



Commission for Labor Cooperation  
Comisión para la cooperación Laboral  
Commission de coopération dans le domaine du travail  
Secretariat Secretariado Secrétariat

## « LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL EN AMÉRIQUE DU NORD » \*

---

### INTRODUCTION

Le 15 octobre 2002, un fonctionnaire âgé de 55 ans de Kamloops, en Colombie-Britannique, a tué son supérieur et un collègue avant de se suicider. Le 1<sup>er</sup> juillet 2003, à Jefferson City, au Missouri, un ouvrier d'usine âgé de 25 ans a tué par balle trois collègues et en a blessé cinq autres avant de retourner l'arme contre lui. Le 17 octobre 2001, le Service médical de Banamex a reçu une demande d'enquête sur l'affliction d'une employée âgée de 44 ans ayant 26 ans de service auprès de l'entreprise, qui présentait d'importants changements au chapitre du comportement et du rendement. Selon le diagnostic du psychiatre et de l'interniste de l'entreprise, l'employée avait été victime d'une agression dans une succursale de la banque, quelques années auparavant<sup>1</sup>, ce qui a affecté son comportement. Ces incidents, comme de nombreux autres, montrent que la violence et les menaces sont devenus d'importants problèmes en milieu de travail. Ce ne sont pourtant que la pointe de l'iceberg.

La violence en milieu de travail désigne de nombreux comportements, dont les plus connus sont l'agression physique et l'homicide. En Amérique du Nord, les

---

<sup>1</sup> « Asaltos Bancarios y su impacto en la salud mental de los empleados », exposé présenté par le docteur Javier Calero Lomelín, gestionnaire du Service médical de Banamex, à la Conférence trinationale sur la violence en tant que risque en milieu de travail, qui a eu lieu à Montréal (Québec), Canada, en 2001.

travailleurs, les cadres ainsi que les employeurs doivent régulièrement faire face à tous les types de violence en milieu de travail. En conséquence, de plus en plus de gens estiment que les solutions à la violence en milieu de travail devrait faire partie intégrante de la structure des entreprises saines (Chappell et Di Martino 2000, p.6, 15 et 49).

Le Canada, les États-Unis et le Mexique ont déjà réagi à cette préoccupation grandissante en parrainant, en novembre 2001, un séminaire sur la violence en milieu de travail à Montréal (Canada) auquel ont participé des employeurs, des représentants syndicaux, des universitaires et des praticiens des secteurs public et privé de toute l'Amérique du Nord. À la signature de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail (ANACT), en 1993, les trois parties se sont engagées à améliorer les conditions de travail et la qualité de vie en milieu de travail sur leur territoire respectif. Les objectifs de l'ANACT sont clairement précisés dans les principes de travail 9 et 10, qui engagent les trois pays à prévenir les blessures et les maladies professionnelles ainsi qu'à indemniser les travailleurs qui en sont victimes. La réunion de Montréal a mis en évidence la volonté des trois pays de respecter ces engagements. En agissant ainsi, les pays de l'Amérique du Nord ont reconnu qu'il est essentiel de comprendre les causes de la violence en milieu de travail et de connaître les moyens d'y remédier si l'on veut établir des régimes de santé et de sécurité au travail viables. La présente étude résume le matériel conceptuel et empirique présenté à la conférence de 2001; on y ajoute à l'occasion des renseignements supplémentaires, au besoin.

Dans la présente étude, on donne d'abord une définition de la violence au travail et on énumère les différents genres de violence. On présente ensuite une analyse de la prévalence de la violence au travail et des raisons pour lesquelles il manque de

statistiques adéquates, uniformes, fiables et précises à ce sujet. Cette section se termine par un résumé de certaines données concernant les trois pays en question.

Dans la section suivante, on présente un modèle des diverses dimensions de la violence en milieu de travail et on résume les travaux de certains collaborateurs à la conférence de Montréal. On discute ensuite des caractéristiques de la victime et de l'agresseur, des facteurs de risque individuels et organisationnels ainsi que des conséquences de la violence sur la victime et sur l'organisme pour lequel elle travaille. La section se termine par une analyse de certains emplois à risque élevé et établit un rapport entre les caractéristiques de ces emplois et les facteurs de risque du modèle.

La conclusion de la présente étude met l'accent sur la prévention de la violence en milieu de travail et les recours connexes. On y présente également des pratiques exemplaires, une série d'étapes à suivre pour prévenir la violence en milieu de travail et des meilleures façons de réagir à de telles situations.

### **QU'EST-CE QUE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL?**

Même si, depuis les dernières années, on accorde de plus en plus d'importance à la violence en milieu de travail, ce problème demeure peu reconnu. Le résultat le plus notable de cette situation est peut-être le fait qu'il n'existe actuellement aucune définition universellement reconnue de la violence au travail. Un autre facteur responsable de cette situation est le fait que personne ne s'entend sur ce qui constitue véritablement un acte de violence ni sur la définition du travail et du milieu de travail. Par exemple, la violence associée au travail ne se limite plus à un milieu de travail précis tel un bureau, une usine ou un commerce. Un acte de violence peut également se produire au cours d'un

déplacement ainsi que dans des milieux de travail non conventionnels – par exemple une maison, un centre satellite, une installation mobile, de plus en plus fréquents en raison de l'expansion de la technologie de l'information. Essentiellement, les personnes qui s'efforcent d'établir une définition de la violence en milieu de travail sont obligées de tenir compte des changements continuels de l'environnement de travail qui, jusqu'ici du moins, ont fait obstacle à la formulation d'une définition universellement reconnue.

Un autre facteur contribuant à l'absence d'une définition universelle de la violence en milieu de travail est le manque actuel de statistiques, exactes, fiables et uniformes à ce sujet. Ce problème ne concerne pas seulement les relations internationales; les intervenants de chaque pays ont eux-mêmes de la difficulté à s'entendre. Par exemple, la violence perpétrée dans le cadre d'activités de travail différentes sur les plans traditionnel et géographique figure souvent dans les statistiques criminelles plutôt que dans les données sur la santé et la sécurité au travail. Les activités des responsables de l'application de la loi, des chauffeurs de taxi, des journalistes, des experts en sinistres et d'autres travailleurs qui doivent se rendre au domicile des clients – par exemple les releveurs de compteurs, les plombiers, les électriciens, les facteurs – entrent souvent dans cette catégorie.

Le fait que l'on perçoit souvent la violence en milieu de travail sous les seuls aspects de l'agression physique et de l'homicide explique peut-être mieux pourquoi il est si difficile de formuler une définition universelle de la violence au travail tant en Amérique du Nord qu'à l'échelle internationale. Même si la violence physique dirigée contre une personne au travail est reconnue depuis toujours, on a longtemps sous-estimé l'existence de la violence non physique, notamment le harcèlement sexuel, l'intimidation,

la persécution collective et d'autres formes d'agression verbale. Maintenant qu'on lui porte une plus grande attention, la violence non physique est devenue l'une des préoccupations principales en milieu de travail, surtout parce que dans un véritable contexte de travail, la violence physique et non physique empiètent souvent l'une sur l'autre et se manifestent de façon simultanée ou consécutive. Cela s'applique particulièrement aux cas de harcèlement sexuel, où les attouchements ou commentaires à connotation sexuelle peuvent se produire à une occasion ou à un moment précis (Di Martino, Hoel et Cooper, 2003).

La reconnaissance du recoupement des formes de violence physique et non physique est également reflétée dans l'évolution constante de la définition de la violence physique. En 1993, la National Academy of Science des États-Unis a défini une conduite violente ou agressive comme suit : « comportements de personnes qui profèrent des menaces contre des personnes ou tentent de blesser ou blessent physiquement et intentionnellement d'autres personnes, ou eux-mêmes [Traduction] » (Reiss et Roth, 1993). En 2000, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a enrichi cette définition en y ajoutant sa propre description de la violence physique et non physique que l'on appelle parfois violence psychologique (boîte de texte 1 : Violence physique et non physique).

- **Violence physique** : Recours à la force physique contre une personne ou un groupe entraînant des préjudices physiques, sexuels ou psychologiques.
- **Violence non physique** : Exercice intentionnel d'un pouvoir à l'encontre d'une personne ou d'un groupe, portant préjudice à son développement physique, mental, spirituel, moral ou social.

**Source : Di Martino, Hoel et Cooper, 2003.**

L'union européenne (UE) s'est efforcée elle aussi de préciser la définition de la violence en milieu de travail. En 1995, la Commission européenne a proposé une définition de la violence en milieu de travail qui établissait une distinction entre différents types de violence au travail qui, contrairement au profil traditionnel axé sur la violence physique, tenait compte de l'importance des comportements violents non physiques comme la violence verbale, la persécution collective, le harcèlement sexuel, l'intimidation et d'autres types d'agression causant un stress mental. La définition de la violence en milieu de travail proposée par la Commission européenne (« incidents pendant lesquels la personne est victime de comportement abusif, menacée ou agressée physiquement dans des circonstances liées à son travail et impliquant une remise en cause implicite ou explicite de sa sécurité, de son bien-être ou de sa santé ») est par la suite devenue une référence en la matière en Europe. Chappell et Di Martino (2000) ont déterminé que cette définition était axée sur trois concepts légaux. (Boîte de texte 2 : Concepts légaux)

- **Comportements abusifs** : Comportements s'écartant d'une conduite raisonnable et impliquant un recours excessif à la force physique ou à la pression psychologique.
- **Menaces** : Menaces de mort ou annonce de l'intention de faire du mal à quelqu'un ou d'endommager ses biens matériels.
- **Attaque** : Tentative d'infliger des coups ou des blessures à quelqu'un, y compris les dommages physiques.

**Source : Chappell et Di Martino, 2003.**

Au moment d'examiner la violence en milieu de travail en Amérique du Nord, on le Canada et les États-Unis tiennent compte de l'exercice de la violence physique et non physique alors que le Mexique considère que la violence en milieu de travail n'implique que les agressions physiques et les homicides (Estrada Rodríguez, 2001). Tel que mentionné précédemment, les trois signataires de l'ANACT reconnaissent déjà que des actes de violence en milieu de travail sont perpétrés régulièrement dans leur pays respectif et que tous les types de violence peuvent s'y produire. Par contre, leur façon de percevoir ces actes de violence dépend de leurs propres conceptions culturelles, sociales et juridiques (Plante, 2001).

