

Violence et harcèlement en milieu de travail

Violence et harcèlement en milieu de travail

Sur cette page

[Qu'est-ce que la violence et le harcèlement en milieu de travail?](#)

[Y a-t-il des lois précises au sujet de la prévention de la violence en milieu de travail?](#)

[Au moment d'évaluer le milieu de travail, quels facteurs du milieu de travail peuvent faire augmenter le risque de violence?](#)

[Quels sont les groupes professionnels exposés à un risque plus élevé de violence en milieu de travail?](#)

[Comment savoir si son milieu de travail est à risque?](#)

[Que faire pour prévenir la violence en milieu de travail?](#)

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

[Quels sont quelques exemples de mesures préventives?](#)

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

La plupart des gens associent la violence et le harcèlement à une agression physique. Toutefois, la violence et le harcèlement en milieu de travail s'inscrivent dans une problématique beaucoup plus large. La violence désigne tout acte ou tout autre comportement faisant en sorte qu'une personne est abusée, menacée, intimidée, harcelée ou attaquée dans son travail.

Bien que la définition exacte puisse varier selon la législation, en général, la violence ou le harcèlement au travail comprend les points suivants :

- **Comportement menaçant** – gestes du poing, destruction matérielle, objets lancés
- **Menaces orales ou écrites** – toute expression d'une intention d'infliger du mal
- **Excès verbaux** – jurons, insultes ou langage condescendant
- **Aggression physique** – coups portés de la main ou du pied, poussées, bousculade

Certaines administrations considèrent le harcèlement comme une forme de violence, tandis que d'autres définissent le harcèlement de manière distincte. Le harcèlement peut désigner tout comportement qui rabaisse, embarrassé, humilie, importune, alarme ou agresse verbalement une personne, et qui est jugé malvenu. Il peut s'agir de paroles, de gestes, d'[intimidation](#) ou d'un autre comportement inapproprié.

De manière générale, toute action ou tout comportement – la propagation de rumeurs, les jurons, les insultes, les mauvais tours, les disputes, les dommages matériels, le vandalisme, le sabotage, la bousculade, le vol, l'agression physique, l'abus psychologique, les accès de colère, le viol, l'incendie criminel et même le meurtre – sont tous des exemples de violence ou de harcèlement en milieu de travail.

De plus, la violence et le harcèlement en milieu de travail ne se limitent pas aux incidents qui surviennent dans un milieu de travail typique. Ces incidents peuvent survenir dans le cadre de fonctions hors du milieu de travail (conférence, foire commerciale), lors d'événements sociaux à des fins d'affaires, chez les clients ou à l'extérieur mais dans un contexte de travail (un appel menaçant d'un client chez vous, par exemple).

REMARQUE : Dans le présent document, nous utilisons le terme violence pour désigner également le harcèlement et l'intimidation.

Y a-t-il des lois précises au sujet de la prévention de la violence en milieu de travail?

Oui, toutes les provinces et tous les territoires du Canada ont des lois sur le harcèlement et la violence. Pour en savoir plus, consultez les Réponses SST intitulées [Violence et harcèlement en milieu de travail - Législation](#).

Communiquez avec les [autorités locales](#) de votre secteur de compétence pour obtenir des renseignements précis.

Veillez consulter les fiches d'information Réponses SST suivantes pour plus d'information :

- [Intimidation en milieu de travail](#)
- [Harcèlement par Internet ou cyberharcèlement](#)
- [Violence et harcèlement en milieu de travail](#)
- [Violence et harcèlement en milieu de travail – Violence familiale](#)
- [Violence et harcèlement en milieu de travail – Législation](#)
- [Violence et harcèlement en milieu de travail – Gérer les interactions négatives](#)
- [Violence et harcèlement en milieu de travail – Sécurité dans les parcs de stationnement](#)
- [Violence et harcèlement en milieu de travail – Signes précurseurs](#)

