

Prévention de la violence en milieu de travail— Renseignements destinés aux employeurs

Définitions clés

La **violence en milieu de travail** est un terme général qui comprend tout acte par lequel une ou des personnes font subir de la violence, des menaces, de l'intimidation ou une agression à une personne sur son lieu de travail ou en dehors de celui-ci.ⁱ

Types de violence en milieu de travail

- **Comportements menaçants** – menacer du poing, endommager ou détruire un bien, lancer des objets, traquer furtivement, jouer des tours, manifester de la colère.
- **Menaces verbales ou écrites** – exprimer l'intention d'infliger des dommages physiques à une personne ou menacer son poste, son emploi, sa promotion ou son bien.
- **Harcèlement** – afficher un comportement discriminatoire consistant à abaisser, à gêner, à humilier, à importuner, à alarmer ou à agresser verbalement une personne. Ce comportement est importun ou devrait être considéré comme tel. Découvrez les éléments qui sont protégés contre la discrimination par la législation sur les droits de la personne dans votre région, en consultant le site suivant : www.croixrouge.ca/cadrejuridiqueprotection.
- **Harcèlement sexuel** – prononcer des paroles ou perpétrer des actions à caractère sexuel ayant pour effet de transgresser les limites d'une autre personne.
- **Violence verbale** – jurer, répandre des rumeurs, insulter et parler de manière condescendante.
- **Agression physique** – frapper, bousculer, pousser, donner des coups de poing, donner des coups de pied, tenter de commettre un meurtre.

Prévention de la violence en milieu de travail

Les employeurs peuvent remplir un grand nombre de leurs responsabilités afin d'assurer un milieu de travail sécuritaire, en intégrant la sécurité dans la conception de leur milieu de travail, leurs pratiques administratives et leurs pratiques de travail.

La **conception du milieu de travail** comprend des facteurs tels que l'aménagement du milieu de travail, l'utilisation d'affiches, de serrures ou d'autres barrières physiques, l'éclairage et la surveillance électronique. Dans le cas de la sécurité de l'immeuble, la conception du milieu de travail est très importante. En voici des exemples :

- Placer l'aire de réception ou le comptoir de ventes ou de service de manière à optimiser la visibilité.
- Placer le mobilier de bureau de manière à ce que les employés soient plus près d'une porte ou d'une sortie que les clients.



**CROIX-ROUGE
CANADIENNE**

- Installer des barrières physiques, par exemple des fenêtres avec une ouverture ou des enceintes à l'épreuve des balles.
- Contrôler l'accès à des parties ou à l'ensemble de l'immeuble par l'utilisation de cartes ou de clés munies d'un code.
- Réduire au minimum le nombre de portes d'entrée sur le lieu de travail.
- Assurer un éclairage adéquat autour du lieu de travail et près des portes d'entrée.

Les **pratiques administratives** sont des décisions sur les procédures opérationnelles liées aux affaires, y compris les risques de manipuler de l'argent comptant :

- Conserver un montant minimum dans la caisse enregistreuse.
- Utiliser des systèmes de paiement électronique.
- Varier les heures du jour où les caisses sont vidées ou réduites.
- Installer et utiliser un coffre-fort de dépôt provisoire.
- Prendre des dispositions pour qu'une entreprise de sécurité autorisée fasse la collecte de l'argent comptant.

Les **pratiques de travail** comprennent tous les aspects d'un emploi. Les personnes qui travaillent en dehors d'un milieu de travail traditionnel (p. ex., des agents d'immeubles ou des préposés aux soins à domicile), peuvent adopter de nombreuses pratiques de travail qui réduisent les risques auxquels elles sont exposées :

- Demander à des membres du personnel de préparer les plans de travail quotidiens, pour que les lieux et les heures soient connus.
- Désigner une personne-ressource et un remplaçant de cette personne au bureau.
- Tenir la personne-ressource désignée au courant des lieux de travail et des activités; toujours appeler au bureau à l'heure convenue.
- Vérifier les titres de compétences des clients.
- Organiser un « système de soutien mutuel ».
- Sensibiliser tous les membres du personnel aux pratiques de travail sécuritaires : **les aviser de ne PAS s'exposer à une situation ni entrer dans des lieux où ils se sentent menacés ou ne sont pas en sécurité.**

Huit conseils visant à prévenir la violence en milieu de travail, destinés aux employeurs et aux membres du personnel ⁱⁱ

1. **Évaluez votre milieu de travail** : Examinez d'un œil critique toutes les parties de votre milieu de travail, y compris les parcs de stationnement, les entrées, les aires de réception, les aires de travail et les bureaux. L'éclairage est-il adéquat? Existe-t-il des voies d'évacuation pratiques? Avez-vous établi un moyen d'appeler à l'aide?
2. **Portez attention aux signes précurseurs** : De nombreuses personnes qui deviennent violentes communiquent leurs intentions à l'avance. Les menaces de clients, d'anciens



**CROIX-ROUGE
CANADIENNE**

collègues, de collègues actuels ou de tierces parties doivent être divulguées immédiatement.

