

## LA PRÉVENTION DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

### **Protection aux termes des dispositions législatives applicables en matière de santé et de sécurité au travail**

Au Canada, le gouvernement fédéral<sup>1</sup> et chacune des provinces et des territoires ont adopté des lois modernes sur la santé et la sécurité au travail qui énoncent diverses responsabilités des employeurs et des travailleurs et qui confèrent des droits distincts aux travailleurs, comme celui d'être informés des risques connus ou prévisibles pour la santé ou la sécurité au travail, celui de participer à la prévention des accidents de travail à titre de membres des comités mixtes de santé et de sécurité (ou, dans la plupart des administrations, à titre de représentants à la prévention) et celui de refuser d'exécuter du travail dangereux sans subir des mesures disciplinaires ou être congédiés à la suite d'un refus légitime. On a adopté des règlements détaillés sur les divers types de risques professionnels en vertu de ces lois. Les exigences pertinentes de ces lois et de ces règlements sur la santé et la sécurité au travail, tels ceux ayant trait à l'équipement de protection individuelle approprié, s'appliquent aux risques associés à la violence en milieu de travail.

### **Protection aux termes des conventions collectives et des dispositions législatives particulières en matière de santé et de sécurité au travail**

#### Dispositions des conventions collectives

Au Canada, les syndicats peuvent négocier avec les employeurs l'inclusion dans les conventions collectives de clauses et de lettres d'entente relatives à la violence en milieu de travail. Certaines conventions collectives contiennent par exemple des lignes directrices pour l'élaboration conjointe de règles de travail pour déterminer les questions de sécurité, prévenir et contrôler les incidents avec violence possibles et établir des procédures particulières pour assurer la sécurité des travailleurs, particulièrement lorsqu'ils doivent travailler en solitaire. Les dispositions de la convention collective peuvent être appliquées au moyen du processus de règlement des griefs prévu dans la convention, tel qu'exigé par la loi sur les relations du travail en vertu de laquelle cette convention a été négociée.

#### Dispositions législatives sur le travail en solitaire

Toutes les administrations au Canada ont inclus dans leur réglementation sur la santé et la sécurité au travail des dispositions relatives aux personnes qui travaillent en solitaire. Même si de telles dispositions ne s'appliquent souvent que dans des circonstances particulières (par exemple dans le cas des personnes qui travaillent dans des lieux isolés ou des espaces clos), elles sont parfois rédigées en termes assez généraux pour tenir compte de divers risques, comme la violence au travail.

---

<sup>1</sup> Conformément à la constitution canadienne, la législation du travail est en premier lieu une responsabilité provinciale. Le gouvernement fédéral administre toutefois les affaires du travail de certaines industries ayant un caractère extra-provincial ou international comme les chemins de fer, le camionnage et le transport maritime, ainsi que les télécommunications, le transport aérien et les banques.

Cela est reconnu explicitement au Manitoba dans le *Règlement sur les travailleurs qui effectuent du travail en isolement* pris en application de la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail* et dans le code de pratique pour les travailleurs qui effectuent du travail en isolement. En effet, les employeurs visés par le *Règlement* doivent élaborer et mettre en œuvre un plan pour assurer, de façon raisonnable, la sécurité d'un travailleur qui travaille en isolement dans des circonstances susceptibles d'entraîner un accident, la détérioration de la santé, la violence criminelle ou d'autres conditions défavorables. Ce faisant, les employeurs doivent consulter le comité de santé et de sécurité ou le représentant à la prévention, le cas échéant, et collaborer avec lui. Et il en est de même à l'égard des travailleurs concernés. Le plan doit comprendre de l'information sur la détermination des risques possibles pour chaque travailleur appelé à travailler en solitaire, sur les méthodes de contrôle pour réduire les risques décelés et sur la marche à suivre pour obtenir de l'aide d'urgence en cas d'accident ou d'autres circonstances susceptibles de présenter une menace pour la santé ou la sécurité d'un travailleur. Parmi les fonctions susceptibles de comporter un risque élevé, le code de pratique pour les travailleurs qui effectuent du travail en isolement inclut les emplois du secteur des services où les travailleurs ont entre les mains de l'argent liquide ou des marchandises susceptibles d'attiser la convoitise des criminels.

