Votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) est un service confidentiel de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement.

La violence en milieu de travail : la reconnaître et intervenir

Les nombreux reportages sur les suicides d'employés et les homicides ont modifié notre perception de la violence en milieu de travail. Cependant, il est important de se souvenir que la violence ou l'agression en milieu de travail ne se limite pas à des blessures physiques ou à des voies de fait.



Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCOHS) souligne que la violence en milieu de travail comprend « tous les cas où une personne se sent maltraitée, menacée, intimidée ou agressée dans le contexte de son travail ». Il suggère que la violence en milieu de travail se manifeste ainsi :

Comportement menaçant. Gestes du poing, destruction matérielle, objets lancés
Menaces verbales ou écrites. Toute expression d'une intention d'infliger du mal
Harcèlement. Tout comportement qui abaisse une personne, l'humilie, la gêne, l'inquiète, l'ennuie ou l'injurie, que cela soit par des mots, des gestes, de l'intimidation, de la contrainte ou d'autres activités inappropriées

- **Violence verbale.** Jurons, insultes ou langage condescendant
- **Agression physique.** Coups portés de la main ou du pied, poussées, bousculades

Selon le type de milieu de travail, des collègues à tous les paliers d'une organisation, des clients, des fournisseurs ou de parfaits étrangers peuvent être à l'origine d'une agression. Des gestes de violence ayant un lien avec le travail peuvent aussi survenir hors des lieux de travail, lors de réunions d'affaires (par exemple, un colloque, une foire commerciale) ou à l'occasion d'activités sociales liées au travail.

La rage au travail est-elle en hausse?

En raison du ralentissement de l'économie et des réductions de personnel qui en découlent, les restructurations ont durement touché le moral des employés et augmenté leur stress et leur incertitude. Par conséquent, la rage en milieu de travail est en hausse. Une étude effectuée par l'Organisation internationale du travail (OIT) à Genève a montré que les travailleurs canadiens sont plus sujets que les travailleurs des États-Unis à être victimes d'une agression au travail. En fait, à l'échelle internationale, le Canada se situe au quatrième rang en ce qui concerne la violence au travail.

Les signes précurseurs de l'agression

Il est difficile de définir de façon générale le profil d'un agresseur en milieu de travail. Ceux qui posent un geste de violence ou commettent une agression au travail ont habituellement à leur dossier de nombreux signalements d'altercations au travail. Ils pourraient aussi souffrir d'une maladie mentale non diagnostiquée ou d'instabilité émotionnelle, ce qui pourrait entraîner le développement d'une obsession liée au travail ou amoureuse.

Est-il possible de prévoir la violence?

Certains indices permettent de déterminer un potentiel de violence, entre autres :

- Des antécédents de violence (une accusation de voies de fait, des altercations physiques au travail)
- Une consommation excessive de substances (drogues, alcool)
- Des problèmes de santé mentale
- L'usage ou la possession d'une arme
- Des signes de refoulement de frustration ou de violence
- Des problèmes d'estime de soi
- Le fait d'être solitaire

Les facteurs de risque en milieu de travail

Bien que la violence puisse se manifester dans n'importe quel milieu de travail, certains types d'emplois ou d'environnements de travail augmentent dans certains cas le risque d'un incident violent.

Les emplois à risque élevé

Naturellement, les policiers ainsi que les employés des services d'urgence et des services correctionnels sont formés pour gérer d'éventuelles situations de violence. Cependant, il a été démontré que d'autres types d'emplois sont exposés à des risques de violence ou d'agression, entre autres :

- Les travailleurs sociaux
- Les employés du secteur de la santé
- Les enseignants
- Les employés des commerces de détail (magasins, restaurants, stations-service)

Les types et les lieux de travail peuvent accroître le risque

En général, les employés qui travaillent avec le public sont plus à risque. Les personnes qui manipulent de l'argent (les caissiers, les représentants du service à la clientèle dans les succursales bancaires) sont plus sujettes à être victimes d'un vol qualifié et de voies de fait. Les employés d'un restaurant ou d'un bar où de l'alcool est servi ainsi que ceux qui travaillent dans une pharmacie, un hôpital, une clinique où des médicaments sont disponibles pourraient être victimes de voies de fait. L'éventualité d'un geste de violence pourrait être influencée par le moment de la journée et votre lieu de travail. Par exemple, les employés qui travaillent seuls dans un lieu isolé ou tard le soir pourraient devoir prendre des précautions supplémentaires.

