PSHSA.ca Public Services Health & Safety Association

Prévenir la violence fondée sur le genre dans le secteur public de l'Ontario

Guide pratique à l'intention des superviseurs

Conditions d’utilisation

En accédant au présent document de formation de l’Association de santé et sécurité pour les services publics (ASSSP) ou en l’utilisant, vous acceptez d’être lié ou liée par ces modalités.

Contenu : bien que l’ASSSP s’efforce de veiller à ce que l’information fournie dans le présent document de formation soit aussi exacte, complète et actuelle que possible, elle ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie quant à ces renseignements, y compris en ce qui concerne leur exactitude, leur exhaustivité ou leur actualité. Vous convenez que l’ASSSP n’assume aucune responsabilité en cas de perte ou de dommage subi par vous ou par toute autre personne, quelle qu’en soit la cause, qui serait lié d’une manière ou d’une autre aux renseignements contenus dans le présent document ou à l’utilisation que vous en faites.

Intention : le contenu du présent document est fourni à des fins éducatives et à titre d’information seulement. Il ne doit pas être considéré comme une sollicitation, une approbation, une suggestion, un conseil ni une recommandation d’utiliser, d’exploiter ni d’appliquer de toute autre manière ces renseignements ou services, ni de s’y fier.

Droits d’auteur : le présent document et son contenu sont protégés par les lois, règlements, traités et conventions canadiens et internationaux en matière de propriété intellectuelle. Sauf disposition contraire expressément prévue par les présentes modalités, il est interdit de reproduire, de télécharger, de modifier, de distribuer, de communiquer, d’adapter, d’intégrer à une autre œuvre ou à un autre produit, de traduire ni d’utiliser autrement le contenu du présent document de formation, en tout ou en partie, ni d’autoriser quiconque à effectuer l’une de ces actions, sans l’autorisation écrite préalable de l’ASSSP. En aucun cas les renseignements ou le contenu du présent document de formation ne peuvent être reproduits, en tout ou en partie, à des fins de marketing, de publicité, de promotion, ni à des fins commerciales sans l’autorisation écrite préalable de l’ASSSP. Les présentes conditions d’utilisation doivent être conservées et communiquées dans leur intégralité sur toutes les reproductions, toutes les diffusions et tous les produits de travail autorisés.

Autres droits de propriété intellectuelle : aucune autorisation n’est accordée pour l’utilisation de tout autre droit de propriété intellectuelle, y compris les marques ou symboles officiels, les marques commerciales, les logos, les noms de domaine ou les images.

Toutes les images : © Adobe Stock.

Titre du document : Gender Based Violence Supervisor's Playbook VWVPMAFR0526

Date de la version : septembre 22, 2026

Prévenir la violence fondée sur le genre dans le secteur public de l'Ontario – Guide pratique à l'intention des superviseurs

PSHSA.ca

Contenu

Conditions d'utilisation....2

Introduction....8

À propos de ce guide pratique....9
- Approche RAP....9
- Comment utiliser ce guide pratique....9
- Acronymes....10
- Glossaire....10

Section 1 : La violence fondée sur le genre en milieu de travail....12

Objectifs....13
Raisons pour lesquelles la VFG constitue un enjeu en milieu de travail....14
Ce que signifie la VFG en milieu de travail....15
Pouvoir, autorité et dépendance dans les relations de supervision....16
- Pourquoi cela est important....16
- Abus de pouvoir....16
- Confiance et dépendance....16

Façons dont la VFG se manifeste en milieu de travail....17
- Aggravation au fil du temps....17
- Comportements et incidents graves....18
- Divulgation et signalement officiel....18

Section 2 : L'observation des risques au travail....19

Objectifs....20
Ce que signifie « remarquer les risques »....21

Signes courants pouvant indiquer des risques 22
Changements dans le comportement ou le bien-être 22
Changements dans les habitudes de travail 22
Changements dans la dynamique d'équipe 22
L'importance des tendances au fil du temps 23
Incidents graves isolés 24
Lorsque les risques prennent la forme d'un enjeu de rendement 25
Mesures possibles à prendre par les superviseurs 25
Lorsque l'observation nécessite des mesures supplémentaires 26

Section 3 : Le rôle des superviseurs 27

Objectifs 28
Clarté des rôles sous pression 29
Ce que comprend le rôle des superviseurs en cas de préoccupation 29
Offrir du soutien dans le cadre de l'intervention 30
Ce que le rôle des superviseurs n'inclut pas 31
Soutien, enquête et prise de décisions 32
Soutien (rôle des superviseurs) 32
Enquête (rôle d'autres personnes) 32
Prise de décisions (rôle d'autres personnes) 33
Pourquoi l'inaction peut causer un préjudice 33

OUTIL : GUIDE SUR LES RÔLES ET LES LIMITES DE DÉCISION 34

Section 4 : Intervention en cas de divulgation 36

Objectifs 37

OUTIL : L'APPROCHE CDFE 38

Après la conversation 40
Mesures à prendre par les superviseurs 40
Gestes à éviter par les superviseurs 40
Si une personne n'est pas prête à divulguer 40
Comment les superviseurs peuvent réagir 41

OUTIL : SCÉNARIOS D'INTERVENTION EN CAS DE DIVULGATION 42

Soutien lié aux congés en cas de violence familiale ou sexuelle 44

Admissibilité des travailleurs et portée 44
Utilisation permise du congé en cas de violence familiale ou sexuelle 44
Calcul du congé 45
Parties rémunérées et non rémunérées 45
Responsabilités des superviseurs 46

Section 5 – Signalement sûr : Traitement des divulgations, des signalements et des renseignements 48

Objectifs 49
Définition des termes clés : Divulgation et signalement 50
Divulgation 50
Signalement 50
Importance du signalement sûr et du rôle des superviseurs 51
Implications du signalement sûr pour les superviseurs 51
Options de signalement interne 52
Confidentialité et représailles 53
Signification de la confidentialité en pratique 53
À quoi peuvent ressembler les représailles 53
Documentation : Renseignements à consigner et à ne pas consigner 54

Section 6 : Lorsque la violence fondée sur le genre implique un préjudice numérique 55

Objectifs 56
Manifestations du préjudice numérique en milieu de travail 57
La technologie, une voie possible vers le préjudice 57
Documentation et contenu numérique 58
Obtenir le soutien approprié 58
Respecter le rythme et les décisions 59

Section 7 : Prévenir la violence fondée sur le genre au moyen de la supervision quotidienne 60

Objectifs 61
Importance de la supervision quotidienne pour la prévention 62
Prévention de la violence fondée sur le genre au moyen de la supervision quotidienne 63

Deux façons dont les superviseurs aident à prévenir la violence fondée sur le genre...64
Établir un lien de confiance avant la divulgation....65

OUTIL : CYCLE ADPG POUR LA SUPERVISION QUOTIDIENNE....67

Modelage des comportements respectueux et évolution de la culture....68

Section 8 : Prendre soin de soi....69

Objectifs....70
Importance de prendre soin de soi....71
Remarquer ses propres signaux....71
Respecter les limites de son rôle....71
Chercher du soutien et prévoir des discussions de soutien....72

Ressources....73

Soutien et ressources externes....74
Soutien immédiat et lignes d'écoute téléphonique....74
Services de soutien en cas d'agression sexuelle et de violence familiale (Sexual Assault and Domestic Violence Services)....75
Soutien médical, en santé mentale et en matière de consultation....75
Soutien adapté à la culture et à la langue....76
Soutien juridique et de défense des droits....77
Trouver le soutien approprié....77
Ressources supplémentaires et apprentissage....78

INTRODUCTION

À propos de ce guide pratique

Le présent guide pratique est destiné **aux superviseurs et aux gestionnaires du secteur public de l'Ontario**. Il fournit des conseils pratiques et concrets pour aider à remarquer les risques, à réagir de manière appropriée et à éviter que la situation ne dégénère lorsque la **violence fondée sur le genre (VFG)** touche le milieu de travail.

Le présent guide pratique propose une approche basée sur les soins tenant compte des traumatismes et de la violence (STCTV). Le présent document fournit des conseils afin de favoriser la sécurité, la prise de décisions et la confiance sans exiger des travailleurs qu'ils communiquent des renseignements personnels. L'objectif est de réduire les préjudices immédiats et d'éviter que la situation ne dégénère au fil du temps.

Nul besoin de posséder une expertise en matière de VFG, de traumatisme ni de droit. La présente ressource est conçue pour appuyer les décisions de supervision quotidiennes, particulièrement lorsqu'une situation semble inconfortable, incertaine ou facile à négliger**. Les petits gestes posés en temps opportun comptent.**

Vous pourriez être l'une des premières personnes à remarquer des changements dans le comportement, le rendement ou la dynamique d'une équipe. Pour cette raison, vous jouez un rôle clé dans la réduction des préjudices et le maintien de la sécurité au travail.

Approche RAP

Le présent guide pratique repose sur une démarche de supervision simple :

- **RECONNAÎTRE** les premiers indicateurs de risques ou les tendances.
- **AGIR** de manière sûre et dans les limites de son rôle.
- **PRÉVENIR** tout préjudice futur par la supervision quotidienne.

Comment utiliser ce guide pratique

Il n'est pas nécessaire de le lire du début à la fin. Il convient de l'utiliser comme référence et de se rendre à la section qui correspond à la situation.

Acronymes

LNE : *Loi sur les normes d'emploi*

VFG : violence fondée sur le genre

RH : ressources humaines

VPI : violence entre partenaires intimes

TI : technologies de l'information

SST : santé et sécurité au travail

LSST : *Loi sur la santé et la sécurité au travail*

PVFT : préjudices et violence facilités par la technologie

STCTV : soins tenant compte des traumatismes et de la violence

Glossaire

Confidentialité : le fait de communiquer des renseignements uniquement aux personnes qui en ont besoin pour des raisons de sécurité, de politique ou de droit.

Divulgation : lorsqu'une personne dit à une autre au travail (par exemple, un membre du personnel de supervision ou des RH) qu'elle a subi ou été témoin de préjudices, de harcèlement ou de violence. Une divulgation n'entraîne pas automatiquement un signalement officiel, mais elle devrait permettre d'obtenir du soutien et de l'information sur les prochaines étapes.

Violence familiale : cela peut inclure la violence physique, sexuelle, émotionnelle, psychologique, financière ou numérique, ou des comportements qui amènent une personne à ne pas se sentir en sécurité. Ce terme est également utilisé de façon interchangeable avec le terme « *violence entre partenaires intimes* ».

Violence fondée sur le genre : violence, maltraitance ou harcèlement dirigés contre une personne en raison de son genre, de son identité de genre ou de son sexe. Cela comprend le harcèlement sexuel et la violence familiale.

