INFO SST

Numéro spécial sur la violence au travail

La violence au travail : un enjeu criant !

Le phénomène de la violence dans notre milieu de travail continue de prendre une tangente relativement alarmante. On dénote depuis quelque temps une recrudescence des plaintes à ce sujet. Qu'il s'agisse de la violence entre les salarié.es. syndiqué.es ou impliquant les gestionnaires, nous décrions cette pratique. À ce propos, sachez bien que l'incivilité constitue également une forme de violence (psychologique). Cette forme de violence davantage insidieuse n'est pas moins atterrante. Le volume de plaintes à ce sujet a pris des proportions culminantes dans notre organisation, à tel point que l'employeur a créé un nouveau bureau pour traiter ce type de plainte.

Nous croyons au niveau syndical que plusieurs facteurs peuvent générer cette problématique :

- Surcharge de travail
- Manque d'écoute et d'autonomie professionnelle
- Asservissement
- Mauvaise communication/perception
- Détresse psychologique
- Impuissance

Mais bref, peu importe les justifications, nous continuons de prétendre que la violence *ce n'est pas banal* et que syndicalement nous adhérons au principe de la tolérance zéro. Si vous vivez des problèmes du genre, surtout n'hésitez pas à nous en faire part. Nous avons un réseau d'entraide qui peut vous aider ainsi qu'un groupe dédié au traitement des plaintes de violence. Par ailleurs, nous participons paritairement avec l'employeur à la recherche de solutions pour contrer le phénomène. En d'autres termes, nous continuons notre implication active et vous invitons à venir en discuter avec nous lors d'assemblées de secteurs ou dans vos bureaux syndicaux respectifs. Nous devons faire partie de la solution et ne pas laisser

simplement à l'employeur la responsabilité de gérer le problème, surtout que plusieurs gestionnaires sont à la source des conflits et ne sont pas toujours suffisamment outillés pour réagir convenablement devant l'ampleur du problème.

Il est important de ne pas oublier non plus que les microagressions entrainent à plus ou moins long terme des conséquences néfastes sur la santé psychologique des salarié.es et méritent d'être déclarées en tout temps (Formulaires de déclaration d'accident de travail ou via Octopus). Cette procédure de déclaration est fondamentale afin d'être en mesure de mieux documenter l'ampleur du phénomène. Nous sommes tous responsables de notre santé et sécurité au travail. Nous pourrions, dans une perspective solidaire, nous préoccuper également de la santé de nos collègues, de sorte que l'on puisse aspirer à une véritable culture de prévention en SST.

Définition de la violence au travail

L'Organisation internationale du Travail (OIT) définit la violence au travail comme « toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre ou du fait direct de son travail ».
Selon la provenance des manifestations de violence en milieu de travail, il est possible de distinguer la violence interne de celle externe ;

- **La violence interne** se manifeste entre les membres d'une même organisation (ex. : entre collègues, entre un supérieur hiérarchique et un subordonné)
- **La violence externe** provient, de personnes sans lien d'emploi avec l'organisation, notamment la clientèle (ex. : citoyens, usagers, fournisseurs) ou des membres de la famille d'employés ou de patients

Mettons fin à la violence au travail

Formes et conséquences de la violence en milieu de travail

La violence au travail peut prendre différentes formes : physique, psychologique, verbale, etc.
Depuis quelques années, au Québec, nous entendons davantage parler de harcèlement psychologique, qui est une forme de violence, tant interne qu'externe. Néanmoins, le harcèlement psychologique provient majoritairement de l'interne.
Une situation de harcèlement peut aussi inclure des manifestations de violence verbale, physique, sexuelle, etc.
La CNESST définit quant à elle deux formes de violence au travail, soit la violence physique et la violence psychologique. Chacune d'elle peut intégrer d'autres formes de violence (ex. : violence à caractère sexuel, harcèlement psychologique).

