

## 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
- aux temps des Fêtes
- aux jours de paye
- 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

### 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 reliée 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.