Intersectionnalité : l'idée que l'identité comporte plusieurs facettes (par exemple, le genre, l'ethnie ou l'âge) qui peuvent se chevaucher et influencer la façon dont les personnes vivent les préjudices ou la discrimination ou accèdent à du soutien.

Violence entre partenaires intimes : comportement néfaste d'un partenaire actuel ou ancien ou d'une partenaire actuelle ou ancienne. Cela peut inclure la violence physique, sexuelle, émotionnelle, psychologique, financière ou numérique. Ce terme est également utilisé de façon interchangeable avec le terme « *violence familiale* ».

Signalement : le fait d'informer officiellement l'employeur d'une préoccupation par l'entremise d'un processus ou d'une politique en milieu de travail. Le signalement suit des étapes établies et peut donner lieu à une enquête ou à une intervention officielle.

Représailles : conséquences négatives qu'une personne peut subir après avoir soulevé une préoccupation ou pris part à un processus.

Signalement sûr : le fait de gérer et de communiquer l'information de manière à protéger la sécurité, la vie privée et la confiance.

Violence sexuelle : tout acte ou comportement sexuel posé sans consentement, y compris les agressions, le harcèlement, la traque furtive, l'outrage à la pudeur, le voyeurisme ou l'exploitation.

Préjudices et violence facilités par la technologie : le fait d'utiliser la technologie (comme les téléphones, les applications ou les plateformes en ligne) pour harceler, menacer ou surveiller une personne ou lui nuire. Cela peut inclure l'échange de renseignements ou d'images sans consentement ou l'utilisation de la technologie pour contrôler ou intimider.

Soins tenant compte des traumatismes et de la violence : une approche qui reconnaît que les personnes peuvent être touchées par des traumatismes et de la violence et qui favorise la sécurité, la prise de décisions, la confiance et le respect, sans exiger des personnes qu'elles communiquent des renseignements personnels.

SECTION 1 : LA VIOLENCE FONDÉE SUR LE GENRE EN MILIEU DE TRAVAIL

Objectifs

Objectif RAP : la présente section porte sur l'étape « **RECONNAÎTRE** les premiers indicateurs de risques ou les tendances ».

La présente section aide à :

- Comprendre à quoi peut ressembler la VFG en milieu de travail;
- Reconnaître que la VFG peut prendre la forme de comportements ou d'incidents graves isolés;
- Remarquer la façon dont le pouvoir, l'autorité et la dépendance augmentent les risques.

Raisons pour lesquelles la VFG constitue un enjeu en milieu de travail

La VFG est parfois considérée comme un enjeu personnel ou privé. Lorsqu'elle touche la sécurité, le bien-être ou la capacité d'une personne à faire son travail, ou touche toute autre personne au travail, la VFG devient un enjeu en milieu de travail.

Même lorsqu'un incident se produit en dehors du travail, il peut s'y manifester des façons suivantes :

- Préoccupations en matière de sécurité;
- Répercussions sur la santé;
- Diminution de la concentration ou de l'attention;
- Changements dans l'assiduité;
- Changements dans le rendement.

Les superviseurs sont souvent parmi les premières personnes à remarquer ces changements. Une sensibilisation précoce peut soutenir les responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail.

Ce que signifie la VFG en milieu de travail

Dans un contexte professionnel, la VFG désigne un comportement qui nuit à une personne, l'intimide ou la contrôle en raison de son identité ou de son expression de genre, de son sexe ou de son orientation sexuelle.

Au travail, ce comportement peut être de nature physique, sexuelle, émotionnelle, psychologique ou financière. Elle peut se produire :

- En personne;
- Par téléphone;
- Par courriel, par messagerie ou sur les médias sociaux.

Le comportement peut être adopté par un ou une collègue, un superviseur ou une superviseure, la clientèle, un patient ou une patiente ou une personne extérieure au milieu de travail, comme un partenaire actuel ou ancien ou une partenaire actuelle ou ancienne. Il devient un enjeu en milieu de travail lorsqu'il touche une personne au travail.

Pouvoir, autorité et dépendance dans les relations de supervision

La VFG en milieu de travail est étroitement liée aux différences de pouvoir, particulièrement entre les superviseurs et les travailleurs. Les superviseurs influencent les horaires, les évaluations, les possibilités et la sécurité d'emploi. Pour cette raison, leurs actions pèsent davantage dans la balance.

Pourquoi cela est important

Les travailleurs peuvent se sentir incapables de s'opposer, de soulever des préoccupations ou d'échapper à une situation, même lorsqu'un comportement crée de l'inconfort. Le même comportement peut être perçu différemment lorsqu'il est adopté par une personne en position d'autorité.

Abus de pouvoir

L'abus de pouvoir peut inclure :

- Des commentaires de nature personnelle ou sexuelle de la part d'une personne en position d'autorité;
- Des limites floues présentées comme du mentorat ou de la gentillesse;
- Insinuation que les avantages en milieu de travail dépendent de l'attention personnelle.

Confiance et dépendance

Les abus de confiance peuvent amener les travailleurs à douter de leur propre jugement. Cela peut inclure le fait de minimiser un comportement, de nier son incidence ou de présenter la transgression de limites comme du soutien. Comme les travailleurs dépendent des superviseurs pour obtenir des références et des possibilités d'avancement, cette dynamique peut accroître les préjudices.

Façons dont la VFG se manifeste en milieu de travail

La VFG peut se manifester de plusieurs façons en milieu de travail. Certains comportements sont évidents. D'autres sont subtils ou minimisés ou se développent au fil du temps. Tous peuvent affecter la sécurité, le bien-être ou la capacité de travailler d'une personne.

Exemples

Harcèlement ou discrimination fondés sur le sexe :

- Commentaires ou blagues fondés sur le sexe présentés comme de l'humour;
- Comportement faisant appel à des stéréotypes, excluant ou dévalorisant une personne ou un groupe de personnes.

Harcèlement sexuel :

- Commentaires, blagues ou gestes sexuels importuns;
- Contact physique importun;
- Pression liée aux possibilités de travail.

Violence familiale ou entre partenaires intimes :

- Appels ou messages répétés pendant les heures de travail;
- Menaces, traque furtive ou présence sur le lieu de travail.

L'incidence de certains comportements est minimisée parce qu'ils semblent familiers ou ne semblent « pas graves », même lorsqu'ils nuisent à la sécurité au fil du temps. Au fil du temps, ils peuvent créer un milieu de travail hostile ou dangereux.

Aggravation au fil du temps

La VFG peut d'abord prendre la forme de comportements subtils qui s'aggravent lorsqu'ils sont ignorés ou normalisés. Les comportements précoces peuvent inclure :

- Des commentaires désinvoltes fondés sur le sexe;
- Des remarques personnelles subtiles;

- Un comportement qui crée de l'inconfort, mais dont l'incidence est balayée du revers de la main.

Au fil du temps, ces comportements peuvent :

- Survenir de plus en plus fréquemment;
- Devenir plus contrôlants ou personnels;
- Nuire à la sécurité, à la confiance ou à la capacité de travailler.

Comportements et incidents graves

La VFG en milieu de travail peut prendre la forme de comportements ou d'un seul incident grave.

L'incidence compte plus que l'intention. Le comportement n'a peut-être pas pour but de causer des préjudices, mais il peut néanmoins toucher la sécurité, le bien-être, la dignité ou la capacité de travailler d'une personne.

Divulgation et signalement officiel

Le fait de faire part d'une préoccupation, même de façon indirecte, constitue une divulgation. Cela ne correspond pas toujours à un signalement officiel. Les travailleurs peuvent chercher à obtenir du soutien, des renseignements ou du réconfort sans vouloir entamer un processus officiel.

Points à retenir pour les superviseurs

La VFG en milieu de travail peut impliquer des différences de pouvoir et avoir une incidence nuisible. Elle peut prendre la forme de comportements ou d'un seul incident grave, et nécessite une attention particulière dans les deux cas.

SECTION 2 : L'OBSERVATION DES RISQUES AU TRAVAIL

Objectifs

Objectif RAP : la présente section porte sur l'étape « **RECONNAÎTRE** les premiers indicateurs de risques ou les tendances ».

La présente section aide à :

- Remarquer les premiers signes qui peuvent indiquer qu'une situation nuit à la sécurité ou à la capacité de travailler d'une personne;
- Reconnaître lorsqu'une situation implique davantage que des préoccupations en matière de rendement ou de conduite;
- Décider du moment approprié pour surveiller la situation, effectuer un suivi ou offrir du soutien sans attendre une divulgation.

Ce que signifie « remarquer les risques »

Le fait de remarquer les risques signifie de prêter attention aux changements, aux comportements ou aux signaux qui suggèrent qu'une situation peut toucher la sécurité ou la capacité de travailler d'une personne.

Il n'est **pas** nécessaire :

- De déterminer ce qui s'est passé;
- D'évaluer l'intention ou la crédibilité;
- De prendre connaissance d'une divulgation.

Certains comportements, comme l'intimidation ou la traque furtive, ne sont pas toujours fondés sur le sexe. Les comportements fondés sur le sexe, ciblés ou liés au pouvoir, au contrôle ou à la dépendance peuvent être considérés comme de la VFG en milieu de travail.

Signes courants pouvant indiquer des risques

Les risques liés à la VFG se manifestent souvent par des changements plutôt que par une divulgation claire. Ces signes n'indiquent pas automatiquement la présence de VFG. Il s'agit d'indicateurs qu'une situation peut nécessiter une attention particulière.

Une situation peut devenir de plus en plus préoccupante dans les cas suivants :

- Les signes apparaissent à répétition;
- Les signes apparaissent simultanément;
- Les signes nuisent à la sécurité ou à la capacité de travailler d'une personne.

Changements dans le comportement ou le bien-être

- Isolement par rapport aux collègues;
- Anxiété ou détresse accrue;
- Personne inhabituellement silencieuse lors des réunions;
- Évitement de certaines personnes, de certaines situations ou de certains lieux.

Changements dans les habitudes de travail

- Retards ou absentéisme fréquents;
- Non-respect d'échéances ou diminution de la concentration;
- Changement notable dans le rendement;
- Distraction accrue, y compris le fait de regarder fréquemment son téléphone.

Changements dans la dynamique d'équipe

- Tension ou malaise envers une personne en particulier;
- Favoritisme avec conditions;
- Commentaires ou comportements répétés qui dépassent les limites.

L’importance des tendances au fil du temps

Le fait de tenir compte d’un comportement isolément peut rendre les risques difficiles à remarquer. Les tendances deviennent plus claires lorsqu’un comportement semblable se répète ou est dirigé envers la même personne. Dans le même temps, un seul incident grave peut être important en soi.

