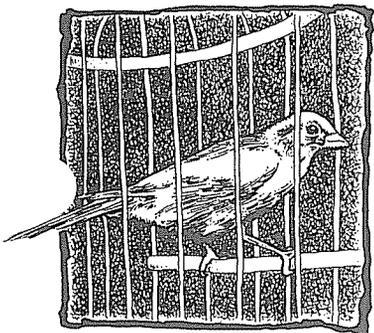


# DIRECTIVES

POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

## Échec à la violence au travail

---



Syndicat canadien de la fonction publique - Service de santé et sécurité [scfp.ca](http://scfp.ca)





# **Échec à la violence au travail**

---

**Publié par le Syndicat canadien de la fonction publique  
1375, boul. St. Laurent  
Ottawa, ON K1G 0Z7  
© Copyright 1994 SCFP**





**«La violence n'a pas été comprise parce que la plupart du temps on y réagit en l'évitant, en hésitant, en refusant de l'admettre et en tentant de l'étouffer.»**

John Lion, M.D.

---

*Cette directive fait partie des efforts constants du SCFP pour assainir les milieux de travail et prévenir les accidents, les maladies et les décès au travail. Le Service national de santé et de sécurité du SCFP a élaboré ce document à partir des ébauches préparées lors de la Conférence nationale en santé et sécurité de 1987.*

*Ce document a été conçu pour être utilisé par les membres du SCFP à travers le Canada, pour les aider avec le problème croissant de la violence au travail. Ses objectifs sont les suivants :*

- *donner des renseignements de base sur la violence au travail; qui en est victime, quelles sont les causes et les facteurs qui en augmentent les risques;*
- *présenter des solutions et des stratégies susceptibles d'éliminer la violence au travail.*

*La directive Echec à la violence au travail est un document de travail. Utilisée avec le feuillet de renseignements et le questionnaire, c'est un outil de changement. Nous sommes d'avis que l'application par nos membres des stratégies énoncées dans la directive est la seule façon de réduire le nombre d'incidents violents.*



# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>1</b>
<hr/>	
A. Existe-t-il un problème?	1
Exemples de cas	1
B. Qui sont les victimes?	3
Qui risque d'être victime?	3
C. Les causes de la violence au travail	5
<b>Régler le problème de la violence au travail</b>	<b>8</b>
<hr/>	
1. Identifier les problèmes dans votre milieu de travail	8
Sources d'information	9
Sondage auprès des membres	9
Effectuer un sondage syndical	10
Rapport présenté à l'employeur	10
2. Solutions	11
Politiques patronales	11
Facteurs de prévision de violence	12
Rapporter les incidents	14
Changements dans l'aménagement des lieux	15
Changements dans l'organisation du travail	18
Indemnisation des accidents du travail	20
Education et formation des travailleuses et travailleurs	20
Contrôle et suivi	21
3. Stratégies	22
Élaborer un plan d'action	22
Mesures législatives	23
Négociation collective	24
Sensibilisation au problème	25
Publicité	26
Pression politique	27
<b>Conclusion</b>	<b>29</b>
<hr/>	



# Introduction

## A.

---

### Existe-t-il un problème?

Les membres du SCFP fournissent une multitude de services qui risquent de les exposer à des agressions physiques et verbales. Les travailleuses et travailleurs dans les hôpitaux, les centres de soins infirmiers et les foyers pour personnes âgées, dans les établissements pour personnes handicapées mentalement, les services sociaux et familiaux ou dans les maisons d'enseignement sont exposés à de tels dangers du fait d'être en contact direct avec des malades, des clients ou autres qui peuvent être en colère, confus, troublés, dangereux ou atteints de problèmes divers liés au vieillissement. Les travailleuses et travailleurs sont les personnes directement en contact avec les individus potentiellement perturbés; ainsi, quand une ou un bénéficiaire ou client s'en prend à quelqu'un, les employés, femmes et hommes, sont souvent les victimes.

La violence peut se manifester sous forme d'agressions, comme les coups, les empoignades, les coups de pied, les morsures, les attaques armées ou des agressions comportant un contact sexuel. Elle comprend aussi les agressions verbales, les menaces de violence physique, les avances sexuelles, le harcèlement mental et autres formes de violence psychologique.

### Exemples de cas

Les réductions de personnel, particulièrement dans les services sociaux et les soins de santé ont contribué à l'augmentation du nombre d'incidents de violence rapportés. En voici quelques exemples.

Dans un foyer de soins infirmiers à Windsor, Ontario, une aide-infirmière membre du SCFP a été brutalement attaquée par un ex-boxeur de six pieds quatre pouces. L'homme l'a soulevée et lui a frappé la tête contre le mur. Si elle a eu la vie sauve, c'est grâce à l'arrivée fortuite d'un autre employé qui a distrait l'agresseur.

Une autre personne membre du syndicat a décrit comment un patient perturbé avait saisi une aide-infirmière par les chevilles et la tenait suspendue à l'extérieur d'une fenêtre du quatrième étage quand on l'a découvert. Cette aide-infirmière devait travailler seule pendant la nuit.

En 1986, des travailleuses et travailleurs en garderie ont été tenus en otage pendant un conflit relatif à la garde d'un enfant à l'aéroport de Winnipeg. Selon Sandra Oakley, une conseillère du SCFP, les incidents avec des armes et agressions contre le personnel des garderies étaient en hausse. "La violence physique augmente tout comme la gravité de la situation", de dire Oakley.

Un sondage de 1990 fait par le SCFP auprès des travailleuses et des travailleurs de l'Aide à l'enfance de Toronto a conclu que 52 % de ces personnes avaient été victimes d'une agression au travail.

Quelque 20 % ont été victimes de plus de trois actes de violence. La forme d'agression la plus fréquente, selon le rapport de l'enquête, a été la menace de blessures. Mais les cas de morsure, de coups de pied, de coupures, d'égratignures et de poussées étaient courants.

En 1991, une membre de la section locale 2295 a été attaquée brutalement alors qu'elle vaquait à ses tâches d'entretien ménager au Centre Toronto Dominion. Un intrus l'a pris par surprise et l'a attachée à une chaise. Avant de prendre la fuite, il lui a tranché la gorge. Elle a réussi à se libérer pour appeler le 911 et elle a reçu son congé de l'hôpital après avoir été soignée.

Selon la Commission des accidents du travail de la Colombie-Britannique, les réclamations pour perte de salaire par le personnel hospitalier à la suite d'actes de violence ou d'usage de la force ont augmenté de 88 % depuis 1985.

La Commission des accidents du travail de la Nouvelle-Ecosse a fait rapport de 399 incidents de nature violente en 1992. Ces incidents comptent pour plus de 10 % de tous les accidents du travail dans les établissements des soins de santé.

En 1993, l'enquête nationale du SCFP sur la violence, faite au cours d'une période de deux ans, révélait que 61,2 % des personnes répondantes avaient été victimes d'une agression pendant les deux années précédentes. De ce pourcentage, 55,0 % avaient été victimes de trois agressions ou plus au cours de la même période et 45,9 % ont indiqué avoir été témoins de plus de sept agressions.

*Nous pouvons tous imaginer des scénarios où nos membres risquent d'être victimes d'une agression.*

## B.

---

### Qui sont les victimes?

Les rapports dans les journaux sur les agressions commises contre les patients nous donnent l'impression que ce sont les travailleuses et les travailleurs qui sont responsables de la plupart des actes de violence au travail. Dans les faits, ce sont les travailleuses et les travailleurs qui sont le plus souvent victimes de la violence au travail. Des données non publiées de la Veteran's Administration des Etats-Unis révèlent que sur le total des plus de 12 000 agressions sur une période de cinq ans, moins de 5 % étaient liées au mauvais traitement des malades par le personnel. "Du point de vue statistique, le problème est celui des agressions entre bénéficiaires et des agressions du personnel par les bénéficiaires."

### Qui risque d'être victime?

De manière générale, chez les membres du SCFP, les personnes qui veillent directement au soin des bénéficiaires, comme le personnel infirmier et les personnes préposées aux soins de santé ou aux soins personnels, sont les principales cibles de la violence dans le secteur de la santé. Les travailleuses et travailleurs sociaux qui dispensent des services dans la communauté ou qui reprennent des enfants dans les cas de garde d'enfants sont également des victimes, tout comme les commis de bureau des services sociaux ou les personnes préposées à l'admission dans les hôpitaux.

