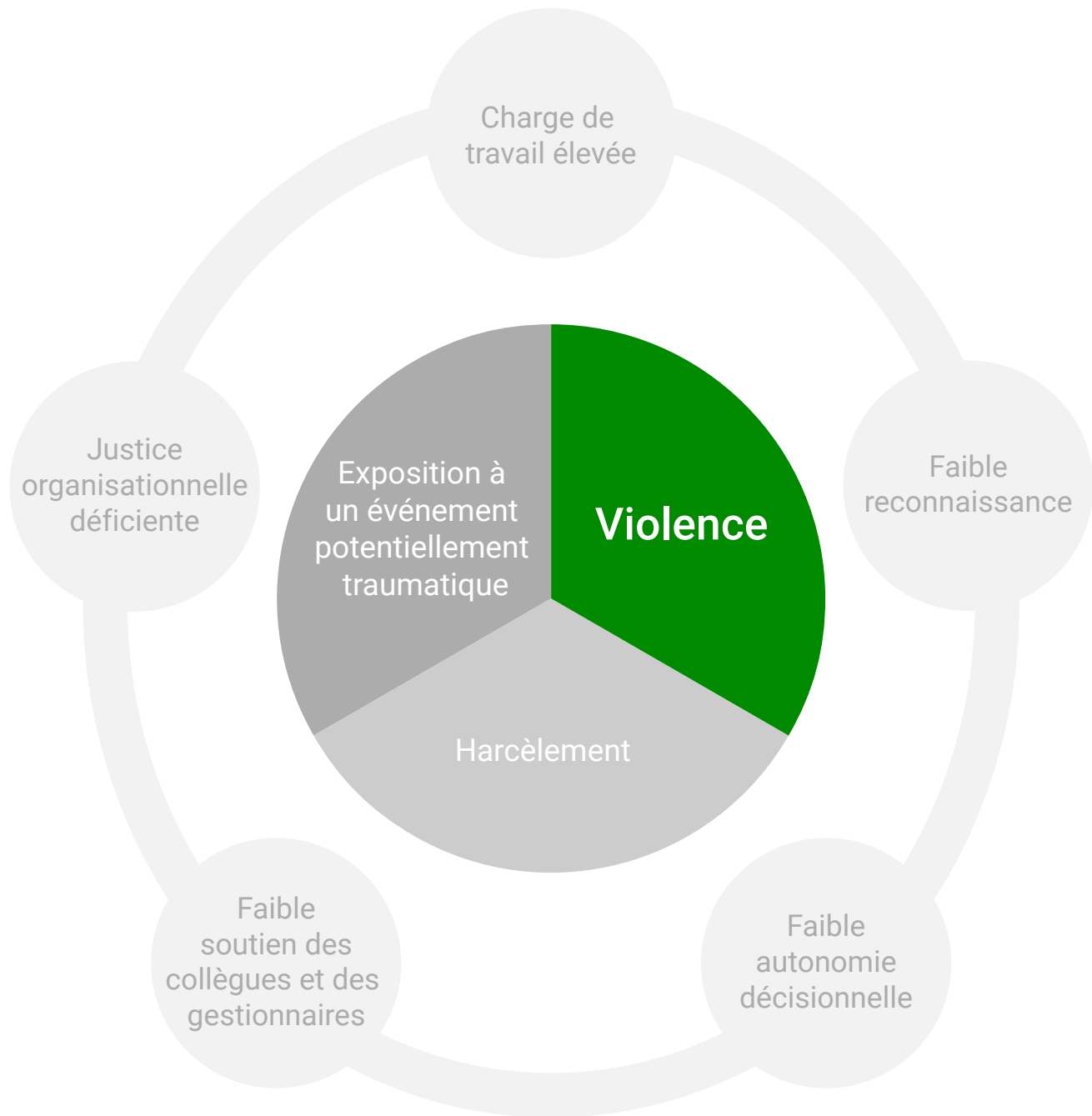


RISQUES PSYCHOSOCIAUX LIÉS AU TRAVAIL

VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL



RISQUES PSYCHOSOCIAUX LIÉS AU TRAVAIL

La démarche de prévention consiste à identifier, à corriger et à contrôler les risques présents ou susceptibles d'être présents dans le milieu de travail (employeur, travailleuses et travailleurs).