Exemples

- Un commentaire « déplacé » peut sembler banal. Lorsqu’il est formulé de manière répétée et est dirigé envers la même personne, il peut indiquer une tendance.
- Un message personnel inattendu peut ne soulever aucune préoccupation. Des messages non sollicités répétés peuvent accroître les risques.

Les tendances peuvent aider à expliquer pourquoi « quelque chose cloche » et favoriser un suivi plus précoce axé sur le travail.

Incidents graves isolés

Les risques ne se manifestent pas toujours sous forme de tendance. Un seul incident grave ou flagrant peut être important en soi, particulièrement lorsqu'il implique une transgression claire de limites, un abus de pouvoir ou des préoccupations immédiates en matière de sécurité. Un seul événement peut suffire à signaler un risque en milieu de travail.

Exemples

- Un superviseur émet un commentaire de nature sexuelle sur le corps d'une travailleuse pendant une réunion individuelle.
- Une personne est menacée d'une rétrogradation par son superviseur après avoir refusé des avances sexuelles.

Marche à suivre

Lorsqu'une situation semble anormale, il convient de commencer par effectuer un bref suivi axé sur le travail. Il convient de se concentrer sur le travail et le soutien, plutôt que sur le fait de découvrir ce qui s'est passé.

- Nommer ce que l'on remarque.
- Demander quel type de soutien pourrait être utile.
- Ne pas demander de détails.

Formulation à employer

« Je souhaite faire un suivi parce que j'ai remarqué que quelques échéances n'ont pas été respectées. Y a-t-il des facteurs au travail qui vous créent actuellement des difficultés? »

Lorsque les risques prennent la forme d'un enjeu de rendement

Les préoccupations liées à la VFG peuvent d'abord prendre la forme d'enjeux de rendement ou de conduite. Sans contexte, cela peut être interprété comme un désengagement ou un manque d'effort. Dans certains cas, ces changements sont liés à des préoccupations en matière de sécurité ou à du stress continu plutôt qu'à la capacité ou à la motivation d'une personne.

Le fait de traiter ces changements uniquement comme des enjeux de rendement peut occulter les risques sous-jacents. Le fait de prendre directement des mesures disciplinaires sans effectuer de suivi peut augmenter le stress et décourager la recherche d'aide. Un suivi bienveillant aide à clarifier la situation et à établir les prochaines étapes appropriées.

Mesures possibles à prendre par les superviseurs

L'absence de certitude ne doit pas empêcher de réagir de manière appropriée. Lorsqu'ils remarquent un changement, les superviseurs doivent réagir rapidement et avec respect en se concentrant sur l'incidence sur le travail et les besoins en matière de soutien, sans faire de suppositions sur l'attitude ou l'effort ni tenter d'enquêter sur la situation. **Leur rôle est de remarquer et de réagir, plutôt que de tout comprendre.**

Première étape : effectuer un suivi respectueux

Un suivi efficace doit répondre aux exigences suivantes :

- Être réalisé de façon individuelle;
- Se concentrer sur ce que l'on remarque, plutôt que sur des conclusions;
- Éviter la pression de communiquer des renseignements personnels.

Formulation à employer

« J'ai remarqué que vous êtes arrivé en retard à quelques réunions récemment. Je souhaite faire un suivi pour déterminer si quelque chose nuit à votre travail et si vous souhaiteriez obtenir du soutien à cet égard. »

Lorsque l’observation nécessite des mesures supplémentaires

Des mesures supplémentaires peuvent être nécessaires dans les cas suivants :

- La sécurité est susceptible d’être touchée;
- Un comportement s’aggrave;
- Une tendance se dessine;
- Une personne laisse entendre qu’elle a subi un préjudice ou demande de l’aide.

À ce stade, il importe de suivre les processus du milieu de travail et de solliciter le soutien approprié auprès du service des RH ou de la SST, ou d’autres ressources désignées.

Points à retenir pour les superviseurs

Les changements dans le comportement ou le rendement peuvent signaler des risques, particulièrement lorsqu’ils se répètent ou nuisent au travail. Les superviseurs n’ont pas besoin de preuve ni d’une divulgation pour effectuer un suivi ou entreprendre les prochaines étapes.

SECTION 3 : LE RÔLE DES SUPERVISEURS

Objectifs

Objectif RAP : la présente section porte sur l'étape « **AGIR** de manière sûre et dans les limites de son rôle ».

La présente section aide à :

- Comprendre son rôle en cas de préoccupation ou de divulgation;
- Respecter les limites de son rôle tout en réagissant de manière bienveillante;
- Savoir quand et comment demander des conseils ou signaler des préoccupations aux échelons supérieurs.

Clarté des rôles sous pression

En cas de préoccupation ou de divulgation, le rôle des superviseurs est de réagir et d'offrir leur soutien, plutôt que de déterminer ce qui s'est passé.

Dans le même temps, il est possible de ressentir de la pression pour :

- Obtenir tous les détails;
- Déterminer ce qui s'est passé;
- Décider des prochaines étapes.

Le fait d'avoir une idée claire de son rôle aide à déterminer la façon d'intervenir dans l'immédiat, même lorsqu'une situation semble inconfortable, sensible ou incertaine.

Lorsque les limites d'un rôle manquent de clarté, les superviseurs peuvent les dépasser ou ne rien faire du tout. Les deux situations peuvent causer un préjudice. Des limites claires dans leur rôle aident les superviseurs à favoriser la sécurité et la confiance tout en évitant d'assumer des responsabilités qui reviennent à d'autres.

Ce que comprend le rôle des superviseurs en cas de préoccupation

En pratique, il comprend ce qui suit :

- Écouter et reconnaître l'information communiquée;
- Prendre au sérieux la sécurité et l'incidence sur le travail;
- Exprimer clairement les limites de la confidentialité;
- Cerner les besoins immédiats en milieu de travail;
- Communiquer de l'information sur le soutien ou les options disponibles;
- Associer la préoccupation aux prochaines étapes ou aux processus appropriés.

Cette approche favorise la sécurité et aide à bâtir la confiance, même lorsque peu d'information est disponible.

Offrir du soutien dans le cadre de l'intervention

Le fait d'offrir du soutien fait partie d'une intervention tenant compte des traumatismes et de la violence. Cela implique de mettre en évidence le soutien offert sans contraindre la personne à y recourir.

Les superviseurs peuvent effectuer ce qui suit :

- Communiquer de l'information sur le soutien ou les options disponibles;
- Expliquer en quoi consiste ce soutien et la façon d'y accéder;
- Demander quelles mesures pourraient être utiles dans l'immédiat;
- Respecter le rythme et les décisions de la personne.

Les superviseurs doivent éviter ce qui suit :

- Insister pour qu'une personne effectue un signalement officiel avant qu'elle soit prête, sauf si la sécurité l'exige;
- Présenter le soutien offert comme des mesures imposées à la personne;
- Traiter toute hésitation ou tout refus comme si la préoccupation était résolue ou comme une exonération de responsabilité;
- Exiger que la personne répète son expérience à plusieurs personnes alors qu'un transfert direct est possible.

Le fait d'offrir du soutien permet de laisser la porte ouverte aux solutions et réduit le risque de causer un préjudice supplémentaire.

Formulation à employer

« Je vous remercie de m'en avoir parlé. »

« Je souhaite vous soutenir et aborder les prochaines étapes. »

« Des mesures de soutien sont offertes si vous souhaitez en savoir plus. »

« Vous n'avez pas à prendre une décision tout de suite. »

« Il y a des limites à la confidentialité, et je souhaite les aborder avec vous avant de continuer. »

Ce que le rôle des superviseurs n’inclut pas

Le rôle des superviseurs n’est pas d’enquêter sur les préoccupations liées à la VFG.

Cela comprend ce qui suit :

- Recueillir des preuves;
- Interroger des personnes pour déterminer ce qui s’est passé;
- Évaluer la crédibilité ou l’intention de la personne;
- Décider des résultats ou adopter des mesures disciplinaires;
- Fournir de la consultation ou des conseils juridiques.

L’enquête et la prise de décisions sont traitées au moyen de processus désignés en milieu de travail, comme ceux des RH, des relations du travail, de la SST ou des enquêteurs désignés.

Soutien, enquête et prise de décisions

Ces rôles sont souvent confondus, particulièrement lorsqu'une situation semble grave ou incertaine. Le fait de les différencier aide les superviseurs à respecter les limites de leur rôle lorsqu'ils répondent à des préoccupations.

Prendre le temps de réfléchir et d'observer

Avant de réagir, il convient de prendre le temps de se poser les questions suivantes :

De quoi a-t-on besoin en ce moment pour maintenir la sécurité ou répondre aux besoins liés au travail?

Est-ce que je me concentre sur le soutien et les besoins immédiats, plutôt que d'essayer de déterminer ce qui s'est passé?

Il importe que les superviseurs qui ressentent de la pression pour obtenir des détails ou prendre des décisions prennent le temps de réfléchir. Il s'agit d'un signal pour réfléchir à leur rôle ou demander des conseils.

Soutien (rôle des superviseurs)

Le soutien consiste à répondre à la personne et à combler les besoins immédiats sans tenter de résoudre la situation.

Cela comprend ce qui suit :

- Écouter et reconnaître;
- Prendre la sécurité au sérieux;
- Vérifier les besoins immédiats;
- Communiquer les options et le soutien disponibles;
- Suivre les étapes de signalement ou de recours hiérarchique si nécessaire.

Enquête (rôle d'autres personnes)

L'enquête consiste à recueillir des renseignements afin de déterminer ce qui s'est passé. Ce rôle s'inscrit dans des processus désignés et appartient au personnel formé.

Les superviseurs peuvent être tenus de collaborer à une enquête lorsqu'on le leur demande. Cela est différent de la réalisation d'une enquête.

Les superviseurs doivent éviter d'enquêter, même s'ils ressentent de la pression pour « obtenir toute l'histoire ».

Prise de décisions (rôle d'autres personnes)

La prise de décisions consiste à déterminer les résultats ou les conséquences d'un processus. Cela appartient également au personnel désigné et s'inscrit dans des processus officiels.

Pourquoi l'inaction peut causer un préjudice

Lorsque l'on ignore quoi faire, il peut sembler plus sûr d'attendre ou de ne rien faire. Cela est fréquent lorsque l'information disponible est limitée ou que la situation semble incertaine.

L'inaction peut entraîner ce qui suit :

- Indiquer qu'il n'est pas sûr de s'exprimer;
- Augmenter le risque d'aggravation;
- Laisser les travailleurs sans soutien ni orientation.

L'absence de certitude ne doit pas empêcher de réagir. Le fait de reconnaître les préoccupations et de prendre la sécurité au sérieux peut réduire les préjudices et faciliter l'accès à l'aide nécessaire.

Points à retenir pour les superviseurs

Les superviseurs doivent réagir et soutenir. Le fait de respecter les limites de son rôle protège les travailleurs, renforce la confiance et aide à prévenir les préjudices.

OUTIL : GUIDE SUR LES RÔLES ET LES LIMITES DE DÉCISION

Définition de l'outil

Un guide rapide pour aider à déterminer s'il faut réagir, demander des conseils ou transmettre à un échelon supérieur en cas de préoccupation ou de divulgation.

But

Aider les superviseurs à respecter les limites de leur rôle tout en réagissant de manière sûre et appropriée.

Comment l'utiliser

Commencer par la situation actuelle.

Consulter le paragraphe « Quand » pour trouver la situation qui s'applique, puis suivre les mesures indiquées. Passer aux sections « Demander conseil » ou « Transmettre à un échelon supérieur/transférer » en cas de préoccupation en matière de sécurité ou de doute quant à la marche à suivre.

SOUTENIR

Quand : aucune préoccupation immédiate en matière de sécurité; accent mis sur le soutien.

Mesures possibles :

- Écouter et reconnaître;
- Répondre aux besoins immédiats;
- Autoriser des mesures d'adaptation au travail.

Rappel : soutenir, mais ne pas enquêter ni prendre de décisions.

DEMANDER CONSEIL

Quand : incertitude quant à la marche à suivre.

Mesures possibles :

- Communiquer avec le service des RH ou de la SST ou un responsable désigné

ou une responsable désignée;
- Obtenir de l'orientation avant d'agir;
- Consigner les conseils reçus.

Rappel : demander conseil aide à respecter les limites de son rôle.

TRANSMETTRE À UN ÉCHELON SUPÉRIEUR/TRANSFÉRER

Quand : des préoccupations en matière de sécurité, des exigences relatives au signalement ou des limites d'autorité s'appliquent.

Mesures possibles :

- Suivre la voie de signalement;
- Communiquer uniquement les renseignements nécessaires;
- Transférer l'enquête et la prise de décisions au personnel désigné.

Rappel : le recours hiérarchique favorise la sécurité et renforce le processus.

SECTION 4 : INTERVENTION EN CAS DE DIVULGATION

Objectifs

Objectif RAP : la présente section porte sur l'étape « **AGIR** de manière sûre et dans les limites de son rôle ».

La présente section aide à :

- Réagir avec calme lorsqu'une personne communique une préoccupation et la soutenir;
- Utiliser un langage qui favorise la sécurité, la dignité et la prise de décisions;
- Éviter les réponses susceptibles de causer un préjudice involontaire;
- Prendre les mesures appropriées suivantes, y compris la présentation des mesures de soutien et l'octroi de congés lorsque nécessaire.

OUTIL : L'APPROCHE CDFE

L'**approche CDFE** doit être utilisée comme guide simple et pratique lorsqu'une personne fait part d'une préoccupation liée à la VFG. Il n'est pas nécessaire de suivre ses étapes parfaitement ni dans l'ordre. Il convient d'utiliser ce qui s'applique à la situation.

C – CRÉER UN SENTIMENT DE SÉCURITÉ

Commencer par favoriser la sécurité et la clarté le plus possible.

- Assurer la confidentialité de l'espace dans la mesure du possible.
- Vérifier l'existence de préoccupations immédiates en matière de sécurité au travail.
- Expliquer rapidement et de façon claire les limites de la confidentialité.

Formulation à employer

« Je vous remercie de m'en avoir parlé. Vous avez bien fait de le faire. »

« Avant de poursuivre, je souhaite aborder la confidentialité et le fait que je pourrais devoir impliquer d'autres personnes pour assurer la sécurité. »

Si une préoccupation immédiate en matière de sécurité est soulevée, il importe de suivre les procédures de sécurité en milieu de travail.

D – DEMANDER CE QUI POURRAIT ÊTRE UTILE

Éviter de présumer ce dont la personne a besoin. La laisser guider la conversation.

- Poser des questions ouvertes et bienveillantes.
- Laisser la personne décider de l'information qu'elle communique et dans quelle mesure.
- Respecter son rythme.

Formulation à employer

« Comment puis-je vous soutenir en ce moment? »

« Nous pouvons aborder les options disponibles ou simplement nous concentrer sur ce dont vous avez besoin dans l'immédiat. »

Les superviseurs ne doivent pas régler la situation ni décider des prochaines étapes à ce stade.

F – FAIRE PREUVE D'ÉCOUTE ET VALIDER

Écouter sans interrompre ni insister pour obtenir des détails.

- Remercier la personne d'avoir abordé la situation.
- Reconnaître qu'il peut être difficile d'en parler.

Éviter ce qui suit :

- Demander des preuves, la chronologie des événements ou des noms;
- Poser des questions commençant par « pourquoi »;
- Mettre en doute la crédibilité ou l'intention de la personne.

Formulation à employer

« Je comprends. »

« Cette situation semble vraiment difficile. »

« Vous n'avez pas à entrer dans les détails. »

Le fait d'écouter sans faire pression contribue à établir la confiance et réduit le risque de préjudice.

E – ÉTABLIR DES LIENS

Une fois la sécurité et les besoins immédiats pris en compte, il est possible de communiquer de l'information et des options sans faire pression.

- Expliquer les responsabilités et les limites liées à son rôle.
- Aborder les mesures de soutien offertes en milieu de travail ou à l'externe.
- Faire preuve de transparence quant aux prochaines étapes possibles.

Formulation à employer

« Quelques mesures de soutien sont offertes si vous souhaitez en savoir plus. »

« Vous n'avez pas à prendre une décision tout de suite. »

Le fait d'établir des liens permet de laisser la porte ouverte aux solutions et favorise une future recherche d'aide.

Après la conversation

Ce qui se passe ensuite compte autant que l'intervention initiale.

Mesures à prendre par les superviseurs

- Consigner uniquement les renseignements exigés par les processus en milieu de travail.
- Suivre les étapes de signalement ou de recours hiérarchique si nécessaire.
- Consulter le service des RH ou de la SST ou le personnel désigné en cas d'incertitude.
- Assurer une supervision à intervalle régulier et respectueuse.

Gestes à éviter par les superviseurs

- Communiquer des renseignements de façon trop large.
- Prendre des mesures informelles en dehors des processus établis.
- Agir de façon indépendante lorsque l'on ignore quelle est la prochaine étape.

Plan d'action rapide

Établir un plan d'action à mettre en pratique la prochaine fois qu'une préoccupation est soulevée :

- Remercier la personne et reconnaître ce qu'elle a communiqué.
- Faire preuve de clarté quant à la confidentialité dès le départ.
- Proposer des options sans faire pression.
- Éviter de demander des détails.

Si une personne n'est pas prête à divulguer

Une personne peut soulever une préoccupation sans fournir de détails. Certains travailleurs peuvent vérifier s'il est sûr de s'exprimer ou s'arrêter à mi-chemin.

L'absence de divulgation ne signifie pas qu'il n'y a aucun risque ni aucune préoccupation.

Comment les superviseurs peuvent réagir

- Remercier la personne d'avoir abordé la situation.
- Lui faire savoir que du soutien est offert.
- Éviter de faire pression pour qu'elle révèle davantage de détails.
- Rester attentif ou attentive aux changements au travail.

Laisser la porte ouverte. Ne pas traiter la conversation comme close ni résolue.

OUTIL : SCÉNARIOS D'INTERVENTION EN CAS DE DIVULGATION

Description de l'outil

Un ensemble de courts scénarios que les superviseurs peuvent utiliser pour réagir en cas de divulgation liée à la VFG.

But

L'outil vise à encourager des réactions calmes et respectueuses lorsque les superviseurs ignorent quoi dire.

Comment l'utiliser

Il convient d'utiliser ces scénarios comme points de départ. Il importe de se concentrer sur le ton, le respect et la clarté plutôt que sur la formulation exacte.

Reconnaître et assurer la sécurité

« Je vous remercie de m'en avoir parlé. Vous avez bien fait de le faire. »

« Je suis vraiment désolé(e) que cela vous soit arrivé. »

« Je souhaite vous soutenir de la meilleure façon possible. »

Aborder la confidentialité avec respect

« Je souhaite aborder la confidentialité avec transparence. Si des préoccupations liées à la sécurité ou aux politiques sont soulevées, je devrai peut-être communiquer certains renseignements. »

« Si je dois communiquer des renseignements, je préciserai lesquels, pour quelle raison et avec qui je dois le faire. »

Écouter sans faire pression

« Vous pouvez faire part d'autant ou d'aussi peu de renseignements que vous le souhaitez. »

« Nous n'avons pas à entrer dans les détails maintenant. »

« Prenez votre temps. Je vous écoute. »

Proposer des options sans faire pression

« Nous pouvons aborder les options disponibles si vous le souhaitez ou simplement nous concentrer sur le soutien immédiat. »

« Vous n'avez pas à prendre une décision tout de suite. »

« Qu'est-ce qui vous serait le plus utile en ce moment? »

Valider et réduire l'autoculpabilisation

« Ce n'est pas votre faute. »

« Ce que vous ressentez est légitime. »

« Vous avez le droit de ressentir ce que vous ressentez. »

Terminer la conversation avec clarté

« Avant de terminer, vérifions ce dont vous avez besoin dans l'immédiat et la prochaine étape à franchir. »

« Je vous contacterai d'ici [heure/date]. Est-ce que cela vous convient? »

Soutien lié aux congés en cas de violence familiale ou sexuelle

Lorsqu'une personne a besoin de s'absenter du travail en raison de violence familiale ou sexuelle, le rôle des superviseurs consiste à donner accès au congé sans obstacle.

Le congé en cas de violence familiale ou sexuelle est un congé avec protection d'emploi en vertu de la LNE. Une personne peut prendre ce congé si elle-même ou son enfant de moins de 18 ans subit de la violence familiale ou sexuelle ou a reçu des menaces à cet égard. Pour en savoir plus : https://www.ontario.ca/fr/document/votre-guide-de-la-loi-sur-les-normes-demploi-0/conge-en-cas-de-violence-familiale-ou-sexuelle.

Admissibilité des travailleurs et portée

Les travailleurs peuvent avoir accès au congé en cas de violence familiale ou sexuelle lorsqu'ils doivent s'absenter du travail pour eux-mêmes ou leur enfant.