Les membres du SCFP ont identifié un certain nombre d'autres groupes professionnels qui peuvent être victimes de la violence en raison de la nature de leur travail. Ce sont :

- les personnes qui perçoivent de l'argent;
- les conductrices et conducteurs d'autobus;
- les personnes préposées à l'urgence;
- les policières et policiers dans les parcs publics;
- les personnes préposées aux bénéficiaires;
- le personnel des refuges pour femmes et enfants;
- les enseignants ou aide enseignants, femmes et hommes;
- les personnes préposées à l'assurance-chômage ou aux réclamations;
- le personnel des arénas;
- les gardiens, agents de sécurité et policiers, hommes et femmes;
- toute personne qui doit travailler seule (par exemple les concierges).

## Problèmes avec les statistiques

Comme nous l'avons déjà souligné, les statistiques dont nous disposons ne nous donnent pas vraiment une bonne idée du nombre exact de travailleuses et travailleurs victimes de violence au travail. En voici les principales raisons :

- De nombreuses blessures attribuables aux agressions de la part de patients, de clients ou de membres du public en général requièrent très peu de soins, de sorte que la victime ne s'absente pas du travail et l'incident n'est donc jamais déclaré à la commission des accidents du travail.
- Le personnel hésite à déclarer les incidents de violence par crainte d'être qualifié de "provocateur" et d'être blâmé; ou encore il reconnaît que ces incidents font partie du travail et ne doivent pas être déclarés. En outre, certaines victimes d'agressions peuvent consciemment ou non se blâmer et refuser ainsi de déclarer l'incident.
- La direction peut dissuader les travailleuses et travailleurs de faire des rapports ou des revendications et leur offrir des congés de maladie supplémentaires en guise de compensation.
- Les agressions verbales ou les incidents "ratés" d'agression physique sont souvent considérés comme ne méritant pas d'être déclarés, surtout lorsqu'il n'y a pas d'appui de la part de l'employeur.



## C

---

# Les causes de la violence au travail

La reconnaissance du problème est une étape majeure. L'étape suivante pour régler le problème de la violence au travail consiste à en découvrir les causes. Les comités de santé et de sécurité, les syndicats et les psychiatres ont tous cherché une explication aux agressions contre les travailleuses et travailleurs. Voici certaines des causes relevées.

- Les connaissances et l'expérience du personnel pour ce qui est des besoins d'un établissement, en termes de gravité des cas, ne sont pas mises à contribution et on fait peu de cas ou on minimise les inquiétudes de ces personnes au plan de la sécurité.
- Le manque de personnel fait que certaines personnes doivent travailler seules ou en nombre insuffisant pour assurer des services adéquats.
- Des personnes frustrées par le système, en état de choc ou en colère (par exemple des bénéficiaires, des clientes, clients ou leurs parents), s'en prennent à la personne la plus proche, qui est souvent une travailleuse ou un travailleur.
- Avec l'accroissement de la désinstitutionnalisation, les patientes et patients les plus stables sont placés dans des établissements communautaires ou renvoyés à la maison. Les personnes les plus perturbées ou potentiellement dangereuses restent en institution. En raison des compressions dans les soins de santé, un moins grand nombre d'établissements disposent du personnel ou des équipements nécessaires pour s'occuper de ce type de patients, qui sont alors souvent "plaqués" dans des foyers de soins infirmiers ou pour personnes âgées incapables de leur donner les soins spéciaux nécessaires et qui subissent aussi des compressions de personnel.
- Le personnel de ces foyers n'ont généralement pas la formation nécessaire pour traiter ces personnes et risque ainsi de se trouver dans une situation potentiellement dangereuse.

- La formation insuffisante pour reconnaître et désamorcer des situations possiblement violentes. Le roulement considérable du personnel dans de nombreux établissements et la hausse du personnel occasionnel et à temps partiel dans bon nombre d'établissements aggravent la situation.
- Les bénéficiaires qui ont des antécédents de violence ne sont pas identifiés. Pourtant, les enquêtes révèlent que l'indice le plus important de violence future est la violence passée.
- L'absence de soutien de la part de l'employeur au point où les travailleuses et travailleurs deviennent paranoïaques pour ce qui est d'exprimer leurs inquiétudes.
- L'idée voulant que la violence "fait partie du travail", c'est-à-dire une partie inévitable du travail dans le secteur public, de sorte que rien n'est fait pour changer les conditions de travail.
- Même si les patients qui ont besoin de médicaments ont le droit légal de les refuser, leur refus prend souvent une forme violente ou injurieuse. Le manque ou le changement de médicaments peut également être la source d'un acte de violence de la part de la patiente ou du patient.
- Le médecin personnel a le pouvoir de décision pour ce qui est des médicaments nécessaire pour contrôler le comportement d'une personne et de la capacité de l'établissement à prendre soin de cette personne. Or la sécurité du personnel n'est pas prioritaire pour le médecin qui ignore probablement comment cette personne se comporte envers lui.
- De nombreuses personnes membres du SCFP doivent travailler seules comme concierges dans de petites écoles, par exemple, ou comme préposées aux bénéficiaires ou aides-infirmières ou infirmiers. Dans bien des cas, aucun personnel n'est prévu en cas d'urgence.
- Les personnes qui ont le moins de contrôle sur le système ou sur le processus sont celles qui doivent affronter le public. La colère est dirigée vers ces employés de première ligne plutôt que vers le système lui-même (c'est-à-dire les décideurs).

- De manière générale, les employeurs réagissent face à la violence au travail au lieu d'essayer de la prévenir.
- Des directives administratives vagues sur la question créent un environnement qui dit aux travailleuses et aux travailleurs : "On s'en fiche."
- Les membres du SCFP doivent composer avec des personnes qui sont droguées, qui sont ivres ou qui, pour d'autres raisons, ne sont pas dans leur état normal.

### **Récapitulons :**

- Les membres du SCFP, en tant que travailleuses et travailleurs du secteur public, sont de plus en plus exposés à des actes de violence au travail.
- Les personnes qui offrent des soins directs ou des services sociaux aux bénéficiaires risquent davantage d'être agressées, mais quiconque est en contact avec des bénéficiaires ou la clientèle et la population est une victime potentielle.
- Les actes d'agression contre des travailleuses et travailleurs ne sont pas toujours rapportés ni comptabilisés aux fins des statistiques sur les accidents de travail.

Nous devons nous intéresser à la violence en tant que problème de santé et de sécurité au travail, c'est évident.

# Régler le problème de la violence au travail

## Définir la violence

*Pour régler le problème, nous devons d'abord définir la violence au travail. Le dictionnaire définit la violence comme suit : "Agir sur quelqu'un en employant la force" ou "Contraindre quelqu'un en le brutalisant". Cette définition du dictionnaire implique que seule la force ou l'agression physique est de la violence. La plupart des gens reconnaîtront que la force physique utilisée contre une personne c'est de la violence mais la violence au travail peut revêtir plusieurs formes, dont les agressions verbales, les menaces et le harcèlement sexuel et racial. Les membres du SCFP ont développé une définition générale de la violence :*

*"La violence est tout incident qui fait qu'une personne employée est l'objet d'abus, de menaces ou est agressée en cours d'emploi. Cela inclut l'usage de la force, des menaces avec ou sans armes, des agressions verbales ou du harcèlement sexuel, racial et psychologique."*

## 1.

---

## Identifier les problèmes dans votre milieu de travail

L'étape suivante pour un comité local ou un comité de santé et de sécurité qui lutte contre la violence consiste à identifier les problèmes précis dans le milieu de travail. Vous devez savoir s'il y a un problème de violence, qui est affecté, la gravité des problèmes et l'attitude de l'employeur sur la question.

## Sources d'information

Le comité de santé et de sécurité doit inclure les incidents violents dans leur inspection de santé et de sécurité ou leur vérification des lieux de travail. Il faut souligner que ces incidents ne sont pas moins importants que les autres accidents du travail. En examinant précisément les incidents violents, les comités de santé et de sécurité peuvent élaborer des mesures de redressement pour prévenir tout incident futur.

## Sondage auprès des membres

Pour obtenir ces renseignements, on peut mener un sondage auprès des membres (voir l'exemple de questionnaire du SCFP à la fin de cette directive, qui peut être modifié à votre guise). Ce sondage peut être fait par le syndicat seul, mais il est beaucoup plus facile de faire le travail si vous avez l'appui de l'employeur. Par la suite, on pourra distribuer le questionnaire, y répondre et en faire la cueillette pendant les heures de travail.

Avant d'amorcer le processus, que l'employeur y participe ou non, il est bon d'avoir une réunion syndicale spéciale pour expliquer les objectifs du sondage, comment les résultats seront utilisés, la nature confidentielle des réponses, etc.

Si l'employeur accepte de participer au processus, le syndicat doit alors aider à élaborer un questionnaire ou du moins avoir un droit de veto sur le questionnaire final. Il doit aussi participer à la compilation et à l'évaluation des résultats. Ce travail peut se faire par l'intermédiaire du comité conjoint de santé et de sécurité ou un sous-comité peut être créé à cette fin. Sinon, l'employeur et le syndicat devront définir ensemble les modalités du sondage.

