

LA VIOLENCE AU TRAVAIL

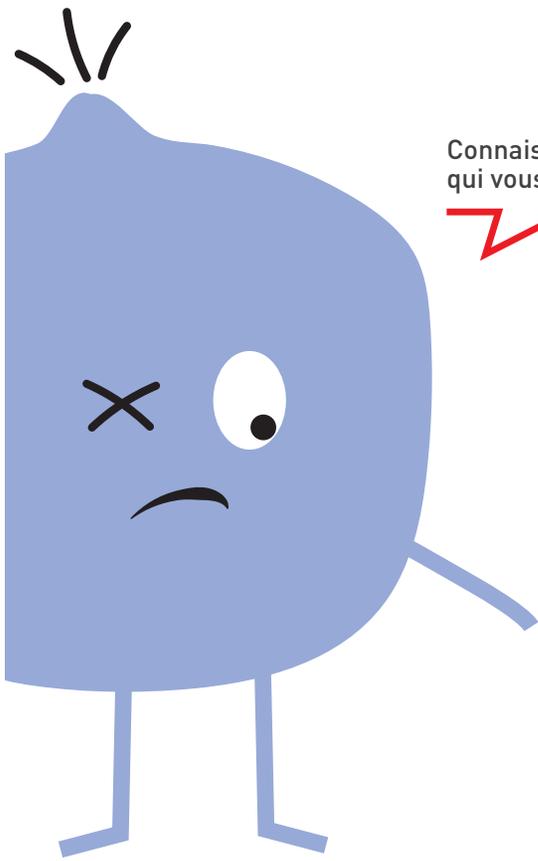
FAUT S'EN OCCUPER

*Prévenir
et guérir*



Centrale des syndicats
du Québec

CSQ



Connaissez-vous les deux lois
qui vous protègent ?

AVANT-PROPOS

Plusieurs actions peuvent être entreprises pour prévenir les manifestations de violence ou de comportements agressifs ou perturbateurs, ainsi que pour en diminuer les conséquences. Ces actions doivent être adaptées selon les circonstances. Cette brochure¹ présente quelques suggestions pour mieux gérer ces situations.

DES DROITS ET DES OBLIGATIONS

Prévenir...

Des lois à connaître

La violence au travail – quelle qu’en soit l’origine ou la forme – peut avoir des effets sur la santé de la personne qui en est victime ou qui en est témoin. On parle ici de la santé dans son sens large et telle que définie par l’Organisation mondiale de la Santé, soit un état complet de bien-être physique, mental et social, qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d’invalidité.

Deux lois sont particulièrement utiles à connaître : la Loi sur la santé et la sécurité du travail² (LSST) portant sur la prévention et la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles³ (LATMP) traitant de l’indemnisation des lésions professionnelles et de leurs conséquences.

La LSST énonce, pour les travailleuses et travailleurs, le droit à des conditions de travail qui respectent leur santé, leur sécurité et leur intégrité physique. Ce droit est aussi énoncé par la Charte des droits et libertés de la personne du Québec⁴ et, quoiqu’en des termes un peu différents, par le Code civil du Québec⁵, lequel ajoute le droit au respect de la dignité.

De plus, la Loi sur les normes du travail⁶ stipule que toute salariée ou tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. Elle impose à l’employeur l’obligation de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et pour faire cesser une telle conduite lorsqu’elle est portée à sa connaissance.

De façon plus concrète, le respect de ces droits entraîne des obligations pour les travailleuses et travailleurs, d’une part, et pour les employeurs, d’autre part.

1. Une adaptation du guide *La violence laisse des traces, il faut s’en occuper!*, réalisé par la CSQ en 2011.
2. *Recueil des lois et des règlements du Québec*, chapitre S-2.1.
3. *Recueil des lois et des règlements du Québec*, chapitre A-3.001.
4. *Recueil des lois et des règlements du Québec*, chapitre C-12, article 46.
5. *Code civil du Québec*, article 2087.
6. *Recueil des lois et des règlements du Québec*, chapitre N-1.1, article 81.19.

Obligations pour les travailleuses et travailleurs

Les travailleuses et travailleurs doivent, entre autres obligations énoncées par l'article 49 de la LSST :

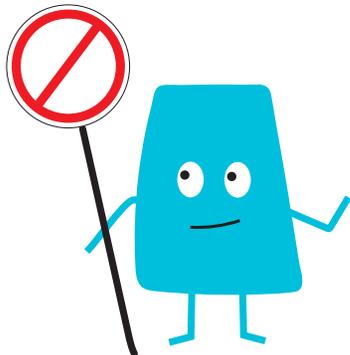
- ⇒ prendre les mesures nécessaires pour protéger leur santé, leur sécurité et leur intégrité physique;
- ⇒ veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail;
- ⇒ participer à l'identification et à l'élimination des risques de lésions professionnelles sur les lieux de travail.

En clair, on doit se protéger et protéger les autres en n'intervenant dans des situations violentes que si l'on a les connaissances et les compétences requises pour le faire de façon sécuritaire pour soi et pour autrui, de même qu'on doit déclarer à l'employeur toute situation de violence dont on peut être victime ou témoin.

Droit de refus

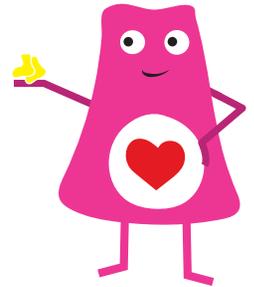
La LSST reconnaît également le droit pour une travailleuse ou un travailleur de refuser d'exécuter un travail si elle ou il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique, ou peut avoir pour effet d'exposer une autre personne à un semblable danger (article 12 LSST).