Si une personne répond aux exigences de base de la LNE et indique que l'absence constitue un congé en cas de violence familiale ou sexuelle, le superviseur ou la superviseure accorde le congé. **Son rôle n'est pas d'enquêter sur ce qui s'est passé.**

Une personne est admissible dans les cas suivants :

- Elle a travaillé pour l'employeur pendant au moins 13 semaines consécutives;
- Elle-même ou son enfant de moins de 18 ans a subi de la violence familiale ou sexuelle ou a reçu des menaces à cet égard;
- Elle occupe un poste visé par la LNE (temps plein, temps partiel, permanent ou temporaire);
- Elle n'est pas la personne qui a infligé la violence.

Le moment ne limite pas l'admissibilité

- La violence n'a pas besoin d'être survenue récemment.
- La personne n'a pas besoin de vivre avec celui ou celle qui a causé le préjudice.

Utilisation permise du congé en cas de violence familiale ou sexuelle

Une personne peut utiliser le congé des façons suivantes :

- Obtenir des soins médicaux ou du soutien en santé mentale;
- Accéder à des services d'aide aux victimes ou à du soutien communautaire;

- Assister à des séances de consultation ou de thérapie;
- Déménager dans un endroit plus sûr;
- Prendre des mesures juridiques, y compris des rendez-vous avec la police ou au tribunal.

Temps de congé disponible

Les travailleurs ont accès à des jours et à des semaines de congé en cas de violence familiale ou sexuelle chaque année civile. Il s'agit de congés distincts qui peuvent être pris de façon flexible.

Les travailleurs peuvent prendre :

- Jusqu'à 10 jours;
- Jusqu'à 15 semaines par année.

Le congé peut être pris de façon consécutive ou en plusieurs parties.

Calcul du congé

Un suivi uniforme du congé en cas de violence familiale ou sexuelle doit être effectué.

Jours de congé (10 jours) :

- Ils peuvent être pris un à la fois ou en partie.
- Une partie d'une journée peut compter comme une journée complète.

Semaines de congé (15 semaines) :

- Elles peuvent être prises de façon consécutive ou en plusieurs parties.
- Toute partie d'une semaine peut compter comme une semaine complète.

Ces règles doivent être appliquées de façon uniforme, et la paie doit être mise à jour afin d'assurer le suivi adéquat du congé.

Parties rémunérées et non rémunérées

Le congé en cas de violence familiale ou sexuelle comprend du temps rémunéré et non rémunéré.

Fonctionnement de la paie :

- Les cinq premiers jours d'un congé pris dans une année sont rémunérés.
- Les jours ou les semaines supplémentaires ne sont pas rémunérés.
- Les jours rémunérés sont payés au taux normal de la personne.

Responsabilités des superviseurs

Les superviseurs jouent un rôle important pour assurer l'accès des travailleurs au congé en cas de violence familiale ou sexuelle de façon sûre, sans délai et sans obstacle inutile.

Leur rôle consiste à soutenir l'accès au congé et à suivre le processus. Ils n'enquêtent pas sur ce qui s'est passé.

Règle principale : ne pas enquêter. Accorder le congé et suivre le processus.

Mesures possibles à prendre par les superviseurs

1. Réagir sans exiger de détails personnels

Les travailleurs ont uniquement besoin de dire qu'ils prennent un congé en cas de violence familiale ou sexuelle.

- Les superviseurs ne doivent pas demander de détails sur la situation.
- La personne a uniquement besoin d'indiquer que l'absence constitue un congé en cas de violence familiale ou sexuelle.
- Il est possible de demander des preuves ultérieurement si cela est approprié, sans toutefois retarder l'approbation.

Exigences en matière de préavis :

- Congé d'un ou de plusieurs jours : préavis verbal ou écrit avant le congé, ou dès que possible après celui-ci.
- Congé d'une ou de plusieurs semaines : préavis écrit avant le congé, ou dès que possible après celui-ci.

2. Demander uniquement les renseignements nécessaires à l'établissement des horaires et à la sécurité

- Demander uniquement les renseignements nécessaires à l'établissement des horaires ou à la sécurité.
- Demander la façon de communiquer au sujet de l'établissement des horaires, si nécessaire.
- Demander s'il existe une façon sûre de communiquer avec la personne.
- Éviter de questionner sur les faits ou les personnes impliquées.

Formulation à employer

« Vous n'avez pas à me faire part des détails. »

« Je vous remercie de m'en avoir parlé. »

« À des fins d'établissement des horaires, pendant combien de temps envisagez-vous de vous absenter? »

« Y a-t-il une façon sûre de communiquer avec vous pendant votre absence? »

3. Demander des preuves seulement dans une mesure raisonnable et sûre

Les superviseurs peuvent demander des preuves, mais uniquement dans une mesure raisonnable et lorsque cela n'entraîne pas d'obstacles ni de risques.

Éléments à prendre en compte :

- La présence ou l'absence de preuves;
- Le coût pour la personne ou le fardeau que cela représente.

Marche à suivre

Lorsqu'une personne demande un congé en cas de violence familiale ou sexuelle, les superviseurs doivent prendre le temps d'évaluer ce qui suit :

Ai-je approuvé le congé sans demander de détails?

Ai-je demandé uniquement les renseignements nécessaires à l'établissement des horaires et à la sécurité?

Ai-je évité les actions qui pourraient entraîner des obstacles ou des retards?

Ai-je envisagé s'il existe une façon sûre d'assurer un suivi, au besoin?

Points à retenir pour les superviseurs

La façon dont les superviseurs réagissent a une incidence sur la sécurité, la confiance et l'accès au soutien. Des réactions calmes et respectueuses, ainsi que le fait de prendre les mesures appropriées par la suite comptent plus que le fait de connaître tous les détails.

SECTION 5 – SIGNALEMENT SÛR : TRAITEMENT DES DIVULGATIONS, DES SIGNALEMENTS ET DES RENSEIGNEMENTS

Objectifs

Objectif RAP : la présente section porte sur l'étape « **AGIR** de manière sûre et dans les limites de son rôle ».

La présente section aide à :

- Comprendre le signalement sûr comme une pratique plutôt qu'un processus unique;
- Réagir de manière appropriée aux divulgations et aux signalements officiels;
- Communiquer les renseignements avec soin et expliquer clairement les prochaines étapes;
- Réduire le risque de représailles ou d'exposition inutile.

Définition des termes clés : Divulgation et signalement

La présente section vise à définir les termes « divulgation » et « signalement » utilisés dans la trousse d'outils.

Divulgation

Une divulgation désigne tout moment où une personne exprime ou laisse sous-entendre une préoccupation, une expérience ou des répercussions liées à la VFG. Cela peut prendre les formes suivantes :

- Divulgation partielle ou indirecte;
- Divulgation informelle;
- Divulgation communiquée sans nommer le comportement ni les personnes;
- Divulgation communiquée pour obtenir du soutien, des renseignements ou du réconfort.

Une divulgation ne signifie pas que la personne souhaite faire un signalement officiel.

Signalement

Le signalement désigne le fait d'informer officiellement l'employeur d'une préoccupation par l'entremise d'un processus ou d'une politique en milieu de travail. Cela peut comprendre ce qui suit :

- Signalement de la violence ou du harcèlement sur le lieu de travail;
- Processus du service des RH, des relations de travail ou de la SST;
- Enquête ou examen officiel.

Le signalement peut se produire plus tard, ou ne pas se produire du tout, selon la situation et les processus requis.

Signification du « signalement sûr » en pratique

Le signalement sûr ne fait pas l'objet d'une politique distincte et n'est pas un terme juridique.

Il décrit la manière dont les renseignements sont traités, communiqués et expliqués afin de favoriser la sécurité, la dignité et la confiance, en particulier lorsque l'information se précise au fil du temps.

En pratique, le signalement sûr signifie ce qui suit :

- Réagir sans se précipiter vers des processus officiels, sauf si cela est nécessaire;

- Limiter la communication de renseignements au strict nécessaire;
- Faire preuve de transparence quant aux prochaines étapes possibles;
- Réduire le risque de représailles ou de préjudice involontaire.

Les travailleurs soulèvent souvent des préoccupations auprès de leurs superviseurs avant de décider d'effectuer un signalement. La façon dont les superviseurs réagissent à cette étape déterminera la façon dont le signalement est perçu (sûr ou risqué).

Importance du signalement sûr et du rôle des superviseurs

Lorsque la gestion des renseignements laisse à désirer, les processus de signalement peuvent causer un préjudice involontaire. Cela peut comprendre ce qui suit :

- Transmettre une situation à un échelon supérieur avant qu'une personne ne soit prête;
- Communiquer des renseignements de façon trop large;
- Minimiser les préoccupations ou les considérer comme résolues trop rapidement;
- Entraîner de la confusion quant aux prochaines étapes.

Le signalement sûr repose sur une communication claire et une gestion prudente des renseignements, plutôt que seulement sur la destination des renseignements.

Implications du signalement sûr pour les superviseurs

Les superviseurs soutiennent le signalement sûr des façons suivantes :

- Expliquer les options et les processus en langage simple;
- Exprimer clairement les limites de la confidentialité;
- S'assurer que les travailleurs ne sont pas tenus de faire un signalement à la personne responsable du préjudice;
- Communiquer les renseignements uniquement par les canaux appropriés;
- Limiter le nombre de fois qu'une personne doit raconter son expérience;
- Prendre au sérieux les préoccupations liées aux représailles;
- Demander des conseils en cas d'incertitude.

Le signalement sûr est façonné par la manière dont le processus répond aux besoins de la personne, plutôt que seulement par la destination des renseignements.

Formulation à employer

« Je souhaite vous parler des prochaines étapes afin qu'il n'y ait pas de surprises. »

« Il y a des limites à la confidentialité, et je souhaite vous parler des renseignements qui pourraient devoir être communiqués et des raisons à cet égard. »

« Vous n'avez pas à prendre de décision tout de suite. »

Options de signalement interne

De nombreux milieux de travail offrent plus d'une option de signalement; cela est particulièrement important lorsque le pouvoir ou l'autorité entre en jeu. En cas de doute quant à la voie à suivre, il importe de demander des conseils avant d'agir.

Selon le milieu de travail, les options de signalement peuvent comprendre les suivantes :

- Signaler un incident à un superviseur ou à une superviseure ou à un gestionnaire ou à une gestionnaire;
- Signaler un incident au service des RH ou des relations de travail;
- Signaler un incident au service de la SST;
- Signaler un incident à une personne-ressource désignée ou par l'entremise d'une voie de signalement de rechange.

Les superviseurs ne doivent pas exiger qu'une personne fasse un signalement à l'individu responsable du préjudice. En cas d'incertitude quant à la voie de signalement appropriée, il importe de demander des conseils avant d'agir.