Une fois que le questionnaire a été élaboré et approuvé, le comité devrait préparer une lettre de présentation dans laquelle il explique l'objectif du sondage. Il est alors distribué et les membres individuels du comité sont responsables d'un secteur, d'un services ou d'une unité particulière. Pour s'assurer que le plus grand nombre possible de personnes répondent au questionnaire, il est préférable de limiter le temps de réponse à quelques jours. La personne qui a distribué les questionnaires en fait la cueillette une fois qu'ils sont complétés.

Une fois les questionnaires compilés, le comité de santé et de sécurité ou la section locale devrait tenir une réunion spéciale pour discuter des résultats. A l'aide du questionnaire, relevez les secteurs problèmes ainsi que les causes et les facteurs qui augmentent le risque de violence. Révisez la liste des causes possibles traitées précédemment dans cette directive. Quelles sont celles qui s'appliquent à votre milieu de travail?

## Effectuer un sondage syndical

A noter que lorsque l'employeur refuse de participer au sondage, le syndicat devra effectuer la plupart des tâches qui y sont reliées en dehors des heures de travail. Le comité syndical de santé et de sécurité ou la direction du syndicat peuvent élaborer les plans du sondage et voir à la distribution des questionnaires.

Si la participation à la réunion est bonne et que vous disposez d'une liste de votre effectif syndical, chacune des personnes membres présentes peut se charger de distribuer les questionnaires à trois ou quatre membres et de les recueillir, dépendant de la taille de la section locale. Essayez cette méthode.

Bien sûr, plus il y a de membres qui distribuent des questionnaires, plus la situation risque de devenir confuse. Par contre, plus le nombre de membres qui participent à une activité syndicale est élevé, meilleures seront les chances de succès!

Après avoir recueilli les questionnaires et analysé les réponses, le syndicat devrait :

- présenter les résultats du sondage à la prochaine réunion du comité conjoint syndical-patronal pour en discuter; ou
- faire part des résultats à l'employeur et lui présenter des recommandations.

## Rapport présenté à l'employeur

Le comité de santé et de sécurité devrait alors préparer un rapport des résultats de l'enquête et y inclure tout autre renseignement pertinent comme les rapports de blessures. Le rapport se terminerait avec des recommandations pour des changements qui deviennent la base des solutions proposées. Elles peuvent comprendre les points suivants :

- le développement ou l'amélioration des politiques et directives patronales sur la violence au travail;
- des changements dans l'organisation du travail et de l'aménagement des lieux de travail;
- l'éducation et la formation des travailleuses et travailleurs.

## 2.

---

# Solutions

## Politiques patronales

Si l'employeur a élaboré une politique sur la violence, le comité devrait en évaluer l'efficacité en tenant compte des points énoncés ci-dessous. Bon nombre d'employeurs ont des politiques sur la violence à l'égard de la clientèle ou des bénéficiaires. Il est important qu'une politique équivalente, qui protège les travailleuses et les travailleurs contre la violence des bénéficiaires et de la clientèle, soit également élaborée. Si l'employeur n'a pas de politique sur la violence, le syndicat ou le comité devrait penser à intégrer ces points fondamentaux dans une proposition qu'il présentera à l'employeur. De toute façon, il est important que la politique soit élaborée avec la participation pleine et entière du comité mixte de santé et de sécurité.

Une politique exhaustive sur la violence au travail :

- a) reconnaît la nature potentiellement violente du travail et prévoit que tout employé futur, homme ou femme, sera informé de ce risque, non pas parce que l'employeur veut se soustraire à son devoir de les protéger, mais parce que les femmes et hommes employés ont le "droit d'être informés";
- b) soutient que les travailleuses et travailleurs ne sont pas tenus de s'exposer à des risques dans l'exécution de leur travail;
- c) affirme qu'une formation continue est nécessaire pour reconnaître et traiter les situations violentes réelles ou possibles; toutes personnes nouvellement employées recevra cette formation avant d'entrer en fonction;
- d) prévoit une approche systématique de gestion avec les bénéficiaires, clientèles ou membres du grand public agressifs; dans les établissements de soins de santé, cela devrait inclure une évaluation constante des bénéficiaires;

- e) prévoit des avis signalant au personnel la présence de patients/clients agressifs, hommes et femmes, au moyen d'une étiquette rouge fixée aux dossiers ou d'un autre indice quelconque;
- f) appuie les personnes qui refusent de s'occuper des personnes agressives si elles estiment en être incapables, ne pas avoir l'aide suffisante, etc., c'est-à-dire que les plaintes ou refus sont jugés comme étant légitimes;
- g) exige la déclaration de toute agression, y compris les agressions ratées, et prévoit une procédure de rapport;
- h) exige que toutes les agressions entraînant des blessures physiques ou mentales soient déclarées à la commission des accidents du travail;
- i) décrit une procédure de base pour l'enquête sur les incidents avec la participation du comité de santé et de sécurité;
- j) approuve la poursuite des responsables de l'agression qui sont aptes au plan mental et prévoit de l'aide juridique pour les travailleuses et travailleurs agressés.

## **Facteurs de prévision de violence**

Certaines solutions possibles à la violence consistent à reconnaître le comportement violent d'un individu. Il existe des indices généraux pour examiner les incidents violents du point de vue de la victime - ils mettent l'accent sur la personnalité de la personne qui agresse et les caractéristiques qui la rendent unique.

Les explications ou théories de base sur la violence et les agressions sont fondées sur des principes qui donnent un aperçu très général des risques de violence.

De manière générale, le danger est plus grand si :

- la personne est membre d'un groupe ou d'une sous-culture où la violence physique est la norme; dans certaines sociétés, une personne violente peut ne pas perdre la face; en fait, elle peut même obtenir l'approbation général de tous;
- la personne a des antécédents de violence; dans ce cas, la violence est perçue comme étant la meilleure façon de régler les problèmes;

- la personne croit que quelque chose de déplaisant est une tentative délibérée pour lui nuire; par exemple, dire quoi faire à une ou un bénéficiaire, une ou un résident ou une étudiante ou un étudiant;
- la personne a perdu ses inhibitions; cela peut se produire par suite de consommation de drogue, d'alcool ou à la suite de blessures physiques et psychologiques;
- la personne s'attend à être récompensée, soit matériellement ou par l'approbation sociale de ses pairs, pour sa violence;
- la personne a fait des menaces de violence; les menaces peuvent être une fin en soi si elles sont conçues pour contrôler ou faire peur; mais elles représentent aussi un certain niveau d'intention;
- on peut voir si une situation risque d'être violente; par exemple, la disponibilité ou la présence d'armes, ou si une autre personne est déjà violente;
- la personne montre des signes psychologiques d'excitation ou d'agitation élevée; ces signes sont difficiles à déceler mais en voici des indices : un visage empourpré signe d'une hausse de la pression sanguine, la transpiration, une tension musculaire plus grande, comme les dents ou les poings serrés, une respiration rapide; certaines personnes ont des nausées alors que d'autres peuvent perdre leurs couleurs et sembler très calmes;
- la personne est agressive verbalement; l'agression verbale est souvent un précurseur de la violence; faites attention aux changements de ton, à l'acuité des sons et à la vitesse à laquelle la personne parle;
- une pression est exercée pour que la personne soit violente; les groupes d'adolescents en est un exemple typique;
- la personne montre des signes non verbaux de violence imminente; de manière générale, la personne sent son espace intime être envahi, maintient un contact oculaire pendant longtemps de sorte que cela devient inconfortable pour vous; la personne a des mouvements des bras rapides et imprévisibles, et surtout elle serre et desserre les poings ou les dents et pointe du doigt.

Voici des indices qui peuvent servir lorsque vous analysez une situation ou que vous réfléchissez à la possibilité d'un comportement violent ou agressif. Ils peuvent servir comme guide pour prévoir la violence.

N'oubliez pas : parfois l'intention est le meilleur indice d'une action - mieux que les attitudes, les croyances et les valeurs.

## Rapporter les incidents

Le rapport d'incidents violents est une question organisationnelle qui doit être abordée. Une des principales raisons pour lesquelles nous ne pouvons indiquer précisément le nombre de personnes victimes d'agressions au travail c'est que ces incidents ne sont pas déclarés. Le manque d'information de ce type contribue aussi à ce que des incidents similaires se reproduisent.

On recommande que toute politique sur la violence au travail aborde la question des rapports d'incident et qu'une procédure soit élaborée par le comité conjoint de santé et de sécurité ou au minimum par l'employeur en consultation avec le syndicat. Le comité devra d'abord déterminer ce qu'est un incident et comment les "accidents ratés" doivent être rapportés.

