

29<sup>e</sup> Congrès  
de la FEESP  
**3 au 7 juin 2024**  
Saguenay



AVEC FORCE

ET CONVICTION

— AVEC FORCE —



## PRÉVENIR LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

- Catherine Pessoa, CRIA et Emmanuelle Valliamée, conseillères en prévention



VIA PRÉVENTION

— ET CONVICTION —

feesp. 

# VIA PRÉVENTION

## ASSOCIATION SECTORIELLE PARITAIRE

- Membres:
  - Entreprises de juridiction provinciale
  - Transport, entreposage et environnement
  - + de 15 000 membres
- Accompagner les entreprises (...) dans la recherche de solutions et dans la mise en place de mesures de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

AVEC FORCE

ET CONVICTION

# PLAN DE LA PRÉSENTATION

- Les facteurs de risques
- Les situations à risques
- Les signes à détecter
- Les stratégies de désamorçage
- Les conséquences de la violence
- Les moyens de prévention

**FOI**  
**AVEC FORCE**  
**ET CONVICTION**  
**VIC**

FOI  
VIC

AVEC FORCE  
ET CONVICTION



# INTRODUCTION

## LA VIOLENCE, QU'EST-CE QUE C'EST?



VIA PRÉVENTION

# FOI VIC

AVEC FORCE

ET CONVICTION

## INTRODUCTION

Il existe plusieurs définitions de la violence en milieu de travail.

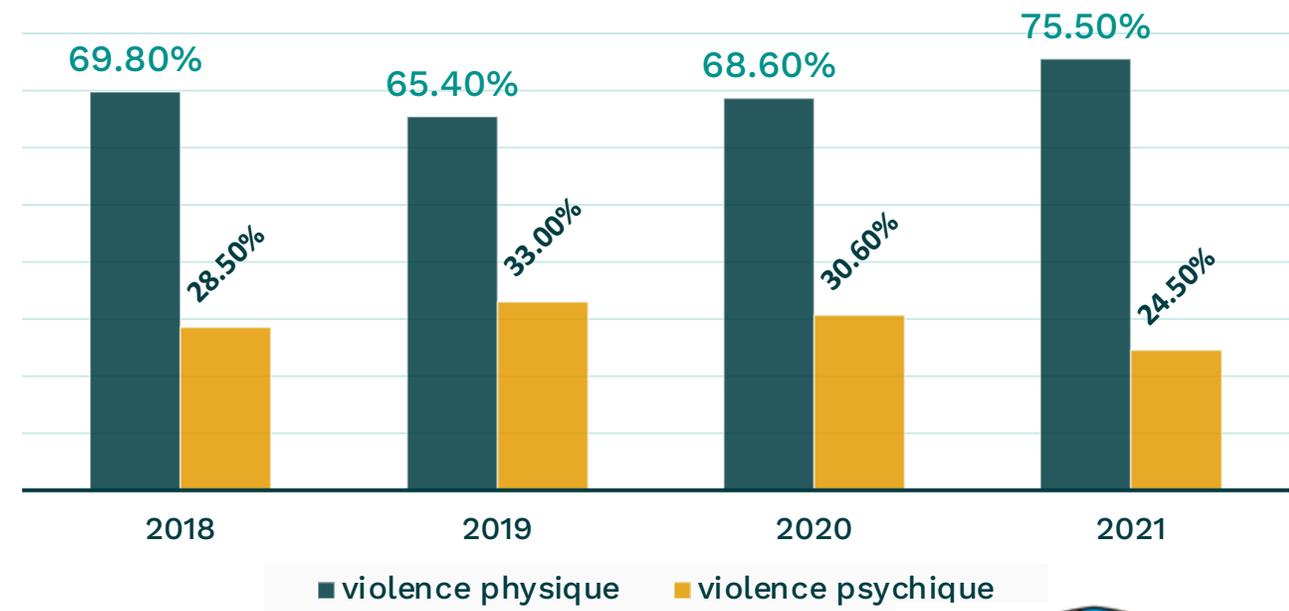
- « La violence en milieu de travail peut être physique ou psychologique, et comprend la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel. Dans tous les secteurs d'activités, la violence peut survenir sur le lieu de travail, dans les circonstances ou à l'occasion du travail. » (CNESST)
- Différence entre violence et agressivité