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail le 6 octobre 2021, il est expressément prévu à l'article 51 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger l'intégrité psychique du travailleur. Il est aussi désormais stipulé que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires, sur les lieux de travail, pour assurer la protection des travailleurs.euses exposés à une situation de violence physique ou psychologique (art. 51 par. 16 LSST).
Ainsi, à la lumière de ces dispositions, toutes les situations de violence en milieu de travail doivent être considérées dans une démarche de prise en charge de la santé et de la sécurité du travail.

La violence en milieu de travail peut prendre différentes formes[1] :

- **Violence physique :**

  L'Organisation mondiale de la santé (OMS) et l'OIT définissent le concept de violence physique comme « l'usage de la force physique contre une autre personne ou un groupe de personnes, qui entraîne un préjudice physique, sexuel ou psychologique ». Sont visés, entre autres, les coups, coups de pied, gifles, coups de couteau, coups de feu, bousculades, morsures et pinçage et peuvent être vécus sur une base régulière. Les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à être exposées à la violence physique au travail.

- **Violence psychologique :**

  Le concept de harcèlement psychologique réfère à des actions et des conduites répétées et dirigées contre un ou plusieurs travailleurs-es, lesquelles sont non désirées par la victime. Elles peuvent être commises délibérément ou inconsciemment, mais entraînent manifestement de l'humiliation, une offense ou de la détresse et peuvent interférer avec la performance au travail ou engendrer un environnement de travail désagréable. Par exemple, l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail au Québec reprend cette définition, en y ajoutant la possibilité qu'un événement unique grave puisse constituer du harcèlement, même en l'absence de répétition.

- **Violence verbale :**

  La majorité des définitions inclue les concepts de menaces, d'insultes et parfois de communications orales visant à humilier ou dénigrer la victime.

- **Harcèlement sexuel :**

  Selon l'OIT, les définitions du harcèlement sexuel contiennent les éléments suivants :

  1) « **Qui pro quo »** : tout comportement non désiré à connotation sexuelle s'exprimant physiquement, verbalement ou non verbalement ou tout autre comportement fondé sur le sexe, ayant pour effet de porter atteinte à la dignité de femmes et d'hommes, qui n'est pas bienvenu, déraisonnable et offense la personne ; le rejet d'une telle conduite par une

[1] **Caron, I.D. (2017). Santé mentale : Concepts, mesures et déterminants. Québec, Canada.**

personne ou sa soumission à cette conduite est utilisée de manière explicite ou implicite comme base d'une décision qui affecte son travail.

2) **Environnement de travail hostile** : une conduite qui a pour effet de créer un environnement de travail intimidant, hostile ou humiliant pour une personne.

Au Québec, le concept de harcèlement sexuel est compris dans le concept plus large de harcèlement psychologique dans le cadre de la Loi sur les normes du travail, ainsi que dans le concept de harcèlement discriminatoire dans la Charte québécoise des droits et libertés de la personne (article 10.1).

Le harcèlement sexuel inclut « une conduite de nature sexuelle non sollicitée qui a un effet défavorable sur le milieu de travail ou qui a des conséquences préjudiciables en matière d'emploi pour les victimes du harcèlement ».

LA LOI # 27 OBLIGE LES EMPLOYEURS À SE RESPONSABILISER EN MATIÈRE DE VIOLENCE CONJUGALE.

Harcèlement discriminatoire :

Le harcèlement discriminatoire est une forme de harcèlement psychologique dirigée contre une personne en raison de motifs discriminatoires. Au Québec, la Charte des droits et libertés de la personne reconnaît les motifs de discrimination suivants : la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap.