Violence en milieu de travail

Ce document vise à soutenir la prise en charge du risque de violence en milieu de travail. Il a été conçu pour vous aider à identifier la présence de ce risque dans votre milieu de travail ainsi que les éléments à mettre en place pour assurer la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychique des travailleuses et des travailleurs de même qu'assurer leur maintien dans le temps.

Les éléments de vérification ainsi que les mesures de prévention et de contrôle présentés dans ce document ne sont pas exhaustifs.

Description

La violence en milieu de travail peut être **physique** ou **psychologique**, incluant la **violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel**. La violence peut survenir sur le lieu de travail, dans les circonstances ou à l'occasion du travail. Dans tous les secteurs d'activités, les travailleuses et travailleurs peuvent subir de la violence dans le cadre de leur travail. Il faut identifier la violence provenant des deux sources ci-dessous :

- › Violence **interne** : elle se manifeste entre les membres du personnel provenant de tous les niveaux hiérarchiques d'une même organisation, y compris le personnel d'encadrement.
- › Violence **externe** : elle concerne le personnel et peut provenir de toute autre personne présente dans le milieu de travail sans lien d'emploi avec l'entreprise comme un client, un patient, un élève ou un fournisseur. La violence peut survenir sur le lieu de travail, dans les circonstances ou à l'occasion du travail.

Toute forme de violence doit être considérée dans la démarche de prévention, car elle peut nuire à l'intégrité physique ou psychologique de la personne visée.

Voici des exemples de facteurs, tirés du site du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST), reconnus pour augmenter les risques de violence en milieu de travail.

Les travailleuses et les travailleurs qui :

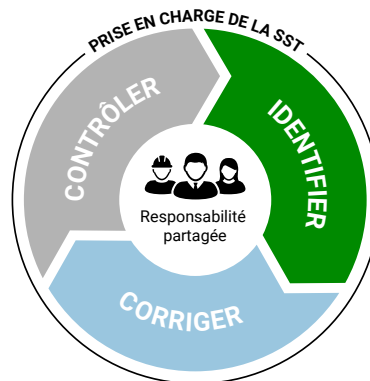
- › travaillent avec le public;
- › manipulent de l'argent, des objets précieux et des médicaments;
- › accomplissent des tâches d'inspection;
- › offrent des services, des soins, des conseils;
- › s'occupent de personnes présentant des instabilités émotionnelles ou des difficultés psychologiques;
- › travaillent seuls ou en petits groupes (ex. : commise ou commis de dépanneur, courtière ou courtier immobilier, livreuse ou livreur, facteur ou factrice);
- › travaillent dans un milieu isolé ou peu fréquenté;
- › disposent d'un lieu de travail mobile (ex. : taxi, transport en commun, livraison);
- › travaillent durant des périodes de changements organisationnels intenses (ex. : compression de personnel, grève).

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

- › Tard le soir et tôt le matin
- › Durant le temps des Fêtes
- › Lors des jours de paye
- › Lors des évaluations du rendement

La prise en charge par les milieux de travail est une responsabilité partagée. La participation de tous dans la démarche de prévention est essentielle et fondamentale : la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) a prévu des mécanismes de participation afin que les travailleuses, les travailleurs et leurs représentants ainsi que les employeurs collaborent à la prévention des accidents et des maladies professionnelles.

Identifier



Voici des exemples de question qui vous aideront à identifier le risque de violence dans votre milieu de travail.

Antécédents de violence dans le milieu de travail

Quels sont les antécédents de violence interne et externe dans le milieu de travail ?

Existe-t-il des incidents de violence rapportés (ex. : registre d'accidents, d'incidents et de premiers secours, rapports d'incidents, rencontres, etc.) ?

Individu

Les travailleuses et travailleurs ont-ils été sensibilisés aux différentes manifestations de violence et à l'importance de déclarer les incidents de violence ?

Les travailleuses et les travailleurs sont-ils respectueux entre eux ?

Les travailleuses et les travailleurs sont-ils en contact avec de la clientèle ?

Les travailleuses et les travailleurs peuvent-ils être exposés à des personnes à risque d'adopter un comportement violent (ex. : personnes intoxiquées, en situation d'itinérance, présentant une déficience intellectuelle, des comportements délinquants, un trouble cognitif, etc.) ou effectuer des tâches auprès d'elles ?

Les travailleuses et les travailleurs sont-ils expérimentés dans leurs tâches avec la clientèle ?

Les travailleuses et les travailleurs sont-ils formés sur :

- les risques de violence et d'agression reliés au travail ?

- les méthodes d'intervention sécuritaire avec la clientèle et les usagers ?

- les procédures à suivre en cas de situation d'urgence ?

- les particularités de la clientèle ?

Tâches

Y a-t-il de la manipulation d'argent comptant, d'objets de valeur ou de médicaments dans le cadre des tâches ?

Les travailleuses et les travailleurs doivent-ils faire de l'inspection ou appliquer des règlements, ce qui pourrait susciter du mécontentement ?

Les types de tâches, de services et/ou de soins avec la clientèle augmentent-ils les situations de violence (ex. : proximité avec une personne ayant un potentiel d'agressivité, annonces de « mauvaises nouvelles » telles qu'un décès, une maladie, le retrait des enfants du milieu de vie, un compte en retard ; contexte de travail [policier, avocat, pompier, etc.] ?

Environnement

Y a-t-il une probabilité de contact physique entre la travailleuse ou le travailleur et le public (ex. : comptoir bas et peu profond, aucune vitre de protection) ?

Pour les commerces ouverts 24 heures par jour, est-ce que les locaux sont accessibles par la clientèle (ex. : portes et issues non verrouillées entre 22 h et 6 h, porte destinée aux livraisons, accessible en tout temps) ?

Est-il difficile de voir la clientèle à partir du poste de travail (ex. : absence d'une vitrine dégagée, de caméras, de miroirs, etc.) ?

L'éclairage est-il inadéquat, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur ?

Y a-t-il absence d'affichage sur les comportements qui ne sont pas tolérés dans le milieu de travail (ex. : affiche de non-tolérance des comportements et propos violents) ?

Y a-t-il de l'affichage sur les dispositifs de sécurité (ex. : caméra, alarme) ?

Y a-t-il de l'affichage pour indiquer un montant réduit dans la caisse (ex. : maximum de 100 \$) ?

Y a-t-il un endroit où la travailleuse ou le travailleur peut s'isoler au besoin ?

Le positionnement ou les caractéristiques des salles d'isolement ou de repos (ex. : milieu de réadaptation, milieu carcéral) sont-ils adaptés aux tâches des travailleuses et des travailleurs ?

Des tâches sont-elles réalisées à l'extérieur entre 22 h et 6 h ?

Y a-t-il de l'affichage inapproprié dans l'entreprise ?

Lieu

Le service est-il offert dans un quartier plus à risque de violence ?

Du travail communautaire doit-il être effectué et des services à domicile doivent-ils être offerts dans un environnement non contrôlé où le soutien pourrait être plus difficile à obtenir ?

Le lieu de travail est-il mobile et l'environnement non contrôlé (ex. : taxi, transport en commun) ?

Le travail est-il effectué dans un endroit où l'on sert de l'alcool ?

Équipements

Les objets pouvant servir d'arme potentielle et/ou de projectile sont-ils accessibles à la clientèle ?

Y a-t-il un téléphone facilement accessible à la travailleuse ou au travailleur lui permettant de demander de l'aide au besoin ?

Y a-t-il un bouton d'urgence ?

Le moyen de transport est-il sécuritaire en fonction de la clientèle rencontrée ou transportée (par exemple, transport de la clientèle en réadaptation) ?

Organisation du travail

La travailleuse ou le travailleur est-il isolé (nécessité de travailler seul ou en petit nombre ou dans des endroits peu fréquentés)?

Y a-t-il des méthodes de surveillance pour les travailleuses et les travailleurs œuvrant dans un milieu isolé, à risque d'agression?

