

Formation générale sur la prévention de la violence et du harcèlement au travail

1 Au sujet de la formation

Cette formation est un aperçu général de la prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail.

En plus de cette formation générale, vous devez aussi lire les politiques et les documents suivants afin de connaître les mesures de prévention de la violence et les procédures établies pour demander de l'aide, signaler et réagir aux actes de violence s'ils se produisaient. Vous trouverez les documents dans Policy Medical.

- ✓ ADM-12-102 : Programme de prévention de la violence au travail
- ✓ ADM-03-102-3.01A : Programme de harcèlement au travail
- ✓ ADM-12-3007 : Rapport d'incident de violence au travail
- ✓ ADM-12-3019 : Formulaire de plainte sur le harcèlement
- ✓ ADM-06-2061 : Code Blanc – Personne agressive

1.1 Objectifs d'apprentissage

- Comprendre la définition de la violence et du harcèlement en milieu de travail à l'aide d'exemples de comportements violents et de harcèlement.
- Comprendre les facteurs de risque.
- Savoir comment planifier un environnement sécuritaire.
- Comprendre les phases du cycle de la violence.
- Savoir comment réagir à des comportements agressifs.
- Savoir quoi faire en cas d'acte violent et comment le rapporter.
- Savoir comment dénoncer le harcèlement au travail.
- Savoir comment obtenir de l'aide.

1.2 Saviez-vous que?

- Au Canada, près d'un acte de violence sur cinq se produit au travail.
- Les milieux de soins de santé sont considérés comme étant plus à risque de violence au travail.
- La violence au travail est considérée comme un risque pour la santé et la sécurité.

2 Qu'est-ce que la violence au travail?

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) définit la violence au travail comme suit :

- Emploi par une personne contre un travailleur, dans un lieu de travail, d'une force physique qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel.
- Une tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel.
- Des propos ou un comportement qu'un travailleur peut raisonnablement interpréter comme une menace d'employer contre lui, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel.

2.1 Exemples de comportements violents

- Menacer verbalement d'attaquer une travailleuse ou un travailleur.
- Crier, jurer et tenir des propos haineux.
- Frapper, donner des coups, égratigner, cracher, retenir, étouffer ou mordre.
- Laisser des messages de menace dans un lieu de travail ou envoyer des courriels de menace à un lieu de travail.
- Menacer quelqu'un du poing.
- Brandir une arme au travail.
- Lancer un objet à une ou un collègue de travail.
- Faire des remarques sexuelles offensantes ou faire subir de la violence sexuelle à quelqu'un.

3 Facteurs de risques de violence liés au travail

Certains facteurs liés à l'emploi, aux processus et aux interactions avec les gens peuvent augmenter les risques de violence au travail, par exemple :

- Travailler avec des patients et des familles en détresse.
- Offrir des services ou donner des soins qui exigent un contact étroit avec les gens.
- Faire attendre les gens longtemps lors des rendez-vous.
- Travailler avec des personnes instables mentalement.
- Administrer des médicaments.
- Travailler seul ou en petit groupe.

3.1 Environnement physique

Une bonne planification de l'environnement physique est l'un des moyens les plus efficaces pour réduire la probabilité d'actes de violence physique ou d'agression en milieu de travail.

3.1.1 Exemples d'un environnement bien planifié

- Les portes peuvent être verrouillées.
- Les zones peuvent être bouclées, isolées ou à accès contrôlé.
- Le nombre de sorties est suffisant.

- L'ameublement est choisi et installé en fonction de l'usage prévu et de la clientèle.
- Les issues de secours sont planifiées et identifiées.
- Les aires de réception permettent de surveiller les patients et les visiteurs.
- Les objets qui peuvent se transformer en arme sont identifiés et fixés en permanence ou enlevés.
- Les déplacements des gens sont prévus pour éviter les attroupements.
- Le niveau d'éclairage est adéquat.
- Un bouton d'appel d'urgence (Code blanc) ou un téléphone est disponible.
- L'aménagement des lieux est prévu pour éviter l'encombrement des corridors.
- Un lieu d'entreposage verrouillé est disponible pour les médicaments.

3.2 Escalade du cycle de la violence et comment réagir

Habituellement, la violence ne se manifeste pas soudainement et sans signes avant-coureurs. Souvent, le cycle de violence se développe et s'intensifie pendant un certain temps. Les phases du cycle sont :

Changements de comportement subtils : changements dans les interactions sociales, la façon de s'exprimer, le langage utilisé et le niveau d'énergie.

Comment réagir : n'entrez pas dans la 'bulle' du patient, repérez une issue de secours, informez le patient que vous êtes disposé à discuter du problème pour le régler.

Escalade des comportements : le patient doute et conteste l'avis du personnel, parle plus fort ou plus rapidement, ne suit pas les consignes, démontre une tension physique.

Comment réagir : communiquez avec le patient de façon à éviter la confrontation, pratiquez l'écoute active et reconnaissez les préoccupations et les sentiments du patient, traitez la personne avec respect, dirigez le patient vers un lieu plus privé, mais sans vous isoler.