L'environnement de travail peut influencer ou augmenter le risque de violence

L'atmosphère de travail, un service en particulier ou un lieu de travail peut accroître le risque d'une situation de violence. Lorsque le moral des employés est à son plus bas et que des individus ou des groupes souffrent de détresse en raison de changements effectués en milieu de travail, ces situations peuvent alimenter la rage chez certaines personnes, au point de la transformer en agression.

Comment vous protéger et prévenir l'agression en milieu de travail?

Bien que chaque organisation doive mettre en œuvre des politiques et des mesures de prévention de la violence, celle-ci est en réalité la responsabilité de chacun.

La sensibilisation. Une prise de conscience constitue le premier pas de la prévention de la violence au travail. Commencez par revoir la politique de votre organisation en matière de violence au travail et familiarisez-vous avec les procédures en place afin d'être en mesure d'identifier, de signaler et d'agir dans une situation de violence. Cette politique devrait définir la violence, souligner les procédures de prévention, indiquer les conséquences d'un comportement menaçant ou violent, expliquer le processus de signalement ainsi que les procédures d'enquête et de résolution des plaintes.

© 2026 Morneau Shepell ltée. Votre programme ne comprend pas nécessairement tous les services

La vigilance.

Tout comme vous devriez faire preuve de prudence lorsque vous sortez tard le soir ou dans une situation pouvant présenter un danger, vous devriez être plus sensible à votre sécurité au travail. À ce jour, il se pourrait que vous ayez tenu pour acquis les mesures et les procédures de sécurité. Soyez plus conscient des mesures de sécurité telles que les caméras de surveillance en circuit fermé, les systèmes d'alarme et les cartes-clés qui servent non seulement à protéger l'équipement ou les produits, mais aussi les employés. Assurez-vous de ne jamais laisser ouverte une porte sécurisée ou de ne jamais désarmer un système d'alarme qui pourrait vous protéger en cas d'incident violent. S'il existe une procédure de signature des présences, conformez-vous à cette mesure.

L'évaluation du risque. Si l'évaluation du risque au sein de l'organisation relève des gestionnaires, chacun peut effectuer lui-même une vérification des lieux de travail, y compris son aire de travail et l'étage du service. Vous pouvez déterminer ce qui est nécessaire pour rendre votre espace de travail plus sécuritaire. Par exemple, si vous travaillez seul ou tard la nuit, assurez-vous que les sorties soient sécurisées et que les systèmes d'alarme soient armés. L'éclairage est-il approprié? Des procédures pourraient-elles être instaurées? Si vous avez des idées ou des préoccupations, parlez-en à votre gestionnaire ou à votre superviseur.

Que faire si vous êtes victime d'une agression au travail?

Signalez toute menace et tout inciden. Si vous êtes victime d'une forme de harcèlement (sexuel, verbal ou physique) ou si vous vous sentez menacé, signalez immédiatement la situation à votre superviseur ou au service des ressources humaines. Vous pourriez aussi consulter la politique de votre organisation en matière de violence au travail; celle-ci devrait indiquer la procédure à suivre et à qui souligner un incident de ce genre. Il est important de ne pas tarder et de ne pas avoir honte de signaler l'incident ou un problème éventuel. Souvenez-vous que vous avez droit à un environnement de travail sécuritaire et que personne ne devrait tolérer la violence au travail. Si vous avez été victime de harcèlement, d'intimidation ou de menaces, votre sécurité et celle de vos collègues pourraient être en danger.

Notez les faits. Enregistrez les faits relatifs à l'incident (quand, où, comment) et mentionnez les témoins, s'il y a lieu, ce qui est particulièrement important dans le cas d'incidents continus de harcèlement ou de menaces.

Gérez la situation. Si vous êtes dans une situation pouvant présenter un danger, voici ce que suggère monsieur Smith :

« Pensez d'abord à ce que vous ne devez pas faire. Ne devenez pas agressif. Maintenez un ton de voix calme. Vos bras et vos mains doivent reposer de chaque côté du corps. Le volume et le registre de votre voix doivent être aussi stables que possible. Essayez d'apaiser l'autre personne en montrant que sa colère ne vous touche pas. Ensuite, demandez-lui ce qui la rend furieuse et reconnaissez que sa colère ne peut vous influencer. »

Une situation de violence ou de voies de fait peut se produire dans tout environnement de travail. Il n'est pas toujours possible de la prévenir; cependant, si nous en comprenons les causes et si nous identifions les risques en milieu de travail, nous serons mieux en mesure de prévenir ou de gérer d'éventuels incidents de violence.

décrits dans ce site. Veuillez consulter la documentation de votre programme pour plus d'information. Pour une assistance immédiate, composez le 1 844 880 9137.