seront capables :

- d'identifier les différentes formes de violence vécues au travail ;
- d'évaluer l'importance de réagir à une situation de violence;
- de définir et prendre conscience du rôle de l'employé(e), individuellement et collectivement, face à la violence au travail;
- de définir les responsabilités de l'employeur et de l'employé(e) dans l'élaboration de solutions conjointes.
Loi SST (Article 49, Article 51), convention collective, code civil et charte des droits et libertés;
- d'expliquer, en ses propres mots, la procédure prévention;
- de développer une méthode facile d'intervention pour les trois formes d'agression :
 - Physique
 - Verbale
 - Sexuelle

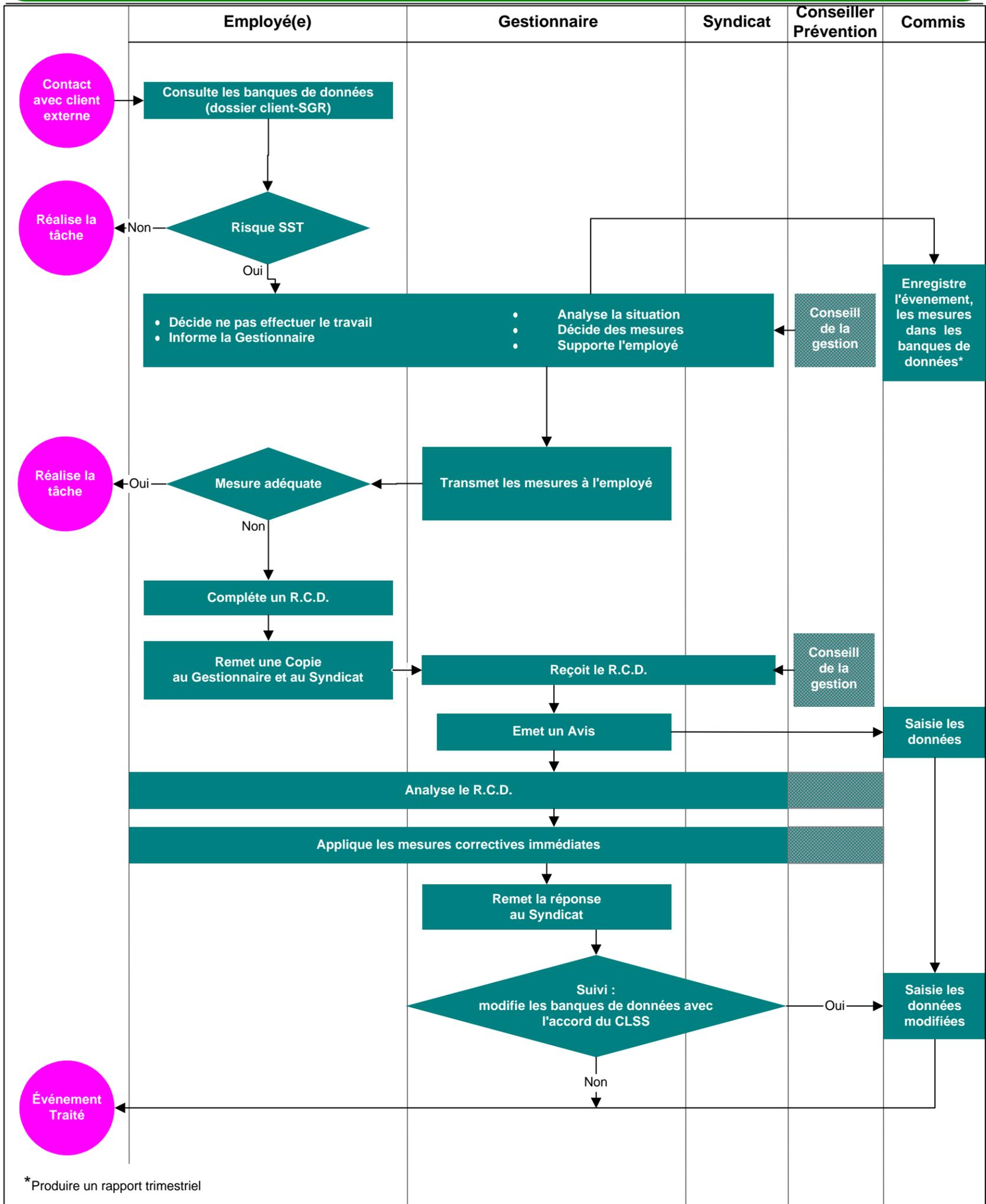
NB: Dans le but d'alléger le texte, Le masculin iclus le féminin.

Procédure pour le Personnel en contact avec la clientèle externe

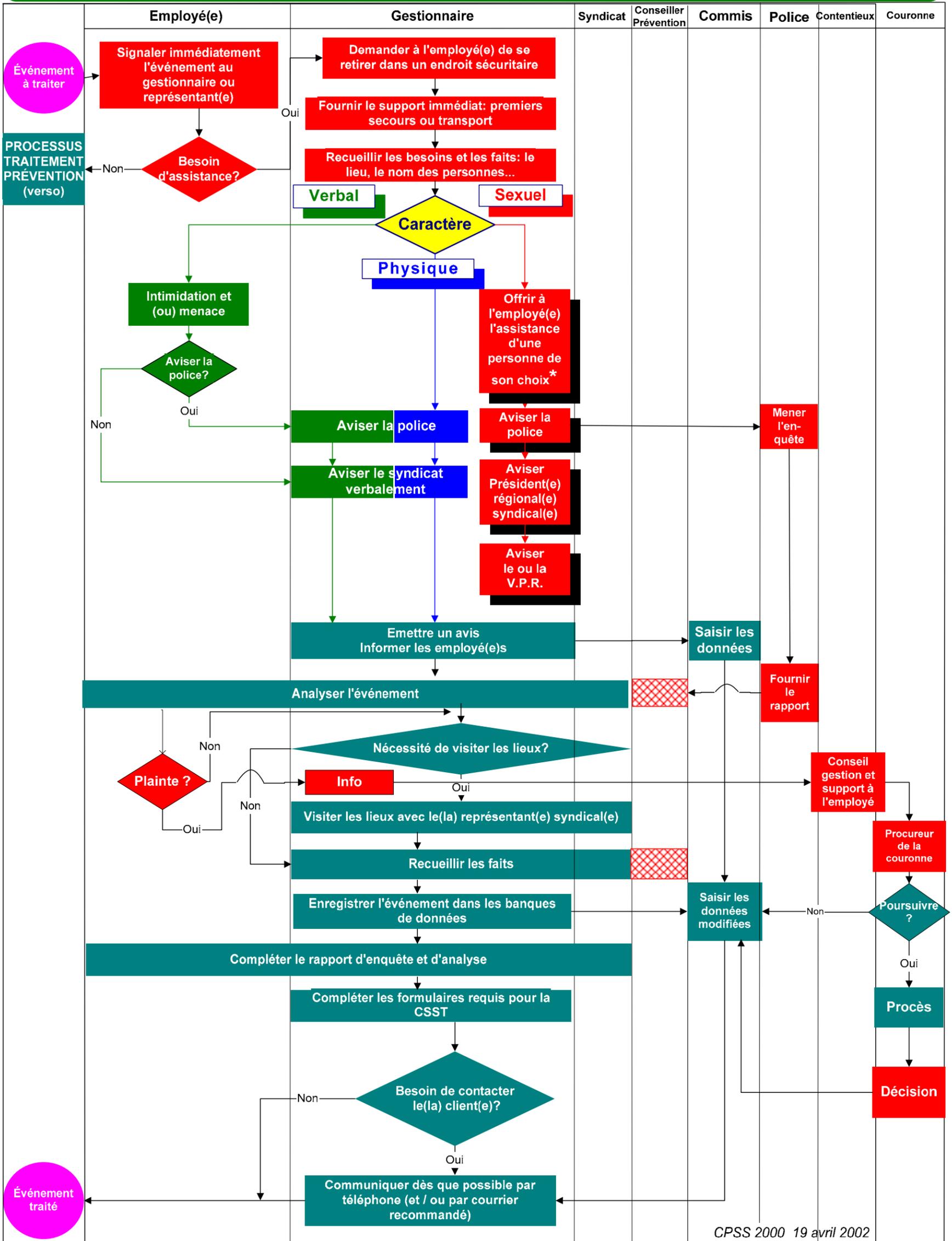
PRINCIPES DIRECTEURS

- Hydro-Québec ne tolère aucune forme d'harcèlement et d'agression verbal, physique et sexuel.
- Hydro-Québec s'engage à protéger les employé(e)s victimes d'harcèlement et d'agression à caractère verbal, physique et sexuel dans l'exercice de leur travail par des personnes de l'externe.
- Hydro-Québec s'engage à la mise en place d'actions de prévention et assure un traitement rapide des situations dénoncées par les employé(e)s.

Procédure de Prévention



Procédure de Réparation



CPSS 2000 19 avril 2002

* : un proche, CLSC, médecin, police

PROJET - 11 avril 2002

Recours en cas d'agressions au travail par des tiers



Au cours des dernières années, le nombre d'agressions physiques et verbales commises par des tiers envers des employés d'Hydro-Québec a sensiblement augmenté.*

Hydro-Québec encourage celles et ceux qui sont victimes de tels actes dans le cadre de leurs fonctions à exercer tous les recours qui leur sont offerts. Elle appuie tout employé qui subit des dommages matériels, corporels ou moraux et qui désire obtenir compensation auprès d'un tiers fautif. Dans la plupart des cas, la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles couvre les indemnités auxquelles pourrait avoir droit l'employé.

*** Agression commise par un tiers :**

Acte répréhensible commis envers un employé par une personne qui n'est pas au service d'Hydro-Québec. Dans certaines circonstances, il peut s'agir d'un animal.

Un engagement ferme

Depuis toujours, Hydro-Québec accorde une importance primordiale au respect des personnes et ce, en conformité avec ses politiques et directives. L'entreprise condamne tout geste, conduite ou parole pouvant porter atteinte à l'intégrité physique ou psychologique des membres de son personnel, à leur dignité ou à leurs droits fondamentaux.