Violence conjugale : Dans certains cas, cette forme de violence peut survenir en milieu de travail lorsque, par exemple, un conjoint commet un acte de violence envers sa partenaire intime sur le lieu de travail. Dans d'autres cas, la violence conjugale peut engendrer des conséquences qui se répercutent dans le travail. Ainsi, il arrive que la violence commise par un partenaire intime dans la sphère personnelle nuise à la capacité de la travailleuse à exercer son travail ou à conserver son emploi. La violence entre partenaires intimes, peu importe l'endroit où elle se déroule, peut avoir un impact négatif sur les habiletés de la victime à se rendre au travail, à y demeurer et à travailler convenablement.

Il faut noter à cet effet que le législateur a introduit (loi # 27) un article dans cette nouvelle loi en SST pour baliser la responsabilité de l'employeur en la matière et ce, même dans la sphère privée, lorsque les salariées exercent leurs fonctions en télétravail. Cet ajout à la législation nous apparait très intéressant et utile pour les victimes de violence conjugale.[2]

N'hésitez pas à nous consulter pour en savoir davantage si la question vous intéresse et si vous êtes victimes de ce genre de violence. Nous garantissons la confidentialité en tout temps bien

[2] **https://carrefourrh.org/ressources/relations-travail/2022/02/violence-conjugale-obligation-employeur#:~:text=Ainsi%2C%20depuis%20le%206%20octobre,familiale%20ou%20%C3%A0%20caract%C3%A8re%20sexuel.**

entendu. Sachez cependant que la transmission d'informations concernant la victime nécessite préalablement l'obtention de son consentement.

Par ailleurs, en cas d'urgence, c'est-à-dire lorsqu'un employeur acquiert des motifs raisonnables de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace le travailleur ou la travailleuse, l'employeur est en droit de divulguer ce type d'information, par exemple aux services policiers.

Selon une étude pancanadienne effectuée en 2014, une travailleuse sur trois a déjà subi de la violence conjugale et la moitié des victimes témoignent que cette violence s'est poursuivie jusqu'au travail.

- **La violence à caractère criminel en milieu de travail :**

  La violence physique en milieu de travail, y compris les homicides, les diverses formes d'agressions et les menaces de violence, peut avoir un caractère criminel. Dans certains cas, le traitement de telles situations peut relever de la compétence de la législation criminelle, bien que la mise en œuvre du droit pénal dans les milieux de travail soit, dans de nombreux secteurs, exceptionnelle. Dans le réseau de la santé et des services sociaux, la violence physique commise par des usagers est souvent normalisée dans les milieux de travail, perçue comme faisant partie du travail (banalisation).

- **Violence systémique, structurelle, technologique et autres formes de violence :**

  La « violence systémique » réfère à la « violence produite par l'organisation du travail », signifie que la structure de l'organisation peut avoir des caractéristiques qui rendent les travailleurs et les travailleuses susceptibles de vivre ou de commettre de la violence. Par exemple, la charge de travail élevée, le faible degré d'autonomie décisionnelle au travail, le faible statut hiérarchique, les procédures de travail rigides et le faible soutien relationnel (Venant des supérieurs hiérarchiques et des collègues).

En ce qui concerne les conséquences de la violence en milieu de travail, celles-ci peuvent être diverses, tant pour l'organisation que pour les personnes exposées. Pour ces dernières, retenons que les conséquences de la violence psychologique sur la santé peuvent être aussi importantes que celles qui découlent de l'exposition à la violence physique.

Pour aider les milieux de travail

La prévention de la violence en milieu de travail passe par les interventions organisationnelles qui ont généralement plus de chances d'avoir des impacts sur l'élimination des causes associées aux situations de violence en milieu de travail, et des interventions individuelles peuvent être réalisées, mais également par les lois.

Parmi les pratiques favorables à mettre en place pour assurer une bonne prévention de la violence au travail :

- Répartir équitablement la charge de travail
- Définir clairement les rôles, les tâches et les attentes

- Faire concorder les exigences de l’emploi avec les compétences des employé.es
- Promouvoir la collaboration dans l’équipe
- Être attentif aux tensions entre collègues
- Intervenir et gérer rapidement les conflits