



Ce document vise à soutenir la prise en charge du risque de violence en milieu de travail. La démarche de prévention consiste à identifier, corriger et contrôler ce risque dans le milieu de travail. Les mesures citées dans ce document ne sont pas exhaustives. C'est donc au milieu de travail (employeurs, gestionnaires, comité SST, représentant SST ou agent de liaison, et individus) que revient la responsabilité de convenir, ensemble, des mesures à mettre en place.

Depuis le 6 octobre 2021, l'employeur doit prendre les mesures pour assurer la protection de la travailleuse ou du travailleur exposé, sur les lieux du travail, à une situation de violence physique et psychologique, incluant la violence conjugale ou familiale¹.

Violence en milieu de travail (incluant la violence conjugale et familiale)

DÉFINITIONS

La violence en milieu de travail est souvent perçue à tort comme étant uniquement physique alors qu'elle réfère à tout acte, comportement ou parole faisant en sorte qu'une personne est abusée, menacée, intimidée, harcelée ou attaquée dans son travail.¹

La violence peut également être catégorisée selon sa provenance. On parle de violence interne lorsqu'elle se produit entre les membres du personnel d'une même organisation, incluant les gestionnaires. Il est question de violence externe lorsqu'elle se produit entre le personnel et toute autre personne qui n'a pas de lien d'emploi dans le milieu de travail, tel que des clients, des visiteurs ou des fournisseurs.

La violence conjugale et familiale est un risque présent dans tous les milieux de travail. Ce n'est pas une problématique qui est uniquement dans la vie personnelle de la victime. Ce type de violence peut également avoir une incidence sur le milieu de travail de cette personne.¹

La violence conjugale s'installe tranquillement et de façon sournoise. L'emprise sur la victime comprend différentes sortes de violence : psychologique, verbale, économique, physique ou sexuel et demeure extrêmement difficile à voir. Le déséquilibre dans la répartition du pouvoir peut s'exprimer sans coups ni blessures physiques. La violence conjugale peut être difficile à cerner. Il est donc important de faire appel à du soutien spécialisé.

La violence familiale est faite par une personne dont le but de contrôler ou de faire du tort à un membre de sa famille. Elle peut prendre différentes formes de maltraitance physique, psychologique et économique. Elle comprend également des comportements abusifs ainsi que de la négligence.

¹ LSST, article 51.16

GESTES CLÉS

EMPLOYEUR

- Mettre en place une politique et des procédures en prévention de la violence revues périodiquement (incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel) et en informer le personnel
- Inclure les risques liés à la violence physique et psychologique incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel dans le plan d'action ou le programme de prévention de l'organisation
- Informer et sensibiliser l'ensemble du personnel sur la problématique de la violence conjugale et leur donner des clés de compréhension pour soutenir adéquatement
- Réfléchir à l'avance et élaborer certaines mesures d'accommodement et de soutien pour les victimes de violence conjugale (ex. : mécanisme pour garantir la confidentialité des échanges, respect des choix de l'employée, cas par cas, possibilité de contacter la police, des intervenants ou avocats pendant les heures de travail, liste des ressources spécialisées S.O.S. violence conjugale, PAE)
- Nommer et former, au minimum, une personne-ressources à l'interne, qui prend en charge le dossier de violence conjugale et accompagne les victimes. (ex.: mettre en place le plan d'accompagnement et un plan de sécurité si nécessaire).
- Aménager les lieux de manière à prévenir la violence (ex.: espace protégé, espace suffisant pour fuir au besoin, prévoir la sortie à proximité)
- Prévoir des moyens de communication en cas d'urgence
- Tenir à jour des procédures pour les situations de violence (ex.: gestion de crise, appel à l'aide, systèmes de communication, mesures de contrôle, transport)
- Former les gestionnaires sur leur rôle à cet égard
- Offrir des activités de sensibilisation au personnel

GESTIONNAIRE

- Prendre connaissance de la politique et des procédures en place et transmettre l'information ou toute mise à jour aux équipes
- Surveiller certains signaux présumant d'une situation de violence conjugale (ex. : recevoir de nombreux appels ou messages textes personnels, le partenaire de vie se présente fréquemment sur les lieux du travail, isolement, signes d'anxiété, problèmes soudains d'assiduité)
- Faire le suivi de toute situation de violence et soutenir la victime.
- Orienter la victime vers une ressource de soutien (personne-ressource à l'interne, PAE, ou organismes spécialisés comme SOS violence conjugale s'il s'agit de violence conjugale ou familiale)
- Discuter ouvertement des situations difficiles que vivent les employés (ex.: clients insatisfaits, agressifs)
- Informer les employés sur les mesures de soutien à leur disposition (ex.: liste de ressources, PAE)
- Discuter de la prévention de la violence lors de l'accueil et l'intégration de nouveaux employés
- Participer aux activités de formation et de sensibilisation sur la prévention de la violence (incluant la violence conjugale et familiale)

INDIVIDU*

- Si je suis une victime :
 - Consulter des organismes spécialisés pour obtenir du soutien
 - Parler de la situation au gestionnaire ou à la personne-ressource désignée
- Prendre connaissance de la politique, des procédures en place et les respecter
- Déclarer toutes les situations de violences vécues dans son milieu de travail et partager les observations à la personne-ressource désignée dans l'organisation ou au gestionnaire
- Demander de l'aide ou du renfort au besoin
- Documenter les comportements agressifs d'un client et les communiquer au gestionnaire et aux collègues en contact avec ce client
- Se soutenir entre collègues et proposer des solutions en cas de situations difficiles
- Participer aux activités de formation et de sensibilisation sur la prévention de la violence conjugale

*Cette catégorie peut inclure un travailleur, un collègue, un représentant syndical, un membre d'un comité en santé et sécurité du travail, un agent de liaison ou un représentant en santé et sécurité.

NOTES

CNESST. (s.d.). Violence et harcèlement en milieu de travail.
<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/violence-enmilieu-travail>

RÉFÉRENCES

CNESST. (s.d.). Violence en milieu de travail.
[https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/violence-en milieu-travail](https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/violence-en-milieu-travail)

CNESST. (2023). Aide-mémoire : violence en milieu de travail.
<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/aide-memoire-violence-en-milieutravail>

CNESST. (s.d.). Violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.
<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/violenceconjugale-familiale-caractere-sexuel>

ASSTSAS (2023) Aide-mémoire – violence externe

ASSTSAS (2023) Aide-mémoire – violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.

Ce document a été inspiré de la fiche de l'ASSTSAS et de la CNESST.

MultiPrévention n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.