Comportements menaçants : le patient parle très fort, jure et tient des propos offensants, démontre des signes physiologiques intenses comme un visage rouge, une respiration rapide et saccadée et pose des gestes menaçants comme lever le poing ou vouloir lancer des objets au personnel, est visiblement très agité.

Comment réagir : faites sortir les gens de la zone immédiate, alertez vos collègues, téléphonez à la sécurité si nécessaire, laissez le patient évacuer sa frustration, ne faites pas de menaces, rappelez au patient tout engagement pris ultérieurement.

Agression physique : frapper, donner des coups de pieds, égratigner, tirer les cheveux, mordre, se servir d'objets en guise d'arme et autres agressions physiques.

Comment réagir : n'intervenez pas physiquement s'il n'y a pas de danger immédiat, déclenchez un Code blanc pour obtenir de l'aide dans les plus brefs délais, si possible, sortez et rendez-vous dans un endroit sécuritaire.

3.3 Quoi faire à la suite d'un acte de violence?

- Sortez du secteur et tentez de rester calme et de reprendre votre sang-froid.
- Obtenez des soins médicaux, au besoin.
- Avertissez votre gestionnaire de cet événement.
- Remplissez le Rapport d'incident de violence au travail ADM-12-3007.
- Si vous avez besoin d'un suivi psychologique, communiquez avec le Programme d'aide aux employés et à la famille administré par Morneau Shepell au numéro 1-844-880-9143 pour le service en français ou au 1-844-880-9142 pour le service en anglais. Ce programme est gratuit et confidentiel.

4 Qu'est-ce que le harcèlement au travail?

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* définit le harcèlement comme :

- Adopter une conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un lieu de travail en sachant ou en devant raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns. En général, les remarques ou gestes sont répétés.

4.1 Exemples de harcèlement au travail

- Faire des commentaires désobligeants, propager des rumeurs ou dire des mensonges au sujet des autres.
- Faire des blagues dénigrantes ou des insinuations au sujet du corps, des vêtements, de la race, origine ethnique, religion, âge, sexe, statut matrimonial ou familial, handicap mental ou physique, orientation sexuelle, pardon accordé ou autres caractéristiques d'une personne.
- Humilier un employé devant des collègues.
- Intimider les autres.
- Afficher ou faire circuler des photographies ou des documents de mauvais goût, qu'ils soient imprimés ou sous forme électronique.
- Faire des appels téléphoniques ou envoyer des courriels malveillants ou destinés à intimider de façon répétée.

5 Qu'est-ce que le harcèlement sexuel en milieu de travail?

- Adopter une conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un lieu de travail pour des raisons fondées sur le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle ou l'expression de l'identité sexuelle en sachant ou devant raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns; ou

- Faire des sollicitations ou des avances sexuelles à un employé alors que la personne qui sollicite ou fait les avances est en position d'accorder ou de refuser au travailleur un avantage ou une promotion et qu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces sollicitations ou ces avances sont importunes.

5.1 Exemples de harcèlement sexuel

- Poser des questions ou faire des commentaires inappropriés au sujet d'activités sexuelles.
- Tenir un langage ou faire preuve d'un humour grossier et vulgaire en lien avec la sexualité, l'orientation sexuelle ou le genre d'une personne.
- Afficher ou faire circuler des images sexuelles ou pornographiques en format imprimé ou électronique ou faire des blagues sexuelles offensantes.
- Reluquer ou regarder une personne de façon inappropriée.
- Envahir l'espace personnel d'une personne.
- S'adonner à des contacts physiques non souhaités, notamment à des attouchements inappropriés.
- Exiger des câlins, des rendez-vous ou des faveurs sexuelles.
- Tenir des propos liés au genre sur les caractéristiques physiques ou les manières d'une personne ou réduire cette personne à des stéréotypes sexuels.
- Abuser verbalement, ridiculiser ou menacer une personne en raison de son genre ou de son orientation sexuelle.
- Menacer une travailleuse ou un travailleur de le pénaliser ou de le punir s'il refuse des avances sexuelles.

5.2 Quelles sont vos responsabilités comme employé?

- Traiter les autres avec respect et le dire si vous ou quelque d'autre êtes victime de harcèlement.
- Signaler le harcèlement à votre gestionnaire ou aux Ressources humaines.
- Respecter la confidentialité de toute personne impliquée dans une plainte de harcèlement.

5.3 Que devriez-vous faire si on vous harcèle?

- Parlez-en immédiatement.
- Si possible, dites à la personne qui vous harcèle que vous n'êtes pas à l'aise avec leur comportement et que vous voulez que ça cesse.
- Dites ce qui se passe à quelqu'un en qui vous avez confiance.
- Notez chaque incidence du comportement indésirable, incluant les faits : quand, où, comment, fréquence, personnes présentes, etc.
- Si le comportement indésirable continue après avoir parlé à la personne, signalez le harcèlement en remplissant le Rapport de harcèlement au travail ADM-12-3019.
- Suivez la procédure du Programme de harcèlement au travail.

6 Si vous avez besoin d'aide

Communiquez avec le Programme d'aide aux employés et à la famille administré par Morneau Shepell au numéro 1-844-880-9143 pour le service en français ou au 1-844-880-9142 pour le service en anglais. Ce programme est gratuit et confidentiel.