## PORTRAIT DE LA VIOLENCE AU QUÉBEC

- Entre 2018 et 2021, les lésions attribuées à la violence ont augmenté de 25,7%
- Les lésions attribuables à la violence physique sont passées de 69,8% en 2018 à 75,5% en 2021
- Et celles attribuées à la violence psychique de 28,5% en 2018 à 24,5% en 2021

PORTRAIT DES LÉSIONS ATTRIBUABLES À LA VIOLENCE



# PORTRAIT DE LA VIOLENCE AU QUÉBEC

## TABLEAU REPRÉSENTANT L'ÉVOLUTION DE LA VIOLENCE SELON LE SEXE ET LES GROUPES D'ÂGE

		2018	2021
Sexe	Femme	73,9 %	76,8 %
	Homme	26,1 %	23,2 %
Âge	Moins de 25 ans	15,4 %	17,0 %
	25 à 34 ans	25,7 %	24,1 %
	35 à 44 ans	23,6 %	24,7 %
	45 à 54 ans	22,0 %	22,2 %
	55 ans ou plus	13,2 %	11,9 %

AVEC FORCE

ET CONVICTION

# RÈGLEMENTS ET LOIS

## Articles du RSST

- Art 49. Droits et obligations des travailleurs en matière de santé et sécurité du travail
- Art 51. L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur.
- Loi 42. Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail

FOI  
AVEC FORCE  
ET CONVICTIION  
VIC

# RÈGLEMENTS ET LOIS

## Code criminel: Voies de fait

- 265 Commet des voies de fait, ou se livre à une attaque ou une agression, quiconque, selon le cas :
  - a) d'une manière intentionnelle, emploie la force, directement ou indirectement, contre une autre personne sans son consentement;
  - b) tente ou menace, par un acte ou un geste, d'employer la force contre une autre personne, s'il est en mesure actuelle, ou s'il porte cette personne à croire, pour des motifs raisonnables, qu'il est alors en mesure actuelle d'accomplir son dessein;
  - c) en portant ostensiblement une arme ou une imitation, aborde ou importune une autre personne ou mendie.

AVEC FORCE

ET CONVICTION

# LES FACTEURS DE RISQUES



AVEC FORCE

ET CONVICTION

# LES FACTEURS DE RISQUES

Plusieurs secteurs sont plus à risque de faire face à des comportements violents :

- Secteurs de la santé et de l'éducation
- Le travail domestique
- Le travail avec le public, qui comprend les relations avec la clientèle, les transports, les services rendus à domicile

AVEC FORCE

ET CONVICTION

FOI  
VIC

AVEC FORCE

ET CONVICTION

feesp.  CSN

# LES FACTEURS DE RISQUES

- Les facteurs personnels associés au travailleur
- Les caractéristiques de la clientèle
- L'environnement de travail
- Le milieu de travail



# LES SITUATIONS À RISQUES

- Le travail avec le public
- Le travail avec des personnes présentant des instabilités ou des difficultés d'ordre psychologique
- Les lieux de travail mobiles (taxi, transport en commun)
- Travailler très tard, durant le temps des fêtes
- Travailler près de commerces comme les bars
- Travailler dans un endroit éloigné ou isolé

AVEC FORCE

ET CONVICTIION

# LES SITUATIONS À RISQUES

Dans le transport :

- Les usagers qui ne veulent pas payer les trajets
- Les parents d'élèves
- Les enfants ou adolescents victimes de harcèlement ou d'intimidation
- Les passagers intoxiqués

Qu'est-ce qui se retrouve dans votre milieu ?