Il importe d'élaborer un formulaire de rapport d'incident qui comprend suffisamment de précisions pour aider à identifier les mesures préventives et à évaluer si les mesures s'appliquent avec succès. Certains détails suggérés pour le formulaire de rapport d'incident comprennent les informations suivantes :

- l'endroit où l'incident s'est produit, y compris une description de l'environnement physique;
- l'heure à laquelle il s'est produit;
- l'activité au moment de l'incident;
- les précisions sur l'agresseur, à savoir nom, âge et sexe;
- la relation entre la victime et l'agresseur;
- un compte rendu des événements; cela peut comprendre le type d'agression, le lieu de l'incident et les témoins;
- une description de l'issue; la police a-t-elle été appelée? Qu'est-ce qui s'est produit après l'incident? et
- des suggestions pour aider à prévenir tout autre incident similaire.

Un exemple d'un formulaire de rapport d'incident est présenté à la fin de cette directive.

Un tel formulaire va de pair avec une politique nécessitant le rapport d'incidents et une procédure d'enquête.

Bien que le formulaire soit rempli par la travailleuse ou le travailleur ou par leur représentante ou représentant (et signé par la travailleuse ou le travailleur, si possible), comme pour tout autre accident, l'incident nécessite une enquête pour déterminer précisément toutes les causes sous-jacentes.

Tout rapport d'incident violent doit être fait par écrit, puisqu'il n'y a pas de dossier sur les rapports verbaux. L'absence de rapport écrit rend difficile le suivi par un comité conjoint de santé et de sécurité puisqu'il est impossible de reconstituer les événements qui mènent à la violence.

On suggère que deux membres du comité paritaire de santé et de sécurité, y compris une ou un représentant des travailleuses et des travailleurs fassent l'enquête, interview les témoins, etc. dès que possible après l'incident. Ces personnes peuvent faire leur rapport à tout le comité. Les formulaires de rapport d'incident et les rapports des enquêteurs devraient faire partie du dossier d'accident pour l'agence ou l'établissement. Le comité les révisent sur une base régulière pour déterminer les tendances et recommander des mesures de redressement.

## Changements dans l'aménagement des lieux

Le comité de santé et de sécurité devrait déterminer quel est l'aspect des lieux de travail qui fait qu'il est plus facile pour les travailleuses et travailleurs d'être agressés ou qui augmente la tension chez la clientèle ou les bénéficiaires; à cette fin il faut examiner les lieux où le travail s'effectue normalement, comme les salles des bénéficiaires, les bureaux d'admission et les salles d'attente, les salles d'urgence des hôpitaux, des centres d'accueil et autres établissements de soins de santé. Dans les immeubles où logent les services sociaux, il faut examiner les salles d'entrevues, les aires de réception, les salles d'attente et les bureaux, sans oublier les parcs de stationnement, les garages et les endroits où les gens travaillent souvent seuls le soir (les écoles, par exemple).

Les propositions ci-dessous visent à réduire la violence grâce au réaménagement de certaines parties des lieux de travail.

### Salles d'entrevues

Munir les salles d'entrevues de deux portes et de boutons d'alarme ou d'avertisseurs et agrandir les salles. Dans certains cas, il convient d'installer des miroirs bidirectionnels et là où les risques de violence sont élevés, d'utiliser des écrans de télévision en circuit fermé.

## Sécurité

Des exemples d'implantation de mesures de sécurité pour prévenir la violence au travail sont les systèmes d'alarme, l'éclairage, les systèmes de sécurité dans les parcs de stationnement et les garages (plus sécuritaires), des systèmes de communication et des alarmes personnelles :

- limiter l'accès aux lieux de travail;
- voir à ce que les entrées réservées au personnel soient dans des endroits bien éclairés;
- voir à ce qu'il y ait des systèmes d'alarme aux entrées et aux sorties;
- afficher une signalisation claire pour diriger le flot des clients et des visiteurs;
- voir à ce que les fenêtres soient protégées de l'intérieur;
- fournir des insignes d'identité aux visiteurs (si le personnel doit porter de telles insignes, celles-ci ne devraient pas fournir de renseignements qui pourraient servir à identifier le numéro de téléphone et l'adresse de ces personnes);
- bien aménager les édifices pour éliminer les endroits où les agresseurs pourraient se cacher;
- fournir un certain périmètre clôturé afin de décourager les intrus.

## Éclairage

- assurer un bon éclairage d'intérieur, dans les corridors et les tunnels;
- placer des dispositifs d'éclairage sensibles au son ou au mouvement à des endroits stratégiques à l'extérieur.

## Parcs de stationnement et garages

- voir à ce que les espaces de stationnement du personnel soient dans des endroits bien éclairés et centralisés;
- affecter du personnel de sécurité pour accompagner les membres du personnel qui travaillent le soir et pour contrôler les parcs de stationnement et les garages;
- peindre les murs des garages en blanc afin d'assurer un maximum de visibilité.

## Appareils d'intercommunication

- ne pas utiliser ces appareils pour justifier le travail solitaire; les utiliser uniquement afin d'offrir un contact avec une centrale de sécurité ou avec la police.

## Alarmes personnelles

- apporter ou porter de tels appareils sur soi; ils avertiront une centrale de sécurité, ou bien ils peuvent avertir les passants ou les collègues de travail; un désavantage est qu'il n'y aura peut-être pas suffisamment de temps pour activer l'alarme ou qu'il sera difficile d'obtenir de l'aide.

En plus des mesures de sécurité, les modifications à l'aménagement physique des lieux de travail peuvent contribuer à réduire ou à éliminer la violence. Voici des exemples précis :

## Comptoirs et bureaux

- changer les comptoirs ou les bureaux afin d'assurer une distance adéquate entre les travailleuses ou travailleurs et les agresseurs potentiels; peut être fait en modifiant la largeur ou en augmentant la hauteur des comptoirs et des tables dans les bureaux.

## Espace

- aménager les bureaux et les salles d'attente afin de réduire la possibilité d'avoir un nombre trop élevé de personnes présentes; les salles bondées semblent agacer les gens, tendent à les rendre plus agressifs ou violents;
- les espaces devraient être suffisamment larges afin de ne pas envahir l'"espace personnel" des gens.

## Bruit

- la réduction du bruit contribue parfois à diminuer l'agressivité; les systèmes de sonorisation bruyants, les chariots, des portes fermées bruyamment, les téléphones, les télévisions et les radios dont le son est trop fort peuvent provoquer l'agressivité des clients anxieux, des patients et des bénéficiaires souffrant de la maladie d'Alzheimer; des surfaces et des matériaux qui absorbent le bruit peuvent aider à atténuer le bruit.

## Couleurs

- les couleurs utilisées sur les murs, pour la finition des surfaces et des planchers devraient être douces; les peintures et les plantes aident à la relaxation visuelle des personnes agressives.

## Mobilier

- éviter les meubles que l'on peut soulever facilement et utiliser comme arme;
- disposer le mobilier afin que les travailleuses et travailleurs puissent être vus par des collègues de travail en cas de besoin.

# Changements dans l'organisation du travail

Les méthodes de travail ou l'organisation du travail peuvent avoir un effet sur les risques de violence. Les membres du SCFP ont exprimé les préoccupations suivantes :

## Niveaux de dotation en personnel

Les méthodes de travail sont également un facteur possible de violence. La dotation en personnel est le principal facteur mentionné au chapitre des méthodes de travail par le personnel des services sociaux, les personnes préposées aux soins de santé, les concierges dans les écoles et les autres personnes membres du SCFP exposées à la violence.

Il y a pénurie de personnel lorsque le personnel dans les hôpitaux, les centres d'accueil et les foyers de soins infirmiers doivent travailler seuls dans les salles, surtout le soir; lorsque les concierges doivent faire le ménage seuls le soir sans personne pour vérifier leurs allées et venues par téléphone ou à l'aide d'un émetteur-récepteur portatif; et lorsque des travailleuses et travailleurs sociaux sont surchargés de travail. Toutes ces situations, en retour, augmentent les risques d'agression dont ces personnes peuvent être victimes.

Les syndicats doivent d'abord faire reconnaître le fait que la dotation en personne est une question de santé et de sécurité, que ce soit au moyen de mesures législatives nouvelles, par l'interprétation des lois (reconnaissance) existantes ou par l'entremise de la négociation collective. Ensuite, ils pourront évaluer, peut-être par l'entremise des comités, les endroits où du personnel supplémentaire est nécessaire.

## **Le travail solitaire;**

Le risque de violence est augmenté de manière importante pour les personnes membres du SCFP qui travaillent seules. On doit mettre en place des mesures afin de protéger nos membres qui doivent vivre de telles situations. Voici quelques suggestions :

- Il ne faut jamais laisser une personne seule dans un bureau pendant l'heure du lunch ou pendant les pauses. Si aucune autre personne employée n'est disponible ou si les pauses repas ne peuvent être échelonnées, il faudrait alors fermer le bureau.
- Là où les personnes chargées de surveiller des bénéficiaires ou clients, femmes ou hommes, potentiellement violents, du personnel de soutien est absolument nécessaire. De manière générale, ces situations exigent que l'employeur assure la présence de personnel additionnel afin de s'occuper des personnes agressives.
- Il est recommandé de prévoir la présence de deux personnes lorsqu'il s'agit, par exemple, de retirer un enfant de son foyer en vertu d'une ordonnance de la cour, ou de traiter avec des clients extrêmement tendus qui se sont exprimés de manière injurieuse dans le passé.
- Si l'employeur ne recrute pas d'autres travailleuses ou travailleurs à temps complet pour effectuer les mêmes tâches, comme dans le cas des concierges, il doit alors recruter du personnel de sécurité supplémentaire pour s'assurer que personne ne travaille seul.
- Les heures-personne supplémentaires ne doivent pas s'entendre comme du travail en temps supplémentaire ou des quarts de travail doubles mais plutôt par l'embauche de personnes à temps complet qui travaillent dans un endroit déterminé ou qui sont affectées, au besoin, là où il y a pénurie de personnel. Bien que le temps supplémentaire peut aider à éviter des situations de crise, à long terme il entraîne de graves problèmes de santé pour les travailleuses et les travailleurs. C'est une solution temporaire à un problème chronique.

## **Indemnisation des accidents du travail**

Outre les procédures relatives aux rapports internes, la politique de l'employeur devrait reconnaître l'importance pour les travailleuses et travailleurs de présenter une réclamation auprès de la commission des accidents du travail (CAT). Voilà une autre façon de reconnaître la violence en tant qu'aspect légitime de la santé et de la sécurité. Le syndicat doit veiller à ce que ses membres fassent une réclamation auprès de la CAT dans les cas de blessures, physiques ou mentales.

## **Éducation et formation des travailleuses et travailleurs**

Il est capital, et la loi le prévoit dans bien des cas, que les employeurs assurent la formation des travailleuses et travailleurs en matière de santé et de sécurité. Le programme de formation devrait couvrir au moins les sujets suivants : les causes de la violence, la reconnaissance des signes avertisseurs, les mesures de prévention, le contrôle et le désamorçage des situations violentes et les détails des politiques patronales.

Les employeurs devraient être disposés à offrir des programmes de formation à toute personne qui travaille dans un milieu où elle risque d'être en contact avec des personnes violentes. Bien que certaines personnes (par exemple, les infirmières et infirmiers psychiatriques, les travailleuses et travailleurs sociaux) reçoivent en cours d'études une certaine formation sur cet aspect, cette formation s'avère souvent insuffisante.

L'objet de la formation est de sensibiliser les travailleuses et les travailleurs aux dangers possibles, de leur montrer comment discerner et désamorcer les situations dangereuses et de prévenir les blessures en cas d'agression physique. En même temps, il ne s'agit pas de faire peur aux travailleuses et travailleurs, mais de voir à ce que ces personnes ne soient pas démunies lorsqu'il s'agit de traiter de problèmes de violence au travail.

Toute personne nouvellement embauchée doit recevoir une formation et le personnel plus ancien doit suivre des cours de recyclage sur une base régulière. On propose que tant la direction que le personnel reçoivent une formation utilisant des méthodes qui leur donnent une véritable compréhension de ce que peut être une situation qui risque de devenir violente. Les jeux de rôles et les études de cas sont de très bonnes méthodes de formation.

Cette formation devrait être donnée par des personnes qui ont une formation spécialisée et une expérience en matière de reconnaissance et de contrôle des situations violentes. Cela peut exiger de faire appel à des consultants de l'extérieur qui offrent des séminaires sur la question ou qui ont développé du matériel et des méthodes de formation convenables. Le comité devrait interviewer et évaluer chaque animatrice, animateur ou équipe d'animateurs proposés, puis faire une recommandation à l'employeur.

Plusieurs employeurs répondent aux demandes de formation en offrant des sessions sur les "techniques d'intervention physique". Bien que ces dernières puissent être des techniques précieuses pour certaines personnes, les sections locales doivent négocier une protection pour les membres à qui on enseigne ces techniques et l'intégrer à la convention collective.

## Contrôle et suivi

Afin de vérifier la mise en place et l'efficacité de recommandations particulières, le comité conjoint (et syndical) de santé et sécurité doit assurer le contrôle et le suivi des mesures. Si des recommandations sont faites à l'employeur, il faut voir à ce qu'un échéancier soit établi pour qu'il y réponde.

Il n'y a aucune règle stricte pour le suivi. Ce qui importe, c'est que les rapports d'incident soient complétés et examinés. On peut recueillir beaucoup de renseignements en examinant le modèle de violence qui se dégage dans chaque lieu de travail. Une suggestion consiste à utiliser le modèle de formulaire de rapport d'incident et de formulaire d'analyse à la fin de cette directive.

Il y a plusieurs raisons d'assurer le contrôle. Par exemple, si des mesures préventives ont été implantées dans un secteur seulement du lieu de travail, le comité peut faire des comparaisons afin d'évaluer leur efficacité. Si le suivi fait par le comité démontre qu'une certaine mesure n'a pas été efficace, il faudrait revoir la stratégie et apporter les changements nécessaires.



### 3.

---

## Stratégies

Une autre étape de la lutte contre les agressions faites aux travailleuses et travailleurs consiste à reconnaître la nécessité d'apporter certains changements. Cependant, il est peu probable que ces changements soient faits simplement parce qu'ils sont nécessaires. Les travailleuses et travailleurs devront utiliser un certain nombre de stratégies pour voir à ce que des changements importants soient faits à l'organisation de leur travail et à l'aménagement de leur lieu de travail. En voici quelques-unes :

- élaborer un plan d'action;
- faire du lobbying pour obtenir des changements à la loi;
- la négociation collective;
- cibler le problème de la violence faite aux travailleuses et travailleurs par des campagnes de sensibilisation publique et faire le lien avec les problèmes inhérents au système et non pas les problèmes individuels des travailleuses et travailleurs;
- création de coalitions avec des groupes ayant des préoccupations similaires, des associations d'Alzheimer ou des groupes de pression pour améliorer le soins des patients.

## Élaborer un plan d'action

L'élaboration d'un plan d'action est une façon de voir à faire reconnaître et à éliminer la violence au travail. Un plan d'action est une description écrite et spécifique des problèmes et des solutions. Il aidera la section locale à voir à ce que tous vos efforts pour améliorer les lieux de travail soient couronnés de succès.

Tout bon plan d'action comporte deux volets. Le premier comprend la liste des changements ou des améliorations nécessaires, implantées ou intégrées au programme de santé et de sécurité au travail.

Chaque point est classé par ordre d'importance et une date cible est précisée pour sa mise en oeuvre. Une personne ou un groupe de personnes est assigné pour coordonner et contrôler chaque mesure.

Le deuxième volet d'un plan d'action consiste à prendre chaque point de la liste et d'élaborer un plan précis pour chaque changement ou amélioration à apporter. La méthode la plus simple pour ce faire et d'écrire ce qui doit être fait, qui sera responsable de le faire et de fixer un échéancier.

## Mesures législatives

Au plan législatif, les principaux points de préoccupation sont les suivants :

- reconnaissance des agressions physiques et mentales en tant que danger pour la santé et la sécurité au travail;
- reconnaissance du manque de personnel comme cause de la violence et, par conséquent, une question qui doit être réglée par les personnes responsables de l'application de la loi;
- obligation d'évaluer les lieux de travail en termes de personnel requis en tenant compte des risques de violence; la loi prévoit qu'un personnel suffisant soit fourni tel que défini lors de l'évaluation;
- reconnaissance de l'interdiction du travail solitaire dans nombre de cas et de l'obligation de prévoir une protection supplémentaire si les tâches doivent absolument être exécutées par des personnes travaillant seules;
- reconnaissance de la nécessité d'une formation spécialisée pour les personnes susceptibles d'être agressées au travail;
- précision sur la question du droit des travailleuses et travailleurs de refuser de travailler dans des situations violentes ou potentiellement violentes;
- au départ, la section locale devrait identifier les solutions possibles qu'on peut trouver dans la législation en vigueur; y a-t-il des articles dans la section sur la responsabilité de l'employeur qui s'appliquent à des situations potentiellement violentes?

- qu'en est-il des exigences en matière de formation et d'avis à donner? Y a-t-il des dispositions sur le travail solitaire? Ce ne sont là que des suggestions de questions qui devraient être posées.

Une fois cette analyse faite, la section locale devrait décider ce qui devrait être précisément couvert par la loi (par exemple, des points de la liste précédente). Une lettre demandant de tels changements et contenant les raisons pour ce faire peut alors être envoyée au ministre responsable. Pour faire pression sur le ministre, organisez une campagne d'envoi de lettres. Communiquez avec d'autres sections locales, la division du SCFP et la fédération provinciale du travail et demandez qu'elles vous appuient dans cette campagne. Fournissez une copie de votre lettre au ministre à ces groupes ainsi que des idées qu'ils pourront utiliser dans leur lettre.

La Colombie-Britannique et la Saskatchewan sont deux provinces où les efforts collectifs des sections locales du SCFP ont réussi à intégrer dans la loi des mesures de protection contre la violence au travail.

## Négociation collective

Les efforts pour faire adopter des mesures législatives ou même pour obtenir une interprétation juridique d'un organisme gouvernemental peuvent prendre du temps. Mais dans le cadre de la négociation collective, les travailleuses et travailleurs syndiqués peuvent soulever les questions de santé et de sécurité. La violence faite à leurs membres est en effet un point qui peut être réglé par la convention collective.

Pour se préparer à la négociation, la section locale aura besoin des renseignements sur la fréquence des incidents de violence. En l'absence d'un bon dossier, un sondage syndical sera habituellement la source pour obtenir les données et statistiques nécessaires pour informer l'employeur. Le comité devrait tenir compte des suggestions qui suivent et décider quelles sont les plus importantes pour leur milieu de travail.

A noter que si la section locale ne dispose pas d'une clause générale sur la santé et la sécurité, c'est le temps d'y voir! Cette clause souligne que l'employeur est responsable de fournir un environnement de travail sécuritaire et de ne pas exposer les travailleuses et travailleurs à des conditions ou à des situations dangereuses.

Tout en reconnaissant que chaque lieu de travail a des normes différentes fondées sur des réalités individuelles, la section locale examinera la possibilité d'élaborer des clauses particulières à leur milieu de travail. Elles peuvent servir à déposer un grief si l'employeur omet de protéger les personnes contre la violence au travail.

Voici quelques points qui pourraient être couverts :

- une politique mixte sur la violence qui traite de toutes les grandes questions (voir la section précédente sur les politiques);
- le droit de réaffectation à la suite d'un incident;
- toutes les absences relatives à une agression doivent être rémunérées au taux de salaire normal de la travailleuse ou du travailleur;
- une clause qui réaffirme le droit de la travailleuse ou du travailleur de refuser du travail et qui traite de l'obligation de l'employeur de prévoir des solutions de rechange à une situation dangereuse;
- l'interdiction du travail solitaire et des dispositions prévoyant les situations particulières où une personne doit travailler seule;
- l'obligation de l'employeur de prévoir un personnel en nombre suffisant pour exécuter le travail en toute sécurité et prévenir particulièrement les agressions ou la violence.

## Sensibilisation au problème

Si on veut que les mesures législatives et la négociation collective donnent des résultats et si on veut améliorer les lieux de travail, les travailleuses, les travailleurs, les employeurs, les conseils d'administration, les conseils municipaux et la population doivent être sensibilisés au problème de la violence et en connaître la gravité.

Le lieu de travail lui-même est l'endroit tout indiqué pour commencer. D'abord, la publication d'un feuillet documentaire avec statistiques à l'appui suscitera un intérêt pour la question. En effet, la publication de statistiques et la description d'incidents réels aideront les gens à se débarrasser de leur culpabilité et à reconnaître que ce ne sont pas eux qui ont un problème mais que celui-ci se situe plutôt au niveau du lieu de travail, de l'organisation du travail, de l'employeur, de l'agence, des bénéficiaires, etc. Ces mêmes renseignements peuvent servir à convaincre l'employeur de la réalité du problème et à exercer des pressions auprès des conseils d'administration pour les exhorter à régler le problème.

Dans une campagne publique de sensibilisation, il faut avant tout faire taire les impressions voulant que les travailleuses et les travailleurs soient blâmés pour tous les problèmes du secteur public. Par exemple, si les bénéficiaires d'un établissement ne sont pas lavés aussi souvent qu'ils devraient l'être, c'est tout simplement parce qu'il n'y a pas suffisamment de personnes préposées pour s'en occuper et non pas parce que les gens ne travaillent pas assez fort ou ne s'en fichent.

Sur la question même des agressions, il faut expliquer la dynamique de la violence et faire échec au blâme qui est souvent imputé aux personnes qui dispensent les soins.

Les sections locales et les travailleuses et travailleurs individuels pourraient également se prévaloir des systèmes en place. Par exemple, le courrier du lecteur est lu par des milliers de personnes et suscite souvent des réactions vives. Une personne membre d'un comité de santé et de sécurité et une personne membre de la Société d'Alzheimer ou d'un autre organisme semblable pourraient s'unir pour présenter un programme à la télévision communautaire ou dans le cadre d'une ligne ouverte à la radio pour illustrer leurs préoccupations communes.

## Publicité

Faire connaître les problèmes, à l'intérieur et à l'extérieur, est une manière importante d'obtenir des appuis pour résoudre les problèmes de santé et de sécurité. On peut s'y prendre de plusieurs manières, y compris au moyen :

- de feuillets d'information;
- d'affiches;
- d'envoi de lettre ou pétitions;
- d'articles dans les journaux syndicaux de la section locales ou du syndicat national et dans les journaux;
- de communiqués de presse ou de conférences pour les médias locaux;
- de rencontres avec les journalistes de la région pour discuter des problèmes;
- de manifestations ou d'autres activités;
- de présentation de mémoires au gouvernement; et
- de tenue d'audiences publiques.

La publicité en dehors des lieux de travail peut obliger les employeurs à régler le problème. Pour ce faire, élaborer une stratégie pour les médias. Y inclure des organisations des médias sympathiques aux syndicats ainsi que les médias de votre communauté. A noter que les syndicats ont leurs propres journaux et service de relations publiques qui peuvent vous aider.

Les pétitions et campagnes d'envoi de lettres peuvent montrer aux représentantes et représentants élus que votre syndicat n'est pas seul et que d'autres veulent les mêmes changements que vous. Faites en sorte que la présentation de vos pétitions ou de vos lettres soit une activité publique. Utilisez les conférences et les communiqués de presse pour informer les journalistes de la date et de l'heure de votre activité.

On peut donner aux journalistes syndicaux des renseignements auxquels ils peuvent donner suite. Ces personnes peuvent vous aider à trouver des renseignements sur des problèmes similaires dans d'autres milieux de travail.

En tant que conseillère et conseiller syndical en santé et sécurité, vous avez de la crédibilité et un certain statut au sein de la communauté. Ne vous sentez pas insécure en ce qui concerne le fait d'approcher les journalistes syndicaux de votre région.

Quand vous présentez un dossier, n'oubliez pas les points suivants :

- les journalistes apprécient des copies imprimées des rapports, des documents ministériels et des renseignements médicaux;
- épeler bien les noms et adresses pour les journalistes; vérifiez auprès de vos contacts avant de rencontrer les médias pour confirmer si ces personnes sont prêtes à parler publiquement;
- les journalistes ont besoin d'angles; si vous pouvez suggérer des manières dont votre histoire affecte d'autres personnes ou des liens avec des questions plus larges, il sera plus probable qu'elle sera publiée ou qu'on en parlera sur les ondes;
- les journalistes peuvent être sceptiques; autant que possible donnez des faits et laissez-les tirer leurs propres conclusions; donnez-leur des copies, par exemple, des renseignements médicaux ou scientifiques qui démontrent le lien entre l'exposition et le risque de maladie.

## Pression politique

Les appuis extérieurs peuvent venir des groupes communautaires, d'autres syndicats, des fédérations du travail, des politiciennes ou politiciens. Si vous travaillez dans les soins de santé, vous pouvez demander le soutien de la clientèle ou des bénéficiaires et de leurs familles. Pensez à présenter les problèmes aux conseils d'administration ou au conseil des gouverneurs.

Elaborez des stratégies impliquant des politiciennes et politiciens qui feront pression pour un débat ouvert ou qui critiqueront les employeurs pour leur manque d'action ou d'engagement. Exhortez ces personnes à parler des enquêtes à la Chambre des Communes ou au parlement provincial.

La pression politique ne doit pas nécessairement être publique. Les femmes et hommes politiques peuvent écrire des lettres pour faire pression sur les employeurs et les ministres. Les pressions sur le gouvernement, sur les agences de normalisation ou sur les conseils d'administration est une tâche qui requiert de l'engagement et de l'organisation; mais les résultats en valent la peine.

Il est tout aussi utile de trouver une représentante ou un représentant élu qui est prêt à parler en votre nom, puisque ces personnes ont un meilleur accès aux médias. Bien sûr, vous voudrez obtenir leur appui tout autant si vous essayez de changer les politiques sur le travail solitaire ou si vous tentez d'obtenir plus de personnel (choses qui peuvent avoir un effet sur les budgets municipaux).

Il est de bon ton de faire le suivi d'une telle campagne en faisant du lobbying auprès des politiciennes et politiciens individuels. Discutez de la question de la violence avec des membres de l'opposition et demandez que ces personnes soulèvent la question en chambre. Par exemple, la question de la compréhension et de ses effets sur la violence contre les travailleuses et les travailleurs a été soulevée en chambre pendant la période de question par un membre du Nouveau Parti Démocratique de l'Alberta lors du dépôt du budget du ministère des services sociaux.

En tout temps, la section locale ou la division peut également préparer un mémoire à l'intention du ministre avec des points à l'appui de la question de la violence; le document doit aussi demander des changements précis à la loi. Les sections locales du SCFP ont également participé à des audiences des gouvernements provinciaux pour entendre les témoignages sur les questions générales de santé et de sécurité ou pour obtenir des commentaires sur les règlements proposés.

## Conclusion

Pour régler la question de la violence au travail, il faut adopter certaines des mêmes approches utilisées pour les autres questions de santé et de sécurité. Cependant, la nature du problème et l'aspect éthique de certaines mesures, comme le refus de soigner ou d'aider une personne violente, font qu'il est plus difficile à régler. De plus, les personnes responsables de l'application de la loi en santé et sécurité ont toujours évité certaines solutions comme les changements au niveau du personnel.

Les membres du SCFP ont tout un programme devant eux, c'est clair. Espérons que cette directive les aidera à prendre les premiers pas pour trouver des solutions visant à éliminer le problème croissant de la violence au travail.



AP/sp  
siepb 491  
Révisé 1994





# ENQUÊTE DU SERVICE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DU SCFP SUR LES AGRESSIONS CONTRE LES TRAVAILLEURS ET LES TRAVAILLEUSES

Chers membres du SCFP,

Nous avons besoin de votre aide pour répondre à un questionnaire des plus important.

Les membres du SCFP se montrent toujours préoccupés par ce qu'ils croient être une recrudescence des agressions au travail.

Le questionnaire que vous complétez nous aidera grandement à faire de nos lieux de travail un endroit exempt de tout danger. Vous êtes libre de participer à ce sondage et nous vous assurons que tous les renseignements obtenus seront confidentiels.

Dans ce questionnaire, les termes "**actes d'agression**" ou "**incidents**" réfèrent à des situations où les travailleuses et travailleurs sont victimes d'agressions physiques ou l'objet de menaces à cet effet de la part d'un client, d'un patient, d'un bénéficiaire, ou d'un citoyen, homme ou femme, dans le cadre de leur emploi. Par exemple, si vous êtes au travail et qu'une personne menace de vous faire du tort physiquement si vous ne faites pas quelque chose pour elle immédiatement.

Les menaces voilées peuvent également représenter un danger. Par exemple, un bénéficiaire ou un patient ou un membre de la communauté vous dit qu'il vous aura un jour. Cela peut être considéré comme un acte d'agression ou non si **vous** considérez cela comme une menace réelle ou non.

Si nous vous demandons votre aide, c'est parce que votre travail dans le secteur public est important. Veuillez prendre quelques minutes pour compléter le sondage. Par la suite, les renseignements obtenus nous aiderons à déterminer l'étendue du problème et à élaborer des stratégies pour tenter d'éliminer la violence au travail.

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec le:

**SCFP**

Service de santé et de sécurité  
1375, boulevard St. Laurent  
Ottawa (Ontario)  
K1G 0Z7

(613) 237-1590

*Si vous avez besoin de plus d'espace pour répondre à l'une ou l'autre des questions, veuillez utiliser la dernière page du questionnaire.*

# SECTION UN: ACTES D'AGRESSIONS

Pour la série de questions qui suit, nous voulons connaître vos expériences personnelles en matière d'“actes d'agression” au travail. Veuillez cocher votre réponse ou remplir les espaces requis.

**Voici un exemple:**

A. Avez-vous un téléphone?

- 1 **Oui**   
2 **Non**

Si plus d'une réponse s'applique, alors cochez autant de réponses qu'il est nécessaire. Toutes les réponses de cette section et des autres sections sont strictement confidentielles et ne vous identifieront d'aucune manière.

\* À noter que pour la clarté du questionnaire, le masculin comprend le féminin là où cela s'applique.

1. Avez-vous été victime d'un “acte d'agression” au travail au cours des deux (2) dernières années?  
1 **Oui**   
2 **Non**

Si vous avez répondu NON passez à la question 15.

2. Combien de fois avez-vous été victime d'actes d'agression au cours des DEUX (2) dernières années?  
1 **Une fois**   
2 **Deux fois**   
3 **Trois fois**   
4 **Plus de trois fois**

3. Quel est le nombre d'actes d'agression dont vous avez été témoïn au travail au cours des deux (2) dernières années?  
1 **De un à trois**   
2 **De quatre à six**   
3 **Plus de sept**   
(Veuillez préciser le nombre approximatif) \_\_\_\_\_

Si vous avez été victime d'actes d'agression, veuillez fournir les détails d'un des incidents. Si vous avez été victime de plus d'un incident, veuillez décrire l'incident le plus récent.

4. Quelle était la nature de l'agression? Avez-vous été:  
1 **Frappé par la personne**   
2 **La personne vous a-t-elle donné des coups de pied**   
3 **Mordu par la personne**   
4 **Égratigné ou griffé par la personne**

- 5 **Vous a-t-on fait tomber volontairement**   
6 **Poussé par la personne**   
7 **Coupé par un objet**   
8 **Giflé**   
9 **Vous a-t-on tiré ou retenu de force**   
10 **Avez-vous été victime de harcèlement sexuel**   
11 **Victime d'une agression verbale**   
12 **Autre**   
(Précisez) \_\_\_\_\_

5. Si vous avez été victime d'agression verbale, on menaçait (cochez autant de réponse que nécessaire):  
1 **De vous blesser**   
2 **De vous tuer**   
3 **De blesser un membre de la famille**   
4 **D'endommager vos biens personnels**

6. La blessure que vous avez eue à la suite de cet acte d'agression consistait en (cochez autant de réponse que nécessaire):  
1 **Une fracture**   
2 **Une entorse**   
3 **Des lésions internes**   
4 **Une blessure à la tête**   
5 **Une fausse-couche**   
6 **Un traumatisme émotif**   
7 **Autre**   
(Précisez) \_\_\_\_\_

7. Outre l'agresseur, y avait-il d'autres personnes près de vous pour vous aider au moment de l'incident?  
1 **Non, j'étais seul**   
2 **Oui, d'autres membres du personnel**   
3 **Oui, la police**   
4 **Oui, d'autres bénéficiaires/patients/résidents**   
5 **Oui, d'autres personnes**   
(Précisez) \_\_\_\_\_

8. Avant l'incident, auriez-vous cru qu'une situation violente pouvait survenir (et si oui, pourquoi)?  
1 **Non**   
2 **Oui, avertissement à partir des dossiers ou des rapports**   
3 **Oui, avertissement par des collègues de travail**   
4 **Oui, avertissement par d'autres professionnels**   
5 **Oui, avertissement par un supérieur**   
6 **Oui, engagement antérieur avec un bénéficiaire/patient/résident**   
7 **Oui, expérience antérieure**   
8 **Oui, quartier dangereux**   
9 **Oui, comportement plus agressif du bénéficiaire/patient/résident**   
10 **Oui, autre**   
(Précisez) \_\_\_\_\_

9. Diriez-vous que l'incident était dû au manque de personnel approprié?  
1 **Oui**   
2 **Non**   
3 **Incertain**

10. Avant l'incident avez-vous demandé de l'aide de:  
1 **D'un supérieur**   
2 **D'un collègue**   
3 **De la police**   
4 **De la sécurité**   
5 **Aucune aide n'a été demandée**   
6 **Autre**   
(Précisez) \_\_\_\_\_

