

# La violence au travail



PHOTO: ISTOCK.COM/KLUBLU

Pour la plupart d'entre nous, le mot violence évoque une agression physique terrorisant ses victimes et paralysant le milieu de travail. En fait, le terme **violence** a fini par décrire un ensemble complexe, à mille facettes, d'interactions ayant pour objet de procurer pouvoir et contrôle à l'agresseur et de reléguer la victime dans l'isolement et la soumission. Son rôle est de réduire l'identité individuelle en instillant la peur, l'anxiété, l'isolement, le doute et la dévalorisation de soi. Dans ses nombreuses formes, la violence arrache sa victime à la sécurité et à la valeur pour la conduire dans l'incertitude, la perte de dignité et l'incapacité à s'adapter.

La définition de violence est évolutive. Par exemple, les commissions des relations du travail, les commissions des accidents du travail et les commissions des droits de la personne considèrent différentes formes de harcèlement comme des actes de violence en milieu de travail.

Janvier 2016

“

Dans ses nombreuses formes, la violence arrache sa victime à la sécurité et à la valeur pour la conduire dans l'incertitude, la perte de dignité et l'incapacité à s'adapter.

**Information :**

Laura Lozanski  
Conseillère en santé et  
sécurité au travail  
Tél. (613) 820-2270  
Fax (613) 820-7244  
2705, promenade Queensview  
Ottawa (Ontario) K2B 8K2

## Enquête de l'OIT sur les agressions en milieu de travail

Une enquête de l'OIT classe le Canada au quatrième rang au monde en matière d'agression en milieu de travail et conclut que les Canadiens jugent cette question importante.

### Classement des 10 premiers pays

1. Argentine
2. France
3. Angleterre et pays de Galles
4. **Canada**
5. Finlande
6. Ouganda
7. États-Unis d'Amérique
8. Roumanie
9. Pays-Bas
10. Irlande du Nord

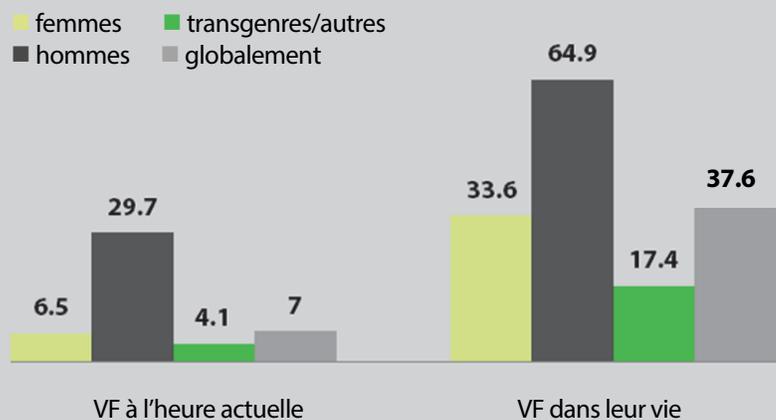


PHOTO: ISTOCK/URBANIS

La *Loi québécoise sur les normes du travail* définit le harcèlement psychologique comme un danger en matière de santé-sécurité, et les dispositions de cette loi sont *réputées faire partie intégrante de toute convention collective*. En 2014, l'Ontario a modifié sa *Loi sur la santé et la sécurité au travail* afin d'y prévoir la violence au travail, la violence familiale et le harcèlement, après que furent enregistrés plusieurs décès en milieu de travail consécutifs à des actes de violence familiale, dont celui de l'infirmière Lori Dupont qui a été assassinée au travail à l'hôpital Hôtel-Dieu Grace de Windsor. Le graphique ci-dessous met en évidence la prévalence alarmante de la violence familiale au travail.

La violence inclut, sans s'y limiter, une agression physique, verbale ou sexuelle, l'intimidation, le harcèlement, le harcèlement criminel ou un climat d'hostilité. Cela peut se produire sur les campus ou en dehors, entre membres du personnel académique et étudiants, entre étudiants, entre membres du personnel, entre membres de la direction et membres du personnel, et entre visiteurs et membres du personnel ou étudiants. Cela peut également se produire dans les salles de classe, sur le terrain, dans les installations cliniques, les corridors, les résidences, par Internet, par téléphone ou en personne, avant ou après les heures d'ouverture.

