

Réalisation de sondages sur la violence en milieu de travail

Introduction

Les meilleures sources d'information sur les risques de violence en milieu de travail sont nos membres. Ils pourraient même être les seules sources, puisque la direction n'enregistre pas nécessairement les incidents, et encore moins les « quasi incidents ». En effectuant des sondages à intervalles réguliers, les sections locales peuvent obtenir les renseignements voulus, évaluer les mesures de prévention et sensibiliser le personnel du même coup.

Préparation

Les sondages peuvent être effectués uniquement par le syndicat, mais ils seront plus faciles à réaliser avec le soutien de l'employeur. Quand celui-ci prend part au processus, on peut distribuer les questionnaires, les remplir et les recueillir durant les heures de travail, ce qui a pour effet d'augmenter le taux de participation¹. Il faut toutefois remplir les conditions suivantes avant de procéder :

- l'employeur et le syndicat doivent être entièrement d'accord sur le fait que le sondage ne vise qu'à cerner les risques de violence en milieu de travail;
- l'employeur et le syndicat doivent convenir des questions qui seront posées;
- ce sont des bénévoles du syndicat qui seront chargés de distribuer et de recueillir les questionnaires durant les heures de travail;
- le sondage sera mené de façon à garantir la confidentialité des réponses de chaque participant;
- l'employeur ne pourra consulter les copies papier des questionnaires remplis et ne pourra accéder aux données brutes en découlant (seules des synthèses pourront lui être fournies pour assurer encore davantage la confidentialité des réponses);
- les résultats du sondage seront transmis à tous les employés.

Si l'employeur n'approuve pas le sondage, ou encore si les parties ne peuvent s'entendre sur les éléments ci-dessus ou sur les questions à poser, la section locale devrait effectuer son propre sondage. Celui-ci devra alors être réalisé hors des heures de travail, et il faudra prévoir plus de temps pour permettre à tous de répondre. Le comité de la santé et de la sécurité ou les dirigeants du syndicat peuvent se charger de l'élaboration et des plans de distribution des formulaires.

Une fois le sondage mis au point et approuvé, le comité de la santé et de la sécurité devrait rédiger une lettre en expliquant le but et fournissant des coordonnées des personnes à joindre en cas de questions. Si le sondage est effectué en collaboration avec l'employeur, cette lettre

¹ Les sections locales qui envisagent de soumettre leur sondage en ligne devraient communiquer avec leur représentant régional en santé et en sécurité qui pourra les aider à le faire.

doit en outre préciser le temps alloué pour remplir le questionnaire durant les heures de travail.

Élaboration du sondage

Lors de la mise au point du questionnaire, il faut examiner la liste de risques pouvant entraîner des incidents de violence, liste qui se trouve dans le guide de prévention compris dans la présente trousse, afin de déterminer lesquels existent dans le milieu de travail visé. Quelques modèles sont fournis à la fin de ce document.

Les questionnaires peuvent être présentés sous forme écrite ou verbale, par l'intermédiaire d'entrevues individuelles. Il pourrait être préférable d'utiliser une version écrite si le syndicat cherche à obtenir des renseignements personnels ou de nature plus délicate. Une travailleuse pourrait par exemple hésiter à parler de sa peur d'un collègue en tête-à-tête avec un représentant syndical, mais se montrer plus disposée à décrire le problème sur un questionnaire anonyme. Les entrevues peuvent de leur côté se révéler utiles pour organiser les forces, puisqu'elles encouragent les gens à parler de leurs tâches et de leurs conditions de travail, tout en permettant aux membres de la base de rencontrer leurs représentants. Les sondages oraux peuvent également constituer une façon de rejoindre les personnes éprouvant des difficultés au chapitre de la littéracie. S'il y a plusieurs membres qui parlent ou lisent dans une autre langue, il pourrait en outre être avantageux de faire traduire le questionnaire pour eux.

