

Violence en milieu de travail

Qu'est-ce que la violence en milieu de travail?

On pense ordinairement que la violence est strictement une question d'agression physique, mais cette question revêt un aspect beaucoup plus étendu en milieu de travail. Il faut alors considérer qu'il y a violence dans tous les cas comme les suivants, où une personne se sent maltraitée, menacée, intimidée ou agressée dans le contexte de son travail :

- **Comportement menaçant** – gestes du poing, destruction matérielle, objets lancés.
- **Menaces orales ou écrites** – toute expression d'une intention d'infliger du mal.
- **Harcèlement** – tout comportement qui abaisse une personne, l'humilie, la gêne, l'inquiète, l'ennuie ou l'injurie, que cela soit par des mots, des gestes, de l'intimidation, de la contrainte ou d'autres activités inappropriées.
- **Excès verbaux** – jurons, insultes ou langage condescendant.
- **Agression physique** – coups portés de la main ou du pied, poussées, bousculade.

La violence en milieu de travail peut prendre des formes aussi diverses que les rumeurs, les jurons, les injures, les mauvais coups, les chicanes, les dommages matériels, le vandalisme, le sabotage, la bousculade, le vol, l'agression physique ou psychologique, les accès de colère, le viol, l'incendie volontaire et le meurtre.

On peut considérer qu'il y a violence reliée au travail même si l'employé ne se trouve pas sur ses lieux de travail ordinaires. La violence peut en effet survenir lorsqu'un employé travaille hors les lieux, qu'il agit à titre professionnel ailleurs qu'au travail (p. ex. conférences, foires commerciales), qu'il assiste à des mondanités reliées au travail, qu'il se trouve chez un client ou qu'il est à domicile lorsque survient un incident relié à son travail (p. ex. menaces adressées par un client au téléphone).

Quels sont les facteurs professionnels qui augmentent le risque de violence?

Il y a des procédés, des relations et d'autres facteurs professionnels qui augmentent le risque de violence en milieu de travail. Citons comme exemples :

- le travail avec le public

- la manutention d'argent comptant, d'objets de valeur ou de médicaments (p.ex. caissiers, pharmaciens)
- la tenue d'inspections ou l'application des règlements (p. ex. fonctionnaires)
- la prestation de services, soins, conseils ou formation (p. ex. soins médicaux, enseignement)
- le travail avec des personnes instables (p. ex. service social ou justice pénale)
- le travail dans des débits d'alcool (p. ex. service aux tables)
- le travail seul ou en petit nombre (p. ex. commis de dépanneurs, agents d'immeuble)
- le travail communautaire (p. ex. infirmières, travailleurs sociaux et soignants à domicile)
- les lieux de travail mobiles (p. ex. chauffeurs de taxi)
- le travail en période de changement organisationnel intense (p. ex. grève, compression de personnel)

Le risque de violence peut être plus grand à certaines heures du jour ou de la nuit ou à certains temps de l'année, par exemple :

- tard le soir et aux petites heures du matin
- au temps des déclarations pour fins d'impôts
- à l'échéance des comptes de services publics
- aux temps des Fêtes
- aux jours de paye
- au temps des bulletins et des rencontres avec les parents
- au temps des évaluations du rendement

Le risque de violence peut augmenter selon l'emplacement du lieu de travail, par exemple :

- proche d'immeubles ou de commerces où le risque de violence est élevé (p. ex. bars, banques)
- dans un endroit éloigné de tout autre immeuble ou structure

Quels sont les groupes professionnels exposés à un risque plus élevé de violence en milieu de travail?

Certaines professions, comme les suivantes, ont tendance à présenter un risque de violence plus élevé que les autres :

- travailleurs des soins de santé

- agents de services correctionnels
- employés des services sociaux
- enseignants
- inspecteurs municipaux des logements
- employés des travaux publics
- employés du commerce au détail

Comment savoir si mon milieu de travail est à risque?

Prendre connaissance des antécédents de violence sur ce lieu de travail particulier.

- Demander aux autres employés quelle a été leur expérience et s'ils sont inquiets de leur propre sécurité ou de celle des autres.
- Analyser tout incident de violence en consultant les rapports d'incidents, les dossiers de premiers soins et les fiches du comité santé sécurité.
- Déterminer si le lieu de travail présente les facteurs de risque liés à la violence.
- Faire une inspection visuelle des lieux de travail et des activités qui s'y déroulent, concentrant son attention sur la conception et l'aménagement des lieux ainsi que sur les pratiques administratives et pratiques de travail observées.

Évaluer les antécédents de violence dans des lieux de travail semblables.

- Se renseigner auprès des organismes cadres, p. ex. son association industrielle, la commission des accidents du travail, son syndicat ou les responsables de santé sécurité.
- Demander conseil aux experts en sécurité des services policiers régionaux.
- Lire les publications pertinentes.
- Collectionner les articles de journaux et de revues sur la violence dans son industrie.

