



CHEF – CONDUITE PROFESSIONNELLE ET CULTURE

DIRECTEUR GÉNÉRAL – GESTION INTÉGRÉE DES CONFLITS ET DES PLAINTES

# Violence familiale : Guide du superviseur

## Harcèlement et violence en milieu de travail

Version 1 – Mars 2022



## Table des matières

Contexte .....	3
Mesures de prévention.....	3
Étapes de l'intervention dans les situations de violence familiale en milieu de travail .....	4
La confidentialité et ses limites .....	6
Signes avant-coureurs de la violence familiale .....	7
Ressources de soutien .....	8
Ressources sur les congés .....	9
Plan personnalisé de protection des personnes en situation de violence familiale .....	9

## Contexte

Le *Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail*, lequel a été élaboré conformément à la partie II du *Code canadien du travail* afin de renforcer les politiques qui assurent la sécurité des membres de l'Équipe de la Défense, est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Ce nouveau règlement distinct remplace le régime actuel de prévention de la violence énoncé dans le *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*.

Le nouveau règlement est fortement axé sur la prévention. L'Équipe de la Défense s'engage à promouvoir un milieu de travail sécuritaire sur les plans physique et psychologique et exempt de harcèlement et de violence, y compris de **violence familiale**.

## Mesures de prévention

Mesures de prévention	
Familiarisez-vous avec le <i>Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail</i> en consultant la <a href="#">section Politiques et règlements</a> de la page Web sur le <i>Règlement</i> et en communiquant avec le centre d'expertise en prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail pour organiser une présentation. Assurez-vous que vous et votre personnel avez suivi les cours obligatoires <a href="#">W101</a> et <a href="#">W102</a> . (Remarque : vous trouverez de l'information sur la formation obligatoire dans la <a href="#">section Formation</a> de la page Web.)	
Effectuez une <a href="#">évaluation du lieu de travail</a> pour cerner les facteurs de risque de violence familiale.	
Familiarisez-vous avec les <a href="#">signes avant-coureurs de la violence familiale</a> pour porter attention aux changements dans le comportement. Vous pouvez obtenir de l'information sur les signes avant-coureurs dans le cadre de la présentation sur la violence familiale dans le lieu de travail. Pour en savoir plus et pour organiser une présentation, veuillez communiquer avec le <a href="#">Centre d'expertise en prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</a> .	
Assurez-vous que les <a href="#">ressources de soutien</a> en matière de violence familiale sont accessibles à tous les membres de l'Équipe de la Défense, y compris l'information portant sur les <a href="#">demandes de congé</a> .	

# Étapes de l'intervention dans les situations de violence familiale en milieu de travail

Les étapes suivantes résument le processus que les superviseurs doivent suivre lorsqu'ils traitent des cas de violence familiale en milieu de travail. Sachez que **votre rôle en tant que superviseur est d'assurer la sécurité dans le lieu de travail**. Ainsi, il est essentiel que vous orientiez les membres de l'Équipe de la Défense subissant de la violence familiale vers les [ressources en matière de violence familiale](#) appropriées qui pourront leur offrir une aide soutenue et à long terme. Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires, veuillez communiquer avec le [centre d'expertise en prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail](#).

Réponse à un signalement de violence familiale en milieu de travail	
Étape 1 : Assurer la sécurité du membre de l'Équipe de la Défense	
Dans les situations de <b>télétravail</b> , vérifiez si le membre de l'Équipe de la Défense se sent suffisamment en sécurité pour discuter de la situation et s'il se trouve à un endroit qui lui permet d'avoir une conversation privée.	
Il est préférable de poser des questions fermées auxquelles on peut répondre par « oui » ou « non », au cas où le membre serait en la présence de l'auteur de la violence. Utilisez un numéro de téléphone bloqué pour éviter que l'appel puisse être retracé.	
Évaluez l'urgence de la situation et prenez les mesures appropriées. Si la situation pose un <b>danger immédiat</b> pour la santé et la sécurité du membre de l'Équipe de la Défense, d'enfants ou d'autres membres de l'Équipe de la Défense, <b>communiquez avec les autorités locales</b> .	
<a href="#">Communiquez l'information sur la confidentialité et ses limites</a> . Il est essentiel de transmettre verbalement un avis concernant la confidentialité avant d'intervenir auprès du membre de l'Équipe de la Défense. Assurez-vous que le membre a donné son consentement et que ce consentement est consigné. Si le membre de l'Équipe de la Défense refuse de discuter, aiguillez-le vers les <a href="#">ressources appropriées</a> qui pourront l'aider (c.-à-d. <a href="#">Programme d'aide aux employés</a> , <a href="#">Conseiller - Destinataire désigné/CCD</a> ).	
Étape 2 : Offrir un soutien empathique et sans jugement	
Offrez un soutien et des recommandations tout en respectant la décision du membre de l'Équipe de la Défense, même si cela suppose de ne prendre aucune mesure.	
Rassurez le membre et montrez de l'empathie : « Je reconnais ce que vous vivez et ressentez. Je vous soutiendrai. Vous n'êtes pas seul(e). » <b>Cette empathie est essentielle pour établir la confiance.</b>	
Si vous avez besoin d'outils ou de conseils supplémentaires, communiquez avec le <a href="#">Centre d'expertise en prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</a> .	
Étape 3 : Expliquer votre rôle et établir un plan de sécurité	
Avec le consentement du membre de l'Équipe de la Défense, dressez un plan personnalisé de protection des personnes en situation de violence familiale au moyen du <a href="#">modèle</a> conçu pour aider les superviseurs à traiter les cas de violence familiale dans le lieu de travail. Les superviseurs sont encouragés à établir le plan de sécurité en collaboration avec le membre de l'Équipe de la Défense	

victime et avec tout autre membre concerné compte tenu des circonstances et des types de mesures à prendre.	
Aiguillez le membre de l'Équipe de la Défense vers les <a href="#">ressources appropriées</a> pour qu'il reçoive du soutien supplémentaire concernant la violence familiale. Un <a href="#">catalogue interne des ressources</a> est également disponible.	
Vous devez <b>réviser</b> le plan <b>tous les mois</b> pour veiller à ce qu'il demeure efficace et l'adapter aux nouvelles circonstances potentielles. Cet exercice de révision crée également des circonstances sécuritaires pour discuter de la situation.	
<b>Étape 4 : Procéder à des vérifications</b>	
<b>S'il y a un risque de préjudice pour le membre de l'Équipe de la Défense victime</b> , signalez le cas aux autorités locales et avisez le membre de l'Équipe de la Défense du signalement. Si des enfants sont concernés, certaines <a href="#">lois provinciales ou territoriales</a> pourraient s'appliquer.	
<b>Si un cas de violence familiale survient en milieu de travail ou pendant l'exécution d'activités liées au travail</b> , demandez au membre de l'Équipe de la Défense s'il souhaite soumettre un <a href="#">avis d'incident</a> . S'il ne souhaite pas le faire, <a href="#">évaluez le risque dans le lieu de travail</a> et mettez en place des mesures d'atténuation. Vous pouvez également demander de l'aide aux <a href="#">Conseiller - Destinataire désigné/CCD</a> .	
<p><b>Si l'auteur de la violence est également un membre de l'Équipe de la Défense</b>, prenez les mesures suivantes auprès de cette personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrez du soutien et des conseils sans exprimer de jugement;</li> <li>• Expliquez en quoi consistent le <i>Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail</i> et votre rôle préventif en tant que gestionnaire ou superviseur;</li> <li>• Établissez un plan d'action préventif pour vous assurer que la personne a accès aux ressources appropriées pour corriger ses comportements négatifs (consultez le <a href="#">Centre d'expertise en prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</a> pour obtenir plus de soutien);</li> <li>• Communiquez avec les responsables des relations de travail pour clarifier les attentes en ce qui concerne le plan de sécurité du membre de l'Équipe de la Défense victime;</li> <li>• Effectuez régulièrement un suivi pour vous assurer que l'auteur de la violence suit le plan établi et a accès aux outils nécessaires pour mettre en œuvre les mesures de prévention convenues.</li> </ul>	

---

## La confidentialité et ses limites

Pour que le consentement soit considéré comme valable ou justifié, nous devons informer les personnes des pratiques en matière de protection de la vie privée d'une manière complète et compréhensible; les éléments présentés ci-dessous doivent être divulgués.