La loi limite toutefois l'exercice de ce droit lorsque le refus met en péril immédiat la vie, la santé, la sécurité ou l'intégrité physique d'une autre personne (article 13 LSST).



Retrait préventif de la travailleuse enceinte

La LSST permet aussi à une travailleuse enceinte dont les conditions de travail comportent des dangers pour elle ou pour l'enfant à naître (exemple : risques de coups à l'abdomen), et sur l'avis de son médecin, de demander d'être affectée à des tâches ne comportant pas un tel danger.



À défaut d'une réaffectation conforme, la travailleuse se verra retirée du travail et indemnisée par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) (article 40 LSST).

Votre syndicat peut vous informer des modalités plus précises d'exercice du droit de refus ou du droit au retrait préventif de la travailleuse enceinte.

Obligations de l'employeur

Toujours en vertu de la LSST, l'employeur a des obligations décrites à l'article 51. De manière générale, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique des travailleuses et travailleurs.

À cette fin, l'employeur doit notamment :

- ⇒ veiller à ce que les établissements sur lesquels il a autorité soient équipés et aménagés de façon à assurer la protection des travailleuses et travailleurs;
- ⇒ s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé des travailleuses et travailleurs;
- ⇒ utiliser les méthodes et les techniques visant à détecter, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs;
- ⇒ informer adéquatement les travailleuses et travailleurs sur les risques liés à leur travail et leur assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin qu'ils aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié.

En lien avec ce qui précède et à titre d'exemple :

- ✓ tous les incidents violents dont on peut être victime ou témoin, même s'ils n'entraînent pas d'absence du travail, doivent être déclarés au moyen du formulaire approprié ou consignés dans le registre des accidents du travail, selon la formule en vigueur chez votre employeur;
- ✓ l'employeur doit procéder à une analyse du travail afin de déceler les risques potentiels reliés à de possibles manifestations de violence de la part de la clientèle, de membres du personnel ou de personnes de l'extérieur du milieu de travail;
- ✓ l'employeur devra, en conséquence de ce qui précède, informer adéquatement le personnel sur les risques reliés à son travail. Il devra aussi lui assurer la formation et la supervision appropriées (exemple : exercices de techniques de contention [arrêt d'agir]) en fonction de ces risques;
- ✓ les lieux de travail doivent être aménagés de façon à ce que l'accès en soit contrôlé en tout temps;
- ✓ l'organisation du travail doit être telle que des membres du personnel ne soient pas physiquement isolés des autres ou ne se retrouvent pas seuls dans l'établissement en dehors des heures de travail sans possibilité de communication en cas d'urgence. Dans le même sens, une attention particulière doit être portée aux situations impliquant un travail dans le domicile d'autrui;
- ✓ un plan de mesures d'urgence doit être préparé et mis à jour périodiquement. Il doit être connu de l'ensemble du personnel, et des exercices de simulation doivent être tenus régulièrement;
- ✓ l'employeur (ou l'établissement, selon le cas) doit se doter d'une politique en matière d'incivilité, d'intimidation, de harcèlement et de toute autre forme de violence. Cette politique doit être connue de l'ensemble du personnel et de la clientèle, et des activités de sensibilisation, d'information et d'éducation doivent être mises en œuvre de façon régulière. Si une telle politique prévoit des sanctions à l'encontre des responsables de comportements indésirables, celles-ci doivent être appliquées avec sérieux.

DES NOTIONS IMPORTANTES À RETENIR

... et guérir

Lorsque la prévention ne suffit pas et que survient un événement (ou une série d'événements) entraînant une invalidité, **une réclamation pour un accident du travail doit être présentée à la CNESST**. Une absence pour maladie à la suite d'un événement violent au travail peut être indemnisée par la Commission de manière plus avantageuse que par l'assurance salaire.

La LATMP définit l'accident du travail comme étant un événement imprévu et soudain attribuable à toute cause, survenant par le fait ou à l'occasion du travail et qui entraîne une lésion professionnelle (blessure ou maladie).

Notons que le fait qu'un événement soit prévisible en théorie (exemple : désorganisation d'un élève ayant un trouble du spectre de l'autisme, agression par un patient souffrant de psychose) ne diminue aucunement son caractère imprévu et soudain lorsqu'il survient concrètement.

Une question d'indemnisation

Dans le cas où la lésion professionnelle implique une absence du travail, la loi prévoit, entre autres, le versement d'une indemnité de remplacement du revenu égale à 90 % du revenu net.

Les conventions collectives peuvent contenir des avantages supérieurs à ceux de la loi relativement aux indemnités. Consultez votre syndicat.

Les frais d'assistance médicale requis par l'état de santé, comme les médicaments, la physiothérapie, la psychothérapie, etc., sont totalement à la charge de la CNESST lorsqu'elle accepte la réclamation.

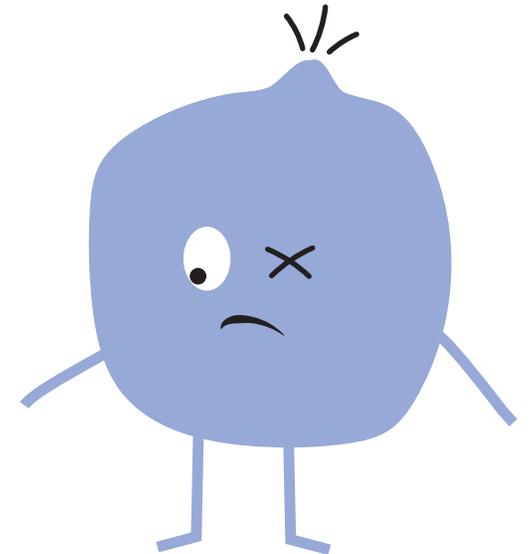
La LATMP prévoit aussi des indemnités pour d'autres conséquences découlant de l'accident du travail, comme une indemnité pour dommages corporels en cas d'atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychologique ou, encore, une indemnité couvrant en partie la réparation ou le remplacement des lunettes ou des vêtements endommagés.

