

Violence et harcèlement en milieu de travail

Violence et harcèlement en milieu de travail - Signes précurseurs

Sur cette page

[En quoi consistent la violence et le harcèlement au travail?](#)

[Que doit-on mémoriser avant tout au sujet des signes précurseurs?](#)

[Quels sont les signes indiquant qu'un travailleur pourrait avoir besoin d'aide?](#)

[Quels sont les signes physiques d'une personne qui pourrait passer à l'acte?](#)

[Quels sont d'autres signes précurseurs?](#)

[Que pouvez-vous faire si une situation vous préoccupe?](#)

En quoi consistent la violence et le harcèlement au 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 sont des problèmes beaucoup plus larges. Il s'agit de tout acte où une personne se sent maltraitée, menacée, intimidée ou agressée dans le contexte de son travail.

La violence au travail peut prendre des formes aussi diverses que la propagation de rumeurs, les jurons, les insultes, les mauvais tours, le harcèlement, les disputes, les dommages matériels, le vandalisme, le sabotage, la bousculade, le vol, l'agression physique, la génération de stress psychologique, les accès de colère, le viol, l'incendie volontaire et le meurtre.

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

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](#)
 - [Violence et harcèlement en milieu de travail – Travailler tard](#)
-

Que doit-on mémoriser avant tout au sujet des signes précurseurs?

Il faut se rappeler qu'il peut être très difficile de savoir à quel moment une personne deviendra violente. Toutes les personnes ne montreront pas les signes suivants, mais les types de comportements et les indices physiques suivants peuvent servir de signes précurseurs de violence chez une personne. Toujours examiner les comportements dans leur «contexte». Chercher les signes précurseurs multiples et les signes d'escalade (comportements qui empirent).

Si vous êtes préoccupé à propos d'une personne qui montre certaines ou toutes les caractéristiques mentionnées, **passer à l'action**. Signaler la situation à la personne désignée dans le cadre du programme de prévention de la violence de votre organisation, à votre superviseur ou au personnel des ressources humaines.

Quels sont les signes indiquant qu'un travailleur pourrait avoir besoin d'aide?

Certains comportements pourraient indiquer qu'un travailleur éprouve des difficultés. Bien que ces comportements ne signifient pas nécessairement qu'une personne deviendra violente, ils pourraient indiquer que le travailleur vit des périodes de grand stress et a besoin de soutien de son milieu de travail.

Ce ne sont pas toutes les personnes qui montreront les signes suivants, mais ces types de comportements et signes physiques peuvent représenter des signes précurseurs. Il faut toujours considérer ces comportements « dans le contexte ». S'agit-il d'une mauvaise journée ou d'un comportement récurrent? Il convient d'être à l'affût de multiples signes précurseurs et de signes d'escalade (détérioration des comportements).

Chaque situation est unique en soi. L'avis d'un professionnel et une aide extérieure peuvent être nécessaires pour déterminer s'il est approprié d'intervenir.

Il faut tout particulièrement observer ce qui suit :

- Les changements de comportement du travailleur.

- La fréquence et l'intensité des comportements inacceptables qui perturbent le milieu de travail.
- L'observation d'un bon nombre des comportements cités, et non pas un seul, chez un travailleur.

Les signes précurseurs comprennent les suivants :

- Pleurs, humeur maussade ou accès de colère.
- Absentéisme ou retard exagéré.
- Dépassement des limites de la conduite acceptable ou mépris de la santé et de la sécurité d'autrui.
- Mépris de l'autorité.
- Erreurs plus fréquentes ou qualité de travail insatisfaisante.
- Refus de reconnaître les problèmes liés au rendement au travail.
- Mauvaises décisions.
- Agissements visant à « tester » la tolérance de l'entourage.
- Jurons ou langage émotif.
- Mauvaise réaction face à la critique.
- Propos inopportuns.
- Nombreux oublis, confusion ou distraction.
- Perte de concentration.
- Imputation de ses erreurs aux autres.
- Allégations de traitement injuste de soi.
- Exposé des mêmes problèmes sans recherche de solutions.
- Insistance sur le fait qu'il ou elle a toujours raison.
- Interprétation erronée des indications du superviseur ou des collègues.
- Isolement social.
- Changement subit ou imprévisible du niveau d'énergie.
- Malaises inhabituels ou non spécifiques.
- Rancune : la personne souhaite de vive voix un malheur à la personne à qui il en veut.