Maximisation de la participation

Demandez à chacun des membres du comité de la santé et de la sécurité de se charger de distribuer les questionnaires dans des services, des unités fonctionnelles ou des endroits particuliers. Pour faire en sorte que les gens les remplissent, limitez le délai de réponse à quelques jours seulement. Priez ensuite la personne qui a distribué le document d'en recueillir la version remplie.

Avant de distribuer les questionnaires, que l'employeur participe ou non, il pourrait être avantageux d'organiser une réunion syndicale spéciale pour expliquer le but du sondage, le traitement des résultats, les questions de confidentialité, etc. On recommande également de faire appel à un spécialiste en santé et sécurité ou à un conseiller du SFCP lorsqu'on élabore le sondage.

Traitement des résultats

Une fois les questionnaires recueillis et les résultats compilés, le comité de la santé et de la sécurité ou les responsables de la section locale devraient organiser une réunion pour en discuter. On pourra ainsi mettre le doigt sur les secteurs problématiques, de même que sur les causes de violence et les facteurs susceptibles d'en augmenter les risques, tout en entamant la planification de mesures correctives que le syndicat pourrait adopter.

Remarque sur les données démographiques

De nombreux membres hésitent à répondre à des questions de nature plus personnelle, surtout dans de petits milieux de travail où ils pourraient être facilement identifiés (si par exemple dans une usine donnée, une seule personne est âgée de moins de 35 ans). On conseille donc de ne pas en poser, à moins qu'elles soient nécessaires pour une raison bien précise. Le cas échéant, mettez ces questions à la fin du questionnaire, en expliquant pourquoi la section locale les requiert, et utilisez autant que possible des plages de réponses potentielles.

Exemples de questions démographiques

Quel est le titre de votre poste? _____

Quel âge avez-vous?

- De 19 à 25 ans
- De 26 à 35 ans
- De 36 à 45 ans
- De 56 à 65 ans
- Plus de 65 ans

Combien d'années d'expérience avez-vous dans votre poste actuel?

- Entre 0 et 5 années
- Entre 6 et 10 années
- Entre 11 et 15 années
- Entre 16 et 20 années
- Entre 21 et 25 années
- Plus de 25 années

Quelle est votre principale identité de genre?

- Femme
- Homme
- Transgenre
- Transsexuel/Transsexuelle
- Intersexuel/Intersexuelle
- Bispirituel/Bispirituelle
- Homme trans
- Femme trans
- Genre non-conformiste /Queer/Androgyne
- Autre : préciser _____

Est-ce que vous considérez être: (cochez ce qui s'applique)

- Blanc/Blanche
- Chinois/Chinoise
- Noir/Noire
- Philippin/Philippine
- Latino-Américain/Latino-Américaine
- Arabe
- Coréen/Coréenne
- Japonais/Japonaise
- Asiatique de l'Ouest (Iranien/Iranienne, Afghan/Afghane, etc.
- Asiatique du Sud (Indien/Indienne, Pakistanais/Pakistanaise, Sri Lankais/Sri Lankaise, etc.
- Asiatique du Sud-Est (Vietnamien/Vietnamienne, Cambodgien/Cambodgienne, Malaisien/Malaisienne, Laotien/Laotienne, etc.
- Autochtone/Indigène/membre des Premières Nations/Métis/Inuk
- Autre : préciser _____

Êtes-vous une personne autochtone, c'est-à-dire un ou une membre d'une Première Nation (Indien/Indienne d'Amérique du Nord), un Métis ou une Métisse ou encore un ou une Inuk?

Note: Les Premières Nations (Indiens et indiennes d'Amérique du Nord) incluent les indiens et les indiennes inscrits et non-inscrits.

- Non, je ne suis pas une personne autochtone
- Oui, je suis membre d'une Première Nation (Indien/Indienne d'Amérique du Nord)
- Oui, je suis Métis/Métisse
- Oui, je suis Inuk

Est-ce que vous considérez être : (cochez ce qui s'applique)

- Une personne ayant un handicap physique
- Une personne ayant une difficulté d'apprentissage
- Une personne ayant un problème de santé mentale
- Une personne ayant une faible vision ou une incapacité visuelle
- Une personne malentendante
- Une personne qui est culturellement sourde
- Une personne ayant un handicap qui n'est pas mentionné plus haut : précisez...