En cas de refus de la réclamation, adressez-vous à votre syndicat.

D'AUTRES PISTES POUR LA PRÉVENTION

Faire l'état de la situation

- ✓ Reconnaître que la violence en milieu de travail est une problématique réelle, non souhaitable dans les organisations et qu'il est prioritaire de s'en occuper.
- ✓ Recenser les événements antérieurs de violence auprès des différentes catégories de personnel, les analyser et faire ressortir un portrait de la situation propre à votre milieu. Ce portrait sera utile pour déterminer les situations problématiques et les priorités d'action à établir.
- ✓ Cultiver des liens avec les autres instances qui peuvent venir en aide pour contrer la violence : conseil d'établissement, conseil d'administration, organismes communautaires, sécurité publique, etc. Évaluer l'aide et le soutien qu'il est possible d'obtenir de leur part.



Se mettre en action sur le plan individuel

- ✓ Détecter les facteurs de risque et de protection présents dans votre environnement de travail afin de déterminer les éléments pouvant vous aider à avoir une attitude préventive quant à la violence (inspiré d'ASSTSAS, 2006)⁷:

sur le **plan personnel**, prendre conscience de ses forces et de ses limites, de son expérience, de ses connaissances à l'égard de la violence, de sa condition physique et psychologique, de ses tâches et de son degré d'intégration;

sur le **plan de l'équipement**, repérer les objets pouvant servir d'armes potentielles, les accès aux systèmes de communication (interphone, Internet, téléphone), aux meubles et au système de sécurité;

sur le **plan des autres**, identifier les clientèles à risque (les élèves ou les patients présentant des troubles de comportement ou psychopathologiques importants, les patients atteints de troubles cognitifs), les visiteurs (parents, inconnus, etc.), les autres membres du personnel, les membres de la communauté gravitant autour de l'établissement et la spécificité de l'établissement sur les plans culturel et social;

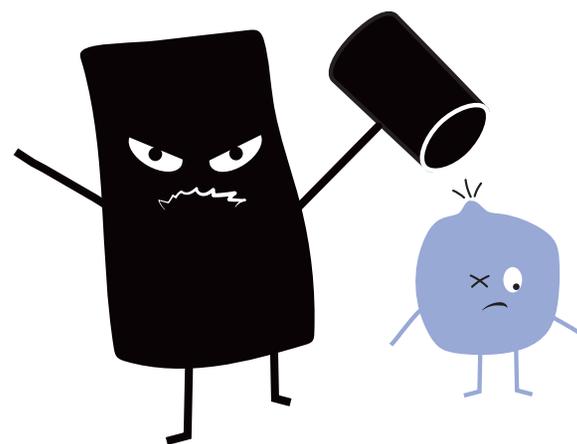
sur le **plan des paramètres organisationnels**, tenir compte du nombre d'employés, des règles, des procédures et des politiques, du travail d'équipe, du plan d'intervention en cas d'urgence et de l'aide disponible;

sur le **plan du temps**, considérer l'horaire, les heures et les jours d'ouverture ou de visites, les pauses et les déplacements;

sur le **plan de l'environnement**, localiser les portes et les issues, les endroits isolés, la disposition des meubles, les aires ouvertes ou fermées, les salles d'attente et l'environnement immédiat de l'établissement (parc, boisé, terrain vacant, éclairage des lieux ou des stationnements, proximité d'un poste de police, etc.);

sur le **plan situationnel**, vérifier s'il s'agit d'une situation probable de crise ou d'un climat d'inquiétude ou d'insécurité dans l'établissement lié à un événement particulier, d'une menace annoncée ou de signes précurseurs.

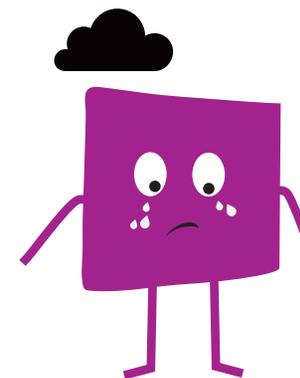
- ✓ Établir des plans de match personnels en déterminant des actions concrètes pour faire face à des situations de violence grave pouvant atteindre sa sécurité physique. Ces plans de match pourraient inclure la localisation des sorties pour pouvoir quitter rapidement un lieu, des actions qui pourraient être entreprises pour pacifier une situation de violence ou de comportements agressifs.
- ✓ Faire de la formation continue un moyen de ressourcement professionnel et personnel pour améliorer ses compétences en matière de gestion des situations de crise et des interventions à pratiquer, afin de prévenir les comportements agressifs ou violents et de mieux intervenir en leur présence.
- ✓ Répertorier les ressources et les personnes qui peuvent vous venir en aide dans les cas de violence (programmes d'aide aux employés, syndicats, etc.), ainsi que les recours possibles.



7. ASSOCIATION PARITAIRE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU SECTEUR AFFAIRES SOCIALES (2006). Formations Oméga, Montréal.

