

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 du NB 2018-82 <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i> (D.C. 2018-300) Règlement général 91-191	Violence dans le lieu de travail - Article 2
--	--

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.
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 Directeur du service de Santé, Sécurité, Environnement et Préparation d'urgence.

Responsabilités du directeur ou du service de Santé, Sécurité, Environnement et Préparation d'urgence



:

- Effectuer la mise à jour de la présente norme
- Veiller à ce que la norme soit communiquée à l'organisation
- Examiner et effectuer des modifications à la présente norme en fonction des risques de violence dans le lieu de travail ou des meilleures pratiques de l'industrie
- Soutenir l'entreprise à mettre en œuvre la norme de prévention de la violence dans le lieu de travail

5.2 Direction d'Énergie NB

Responsabilités des membres de la direction d'Énergie NB :

- 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 aux problèmes qui pourraient conduire à la violence dans le lieu de travail

5.3 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 s'ils se rendent compte d'actes de violence ou de menaces dans le lieu de travail
- Appuyer les mesures correctives prises suite aux résultats d'enquêtes sur la violence dans le lieu de travail

5.4 Service de Sécurité d'entreprise

Responsabilités des spécialistes du 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

5.5 Employés

- Rester vigilant quant aux situations ou conditions qui peuvent conduire à la violence dans le lieu de travail
- Prendre des mesures pour protéger leur sécurité s'ils se sentent menacés
- Signaler les conflits et les actes de harcèlement dans le lieu de travail afin de résoudre le problème
- Signaler les problèmes liés à la violence dans le lieu de travail en remplissant le formulaire électronique 145 du service de Santé et sécurité d'entreprise

6.0 NORME

6.1 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
- 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

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 Formation

La formation sur un milieu de travail respectueux est obligatoire et permet aux employés de:

- Reconnaître les facteurs de risque et les tendances pouvant mener à la violence dans le lieu de travail
- Connaître les mesures nécessaires pour prévenir une escalade et protéger leur sécurité personnelle
- Signaler les incidents de violence dans le lieu de travail

7.0 ANNEXE

S/O

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

R. Condon
Directrice intérimaire,
Santé globale et sécurité