Est-ce qu'une condition physique ou condition mentale ou un problème de santé limite la quantité de travail ou les tâches que vous pouvez effectuer au travail?

- Oui, parfois
- Oui, souvent
- Non

Est-ce que vous considérez être : (cochez ce qui s'applique)

- Une personne hétérosexuelle
- Une personne lesbienne
- Une personne bisexuelle
- Une personne gaie
- Une personne queer
- Une personne bispirituelle
- Autre : préciser _____

Modèle de sondage général :

La violence et l'intimidation en milieu de travail

Nous vous remercions de participer à ce sondage. Les données recueillies seront essentielles à la constitution de lieux de travail plus sûrs et exempts de violence. Tous les renseignements que vous nous fournirez resteront confidentiels, et ne seront divulgués que sous forme agrégée.

CONCEPTION DES INSTALLATIONS ET TRAVAUX SUR LE TERRAIN

- 1.) L'accès aux bureaux/postes de travail des employés est-il limité au personnel autorisé et aux invités escortés?
 Oui Non Je ne sais pas
- 2.) Est-ce que toutes les aires piétonnières des employés (terrains de stationnement, couloirs, escaliers, etc.) sont sécuritaires et bien éclairées?
 Oui Non
- 3.) Effectuez-vous des visites à domicile ou des travaux sur le terrain?
 Oui Non
- 4.) Les employés qui effectuent des travaux sur le terrain sont-ils dotés de systèmes d'alarme personnels, d'avertisseurs portatifs, de téléphones ou d'autres dispositifs leur permettant de demander de l'aide directement en cas de besoin?
 Oui Non Je ne sais pas
- 5.) Comment pourrait-on rehausser la sécurité dans votre milieu de travail ou sur le terrain (meilleur éclairage, plus de personnel de sécurité, emploi de détecteurs de métaux, etc.)?

FORMATION

- 6.) Avez-vous reçu une formation offerte par l'employeur sur la façon de réagir dans des situations potentiellement violentes?
 Oui Non

Le cas échéant, cette formation vous a-t-elle aidé à composer avec des cas de violence au travail?

- Oui Non Je ne sais pas

- 7.) Avez-vous été formé pour identifier et intervenir dans les cas de harcèlement et de violence liés à la discrimination, aux stéréotypes, à la violence domestique et tout autre enjeux liés aux droits de la personne ?

POLITIQUES DE L'EMPLOYEUR

8.) Y a-t-il un programme de prévention de la violence à votre lieu de travail?

- Oui Non Je ne sais pas

9.) Y a-t-il une politique écrite sur la violence à votre lieu de travail?

- Oui Non Je ne sais pas

Le cas échéant, vous a-t-on offert une formation relativement à cette politique?

- Oui Non

10.) Y a-t-il un programme de soutien pour les employés victimes de violence?

- Oui Non Je ne sais pas

11.) Offre-t-on un suivi psychologique aux personnes suivantes? (Cochez toutes les réponses applicables.)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Les victimes d'agressions | <input type="checkbox"/> Les personnes touchées par des agressions |
| <input type="checkbox"/> Les témoins d'agressions | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas |

12.) Existe-t-il des règles ou des mesures spécifiques pour prévenir les cas de violence et de harcèlement à l'encontre des travailleurs marginalisés ?

- Oui Non Je ne sais pas

INCIDENTS VIOLENTS

13.) Avez-vous déjà été harcelé² dans votre emploi actuel?

- Oui Non

14.) Le cas échéant, qui vous a harcelé? (Cochez une seule case.)