Se mettre en action sur le plan collectif

- ✓ Créer un groupe de travail qui mettra sur pied un plan d'action concernant les problématiques de violence physique ou psychologique et un plan d'urgence à l'égard des situations de crise. Il est important que les différentes catégories d'emplois y soient représentées ainsi que les différentes instances de la communauté susceptibles d'être concernées (police, groupes communautaires, etc.). Le plan d'action devra tenir compte des caractéristiques particulières de l'établissement, de sa culture de même que des pratiques du milieu.
- ✓ Élaborer un guide de comportement pour toutes les catégories de personnel. Ce guide traite des rapports interpersonnels attendus et il doit prévoir la recherche d'un milieu exempt d'incivilité, de harcèlement, d'intimidation ou de violence.
- ✓ Établir un code de conduite dans l'établissement à l'intention des personnes qui reçoivent les services et, le cas échéant, des parents ou des visiteurs. Ce code traite des comportements acceptables et inacceptables, ainsi que des conséquences dans les cas de non-respect de celui-ci.
- ✓ Énoncer les procédures indiquant de quelle façon les visiteurs doivent se comporter lorsqu'ils sont dans l'établissement.
- ✓ Se doter d'une politique à l'égard des comportements attendus pour formaliser sa volonté, sa détermination et son engagement à prévenir l'incivilité, le harcèlement, l'intimidation et la violence, et les moyens à déployer. Son contenu doit être déterminé conjointement par les employeurs et les employés, en toute bonne foi, afin que les objectifs et les moyens choisis soient partagés par tous.
- ✓ Faire connaître la politique à toutes et à tous, ainsi que les procédures et les moyens mis en place par l'organisation dans une optique de prévention.
- ✓ Appliquer la politique établie de façon cohérente et juste envers tous en ne tolérant aucun acte de violence au sein de l'établissement ou lors d'événements organisés sous sa gouverne.
- ✓ Mettre à jour la politique de manière constante à la lumière des événements.
- ✓ Créer une équipe d'intervention d'urgence (« code blanc ») dont chaque membre a un rôle et des responsabilités bien définis. Il sera important de s'assurer d'avoir une ou un leader qui dirigera les opérations ainsi que des personnes substitués au cas où celles en première ligne ne seraient pas disponibles lors d'une crise. Se donner des consignes individuelles et organisationnelles faisant consensus entre les gestionnaires et les équipes d'intervention. Établir la liste des numéros de téléphone nécessaires dans de tels cas.
- ✓ Améliorer l'aménagement physique des établissements, à l'intérieur comme à l'extérieur, afin d'éliminer les éléments à risque dans un contexte de violence. Il pourrait alors s'agir de mieux éclairer les stationnements, d'ajouter un poste de garde à l'entrée, de mettre un comptoir élevé ou une barrière pour bloquer l'accès direct au personnel administratif ou d'accueil, etc.
- ✓ Assurer la formation du personnel sur des aspects spécifiques liés à la violence (clients difficiles, reconnaissance des différentes formes de violence, signes précurseurs des événements violents, actions à poser en cas de violence, pacification des situations violentes, résolution de conflits, techniques de communication, interventions physiques sécuritaires).



QUAND LA VIOLENCE SURVIENT...

QUE DOIT-ON FAIRE QUAND DES ACTES DE VIOLENCE SE PRODUISENT ?

Malgré les précautions prises et les mesures mises en place pour prévenir la violence, il peut arriver que des événements violents de gravité mineure à sérieuse surviennent. Que faire lorsque la situation est sérieuse et vous met en danger physique ? Pour bien gérer la situation de crise, différentes possibilités peuvent être envisagées selon la nature de la situation de travail, l'appréciation du potentiel de dangerosité de la personne violente ou du degré d'alerte ainsi que l'évolution de la situation de crise (voir la figure 1).

Le choix de l'intervention devra toujours tenir compte des objectifs de sécurité, d'éthique et de responsabilisation des différents acteurs. Le tableau 1 présente les interventions recommandées ou non selon l'évolution de la situation de crise.

Figure 1 : Les différentes phases d'une crise de violence (ou d'agressivité)

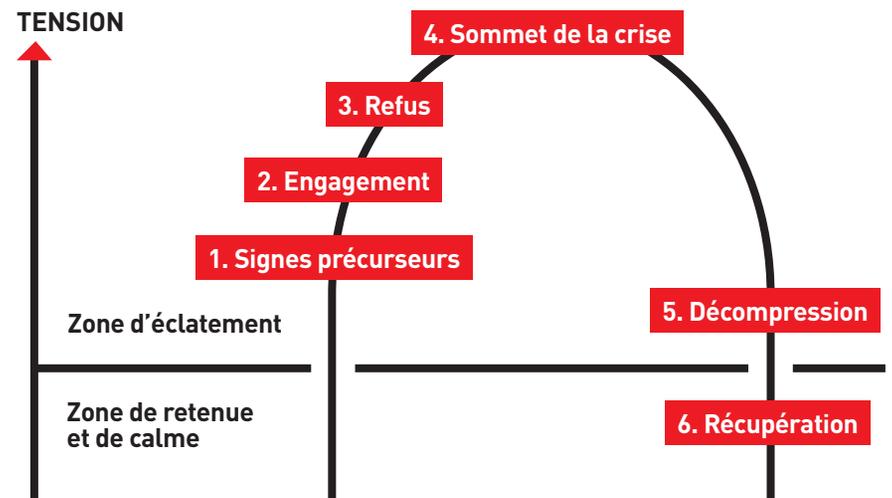
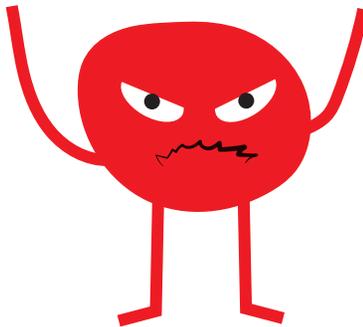