Communiquer avec les autorités législatives pour voir si des articles de législation particuliers sur la violence en milieu de travail s'appliquent dans ce cas.

Organiser et analyser l'information que vous avez recueillie. Chercher des tendances et identifiez des tâches et des emplacements que vous considérez plus exposés aux risques. Enregistrer les résultats de votre évaluation et utiliser ce document pour mettre au point un programme de prévention renfermant des recommandations spécifiques pour réduire le risque de violence dans votre milieu de travail.

Comment peut-on prévenir la violence dans son milieu de travail?

La plus importante partie de tout programme de prévention de la violence en milieu de travail est l'engagement de la direction. Pour bien faire, cet engagement devrait être exprimé sous forme d'une politique écrite qui présente les aspects suivants :

- Être élaborée par des représentants de la direction et des employés.
- S'appliquer à la direction, aux employés, aux clients, aux entrepreneurs indépendants et à quiconque entretient une relation quelconque avec son entreprise.
- Définir en langage précis et concret ce que signifie pour soi la violence en milieu de travail.
- Donner des exemples clairs de comportements et de conditions de travail inacceptables.
- Énoncer clairement l'attitude de votre entreprise envers la violence liée au travail et l'engagement de la direction à prévenir ce genre de violence.
- Préciser les conséquences pour quiconque profère des menaces ou commet des actes de violence.
- Esquisser le procédé de mise au point des mesures préventives.
- Encourager la déclaration de tout incident de violence.
- Désigner les personnes et le procédé confidentiel qui permettent aux employés de déclarer les incidents de violence.
- Donner l'assurance qu'il n'y aura pas de représailles contre les employés qui déclarent les incidents de violence.
- Esquisser les procédures d'enquête et de résolution des plaintes.
- Décrire comment les risques éventuels de violence seront communiqués aux employés.
- Exprimer l'engagement à donner des services de soutien aux victimes de violence.
- Offrir un Programme d'aide aux employés (PAE) dont ceux-ci pourront se prévaloir confidentiellement pour obtenir de l'aide dans leurs difficultés personnelles.
- Préciser l'engagement de la compagnie à fournir la formation nécessaire sur la prévention de la violence à tous les niveaux de son personnel.
- Formuler un engagement à contrôler et à réviser régulièrement la politique sur la violence.
- Citer les exigences réglementaires applicables.

Quels sont les avantages d'une politique écrite sur la violence, le harcèlement et les comportements inacceptables en milieu de travail?

Une politique écrite informe les employés sur ce qui suit :

- Quels sont les comportements (p. ex. violence, intimidation, menaces, harcèlement) que la direction considère inappropriés en milieu de travail.
- Que faire s'il se produit un incident visé par la politique.
- À qui s'adresser pour déclarer les incidents.

Une telle politique sert aussi à encourager les employés à déclarer les incidents et elle démontre l'engagement de la direction à intervenir en cas de violence, de harcèlement ou d'autre comportement inacceptable. Certains employeurs, désirant faire mieux que de répondre strictement aux exigences, ajoutent à leur politique un article concernant le « harcèlement personnel ». Ce genre de harcèlement est couvert par la définition d'usage – comportement qui abaisse, humilie ou gêne une personne – mais il n'est pas visé par la législation sur les droits de la personne qui spécifie le harcèlement fondé sur la race, l'origine ethnique, la religion, le sexe, etc.

Pourriez-vous me donner des exemples de mesures préventives?

Les mesures préventives se classent ordinairement en trois catégories : conception des lieux de travail, pratiques administratives et pratiques de travail.

La conception des lieux de travail traite de facteurs comme l'aménagement, la disposition, l'emploi d'affiches, le verrouillage ou les obstacles physiques, l'éclairage et la surveillance électronique. La sécurité des immeubles est un domaine où les questions de conception sont très importantes. Il faut, par exemple, considérer ce qui suit :

- Mettre les aires de réception, de vente et de service à la clientèle à des endroits où les autres employés et le public peuvent voir ce qui se passe.
- Placer le mobilier de manière à ce que l'employé soit plus près de la sortie que le client et qu'il ne puisse pas être coincé.

- Installer des barrières physiques, p. ex. des guichets cloisonnés ou des enceintes à l'épreuve des balles.
- Avoir aussi peu d'entrées que possible donnant accès aux lieux de travail.
- Utiliser des cartes ou des clés codées pour contrôler l'accès à l'immeuble ou à certaines aires.
- Avoir un éclairage extérieur suffisant autour de l'immeuble et près des entrées.
- Placer des clôtures stratégiquement pour contrôler l'accès aux lieux de travail.
-

Les pratiques administratives découlent des décisions que vous prenez sur la conduite de vos affaires. Par exemple, si vous désirez réduire le risque occasionné par la manutention d'argent comptant, vous pouvez adopter des pratiques administratives comme les suivantes :