Il n'y a pas qu'en Amérique du Nord qu'on a de la difficulté à définir le concept de violence en milieu de travail. Puisque ce type de violence est fréquemment lié à un environnement social et culturel particulier, on la considère généralement comme une simple manifestation de la violence généralisée et accrue observée dans de nombreux aspects de la vie sociale d'un pays donné. Cette notion est renforcée par le fait que l'on perçoit généralement le milieu de travail comme un environnement relativement libre de violence. Toutefois, comme on l'a mentionné précédemment, la définition du milieu de travail change elle aussi. Par conséquent, la violence en milieu de travail touche maintenant, directement et indirectement, davantage de travailleurs. Cette évolution a permis d'établir au moins un profil général de la violence en milieu de travail, qui donne autant d'importance aux manifestations d'agressivité physique et non physique (Chappell et Di Martino, 2000 p. 14 et 19). En Amérique du Nord, ce profil est reconnu par la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec qui accorde la même

importance aux comportements violents physiques et non physiques (psychologiques) (Chabot, 2001).

En novembre 2001, le Comité consultatif pour la sécurité, l'hygiène et la protection de la santé sur le lieu de travail de la Commission européenne a adopté une définition de la violence en milieu de travail reconnaissant clairement l'imbrication des formes de violence physique et non physique. (Boîte de texte 3 : Définition de l'UE – 2001)

- **La violence** peut se définir comme une forme de comportement négatif ou d'action, dans les relations entre deux personnes ou plus, caractérisée par une agressivité, parfois répétée, parfois sporadique, qui a des effets négatifs sur la sécurité, la santé et le bien-être des travailleurs sur le lieu de travail.
- **L'agressivité** peut se manifester soit par une simple attitude corporelle (provocante, méprisante, suffisante), soit par une véritable action violente, physique ou verbale.
- **La violence** se manifeste sous des formes multiples telles que, par exemple, l'agression physique, les injures verbales, l'intimidation, les brimades, le harcèlement sexuel, la discrimination fondée sur la religion, la race, le handicap, le sexe ou, en tout état de cause, la différence, et peut être exercée par des personnes à l'extérieur comme à l'intérieur de l'environnement de travail.
- **La violence physique** peut avoir, dans l'immédiat ou dans l'avenir, des conséquences non seulement physiques mais également psychologiques.

**Source : Di Martino, Hoel et Cooper, 2003.**

Même si cette définition est générale et convaincante, elle ne tient pas compte de la violence dirigée contre les biens et n'est pas assez concise pour servir de définition de

travail. On a donc élaboré, pour la présente étude la définition suivante, qui est à la fois concise et globale et qui s'adapte très bien aux exposés présentés à Montréal.

**Par violence en milieu de travail, on désigne les comportements de personnes ou de groupes qui, de façon intentionnelle, menacent, tentent de blesser ou blessent physiquement ou autrement d'autres personnes ou endommagent les biens d'autres personnes, ou qui s'infligent à eux-mêmes ces préjudices. Cette notion englobe la violence psychologique ainsi que l'infliction systématique de la peur et de l'anxiété.**

### **TYPES DE VIOLENCE AU TRAVAIL**

Même si les formes non physiques de violence en milieu de travail sont de plus en plus reconnues, l'agression physique et l'homicide restent les types de violence les plus notables et les plus visibles aux yeux du public. La National Academy of Science des États-Unis définit un comportement violent ou agressif de la façon suivante : « comportements de personnes qui profèrent des menaces contre des personnes ou tentent de blesser ou blessent physiquement et intentionnellement d'autres personnes, ou eux-mêmes [Traduction] » (Reiss et Roth, 1993). Généralement, on définit une attaque comme toute tentative de blessure ou agression physique à l'encontre d'une personne, y compris les blessures physiques qui en découlent. La plupart du temps, les homicides perpétrés au travail sont classés en tant que décès au travail, et ils font suite à des menaces de mort ou à l'annonce de l'intention de blesser quelqu'un ou d'endommager ses biens (Chappell et Di Martino, p.15).

En ce qui a trait au classement par catégorie des agressions physiques au travail, la California Occupational Safety and Health administration a élaboré un système de classification largement reconnu dans lequel on explique trois types d'agressions

physiques. Ces catégories montrent, comme il est couramment admis, que la définition du milieu de travail a changé et s'est élargie.

(Boîte de texte 4 : Typologie de l'agression physique)

- **Type I : Agression perpétrée par une personne n'ayant aucun lien légitime avec le milieu de travail; le principal motif de l'agression est l'argent ou d'autres objets de valeur.**
- **Type II : Agression perpétrée par une personne qui bénéficie d'un service offert par le milieu de travail en question ou par la victime ou fait l'objet de ce service.**
- **Type III : Agression perpétrée par un autre employé, un superviseur ou une connaissance du travailleur.**

**Source : Californie/Santé et sécurité au travail (Cal/OSH), 1995.**

Il est également important de mentionner que, peu importe son type, l'agression physique en milieu de travail prend différentes formes. De plus, même si on reconnaît que les comportements violents, sur les plans physique et non physique, se chevauchent souvent, on doit délimiter les formes précises de ces deux grandes catégories de violence en milieu de travail. Les tableaux suivants présentent ce que les experts (par exemple Chappell et Di Martino, 2000) estiment être les formes de violence au travail les plus courantes; elles sont placées sous les rubriques Violence physique et Violence non physique.

(Boîte de texte 5 : Exemples de violence physique et non physique)

<b>Violence physique</b>	<b>Violence non physique</b>
<b>Homicide</b>	<b>Harcèlement criminel</b>
<b>Viol</b>	<b>Harcèlement, y compris la violence relative au sexe ou à la race</b>
<b>Vol qualifié</b>	<b>Brimades</b>
<b>Blessures</b>	<b>Persécution collective</b>
<b>Coups</b>	<b>Victimisation</b>
<b>Agressions physiques</b>	<b>Intimidation</b>
<b>Coups de pieds</b>	<b>Menaces</b>
<b>Morsures</b>	<b>Ostracisme</b>
<b>Coups de poings</b>	<b>Gestes grossiers</b>
<b>Crachats</b>	<b>Jurons, cris</b>
<b>Écorchures</b>	<b>Injures</b>

La forme de violence non physique en milieu de travail la plus importante et la plus connue est probablement le harcèlement sexuel. Selon Di Martino, Hoel et Cooper (2003), même si le risque de violence au travail vise autant les hommes que les femmes, la violence exercée à l'encontre des femmes est énorme, de par son degré et son type, et cela est particulièrement évident dans certains secteurs, métiers et emplois. Le fait que les trois pays nord-américains ont adopté des lois interdisant le harcèlement sexuel en milieu de travail témoigne bien de la gravité de la violence à l'égard des femmes en milieu de travail. Par conséquent, on accorde dans la présente section une plus grande attention à ce type de violence non physique.

Une autre dimension du harcèlement sexuel qui met en évidence son importance en tant que forme de violence physique au travail et le fait que, alors qu'un seul incident de harcèlement sexuel constitue souvent un acte de violence grave en milieu de travail, le harcèlement sexuel se traduit souvent par un acte répété, importun et imposé ayant un effet cumulatif et dévastateur sur la victime. Alors que le concept de harcèlement sexuel

évoque des images de contact physique comme les attouchements, il se caractérise dans de nombreux cas par des commentaires sur l'habillement ou l'apparence ou par des remarques implicites ou subtiles sur l'orientation sexuelle. Le harcèlement sexuel a déjà été perçu comme un « différend de nature personnelle » entre employés et que les parties concernées devaient résoudre elles-mêmes, il est maintenant largement reconnu comme un comportement inapproprié. Aujourd'hui, les employeurs prennent régulièrement des mesures disciplinaires à l'égard d'un employé accusé de harcèlement sexuel, et la situation intéresse également les syndicats, qui cherchent eux aussi une solution à ce problème croissant en milieu de travail (Chappell et Di Martino, 2000, pages 12 et 18).

Selon les directives du Parlement européen du 5 juin 2002, le harcèlement sexuel au travail atteint un degré inquiétant lorsqu'un supérieur ou un collègue se sert du refus d'une personne ou de sa soumission au harcèlement sexuel pour prendre une décision affectant ses conditions de travail. Il peut s'agir notamment de l'accès à la formation professionnelle ou à l'emploi, de l'obtention d'un emploi permanent, d'une promotion, ou d'un meilleur salaire ou de toute autre décision relative à l'emploi; ainsi, le harcèlement sexuel crée un environnement de travail intimidant, hostile ou humiliant pour la victime. De plus, la directive du Parlement de 2002 intègre des définitions du harcèlement lié au sexe et du harcèlement sexuel qui sont présentées dans la boîte de texte suivante. (Boîte de texte 6 : Harcèlement sexuel)

**Harcèlement lié au sexe :** La situation dans laquelle un comportement non désiré lié au sexe d'une personne survient avec pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

**Harcèlement sexuel :** La situation dans laquelle un comportement non désiré à connotation sexuelle, s'exprimant physiquement, verbalement ou non verbalement, survient avec pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et, en particulier, de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

**Source : Di Martino, Hoel et Cooper, 2003**

Le fait que l'Organisation internationale du travail (OIT) a adopté la Convention n° 169, signée par le Mexique, montre également qu'on est de plus en plus préoccupé par le harcèlement sexuel en milieu de travail. Cette déclaration contient une disposition visant à protéger les personnes contre le harcèlement sexuel. À l'alinéa 20(3)d) de la Convention relative aux peuples indigènes et tribaux (1989), on déclare que les gouvernements devraient adopter des mesures spéciales pour assurer que « les travailleurs appartenant à ces peuples jouissent de l'égalité de chances et de traitement entre hommes et femmes dans l'emploi et d'une protection contre le harcèlement sexuel. »

Même si les lois mexicaines sur le travail ne traite pas explicitement du harcèlement sexuel au regard du secteur privé, le code criminel fédéral mentionne le harcèlement sexuel à l'article 259 : « Une personne qui, de façon répétitive, se comporte de façon obscène avec une autre personne, peu importe son sexe, en abusant de sa position de supériorité dans les domaines de relations de travail, de l'enseignement ou des

relations domestiques ou dans toute autre situation entraînant la subordination, écoperà de 40 jours-amendes. Si l'agresseur est un fonctionnaire et qu'il a abusé de sa position pour commettre ces actes, il sera congédié [Traduction]. » De plus, selon la Constitution fédérale, les travailleurs qui subissent un « traitement illégitime » de la part de leur employeur ou de leur supérieur pendant les heures de travail ont le droit de quitter leur travail et reçoivent une indemnisation pouvant aller jusqu'à 3 mois de salaire (article 123, section XXII). Il est également indiqué dans le code fédéral du travail qu'en cas de harcèlement par un employé ou un collègue de même niveau, l'employeur peut légitimement congédier l'agresseur, mais seulement si ses actes « perturbent la discipline dans le lieu de travail [Traduction] » (article 47, section III).