Tableau 1 : Interventions à faire et à ne pas faire selon l'évolution de la situation de crise⁸

| PHASE 1. Les signes précurseurs : être attentif aux premiers signes de tension afin d'intervenir le plus tôt possible | |
|--|---|
| La personne en crise | |
| Facteurs qui déclenchent la crise | <p>Sentiment d'injustice ou de perte de pouvoir personnel.</p> <p>Évocation émotionnelle (la situation ressemble à une situation désagréable vécue par le passé et fait revivre à la personne des émotions fortes).</p> <p>Agent stressant aigu (douleur, intoxication, peur intense, crises situationnelles, etc.).</p> <p>Problèmes de santé physique ou douleur.</p> <p>Accumulation de frustrations.</p> |
| Signes comportementaux | <p>Exagération ou changement notable dans le comportement : tête/épaules vers l'arrière pour impressionner, regard froid, mains sur les hanches, pointer du doigt, etc.</p> <p>Agitation psychomotrice : déplacement, agitation des bras ou des mains, tremblements, etc.</p> <p>Réactions physiologiques : respiration rapide, sudation, visage rouge ou blanc, etc.</p> <p>Signes de frustration : plaintes, jérémiades, haussements du ton de la voix, expressions ou actions agressives (lèvres serrées sur les dents, menace du poing, etc.)</p> |



8. Tiré et adapté de MASSÉ Line, et autres (2011). *Mieux vivre avec le TDA/H à la maison*, Montréal, Chenelière Éducation.

PHASE 1. Les signes précurseurs : être attentif aux premiers signes de tension afin d'intervenir le plus tôt possible

La personne aux prises avec la situation

| | |
|-----------------------------------|---|
| Ce qu'il faut faire | <p>Jauger le potentiel de dangerosité de la personne en crise : tension émotive, collaboration conditionnelle, réfractaire, comportement destructeur (lancer ou briser des objets), intimidation psychologique, résistance active, agression physique, assaut grave, menace exceptionnelle. Dans les trois derniers cas, il faudra faire une gestion physique de la crise pour arrêter l'action agressive. Dans le dernier cas, il faudra gagner du temps, négocier, sécuriser le secteur et recourir à une équipe d'intervention d'urgence.</p> <p>Assurer sa protection personnelle : garder une distance physique sécuritaire; se garantir un accès à une issue pour pouvoir quitter l'endroit rapidement; prévoir un prétexte de repli ou une diversion; demeurer en lien avec des collègues pour une assistance rapide.</p> <p>Chercher à établir le contact avec la personne en crise.</p> <p>Se montrer disponible ou apporter de l'aide.</p> <p>Adopter une attitude empathique et favoriser l'écoute active; poser des questions pour amener la personne en crise à verbaliser ses frustrations; laisser l'autre s'exprimer.</p> <p>Ne rien dire; laisser le temps à la personne pour s'exprimer.</p> <p>Réutiliser les dernières paroles de la personne pour compléter sa pensée et l'encourager à poursuivre.</p> <p>Dire à la personne ce que l'on observe sans poser de jugement sur les raisons de son comportement.</p> <p>Parler d'une voix calme, lente et rassurante.</p> <p>Si la personne est hors d'elle et ne semble pas réagir aux paroles apaisantes, se retirer et laisser la personne se calmer.</p> <p>Dédramatiser la situation par l'humour afin de détendre l'atmosphère.</p> |
| Ce qu'il ne faut pas faire | <p>Faire des remarques sur l'agressivité observée.</p> <p>Demander à la personne de s'excuser de ses gestes ou de ses paroles.</p> <p>Culpabiliser la personne ou la juger.</p> <p>Parler fort ou donner des ordres.</p> <p>Empêcher la personne d'exprimer ses frustrations.</p> <p>Faire valoir son statut d'autorité ou tout autre statut pour se faire écouter.</p> <p>Toucher la personne en crise ou la bousculer.</p> <p>Confronter la personne en crise, la narguer ou la regarder de haut.</p> <p>Adopter une posture agressive : porter les mains sur les hanches, pointer du doigt, croiser les bras.</p> <p>Être dans des lieux ayant un potentiel de danger ou près d'instruments qui peuvent servir d'armes.</p> |

PHASE 2. L'engagement : faire passer la crise en mots

La personne en crise

L'agitation augmente.

Pose des questions non productives ou évasives, argumente, s'agite, tout en refusant de se calmer ou de faire ce qu'elle est censée faire.

N'a plus ses retenues ou ses inhibitions sociales (exemple : la personne sacré.)

Communique de façon agressive.

La personne aux prises avec la situation

| | |
|-----------------------------------|--|
| Ce qu'il faut faire | Continuer l'écoute empathique. Refléter l'émotion de la personne (exemple : « Vous me semblez en colère. ») Émettre une directive pour préciser ce qu'on attend de la personne ou ce qu'elle doit faire; encadrer le conflit par des demandes et des suggestions. Ramener la personne sur le sujet ou la demande formulée. Rappeler le contexte de l'intervention (rôle des personnes, but du service, etc.). Maintenir une distance psychologique : ne pas se laisser atteindre par le discours agressif de la personne. Créer une diversion en attirant l'attention sur autre chose que le motif de la tension. Séparer les adversaires (les éloigner l'un de l'autre, briser le contact visuel). |
| Ce qu'il ne faut pas faire | Montrer des signes d'impatience, de condescendance ou d'inattention. Monter le ton (et ce qui est déconseillé à la phase 1). Tenter de contrôler la personne ou de l'intimider. |

PHASE 3. Le refus ou l'accélération : établir les limites

La personne en crise

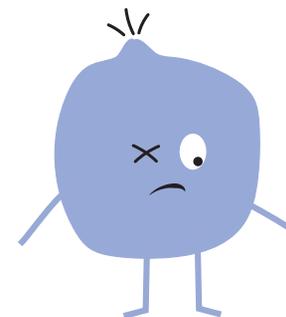
Adopte des comportements défensifs : offre des excuses, se plaint, se contredit, accuse les autres, insulte, pleure, tout en refusant de se calmer ou de répondre à la demande.

