

LA VIOLENCE AU TRAVAIL DANS LE SECTEUR DES BIBLIOTHÈQUES

SCFP



De nos jours, pour travailler dans une bibliothèque, il faut être travailleur social, premier intervenant et défenseur des plus démunis. Et avoir la couenne dure.

– The Los Angeles Times, 19 avril 2019.

Introduction

Beaucoup de gens considèrent les bibliothèques comme des espaces publics sûrs. Et c'est vrai, pour la plupart du temps. Toutefois, des recherches menées par le SCFP et de récents reportages dans les médias montrent que les bibliothèques présentent des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs et des usagers.

Une étude menée par le SCFP auprès d'employés de bibliothèque en Colombie-Britannique a révélé que des travailleurs ont subi ou ont été témoin de menaces verbales et physiques, de contacts physiques non désirés, d'agressions sexuelles, d'attentats à la pudeur, de documents explicites en ligne, de vols et de consommation ou de trafic de drogues. Les employés de bibliothèque affiliés au SCFP doivent composer avec des usagers en état d'ébriété, au point parfois de leur interdire l'accès aux lieux. Lorsque les choses tournent mal, par exemple lorsqu'un usager fait une overdose d'opioïdes ou d'une autre substance, ils doivent appeler les secours.

Les médias rapportent que les bibliothèques sont parfois le théâtre de formes extrêmes de violence, bien que cela soit rare. Deux personnes ont été accusées de tentative de meurtre dans une fusillade devant une succursale de la bibliothèque publique de Toronto. La victime, un homme de 26 ans blessé par balle, est entré dans la bibliothèque pour obtenir de l'aide après les coups de feu. Lors d'un autre incident, un homme a lancé des excréments sur plusieurs personnes à la bibliothèque de l'Université de York ainsi que celle de l'Université de Toronto. Ce dernier a été accusé de méfait et de voies de faits avec arme. Et la Bibliothèque du millénaire de Winnipeg soumet maintenant ses usagers à des contrôles de sécurité à la suite d'une série d'incidents violents.

Or, la violence n'apparaît pas spontanément; c'est plutôt un risque au travail avec des causes spécifiques. Et la situation s'est aggravée sous les attaques répétées de l'État contre le financement des bibliothèques.

Les contrecoups des compressions budgétaires

Ces dernières décennies, tous les paliers de gouvernement ont imposé des mesures d'austérité qui ont entraîné des compressions budgétaires et des gels salariaux dans le secteur public. Regardons les choses en face. Le financement adéquat des bibliothèques n'est malheureusement pas une priorité pour les gouvernements. C'est même souvent le contraire. Plusieurs gouvernements ont tenté d'imposer des coupures budgétaires aux bibliothèques (comme en Ontario, en Saskatchewan, à Terre-Neuve-et-Labrador et dans la ville de Toronto sous les frères Ford). Or, les bibliothèques demeurent une priorité pour les collectivités. Heureusement, les syndicats et la population réussissent à repousser les tentatives de réduire leur financement.

Le filet social étant maintenant fort endommagé, au bout de décennies de sous-financement, de plus en plus de Canadiens n'ont plus accès aux services dont ils ont besoin. En fait, les compressions budgétaires dans les services sociaux ont entraîné une augmentation du nombre de personnes se tournant vers leur bibliothèque pour trouver de l'aide. Parallèlement, on constate une augmentation de la demande pour

de l'information sur l'immigration et de l'aide à la recherche d'emploi. Les coupes de l'État entraînent une réduction du personnel, ce qui accroît la charge de travail et augmente les risques de violence au travail de la part d'utilisateurs frustrés par les lacunes apparentes du service.

Les employés font état d'interactions accrues avec les populations vulnérables, marginalisées et ayant des besoins élevés, comme les sans-abris, les personnes souffrant de maladie mentale et les toxicomanes. Les travailleurs sont parfois tenus d'accomplir des tâches plus généralement associées au travail social sans nécessairement avoir la formation, les ressources et le temps nécessaires. Il arrive que la situation se détériore et que l'employé subisse de la violence physique ou verbale et du harcèlement. La bibliothèque publique d'Edmonton a embauché du personnel pour intervenir auprès des populations vulnérables et les mettre en contact avec les services sociaux. En un an seulement, ce personnel a eu plus de 6 000 interactions avec des personnes à risque.