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Un client | <input type="checkbox"/> Un patient |
| <input type="checkbox"/> Un détenu | <input type="checkbox"/> Un résident |
| <input type="checkbox"/> Un inconnu | |
| <input type="checkbox"/> Le parent ou l'ami d'un client/détenu/patient | |
| <input type="checkbox"/> Un collègue ou un ancien collègue | |
| <input type="checkbox"/> Un gestionnaire/superviseur | |
| <input type="checkbox"/> Un conjoint/amoureux ou un ancien conjoint/amoureux | |
| <input type="checkbox"/> Autre _____ | |

Veillez décrire le harcèlement. _____

² (A noter qu'une section additionnelle sur le harcèlement a été ajoutée après cette section en tant que questionnaire indépendant)

15.) Avez-vous déjà été menacé dans votre emploi actuel?

- Oui Non

Le cas échéant, qui vous a menacé? (Cochez une seule case.)

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Un client | <input type="checkbox"/> Le parent ou l'ami d'un client/détenu/patient |
| <input type="checkbox"/> Un détenu | <input type="checkbox"/> Un collègue ou un ancien collègue |
| <input type="checkbox"/> Un patient | <input type="checkbox"/> Un gestionnaire/superviseur |
| <input type="checkbox"/> Un résident | <input type="checkbox"/> Un conjoint/amoureux ou un ancien conjoint/amoureux |
| <input type="checkbox"/> Un inconnu | |
| <input type="checkbox"/> Autre _____ | |

Veillez décrire la nature de la menace.

- Une menace de vous blesser ou de vous tuer.
 Une menace d'endommager vos biens personnels.
 Une menace de blesser ou de tuer des membres de votre famille.
 Autre _____
-

16.) Avez-vous déjà été physiquement agressé dans votre emploi actuel?

- Oui Non

(Si vous avez répondu « non », passez à la question 24.)

17.) Le cas échéant, qui vous a physiquement agressé? (Cochez une seule case.)

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Un client | <input type="checkbox"/> Le parent ou l'ami d'un client/détenu/patient |
| <input type="checkbox"/> Un détenu | <input type="checkbox"/> Un collègue ou un ancien collègue |
| <input type="checkbox"/> Un patient | <input type="checkbox"/> Un gestionnaire/superviseur |
| <input type="checkbox"/> Un résident | <input type="checkbox"/> Un conjoint/amoureux ou un ancien conjoint/amoureux |
| <input type="checkbox"/> Un inconnu | |
| <input type="checkbox"/> Autre _____ | |
-

18.) Veillez décrire l'agression.

- On m'a empoigné.

Le cas échéant, à combien de reprises? _____

À quelle date (mois/année) s'est produit le plus récent incident? _____ / _____

- On m'a giflé.

Le cas échéant, à combien de reprises? _____

À quelle date (mois/année) s'est produit le plus récent incident? _____ / _____

- On m'a poussé.
Le cas échéant, à combien de reprises? _____
À quelle date (mois/année) s'est produit le plus récent incident? _____ / _____
 - On m'a donné un coup de pied.
Le cas échéant, à combien de reprises? _____
À quelle date (mois/année) s'est produit le plus récent incident? _____ / _____
 - On m'a frappé avec le poing.
Le cas échéant, à combien de reprises? _____
À quelle date (mois/année) s'est produit le plus récent incident? _____ / _____
 - On m'a frappé avec un objet.
Le cas échéant, à combien de reprises? _____
À quelle date (mois/année) s'est produit le plus récent incident? _____ / _____
 - On m'a poignardé, ou on a tenté de le faire.
Le cas échéant, à combien de reprises? _____
À quelle date (mois/année) s'est produit le plus récent incident? _____ / _____
 - Autre _____
-

19.) Où étiez-vous lors du plus récent incident de violence?

- Au bureau
- Dans le terrain de stationnement
- Au domicile d'un client
- En route chez un client ou en revenant d'une visite
- Autre (veuillez préciser) :

20.) Étiez-vous seul quand l'agression s'est produite?

- Oui Non

21.) Quelles sortes de blessures avez-vous subies? (Cochez toutes les réponses applicables.)

- Des coupures
 - Des ecchymoses (des *bleus*)
 - Des fractures
 - Autre (veuillez préciser) : _____
 - Des lésions internes
 - Un traumatisme psychologique
-

22.) Avez-vous obtenu des soins médicaux pour traiter vos plus récentes blessures?

- Oui Non

23.) Avez-vous effectué un séjour d'au moins une nuit à l'hôpital dans le cadre du traitement de vos plus récentes blessures?
 Oui Non

24.) Vous êtes-vous absenté du travail des suites de vos plus récentes blessures?
 Oui Non

Le cas échéant, combien de jours?

25.) Avez-vous déjà déclaré un incident (harcèlement, menace ou agression physique) à la direction?
 Oui Non

Le cas échéant, décrivez de quelle manière la direction a réagi, et quelles mesures ont été prises.

OPINION PERSONNELLE

26.) Sur une échelle de 1 à 10, où « 1 » signifie « pas du tout » et « 10 » signifie « beaucoup », à quel point vous préoccupez-vous de votre sécurité personnelle au travail? Veuillez encrer un seul chiffre.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(pas du tout) (beaucoup)

27.) Sur une échelle de 1 à 10, où « 1 » signifie « pas du tout » et « 10 » signifie « beaucoup », à quel point vous sentez-vous préparé à réagir dans une situation de violence (harcèlement, menace ou agression physique)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(pas du tout) (beaucoup)

28.) Sur une échelle de 1 à 10, où « 1 » signifie « pas du tout » et « 10 » signifie « beaucoup », à quel point votre employeur se consacre-t-il à la prévention de la violence en milieu de travail?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(pas du tout) (beaucoup)

29.) Avez-vous déjà envisagé sérieusement de quitter votre emploi à cause d'incidents violents qui vous ont touché, dont vous avez été témoin ou desquels vous étiez au courant?

- Oui Non

Commentaires additionnels

Section 2 — Le harcèlement au travail

Le harcèlement est défini comme un comportement offensant qu'une personne raisonnable juge inopportun. Il peut être physique, psychologique, ou une combinaison des deux. Il peut se baser sur une caractéristique de genre, de race, d'ethnicité, d'orientation sexuelle, d'identité sexuelle ou d'autres caractéristiques. Cela peut aussi être des commentaires faits à répétition. Le harcèlement peut correspondre à un événement isolé qui a des conséquences grave sur la personne visée ou cela peut être des événements répétés. Le comportement inopportun peut être direct ou indirect, évident ou subtil, actif ou passif, et peut prendre une forme écrite, verbale, physique, électronique ou toute autre forme d'expression.

1.) Avez-vous déjà subi ou vu de l'intimidation au travail?

- Oui, il y a moins de 3 mois
 Oui, il y a moins de 6 mois
 Oui, il y a moins de 12 mois
 Oui, il y a moins de 2 ans
 Non

2.) Le cas échéant, avez-vous rapporté l'incident à votre employeur?

- Oui
 Non

3.) Une plainte écrite a-t-elle été présentée à l'employeur?

- Oui
 Non
 Non-applicable

4.) Une plainte écrite a-t-elle été présentée à votre section locale?

- Oui
- Non

5.) Y a-t-il eu une enquête formelle sur l'incident?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

6.) L'incident a-t-il entraîné des mesures disciplinaires?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

7.) Êtes-vous personnellement satisfait du dénouement de cette affaire?

- Oui
- Non

8.) Votre employeur a-t-il une politique précise sur la nécessité d'avoir une conduite respectueuse au travail?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

9.) Votre employeur a-t-il une politique sur l'intimidation en milieu de travail?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

10.) Le cas échéant, a-t-on déployé des efforts pour sensibiliser les employés à l'existence de cette politique?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

11.) Les travailleurs de votre milieu de travail ont-ils reçu une formation sur l'intimidation au cours des 12 derniers mois?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

12.) Y a-t-il autre chose que vous aimeriez nous dire ou nous raconter sur la violence, l'agression et l'intimidation en milieu de travail?

:md/sep8 491