Commence à perdre le contrôle.

Ses propos peuvent apparaître incohérents et non liés à la situation ou à vos propos; le ton monte.

La personne aux prises avec la situation

| | |
|-----------------------------------|--|
| Ce qu'il faut faire | Établir les limites comportementales pour la personne en crise en précisant le comportement à cesser, la raison pour laquelle ce comportement ne peut être toléré et la conséquence qui suivra si le comportement ne cesse pas. Informar la personne des conséquences positives si elle répond aux directives données. Faire sentir à la personne qu'elle a un choix. Les limites doivent être claires, simples, raisonnables et applicables. Exprimer les limites sur un ton ferme, mais non menaçant. |
| Ce qu'il ne faut pas faire | Faire des menaces inconsidérées ou donner des conséquences illogiques ou non proportionnées à l'acte commis. Faire la morale. Entrer dans une grande discussion sur les conséquences de ses actes. Monter le ton. Maintenir physiquement la personne. |



PHASE 4 : Le sommet de la crise : se protéger et, éventuellement, se retirer

La personne en crise

Perd totalement le contrôle d'elle-même et fait une crise de colère en adoptant des comportements agressifs verbaux (cris, insultes, sacres, etc.) ou physiques (coups, lancements d'objets, bris de matériel, etc.).

Peut agresser les autres personnes de son entourage ou l'environnement physique.

Peut également s'en prendre à elle-même.

La personne aux prises avec la situation

Ce qu'il faut faire

Demander à la personne, d'une voix ferme, mais posée, de se retirer dans un endroit calme ou de se calmer.

Demander aux personnes présentes de s'éloigner.

S'approcher lentement de la personne, si possible, et tenter de la toucher pour la calmer; si l'agressivité augmente, se reculer et attendre.

Faire une diversion ou se replier.

Si la sécurité de la personne ou des autres personnes présentes est menacée, demander de l'aide et appliquer les mesures d'urgence disponibles.

Se diriger vers la sortie en marchant à reculons.

Ce qu'il ne faut pas faire

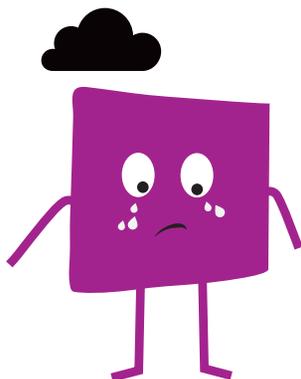
Rester les bras croisés face à la personne dans une position défensive en lui disant qu'on attend qu'elle se calme.

Exprimer son exaspération ou insulter la personne.

Pousser la personne contre un mur ou la maintenir adossée à un obstacle.

Interdire à la personne de parler.

Monter le ton.



PHASE 5. La décompression ou la détente : laisser l'agresseur reprendre ses esprits

La personne en crise

Tension libérée, à la fois physiquement et émotionnellement.

Après, il n'est pas rare que la personne soit complètement épuisée, vidée.

La personne aux prises avec la situation

Ce qu'il faut faire

Sécuriser la personne et lui trouver un endroit paisible pour se reposer.

Laisser la personne seule pour un court laps de temps (de 10 à 30 minutes) afin qu'elle reprenne tranquillement ses esprits ou qu'elle récupère.

Ce qu'il ne faut pas faire

Entreprendre immédiatement une discussion avec la personne sur les motifs de sa crise.

La sermonner ou lui faire des reproches.

Donner une conséquence négative immédiatement.

PHASE 6 : La récupération ou le rétablissement : rétablir le contact

La personne en crise

La personne est calme et a repris la maîtrise d'elle-même.

Il n'y a plus d'agitation ni de tension.

La personne aux prises avec la situation

Ce qu'il faut faire

Suggérer ici une transition possible telle que de se déplacer dans un autre endroit.

Reprendre doucement contact avec la personne.

Ce qu'il ne faut pas faire

Forcer la personne à parler, même si elle ne se sent pas prête.

Interpréter pour la personne la situation sans la laisser parler.

LES CLÉS DU SUCCÈS

- ✓ Ne pas entrer dans une lutte de pouvoir où l'on cherche à asseoir son autorité, ne pas proférer de menaces ou lancer d'ultimatum.
- ✓ Éviter d'entrer dans un rapport de force.
- ✓ Se demander si l'on est la bonne personne pour intervenir (selon les rôles définis par l'établissement et ses capacités personnelles).
- ✓ S'assurer qu'une seule personne intervient auprès de la personne en crise.
- ✓ Permettre à la personne en crise d'exprimer ses sentiments et ses frustrations.
- ✓ Montrer de l'empathie.
- ✓ Éviter de donner des ordres.
- ✓ Éviter de juger ou de blâmer l'autre et d'attribuer des raisons à ses comportements ou à son état psychologique.
- ✓ Faire des gestes lents.
- ✓ Prendre le temps, ne pas bousculer la personne en crise.
- ✓ Ne pas intervenir au sujet des comportements, à moins que la sécurité immédiate de quelqu'un soit compromise (demeurer au niveau des observations ou de l'expression des émotions).
- ✓ Ne pas revenir sur des histoires anciennes.
- ✓ Garder un ton calme, mais ferme, ne pas élever le ton ou avoir une attitude menaçante.
- ✓ Utiliser le maintien physique en dernier recours, seulement au sommet de la crise et si l'on se sent à l'aise de le faire. Sinon, s'en remettre aux personnes de l'équipe d'intervention qui ont reçu une formation spécifique, le cas échéant.
- ✓ Intervenir en équipe en laissant un leader parler, diriger la situation et décider.
- ✓ Avoir le soutien de personnes qui vont sécuriser le milieu et porter assistance au besoin.