Facteurs de risque

La violence ne se produit pas spontanément; c'est un risque au travail avec des

Le SCFP définit la violence au travail comme tout incident dans lequel un employé est menacé, agressé ou maltraité d'une manière pouvant le blesser physiquement ou psychologiquement dans le cadre de ses fonctions. Cela inclut les menaces, les voies de fait et tentatives de voies de fait, l'utilisation de la force, les violences verbales ou le harcèlement et la violence familiale.

causes spécifiques. Plusieurs facteurs de risque contribuent à l'occurrence de violence au travail :

- le travail avec le public;
- le travail en solo;
- la présence de personnes frustrées ou en colère;
- la présence de personnes qui ont des antécédents de violence;
- la présence de personnes incapables de se contrôler en raison de leur état de santé mentale ou d'une lésion cérébrale;
- la présence de personnes misogynes, sexistes ou homophobes;
- la présence de personnes sous l'influence de drogues ou d'alcool.

Des espaces de travail mal conçus, à l'étroit, surpeuplés et mal visibles peuvent également créer des risques de violence. En modifiant l'organisation physique du lieu de travail, on peut réduire la fréquence et la gravité des incidents violents. On suggère : de changer les comptoirs et bureaux pour respecter une distance suffisante entre les travailleurs et le public; de concevoir les bureaux et les aires d'attente pour minimiser le surpeuple-

ment; et d'organiser le mobilier de manière à ce que les travailleurs puissent être vus par des collègues en cas de besoin.

Prévention de la violence au travail

Les incidents de violence au travail ont de graves conséquences physiques et psychologiques sur les employés de bibliothèque. Cela représente également un lourd fardeau financier pour les employeurs :

- problèmes de recrutement et de rétention;
- augmentation des coûts de formation;
- plus de congés de maladie;
- baisse du moral, de la productivité et de la motivation;
- enquêtes longues et coûteuses, arbitrages, frais de justice et responsabilités éventuelles.

Plusieurs mesures de prévention s'offrent aux sections locales et aux employeurs. Il est essentiel que ceux-ci collaborent dans l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies, notamment :

Les employeurs sont tenus de fournir un lieu de travail sain et sûr, exempt de violence et de harcèlement sous toutes ses formes, y compris la violence familiale. Le SCFP voit le harcèlement comme une forme de violence.

- des procédures d'interaction avec les usagers présentant des comportements difficiles;
- faire connaître les politiques et procédures de travail en solo;
- faire connaître les ressources du PAE.

Autre élément crucial : l'éducation. Les employeurs doivent dispenser : une formation sur les moyens de travailler avec des usagers aux prises avec des problèmes de santé mentale; une formation sur le désamorçage de situations explosives; et une formation sur la désescalade et à la résolution des conflits.

Voici les mesures que peut prendre une section locale pour éliminer la violence au travail :

- négocier un article qui définit la discrimination, le harcèlement et la violence, et qui en interdit toutes les formes;
- négocier un article accordant du soutien aux victimes de violence familiale;
- négocier un article obligeant l'employeur à dispenser une formation à tous les travailleurs;

- négocier l'ajout de mesures de soutien aux avantages sociaux et de programmes d'aide aux employés pour les travailleurs exposés au stress post-traumatique (trouble de stress post-traumatique, dépression et troubles de l'anxiété). Ces mesures pourraient inclure une formation spéciale, des mesures pour protéger la santé mentale des travailleurs, des programmes de soutien par les pairs, des soins et du suivi professionnels;
- négocier un article pour augmenter les effectifs;
- faire pression sur les bailleurs de fonds;
- modifier l'organisation physique des lieux.

Les sections locales peuvent également s'employer à mieux faire connaître le comité de santé et de sécurité, ainsi qu'à apprendre aux travailleurs à exercer leur droit de refuser un travail dangereux. Pour en savoir plus, consultez la trousse de prévention de la violence et du harcèlement au travail du SCFP au scfp.ca.

JLB:ss/cc/cope491

Selon les recherches de Statistique Canada, près d'une femme sur cinq (19 %) et 13 % des hommes ont vécu du harcèlement au travail dans la dernière année. Les mêmes travaux révèlent que les femmes sont plus susceptibles que les hommes de vivre de la violence physique, du harcèlement sexuel et des avances sexuelles indésirées au travail. Les femmes lesbiennes et bisexuelles sont aussi plus susceptibles de vivre du harcèlement sexuel au travail que les femmes hétérosexuelles.