



RENSEIGNEMENTS

SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Éliminer la violence au travail

Quels sont les problèmes?

La violence, qu'il s'agisse de voies de fait, d'empoignades, de coups de pied, de morsures, d'agressions sexuelles ou d'attaques armées, est un problème croissant pour les membres du SCFP. La violence peut également prendre la forme d'injures, de menaces de violence physique, de harcèlement psychologique et d'intimidation. En outre, la crainte de la violence est aussi un facteur de stress susceptible d'entraîner des problèmes physiques et psychologiques chez le travailleur.

Qui sont les victimes?

Les membres du SCFP de nombreux groupes professionnels sont la cible de violences :

- les travailleurs de la santé dans les hôpitaux et les établissements de soins prolongés et de santé mentale;
- les travailleurs sociaux;
- les travailleurs de l'éducation;
- les préposés dans les institutions, comme les agents correctionnels;
- toute personne qui travaille avec le public;
- toute personne qui doit travailler seule.

Les statistiques ne disent pas tout

Bien qu'il soit évident que la violence constitue un problème, les statistiques dont nous disposons ne nous donnent pas une idée claire du nombre réel de travailleurs qui en sont victimes. En 2007, Statistique Canada a publié un rapport sur la violence au travail qui disait ce qui suit : « Étant donné le manque de données nationales sur la violence au travail, la nature, la gravité et la prévalence du problème ont été difficiles à déterminer. »

En voici les principales raisons :

- De nombreuses blessures résultant d'une agression exigent très peu de soins; les travailleurs ne manquent donc pas un seul jour de travail et la blessure n'est jamais déclarée à la commission des accidents du travail.
- Les travailleurs peuvent hésiter à déclarer des incidents de violence de peur d'être qualifiés de provocateurs et d'être blâmés.
- Les travailleurs peuvent accepter que les incidents de violence font/fassent partie du travail et considérer qu'ils ne méritent pas d'être signalés.
- La direction ne lit pas les rapports ou persuade les travailleurs de ne pas signaler les incidents de violence, même en cas de blessure. Elle peut offrir à l'employé de prendre des congés

de maladie supplémentaires en guise d'indemnisation.

- Les victimes d'agressions peuvent, à tort, s'en attribuer la faute et hésiter à les déclarer.
- Les injures ou les incidents « ratés » de mauvais traitements physiques sont souvent jugés banals, particulièrement lorsque l'employeur n'offre aucun soutien.
- La police a constaté que les cas d'agression sexuelle sont les moins signalés de tous les crimes. Autrement dit, les femmes sont sous-représentées dans les statistiques sur la violence.

Pourquoi les travailleurs sont-ils agressés?

On a suggéré de nombreuses causes ou facteurs qui accroissent le risque de violence :

- Les inquiétudes du personnel au sujet de la violence sont minimisées.
- Le manque de personnel et les compressions augmentent la frustration des patients, des clients et des élèves.
- À cause du manque de statistiques, il devient difficile de tracer un portrait précis de la violence au travail, ce qui permet aux employeurs de minimiser l'importance des incidents violents.
- Les personnes en état de choc ou frustrées par le système s'en prennent à la personne la plus près, qui est souvent un travailleur.
- Avec la désinstitutionnalisation, certaines personnes qui ont besoin de soins psychiatriques spéciaux sont placées dans des institutions qui n'ont pas les ressources voulues pour s'occuper d'elles. Ces malades sont sous les soins de personnes qui n'ont aucune

formation spéciale pour traiter leurs problèmes.

- Les employeurs n'offrent pas la formation nécessaire pour permettre aux travailleurs de reconnaître et de désamorcer les situations de violence.
- Les employeurs n'identifient pas les patients qui ont des antécédents de violence.
- Les employeurs n'ont ni politique, ni procédure en place pour faire face aux cas de violence au travail.
- On accepte que la violence « fait partie de la job ».
- Les patients ont le droit de refuser des médicaments, mais la personne qui prodigue les soins est coincée entre le médecin et le patient. Le refus se traduit souvent par de la violence dirigée contre le travailleur, et non contre le médecin.
- De nombreux membres du SCFP travaillent seuls.

S'ATTAQUER AU PROBLÈME DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Définir le problème

Pour combattre la violence, il faut d'abord définir les problèmes observés au travail. Le SCFP a préparé un modèle de questionnaire à utiliser pour mener un sondage qui peut se faire en collaboration avec la direction. Dans ce cas, le syndicat approuve le questionnaire et participe à la collecte et à l'analyse des données. Si la direction refuse de participer au sondage, le syndicat doit s'en charger seul, ce qui veut normalement dire qu'il faudra le faire en dehors des heures de travail.

Les résultats du sondage servent à circonscrire les secteurs problématiques et

à formuler des recommandations à l'intention du comité mixte de santé et de sécurité ou de la direction. Voici quelques solutions que ce rapport pourrait contenir :

1. Une définition claire et complète de la violence qui tient compte les diverses situations au travail.
2. L'élaboration de politiques et de procédures de l'employeur, ou la révision de celles qui existent, en matière de violence au travail. Des politiques et procédures efficaces reconnaissent la nature potentiellement violente du travail. Elles prévoient que tous les travailleurs doivent être informés des dangers possibles et recevoir une formation qui leur permet de reconnaître et de désamorcer les situations de violence. Les politiques et procédures doivent viser l'élimination de la violence au travail. Elles doivent aussi exiger le signalement de tous les incidents et prévoir une procédure à cet effet.
3. La modification de l'organisation du travail et de la disposition des lieux de travail dans le but d'éliminer la violence au travail. Ces mesures doivent prévoir un personnel suffisant pour permettre aux travailleurs de travailler en sécurité.
4. L'employeur doit informer et former tout travailleur qui devra s'occuper de patients, de clients ou d'élèves susceptibles d'être dangereux ou violents. Les principaux éléments de ces programmes de formation sont la sensibilisation accrue des travailleurs aux dangers possibles de leur travail, et les moyens à prendre pour dépister et désamorcer les situations dangereuses ou prévenir les blessures en cas de

violence. Cette formation doit être offerte à tous les nouveaux employés et tous les autres travailleurs doivent recevoir régulièrement une formation à jour.

Stratégies de changement

Pour mettre ces changements en œuvre, les travailleurs doivent recourir à certaines stratégies comme :

- La négociation collective
- Le lobbying en faveur des modifications législatives
- Les campagnes de sensibilisation du public
- La création de coalitions avec des groupes ayant des préoccupations semblables.

Les sections locales du SCFP ont du pain sur la planche pour faire échec aux mauvais traitements infligés à leurs membres. Le présent feuillet d'information et la directive détaillée sur le même sujet, intitulée *Échec à la violence au travail*, devraient aider les membres à prendre les mesures nécessaires pour se protéger au travail.

Pour tout renseignement supplémentaire, veuillez communiquer avec le Service de santé et de sécurité du SCFP
1375, boulevard St. Laurent
OTTAWA, ON K1G 0Z7
Tél. : (613) 237-1590
Télec. : (613) 237-5508
Courriel : sante_securite@scfp.ca
www.scfp.ca

epb 491
Révisé novembre 2007
K:\FACTSHEETS - 2007 - FRENCH\Eliminer la violence au travail.doc