Le *Code canadien du travail* exige des employeurs qu'ils établissent une politique sur le harcèlement sexuel qui, en plus de condamner le harcèlement sexuel, comprend une disposition indiquant que des mesures disciplinaires seront prises en cas de transgression. La politique doit également souligner les procédures qui seront mises en place en cas de harcèlement et informer les employés de leurs droits (Chappell et Di Martino, 2000, pages 12, 18 et 131). Les provinces de la Colombie-Britannique et de la Saskatchewan ont adopté une approche plus globale au regard du harcèlement sexuel en établissant des règlements qui présentent la violence comme un problème de santé et sécurité au travail<sup>2</sup>.

Aux États-unis, le titre VII de la Civil Rights Act (1964) interdit deux types de harcèlement sexuel : les situations « donnant, donnant » et le milieu de travail hostile. Dans les situations « donnant, donnant », une demande importune à caractère sexuel est

---

<sup>2</sup> *Occupational Health and Safety Regulation* de la Colombie-Britannique (articles 296 et 297) et *Occupational Health and Safety Act* (1993), S.S. 1993, O-1.1

faite à l'employé par une personne ayant la capacité de lui accorder ou de lui refuser des avantages. De plus, il doit y avoir un lien entre la demande à caractère sexuel et l'octroi ou le refus de ces avantages. Si on prouve l'existence d'une situation « donnant, donnant », l'employeur est automatiquement responsable. Dans les cas de milieu de travail hostile, on doit constater un comportement importun et à connotation sexuelle manifesté par une personne à l'égard d'un employé du même milieu de travail. Si on prouve qu'il s'agit d'un milieu de travail hostile, les employeurs ne sont que responsables que dans certaines circonstances (titre VII : 42USC 2000e).

Compte tenu de l'émergence de lois sur le harcèlement sexuel constaté depuis quelques dizaines d'années à l'échelle mondiale, un comité d'experts de l'OIT a mené en 1996 une enquête spéciale sur l'application de la Convention concernant la discrimination (emploi et profession), 1958 (n° 111), particulièrement en ce qui a trait à l'article 1 de la Convention. On y présente une définition générale du terme « discrimination » : « toute distinction, exclusion ou préférence fondée sur [...] le sexe, [...] qui a pour effet de détruire ou d'altérer l'égalité de chances ou de traitement en matière d'emploi ou de profession ». Dans ses constatations, le comité d'experts a fourni des exemples et des cas de harcèlement sexuel en milieu de travail et a souligné son effet nocif sur les relations professionnelles (OIT, 1996).

L'intimidation constitue un autre type de violence non physique en milieu de travail. Elle est définie comme un comportement offensif caractérisé par des tentatives rancunières, cruelles, malveillantes ou humiliantes de diminuer un employé ou un groupe d'employés. L'intimidation vise particulièrement le rendement personnel et professionnel d'une personne et donnent lieu à des agressions injustes, irrationnelles et généralement

imprévisibles. Comme on l'explique dans la boîte suivante, l'intimidation prend plusieurs formes. (boîte de texte 4 : Définition de l'intimidation)

### **Intimidation**

- **Rendre la vie difficile à ceux qui ont le potentiel de faire le travail de l'intimidateur mieux que ce dernier.**
- **Punir les autres pour être « trop compétents » en les critiquant constamment ou en leurs retirant des responsabilités pour leur attribuer plutôt des tâches insignifiantes.**
- **Refuser de déléguer, l'intimidateur n'ayant confiance en personne.**
- **Crier après le personnel pour accélérer le travail.**
- **Critiquer continuellement certaines personnes devant les autres ou en privé.**
- **Insister sur le fait qu'une façon de faire donnée est toujours la bonne.**
- **Garder les employés au même niveau en bloquant leur promotion.**
- **Si quelqu'un met en doute l'autorité de l'intimidateur, le surcharger de travail et raccourcir les échéances en espérant qu'il échoue.**
- **En enviant la capacité professionnelle ou sociale des autres, faire en sorte qu'ils semblent incompetents ou leur rendre la vie misérable en espérant qu'ils soient congédiés ou qu'ils démissionnent.**

**Source : Chappell et Di Martino, 2000.**

En plus de l'intimidation, on signale que la persécution collective, forme de violence collective systématique, est à la hausse. Comme le harcèlement sexuel et l'intimidation, la persécution collective semble entrer dans la catégorie de la violence au travail cumulative et peut avoir un effet néfaste sur la santé mentale d'une personne, causant des problèmes psychosomatiques graves et exigeant de plus longs congés de maladie. Parmi les comportements relatifs à la persécution collective, mentionnons le fait de critiquer une personne ou de lui faire continuellement des remarques négatives. La persécution collective consiste souvent à isoler une personne en coupant tout contact avec elle, à faire circuler des ragots ou de faux renseignements à son sujet ou à la ridiculiser constamment en faisant des commentaires ou en criant (Lippel, 2001).

Plutôt que de séparer les deux notions, certaines études récentes ont assimilé l'intimidation (principalement associée à des situations de harcèlement individuel) et la persécution collective (principalement associée à des situations de harcèlement collectif). Piñuel y Zabala (2001) allègue qu'il n'existe aucune distinction significative entre l'intimidation et la persécution collective, car les processus psychologiques en question semble être les mêmes, peu importe le nombre d'agresseurs ou de cibles.

Une autre forme de violence en milieu de travail de type III comprend les actes commis par un agresseur faisant partie de la famille de la victime ou découlant d'autres connaissances personnelles qui suivent un employé jusqu'à son milieu de travail. La violence familiale désigne un type de comportement dans le cadre duquel un partenaire intime utilise la violence physique, la coercition, les menaces, l'intimidation, l'isolement ainsi que la violence émotionnelle, sexuelle ou financière pour contrôler son partenaire. Le harcèlement, les menaces ou les autres comportements violents font souvent partie intégrante de la violence familiale. En fait, les homicides ne représentent qu'une toute petite fraction des incidents de travail liés à la violence familiale. La plupart du temps, on considère que les relations personnelles d'un employé font partie de sa vie privée, et les employeurs hésitent souvent à intervenir dans une telle situation. Par contre, si on observe dans le milieu de travail une scène de violence familiale et de harcèlement criminel, l'employeur et les autres employés sont touchés, et la situation devient un problème de violence en milieu de travail. Des études montrent que les femmes sont les principales victimes de ce type de comportement, mais dans un plus faible pourcentage de cas, tant les hommes que les femmes sont victimes d'agression ou de harcèlement criminel de la part d'une connaissance ou d'un étranger (USDOJ, 2004, 41-42).

## **PRÉVALENCE**

Quand on cherche à documenter la prévalence de la violence au travail en Amérique du Nord, on se bute à de nombreux obstacles, notamment les différences culturelles, sociales et juridiques entre les trois pays, qui nuisent à l'élaboration d'une définition universelle de la violence en milieu de travail et à la comparaison des statistiques entre les pays. De plus, aucun de ces trois pays ne dispose de statistiques globales et systématiques suffisantes ou ne recueille de façon systématique les données sur la violence non physique en milieu de travail. À ces facteurs s'ajoute le fait que, jusqu'à récemment, on ne reconnaissait pas de façon générale la violence en milieu de travail – particulièrement les comportements non physiques – et son importance en tant que problème de santé et sécurité au travail et au regard du bon fonctionnement des entreprises. Quoiqu'il en soit, il existe certaines statistiques qui, même si elles ne sont pas comparables d'un pays à l'autre, montrent que la violence en milieu de travail existe sous différentes formes et se produit régulièrement dans les trois pays.

Même si on ne consigne pas au Canada de données globales sur la violence en milieu de travail, une étude sur les agressions au travail menée en 1998 par l'OIT a montré que les taux de signalement d'agression ou de harcèlement sexuel en milieu de travail chez les travailleurs canadiens étaient parmi les plus élevés au monde. Grâce aux 130 000 entrevues réalisés, l'étude a permis de constater que, sur 32 pays, le Canada arrive au quatrième place pour ce qui est du nombre de femmes agressées en milieu de travail et au cinquième rang en ce qui a trait au nombre d'hommes agressés en milieu de travail (OIT, 1998). Par exemple, un sondage mené en 1994 par le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) a permis de constater que l'agression verbale était la

principale forme de violence subie par les employés (70 % des répondants). Même si la violence non physique comme l'agression verbale et le harcèlement sexuel n'est pas un phénomène aussi dévastateur que l'homicide ou l'agression physique, elle est souvent répétitive et a donc tendance à avoir un effet cumulatif sur les employés (Pizzino, 1994, p. 9). En 2002, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents au travail de l'Ontario a reçu 1 747 demandes relatives à des accidents ayant entraîné un arrêt de travail – c'est-à-dire des accidents qui obligent un employé à s'absenter du travail pendant au moins une journée – résultant d'agressions ou d'actes violents commis en milieu de travail. Les chiffres de 2002 étaient de 10 à 15 % plus élevés que les chiffres de chacune des six années précédentes (*Globe and Mail*, 2 décembre 2003).

Aux États-Unis, en 2002, l'homicide et le suicide figuraient au troisième rang des causes de décès en milieu de travail et comptaient pour 15 % de tous les accidents mortels liés au travail. Chaque année, les actes de violence figurent parmi les trois premières causes de décès en milieu de travail chez les travailleurs américains et sont l'une des principales causes de décès chez les chauffeurs de taxi, les policiers et les travailleurs du secteur de la vente (BLS, 2003). Aux États-Unis, selon un rapport du Bureau of Justice Statistics (BJS) fondé sur le National Crime Victimization Survey (NCVS) et les données supplémentaires du Bureau of Labor Statistics (BLS), chaque année, de 1993 à 1999, 1,7 million de personnes ont été victimes de crimes violents pendant qu'elles étaient au travail ou en service. On estime que 1,3 million (75 %) de ces incidents étaient liés à des voies de fait simples, et 19 %, à des voies de fait graves. Le rapport s'attachait aux actes de violence en milieu de travail n'ayant pas entraîné la mort,

notamment les viols et les agressions sexuelles, les vols qualifiés ainsi que les voies de fait graves et simples. Il ne contenait pas de données sur la violence non physique en milieu de travail (BJS, 1999).