Le numéro d'urgence est-il visible et/ou facilement accessible pour les travailleuses ou les travailleurs?

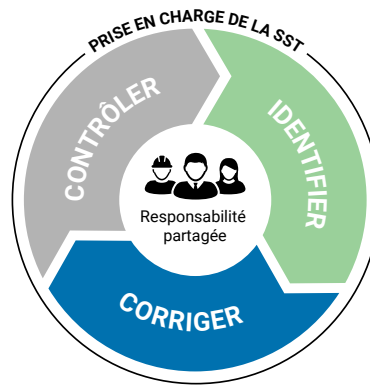
Y a-t-il une procédure sécuritaire pour la manipulation et le transport d'argent, d'objets de valeur et/ou de médicaments?

Y a-t-il une inspection préventive régulière des systèmes d'urgence (ex. : bouton d'urgence)?

L'organisation du travail permet-elle de prévenir la violence de la part de la clientèle (s'assurer d'avoir suffisamment de temps pour réaliser des tâches plus à risque d'agression, avoir les effectifs disponibles pour les tâches nécessitant plus d'une personne [ex. : intervention policière, gestion de crise, escorter un patient agressif ou un détenu, etc.]?)

Y a-t-il un changement au niveau de l'offre de service pouvant augmenter le risque d'agressivité de la part de la clientèle (ex. : augmentation du temps d'attente, changement de procédure, etc.)?

Un travailleur doit-il fermer seul le commerce la nuit ou quitter le lieu de travail tard le soir ou la nuit?



Voici des exemples de mesures de prévention qui peuvent être mises en place pour diminuer le risque de violence en milieu de travail. Une mesure pourrait ne pas être applicable dans un milieu de travail puisque chaque milieu de travail a sa particularité propre. C'est donc au milieu de travail (employeurs, travailleurs, comité de santé et de sécurité, représentant en santé et en sécurité, agent de liaison en santé et en sécurité) que revient la responsabilité de convenir, ensemble, des mesures à mettre en place.

Environnement

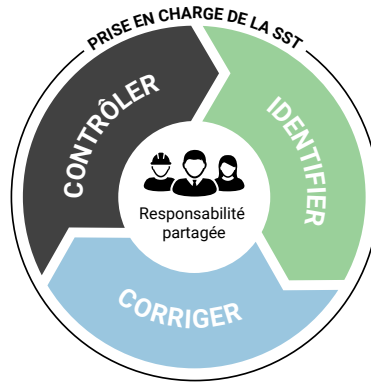
- › Aménager le poste de travail pour permettre de maintenir une distance sécuritaire et/ou de se déplacer et/ou de fuir facilement.
- › Retirer et/ou fixer les objets et le mobilier pouvant servir de projectiles ou d'armes potentielles.
- › Mettre en place un lieu de retrait sécuritaire.
- › Planifier et effectuer une inspection régulière et documentée des lieux (ex. : ancrage, présence d'objet pouvant servir de projectile et/ou d'arme potentielle, encombrement des issues, entretien).
- › Contrôler les accès au lieu de travail à l'aide d'une carte magnétique, de l'installation d'un système d'alarme, de caméras vidéo visibles, de patrouilles.
- › Installer des affiches énonçant la tolérance zéro par rapport aux comportements et aux propos violents.
- › Retirer l'affichage à connotation sexuelle.

Équipements

- › Fournir des équipements de communication adaptés.
- › Fournir des équipements de protection individuelle lorsque nécessaire. (ex. : gants anticoupeure pour prévenir les morsures, veste pare-balle).
- › Faire une inspection régulière et documentée des équipements : bouton panique fonctionnel, équipements de protection individuelle fonctionnels et en bon état.