### La violence familiale selon la prévalence et le genre (par pourcentage)



**Source :** Wathen, C. N., MacGregor, J. C. D., MacQuarrie, B. J. with the Canadian Labour Congress. Figure 2. *Can Work be Safe, When Home Isn't? Initial Findings of a Pan-Canadian Survey on Domestic Violence and the Workplace*. London, ON: Centre for Research & Education on Violence Against Women and Children, 2014.

Au Canada, les travailleurs sont rarement tués dans un violent accident du travail, mais ils sont souvent blessés par suite d'actes violents. Les statistiques sur la violence dans les milieux de travail au Canada sont difficiles à traduire en clair pour différentes raisons, notamment l'absence d'un organisme central chargé de recenser, d'étudier et de rassembler cette information.

Dans un ouvrage intitulé *Violence at Work: Causes, Patterns and Preventions*, qui procède à une étude comparative de la violence au Royaume-Uni, aux États-Unis, au Canada et en Australie, Anthony Pizzino, directeur de la santé et de la sécurité au Syndicat canadien de la fonction publique, démontre pourquoi les statistiques ne correspondent pas vraiment à la réalité : ... *les travailleurs peuvent ne pas se rendre compte forcément qu'un incident est violent.*

## Quels facteurs contribuent à la violence en milieu de travail?

La perte ou l'insécurité d'emploi, les salles de classe surpeuplées, le manque de ressources ou les problèmes personnels peuvent être la source de la peur de l'échec tant chez les membres du personnel que chez les étudiants, de la maladie mentale, d'une faible estime de soi et d'un besoin de maîtriser la situation.

La perte de contrôle du milieu de travail et les séquelles qui s'ensuivent laissent souvent les employés dans un état de détresse et de dévalorisation de soi. Deux des facteurs les plus importants qui contribuent à la violence pourraient être l'absence d'attention et de sensibilisation de la part de l'employeur à l'égard du moral des employés et le manque de compréhension véritable des besoins quotidiens et de la dynamique au sein de l'université. Tenter de saisir le facteur décisif peut causer du ressentiment, de l'hostilité et de la paranoïa chez des individus à tous autres égards en santé.

## Comment repérer la violence en milieu de travail

La violence en milieu de travail revêt de nombreuses formes : comportement menaçant, menaces verbales ou écrites (menaces directes, menaces conditionnelles, menaces voilées), harcèlement, violence verbale, attaque physique.

Voici d'autres exemples de violence en milieu de travail :

Vol	Agression physique
Violence verbale	Farces, tours
Incidents liés à la colère	Dommages matériels
Incendie criminel	Agression sexuelle
Vandalisme	Meurtre

## Comment repérer la violence en milieu de travail

La violence s'entend de toute action qui a pour objet de causer du tort à autrui, de blesser ou d'intimider. La violence est généralement physique de nature.

Elle inclut entre autres des menaces, des agressions et des actes de harcèlement.

### Menace

Une menace est proférée lorsque quelqu'un communique son intention de faire du mal à une personne particulière ou à quelqu'un d'autre, ou d'endommager les biens d'une personne ou de l'employeur.

### Agression physique et sexuelle

L'agression physique et l'agression sexuelle sont les formes de violence les plus facilement comprises parce qu'elles impliquent d'avoir touché une personne sans son consentement et/ou de l'avoir blessée et que ce sont des infractions pénales. Elles peuvent revêtir des formes variées : empoigner, donner des coups de poing, toucher, pincer, frapper avec un objet, pousser, embrasser sans le consentement de la personne et/ou se livrer à des actes sexuels par contrainte.

### Agression

Une agression se produit lorsqu'une personne tente, par un acte ou un geste, de faire usage de la force contre une autre personne, que des blessures en résultent ou non.

### Harcèlement

Toute action répréhensible commise par une personne, qu'elle soit verbale ou physique, ponctuelle ou répétitive, qui humilie, insulte ou abaisse.

## Traque, harcèlement criminel

Le harcèlement criminel, sur Internet et ailleurs, est en train de devenir rapidement un problème sérieux en milieu de travail, bien que nous ne disposions pas au Canada des données fiables qui nous permettent de bien comprendre l'ampleur du problème. Il est particulièrement difficile de s'attaquer à ce comportement du fait que les manœuvres d'intimidation ne sont pas souvent dénoncées. Le harcèlement criminel peut ébranler la confiance, créer de l'anxiété et avoir un impact négatif sur le milieu de travail. Une étude du Metropolitan Action Committee on Violence Against Women and Children (METRAC) révèle que 28 % des harceleurs sont des amis ou des collègues. Plus de 26 % des victimes de harcèlement criminel affirment avoir perdu du temps de travail.

## Faire face à la violence en milieu de travail

La violence quelle qu'elle soit est inacceptable et doit être vite prise en main par l'employeur. Les comités mixtes de santé et de sécurité, les politiques des universités et les dispositions des conventions collectives sont autant d'outils efficaces avec lesquels il convient d'entreprendre l'élaboration d'un programme complet de prévention de la violence en milieu de travail. Les associations de personnel académique devraient également participer à la promotion des milieux de travail exempts de violence.

## Outils utiles aux associations de personnel académique

Avant que des incidents de violence ne se produisent en milieu de travail, les associations de personnel académique peuvent travailler de concert avec les employeurs à l'élaboration de **programmes de prévention de la violence au travail**. Voici les mesures à prendre :

- Travailler en consultation avec d'autres syndicats et associations d'étudiants.
- Procéder à une évaluation du risque de violence en milieu de travail et à une vérification du campus.
- Élaborer des mesures de prévention.
- Signaler les incidents de violence qui se produisent et enquêter sur chacun d'entre eux.
- Établir un plan des mesures d'urgence.
- Prévoir des mécanismes de soutien.
- Assurer le suivi des incidents.
- Offrir un programme de formation et d'information sur la violence en milieu de travail.
- Procéder à un examen du programme.
- Avoir recours aux ressources communautaires.

## La traque est une infraction pénale.

Le harcèlement criminel est le terme juridique utilisé pour la traque. En avril 1993, le *Code criminel* a été modifié pour inclure l'article 264, qui porte sur le harcèlement criminel. L'article s'énonce comme suit :

### 1) Harcèlement criminel

Il est interdit, sauf autorisation légitime, d'agir à l'égard d'une personne sachant qu'elle se sent harcelée ou sans se soucier de ce qu'elle se sente harcelée si l'acte en question a pour effet de lui faire raisonnablement craindre – compte tenu du contexte – pour sa sécurité ou celle d'une de ses connaissances.

### 2) Actes interdits

Constitue un acte interdit aux termes du paragraphe (1), le fait, selon le cas, de :

- a) suivre cette personne ou une de ses connaissances de façon répétée;
- b) communiquer de façon répétée, même indirectement, avec cette personne ou une de ses connaissances;



PHOTO: ISTOCK/BRUNAJACKSON

## Dispositions législatives sur la violence en milieu de travail

**Nouvelle-Écosse :** La violence s'entend de menaces, y compris des propos ou un comportement menaçants qui donnent à un employé une raison valable de croire qu'il ou elle risque de subir un préjudice corporel ou d'être soumis(e) à un comportement (ou une tentative de comportement) de la part d'une personne qui met en danger sa santé ou sa sécurité physique.

**Colombie-Britannique :** La violence en milieu de travail s'entend de la tentative d'exercer ou de l'exercice réel, par une personne autre qu'un travailleur, de la force physique pour blesser un travailleur, y compris les propos ou les comportements menaçants qui donnent à un travailleur une raison valable de croire qu'il risque d'être blessé.

**Manitoba :** La violence au travail s'entend de l'emploi par une personne contre un travailleur, dans un lieu de travail, d'une force physique qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel, ou d'une tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel. La violence familiale s'entend de la violence familiale au sens du paragraphe 2(1.1) de la *Loi sur la violence familiale et le harcèlement criminel* qui est causée par un acte ou une omission de la part d'une personne décrite au paragraphe 2(1) de cette loi.

**Saskatchewan :** La violence en milieu de travail s'entend de la tentative ou de la menace de poser un acte, ou de l'acte posé par une personne qui cause ou qui est susceptible de causer un préjudice, y compris les propos ou les comportements menaçants qui donnent à un travailleur une raison valable de croire qu'il risque de subir un préjudice.