Hydro-Québec s'est engagée à assurer un climat de travail sain en s'opposant à toute forme de violence ou de harcèlement :

- Elle ne tolère aucune forme de harcèlement ou d'agression à caractère verbal, physique ou sexuel.
- Elle protège les employés qui, dans l'exercice de leurs fonctions, sont victimes de harcèlement ou d'agression à caractère verbal, physique ou sexuel.
- Elle a mis en place des mesures de prévention et assure un traitement rapide des cas qui lui sont rapportés.

L'entreprise est ainsi à même de venir en aide aux victimes d'une agression au travail.

Hydro-Québec prête assistance à ceux et à celles qui sont victimes d'une agression commise par un tiers...

... dans les situations suivantes :

Agression verbale	Si un tiers agresse verbalement un employé ou tient des propos diffamatoires à son égard, celui-ci peut subir des dommages moraux. Par exemple, un client peut menacer ou injurier un employé.
Agression physique	L'employé peut être victime d'une agression physique (voie de fait, agression sexuelle, etc.) ou d'autres types d'infractions pénales ou criminelles. Dans ce cas, il peut subir des dommages moraux, corporels ou matériels (blessure au visage, vêtement abîmé, voiture endommagée, choc post-traumatique, etc.).
Harcèlement sexuel ou discrimination	L'employé peut être victime de harcèlement sexuel ou de discrimination pour les motifs prévus dans la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i> : la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou l'ascendance nationale, un handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. Dans ce cas, il peut subir des dommages moraux et exiger qu'on corrige la situation.