FOI  
AVEC FORCE  
ET CONVICTI  
VIC

# LES SIGNES À DÉTECTER



**FOI**  
**ET CONVICTI**

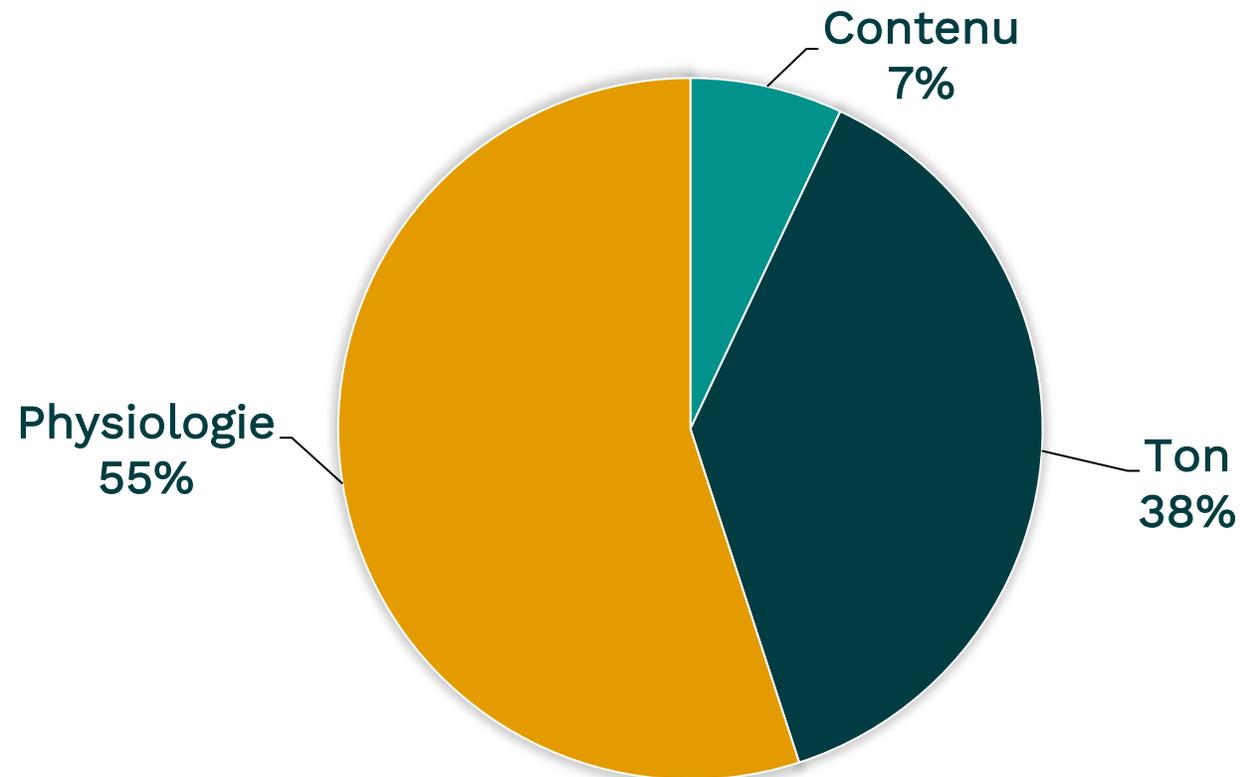
AVEC FORCE

ET CONVICTI

# LES SIGNES À DÉTECTER

Tarte de la communication (Dr Albert Mehrabian, 1967)

- Effets de la communication verbale vs la communication non-verbale



AVEC FORCE

ET CONVICTIION

# LES SIGNES À DÉTECTER

- Manifestations de violence :
  - La physiologie : tête et mains, posture du corps, les comportements
  - Le ton : intonation, volume, rythme
  - Le contenu : choix des mots, injures, répétitions



AVEC FORCE  
ET CONVICTION

# LES STRATÉGIES DE DÉSAMORÇAGE



FOI  
VIC

AVEC FORCE

ET CONVICTION

# LES STRATÉGIES DE DÉSAMORÇAGE

Trois besoins fondamentaux des humains

- Être reconnu
- Être entendu
- Être vu



FOI  
VIC

AVEC FORCE

ET CONVICTION

# LES STRATÉGIES DE DÉSAMORÇAGE

Aïkido verbal: Détourner l'énergie de l'autre personne et la retourner contre elle sans avoir les mêmes intentions

- Actions: contrôle de soi, agir calmement, avoir confiance et écoute active
- Communication verbale : désescalade verbale
  - Ton
  - Volume
  - Débit de parole
  - Inflexion
- Comportements : langage corporel

AVEC FORCE

ET CONVICTION

# AÏKIDO VERBAL

## 5 PHRASES CLÉS

- Je suis désolé(e)
- Je vous comprends
- Vous avez raison
- Je vous invite à faire un commentaire
- Reformuler ce qui vous a été dit (écoute active)