Un autre exemple est le *Code sur la santé et la sécurité au travail (Occupational Health and Safety Code)* pris en application de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail (Occupational Health and Safety Act)* de l'Alberta, qui contient une section sur le travail en solitaire. Les dispositions contenues dans cette section stipule que, lorsqu'un travailleur est tenu de travailler seul et que l'aide en cas d'accident, de maladie ou d'urgence n'est pas rapidement disponible, l'employeur doit procéder à l'évaluation des risques pour déterminer les dangers existants ou possibles et préparer un rapport sur les résultats de l'évaluation et sur les méthodes utilisées pour éliminer ou contrôler ces risques. L'évaluation des risques doit être répétée à des intervalles raisonnables de façon à prévenir que les conditions de travail ne deviennent dangereuses. L'employeur doit également établir un moyen efficace de communication électronique entre le travailleur et les personnes en mesure de lui venir en aide en cas d'accident, de maladie ou d'urgence. S'il n'est pas possible d'établir un système de communication électronique efficace et facile d'accès dans le lieu de travail, l'employeur ou un autre travailleur compétent doit rendre visite au travailleur ou ce dernier doit prendre contact avec une de ces personnes à une fréquence appropriée à la nature des risques liés au travail.

En Saskatchewan, en vertu du *Règlement de 1996 sur la santé et la sécurité au travail (Occupational Health and Safety Regulations, 1996)* pris en application de la *Loi de 1993 sur la santé et la sécurité au travail (Occupational Health and Safety Act, 1993)*, lorsqu'un travailleur est tenu de travailler seul ou dans un lieu isolé, l'employeur ou l'entrepreneur doit identifier les risques qui peuvent survenir compte tenu des circonstances dans lequel le travail est effectué ou de l'isolement du lieu de travail, et il doit le faire en consultation avec le comité de santé au travail ou le représentant à la prévention, ou en l'absence de ceux-ci, en consultation avec les travailleurs. L'employeur ou l'entrepreneur doit prendre toutes les mesures raisonnables visant à éliminer ou contrôler les risques identifiés, ce qui doit comprendre la mise en place d'un système efficace de communication et peut comprendre les mesures suivantes : l'établissement de contacts réguliers entre l'employeur

ou l'entrepreneur et la personne travaillant seule ou dans un lieu de travail isolée; l'imposition de limitations concernant des activités particulières ou leur interdiction; l'établissement de certaines normes minimales relatives à la formation, à l'expérience ou autres; la fourniture d'équipement de protection individuelle; ou la mise en œuvre de pratiques de travail sécuritaires.

Au Nouveau-Brunswick, le *Règlement sur le code de directives pratiques en matière de travail solitaire*, pris en application de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, stipule que les employeurs doivent établir un code de directives pratiques pour assurer, dans la mesure du possible, « la santé et la sécurité d'un salarié qui travaille seul à tout moment dans un lieu de travail » eu égard aux risques liés au travail qui lui a été assigné. Ce code de directives pratiques doit déterminer les risques possibles pour chaque salarié qui travaille seul, énoncer la marche à suivre pour réduire ces risques le plus possible et indiquer la marche à suivre pour que l'employeur puisse fournir de l'aide d'urgence à un salarié qui travaille seul et pour que ce salarié puisse obtenir cette aide. L'employeur doit en outre fournir tout l'équipement requis, faire respecter le code de directives pratiques dans le lieu de travail et mettre en œuvre un programme de formation pour chaque salarié qui travaille seul à quelque moment que ce soit et pour chaque superviseur responsable d'un tel salarié.