- S'assurer que le membre de l'Équipe de la Défense comprend les limites de la confidentialité :
  - « Tout ce dont nous discutons est confidentiel. Toutefois, si je crois qu'il peut y avoir un risque de préjudice pour vous-même, pour une autre personne ou pour un enfant, je devrai aller à l'encontre de l'avis de confidentialité et faire un signalement aux autorités compétentes. Acceptez-vous de continuer? » Attendez la réponse, et dans l'affirmative, continuez. Dans la négative, des problèmes de sécurité se posent peut-être. Si les autorités doivent être contactées, il est impératif que la victime en soit pleinement informée.
  - Informer le membre de l'Équipe de la Défense des renseignements personnels qui seront recueillis pendant le processus :
    - Nom et coordonnées personnelles (adresse du domicile, numéro de téléphone et adresse de courriel);
    - Si des enfants sont concernés, leur nom et leur âge;
    - Nom et coordonnées personnelles (adresse du domicile, numéro de téléphone et adresse de courriel) de l'auteur de la violence.
- Dire au membre de l'Équipe de la Défense qui peut avoir accès à ses renseignements personnels :
  - [L'article 17](#) de la *Loi sur l'accès à l'information* stipule que « Le responsable d'une institution fédérale peut refuser la communication de documents contenant des renseignements dont la divulgation risquerait vraisemblablement de nuire à la sécurité des individus. » Compte tenu de la nature de l'information concernant un employé victime de violence familiale et des répercussions potentielles sur sa sécurité, cette exemption protégerait cette information d'une demande d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP).



## Signes avant-coureurs de la violence familiale

La victime	Productivité	Comportements sociaux	Intensification
	A de la difficulté à se concentrer	Se comporte différemment	Tente de cacher des ecchymoses ou éraflures
	Arrive souvent en retard	Semble renfermée ou isolée	Reçoit des visites inattendues de l'auteur de la violence au travail
	Est plus souvent absente	Réduit sa participation aux activités sociales	Est visiblement nerveuse lorsque l'auteur de la violence se présente au travail
	Connaît une perte de productivité	Annule des activités à la dernière minute	Est suivie par l'auteur de la violence lorsqu'elle se rend au travail et en revient
	Reçoit fréquemment des appels ou des courriels de l'auteur de la violence	Consomme de la drogue ou de l'alcool comme mécanisme de défense	Présente des signes d'étrangement
	Réagit fortement ou est réticente à répondre aux appels et aux messages texte	Présente ses excuses pour les comportements de l'auteur de la violence ou les justifie	Semble agitée ou irritée par les appels de l'auteur de la violence

## Ressources de soutien

- [À cœur d'homme](#) est une association regroupant 31 organismes communautaires autonomes répartis sur l'ensemble du territoire québécois qui viennent en aide aux hommes aux prises avec des comportements violents en contexte conjugal et familial.
- [ConnexionFAC](#) offre une variété de services de soutien aux membres des FAC, à leur famille et à leurs enfants liés au stress familial, à la violence familiale et à l'éclatement de la famille.
- [Ending Violence Association of Canada](#) (en anglais) n'offre pas directement de services, de soutien ou de conseils. Veuillez consulter sa page « Getting Help » pour accéder aux ressources offertes aux victimes de violence dans chaque province et territoire.
- Le [Programme d'aide aux employés](#) offre du soutien en santé mentale aux membres de l'Équipe de la Défense et aux membres de leur famille immédiate en tout temps.
- Le document [Addressing Domestic Violence in the Workplace Handbook](#) (en anglais) parle de la prévalence et des effets de la violence familiale dans le lieu de travail. Il donne également des suggestions aux employeurs, aux superviseurs, aux syndicats, aux comités mixtes de santé et sécurité au travail et représentants en santé et sécurité, aux collègues et aux victimes pour lutter contre ce problème.
- La page Web [Lois et politiques provinciales et territoriales sur la protection des enfants](#) donne de l'information concernant les lois et politiques provinciales et territoriales sur la protection des enfants. Le contenu de cette page ne doit pas être considéré comme un avis juridique. Il est publié à des fins strictement informatives et constitue une compilation des politiques et des lois puisées à même des sources qui se trouvent à la disposition du public.
- L'application mobile interactive [Respect dans les Forces armées canadiennes](#) offre du soutien et des conseils aux victimes d'inconduite sexuelle, aux témoins et aux personnes occupant un poste de direction ou faisant partie de la chaîne de commandement.
- Le [Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle](#) (CIIS) offre des services de soutien sous la forme d'une ligne d'aide accessible en tout temps aux personnes affectées par de l'inconduite sexuelle qui sont d'anciens membres ou des membres actuels des FAC ou de la chaîne de commandement ou des employés, cadres ou gestionnaires de la fonction publique actuels au ministère de la Défense nationale.
- [SOS violence conjugale 1-800-363-9010](#) est une ligne d'aide pour les victimes de violence conjugale ou familiale. Le site offre également des liens vers des ressources et outils au Canada et ailleurs dans le monde.
- [SOS violence conjugale](#) contribue à la sécurité des victimes de violence conjugale et à celle de leurs enfants partout au Québec en offrant des services d'aiguillage gratuits, bilingues, anonymes et confidentiels. SOS violence conjugale est accessible en tout temps et peut offrir un accès direct à de l'information, du soutien ou un abri.
- La page Web [Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail impliquant les fonctionnaires de l'Équipe de la Défense](#) donne de l'information sur la manière de signaler un incident et sur les politiques et règlements, et elle fournit des outils et modèles.