Au Mexique, les statistiques de 2000 révèlent un total de 3 997 blessures et de 78 décès en milieu de travail issus d'actes de violence. Ces incidents étaient liés à l'emploi de la force physiques, à des attaques avec des objets coupants ou à l'usage d'une arme à feu. La violence en milieu de travail se produit particulièrement dans les zones industrielles et urbaines, et est beaucoup plus élevée pour les hommes que pour les femmes. De nombreux travailleurs à haut risque, notamment les policiers et les employés de banque, sont protégés par un régime d'assurance distinct de l'institut mexicain de sécurité sociale (IMSS) et ne sont donc pas compris dans les données sur la sécurité et la santé au travail, qui excluent également la violence non physique en milieu de travail (Estrada Rodríguez, 2001).

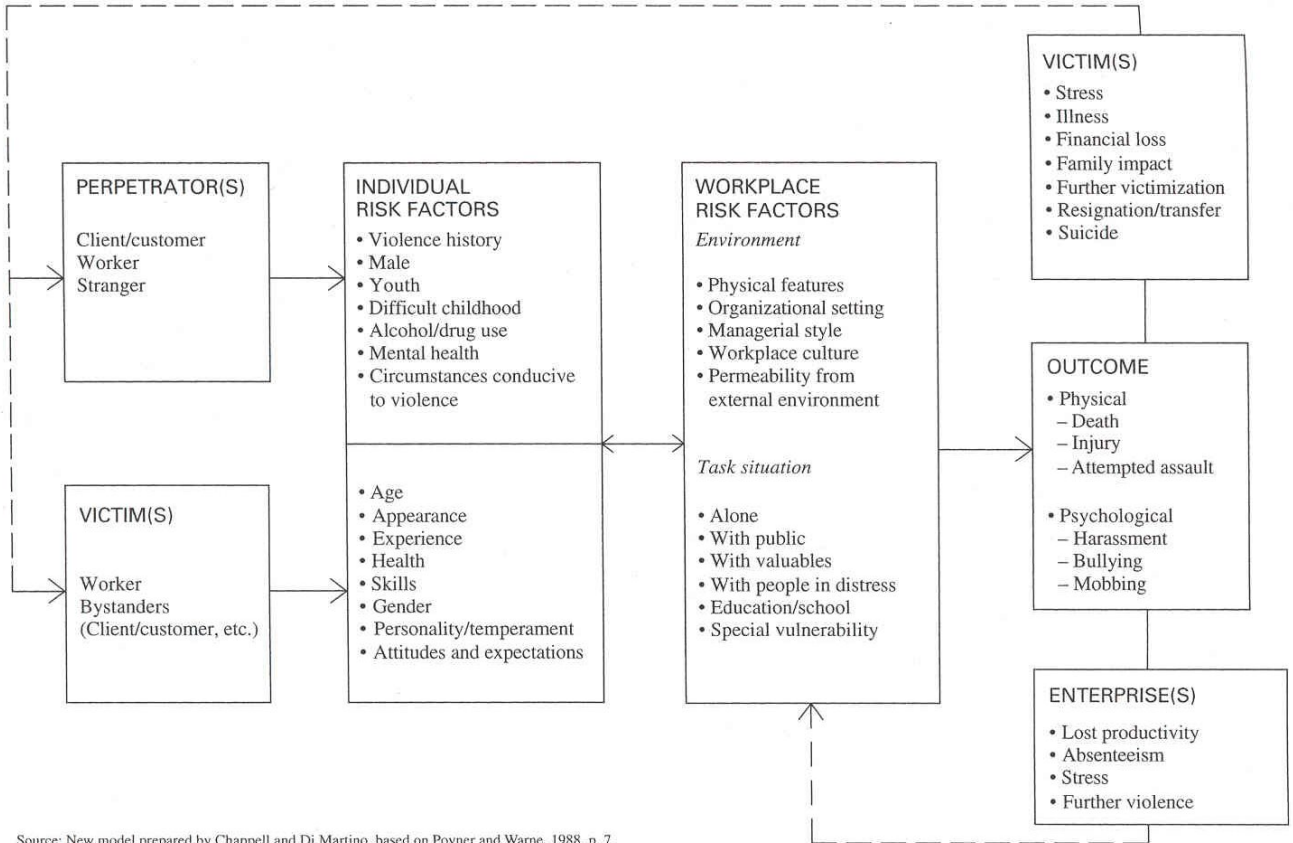
### **EXPLICATION DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL**

En raison de la place importante que les médias donnent aux homicides commis en milieu de travail, l'opinion du public sur les personnes qui commettent des actes de violence au travail et sur la violence en milieu du travail en général est souvent dominée par des images d'actes gratuits. Même s'ils sont souvent perçus comme des actes commis par des « employés frustrés » qui ont simplement « perdu la tête », les cas de violence au travail résultent d'un éventail de facteurs complexes eracinés dans les caractéristiques économiques, sociales et culturelles en constante évolution qui forment le fondement d'une société. Bien que certains experts perçoivent la violence en milieu du travail comme un comportement individuel et qui étudient ce phénomène exclusivement sous cet

angle, Chappell et Di Martino (2000) ont élaboré un modèle d'après différentes études de chefs de file en la matière. Ces études ont permis d'établir des liens entre le comportement individuel et des problèmes sociaux plus largement définis, soumis à des variables socioéconomiques, psychosociales et biologiques. Toutefois, il est important de mentionner que le modèle présenté ici n'est pas explicatif, puisqu'il ne permet pas de générer une hypothèse vérifiable. Il sert plutôt à illustrer un certain nombre de dimensions de la violence en milieu de travail, ce qui permet de mettre en relief différentes facettes.

En combinant des facteurs de risque individuels et sociaux, le modèle intègre des situations particulières dans lesquelles sont effectuées certains types de tâches. Dans le cadre du processus, on détermine un certain nombre de facteurs de risques découlant d'un comportement individuel qui peuvent entraîner des actes violents en milieu de travail. Parmi les situations communes en milieu de travail, mentionnons le cas d'un employé qui estime être traité injustement, que ce soit vrai ou non. Les études ont montré que, lorsque aucune ressource n'est offerte à l'employé lésé pour résoudre son problème, le risque de comportement violent augmente. Les préjugés raciaux ou sexuels pourraient entraîner des comportements violents à l'égard de membres d'un autre groupe. Comme l'ont révélé Hoad (1996) et McDonald et Brown (1997), l'instabilité mentale des personnes génère presque toujours un risque de comportement violent et s'associe généralement à d'autres comportements individuels, notamment l'alcoolisme et la toxicomanie, pour entraîner un comportement agressif et violent. Ainsi, le modèle utilisé par Chappel et Di Martino (2000, p. 64) pour expliquer certains des facteurs de causalité de la violence en milieu de

travail, répartit les actes de violence en trois catégories principales selon qu'ils sont commis par un client d'une entreprise donnée, un collègue ou un étranger.



Source: New model prepared by Chappell and Di Martino, based on Poyner and Warne, 1988, p. 7.

De nombreux facteurs peuvent influencer sur l'incidence et le processus de la violence en milieu de travail et peuvent s'appliquer autant à l'assaillant qu'à la victime en ce qui a trait aux comportements de violence physique et non physique. Ces facteurs sont les suivants.

**Facteurs de risque individuels**

Les facteurs de risques individuels sont souvent associés à des facteurs sociodémographiques comme le sexe, l'âge, le niveau de scolarité et la situation matrimoniale. Il est également important de tenir compte des caractéristiques de la

personnalité de la personne, de ses traits de caractère, de son style et de ses comportements particuliers de même que des particularités de ses liens avec son milieu de travail (p. ex. l'ancienneté, le niveau d'expérience et le niveau de formation). Une personne présente un risque plus élevé de commettre des actes violents si elle est jeune, si elle est de sexe masculin, si elle a des antécédents de comportements violents ou a connu une enfance difficile, si elle a des problèmes de santé mentale graves et si elle a la possibilité de se procurer une arme ou une arme à feu. Un autre facteur de risque fréquemment présenté comme précurseur de la violence en milieu de travail est la consommation d'alcool ou de drogues; cependant, certains experts font une mise en garde en indiquant que le lien entre la toxicomanie et la violence en milieu de travail est complexe et citent nombre d'exemples de personnes sous l'emprise de différentes substances qui ne manifestent pas de comportement violent ni agressif (Leather et Lawrence, 1999). Parmi les facteurs de risque individuels des victimes les plus fréquemment cités, mentionnons l'âge (les jeunes sont plus à risque), le fait de porter un uniforme, l'apparence personnelle et le comportement, l'attitude et la personnalité; le manque relatif de formation et d'expérience rend aussi les victimes plus vulnérables aux attaques que leurs collègues ayant une meilleure formation.

### **Facteurs liés au milieu de travail**

On reconnaît de plus en plus que les environnements générant un nombre élevé d'incidents violents augmentent le risque de violence en milieu de travail. Certains observateurs croient qu'il existerait une association entre les facteurs relatifs à l'environnement de travail et les facteurs sociaux plus généraux, et que cette association pourrait être liée à la violence en milieu de travail. Même si le lien entre l'état général

d'une société et le bien-être de ses citoyens est extrêmement complexe, les chercheurs ont cerné quelques facteurs qui pourraient se rattacher à la violence en milieu de travail, notamment la plus grande diversité des milieux de travail, l'évolution des normes concernant les agressions, la réduction des effectifs, la compétitivité mondiale et les changements technologiques (Vezina, 2001). L'isolement social, les difficultés financières et le changement des structures familiales pourraient également expliquer la violence en milieu de travail (McClure, 1999, p. 71-99).

On estime que la compétitivité à l'échelle mondiale est une cause potentielle de violence en milieu de travail. En effet, elle oblige les entreprises à modifier leurs méthodes de production et leur organisation du milieu de travail. De plus, l'introduction de nouvelles technologies a obligé les employés à travailler différemment et de façon plus efficace. Les heures supplémentaires obligatoires, les objectifs de rendement plus élevés et les horaires de travail plus flexibles ajoutent un fardeau de plus sur les épaules des employés. Les fusions d'entreprises associées à un environnement commercial plus compétitif ont parfois entraîné un choc des « cultures » de gestion, créant ainsi des incertitudes à propos des objectifs et des priorités des organisations fusionnées (Denenberg et Braverman, 1999).