Rappel important

Tout employé pourrait avoir droit aux indemnités prévues dans la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les employées et employés d'Hydro-Québec sont exposés à des risques d'agression physique ou verbale par des tiers et peuvent subir des dommages matériels, corporels ou moraux.

Jugeant de tels actes inacceptables, Hydro-Québec s'est engagée à leur garantir un milieu de travail exempt de violence et des conditions qui respectent leur santé, leur sécurité et leur intégrité physique. C'est pourquoi elle offre des services d'assistance juridique aux victimes d'agression afin de les appuyer dans les procédures qu'elles peuvent décider d'engager contre des tiers.

Les recours

Hydro-Québec prête assistance à l'employé qui souhaite intenter une poursuite en dommages-intérêts dans la mesure où le montant de la réclamation excède 7 000 \$. Dans le cas où le montant est inférieur, l'employé doit s'adresser à la Cour des petites créances. L'entreprise lui offre alors de l'aide pour la rédaction de la mise en demeure et l'invite à assister à une rencontre avec un professionnel de la direction principale – Affaires juridiques.

Hydro-Québec prête assistance à l'employé qui souhaite poursuivre le tiers en dommages-intérêts dans la mesure où le montant de la réclamation excède 7 000 \$. Dans le cas où le montant est inférieur, l'employé doit s'adresser à la Cour des petites créances. L'entreprise lui offre alors de l'aide pour la rédaction de la mise en demeure et l'invite à assister à une rencontre avec un professionnel de la direction principale – Affaires juridiques. Dans tous les cas d'agression physique, l'employé peut aussi, à son entière discrétion, déposer une plainte auprès de la direction – Sécurité industrielle.

Hydro-Québec prête assistance à l'employé qui souhaite déposer une plainte auprès de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec. Un employé s'estimant lésé dans ses droits peut également décider d'intenter une poursuite en dommages-intérêts devant les tribunaux civils. Hydro-Québec lui offre alors de l'aide pour la rédaction de la mise en demeure et l'invite à assister à une rencontre avec un professionnel de la direction principale – Affaires juridiques.

Dans la plupart des cas, l'employé est couvert par le régime d'indemnisation prévu dans la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*.

Il sera donc indemnisé en vertu de cette loi. Dans certaines situations, l'employé peut aussi poursuivre le tiers fautif pour l'excédent des dommages non couvert par le régime d'indemnisation. Si le montant de la réclamation est inférieur à 7 000 \$, il doit s'adresser à la Cour des petites créances. L'entreprise lui offre alors de l'aide pour la rédaction de la mise en demeure et l'invite à assister à une rencontre avec un professionnel de la direction principale – Affaires juridiques.

Nous vous appuyons dans votre démarche

À la demande du gestionnaire, Hydro-Québec prête assistance à tout employé qui fait face à l'une de ces situations, qu'il s'agisse d'agression ou de harcèlement.

Chaque cas ainsi rapporté est analysé conjointement par le gestionnaire et la direction principale – Affaires juridiques d'Hydro-Québec.



Aide-mémoire

Afin de mieux vous appuyer dans votre démarche, l'entreprise a besoin de certains renseignements. Si vous êtes victime d'une agression commise par un tiers, il est important de prendre note des points suivants :

- la date et l'heure auxquelles l'événement s'est produit;
- le lieu et le contexte;
- le nom du tiers;
- le nom du client;
- le nom des témoins et leur intervention;
- les propos qui vous ont été adressés;
- les démarches que vous avez déjà entreprises;
- le nom des autres employés concernés, le cas échéant;
- tout autre renseignement pertinent.

Pour toute assistance, veuillez vous adresser à votre gestionnaire et à votre représentant syndical. De plus, vous devez acheminer le rapport d'enquête et d'analyse à votre comité local – Santé et sécurité (CLSS).