En Colombie-Britannique, le *Règlement sur la santé et la sécurité au travail (Occupational Health and Safety Regulation)* pris en application de la *Loi sur l'indemnisation des travailleurs (Workers Compensation Act)* prévoit qu'un employeur doit élaborer et mettre en œuvre une procédure écrite visant à superviser par intermittence le bien-être d'un travailleur tenu de travailler seul ou dans un endroit isolé lorsque les conditions présentent un risque de lésion invalidante et qu'il est possible que le travailleur ne puisse obtenir de l'aide à la suite d'une blessure ou autre incident malheureux. Cette procédure doit mentionner la durée des intervalles entre les tentatives de contact avec le travailleur et le plan d'action à suivre dans le cas où le travailleur ne peut être contacté, y compris des dispositions traitant des opérations de sauvetage d'urgence. On doit désigner une personne chargée de prendre contact avec le travailleur à des intervalles prédéterminés et celle-ci doit garder un registre des résultats. En plus de la prise de contact à intervalles réguliers, on doit également tenter d'établir le contact avec le travailleur à la fin de son quart de travail.

La procédure de supervision par intermittence, y compris la durée des intervalles entre les tentatives de contact avec le travailleur, doit être élaborée en consultation avec le comité conjoint de santé et de sécurité ou avec le représentant des travailleurs en matière de santé et de sécurité, s'il y en a un, et le travailleur tenu de travailler seul ou dans un endroit isolé doit également être consulté en ce qui a trait aux intervalles entre les tentatives de contact visant à s'assurer de son bien-être.

Un travailleur tenu de travailler seul ou dans un endroit isolé et toute personne chargée de prendre contact avec lui doivent être formés en vue d'appliquer la procédure mentionnée plus haut.

La procédure de supervision par intermittence visant à s'assurer du bien-être d'un travailleur et le système utilisé à cette fin doivent être examinés au moins une fois par

année ou plus fréquemment s'il y a un changement dans les conditions de travail qui pourrait avoir un effet néfaste sur la sécurité d'un tel travailleur ou si un rapport indique que le système ne fonctionne pas de façon efficace.

D'autres administrations, à savoir le Québec, le Nunavut et les Territoires du Nord-Ouest, prévoient des dispositions réglementaires obligeant les employeurs à fournir des moyens de communication et/ou superviser par intermittence les employés qui travaillent en solitaire ou en isolement.

### Dispositions législatives sur la violence en milieu de travail

En plus de la réglementation sur le travail en solitaire, les lois sur la santé et la sécurité au travail de trois provinces (l'Alberta, la Colombie-Britannique et la Saskatchewan) contiennent des dispositions spéciales sur la violence en milieu de travail. De plus, conformément au *Code canadien du travail* (partie II : Santé et sécurité au travail), les responsabilités particulières des employeurs comprennent l'obligation, en ce qui concerne tous les lieux de travail et les activités sous leur contrôle, de « prendre les mesures prévues par les règlements pour prévenir et réprimer la violence dans le lieu de travail ». Aucune mesure semblable n'a toutefois encore été prescrite par règlement. Voici les principaux aspects prévus en Alberta dans le *Code sur la santé et la sécurité au travail* pris en application de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, en Colombie-Britannique, dans le *Règlement sur la santé et la sécurité au travail* pris en application de la *Loi sur l'indemnisation des travailleurs*, et en Saskatchewan, dans la *Loi de 1993 sur la santé et la sécurité au travail* et dans le *Règlement de 1996 sur la santé et la sécurité au travail* en ce qui concerne la violence en milieu de travail.

## Définition de « violence en milieu de travail »

<b>Alberta</b>	La violence sur le lieu de travail ou liée au travail signifie la menace, la tentative de poser un acte, ou l'acte posé par une personne qui cause ou qui est susceptible de causer une lésion physique.
<b>Colombie-Britannique</b>	La violence en milieu de travail signifie la tentative d'exercer ou l'exercice réel par une personne, autre qu'un travailleur, de la force physique pour blesser un travailleur, incluant les propos ou les comportements menaçants qui donnent à un travailleur une raison valable de croire qu'il risque d'être blessé.
<b>Saskatchewan</b>	La violence en milieu de travail signifie la tentative ou la menace de poser un acte, ou l'acte posé par une personne qui cause ou qui est susceptible de causer des blessures, y compris les propos ou les comportements menaçants qui donnent à un travailleur une raison valable de croire qu'il risque d'être blessé.

## Application

<b>Alberta</b>	Une évaluation des risques doit être effectuée avant que le travail ne puisse commencer dans un lieu de travail et, lors de cette évaluation, on doit considérer comme risque potentiel la possibilité qu'un travailleur soit blessé en raison de violence physique. Cette évaluation doit être répétée à des intervalles raisonnables en vue de prévenir des conditions de travail dangereuses.
<b>Colombie-Britannique</b>	Une évaluation des risques doit être effectuée dans les lieux de travail où les travailleurs risquent d'être victimes de violence à cause de leur emploi. L'évaluation des risques doit notamment prendre en considération ce qui s'est déjà produit dans ce lieu de travail et dans des lieux de travail semblables, l'endroit où le travail doit être fait et les circonstances dans lesquelles il est effectué.
<b>Saskatchewan</b>	La législation s'applique à certains genres de lieux de travail, prévus dans la réglementation, dont les services ou les activités présentent un risque de violence (comme les services d'application des lois, les services financiers, les points de vente au détail ouverts entre 23 h et 6 h et les services de taxi).

## Obligations générales des employeurs

<b>Alberta</b>	L'employeur doit élaborer une politique et des procédures à suivre concernant la possibilité de violence en milieu de travail. Ces procédures doivent être énoncées par écrit et être à la disposition des travailleurs touchés.
<b>Colombie-Britannique</b>	Si une évaluation permet de déterminer qu'un incident violent risque d'entraîner des blessures pour les travailleurs, l'employeur doit établir une marche à suivre, élaborer des politiques et prendre les arrangements nécessaires pour éliminer ou, si cela n'est pas possible, pour réduire le plus possible le risque de violence envers les travailleurs.
<b>Saskatchewan</b>	Pour un lieu de travail prescrit par règlement, où des incidents violents se sont déjà produits ou sont susceptibles de se produire, l'employeur doit rédiger et mettre en œuvre un énoncé de politique sur la violence en milieu de travail après avoir consulté le comité de santé au travail, le représentant à la prévention ou encore les travailleurs en l'absence d'un comité ou d'un représentant. L'employeur doit faire en sorte que cet énoncé de politique soit revu et, lorsqu'il y a lieu, révisé tous les trois ans et chaque fois qu'un changement de circonstances peut affecter la santé ou la sécurité des travailleurs.

## Réduction ou élimination du risque

<b>Alberta</b>	Si lors d'une évaluation des risques on estime qu'il existe un risque de violence en milieu de travail, l'employeur doit prendre des mesures visant à l'éliminer, ou si ce n'est pas raisonnablement faisable, à le réduire le plus possible à l'aide d'installations techniques ou de mesures administratives et/ou fournir de l'équipement de protection individuelle.
<b>Colombie-Britannique</b>	L'employeur doit établir une marche à suivre et se doter de politiques ainsi que prendre les dispositions nécessaires pour éliminer ou, si cela n'est pas possible, pour minimiser le risque de violence envers les travailleurs.
<b>Saskatchewan</b>	L'énoncé de politique sur la violence en milieu de travail doit inclure l'engagement de l'employeur de minimiser le risque ou de l'éliminer, et les mesures qu'il entend prendre pour ce faire, y compris le recours à de l'équipement de protection individuelle, à des dispositions administratives et à des installations techniques.

## Instruction et formation des travailleurs

### Alberta

L'employeur doit s'assurer que les travailleurs reçoivent des instructions dans les domaines suivants : comment reconnaître la violence en milieu de travail; les politiques, procédures et conditions de travail qui minimisent efficacement ou éliminent ce type de violence; les réactions appropriées, y compris comment obtenir de l'aide; ainsi que la procédure de compte-rendu des incidents de violence en milieu de travail, les enquêtes les concernant et la façon de documenter les faits.