Les conditions de travail reflètent clairement ces tendances dans toute l'Amérique du Nord. M. Alejandro Córdova Castañeda, de l'Instituto Mexicana des Seguro Social (IMSS), allègue que la frustration des travailleurs à l'égard des conditions du travail combinées au coût élevé de la vie, aux bas salaires et au défaut d'application des codes du travail existants contribuent à produire un climat propice à la violence en milieu de travail (Córdova Castañeda, 2001). Denenberg et Braverman (1999) mentionnent que les

licenciements collectifs et la « réingénierie » des secteurs public et privé suscitent l'anxiété des travailleurs devant le spectre du chômage; ils s'efforcent en même temps de garder leur emploi avec pour toute perspective un salaire stagnant ou une baisse de salaire et une sécurité d'emploi hypothétique. L'incertitude à propos de l'organisation du travail et de la sécurité d'emploi peut entraîner un traumatisme souvent caractérisé par un comportement irritable et hostile, la méfiance, la colère et le refus du soutien social et familial.

En plus du traumatisme causé par les craintes relatives à la sécurité d'emploi et aux enjeux liés à la nature et au rythme du travail, on a constaté que la perte d'autonomie personnelle d'un employé peut entraîner des tensions et des comportements violents en milieu de travail (Vezina, 2001). Le cadre de référence généralement utilisé pour expliquer le concept de perte d'autonomie personnelle au travail est l'œuvre de Frederick Winslow Taylor, ingénieur industriel du début du siècle dernier, responsable de l'introduction de la pratique de la « gestion scientifique ». Au nom de l'efficacité, la gestion scientifique a ramené les processus de fabrication à des tâches mécanistes. Les critiques ont souligné que ces méthodes ont privé les travailleurs de leur autonomie – c'est-à-dire leur capacité d'utiliser leurs compétences, d'exercer leur jugement et de contrôler le rythme du travail. Dans une autre étude, on affirme que la gestion scientifique a provoqué des confrontations personnelles en montant les travailleurs les uns contre les autres (Kanigel, p. 534).

Au cours des dernières années, le principe d'efficience indissociable de la gestion scientifique a été appliqué aux cols blancs. L'introduction des télécommunications et des ordinateurs a entraîné ce que d'aucuns ont appelé la « surcharge d'information » (Shenk,

1997). En 1996, Benchmark Research, division de l'agence de presse Reuters, a révélé que, particulièrement chez les gestionnaires, la « surcharge d'information » et la fatigue qui en découle entraînent une hausse du niveau de stress qui à son tour entraîne des problèmes de santé. Selon un sondage commandité par Reuters, ces hauts niveaux de stress au travail paralysent la capacité analytique, augmentent l'anxiété et entraînent une tendance à blâmer les autres. Une étude récente menée au Mexique a montré une corrélation étroite entre « l'épuisement professionnel » et le suicide chez les travailleurs des services de protection (Enriquez Jiménez, 2002, p. 28).

Shenk fait également remarqué que la fatigue liée à la surcharge d'information est de plus en plus liée à l'absence de distinction entre le milieu de travail et le domicile. Les télécopieurs, les modems, les téléphones cellulaires et le flux continu de courriels ont permis de créer un nouveau groupe de travailleurs, les télétravailleurs, qui travaillent à la maison. Il n'existe donc plus de distinction entre la vie professionnelle et la vie personnelle, et les travailleurs ont ainsi réduit leur capacité de fuir les pressions du travail. D'après une étude mexicaine récente, les pressions liées au travail influent également sur la capacité des travailleurs de se réserver du temps libre (Mañon Garibay, 2002, p. 57). Les experts font valoir que cette perte de contrôle peut être directement liée à un comportement hostile ou violent et que la fatigue causée par le travail et le stress qui en découle peuvent amener une personne à consommer d'avantage d'alcool et de drogues (Denenberg et Braverman, 1999, pp. 22 et 27).

Selon une étude de l'université Duke (1997), le manque de contrôle, le volume de demandes, la fatigue intense et le travail répétitif combinés peuvent, ensemble, amplifier le stress, la dépression, l'anxiété et l'hostilité. Cette étude a également permis de

constater que les travailleurs de sexe masculin étaient, plus que les femmes, susceptibles de réagir par l'hostilité au stress lié à l'emploi. En 1990, on a demandé à des travailleurs du secteur du transport du Canada de déterminer les aspects de leur emploi qui, selon eux, les poussaient à dépendre de l'alcool ou d'autres drogues. Les facteurs de risque les plus souvent cités étaient la fatigue liée à l'emploi, les longues heures de travail, l'ennui et la répétition; ces facteurs, combinés à la pression et au stress, poussent les travailleurs du secteur du transport à consommer des drogues et de l'alcool (Denenberg et Braverman, 1999, p. 25 et 27).

Bien qu'il soit difficile à mesurer, on reconnaît de plus en plus que le stress est un des principaux motifs de violence en milieu de travail. Selon le National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) des États-Unis, presque tout le monde convient que le stress lié au travail découle de l'interaction des travailleurs et des conditions de travail (NIOSH, 2001). Toutefois, les points de vue diffèrent en ce qui concerne l'importance des *caractéristiques des travailleurs* par rapport aux *conditions de travail* en tant que principales causes de stress en milieu de travail. Associé à certains traits de personnalité, le stress peut diminuer ou augmenter la capacité d'une personne de trouver des façons utiles de faire face à la pression et aux conflits. Le risque de violence augmente lorsqu'une personne prédisposée à la violence ou ayant des antécédents de violence est exposée à une situation de stress. Certaines personnes vont présenter un risque plus élevé de comportement violent ou menaçant si elles ont l'impression que rien ne peut être fait pour changer leur situation. Sans soutien organisationnel et mal équipées pour conserver des appuis positifs, elles se sentent impuissantes (Denenberg et Braverman, 1999, p. 143).

Même si on ne peut ignorer l'importance des caractéristiques individuelles des travailleurs, des recherches scientifiques montrent que certaines conditions de travail sont stressantes pour la plupart des gens. Selon les chercheurs du NIOSH, des charges de travail excessives et des attentes contradictoires de l'employé et de son superviseur ainsi que la restructuration des emplois et l'accélération de la cadence peuvent augmenter le niveau de stress. De plus, Denenberg et Braverman (1999) constatent que des niveaux de stress élevés en milieu de travail peuvent également découler d'une perte d'emploi ou de revenu, de l'humiliation ou de l'isolement en milieu de travail. Ces observations ont attiré davantage l'attention sur les conditions de travail en tant que principale source de stress. Une étude mexicaine récente sur les infirmières et les travailleurs de la santé de l'hôpital Docteur Bernardo Sepúlveda, à Monterrey, Nuevo León, confirme les répercussions des surcharges de travail. D'après les résultats, ces changements sont à l'origine du stress et entraînent un taux d'absentéisme plus et l'incapacité de fournir des soins adéquats aux patients; ceux-ci, de même que leurs proches, réagissent parfois à la situation en agressant physiquement les employés de l'hôpital (Medina Villareal, 2002).

Plusieurs études de l'OIT sur le stress et la violence en milieu de travail montre que les agresseurs et leurs victimes interagissent au travail et que cet environnement influe souvent sur les risques de violence qui découlent de cette interaction. Le style et la culture de gestion, l'aménagement physique du lieu de travail et le cadre organisationnel sont des éléments essentiels quand on cherche à déterminer si la violence peut survenir ou si on peut l'atténuer. Par exemple, les installations surpeuplées, mal aérées, sales et bruyantes présentent des taux de violence plus élevés que les milieux de travail bien conçus sur le plan physique. Un manque d'organisation du milieu de travail, qui se traduit

parfois par des charges de travail excessives et des procédures administratives en labyrinthe pour les employés, peut susciter le mécontentement des travailleurs et un comportement agressif de la clientèle. On a également reconnu que le dialogue et la communication à grande échelle peuvent atténuer les risques de violence. Au contraire, on peut observer davantage de risques de violence dans un environnement où les employés travaillent en isolement, où le style de gestion est autoritaire et où les relations de travail sont mauvaises (Chappell et Di Martino, 2000, p. 65).

L'exemple de OC Transpo, au Canada, montre comment les caractéristiques des travailleurs et les conditions de travail peuvent former une association létale débouchant sur des comportements violents en milieu de travail. Le 6 avril 1999, dans un garage du siège social de l'entreprise, quatre employés de OC Transpo ont été tués par balle par un ancien collègue, deux autres employés ont été blessés et l'agresseur a fini par s'enlever la vie. L'auteur du crime était une personne solitaire et avait des antécédents de violence. On l'avait congédié, puis réintégré dans l'entreprise, et il avait démissionné avant la tragédie. OC Transpo n'en était pas à sa première histoire de relations de travail amères et de violence en milieu de travail, et il y avait un large écart entre l'importante main-d'œuvre de cols bleus et la petite équipe élitiste de gestion. L'intimidation, la persécution collective, l'absentéisme et la colère refoulée étaient des facteurs sous-jacents avant l'accident à OC Transpo (Gilligan et Legault, 2001).

### **Situation de travail**

Les tâches spécifiques d'un emploi donné constituent une importante variable associée à un risque accru de violence physique en milieu de travail (Chappell et Di Martino, 2000). On a observé que le fait de travailler seul, le soir et à l'extérieur des heures normales de

travail augmente généralement le risque de comportements violents. De plus, on risque davantage de faire face à une situation violente si l'on travaille avec le public ou avec des objets de valeur et de l'argent comptant.

Le travail solitaire a suscité un vif intérêt de la part des intervenants, particulièrement aux fins de l'élaboration d'exigences juridiques visant à assurer la sécurité des travailleurs effectuant leurs tâches dans cette situation. Dans la fonction publique canadienne, par exemple, près de 84 % des répondants à un sondage ont indiqués qu'ils travaillent souvent seuls (Pizzino 1994, p. 15). Une politique sur le programme du travail traite précisément des besoins en matière de sécurité des personnes travaillant seules.