11. L'aide requise a-t-elle été donnée?  
1 **Oui, reçue**   
2 **Non, pas reçue**   
3 **Aucune aide n'a été demandée**

12. L'incident a-t-il été rapporté?  
1 **Non rapporté**   
2 **Ne sait pas**   
3 **À un supérieur**   
4 **À un collègue**   
5 **Dans le cadre d'une conférence**   
6 **Lors d'une réunion d'équipe**   
7 **Au comité de santé et de sécurité**   
8 **Au délégué ou conseiller syndical**   
9 **À la police**   
10 **À un inspecteur gouvernemental en santé et sécurité**   
(Précisez) \_\_\_\_\_

13. Comment l'incident a-t-il été rapporté?  
1 **Ne s'applique pas (non rapporté)**   
2 **Rapport d'incident**   
3 **Note au dossier du bénéficiaire/patient/résident**   
4 **Verbalement**   
(Précisez) \_\_\_\_\_

14. Quelles mesures ont été prises après l'incident? (cochez les réponses qui s'appliquent)  
1 **Ne sais pas**   
2 **Aucune mesure**   
3 **Bénéficiaire/patient/résident réassigné à un autre travailleur**   
4 **Bénéficiaire/patient/résident congédié/transféré**   
5 **Procédures ou politiques de travail modifiées**   
6 **Implantation d'un programme de formation**   
7 **De meilleures mesures de sécurité au travail**   
8 **Bénéficiaire/patient/résident accusé**   
9 **Mesures disciplinaires prises contre le travailleur**   
10 **Autre**   
(Précisez) \_\_\_\_\_

## SECTION DEUX: MILIEU DE TRAVAIL

La série de questions ci-dessous porte sur les conditions qui existent dans votre milieu de travail et sur les mesures de sécurité existantes.

15. Vous arrive-t-il d'être seul pendant les heures de travail? (Par exemple, il n'y a aucun autre membre du personnel présent.)
- 1 **Toujours**
  - 2 **Plus de 75 % du temps**
  - 3 **Entre 50 et 75 % du temps**
  - 4 **Entre 25 et 50 % du temps**
  - 5 **Moins de 25 % du temps**
  - 6 **Ne sais pas si je suis seul**
16. Quand vous travaillez seul, avisez-vous quelqu'un lorsque vous avez fini de travailler?
- 1 **Je ne travaille jamais seul**
  - 2 **Oui, toujours**
  - 3 **Oui, parfois**
  - 4 **Non, jamais**

## SECTION TROIS: POLITIQUES ET PROCÉDURES

Dans cette section, nous voulons savoir si vous comprenez les politiques, procédures et pratiques actuelles de votre employeur en ce qui concerne la réduction des risques au travail et comment traiter les "actes d'agression".

17. Au travail, y a-t-il une politique écrite sur: (cochez autant de réponses que nécessaire)
- 1 **Comment traiter un bénéficiaire/patient/résident violent**
  - 2 **Quand et comment demander l'aide d'un collègue de travail**
  - 3 **Quand et comment demander l'aide de la police**
  - 4 **Que faire s'il y a menace de violence**
  - 5 **Comment signaler des "actes ou incidents d'agression"**
  - 6 **Que faire s'il y a harcèlement**
  - 7 **Il y a pas des politiques écrites**
  - 8 **Ne sais pas s'il y a des politiques écrites**

18. Quand vous devez traiter avec une personne, ou une situation possiblement violente, quand vous demandez l'aide d'une autre personne, la demande est-elle automatiquement acceptée chaque fois?

- 1 **Oui**
- 2 **Non**
- 3 **Quelquefois**
- 4 **Je n'ai jamais demandé l'aide d'une autre personne**

19. Au cours des deux (2) dernières années est-ce que vous ou vos collègues de travail, avez déjà soulevé les points suivants relatif à la violence avec vos supérieurs?

- 1 **Les risques du travail solitaire**
  - 2 **Le manque de personnel approprié**
  - 3 **Systèmes d'alarme**
  - 4 **Formation**
  - 5 **Autre**
- (Précisez) \_\_\_\_\_

## SECTION QUATRE: FORMATION

Cette section traite de toute formation que vous avez pu recevoir et qui vous aiderait à traiter des actes d'agression au travail.

20. Avez-vous déjà reçu une formation particulière sur la manière de reconnaître et traiter les personnes possiblement violentes ou des situations violentes?
- 1 **Aucune formation reçue**
  - 2 **Oui, pendant mes études collégiales ou universitaires**
  - 3 **Oui, pendant une période de formation pour l'emploi actuel**
  - 4 **Oui, pendant des sessions de formation en service**
  - 5 **Oui, pendant des cours donnés par des agences ou des établissements extérieurs**
  - 6 **Oui, pendant des cours donnés par le syndicat**
  - 7 **Pas de formation particulière, mais j'ai obtenu des renseignements pertinents d'un supérieur**

## SECTION CINQ: PERCEPTIONS SUR LE TRAVAIL

Dans cette section, nous vous posons quelques questions sur vos perceptions concernant les "dangers" de votre milieu de travail et quelles mesures, s'il y a lieu, pourraient servir à réduire les risques possibles.

21. Je crois que les politiques, directives et mesures de sécurité actuelles, dans mon milieu de travail, sont adéquates pour répondre à des situations potentiellement violentes. (une seule réponse)
- 1 **Fortement d'accord**
  - 2 **D'accord**
  - 3 **Pas d'opinion**
  - 4 **En désaccord**
  - 5 **Fortement en désaccord**

22. Je m'inquiète souvent pour ma sécurité personnelle au travail. (une seule réponse)

- 1 **Fortement d'accord**
- 2 **D'accord**
- 3 **Pas d'opinion**
- 4 **En désaccord**
- 5 **Fortement en désaccord**

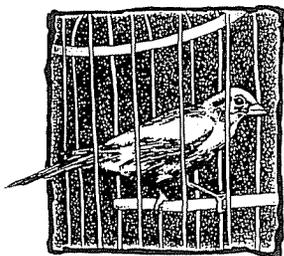
23. Je crois que le niveau de personnel ou la charge de travail contribue à la violence actuelle ou possible dans mon milieu de travail. (une seule réponse)

- 1 **Fortement d'accord**
- 2 **D'accord**
- 3 **Pas d'opinion**
- 4 **En désaccord**
- 5 **Fortement en désaccord**

24. Je ne conseillerais pas à un proche ou à un ami de faire mon travail. (une seule réponse)

- 1 **Fortement d'accord**
- 2 **D'accord**
- 3 **Pas d'opinion**
- 4 **En désaccord**
- 5 **Fortement en désaccord**





# Santé et sécurité

## Rapport d'incident violent

Toute personne victime de violence au travail devrait compléter ce rapport dès que possible. Une fois complété, veuillez envoyer la copie **BLANCHE** à votre employeur, la copie **JAUNE** à votre Comité mixte de santé et de sécurité et la copie **ROSE** à la présidence de votre section locale du SCFP. Veuillez conserver la copie **VERTE** pour vos dossiers.

**VEUILLEZ ÉCRIRE EN LETTRES MOULÉES ET APPUYER FERMEMENT SUR UNE SURFACE DURE PUISQU'IL Y A QUATRE COPIES**

### Renseignements personnels

Nom : \_\_\_\_\_

Section locale du SCFP : \_\_\_\_\_

Titre d'emploi : \_\_\_\_\_

Employeur : \_\_\_\_\_

Département/section : \_\_\_\_\_

Soins médicaux/premiers soins obtenus?  Oui  Non

Formulaires sur accidents de travail complétés?  Oui  Non

A-t-on appelé la police?  Oui  Non

Rapport donné au superviseur?  Oui  Non

Rapport donné à l'employeur?  Oui  Non

Mesures prises : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Personne qui a agressé

Patient/e  Résident  Client  Passager  
 Patiente  Résidente  Cliente  Passagère

Étudiant  Visiteur  Superviseur  
 Étudiante  Visiteuse  Superviseuse

Autre (préciser) : \_\_\_\_\_

Nom (si connu) : \_\_\_\_\_

Âge : \_\_\_\_\_

### Renseignements sur l'incident et les lésions

Date de l'incident : \_\_\_\_\_

Heure :  AM  PM

Type d'agression:  Verbale  Menace  
 Frappé  Coup de pied  
 Morsure  Griffé  
 Poussée  Sexuelle  
 Intimidé  Racisme

Autres (préciser) : \_\_\_\_\_

### Autres renseignements

La personne qui a agressé a-t-elle déjà été impliquée dans des incidents violents avec le personnel?

Oui  Non

Y a-t-il des mesures en place pour prévenir tout incident similaire?

Oui  Non

Veuillez fournir tout autre renseignement qui vous semble pertinent : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Copie blanche : Employeur  
 Copie jaune : Comité mixte de santé et de sécurité  
 Copie rose : Section locale  
 Copie verte : Personne employée