### Colombie-Britannique

L'employeur doit donner aux travailleurs qui risquent d'être exposés à des incidents violents de l'information ou de la formation sur :

1. la nature et le degré du risque, y compris de l'information sur le risque de violence de la part des personnes qui ont des antécédents de comportement violent et que les travailleurs sont susceptibles de côtoyer dans l'exercice de leurs fonctions;
2. les moyens de reconnaître les possibilités de violence;
3. la marche à suivre et les politiques élaborées ainsi que les dispositions prises dans le lieu de travail pour réduire le plus possible ou contrôler efficacement le risque de violence envers les travailleurs;
4. la réaction appropriée aux incidents violents, y compris ce qu'il faut faire pour obtenir de l'aide;
5. la marche à suivre pour signaler un incident violent, enquêter sur cet incident et le documenter.

### Saskatchewan

L'énoncé de politique sur la violence en milieu de travail doit inclure la marche à suivre par l'employeur pour informer les travailleurs de la nature et du degré de risque de violence y compris, sauf dans les cas où la loi en interdit la divulgation, toute l'information que l'employeur possède concernant le risque de violence de la part des personnes qui ont des antécédents de comportement violent et que les travailleurs sont susceptibles de côtoyer dans l'exercice de leurs fonctions.

L'énoncé de politique doit également comprendre l'engagement de l'employeur d'offrir aux travailleurs un programme de formation portant notamment sur les aspects suivants :

1. les moyens de reconnaître les situations où un incident violent risque de se produire;
2. la marche à suivre, les pratiques de travail, les dispositions administratives et les contrôles techniques qui ont été prévus pour minimiser ou pour éliminer les risques pour les travailleurs;
3. la façon dont les travailleurs doivent réagir en cas d'incident violent, y compris ce qu'ils doivent faire pour obtenir de l'aide;
4. la marche à suivre pour signaler un incident violent.

L'employeur est tenu de considérer le temps de formation d'un travailleur comme du temps de travail et de faire en sorte que la personne ne perde pas de rémunération ou d'autres avantages à cause de la formation. L'employeur doit fournir sans tarder une copie de l'énoncé de politique aux travailleurs.

## Réaction aux incidents

- Alberta** L'employeur doit faire enquête sur les incidents de violence en milieu de travail, produire un rapport relatant les circonstances de chaque incident, où est mentionnée toute action corrective prise en vue d'éviter qu'un tel incident ne se reproduise, et mettre ce rapport à la disposition d'un agent de la santé et de la sécurité au travail, lequel peut effectuer sa propre enquête. Ce rapport doit être écrit et mis à la disposition des travailleurs touchés. De plus, l'employeur doit faire en sorte qu'un travailleur qui signale une blessure ou un malaise à la suite d'un incident violent ou qui a été victime d'un acte de violence au travail soit avisé de consulter un médecin de son choix pour être traité ou pour être aiguillé vers les services de traitement qui conviennent.
- Colombie-Britannique** L'employeur doit faire en sorte qu'un travailleur qui signale une blessure ou un malaise à la suite d'un incident violent soit avisé de consulter un médecin de son choix pour être traité ou pour être aiguillé vers les services de traitement qui conviennent.
- Saskatchewan** L'énoncé de politique sur la violence en milieu de travail doit inclure la marche à suivre par les travailleurs, pour signaler un incident violent, et par l'employeur, pour documenter l'incident et faire enquête à son sujet. L'énoncé de politique doit aussi comprendre une recommandation selon laquelle un travailleur exposé à un incident violent doit consulter son médecin pour être traité ou pour être aiguillé vers un service de counseling suite à l'incident. L'employeur est tenu de considérer le temps de traitement ou de counseling d'un travailleur comme du temps de travail et de faire en sorte que cette personne ne perde pas de rémunération ni d'autres avantages.

Analyse de la législation du travail  
Affaires internationales et intergouvernementales du travail  
Direction générale du travail  
Ressources humaines et Développement des compétences Canada  
le 1<sup>er</sup> janvier 2005