

PRÉVENIR et ÉVALUER :

**VIOLENCE AU TRAVAIL
VERS UNE MEILLEURE
PRISE EN CHARGE**

DEUX ACTIONS CLÉS

Voies de fait, agressions sexuelles, vols qualifiés, menaces... La violence au travail se manifeste sous diverses formes et représente un enjeu névralgique dans certains milieux. Et les chiffres sont préoccupants : en 2004, parmi les 2 000 000 d'actes violents graves recensés au Canada, 356 000 ont été perpétrés en milieu de travail.

Que ces actes soient commis par une personne du public ou un membre de l'équipe de travail, leurs répercussions physiques et psychologiques sur les victimes et les témoins de l'incident peuvent être profondes, mais également affecter l'organisation dans son ensemble. Depuis les années 1980, des recherches et des

campagnes de sensibilisation ont donné lieu à une série d'interventions visant à contrer la violence au travail. Malheureusement, il est difficile de juger des résultats de ces interventions, puisque très peu d'entre elles ont été évaluées. C'est pourquoi il s'avère aujourd'hui nécessaire

de développer davantage les connaissances sur les stratégies de prévention de la violence au travail, afin de déterminer lesquelles sont les plus efficaces.

DES QUESTIONS...

À l'heure actuelle, un constat s'impose : il n'existe que très peu de données scientifiques rigoureuses sur les diverses stratégies de prévention de la violence en milieu de travail, et ce, en raison du manque de bases théoriques solides des interventions et de mesures précises et standardisées dans les recherches.

Sur le terrain, les gestionnaires ont la possibilité d'agir à **TROIS NIVEAUX** :

- 1 niveau primaire :**
avant que la violence ne survienne. Ces mesures de prévention touchent tous les aspects organisationnels.
- 2 niveau secondaire :**
immédiatement après les incidents violents. Services médicaux, d'urgence et d'aide psychologique : les interventions varient selon les actes de violence perpétrés.
- 3 niveau tertiaire :**
réponses à plus long terme pour appuyer les victimes des incidents violents dans leur réadaptation et leur réintégration. Des changements organisationnels peuvent aussi être mis en place pour prévenir la répétition d'incidents semblables.

À chacun de ces niveaux, plusieurs questions subsistent. Faut-il investir dans la sécurisation de l'environnement physique ou dans la formation des employés? Les interventions doivent-elles cibler certains travailleurs plus à risque? Et au-delà de l'efficacité des différentes mesures de prévention, quelles sont celles qui présentent le meilleur rapport coûts/avantages? Malgré les nombreuses recommandations et interventions disponibles, les décideurs ont actuellement peu d'outils fiables pour valider leurs choix.

DES FAITS...

La littérature scientifique sur la violence en milieu de travail permet cependant d'établir certains constats. Il est notamment reconnu qu'une approche globale est plus efficace pour contrer la violence en milieu de travail que des interventions plus restreintes. Cette approche s'intéresse à trois aspects fondamentaux d'une organisation, soit la gestion, l'environnement et la formation.

À cette approche globale s'ajoute un autre élément fondamental : la nécessité de bien adapter les interventions non seulement au milieu, mais également aux travailleurs concernés. À quoi bon instaurer des mesures de prévention si celles-ci s'avèrent inapplicables ou inefficaces sur le terrain?

Parmi les facteurs à considérer, le niveau de risque encouru est également primordial. Car s'il est essentiel de bien protéger les travailleurs, il n'est pas non plus souhaitable de mettre en place des mesures trop restrictives lorsque celles-ci ne sont pas nécessaires. Par ailleurs, des études ont démontré que les

interventions qui font appel à l'esprit d'équipe s'avèrent généralement plus efficaces. Enfin, prendre en considération les besoins différentiels des femmes et des hommes dans les interventions préconisées peut contribuer à accroître leur portée.

DES SOLUTIONS!

Au-delà de ces constats généraux, il demeure nécessaire de mieux connaître notamment les aspects spécifiques aux différents milieux de travail ainsi que les mesures les plus adaptées pour les hommes et les femmes, encore peu documentés.

C'est pourquoi il s'avère essentiel de mettre en place une démarche d'intervention structurée et d'évaluation rigoureuse afin d'évaluer scientifiquement

les différentes stratégies de prévention. Une telle démarche est indispensable à l'identification des méthodes de prise en charge les plus efficaces pour prévenir la violence en milieu de travail et ses multiples conséquences.

Et une fois cette démarche installée, il ne restera plus qu'à y ajouter une bonne dose de persistance et de persévérance pour éviter que les interventions mises en place ne s'essouffent.

Une chose est sûre : ces efforts porteront fruits, car ils auront un impact direct sur la santé des travailleurs et sur les coûts sociaux et économiques qui y sont reliés.



Financée par l'Institut de la santé des femmes et des hommes des Instituts de recherche en santé du Canada, l'équipe VISAGE du Centre d'étude sur le trauma du Centre de recherche Fernand-Seguin de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine développe des partenariats avec des milieux professionnels ciblés afin d'améliorer les aspects cliniques et organisationnels de la prise en charge des travailleurs exposés à des actes de violence grave ou à risque élevé de l'être. Son but : approfondir et partager les connaissances sur la violence en milieu de travail en vue de proposer des stratégies tenant compte des besoins différentiels des femmes et des hommes.

Partenaires principaux: Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur affaires municipales (APSAM), Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur administration provinciale (APSSAP), Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS)