

Prévention de la

violence

en

milieu de travail

2^e édition
revue et
enrichie

Produit par le Centre canadien
d'hygiène et de sécurité au travail

Comment utiliser ce guide

L'information que renferme ce guide a été organisée pour faciliter l'élaboration d'un programme de prévention de la violence adapté à chaque genre d'emploi dans les divers secteurs de la main-d'oeuvre. C'est pourquoi il est divisé selon les éléments de programme à considérer (p. ex. « Employé travaillant seul ») plutôt que par professions (p. ex. « préposé de station-service ») ou par secteur (p. ex. « vente au détail »).

La Section I décrit la façon d'établir un programme de prévention complet. Certains aspects seront plus ou moins pertinents, selon les facteurs suivants :

- risque de violence dans votre entreprise
- taille de votre entreprise
- prescriptions de la loi dans votre région administrative

Il y a par ailleurs des mesures minimales de prévention de la violence en milieu de travail que tous devraient adopter, notamment faire sa propre évaluation des risques et rédiger une politique appropriée en la matière.

Après avoir fait votre évaluation des risques de violence dans votre milieu de travail, tel que décrit dans la Section II.1, vous pourrez faire une liste prioritaire des situations ou circonstances qui présentent un risque particulier pour vous et vos compagnons de travail. À partir de cette liste, vous pourrez consulter les sections appropriées du présent guide, soit « Prévention de la violence en milieu de travail » et « Comportement en cas de violence en milieu de travail ». C'est votre connaissance du milieu qui vous permettra d'adopter les mesures de prévention les plus appropriées dans votre cas. Le tableau suivant indique certains facteurs de risque souvent rattachés à des professions particulières.

Table des matières

Section I Introduction

1. Qu'est-ce que la violence en milieu de travail? 2
2. Pourquoi la violence en milieu de travail est-elle une
question importante? 4
3. Quels sont les facteurs qui augmentent le risque de violence
en milieu de travail? 5
4. Quels devraient être les termes d'une politique de prévention de
la violence en milieu de travail? 7

Section II D'un programme de prévention de la violence en . . milieu de travail

1. Comment évaluer le risque de violence en milieu de travail . . 10
2. Mise au point de mesures préventives. 15
3. Rapports et enquêtes sur la violence en milieu de travail . . 16
4. Établissement d'un plan d'intervention en cas d'urgence . . 19
5. Fournir un soutien aux victimes 21
6. Suivi des actes de violence 24
7. Formation et éducation sur la violence en milieu de travail. . 26
8. Révision du programme 28
9. Recours aux ressources communautaires 29

Section III Prévention de la violence en milieu de travail

1. Signes précurseurs 33
 - Signes physiques pouvant annoncer un acte*
de violence 33
 - Signes caractéristiques d'un employé perturbé* 34
 - Signes précurseurs pouvant annoncer*
un acte de violence 36
 - Caractéristiques communes des actes de*
violence entre employés 38
 2. Sécurité personnelle 39
 - Préparation aux situations d'urgence* 39
 - Faire confiance à vos instincts* 40
 - Contact avec des étrangers* 41
 - Sécurité dans les ascenseurs* 42
 3. Conception des lieux de travail. 43
 - Sécurité des bâtiments* 43
-

<i>Visiteurs</i>	45
<i>Aires d'attente</i>	46
<i>Surveillance naturelle</i>	48
<i>Surveillance et dispositifs électroniques</i>	49
<i>Disposition des lieux de travail</i>	51
<i>Conception des terrains de stationnement</i>	53
4. Situations de travail et interactions	55
<i>Prévention des vols</i>	55
<i>Maniement d'argent comptant</i>	57
<i>Dépôts bancaires</i>	58
<i>Employé travaillant seul</i>	59
<i>Travail hors du lieu habituel</i>	61
<i>Travail après les heures normales</i>	66
<i>Travail avec des jeunes</i>	68
<i>Travail avec des patients</i>	71
<i>Gestion du changement en milieu de travail</i>	74
<i>Modification d'un comportement inacceptable</i>	76
<i>Gestion des cessations d'emploi</i>	81
<i>Préparation d'une rencontre pouvant susciter</i>	
<i>un acte de violence</i>	79
<i>Menaces proférées contre un employé</i>	84
<i>Harcèlement électronique</i>	86
<i>Harcèlement avec menaces</i>	90
5. Déplacements reliés au travail	91
<i>Sécurité de la marche à pied</i>	91
<i>Sécurité en automobile</i>	93
<i>Sécurité dans les terrains de stationnement</i>	96
<i>Sécurité dans les transports en commun</i>	98
<i>Sécurité en voyage</i>	100
<i>Sécurité dans les hôtels</i>	102

Section IV **Comportement en cas de violence en milieu de travail**

1. Rapports avec une personne possiblement violente	106
<i>Conseils sur la communication orale</i>	106
<i>Conseils sur la communication non verbale</i>	108
<i>Conseils sur la résolution de problèmes</i>	109
2. Interruption d'un comportement inacceptable	112
3. Réaction au harcèlement	113
4. Appel téléphonique offensant ou injurieux	116
5. Réaction au harcèlement électronique	118
6. Appel du'un service d'urgence	121

	7. Réaction à une agression physique	122
	8. Réagir à une prise d'otage	123
	9. Réaction à un vol qualifié.	125
	10. Réaction en cas d'alerte à la bombe	127
	11. Retraite en zone de refuge.	129
	12. Procédures d'évacuation d'urgence	130
Section V	Conclusions	
	<i>Votre entreprise est-elle préparée?</i>	134
	<i>Erreurs souvent commises concernant les cas de violence.</i>	134
Section VI	Réglementation sur la santé et la sécurité au travail	
	1. Canada	136
	2. États-Unis	141
	3. Sources de renseignements et de conseils juridiques	144
Section VII	Principaux ouvrages consultés pour la rédaction du présent guide	
	154
Section VIII	Annexes	
	1. Exemple d'un questionnaire d'évaluation des risques	158
	2. Exemple d'une formule d'inspection	160
	3. Exemple d'une formule de déclaration.	170

6. Suivi des actes de violence

Le suivi est une activité de rappel qui a lieu quelque temps après l'enquête et le dépôt des recommandations. Il permet de jeter un nouveau regard sur la situation.

Tous les actes de violence devraient être classés selon leurs principales caractéristiques, par exemple :

- lieu
- temps et heure
- activité ou interaction professionnelle (p. ex. employé travaillant seul ou hors du lieu habituel)
- genre d'incident
- résultat
- personne en cause (compagnon de travail, client, étranger)
- causes possibles

Une fois les incidents classés, on doit essayer de leur trouver des points communs, par exemple se sont-ils produits :

- à un temps précis du jour ou de la nuit (p. ex. entre 1 et 4 h)
- à un certain temps de l'année (p. ex. examens, Noël)
- à l'intérieur ou à l'extérieur

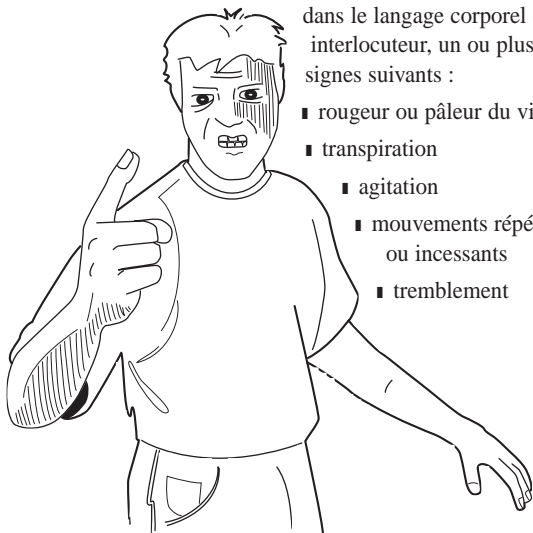
Ces observations vous aideront à identifier des risques jusque là non reconnus ou définis, ce qui vous permettra d'améliorer votre programme de prévention. Le suivi devrait en effet comprendre des mesures visant à éliminer ou à réduire le risque d'un nouvel incident.

Revoyez vos programmes de formation et d'éducation pour voir s'il y a lieu de les modifier ou de donner des cours d'appoint. Indiquez quelles sont les mesures correctives nécessaires et comment vous entendez les mettre en application.

1. Signes précurseurs

Signes physiques pouvant annoncer un acte de violence

Soyez prudent lorsque vous repérez, dans le langage corporel de votre interlocuteur, un ou plusieurs des signes suivants :



- rougeur ou pâleur du visage
- transpiration
- agitation
- mouvements répétitifs ou incessants
- tremblement

Faites attention si vous remarquez ces signes.

- mâchoires ou poings serrés
- visage grimaçant
- gestes exagérés ou violents
- changement dans la voix
- parole scandée, déplacée ou voix trop élevée
- respiration rapide et peu profonde
- air maussade ou méprisant
- regard furieux ou évasif
- empiètement sur l'espace personnel (la personne s'approche trop)

Sécurité dans les ascenseurs

- N'ENTREZ PAS dans un ascenseur avec quelqu'un qui vous rend mal à l'aise. Attendez le prochain ascenseur.
- Quittez l'ascenseur si une personne qui vous semble suspecte y entre.
- Tenez-vous près du panneau de commande quand vous entrez dans un ascenseur.
- Si quelqu'un ou quelque chose vous rend mal à l'aise, appuyez sur le bouton du prochain étage ou sur l'alarme.
- _____
- _____



N'ENTREZ PAS dans un ascenseur si vous percevez un danger

Conception des terrains de stationnement

- Assurez-vous que les entrées et les sorties sont bien marquées.
- Mettez des affiches rappelant aux utilisateurs de « verrouiller leur voiture » et de « bien noter l'étage et la rangée » où ils sont stationnés.
- Mettez des affiches « Entrée interdite » et « Endroit patrouillé », si cela est vrai. NE DONNEZ PAS à vos clients un faux sens de sécurité.
- Prévoyez un éclairage suffisant.
- Remplacez promptement les ampoules brûlées.
- Peignez les murs souterrains en blanc pour :
 - accroître l'éclairage
 - minimiser les angles morts
 - assurer une bonne vision aux patrouilles
- Ne conservez pas de murs externes ou de plantes de plus de 3 pieds de hauteur.
- Ne pas laisser les branches dépasser six pieds de hauteur.
- Mettez des saillies de ralentissement près des sorties et des guichets de contrôle.
- Engagez des patrouilles de sécurité dans la mesure du possible.
 - Patrouillez régulièrement.
 - Changez les horaires de patrouille.
 - Changez les itinéraires de patrouille.
- Prévoyez des services d'escorte dans les stationnements après les heures de travail ou après la tombée du jour.
- Marquez clairement les dispositifs d'alarme.
- Définir les zones d'alarme de manière à ce que le personnel de sécurité puisse intervenir rapidement.

Employé travaillant seul

La notion d'employé travaillant seul s'applique à toute personne qui travaille seule, sans contact étroit ou direct avec des collègues. C'est ainsi qu'on pourra dire que le réceptionniste dans un grand immeuble est un employé qui travaille seul.

Conseils administratifs

Tous les efforts possibles doivent être faits pour éviter qu'un employé travaille seul dans une zone considérée dangereuse. Prendre les mesures suivantes s'il n'est pas possible d'avoir un deuxième employé :

- Assigner les employés les plus expérimentés aux postes ou aux heures de travail présentant plus de risques.
- Donner à l'employé qui travaille seul des moyens d'appeler au secours (par exemple un téléphone cellulaire) et s'assurer que ces dispositifs fonctionnent bien avant et au moins une fois pendant chaque quart de travail.
- Afficher des numéros d'urgence.
- S'assurer périodiquement du bien-être de l'employé. Adopter un système de rapports de présence comme celui qui est décrit à la page 63, Travail hors du lieu habituel.
- Prenez arrangement avec une autre de vos succursales, des entreprises avoisinantes ou une agence spécialisée pour qu'ils vérifient la présence de votre employé.
- Fournissez des enceintes de protection.
- Assurez-vous qu'une personne qualifiée peut répondre immédiatement aux appels à l'aide.
- Indiquez concrètement sur vos affiches que les employés ne travaillent pas seuls. Par exemple, listez deux agents d'immeuble pour les visites de maisons à vendre.
- Affichez visiblement le fait que les lieux sont surveillés.

Harcèlement électronique

Le harcèlement électronique consiste en l'utilisation du réseau Internet (World Wide Web ou courrier électronique) pour harceler ou menacer quelqu'un de façon répétée. Ce type de harcèlement peut se manifester sous diverses formes :

- Transmission de courriels non sollicités et/ou menaçants
- Incitation de tierces personnes à transmettre à la victime des courriels non sollicités et/ou menaçants ou à surcharger cette dernière par un très grand nombre de messages électroniques.
- Transmission de virus par courrier électronique (sabotage électronique).
- Diffusion de rumeurs.
- Transmission de commentaires diffamatoires au sujet de la victime dans des groupes de débat public.
- Transmission de messages négatifs directement à la victime.
- Utilisation en ligne de l'identité de la personne pour transmettre un message controversé, offensant ou injurieux qui suscitera chez de tierces personnes une réponse négative à la victime ou une réaction défavorable à son égard.
- Harcèlement de la victime pendant une discussion en direct.
- Enregistrement de messages abusifs dans la rubrique des commentaires d'un site Web.
- Transmission à la victime de documents pornographiques ou autres matériels graphiques à caractère offensant.
- Création d'une page Web décrivant la victime de façon négative.