Confidentialité et représailles

Signification de la confidentialité en pratique

La confidentialité signifie que les renseignements sont communiqués uniquement aux personnes nécessaires pour répondre aux exigences en matière de sécurité, de politique ou d'obligations légales. Elle ne signifie pas de cacher les renseignements lorsqu'un recours hiérarchique est nécessaire.

Les pratiques exemplaires à adopter comprennent les suivantes :

- Éviter les discussions informelles;
- Communiquer uniquement les renseignements pertinents;
- Expliquer clairement les renseignements à communiquer, les personnes à qui ils le seront et les raisons à cet égard.

À quoi peuvent ressembler les représailles

Les représailles désignent toute conséquence négative liée au fait de soulever une préoccupation ou de participer à un processus. Ces conséquences peuvent être évidentes ou subtiles.

Exemples

- Changement des heures, des quarts de travail ou des tâches;
- Rétroaction négative sur le rendement liée à une préoccupation;
- Exclusion de réunions ou de communications;
- Surveillance accrue ou isolement;
- Pression exercée pour « laisser tomber » ou « passer à autre chose ».

Même les actions présentées comme opérationnelles peuvent être perçues comme des représailles lorsqu'elles désavantagent une personne après une divulgation ou un signalement.

En vertu de la LSST de l'Ontario, les représailles suivant le signalement de bonne foi de la violence ou du harcèlement au travail sont interdites.

Documentation : Renseignements à consigner et à ne pas consigner

La documentation favorise la continuité et la sécurité lorsqu'elle est effectuée avec soin et de manière cohérente.

Les renseignements à consigner comprennent les suivants :

- Date, heure et contexte de la conversation;
- Information communiquée (utiliser un langage neutre et factuel);
- Toute préoccupation immédiate en matière de sécurité;
- Mesures prises (par exemple, aiguillage, signalement, consultation).

Les renseignements à ne pas consigner comprennent les suivants :

- Opinions ou suppositions;
- Jugements sur la crédibilité ou l'intention de la personne;
- Détails inutiles ou explicites;
- Hypothèses sur les résultats.

Endroits où conserver les dossiers :

- Les dossiers doivent uniquement être conservés dans des systèmes désignés et sécurisés sur le lieu de travail.
- Cela permet de protéger la confidentialité, de limiter l'accès et de favoriser un suivi approprié.

Plan d'action rapide

Choisir une action à mettre en œuvre la prochaine fois qu'un processus de signalement est enclenché.

- Expliquer les prochaines étapes et les raisons associées;
- Faire preuve de clarté quant aux renseignements qui seront communiqués et aux personnes à qui ils le seront;
- Vérifier l'existence de préoccupations liées à la confidentialité ou aux représailles;
- Demander des conseils avant d'agir en cas d'incertitude.

Point à retenir pour les superviseurs

Le signalement sûr repose sur une communication claire, une gestion prudente des renseignements et l'attention accordée aux risques de représailles.

SECTION 6 : LORSQUE LA VIOLENCE FONDÉE SUR LE GENRE IMPLIQUE UN PRÉJUDICE NUMÉRIQUE

Objectifs

Objectif RAP : la présente section porte sur l'étape « **AGIR** de manière sûre et dans les limites de son rôle ».

La présente section aide à :

- Reconnaître quand la technologie peut contribuer au préjudice lié au travail;
- Se concentrer sur les répercussions sur le milieu de travail et la sécurité plutôt que sur les détails techniques;
- Réduire les risques au travail et faire appel au soutien approprié au besoin.

Manifestations du préjudice numérique en milieu de travail

Un cas de PVFT se produit lorsque la technologie est utilisée pour harceler, menacer, surveiller, contrôler, traquer ou intimider une personne. Le préjudice peut commencer en milieu de travail ou en dehors de celui-ci et dépasser les limites.

La technologie, une voie possible vers le préjudice

Comportement nuisible → *Technologie comme canal* → Répercussions sur le milieu de travail et la sécurité.

Ces signaux pourraient se manifester sous forme de changements dans le comportement, le rendement, la concentration ou la sécurité au travail.

Exemples

- **Contact constant ou importun :** appels, messages ou notifications répétés pendant les heures de travail qui perturbent la concentration ou causent de la détresse.
- **Surveillance :** tentatives d'accès aux comptes ou aux activités d'une personne par l'intermédiaire d'appareils partagés ou de comptes synchronisés.
- **Suivi de localisation :** utilisation d'applications, de paramètres ou de comptes partagés pour suivre l'endroit où se trouve une personne pendant la journée de travail.
- **Usurpation d'identité :** une personne se faisant passer pour le travailleur ou la travailleuse en envoyant des messages ou en communiquant avec d'autres personnes en son nom.
- **Communication de renseignements personnels :** publication ou envoi de renseignements personnels sans consentement, parfois appelée « divulgation malveillante d'informations personnelles ».
- **Manipulation d'images, de contenu audio ou de vidéos :** contenu altéré ou inventé utilisé pour harceler, embarrasser ou menacer.

La technologie peut être un moyen d'occasionner un préjudice. Les superviseurs doivent se concentrer sur les répercussions sur le milieu de travail, la sécurité et l'aiguillage vers le soutien approprié, plutôt que sur l'examen du contenu numérique, des appareils ou des comptes.

Priorités des superviseurs en cas de préjudice numérique

Lorsque la technologie est utilisée pour causer un préjudice, le rôle des superviseurs reste le même : se concentrer sur les répercussions sur le milieu de travail, la sécurité et l'orientation appropriée.

Se concentrer sur les répercussions sur le milieu de travail et la sécurité

Il est possible de :

- Vérifier si une situation au travail semble dangereuse dans l'immédiat;
- Prendre le temps de réfléchir avant d'apporter des changements qui pourraient accroître les risques;
- Envisager des mesures pratiques pour réduire l'exposition au travail (par exemple, modifier les calendriers partagés, retirer les coordonnées des listes de diffusion, limiter la visibilité dans les répertoires internes ou modifier le format des réunions, s'il y a lieu);
- Faire preuve de transparence quant au moment où d'autres personnes doivent intervenir.

Éviter les enquêtes techniques

Les superviseurs doivent éviter ce qui suit :

- Analyser les appareils, les comptes ou les messages;
- Vérifier le contenu numérique ou en établir l'authenticité;
- Tenter de résoudre soi-même les problèmes techniques.

L'analyse technique et la gestion des preuves relèvent des rôles et des processus désignés.

Documentation et contenu numérique

Le contenu numérique peut disparaître rapidement. La documentation favorise la continuité et la sécurité, même si une personne n'est pas prête à faire un signalement.

Les superviseurs peuvent effectuer ce qui suit :

- Informer la personne que la documentation est une option;
- Suggérer de consigner les dates, les heures et les répercussions sur le travail;
- Suggérer de sauvegarder des captures d'écran ou des copies uniquement si cela peut se faire de façon sûre.

Les superviseurs doivent éviter ce qui suit :

- Demander des copies du contenu personnel, sauf si le processus l'exige;
- Conserver du matériel numérique en dehors des systèmes désignés.

Obtenir le soutien approprié

Les préjudices numériques impliquent souvent des risques qui dépassent les compétences des superviseurs.

Selon la situation, cela peut nécessiter le soutien des ressources suivantes :

- Les TI, lorsque du contenu préjudiciable apparaît sur les systèmes du milieu de travail;

- Les RH ou les relations de travail, pour obtenir des conseils sur le signalement ou le processus;
- La SST, lorsqu'une planification de la sécurité ou une évaluation des risques est nécessaire.

En cas d'incertitude, il importe de demander des conseils avant de prendre des mesures.

Respecter le rythme et les décisions

Les travailleurs pourraient ne pas être prêts à agir ni à apporter des changements immédiatement. Des changements soudains aux appareils, aux comptes ou aux modalités de travail peuvent accroître les risques.

Les pratiques exemplaires à adopter comprennent les suivantes :

- Respecter le rythme de la personne;
- Présenter les options sans faire pression;
- Poursuivre la conversation, au besoin.

Marche à suivre

Lorsque la technologie contribue à causer un préjudice, il importe de se concentrer sur les répercussions sur le milieu de travail et la sécurité.

Dans l'immédiat, il convient de :

- Vérifier si une situation au travail semble dangereuse dans l'immédiat;
- Ralentir avant d'apporter des changements qui pourraient accroître les risques;
- Réduire l'exposition au travail dans la mesure du possible;
- Faire appel aux TI, aux RH ou à la SST au besoin, et justifier la demande de soutien.

Les superviseurs doivent éviter ce qui suit :

- Demander des preuves avant d'offrir du soutien;
- Tenter de résoudre les problèmes techniques sans aide;
- Apporter des changements sans demander conseil;
- Communiquer des renseignements de façon trop large.

Point à retenir pour les superviseurs

Lorsque la technologie touche la sécurité d'une personne ou sa capacité à travailler, les superviseurs se concentrent sur la réduction des risques au travail et l'aiguillage vers le soutien approprié.

SECTION 7 : PRÉVENIR LA VIOLENCE FONDÉE SUR LE GENRE AU MOYEN DE LA SUPERVISION QUOTIDIENNE

Objectifs

Objectif RAP : la présente section porte sur l'étape « **PRÉVENIR** tout préjudice futur par la supervision quotidienne ».

La présente section aide à :

- Recourir à des pratiques de supervision quotidienne pour réduire les risques au fil du temps;
- Utiliser des approches tenant compte des traumatismes et de la violence dans les interactions courantes;
- Modifier la façon d'offrir du soutien afin de réduire les obstacles fondés sur l'identité;
- Encourager les comportements respectueux et façonner une culture organisationnelle plus sûre.

Importance de la supervision quotidienne pour la prévention

La prévention de la VFG commence par la façon de superviser au quotidien, pas seulement en cas de divulgation ou de signalement.

Les superviseurs influencent la culture organisationnelle par des pratiques courantes, comme la façon de traiter les préoccupations, de renforcer les limites et d'exercer l'autorité. Ces choix quotidiens déterminent si les risques sont traités rapidement ou si on les laisse persister.