**Il incombe à l'employeur d'assurer la sécurité et de protéger la santé de ses employés au travail. En discutant avec le comité de santé et de sécurité au travail et le(s) travailleur(s) concerné(s) et en examinant le lieu de travail, il est possible de trouver différentes solutions pour éviter de placer le travailleur solitaire dans une situation inutilement dangereuse.  
Source : Politique sur le programme du travail (DPO-905-1-IPG-059)**

Même si le travail en solitaire ne présente pas automatiquement un risque plus élevé de violence en milieu de travail, on reconnaît généralement qu'il peut augmenter la vulnérabilité des travailleurs concernés.

Le fait de travailler avec des personnes en détresse augmente également le potentiel de violence physique en milieu de travail. Les emplois présentant un ratio hommes-femmes inégal ou les situations où il existe des différences de pouvoir – par exemple lorsque les femmes ont graduellement amélioré leur situation par rapport à leurs collègues masculins – peuvent entraîner des pratiques d'exclusion de la part des hommes

et, conséquemment, du harcèlement sexuel (Veale et Gold 1998). Certaines études (p. ex. Hoel et Cooper) ont montré que le travail des industries où le service est largement axé sur la satisfaction des clients représente pour les employés un plus haut risque d'exposition à des comportements abusifs et à de lourdes exigences de la part de la clientèle. Les travailleurs des secteurs de la santé, de l'hôtellerie et de la vente sont particulièrement vulnérables aux brimades des clients.

### **Emplois les plus à risque de violence en milieu de travail**

En plus des circonstances ou des situations dans lesquelles une personne travaille, l'intensité de l'exposition à la violence en milieu de travail dépend aussi de l'emploi. En conséquence, on peut dire que certains emplois et situations présentent un risque plus élevé d'exposition à la violence en milieu de travail. Ces emplois sont fréquemment liés à certaines caractéristiques d'un environnement de travail qui comporte de multiples situations de risque. Dans la plupart des cas, ces emplois particuliers combinent des facteurs liés aux tâches et à l'environnement de travail et, parfois, des facteurs de risque individuels – notamment la toxicomanie, des antécédents de problèmes psychologiques, le sexe ou l'origine ethnique –, qui peuvent tous augmenter la probabilité de la violence en milieu de travail. Au fil du temps, on en est arrivé à un consensus sur la fréquence de la violence en milieu de travail dans certains emplois, surtout grâce à l'accessibilité et à la fiabilité des données sur la violence physique.

Parmi les travailleurs qui ont été victimes d'un nombre disproportionné d'incidents de violence physique en Amérique du Nord, mentionnons les chauffeurs de taxi. Ils sont plus susceptibles d'être agressés que les autres travailleurs en raison du nombre de risques auxquels ils doivent faire face : ils travaillent seul, avec le public, le

soir, dans des endroits où la criminalité est élevée et ils manipulent de l'argent comptant. En 1993, aux États-Unis, les chauffeurs de taxi présentaient le plus haut risque d'homicide lié au travail : le ratio était de 43 homicides pour 100 000 travailleurs. Moins de la moitié de 1 % des travailleurs des États-Unis sont des chauffeurs de taxi; pourtant, près de 10 % des victimes d'homicides liés au travail sont des chauffeurs de taxi. En 1993, près de la moitié des chauffeurs de taxi victimes d'homicide ont été tués entre 21 heures et 3 heures. Aux États-unis, les chauffeurs de taxi courent 60 fois plus de risque d'être tués pendant leur quart travail que tout autre travailleur (Toscano et Weber, 1995). Selon certaines études, environ 75 % des agressions à l'égard des chauffeurs de taxi américains ne sont pas signalées; il est donc difficile d'obtenir des statistiques fiables sur les incidents violents qui n'entraînent pas la mort. Les chauffeurs de taxi du Mexique et du Canada figurent au premier rang sur la liste des emplois menacés d'homicide au travail (Kabrick, 2001).

Le secteur de la santé présente également un risque élevé d'agression en milieu de travail en raison de nombreux facteurs. Les travailleurs de ce secteur sont souvent agressés par les patients et même par leurs proches, souvent bouleversés par le sort de leur être cher ou mécontents d'un manque présumé de traitement adéquat. Des actes de violence se produisent dans tous les types d'installations de soins de santé, notamment les services d'urgence, les hôpitaux psychiatriques, les unités de soins aux personnes âgées et les centres de réadaptation en toxicomanie (Chappell et Di Martino, 2000, p. 72).

D'autres travailleurs font face à un risque élevé, car ils participent à des transactions financières. En 1993, aux États-unis, les employés de stations-services figuraient au deuxième rang sur la liste des employés les plus menacés d'homicide; le

ratio était de 13 homicides pour 100 000 employés (USDOJ, 2001). Les personnes qui travaillent dans des banques et des institutions financières et manipulent d'importantes sommes d'argent sont particulièrement à risque d'agression physique ou d'homicide au cours de vols à main armée et ont tendance à souffrir de stress post traumatique associé à de tels événements. Au Mexique, les méthodes des voleurs de banque sont réparties en catégories générales allant des vols accompagnés de notes de menaces et sans armes à feu aux vols à main armée dans le cadre desquels l'arme de poing est utilisée pour blesser mortellement une personne ou la kidnapper. Puisque les vols de banque peuvent affecter toutes les personnes se trouvant dans l'établissement à ce moment-là, et non seulement le caissier, leur impact psychologique peut être profond et, selon un chercheur mexicain, tarde souvent à se manifester. Les mesures de recours et de prévention prévues par le Mexique font l'objet de la section suivante (Calero Lomelin, 2001).

Les employés travaillant seuls à l'extérieur des heures normales de travail font également face à un risque élevé de violence en milieu de travail. Les travailleurs des secteurs du blanchissage, de l'entretien et de la réparation sont particulièrement à risque. Les femmes travaillant dans le secteur du blanchissage sont particulièrement vulnérables au harcèlement et à d'autres formes d'agressions perpétrées par les superviseurs ou par un représentant de l'entreprise cliente. Au Mexique, par exemple, le risque de décès au travail est élevé pour les concierges et les gardiens de sécurité présentent de cette catégorie (Gisela Estrada, 2001).

Dans le secteur de la restauration rapide, la violence en milieu de travail découle de plusieurs facteurs. La Burger King Corporation, qui exploite des restaurants partout en Amérique du Nord, estime que le vol à main armée représente la plus grande menace à

l'égard des employés, viennent ensuite sur cette liste les clients mécontents ou ceux dont les facultés sont affaiblies. Selon un rapport de la direction de Burger King, 70 % des vols commis dans le secteur de la restauration rapide sont le fait d'actuels ou d'anciens employés. La violence verbale et l'intimidation entre employés posent également problème (Offutt, 2001).

En outre, les travailleurs sociaux et particulièrement les travailleurs du secteur de la santé, font face à un risque élevé d'agression en milieu de travail en raison de nombreux facteurs. Les travailleurs du secteur de la santé sont souvent agressés par les patients et même par leurs proches, souvent bouleversés par le sort de leur être cher ou mécontents d'un manque présumé de traitement adéquat. Des actes de violence se produisent dans tous les types d'installations de soins de santé, notamment les services d'urgence, les hôpitaux psychiatriques, les unités de soins aux personnes âgées et les centres de réadaptation en toxicomanie (Chappell et Di Martino, 2000, p. 72). Selon un sondage canadien réalisé en 1994, 61 % des travailleurs des services sociaux et institutionnels de la province de l'Alberta ont signalé avoir été menacés verbalement, 42 % ont dit avoir été menacés de violence physique et 30 % ont indiqué avoir été agressés physiquement (Pizzino, 1994, p. 6).

Denenberg et Braverman (1999) soulignent certains facteurs de risque qui affectent les travailleurs du secteur de la santé aux États-Unis. Parmi ces facteurs, mentionnons les suivants :

- La prévalence des armes de poing et d'autres armes chez les patients, leur famille ou leurs amis présente un problème grandissant.

- Le fait que la police et les systèmes de justice confient de plus en plus souvent aux hôpitaux la garde des criminels et les soins aux personnes gravement troublées ou violentes.
- Le fait que les hôpitaux, les cliniques et les pharmacies sont les cibles de vols en raison de l'accessibilité des médicaments ou à de l'argent.
- Le fait de travailler avec les patients dans un endroit isolé au cours des examens et des traitements.

Dans un sondage réalisé en 2001 auprès de syndicats et d'associations d'infirmières de l'Amérique du Nord, on a signalé que la violence et l'intimidation en milieu de travail constituaient un problème important aux yeux de près de 90 % des répondants. Les experts attribuent ce pourcentage élevé aux enjeux auxquels font face les systèmes de santé qui effectuent une restructuration afin d'utiliser de façon plus efficace les ressources disponibles. Puisque le secteur de la santé est une industrie à forte densité de main-d'œuvre, le stress que ce système engendre affecte à coup sûr les employés (Clark et Clark, 2003, p. 38).

Héctor Ulises García Nieto, du syndicat national des travailleurs sociaux (SNVTSS), a tenté d'expliquer certaines des causes profondes du risque de violence dans l'environnement de travail des soins de santé au Mexique. Il mentionne que les capacités des services médicaux du Mexique ont été surchargées pendant plusieurs années et que les professionnels de ce secteur sont régulièrement victimes d'agressions physiques et verbales. La surcharge de travail, combinée au manque de personnel médical et de soutien et à une infrastructure déficiente, figure parmi les plus importants facteurs de risque de violence dans le secteur de la santé; la violence implique souvent un patient ou

l'un de ses proches. Même si les coûts associés à cette violence sont difficiles à évaluer, on constate que l'augmentation de la charge de travail – due à l'absentéisme d'autres employés et aux journées de travail perdues en raison d'agressions au travail ayant causé des handicaps – diminue au bout du compte le niveau de service offert aux patients et, parallèlement, soulève des problèmes juridiques (García Nieto, 2001). Une étude récente menée auprès des infirmières mexicaines montre que l'accumulation du stress causé par une surcharge de travail entraîne une insatisfaction à l'égard de l'emploi et augmente les occurrences d'absentéisme (González Rodriguez, 2002).