Dans les situations ci-après, les personnes responsables sont indiquées de la façon suivante :

[V] : victime [T] : témoin [S] : syndicat (personne déléguée) [D] : direction

QUE DOIT-ON FAIRE APRÈS UN INCIDENT CRITIQUE ?

- [D]** Immédiatement après un incident critique, donner les premiers soins à la victime (répondre à ses besoins physiques, lui permettre de quitter son milieu de travail ou la diriger vers le milieu médical si nécessaire). Dans un délai maximal de 72 heures, lui offrir un soutien psychologique (essayer de la reconforter, de la sécuriser, de la calmer et de la rassurer sur ses réactions).
- [D]** Apporter un soutien aux témoins et aux intervenants impliqués : faire un retour post-événement avec l'ensemble des personnes impliquées et des témoins pour favoriser la décontamination et une prise de distance par rapport à l'événement.
- [SD]** Procurer de l'assistance, si nécessaire, pour remplir les formulaires administratifs.
- [D]** Quelques jours après l'événement critique, s'assurer de l'état de santé de la victime et lui offrir au besoin des services sur le plan psychologique.

QUE DOIT-ON FAIRE DANS DES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT OU D'INTIMIDATION ?

✓ Faire cesser les comportements intimidants

[VT] Mettre fin à la situation avant que celle-ci se détériore.

[VT] Intervenir verbalement dans des situations qui viennent de se produire en indiquant fermement que ce comportement est inacceptable et dialoguer avec l'agresseur pour lui faire constater que, comme personne ciblée, vous êtes indisposée, mais pas intimidée par la situation. Vous pouvez aussi aviser la personne qui vous agresse que ses actes seront rapportés aux personnes concernées (exemple : à la direction de l'établissement, au syndicat, etc.) afin qu'aucun rapport de force ne puisse s'installer entre vous et que l'agresseur n'accroisse pas son pouvoir sur vous.

[TD] En cas de violence physique, amener la victime dans un lieu sûr où un soutien et un suivi seront assurés, tout en éloignant l'agresseur du lieu de l'incident.

✓ Déterminer, décrire et signaler les comportements de violence

[VS] Documenter de façon détaillée les différents incidents associés à la violence : nature de l'agression, personnes impliquées, endroits où les incidents se sont produits, moment, raisons sous-jacentes (caractéristiques personnelles, travail, etc.), ton utilisé, formulation (mots exacts utilisés), circonstances, nombre de fois et répercussions.

[VTS] Consulter un collègue, une personne-ressource ou le service d'aide aux employés pour confirmer les impressions au sujet des situations vécues et aider, le cas échéant, les victimes à formuler leurs plaintes ou à obtenir de l'aide.

[VS] Faire un compte-rendu des événements à la direction ou aux instances concernées.

✓ Évaluer les situations de violence

[SD] Mettre en place une structure pour recevoir les plaintes, évaluer leur pertinence, porter un jugement sur les incidents à caractère violent et faire des recommandations.

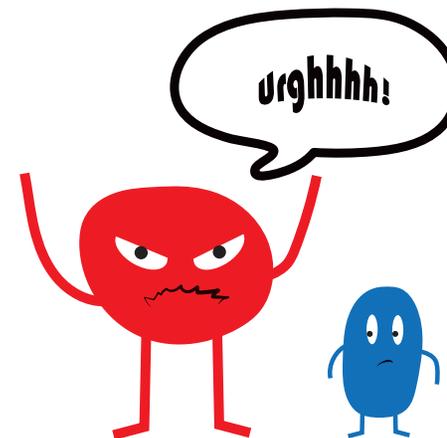
[SD] Évaluer les plaintes du point de vue de l'étendue, de la fréquence, de la durée et de la gravité afin de choisir les modes de règlements pertinents.

✓ Intervenir après les situations de violence

[VT] Recourir au Programme d'aide aux employés (PAE) pour trouver des solutions ou obtenir de l'employeur qu'il y fasse appel afin d'aider à résoudre le problème.

[D] Intervenir directement auprès de l'agresseur pour renforcer son sentiment d'empathie, le responsabiliser, l'amener à rendre compte de ses actes et améliorer ses habiletés sociales.

[D] Appliquer les sanctions prévues auprès de l'auteur de l'incident violent. Les sanctions doivent tenir compte de la gravité des actes et être justes. Elles peuvent prendre la forme d'une réprimande, d'une suspension, d'une réaffectation, d'un renvoi ou d'une poursuite.