Au moment d'évaluer le milieu de travail, quels facteurs du milieu de travail peuvent faire augmenter 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 des clients ou avec le public
- la manutention d'argent comptant, d'objets de valeur ou de médicaments (p. ex. caissières et caissiers, pharmaciennes et pharmaciens, vétérinaires)
- 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 dépanneur, agentes et agents d'immeuble), ou dans des endroits isolés ou peu fréquentés (p. ex. aires de réception, salles de bain, aires d'entreposage, locaux techniques)
- le travail communautaire (p. ex. personnel infirmier, travail social, soins à domicile)
- les lieux de travail mobiles (p. ex. taxi, représentante et représentant de commerce, transport en commun)
- 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 aux fins d'impôts
- à l'échéance des comptes de services publics
- au temps des Fêtes dans le secteur de la vente au détail, lorsque la demande de services s'intensifie
- 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

Dans d'autres situations, le milieu de travail peut être exposé à la violence familiale, si par exemple une employée ou un employé est souvent dérangé par des appels ou des courriels d'un membre de sa famille ou si ce membre se présente au lieu de travail de l'employé et dérange ses collègues (en posant des questions sur les habitudes quotidiennes de l'employé, par exemple).

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 de la santé ou personnes qui exécutent des ordonnances de produits pharmaceutiques
- pratiques vétérinaires
- agentes et agents de police, de sécurité ou des services correctionnels
- personnel des services sociaux, y compris les services d'intervention d'urgence et de counseling
- personnel enseignant ou fournissant des services de formation
- inspectrices et inspecteurs du logement municipaux
- employés de la fonction publique
- commis de vente au détail
- vendeuses et vendeurs d'alcool (vente, ou consommation sur place)
- chauffeuses et chauffeurs de taxi ou conductrices et conducteurs de véhicules de transport en commun

Comment savoir si son milieu de travail est à risque?

Il faut évaluer le milieu de travail afin de déterminer quels risques sont présents et ce qu'ils représentent. Cette évaluation peut comprendre une inspection du lieu de travail. Lors de cette évaluation :

- Mettre l'accent sur le travail effectué, les activités qui s'y déroulent, la conception et l'aménagement des lieux, et les pratiques administratives et de travail.
 - Tenir compte des facteurs internes comme la culture, les conditions, les activités, la structure organisationnelle, etc.
 - Tenir compte des facteurs externes comme l'emplacement, la clientèle, la violence familiale, etc.
 - Tenir compte de toute mesure en place visant à protéger la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail, comme le niveau de contrôle d'un employé sur son travail, une charge de travail excessive, des échéances serrées, etc.
- 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 des facteurs de risque reliés à la violence.
- Évaluer les antécédents de violence dans des lieux de travail semblables.
 - Obtenir de l'information des organisations associées, p. ex. son association industrielle, la commission des accidents du travail, son syndicat ou les responsables de santé et sécurité.
 - Demander conseil aux spécialistes en sécurité des services policiers régionaux.
 - Examiner tout article ou toute publication ayant de la pertinence.

Organiser et analyser l'information que vous avez recueillie. Chercher des tendances et identifier des tâches et des emplacements que vous considérez plus exposés aux risques. Consigner 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.

Que faire pour prévenir la violence en milieu de travail?

La plus importante partie de tout programme de prévention 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 représentantes et représentants de la direction et du personnel, y compris des représentantes et représentants de comité de santé et sécurité, et du syndicat, s'il y en a un.
- S'appliquer à la direction, au personnel, à la clientèle, aux entreprises indépendantes sous-traitantes et à quiconque entretient une relation quelconque avec l'entreprise.
- Définir en langage précis et concret ce que signifie la violence, le harcèlement et l'intimidation en milieu de travail.
- Donner des exemples clairs de ce qui est inacceptable quant aux comportements (p. ex. proférer des menaces) et aux conditions de travail (p. ex. travailler seul sans mesures de protection appropriées).
- Énoncer clairement le point de vue de l'organisation en ce qui concerne la violence et le harcèlement en milieu de travail, de même que son engagement en matière de prévention.
- Préciser les conséquences pour quiconque profère des menaces ou commet des actes de violence.
- Décrire la procédure disciplinaire progressive qui sera utilisée pour tenir les personnes responsables d'un comportement inacceptable et s'assurer que le traitement sera juste et uniforme.
- Esquisser le procédé de mise au point des mesures préventives.
- Encourager la déclaration de tout incident, y compris celle des témoins.
- 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 membres du personnel qui déclarent de bonne foi (de façon sincère et honnête) les incidents de violence.
- Décrire les procédures de résolution ou d'enquête relative aux incidents ou aux plaintes.
- Décrire comment les risques éventuels de violence seront communiqués au personnel.
- Exprimer l'engagement à donner des services de soutien aux personnes ciblées par des actes de violence.
- Offrir un Programme d'aide aux employés (PAE) dont le personnel pourra se prévaloir confidentiellement pour obtenir de l'aide.
- S'engager à répondre aux besoins en formation sur la prévention des différents niveaux de personnel dans l'organisation.
- 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 tout le personnel sur ce qui suit :

- Quels sont les comportements (p. ex. violence, intimidation, menaces, harcèlement) que la direction juge inappropriés en milieu de travail.
- Que faire en cas d'incident.
- Coordonnées de la personne-ressource à qui déclarer les incidents.
- La procédure à suivre lorsqu'un incident est déclaré.

Une telle politique sert aussi à encourager les employés à déclarer les incidents et démontre l'engagement de la direction à intervenir en cas de violence, de harcèlement ou d'autre comportement inacceptable.

Quels sont quelques 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 :

- Placer l'ameublement, l'aire de réception ou le comptoir de vente ou de service pour qu'ils soient visibles des autres membres du personnel ou du public.
- 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 caméras de surveillance dans les espaces publics du lieu de travail, comme les entrées, les stationnements, les salles d'attente, etc.
- 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.
- Conserver les autres articles de valeur de façon sûre et sécuritaire, par exemple les armes, les outils, les opiacés et les médicaments.

Les **pratiques administratives** peuvent aussi englober l'information et la formation des employés, ce qui comprend non seulement l'information sur la politique et le processus de réponse aux incidents du milieu de travail, mais aussi, entre autres :

- Ce que signifient civilité et respect en milieu de travail.
- Comment répondre aux clients ou aux membres du public qui sont contrariés ou frustrés; comment se sortir d'une interaction conflictuelle en toute sécurité; comment désamorcer un conflit.
- Comment réagir à un incident de violence (p. ex. intervention d'urgence, quand communiquer avec le service de sécurité ou la police).
- Se renseigner sur la discrimination, la violence familiale, la diversité et les cultures.
- Comment répondre aux personnes dont les facultés sont affaiblies.

Les **pratiques de travail** comprennent toutes les tâches effectuées sur les lieux de travail. Elles peuvent comprendre des fonctions de gestion, comme veiller à ce que le processus d'évaluation du rendement soit juste et transparent, ou faire un suivi auprès des membres du personnel pour déterminer leur charge de travail ou leur niveau de stress et apporter des ajustements raisonnables dans la mesure du possible.

Les gens qui ne travaillent pas dans un bureau traditionnel, par exemple ceux qui travaillent à domicile, les vendeuses et vendeurs, les agentes et agents immobiliers ou les prestataires de soins à domicile, peuvent adopter de nombreuses pratiques de travail différentes qui pourraient réduire leurs risques. Par exemple :

- Désigner une personne-ressource au bureau et une personne de secours.

- Préparer un plan de travail quotidien et le transmettre à la personne-ressource désignée afin qu'elle sache où l'on doit se trouver tout au long de la journée en cas d'incident.
- Tenir sa personne-ressource au courant de ses allées et venues et respecter son itinéraire.
- Vérifier les pièces d'identité de ses clientes et clients.
- Travailler en duo, surtout lorsque l'on sent que sa sécurité personnelle est menacée.
- NE PAS entrer dans une situation ou un endroit où l'on se sent menacé ou hors de sécurité.

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2023-10-31

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.