Même les environnements de travail qui étaient traditionnellement exempts de violence sont de plus en plus touchés. La violence dans les écoles témoigne de cette tendance. Par exemple, un sondage de la Fédération des enseignants et des enseignantes de la Saskatchewan (1993) a montré que 66 % des enseignants ont signalé avoir fait l'objet d'agressions au cours de leur carrière. La violence à l'égard des enseignants, qui va des agressions verbales et physiques à la destruction de biens personnels et qui est le fait des étudiants, des parents, des collègues ou des directeurs, est de plus en plus courant (Chappell et Di Martino, 2000, p. 73). En 1992, l'American Federation of Teachers (AFT) des États-Unis a signalé que, entre 1985 et 1990, les agressions à l'égard des enseignants du secteur public de Détroit, au Michigan, ont augmenté de 900 % (Nemeth, 1992, p. 7).

Outre les enseignants, les travailleurs immigrants et les personnes d'origine ethnique différente font l'objet d'un nombre disproportionné d'incidents violents. Au États-Unis, les Afro-américains, les Asiatiques, les personnes originaires des Îles du Pacifique et les Hispaniques sont victimes d'un nombre disproportionné d'homicides en

milieu de travail compte tenu du nombre total de décès en milieu de travail et du taux de participation au marché du travail pour ce groupe. Aux États-Unis, les immigrants comptent pour environ 9 % des travailleurs et représentent pourtant 25 % des victimes d'homicides en milieu de travail (Windau et Toscano, 1994, p. 1). Les changements démographiques qui ont affecté le secteur de la construction, aux États-Unis, ont entraîné des cas de violence sur les chantiers. Le nombre croissant de femmes et de minorités ainsi que l'arrivée d'immigrants ont généré des tensions dans un secteur qui, depuis près de 50 ans, est composé en majorité d'hommes de race blanche. En raison de ces changements, la United Brotherhood of Carpenters and Joiners of St. Louis, au Missouri, a signalé une importante augmentation des cas d'initiations, de menaces, d'intimidation et de harcèlement sexuel en milieu de travail (Gaal, 2001).

En plus de travailler dans des conditions d'exploitation, le personnel des entreprises de transformation pour l'exportation est exposé à un nombre anormalement élevé d'occurrences de violence (Chappell et Di Martino, 2001, p. 76). Bon nombre de ces entreprises sont largement composées de jeunes femmes non qualifiées qui occupent un emploi précaire dans un environnement de travail extrêmement exigeant. Les experts reconnaissent que le harcèlement sexuel et l'agression physique font dans certains cas partie de certains de ces environnements de travail. Selon des données recueillies par le Mexique entre 1997 et 2000, la plupart des accidents et des décès liés à la violence en milieu de travail se sont produits dans des États industrialisés et urbanisés, notamment le district fédéral, où on retrouve un important pourcentage de l'industrie mexicaine (Estrada Rodríguez, 2001).

Comme leur homologues canadiennes et américaines, les travailleuses mexicaines se retrouvent principalement dans le secteur des services et de la vente au détail, que l'on considère comme les domaines d'emploi les plus à risque en ce qui concerne la violence en milieu de travail (CCT, 1998, annexe B; INEGI, 2002)<sup>3</sup>. Certains universitaires ont constaté que la ségrégation continue des femmes qui les confine dans des emplois précaires et peu rémunérateurs est l'une des principales causes de la grande violence exercée à l'égard des femmes (OIT, 1995).

Aux yeux du grand public, le secteur des postes, un domaine d'emploi traditionnellement dominé par les hommes, est maintenant reconnu pour ses problèmes sociaux et de violence au travail. Les comportements violents dans ces secteurs sont tellement courants que l'on utilise souvent, en anglais, l'expression « going postal » (qui signifie perdre les pédales, ou, plus littéralement, « agir comme un facteur »). Toutefois, on a prouvé qu'il est faux de croire que les travailleurs de la poste font face à un risque plus élevé que les autres travailleurs en ce qui a trait à la violence en milieu de travail, car, selon les statistiques, les travailleurs de la poste américains ne sont pas plus en danger que les autres (USPS, 2000). Quoi qu'il en soit, selon un rapport récent de l'OIT, les changements rapides du milieu de travail qui sont associés par ailleurs à des facteurs possibles de violence au travail ont également affecté le secteur postal. Au cours des dernières années, par exemple, on observe dans ce secteur que les femmes sont plus nombreuses, et cette situation, combinée à une restructuration complète de l'organisation de travail, a entraîné des tensions au sein de l'environnement de travail. L'introduction de nouvelles technologies a entraîné l'automatisation des tâches, la déqualification, une plus

---

<sup>3</sup> Instituto Nacional de Estadísticas, Geografía e Informática (INEGI). Renseignements obtenus en octobre 2002 à l'adresse suivante : <https://www.inegi.gob.mx>, sous la rubrique « Estadísticas Sociodemográficas de Mediano Plazo ».

grande précarité d'emploi, des pressions relatives à la charge de travail et une perte d'autonomie au travail.

Les travailleurs tiennent souvent leurs homologues de sexe féminin responsables de ces changements, et leur mécontentement se traduit parfois par du harcèlement sexuel et un comportement agressif à l'égard de la clientèle. Le service postal des États-Unis, par exemple, a enregistré pour une main-d'œuvre totale d'environ 700 000 travailleurs on 150 000 griefs par année, et environ 69 000 travailleurs ont fait l'objet de sanctions disciplinaires imposées par la direction (Giga, Hoel et Cooper, 2003). Parmi les causes de violence et de stress dans le secteur postal, mentionnons le faible salaire et l'inéquité salariale entre la direction et les travailleurs – c'est-à-dire qu'il existe un système de rémunération qui récompense les gestionnaires en leur versant des primes au rendement, mais ne s'applique pas aux employés qui réalisent leurs objectifs de rendement (American Postal Workers' Union, 2001).

### **CONSÉQUENCES**

En Amérique du Nord, la violence en milieu de travail entraîne un éventail de conséquences, dont les coûts que les entreprises et les organismes doivent assumer à la suite de comportements violents. Les experts ont donc commencé à calculer les coûts de la violence en milieu de travail et ont constaté que, de manière générale, ce type de violence a un impact négatif sur le rendement et l'efficacité des organismes en plus de provoquer le mécontentement des employés à l'égard de leur emploi, ce qui entraîne souvent des taux plus élevés d'absentéisme et de rotation du personnel et une perte de motivation et de productivité. Ce type de répercussion se fait sentir dans divers emplois et environnements de travail du secteur public et du secteur privé (USDOJ, 2004).

Aux États-Unis, on observe un nombre croissant de poursuites contre des entreprises accusées de n'avoir pas reconnu ni réglé des problèmes de la violence en milieu de travail et, dans certains cas, le jury a accordé aux victimes des règlements monétaires considérables. En septembre 2003, un jury de la Virginie a accordé plus de 4 millions de dollars en dommages-intérêts compensatoires et punitifs à une superviseuse d'hôpital qui affirme avoir été forcée de démissionner pour avoir tenté de prévenir des incidents de harcèlement sexuel dans les salles d'opérations et les installations de l'hôpital (*Daily Labor Report*, 5 septembre 2003).

Aux États-Unis, on estime que la violence en milieu de travail coûte annuellement près de 35,4 milliards de dollars. L'absentéisme des travailleurs américains en raison de violence en milieu de travail est de 30 à 40 % plus élevée que dans l'Union européenne, et un rapport récent de l'OIT estime que les coûts combinés de la violence en milieu de travail et du stress relatif à l'emploi représentent de 0,5 à 3,5 du produit intérieur brut (PIB) par année (Di Martino, 2001).

Ces chiffres montrent que les coûts de la violence au travail ne sont pas assumés que par les entreprises et les organisations, mais par les particuliers, les collectivités et la société dans son ensemble. À cette conséquence s'ajoutent les répercussions négatives de la violence en milieu de travail qui, en plus d'affecter la principale victime d'un acte de violence, touchent les personnes qui ont assisté à cet acte et même celles qui sont loin du milieu de travail, notamment les membres de la famille, du voisinage et de la collectivité où les actes ont eu lieu. Les experts ont mesuré le rapport entre la violence en milieu de travail et l'augmentation de la peur et de l'anxiété face à la criminalité, à la violence et aux autres types d'agression qui se produisent dans la société élargie, ce qui a poussé les

gens à trouver rapidement des solutions de prévention et d'atténuation de la violence en milieu de travail (par exemple Denenberg et Braverman, 1999). Un exemple de ces efforts est le Programme de sécurité et de santé au travail du Canada, qui comprend une formation relative à l'évitement d'incidents, à l'intention des gestionnaires, et une intervention visant la gestion du stress à la suite d'un incident critique. Une étude récente sur les coûts et l'efficacité a montré que le gouvernement canadien a économisé 7 \$ pour chaque 1 \$ pour des programmes de ce type, ce qui appuie la notion selon laquelle les coûts de la violence en milieu de travail peuvent augmenter en l'absence d'interventions proactives (Legault, 2001).

## **MESURES DE PRÉVENTION ET D'ATTÉNUATION ET PRATIQUES**

### **EXEMPLAIRES**

Même si la violence en milieu de travail est un problème sous-estimé, on a maintenant accès à un volume important de renseignements utiles à l'élaboration de stratégies sur la prévention des actes violents. Les gouvernements, les syndicats, les experts en violence au travail, les groupes d'employeurs et certains secteurs de l'industrie établissent des lignes directrices à ce sujet. L'élaboration de mesures pour atténuer la violence en milieu de travail est de plus en plus perçue comme un élément essentiel de la gestion des ressources humaines. Selon une étude récente du Federal Bureau of Investigation du Department of Justice des États-Unis, qu'on utilise malgré des approches et des méthodes différentes, les programmes de prévention et d'atténuation semblent mettre l'accent sur plusieurs thèmes communs :

- Les mesures préventives sont tout à la fois possibles et nécessaires.

- Les causes des problèmes et leurs solutions se trouvent dans l'organisation et l'environnement de travail.
- La participation des travailleurs et de leurs représentants est essentielle quand on cherche à cerner le problème et à mettre en œuvre des solutions.
- Il n'existe pas de modèle d'action universel; on doit plutôt tenir compte des caractéristiques précises de chaque milieu de travail.
- On doit continuellement passer en revue les politiques et les programmes en fonction de l'évolution de la situation.