- Garder aussi peu d'argent que possible dans les caisses.
- Utiliser des systèmes de paiement électronique pour réduire la quantité d'argent en mains.
- Faire les relèves de caisse à des heures différentes.
- Installer et utiliser un coffre-fort de dépôt provisoire.
- Faire dépouiller la caisse régulièrement par une firme de sécurité autorisée.
-

Les pratiques de travail concernent la façon dont vous vous y prenez pour exécuter votre travail. Les gens qui ne travaillent pas dans un milieu conventionnel, par exemple les agents d'immeubles et les gens qui donnent des soins à domicile, peuvent adopter différentes pratiques de travail, comme les suivantes, pour réduire le risque :

- Dresser un plan de travail quotidien pour que les gens sachent où on doit se trouver à des heures données.
- Désigner une personne contact au bureau et une personne de secours.
- Tenir sa personne contact au courant de ses allées et venues et respecter son itinéraire.
- Vérifier les pièces d'identité de ses clients.
- Travailler en duo, surtout lorsqu'on se sent que sa sécurité personnelle est menacée.
- NE PAS entrer dans une situation ou un endroit où on se sent menacé ou hors de sécurité.

Y a-t-il de la législation spécifique sur la prévention de la violence en milieu de travail?

Dans la plupart des administrations canadiennes, la législation santé sécurité au travail comprend une disposition de « devoir général de diligence » voulant que les employeurs prennent toutes les précautions raisonnables pour protéger la santé et la sécurité de leurs employés.

Vous trouverez des renseignements additionnels à ce sujet dans notre document Réponses SST intitulé [Législation en matière d'HST – Diligence raisonnable](#).

(<http://www.cchst.ca/oshanswers/legisl/diligence.html>) Cette disposition comprendrait la protection des employés contre un risque connu de violence en milieu de travail.

Les provinces qui ont des règlements précis sur la prévention de la violence en milieu de travail comprennent l'Alberta, la Colombie-Britannique, la Saskatchewan, le Manitoba, l'Ontario, la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador, ainsi que les milieux de travail sous réglementation fédérale (les organismes visés par le Code canadien du travail, Partie II). Le Québec a adopté une loi qui interdit le « harcèlement psychologique », ce qui peut comprendre plusieurs formes de violence au travail. De nombreux gouvernements ont aussi adopté des lois qui régissent les employés qui travaillent seul. Certaines de ces lois ont peut-être des dispositions sur la prévention de la violence en milieu de travail. Ontario a aussi adopté des dispositions législatives précises en matière de harcèlement.

Pour obtenir une liste des références précises à la violence dans les lois canadiennes, consulter le sommaire sur [la violence en milieu de travail](#).

(http://ccinfoweb2.ccohs.ca/legislation/documents/notes_fr/oshlegf/legviolf.htm) (Remarque : Il ne vous en coûtera rien pour voir la liste, mais vous devrez obtenir un abonnement pour consulter la loi.)

Aux États-Unis, il y a une « General Duty Clause » dans la « Occupational Safety and Health Act » qui comprendrait le risque reconnu de violence en milieu de travail.

La Californie a de la législation sur la prévention des blessures au travail et une loi spécifique pour combattre la violence dans les hôpitaux. L'état de Washington et la Floride ont des lois sur la protection contre certains genres de violence dans le commerce au détail.

La plupart des administrations Nord-américaines ont aussi de la législation contre le harcèlement, les menaces et l'agression physique.

Cette liste ne saurait être complète. Communiquer avec les autorités de votre région pour savoir quelles sont les lois spécifiquement applicables à la violence dans l'administration dont vous relevez.

Bien des législations internationales santé sécurité comprennent aussi une clause de « Responsabilité générale » voulant que les employeurs protègent leurs employés contre les risques reconnus.

Où puis-je trouver plus d'information à propos de la violence en milieu de travail au CCHST?

Le CCHST a produit un document intitulé [Guide de prévention de la violence en milieu de travail](http://www.cchst.ca/products/publications/violence.html). (<http://www.cchst.ca/products/publications/violence.html>) Ce guide a été préparé pour toute personne qui désire se renseigner sur la violence en milieu de travail et sur les moyens de la prévenir. Il est particulièrement utile pour les personnes qui participent à l'élaboration de programmes de prévention de la violence en milieu de travail.

Nous avons aussi développé les trois cours en ligne suivants basés sur ce guide :

La violence en milieu de travail – [Sensibilisation \(Gratuit\)](http://www.cchst.ca/products/courses/violence_awareness/)
(http://www.cchst.ca/products/courses/violence_awareness/)

La violence en milieu de travail – [Établir un programme de prévention](http://www.cchst.ca/products/courses/prevent_violence/)
(http://www.cchst.ca/products/courses/prevent_violence/)

La violence en milieu de travail – [Reconnaître les risques et prendre les mesures appropriées](http://www.cchst.ca/products/courses/recognize_violence/)
(http://www.cchst.ca/products/courses/recognize_violence/)