Vous ne savez pas par où commencer? Consultez le [catalogue des ressources](#).



## Ressources sur les congés

- Convention collective
- [Manuel sur les politiques régissant les congés des Forces canadiennes](#)

## Plan personnalisé de protection des personnes en situation de violence familiale

### Instructions

Le présent plan personnalisé de protection des personnes en situation de violence familiale est un modèle que les gestionnaires et les superviseurs doivent utiliser avec les membres de l'Équipe de la Défense qui ont déclaré subir de la violence familiale. Ce formulaire contient des directives et des éléments à prendre en considération pour assurer la sécurité du membre de l'Équipe de la Défense et celle des autres membres du personnel. Il doit être rempli avec le membre de l'Équipe de la Défense victime.

Une fois le formulaire rempli, il est classé « Protégé B ». Une copie de celui-ci doit être accessible à l'employeur et au membre de l'Équipe de la Défense victime. Si le formulaire est transmis par courriel, le courriel doit être chiffré et l'objet du courriel doit être modifié pour afficher un titre convenu entre l'employeur et le membre victime, au cas où l'auteur de la violence accèderait aux courriels de la victime.

Sous « Plan d'action », inscrivez les actions et les mesures convenues. Les mesures sont déterminées au cas par cas. Le plan d'action vous permettra de conserver un registre des mesures mises en œuvre et peut être modifié si la situation évolue.

Si vous avez besoin de plus d'information au sujet de l'utilisation de ce formulaire, communiquez avec le [Centre d'expertise en prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail](#).

### Avertissement

**Conformément aux Ordonnances et directives de sécurité de la Défense nationale (ODSDN), le plan personnalisé de protection des personnes en situation de violence familiale est classé « Protégé B » une fois que des renseignements y ont été inscrits.**

**Les formulaires « Protégé B » remplis NE DOIVENT PAS ÊTRE SAUVEGARDÉS SANS ÊTRE CHIFFRÉS sur quelque réseau, poste de travail ou support de données que ce soit. Une fois remplis, ces formulaires DOIVENT ÊTRE CHIFFRÉS À L'AIDE DE LA CARTE À PUCE DE L'ICP FOURNIE PAR LE MDN. Le non-respect de cette exigence constitue un manquement à la sécurité et entraînera des mesures administratives conformément à la politique en vigueur.**

## Prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail pour l'Équipe de la Défense

### Plan personnalisé de protection des personnes en situation de violence familiale

Nom du membre : \_\_\_\_\_

Nom du superviseur : \_\_\_\_\_

Lignes directrices	Plan d'action
<p><b>Sécurité physique dans le lieu de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Éloigner le bureau des entrées et des fenêtres.</li> <li>• Retirer la plaque nominative de la porte.</li> <li>• Si une ordonnance de non-communication est en place, avec le consentement de l'employé/du membre des FAC, transmettre cette information aux responsables de la sécurité. Au besoin, donner aux responsables de la sécurité une photo ou une description de l'auteur de la violence. Si l'ordonnance de non-communication n'est pas respectée, communiquer avec les autorités locales.</li> <li>• Établir une façon, pour le membre de l'Équipe de la Défense, d'entrer dans sa voiture et d'en sortir de façon sécuritaire. Demander à quelqu'un d'escorter le membre entre sa voiture et l'immeuble et choisir un espace de stationnement qui se trouve près de l'entrée.</li> <li>• Établir un mot code pour assurer la sécurité du membre de l'Équipe de la Défense ou pour déterminer s'il est possible de discuter en toute confidentialité si le membre est en télétravail.</li> <li>• Mettre en place d'autres régimes de travail au besoin (horaires flexibles, changement dans les heures de début et de fin de la journée de travail, déplacement du bureau, etc.).</li> </ul>	
<p><b>Sûreté et sécurité du courriel, des communications téléphoniques et du réseautage social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retirer le nom de la victime des répertoires (Internet et intranet).</li> <li>• S'assurer que son numéro de téléphone au travail n'est pas inscrit.</li> <li>• S'assurer que son téléphone de travail offre la fonction d'identifiant de l'appelant.</li> <li>• Si l'employé ou le membre des FAC a un assistant, lui demander de filtrer les messages vocaux et les courriels.</li> <li>• Si possible, bloquer l'adresse de courriel et le numéro de téléphone de l'auteur de la violence.</li> <li>• Changer l'adresse de courriel (si possible).</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir un mot code pour s'assurer que les communications peuvent se faire en toute sécurité.</li> </ul>	
<b>Congés de l'employé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Établir des dispositions qui permettent au membre de l'Équipe de Défense de régler les questions juridiques, de trouver un logement ou un service de garde d'enfants et de prendre le temps de se rétablir. Consultez la <a href="#">politique sur les congés</a>.</li> <li>Accorder l'autorisation à une personne du lieu de travail d'appeler régulièrement la victime pendant qu'elle est en congé.</li> </ul>	Nom de la personne assurant la liaison : _____
<b>Système de réponse pour les absences du travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Établir un mot code pour vérifier si la victime est en sécurité.</li> <li>Accorder au superviseur l'autorisation de téléphoner à un ami ou un membre de la famille digne de confiance en cas d'absence inattendue. S'assurer que la personne digne de confiance est au courant de la situation.</li> </ul>	Nom et numéro de téléphone de l'ami ou du membre de la famille digne de confiance :  Nom : _____  Numéro de téléphone : _____
<b>Potentiel de violence en milieu de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer quels membres de l'Équipe de la Défense et quelles personnes affiliées doivent être avisés et comment elles doivent l'être (p. ex. aviser la chaîne de commandement en cas de risque en milieu de travail, aviser les responsables de la sécurité et les employés s'il y a un risque qu'un auteur de violence se présente à une installation du MDN/des FAC).</li> <li>Discuter des préoccupations relatives à la confidentialité.</li> <li>Évaluer le lieu de travail pour déterminer s'il y a des risques pour les membres de l'Équipe de la Défense. Pour obtenir de l'aide, communiquer avec l'agent de sécurité tout en maintenant la confidentialité.</li> </ul>	
<b>Sécurité à l'extérieur du lieu de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aiguiller le membre de l'Équipe de la Défense vers les ressources de soutien appropriées.</li> <li>Noter l'adresse du domicile et les coordonnées du membre de l'Équipe de la Défense.</li> <li>L'auteur de la violence a-t-il une arme? Si oui, quelle est cette arme et où se trouve-t-elle? Est-elle facilement accessible? Aviser les autorités</li> </ul>	

locales en cas de danger imminent pour l'employé ou si la situation touche des enfants (discuter de la <a href="#">confidentialité et de ses limites</a> ).	
<b>Examen du plan personnalisé de protection</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser régulièrement des réunions avec le membre de l'Équipe de la Défense pour examiner ce document et le réévaluer au besoin. Demander au membre d'aviser son superviseur si les préoccupations pour la sécurité changent ou s'aggravent.</li> </ul>	Date 1 _____ Date 2 _____ Date 3 _____

\_\_\_\_\_

Signature du membre de l'Équipe de la Défense

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Signature du superviseur

\_\_\_\_\_

Date