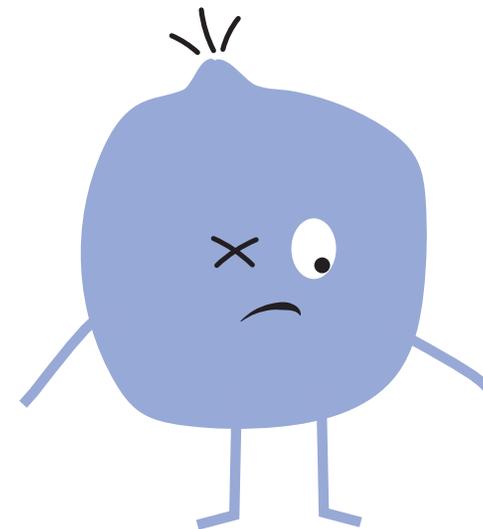
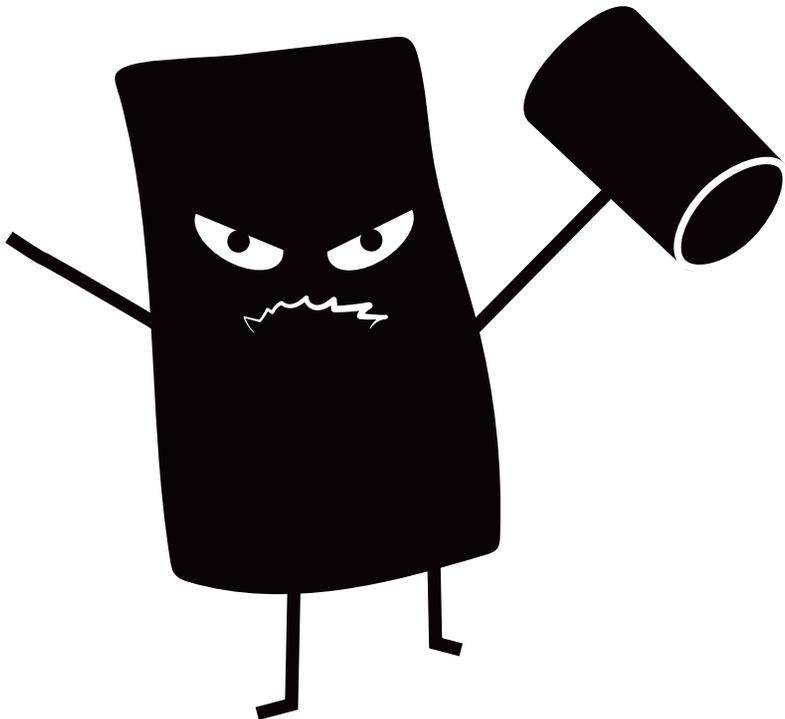


L'appui et l'implication de la direction de l'établissement sont indispensables, notamment lorsque les situations impliquent des élèves, des patients, des bénéficiaires, des parents ou des collègues de travail.

S'il s'agit d'une situation conflictuelle qui génère des comportements agressifs entre deux personnes, la direction peut mettre en place des séances de médiation avec l'aide d'une personne compétente dans ce domaine pour aider les deux parties à régler leur conflit sans agressivité.

Lorsqu'il s'agit d'intimidation ou de harcèlement, il ne s'agit pas ici de médiation puisque la victime doit être crue et l'agresseur dénoncé. Les actes de violence sont ainsi unilatéraux et la victime doit trouver réparation en étant assurée que les violences cesseront. L'agresseur doit être certain qu'il s'expose à des sanctions graves si ses comportements agressifs perdurent.

La direction a également un rôle crucial à jouer pour préciser les rôles et les responsabilités du personnel et établir le code de vie et la politique de l'établissement concernant la violence au travail.



LE SOUTIEN DE VOTRE SYNDICAT

Votre syndicat constitue votre meilleur allié à l'égard de la violence vécue dans votre milieu de travail.

Il est à même de soutenir, par ses représentations auprès de l'employeur, les démarches de prévention instaurées dans les milieux, tout comme il peut vous accompagner dans certaines procédures visant à réparer un tort que vous auriez subi.

En effet, le syndicat est le seul à pouvoir vous représenter devant un tribunal d'arbitrage de griefs. Il peut également, selon ses politiques et ses pratiques, assurer votre représentation devant la CNESST. Il est aussi en mesure de vous orienter vers d'autres ressources, telles que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec et les centres d'aide aux victimes d'actes criminels, susceptibles de vous venir en aide pour d'autres questions.

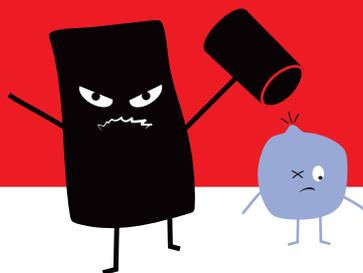
De manière plus immédiate après un incident violent, le syndicat pourra mener une enquête visant à déterminer les causes et les moyens de prévention appropriés afin d'éviter qu'il ne se reproduise. Il pourra aussi voir à ce que les moyens mis en œuvre par l'employeur donnent les résultats attendus.

Le meilleur gage de réussite des interventions syndicales repose toutefois sur la déclaration par les personnes concernées de toutes les situations de violence qui causent un préjudice aux travailleuses et travailleurs.

À cet égard, le syndicat encourage les victimes de violence à dénoncer ces situations et leur assure son soutien afin que ces actions cessent. Retenons aussi que l'employeur a l'obligation de tenir un registre des accidents mineurs et des incidents qui n'entraînent pas d'absence du travail dans la mesure, bien sûr, où ces événements sont portés à sa connaissance. Le syndicat a d'ailleurs le droit de recevoir une copie de ce registre.



Cris, insultes, menaces,
voies de fait, agressions...
agissons contre la violence au travail.



Si vous ou quelqu'un de votre entourage êtes
victime de violence au travail, contactez votre
représentant syndical :

*Prévenir
et guérir*



Centrale des syndicats
du Québec

lacsq.org/sst