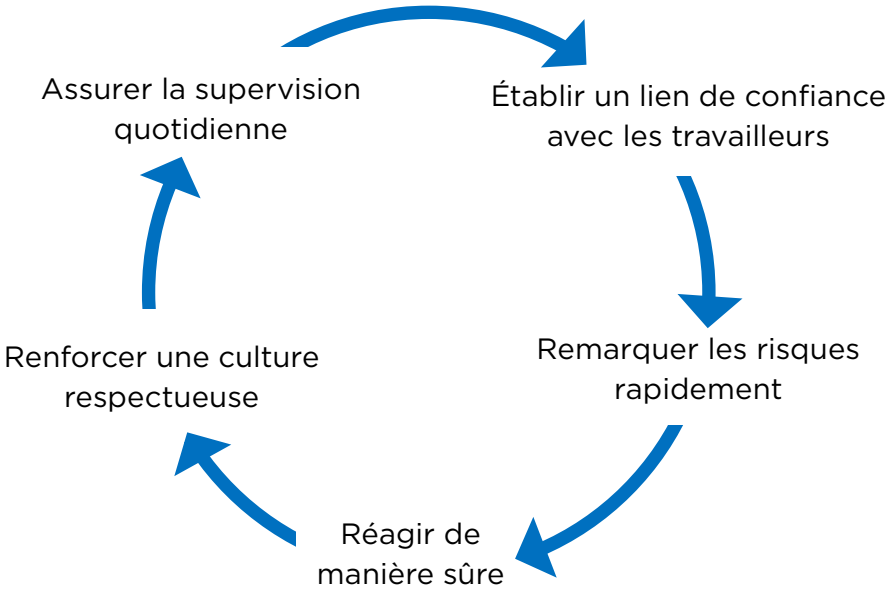
La VFG peut se poursuivre au fil du temps ou apparaître soudainement; dans les deux cas, elle nécessite d'être abordée.

L'examen isolé des incidents peut dissimuler les tendances et les signaux d'alarme précoces. Le fait de prêter attention et de réagir rapidement aide à réduire les risques et à prévenir l'aggravation.

La façon dont les superviseurs réagissent a une incidence sur ce qui suit :

- Rapidité avec laquelle les travailleurs remarquent un préjudice;
- Sentiment de sécurité des travailleurs pour soulever toute préoccupation;
- Confiance des travailleurs que la situation changera s'ils osent s'exprimer.

Prévention de la violence fondée sur le genre au moyen de la supervision quotidienne



Des comportements de supervision simples et cohérents permettent d'établir un lien de confiance avec les travailleurs, favorisent la détection précoce des risques et permettent de réagir de manière plus sûre avant que le préjudice ne s'aggrave. Au fil du temps, ces gestes quotidiens contribuent à façonner une culture organisationnelle plus sûre où les travailleurs se sentent en mesure de s'exprimer.

Deux façons dont les superviseurs aident à prévenir la violence fondée sur le genre

Les superviseurs aident à prévenir la VFG au moyen de la supervision quotidienne basée sur deux approches connexes :

- Le recours à des pratiques de supervision tenant compte des traumatismes et de la violence;
- L'adoption d'une perspective intersectionnelle dans le cadre de la supervision.

Ces approches peuvent être combinées et se renforcent mutuellement.

Prendre le temps de réfléchir et d'observer

La culture organisationnelle est façonnée par l'acceptation de comportements au fil du temps.

Cela comprend ce qui suit :

- Des commentaires irrespectueux passent pour des blagues;
- La transgression de limites est banalisée ou ignorée;
- Certains travailleurs sont interrompus lorsqu'ils prennent la parole, ignorés ou exclus.

Les comportements qui sont tolérés tendent à se poursuivre.

1. Supervision tenant compte des traumatismes et de la violence

L'approche tenant compte des traumatismes et de la violence reconnaît que de nombreuses personnes ont vécu un traumatisme ou de la violence, et que cela peut influer sur leur façon de réagir face au stress, à l'autorité et au soutien au travail. Ces répercussions sont souvent invisibles et ne sont pas toujours communiquées.

Une telle approche de la supervision se concentre sur la sensibilisation et l'intervention plutôt que sur le diagnostic, l'enquête ou la découverte des antécédents personnels. Elle porte sur la façon dont les superviseurs interprètent les comportements et réagissent lors des interactions quotidiennes, en particulier dans les situations qui semblent tendues, sensibles ou peu claires.

Nul besoin de posséder une expertise en matière de traumatisme ni de VFG pour réduire les risques. Le plus important est la façon dont les superviseurs se comportent dans la supervision quotidienne.

La supervision tenant compte des traumatismes et de la violence se concentre sur ce qui suit :

- Sécurité;
- Respect des décisions;

- Respect;
- Confiance.

Elle n'exige pas des travailleurs qu'ils communiquent des détails ni des expériences personnelles.

Établir un lien de confiance avant la divulgation

De nombreux travailleurs ne font pas part de leurs préoccupations immédiatement. La divulgation survient souvent seulement avec l'établissement d'un lien de confiance au fil du temps au moyen de la supervision quotidienne.

En pratique

La supervision quotidienne tenant compte des traumatismes et de la violence comprend ce qui suit :

- Prendre le temps de réfléchir avant d'interpréter un comportement comme de l'insolence ou un problème de rendement;
- Concentrer les conversations sur les répercussions au travail plutôt que sur des explications;
- Offrir du soutien sans insister pour obtenir des détails ni exiger une divulgation;
- Réagir de manière calme et cohérente, en particulier lorsque les situations semblent tendues ou peu claires, afin d'éviter de causer involontairement un nouveau traumatisme aux travailleurs.

Exercice

Lors d'un suivi habituel, inclure une brève question axée sur le travail, comme *« avant de terminer, comment cela se passe-t-il au travail? » ou « puis-je faire quelque chose pour vous aider en ce moment? ».*

2. Adoption d'une perspective intersectionnelle dans le cadre de la supervision

L'intersectionnalité explique la façon dont le chevauchement des facettes de l'identité,

comme le genre, l'ethnie, un handicap, l'orientation sexuelle ou le statut d'immigrant ou d'immigrante, peut influencer la façon dont les travailleurs vivent les préjudices et accèdent au soutien nécessaire.

En raison de cette intersectionnalité, la même approche de supervision peut ne pas sembler aussi sûre, accessible, ni réaliste d'une personne à l'autre, même lorsque les intentions sont neutres.

Il n'est pas nécessaire de connaître les identités d'une personne ni de l'interroger à ce sujet pour appliquer une perspective intersectionnelle. Cette approche met l'accent sur la façon dont le soutien est offert, plutôt que sur l'évaluation des travailleurs ou les étiquettes qui leur sont attribuées.

En pratique

Le fait d'adopter une perspective intersectionnelle signifie adapter *la façon* dont le soutien est offert afin de réduire les obstacles fondés sur l'identité.

Exemples

- **Offrir des solutions de rechange** aux réunions en personne lorsque la confidentialité, le fait qu'une personne se retrouve seule avec un superviseur ou une superviseure, ou des obstacles physiques ou sensoriels pourraient rendre l'interaction moins sûre ou plus difficile.
- **Utiliser des libellés de calendrier ou des descriptions de réunion neutres** lorsque la visibilité pourrait accroître les risques ou la surveillance pour les travailleurs qui font déjà face à des préjugés ou font l'objet de surveillance.
- **Communiquer les renseignements dans plus d'un format** (par exemple, par voie orale et écrite) lorsque la langue ou un handicap nuit à l'accès au soutien nécessaire.

Ces mesures n'exigent aucune divulgation. Elles reflètent une sensibilisation sur le fait que les travailleurs ne font pas tous l'expérience des pratiques organisationnelles de la même façon.

Prendre le temps de réfléchir et d'observer

Avant d'interpréter tout silence, toute hésitation ou tout désengagement d'une personne, il convient de se poser la question suivante : « *Des obstacles fondés sur l'identité pourraient-ils influer sur le degré perçu de sécurité ou d'accessibilité durant cette interaction? »*

OUTIL : CYCLE ADPG POUR LA SUPERVISION QUOTIDIENNE

Le cycle ADPG constitue une approche pratique que les superviseurs peuvent utiliser pour la supervision quotidienne (par exemple, lors des rencontres de suivi, des réunions d'équipe ou des discussions visant à établir les attentes).

Il ne s'agit pas d'un scénario; nul besoin de l'utiliser en entier ni dans l'ordre. Les superviseurs peuvent utiliser les parties du cycle qui s'appliquent à la situation, et ce, à tout moment. L'objectif est de favoriser une supervision plus sûre et respectueuse, et de réduire l'aggravation au fil du temps.

S'arrêter : rétablir le ton et se recentrer sur le travail.

> **Formulation à employer :** *« Arrêtons-nous un instant et recentrons-nous sur votre travail. »*

Demander : vérifier les répercussions sur le travail, plutôt que les détails personnels.

> **Questions à poser :** *« Comment cela se passe-t-il au travail en ce moment? Y a-t-il quelque chose qui vous complique la tâche? »*

Proposer : offrir des options plutôt que donner des directives.

> **Formulation à employer :** *« Il y a plusieurs façons d'aborder la situation. Nous pouvons en discuter maintenant, ou nous arrêter et y revenir plus tard. »*

Garantir l'équité (éliminer les obstacles) : repérer et réduire les obstacles qui rendent le travail plus difficile ou moins sûr.

> **Questions à poser :** *« Y a-t-il quelque chose qui nuit à votre travail ou qui le rend difficile? Comment puis-je vous être utile? »*

Modelage des comportements respectueux et évolution de la culture

La culture organisationnelle est façonnée par les comportements modélisés, renforcés et abordés par les superviseurs dans les interactions quotidiennes.

Par de petits gestes cohérents, comme intervenir rapidement face à un manque de respect, faire preuve d'équité et rendre le soutien accessible, les superviseurs indiquent les comportements attendus et encouragés au travail.

Lorsque les superviseurs appliquent systématiquement les pratiques tenant compte des traumatismes et de la violence et restent attentifs aux obstacles liés à l'identité, ils contribuent à réduire les préjudices, à établir la confiance et à favoriser une recherche d'aide plus rapide avant qu'une situation ne s'aggrave.

Points à retenir pour les superviseurs

La supervision quotidienne façonne la culture organisationnelle. L'utilisation continue des approches tenant compte des traumatismes et de la violence et l'attention portée aux obstacles contribuent à prévenir les préjudices avant qu'ils ne s'aggravent.

SECTION 8 : PRENDRE SOIN DE SOI

Objectifs

Objectif RAP : la présente section porte sur les étapes **RECONNAÎTRE**, **AGIR** et **PRÉVENIR**.

La présente section aide à :

- Reconnaître la façon dont la réaction à un préjudice ou à un risque peut influer sur les superviseurs;
- Respecter les limites de son rôle tout en soutenant les autres;
- Chercher du soutien et prévoir des discussions de soutien afin de préserver sa capacité;
- Réagir de façon claire et durable au fil du temps.

Importance de prendre soin de soi

Les superviseurs comptent souvent parmi les premières personnes-ressources en cas de préoccupation. Au fil du temps, le fait d'écouter les travailleurs qui ont vécu des expériences difficiles, de gérer l'incertitude et de répondre à des préoccupations en matière de sécurité peut avoir des conséquences.