AVEC FORCE

ET CONVICTION

# ACTIONS: CONTRÔLE DE SOI, AGIR CALMEMENT ET AVOIR CONFIANCE

- Rester calme
- Respecter l'espace personnel
- Modifier le lieu : si possible retirer la personne
- Écouter : accorder l'attention
- Faire preuve d'empathie: montrer une préoccupation sincère et une volonté de comprendre sans juger

AVEC FORCE

ET CONVICTION

# COMMUNICATION VERBALE: DÉSESCALADE VERBALE

- Ton: parler calmement pour montrer son empathie (aide à percevoir l'empathie de la personne qui parle)
- Volume: surveillez le volume et évitez d'élever la voix ou de parler plus fort que l'interlocuteur
- Débit de parole: adopter un débit plus lent peut paraître plus apaisant
- Inflexion : être conscient de l'accent mis sur les mots ou les syllabes, car cela peut affecter négativement la situation (intention du dialogue peut être mal jugée)

AVEC FORCE

ET CONVICTION

# COMPORTEMENTS: LANGAGE CORPOREL

- Garder une position détendue à côté de la personne
- Garder les mains le long du corps, ouvertes et visibles en tout temps
- Utiliser des mouvements lents et délibérés
- Maintenir une expression faciale neutre et attentive
- Se préoccuper de sa sécurité et ne pas intervenir inutilement

AVEC FORCE

ET CONVICTION

# LES PIÈGES À ÉVITER

- Menacer
- Rejeter
- Enquêter
- Argumenter et se justifier
- Bloquer l'accès
- Changer de sujet
- Dire que c'est la faute du système, mais pas la nôtre



**FOI**  
AVEC FORCE  
ET CONVICTION  
**VIC**

# LES CONSÉQUENCES DE LA VIOLENCE

**FOI**  
**ET CONVICTI**  
**VIC**

AVEC FORCE

ET CONVICTI



# CONSÉQUENCES DE LA VIOLENCE POUR LE CHAUFFEUR

Problème de santé  
physique :

- hypertension, atteinte cardiovasculaire

Problème de santé  
mentale:

- anxiété, dépression, burn-out, TSPT, ESA (stress aigu), tendance suicidaire

Abus de substance:

- alcool, drogues, tabac



AVEC FORCE

ET CONVICTION

# CONSÉQUENCES DE LA VIOLENCE POUR L'ENTREPRISE

La violence a des impacts sur la personne, mais aussi sur l'entreprise.

- Perte de productivité
- Absences de courtes et longues durées, 68% de plus que pour les autres causes
- Coûts des indemnisations
- Détérioration du climat de travail
- Roulement du personnel
- Présentéisme
- Image de l'organisation

AVEC FORCE

ET CONVICTI

# MOYENS DE PRÉVENTION

- Politique de l'employeur
- Moyens de sortir la pression pour l'employé : PAE
- Aménagement de l'espace
- Formations

**Élimination à la source**  
*ex. : conception de l'équipement*

**Remplacement**  
*ex. : produit ayant une toxicité plus faible*

**Contrôle technique**  
*ex. : système de ventilation, protecteur sur machine*

**Sensibilisation**  
*ex. : alarme sonore, signalisation*

**Mesures administratives**  
*ex. : procédures de travail sécuritaire, formation des travailleurs*

**Équipements de protection individuelle**  
*ex. : gants, lunettes, mesures pour assurer l'utilisation et l'entretien adéquats*

+

EFFICACITÉ

-

AVEC FORCE

ET CONVICTON

**FOI**  
**VIC**

AVEC FORCE  
ET CONVICTION



# CONCLUSION



FOI  
VIC

AVEC FORCE

ET CONVICTION

## CONCLUSION

- La violence ne fait pas partie du travail
- Les conséquences peuvent être graves et se manifester longtemps
- Les gestionnaires jouent un rôle essentiel en matière de prévention
- Il est essentiel d'agir rapidement
- Le lancement des formations se fera à l'automne



# CONCLUSION

Merci!

- Catherine Pessoa
- [catherine.pessoa@viaprevention.com](mailto:catherine.pessoa@viaprevention.com)
- 514 955-0454, poste 234
  
- Emmanuelle Valliamée
- [emmanuelle.valliamee@viaprevention.com](mailto:emmanuelle.valliamee@viaprevention.com)
- 514 955-0454, poste 245

FOI  
AVEC FORCE  
ET CONVICTION  
VIC