**Alberta :** La violence sur le lieu de travail ou liée au travail s'entend de la menace, de la tentative de poser un acte, ou de l'acte posé par une personne qui cause ou qui est susceptible de causer une lésion physique.

**Terre-Neuve-et-Labrador :** La violence s'entend de la tentative d'exercer ou de l'exercice réel, par une personne autre qu'un travailleur, de la force physique pour blesser un travailleur, y compris les propos ou les comportements menaçants qui donnent à un travailleur une raison de croire qu'il risque de subir un préjudice.

**Ontario :** La violence au travail s'entend de l'emploi par une personne contre un travailleur, dans un lieu de travail, d'une force physique qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel. Cela englobe aussi une tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel; ou bien de propos ou d'un comportement qu'un travailleur peut raisonnablement interpréter comme une menace d'employer contre lui, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel. L'employeur qui prend connaissance, ou devrait raisonnablement avoir connaissance, du fait qu'il peut se produire, dans le lieu de travail, de la violence familiale susceptible d'exposer un travailleur à un préjudice corporel prend toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour le protéger.

**Île-du-Prince-Édouard :** La violence est le fait pour une personne, autre qu'un travailleur, d'employer une force physique, ou de menacer ou de tenter de le faire, qui peut causer, ou qui cause, un préjudice à un travailleur. Cela englobe aussi des propos ou un comportement menaçants qui donnent à un travailleur une raison de croire qu'il risque de subir un préjudice.

**Nouveau-Brunswick :** La législation du Nouveau-Brunswick ne prévoit aucune définition de la violence au travail. La province est cependant assujettie à la législation fédérale canadienne en matière de violence dans le milieu de travail. Celle-ci y est définie comme tout agissement, comportement, menace ou geste d'une personne à l'égard d'un employé à son lieu de travail et qui pourrait vraisemblablement lui causer un dommage, un préjudice ou une maladie.

\* \* \*

De plus, conformément au *Code canadien du travail* (partie II), les responsabilités particulières des employeurs comprennent l'obligation, en ce qui concerne tous les lieux de travail et les activités sous leur contrôle, de *prendre les mesures prévues par les règlements pour prévenir et réprimer la violence dans le lieu de travail*.

Chaque loi provinciale et fédérale sur la santé et la sécurité comporte une clause *d'obligation générale* qui enjoint à l'employeur de prendre toutes les précautions raisonnables pour assurer la sécurité des travailleurs. Cette clause peut être invoquée pour obliger l'employeur à garantir des conditions de travail sécuritaires aux employés qui travaillent en solitaire ou dans un milieu exposé à la violence.

## Comment rédiger une politique de prévention de la violence en milieu de travail

Il est à noter qu'il incombe à l'employeur de veiller à ce qu'une politique viable de prévention de la violence soit mise en œuvre en milieu de travail. Les lignes de conduite qui suivent doivent être prises en compte au moment de la rédaction de la politique :

1. Définir en langage précis et concret ce que signifie pour vous la violence en milieu de travail.
2. Donner des exemples clairs de comportements inacceptables (menaces verbales et écrites, harcèlement, intimidation physique ou voies de fait) et de conditions de travail inacceptables (travailler tard ou travailler seul sans que les mesures de protection nécessaires soient prises).
3. Énoncer clairement l'attitude de votre organisation envers la violence au travail et l'engagement de la direction à prévenir ce genre de violence.
4. Préciser les conséquences pour quiconque profère des menaces ou commet des actes de violence. Par exemple : Dans votre milieu de travail, indiquez le moment où sera prononcée une réprimande verbale ou écrite, où un employé sera suspendu ou congédié, où un employé sera muté et où des poursuites seront intentées.
5. Esquisser le procédé de mise au point des mesures préventives.
6. Encourager la déclaration de tous les incidents de violence réels ou potentiels.
7. Décrire le procédé confidentiel par lequel les employés peuvent déclarer les incidents de violence et identifier les personnes à qui ils peuvent s'adresser à cet effet.
8. Donner l'assurance qu'il n'y aura pas de représailles contre les employés qui déclarent les incidents de violence.
9. Esquisser les procédures d'enquête et de résolution des plaintes.
10. Décrire comment les risques éventuels de violence seront communiqués aux employés.

## Comment mettre en œuvre une politique de prévention de la violence

Une fois que le programme de prévention de la violence est élaboré, procédez à sa mise en œuvre, c'est-à-dire :

- Dispenser des séances de formation et d'orientation sur la politique.
- Diffuser la politique à l'échelle de l'établissement. Les dirigeants, collègues, clients, étudiants et visiteurs doivent être informés de la politique.
- Intégrer la politique de prévention de la violence à votre convention collective (Voir la clause modèle de l'ACPPU).

## Comprendre les statistiques sur la violence en milieu de travail

Les syndicats cherchent à cerner les raisons pour lesquelles les statistiques ne confirment pas la vraie nature et l'étendue du problème. Les recherches du SCFP ont démontré que les travailleurs :

Peuvent ne pas se rendre compte forcément qu'un incident est violent et qu'il devrait donc être signalé; se rendent compte qu'un incident est violent mais ne le signalent pas parce que les employeurs leur disent que la violence *fait partie du job*;

Signalent l'incident mais les organisations ne le consignent pas, ne le classifient pas et n'en font pas le suivi;

Signalent l'incident aux superviseurs et aux gestionnaires, mais non pas aux comités mixtes patronaux-syndicaux de la santé et de la sécurité au travail.

## Lecture complémentaire

D. Chappell et V. Martino.  
*Violence at Work*,  
Genève, OIT, 1998.

*Violence at Work:  
Causes, Patterns and Prevention*  
[www.isbs.com](http://www.isbs.com)

*Workplace Harassment:  
An Action Guide for Women*  
[www.owjn.org](http://www.owjn.org)

*Guide de prévention de la violence  
en milieu de travail*, CCHST, 3<sup>e</sup> édition  
[www.cchst.ca](http://www.cchst.ca)

## Comment fournir un soutien aux victimes de violence

Il est essentiel de fournir un soutien adéquat aux victimes de violence en milieu de travail. Voici des mesures de soutien à fournir :

- Soins médicaux
- Débriefing officieux
- Débriefing officiel
- Counselling volontaire et confidentiel
- Congés
- Information sur les droits
- Aide en ce qui concerne l'assurance contre les accidents du travail et/ou consultation juridique

## Outils à la disposition des personnes

Lorsque la violence se produit, les gens sont souvent dans un état de choc ou, lorsqu'il s'agit d'un problème de longue date, souffrent d'une incapacité à s'adapter. Le plus souvent, ils ne savent pas à qui s'adresser pour obtenir de l'aide confidentielle et fiable. Vous pourriez, par exemple, trouver cette aide auprès des autorités suivantes :

- Association ou syndicat
- Centre local de crise/d'aide aux victimes d'agression sexuelle
- Comité mixte de santé et de sécurité
- Patrouilleurs pédestres de l'université
- Police locale

## Comment mettre fin à une interaction négative

Il vaut mieux composer avec les situations avant qu'elles ne deviennent violentes. Les suggestions qui suivent servent à mettre fin à une interaction négative :

1. Interrompez la conversation poliment mais fermement.
2. Informez la personne que vous n'aimez pas le ton de la conversation.
3. Informez la personne que vous n'accepterez pas d'être injurié.
4. Informez la personne que vous mettez fin à la conversation.
5. Demandez à la personne de quitter les lieux.

Si le comportement persiste :

1. Mettez fin à la conversation.
2. Quittez les lieux ou demandez à la personne de quitter les lieux.
3. Informez le service du gestionnaire compétent.
4. Déposez un rapport d'incident.
5. Contactez votre syndicat.

## Comment faire face au harcèlement

Lorsqu'une interaction négative se transforme en harcèlement, prenez les dispositions suivantes :

- Demandez fermement à la personne de cesser tout harcèlement.
- Signalez le problème aux autorités.
- Tenez un journal.
- Conservez des copies de la correspondance.
- Recourez à votre Programme d'aide aux employés.
- **NE** vous en prenez **PAS** à vous-même.
- **NE** cherchez **PAS** à vous venger.