Quels sont les signes physiques d'une personne qui pourrait passer à l'acte?

Quelquefois, ce n'est pas tant ce qu'une personne dit que son langage corporel qui est révélateur. Il faut être prudent lorsque vous observez chez une personne au moins un des signes non verbaux suivants :

- Visage pâle ou rouge.
- Transpiration.
- Mouvements répétitifs ou incessants.
- Signes de fatigue extrême (p. ex. cernes noirs sous les yeux).
- Tremblement, agitation.
- Mâchoires ou poings serrés.
- Gestes exagérés ou violents.
- Changement dans la voix.
- Élévation du ton de voix ou timbre de voix chantant.
- Respiration rapide et peu profonde.
- Mine renfrognée, ricanement ou paroles offensantes.
- Regard furieux ou évasif.
- Empiètement sur l'espace vital (proximité excessive de la personne).

Quels sont d'autres signes précurseurs?

De manière générale, en connaissant les habitudes comportementales et les signes précurseurs, les employés pourraient contribuer à prévenir les incidents de violence potentiels en milieu de travail. Personne ne peut prédire le comportement humain, et il n'existe aucun profil particulier associé à une personne potentiellement violente.

Néanmoins, une personne potentiellement violente pourrait présenter l'une ou l'ensemble des caractéristiques suivantes :

Antécédents de violence

- Fascination pour les incidents de violence en milieu de travail.
- Intérêt marqué ou obsession pour les armes.
- Violence envers les objets inanimés.
- Preuve de comportements violents par le passé.

Comportements menaçants

- Intention énoncée de faire du mal à quelqu'un (menaces verbales ou écrites).
- Rancune.
- Comportements excessifs (appels téléphoniques, dons de cadeaux).
- Escalade de menaces
- Préoccupations liées à la violence.

Comportements intimidants

- Argumentateur ou récalcitrant.
- Colère sans cause apparente.
- Impulsif ou tendance à la frustration.
- Contestation des décisions des collègues et de la direction.

Niveau de stress personnel accru

- Liaisons obsessives non réciproques.
- Problèmes familiaux et financiers graves.
- Perte d'emploi récente ou perte personnelle.

Traits de caractère négatifs

- Soupçonne souvent les autres.
- Prétend ne pas obtenir son dû.
- Réagit mal aux critiques.
- Se sent victimisée.
- Méprise la sécurité ou le bien-être des autres.
- Blâme les autres pour ses problèmes et ses erreurs.
- Manque d'estime de soi.

Changements prononcés d'humeur ou de comportement

- Comportements excessifs ou bizarres.
- Croyances et idées irrationnelles.
- Dépression, désespoir ou anxiété accrue.
- Chute prononcée du rendement.
- Changement radical du système de croyances.

Isolement social

- Antécédents de relations conflictuelles.
- Peu de parents et d'amis.
- Obsession du travail.

Abus d'alcool ou de médicaments/drogues

Que pouvez-vous faire si une situation vous préoccupe?

Agir. Surtout si vous sentez que votre sécurité ou celle d'autrui est menacée.

Suivre la politique et les procédures du milieu de travail applicables à la réponse à la violence et au harcèlement, y compris la déclaration des témoins.

Les travailleurs peuvent aussi exprimer leurs préoccupations à leur superviseur, au service des ressources humaines ou une personne désignée par leur organisation. Il est possible de demander conseil au [programme d'aide aux employés](#) (PAE), si un tel programme est disponible.

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2023-08-11

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.