3. **Prônez le respect** : La meilleure façon de prévenir la violence au travail consiste à favoriser une attitude de respect à l'égard des collègues et des clients au jour le jour dans votre milieu de travail.
4. **Supprimez les armes éventuelles** : Faites un inventaire dans votre tête des objets dans votre aire de travail qui pourraient éventuellement servir d'armes. Enlevez ou attachez les objets qui pourraient être lancés.
5. **Connaissez vos procédures d'intervention en cas de violence** : Les procédures d'intervention en cas de violence sont de simples plans visant à réduire les traumatismes durant un incident violent. Ces procédures doivent inclure un plan permettant d'appeler à l'aide et de déplacer les personnes vers un endroit sûr.
6. **Fiez-vous à vos instincts** : Tenez compte de votre système d'avertissement interne. Si vous pressentez un danger imminent, réagissez en conséquence.
7. **Adoptez une démarche d'équipe** : Si vous vous trouvez dans une situation qui pourrait devenir hostile, utilisez le « système de soutien mutuel ».
8. **Sensibilisez le personnel – tous les employés, les gestionnaires, les membres de la haute direction, les bénévoles, les membres du conseil d'administration, les stagiaires et les employés contractuels** : Tout le personnel doit être sensibilisé au Code de conduite de l'organisation, à la nature de la violence, du harcèlement et de l'intimidation, aux moyens de prévenir la violence, aux personnes à qui s'adresser en cas de problème, et aux politiques de l'organisation sur la violence, l'intimidation et le harcèlement.

Cadre législatif sur la prévention de la violence en milieu de travail

Dans la plupart des sphères de compétence canadiennes, la législation sur la santé au travail et la sécurité en milieu de travail contient une « disposition générale sur la responsabilité ». Cette disposition exige que tous les employeurs prennent des mesures raisonnables pour protéger la santé et la sécurité de leurs employés, notamment de protéger leurs employés contre un risque connu de violence dans le milieu de travail.ⁱⁱⁱ

Les sphères de compétence au Canada qui ont établi des règlements précis sur la prévention de la violence en milieu de travail sont les suivantes : l'Alberta, la Colombie-Britannique, le Manitoba, la Saskatchewan, l'Ontario, la Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve-et-Labrador, l'Île-du-Prince-Édouard, le Québec (dans le cadre du harcèlement psychologique) et les milieux de travail canadiens sous réglementation fédérale (les organisations assujetties au *Code canadien du travail*, partie II). Vous trouverez les règlements sur la prévention de la violence en milieu de travail de votre région sur le site suivant : www.croixrouge.ca/cadrejuridiqueprotection.



**CROIX-ROUGE
CANADIENNE**

Communiquez avec les autorités locales pour obtenir de plus amples renseignements sur les lois particulières qui s'appliquent à votre sphère de compétence.

Intervention en cas de violence en milieu de travail

Certains types de violence en milieu de travail peuvent comprendre des actes criminels et doivent donc être déclarés aux autorités compétentes. Le harcèlement est une question de droits de la personne, tandis que l'intimidation est une question de relations – mais ils peuvent tous deux constituer un comportement criminel dans certaines circonstances.

Cependant, plusieurs formes de harcèlement et d'intimidation peuvent être traitées au sein d'une organisation au moyen de politiques et de procédures.

Directives pour l'intervention en cas de violence en milieu de travail

1. Renseignez-vous sur les lois et les politiques qui s'appliquent à votre milieu de travail.
2. Suivez les directives de divulgation établies dans votre milieu de travail.
3. **SI VOUS ÊTES LA CIBLE DE VIOLENCE AU TRAVAIL :**
 - Assurez-vous tout d'abord d'être en sécurité.
 - Parlez-en à une personne en qui vous avez confiance.
 - Signalez la situation conformément aux politiques établies dans le milieu de travail.
 - Consignez ce qui s'est passé – les faits, les lieux, les dates.
 - Respectez les directives sur la confidentialité.
4. **SI VOUS VOYEZ OU ENTENDEZ UN INCIDENT DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL :**
 - Assurez-vous que la personne ciblée est en sécurité.
 - Signalez l'incident conformément aux politiques établies dans le milieu de travail.
 - Consignez ce qui s'est passé – les faits, les lieux, les dates.
 - Respectez les directives sur la confidentialité.
5. **SI VOUS ÊTES UN EMPLOYEUR**
 - Assurez-vous que toutes les politiques de prévention de la violence en milieu de travail sont en place et à jour : Code de conduite, Harcèlement, intimidation et violence en milieu de travail, Protection des enfants.
 - Établissez un système de signalement clair et confidentiel qui encourage les membres du personnel à signaler des incidents sans crainte de représailles.
 - Mettez en place un Code de conduite. Veillez à ce que tous les membres du personnel en prennent connaissance et le signent, et qu'ils soient tenus responsables de leurs comportements.
 - Décrivez clairement la procédure disciplinaire, y compris l'enquête et les processus de règlement.



**CROIX-ROUGE
CANADIENNE**

- Soutenez les personnes victimes de violence en leur offrant l'appui des programmes d'aide aux employés.
- Sensibilisez tous les membres du personnel aux politiques et aux exigences en matière de rapports.
- Soyez un modèle de comportement respectueux en tout temps.

Rôle du programme ÉduRespect : Prévention de la violence

Le programme ÉduRespect : Prévention de la violence au <http://www.croixrouge.ca/EduRespect> offre les cours en ligne *Respect au travail* et *La création d'environnements sûrs en dix étapes*, afin d'aider des personnes et des organisations à éradiquer la violence en milieu de travail et à bâtir un milieu de travail sécuritaire et respectueux.

Pour obtenir de plus amples renseignements

- Prévention de la violence dans le lieu de travail (Ressources humaines et Développement des compétences Canada/Travail), http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/publications/sante_securite/violence.shtml
- Violence en milieu de travail (Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail), <http://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html>

ⁱ Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, 2012.

ⁱⁱ Définition adaptée du Crisis Prevention Institute, Inc., http://educate.crisisprevention.com/Workplace-Violence.html?code=ITG006SCWE&src=Pay-Per-Click&qclid=CJyYg_P127MCFQVgMgodUVoABg

ⁱⁱⁱ Canadian enviroOHS, http://legislation.ccohs.ca/legislation/documents/notes/oshleg/leg_viol.htm#PartTitle:Saskatchewan