## Comment faire face au harcèlement sur Internet

Avec l'accessibilité croissante à Internet de la quasi-totalité des milieux de travail au Canada, les cas de harcèlement en ligne sont de plus en plus nombreux. Voici quelques mesures de protection à prendre :

- Dotez-vous d'une adresse électronique unisexe.
- Choisissez votre mot de passe avec prudence; modifiez-le fréquemment.
- Protégez votre identité en réexaminant votre signature de courrier électronique. Songez à établir deux comptes de courrier électronique.
- **NE** communiquez votre mot de passe à **PERSONNE**.
- **NE** partagez **PAS** de renseignements personnels.

## Clause modèle de l'ACPPU sur la violence au travail

Le texte qui suit est un extrait de la clause modèle.  
Le texte intégral peut être consulté à [www.acppu.ca](http://www.acppu.ca).

### 1. Préambule

Les parties reconnaissent que la violence constitue un danger pour la santé et la sécurité au travail et que l'exposition à la violence peut causer des préjudices physiques et moraux aux employés qui sont témoins d'actes violents au travail ou qui en sont la cible. De plus, les parties conviennent que la violence, sous toutes ses formes, est inacceptable en milieu de travail et que la présente convention vise à prévenir la violence au travail ainsi qu'à réduire les incidents violents et les effets de la violence au travail, le cas échéant. Les parties conviennent qu'il incombe à l'employeur d'offrir un environnement de travail sécuritaire.

### 2. Définition

Pour l'application de la présente convention, *violence* s'entend de tentatives d'actes, de menaces d'actes ou d'actes réels qui mettent en danger la santé et la sécurité d'un employé. La présente définition comprend les déclarations menaçantes ou le comportement menaçant pour lesquels un employé a des raisons de croire qu'il risque de subir un préjudice.

### 3. Refus de travailler

a) Les employés ont le droit de se retirer d'une situation de travail qui, selon eux, constitue un risque indu pour leur santé et leur sécurité. Ce droit s'applique entre autres aux situations où les employés se sentent directement menacés de violence.

b) Les employés ont le droit de demeurer éloignés du lieu de travail tant que l'employeur n'a pas pris les mesures nécessaires pour mettre fin à la situation ayant donné lieu au refus de travailler.

c) Les employés qui se prévalent du droit mentionné au paragraphe 3 a) déclarent les faits aussi tôt que possible à l'employeur pour qu'il mène une enquête.

### 4. Prévention de la violence

Les parties conviennent que l'employeur mette au point un plan de prévention de la violence au travail prévoyant :

a) des mesures pour offrir de la formation et de l'information aux employés sur la violence en milieu de travail;

b) des méthodes précises pour communiquer des incidents de violence en milieu de travail, pour enquêter sur ces incidents et pour les consigner;

c) des méthodes précises pour effectuer des contrôles de sécurité ou pour fournir de l'équipement et des dispositifs de protection individuelle aux employés en situation de subir un préjudice.

Il incombe à l'employeur d'informer tous les employés susceptibles d'être victimes de violence au travail sur la nature des risques et sur les facteurs qui y contribuent. Dans la mesure du possible, l'information est donnée à l'employé dès que l'employeur est mis au courant des risques.

L'employeur prend les mesures raisonnables pour que soient déclarés tous les incidents de violence en milieu de travail. L'employeur s'assure que les dispositions nécessaires sont prises, notamment la communication des incidents aux autorités externes.

## Ressources

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail  
[www.cchst.ca](http://www.cchst.ca)

American Association of Occupational Health Nurses  
[www.aaohn.org](http://www.aaohn.org)

Association des commissions des accidents du travail du Canada [www.awcbc.org](http://www.awcbc.org)

Statistique Canada  
[www.statcan.gc.ca](http://www.statcan.gc.ca)

OHCOW Mental Injury Toolkit  
[www.ohcow.on.ca](http://www.ohcow.on.ca)

Groupe CSA, Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail  
[www.csagroup.org](http://www.csagroup.org)

Association canadienne pour la santé mentale  
[www.cmha.ca](http://www.cmha.ca)

Ontario Women's Justice Network  
[www.owjn.org](http://www.owjn.org)

Organisation internationale du Travail  
[www.ilo.org](http://www.ilo.org)