Organisation du travail

- › Élaborer, communiquer et appliquer une politique en prévention de la violence.
- › Élaborer, communiquer et appliquer une politique d'utilisation des technologies informatiques.
- › Intégrer le risque de violence au programme de prévention et assurer sa mise à jour en continu.
- › Définir des procédures sécuritaires lors de soins, de tâches ou de situations de crise.
- › Réviser l'organisation du travail pour diminuer les risques de violence (ex. : horaire des tâches/soins, nombre de travailleuses ou de travailleurs présents).
- › Offrir un service d'accompagnement et de raccompagnement.
- › Réaliser une enquête à la suite d'un événement associé à de la violence ou à une situation susceptible de mener à un accident puis évaluer si les mesures et les moyens mis en place sont adéquats pour contrôler et prévenir les risques d'agression par la clientèle.
- › Solliciter la collaboration des travailleuses et des travailleurs pour la recherche de solutions à la suite d'une enquête portant sur un accident associé à de la violence (ex. : élaboration des procédures de travail, mise en place de nouvelles procédures ou d'équipements sur les lieux de travail, etc.).
- › Avoir un comité en santé et sécurité abordant les risques de violence.
- › Faire l'évaluation des risques de violence et d'agression par poste de travail/quart de travail.
- › Mettre en place des procédures et méthodes d'intervention sécuritaire lors de la présence de comportements agressifs et perturbateurs :
 - Le plan d'accompagnement des intervenants : caractéristiques de la clientèle, intervention non violente en situation de crise, outils pour éviter une désorganisation, mesures contraignantes pour intervenir en situation de danger (ex : arrêt d'agir, escorte).
 - Le plan d'intervention pour les clients connus et en assurer sa mise à jour : plan d'intégration, besoins prioritaires, objectifs, moyens d'action, intervenants, échéanciers, critères d'évaluation, bilan, protocole de gradation, etc.
 - La procédure en situation d'urgence (ex. : code blanc) et son application.
 - Les directives d'application des mesures contraignantes (ex. : isolement et contention) : code, mode de communication, personne désignée, gestion du groupe (ex. : rôle de chacun).
 - L'utilisation des locaux de retrait ou de contention.
 - L'assistance externe : (ex. : ambulanciers et policiers).
 - Le retour sur la situation avec le client (lorsque possible et adéquat).
 - Le retour sur la situation avec les témoins.
 - Le retour sur l'événement avec les travailleuses et les travailleurs concernés et ceux du service.
- › Former les travailleuses et les travailleurs sur les obligations des milieux de travail, les mesures de prévention mises en place et les comportements à adopter face à une situation de violence.
- › S'assurer que la formation de base et la formation continue répondent aux besoins par rapport aux risques de violence :
 - Programme d'accueil et d'intégration.
 - Mise à jour des formations/procédures d'intervention.
 - Rappels réguliers des consignes et des procédures sécuritaires.
- › S'assurer que le nombre de travailleuses et travailleurs est suffisant selon le niveau de risque de violence (ex. : travail en dyade lors de certaines situations et/ou de tâches à risque d'agression).
- › Identifier des personnes responsables, adéquatement formées, pour répondre aux urgences.
- › Avoir un programme d'aide aux employés (PAE).



Une fois les mesures de prévention mises en place, le milieu de travail devra s'assurer que celles-ci restent implantées dans le temps et demeurent efficaces.

Voici des exemples de mesures de contrôle qui pourraient être mises en place pour vous aider à y parvenir :

- › S'assurer de former tous les nouveaux employés en intégrant, par exemple, les informations/formations en lien avec toutes les formes et les sources de violence dans le parcours de formation d'accueil des nouvelles travailleuses et des nouveaux travailleurs.
- › S'assurer d'avoir un plan de formation continue en prévention de la violence.
- › S'assurer de la mise à jour des politiques en prévention de la violence et du harcèlement psychologique ou sexuel et des procédures en place.
- › Rappeler aux travailleuses et aux travailleurs (formations d'appoint) les mesures de prévention en place (procédures, politiques, etc.).
- › Effectuer des tournées d'inspection afin de s'assurer que les mesures mises en place sont respectées.
- › Inclure dans le programme de maintenance préventive la vérification des systèmes de communication et de fonctionnement des portes.



Cette fiche a pu être créée grâce à la collaboration de Jean-Pierre Brun, Ph. D., expert-conseil associé, professeur associé de management, Université Laval.

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023

ISBN 978-2-550-95294-7 (PDF)



Pour nous joindre
cnesst.gouv.qc.ca
1 844 838-0808