Les superviseurs peuvent ressentir :

- Une tension émotionnelle après des conversations difficiles;
- Du stress lié aux préoccupations en matière de sécurité ou aux décisions de recours hiérarchique;
- Un sentiment de responsabilité envers la protection des autres;
- De la difficulté à décrocher après le travail.

Ces réactions sont normales. Le fait de prendre soin de soi favorise un jugement plus clair, des réactions plus cohérentes et une supervision plus sûre au fil du temps.

Remarquer ses propres signaux

Des signes plus précis indiquant qu'une situation pourrait toucher les superviseurs comprennent les suivants :

- Se sentir sur les nerfs ou ressentir de l'hypervigilance quant à la sécurité;
- Avoir de la difficulté à se concentrer après une divulgation;
- Ressentir un épuisement émotionnel ou de l'émoussement affectif;
- Éviter les conversations qui rappellent des situations passées.

Le fait de remarquer ces signaux rapidement aide à demander du soutien ou à s'ajuster avant que la tension ne s'accumule.

Respecter les limites de son rôle

Le respect des limites de son rôle constitue une part importante du fait de prendre soin de soi.

Le fait d'assumer des responsabilités qui ne font pas partie de son rôle, comme enquêter, effectuer de la consultation ou décider des résultats, peut accroître le stress et nuire à la capacité de réagir de façon adéquate au fil du temps. Des limites claires aident à prévenir la surcharge et à réduire l'épuisement professionnel.

Le respect de son rôle favorise à la fois son bien-être et des interventions plus sûres pour les travailleurs.

Chercher du soutien et prévoir des discussions de soutien

Les superviseurs ne doivent pas gérer seuls l'incidence de la VFG.

Une discussion de soutien après une situation ou un incident difficile peut aider à :

- Traiter l'information communiquée;
- Atténuer la charge émotionnelle sur d'autres tâches;
- Clarifier les prochaines étapes et les limites de son rôle;
- Prévenir l'accumulation de stress au fil du temps.

Les discussions de soutien doivent se concentrer sur le soutien et l'orientation, plutôt que sur l'échange de détails inutiles. Les ressources appropriées de soutien peuvent inclure les gestionnaires, le service des RH ou de la SST, ou toute autre ressource désignée, en fonction du milieu de travail.

Plan d'action rapide

Choisir une mesure à prendre durant la semaine :

- Demander des conseils plutôt que de répondre à une préoccupation seul ou seule;
- Planifier un court compte rendu après une conversation difficile;
- Établir des limites claires quant à sa disponibilité;
- Utiliser l'une des ressources de soutien ou sur le bien-être.

Points à retenir pour les superviseurs

Le fait de prendre soin de soi contribue à une supervision efficace. Le fait de chercher du soutien et de respecter les limites de son rôle aide à superviser de façon efficace et durable.

RESSOURCES

Soutien et ressources externes

La présente section vise à offrir du soutien lié à la sécurité et au bien-être, ainsi que de l'information sur la VFG.

Soutien immédiat et lignes d'écoute téléphonique

Ressources disponibles lorsqu'un soutien émotionnel urgent, une planification de la sécurité ou une aide d'urgence est nécessaire.

Assaulted Women's Helpline
Soutien confidentiel accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, planification de la sécurité et aiguillage (offert dans plusieurs langues).
Téléphone : 1 866 863-0511
ATS : 1 866 863-7868
RGT : 416 863-0511
Message texte : texter SAFE au 7233
Site Web (en anglais seulement) : www.awhl.org/

Fem'aide
Ligne d'écoute et de soutien d'urgence accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour les femmes francophones victimes de violence.
Téléphone : 1 877 336-2433
Message texte : 1 877 336-2433
Clavardage en ligne : Fem'aide
Site Web : https://femaide.ca/

Soutien pour les hommes qui ont survécu à l'agression sexuelle (Support for Male Survivors of Sexual Abuse)
Service multilingue d'aide d'urgence et d'orientation accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour les hommes qui ont survécu à une ou des agressions sexuelles.
Téléphone : 1 866 887-0015

Ligne d'assistance aux personnes âgées
Soutien confidentiel pour les personnes âgées victimes de maltraitance, de négligence ou de préjudices de la part de membres de la famille, d'aidants ou d'autres personnes dont elles dépendent.
Téléphone : 1 866 299-1011
ATS : 1 866 299-0008
Site Web : https://seniorssafetyline.ca/fr

Jeunesse J'écoute
Service d'aide téléphonique et en ligne accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour les jeunes.
Téléphone : 1 800 668-6868
Message texte : texter au 686868
Site Web : https://jeunessejecoute.ca/

Services de soutien en cas d'agression sexuelle et de violence familiale (Sexual Assault and Domestic Violence Services)

Ressources disponibles lorsqu'un soutien spécialisé, de la consultation, un refuge ou des soins médicaux sont nécessaires.

Ontario Coalition of Rape Crisis Centres
Réseau de plus de 30 centres anglophones d'aide aux victimes d'agression sexuelle en Ontario.
Site Web (en anglais seulement) : http://www.sexualassaultsupport.ca/

HebergementFemmes.ca
Ressource en ligne pour les femmes et leurs enfants qui cherchent à échapper à la violence et à la maltraitance.
Site Web : HebergementFemmes.ca

Réseau ontarien des centres de traitement en cas d'agression sexuelle ou de violence familiale
Un réseau ontarien soutenant des centres hospitaliers qui fournissent des soins médicaux et du soutien en cas de violence familiale et sexuelle.
Téléphone (24 h/24, 7 j/7) : 416 323-6400
Site Web : https://mail.sadvtreatmentcentres.ca/fr/home.php

Soutien médical, en santé mentale et en matière de consultation

Ressources disponibles lorsque de la consultation, un soutien au bien-être ou un soutien en santé mentale non urgent est nécessaire.

ConnexOntario
Information gratuite et confidentielle accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sur les services de santé mentale, de dépendance et de soutien.
Téléphone : 1 866 531-2600
Message texte : CONNEX au 247247

Clavardage en ligne : ConnexOntario
Site Web : https://connexontario.ca/fr/

Distress Centres Ontario
Un réseau ontarien d'organismes communautaires offrant du soutien émotionnel et des services d'aide par l'intermédiaire de lignes d'écoute locales.
Courriel (administration, pas une adresse d'aide) : info@dcontario.org
Site Web (en anglais seulement) : https://www.dcontario.org/

iHEAL (application mobile)
Une application confidentielle qui soutient les femmes ayant vécu de la maltraitance de la part d'un partenaire actuel ou passé ou d'une partenaire actuelle ou passée.
Site Web : https://ihealapp.ca/fr/

Soutien adapté à la culture et à la langue

Ressources disponibles lorsque la culture, la langue ou l'identité peuvent nuire à l'accès au soutien.

Talk4Healing (Beendigen)
Service de soutien adapté à la culture et accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour les femmes et les enfants autochtones victimes de violence.
Téléphone : 1 855 554-HEAL
Message texte : 1 855 554-HEAL
Clavardage en ligne : Talk4Healing
Site Web (en anglais seulement) : www.beendigen.com/programs/talk4healing/

Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres
Centres de soutien et de défense des droits adaptés à la culture pour les personnes autochtones en milieu urbain.
Téléphone : 1 800 772-9291
Toronto : 416 956-7575
Courriel : ofifc@ofifc.org
Site Web (en anglais seulement) : https://ofifc.org/

Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être
Une ligne de soutien et d'écoute accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour les personnes autochtones, offrant un soutien émotionnel adapté à la culture.
Téléphone : 1 855 242-3310
Clavardage en ligne : Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être
Site Web : https://www.espoirpourlemieuxetre.ca/

Services d'interprétation linguistique
Services d'interprétation dans plus de 70 langues destinés aux victimes de violence familiale et sexuelle et de traite de personnes.
Site Web : Services d'interprétation

etablissement.org
Renseignements et services locaux pour les nouveaux arrivants en Ontario.
Site Web : etablissement.org

Soutien juridique et de défense des droits

Ressources disponibles lorsque des questions sur les droits légaux, la protection ou la défense des droits se posent.

Aide juridique Ontario
Aide juridique pour les personnes à faible revenu.
Téléphone : 1 800 668-8258
Clavardage en ligne : Aide juridique Ontario
Site Web : Aide juridique Ontario

Trouver le soutien approprié

Ressources disponibles en cas de doute quant au service le plus approprié.

211 Ontario
Service confidentiel qui oriente les gens vers des ressources de soutien social et communautaire.
Téléphone : 2-1-1
Message texte : 211
Clavardage en ligne : 211 Ontario
Site Web : 211 Ontario

Soutien pour les victimes de violence
Renseignements et services provinciaux pour les victimes d'actes criminels.
Site Web : Soutien pour les victimes de violence

Répertoire de soutien aux victimes
Un répertoire qui aide les gens à trouver des services de soutien aux victimes en Ontario.
Téléphone (24 h/24, 7 j/7) : 1 888 579-2888
Clavardage en ligne : Répertoire de soutien aux victimes
Site Web : Répertoire de soutien aux victimes

Ressources supplémentaires et apprentissage

Rapports, outils et ressources d'apprentissage offrant de plus amples renseignements sur la VFG, la prévention et l'intervention en milieu de travail.

Respect au travail
Plateforme de ressources fondées sur des données probantes offrant de la recherche, de l'orientation stratégique et des outils pratiques pour soutenir la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail et l'intervention.
Site Web : Respect au travail

Make It Our Business
Ressource fournissant des outils et de la formation pour aider les milieux de travail à prévenir la violence familiale, à y répondre et à soutenir les personnes touchées au travail.
Site Web : Make It Our Business

Sécurité technologique Canada
Ressource fournissant des outils pratiques et des renseignements pour aider à lutter contre la VFG facilitée par la technologie.
Site Web : Sécurité technologique Canada

Violence fondée sur le genre facilitée par la technologie (vidéo)
Vidéo animée montrant la façon dont la technologie peut à la fois soutenir les femmes et les filles en situation de handicap et leur nuire, en soulignant les risques et la nécessité d'espaces numériques plus sûrs.
Vidéo : Regarder la vidéo

Aborder la violence familiale en milieu de travail (ASSSP)
Un guide pratique sur les répercussions de la violence familiale en milieu de travail et la façon d'y réagir.
Site Web : Manuel de l'ASSSP

Gender Based Violence Supervisor's Playbook VWVPMAFR0526

Association de santé et sécurité pour les services publics (ASSSP)
4950, rue Yonge, 18e étage, bureau 1800
Toronto (Ontario) Canada, M2N 6K1
Téléphone : 416 250-2131
Sans frais : 1 877 250-7444
Site Web : www.pshsa.ca

PSHSA.ca