Un des programmes les plus inclusifs et généraux de prévention de la violence en milieu de travail est celui de OC Transpo, au Canada. Immédiatement après la tragédie de 1999, l'entreprise a mis l'accent sur la poursuite des activités et a offert un service de counselling individuel aux employés affectés par l'incident. OC Transpo a également reconnu que les mauvaises relations de travail étaient à l'origine de la violence en milieu de travail et, par conséquent, a congédié le tiers de ces administrateurs; la promotion à des postes de direction est maintenant fondée sur le mérite. Un expert a indiqué que l'ancienne organisation de OC Transpo était tellement hiérarchisée qu'elle était une bombe à retardement. Le syndicat est venu en aide à l'entreprise en lui permettant de congédier les employés qui menaçaient ou qui intimidaient leurs collègues. Deux ans et demi après la mort violente de certains employés, les employés ont eu un droit de parole reconnu, les relations de travail sont meilleures et d'importants changements ont été apportés à l'environnement de travail et à la culture de gestion; tout cela a contribué à l'augmentation de la productivité de l'entreprise (Gilligan et Legault, 2001).

Le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) soutient fermement que la violence représente un danger pour la santé et la sécurité au travail et que, au moment d'établir des lignes directrices sur la prévention, il est important de divulguer les causes et les conséquences de cette violence. Cette approche est fondée sur l'expérience du SCFP relativement à l'application de stratégies de négociation collective et à la participation à l'élaboration des lois. Ces pratiques sont fondées sur l'appui inconditionnel du syndicat à l'égard de l'application des règlements sur la violence en milieu de travail de la Colombie-Britannique et de la Saskatchewan, qui intègrent le principe selon lequel les employeurs ont la responsabilité d'offrir des conditions de travail sécuritaires et les employés ont le droit de participer aux activités qui assureront la sécurité de ces conditions. En travaillant avec le gouvernement fédéral canadien à l'élaboration de lois, le SCFP préconise des lois qui tiendront compte de la détermination du problème, de son règlement axé sur la prévention, de la participation des travailleurs et du suivi des résultats. Le SCFP s'inscrit contre les stratégies préventives fondées sur les caractéristiques des travailleurs, et refuse que le profilage des travailleurs et les politiques de tolérance zéro, qu'il qualifie de stratégie réactionnelles plutôt que préventives (Pizzino, 2001).

Le syndicat SNTSS du secteur public du Mexique préconise également une approche préventive qui suppose l'élaboration de plans stratégiques pour prévenir la violence reliant l'institution, les travailleurs syndiqués et les experts. Les comités de santé et de sécurité qui comptent des représentants syndicaux et des superviseurs travaillent à l'élaboration de programmes de formation afin d'éviter des accidents, et le syndicat utilise

des cotisations syndicales pour dispenser aux travailleurs une formation sur la prévention de la violence (Garcia Nieto, 2001).

L'American Federation of State County and Municipal Employees (AFSCME) des États-Unis a également mis sur pied des comités mixtes de santé et de sécurité (syndicats-employeurs) afin d'aborder tous les types de problèmes liés à la violence en milieu de travail, particulièrement dans le secteur de la santé, où le syndicat est très présent. Des contrats négociés contiennent une clause générale sur les tâches à l'intention des employeurs pour qu'ils fournissent des programmes de prévention de la violence en milieu de travail, mais certains contrats de l'AFSCME vont encore plus loin, exigeant une sécurité adéquate, des services de consultation et même des congés pour les employés victimes d'un acte de violence en milieu de travail<sup>4</sup>. Un modèle de clause sur la violence en milieu de travail figurant dans une convention collective canadienne provient également du secteur public et fait partie d'un contrat de l'Association canadienne des professeures et de professeurs d'université (ACPPU). Un aspect unique de cette entente est une clause où l'on définit la violence en milieu de travail (boîte de texte 6 : Entente entre l'ACPPU et l'Université de Toronto)

**Définition : pour l'application de la présente convention, «violence» s'entend de tentatives, de menaces d'actes ou d'actes réels qui mettent en danger la santé et la sécurité d'un employé. La présente définition comprend les déclarations menaçantes ou le comportement menaçant pour lesquels un employé a des raisons de croire qu'il risque d'être blessé.**

**Prévention de la violence : les parties conviennent que l'employeur mette au point un plan de la prévention de la violence au travail prévoyant :**

- a) Des mesures pour offrir de la formation et de l'information aux employés sur la violence en milieu de travail;**
- b) Des méthodes précises pour communiquer des incidents de violence en milieu de travail, pour enquêter sur ces incidents et pour les consigner;**
- c) Des méthodes précises pour effectuer des contrôles de sécurité ou pour fournir de l'équipement et des dispositifs de protection individuelle aux employés à risque.**

**Des services de psychologie sont offerts à tous les employés qui peuvent avoir été mêlés, directement ou indirectement, à un incident violent en milieu de travail, ou qui en a peut-être été témoin.**

**Source : Entente entre l'ACPPU et l'Université de Toronto, 2001-2006.**

<sup>4</sup> Ces dispositions sont contenues dans la Convention collective de l'Ohio Council 3999, Council of the Ohio State University, négociée par le Matthew's

Un programme réussi de prévention de la violence en milieu de travail adopté par des banques et des institutions financières du Mexique, met l'accent sur l'amélioration des conditions de travail des employés. Parmi les mesures préventives prises, mentionnons la promotion de normes opérationnelles limitant le montant d'argent qu'un caissier peut manipuler, la planification de mesures à prendre en cas de vol et la formation des employés à ce sujet, l'installation de systèmes d'alarme plus fiables et une meilleure coordination entre les banques, les institutions financières et les responsables locaux de l'application des lois. Les victimes de vols de banque bénéficient également de séances de psychothérapie si elles souffrent de troubles résultant d'un vol comme la toxicomanie et l'alcoolisme, les pertes de mémoires et la désorientation générale. Un an après la mise en œuvre du programme de prévention, le nombre de vols de banque a chuté de 45 %, et le niveau d'agressions physiques commises durant des vols a également diminué (Calero Lomelín, 2001).

Burger King a élaboré un programme de prévention de la violence fondé sur une approche holistique, auquel participent des représentants de plusieurs services et secteurs, notamment des professionnels de la santé, de la sécurité psychologique, de l'application des lois et des assurances. Une de ses caractéristiques principales est le programme de vie

équilibré, qui offre un service 24 heures sur 24 visant à aider les employés à résoudre leurs problèmes personnels et problèmes liés au stress. On a également modifié leurs quelques caractéristiques liées au travail, notamment en installant des coffres-forts temporisés sous le comptoir des caisses et en adoptant une politique stricte concernant l'entrée et la sortie des employés par la porte arrière. La mise en œuvre de ces politiques a entraîné une augmentation du nombre d'incidents signalés et une diminution des vols à main armée et des voies de fait. Puisque Burger King exploite des installations dans les trois pays, l'entreprise a cherché des solutions à des problèmes propres à une région donnée. Par exemple, au Mexique, les gérants de restaurants ne voulaient pas de systèmes d'alarme branchés aux postes de police locaux. Ils ont donc tenté d'assurer la sécurité à l'aide de gardiens armés et ont finalement décidé de prévenir les vols à l'aide de chiens de garde. Aux États-Unis, les gérants préféraient utiliser un système de télévision en circuit fermé (CCTV) pour surveiller le lieu de travail. Par contre, au Canada, bien que certains restaurants ont utilisé le CCTV, ce système n'était pas installé à l'échelle du pays, car certaines régions disposaient de règlements interdisant son utilisation (Offutt, 2001).

## **CONCLUSION**

Il est reconnu dans le monde du travail d'aujourd'hui que la violence en milieu de travail est un problème grave et répandu de santé et de sécurité au travail. La violence en milieu de travail ne se limite pas aux voies de fait et aux homicides; elle prend différentes formes, consistant notamment en des comportements ayant un effet cumulatif chez les victimes, comme le harcèlement sexuel et les brimades. Même si l'on reconnaît de plus en plus que la violence en milieu de travail est un problème de santé et de sécurité

coûteux tant pour les travailleurs que pour les employeurs et les collectivités, une définition universelle de cette notion n'a pas encore été établie. Par conséquent, on doit recueillir des données et des renseignements statistiques uniformes sur la violence en milieu de travail à l'échelle internationale. Essentiellement, toute étude sur ce problème qui entraînerait en définitive l'élaboration de programmes efficaces et durables relatifs à la prévention et à l'atténuation de la violence en milieu de travail exigerait également la collecte systématique de statistiques complètes, comparables et plus réjouissantes.

Malgré ces obstacles, l'étude des causes de la violence en milieu de travail a progressé suffisamment pour permettre l'élaboration d'un certain nombre de programmes pilotes d'atténuation et de prévention. Les intervenants en santé et en sécurité au travail, les employeurs et les syndicats ont commencé à élaborer quelques solutions fondées sur le fait que la violence en milieu de travail est un problème complexe pour lequel on doit élaborer des solutions complexes axées sur des facteurs de risques individuels des industries, des milieux de travail et des emplois précis. Dans le cadre de ce processus, on a tenu compte des variables culturelles; par conséquent, on cherche souvent des solutions applicables à un contexte régional et national.

Alors que de nombreuses solutions nord-américaines mette l'accent sur la personnalité et les caractéristiques des travailleurs, on reconnaît de plus en plus que l'on doit élaborer des solutions fondées davantage sur les conditions de travail. Durant ce processus, on a déterminé les emplois présentant un risque élevé de violence en milieu de travail, analysé des situations de travail particulières et examiné les façons dont l'organisation du travail, la participation des travailleurs et les pratiques de gestion peuvent favoriser ou prévenir la violence en milieu de travail. Dans ce contexte, on

constate à l'unanimité que le stress est un facteur clé qui augmente les possibilités d'incidents causés par des comportements violents en milieu de travail. Par conséquent, les programmes d'atténuation et de prévention, particulièrement dans le cas des emplois à risque élevé, mettent l'accent sur la réduction du stress au travail. En dernier lieu, malgré les efforts considérables déployés au cours des dernières années pour aborder les multiples facettes de la violence en milieu de travail, une plus grande coopération entre les gouvernements, les employeurs, les syndicats et les intervenants de l'Amérique du Nord est nécessaire pour prévenir un problème grandissant de santé et de sécurité au travail qui coûte de plus en plus cher sur le plan social et économique.

**\*REMERCIEMENTS**

Le présent rapport, *La Violence en Milieu de Travail en Amérique du Nord*, a été préparé par Norman Caulfield, chercheur du Secrétariat de la Commission de coopération dans le domaine du travail.

Le Secrétariat de la Commission de coopération dans le domaine du travail est seul responsable du contenu du présent rapport. Ce rapport ne reflète pas nécessairement l'opinion du conseil des ministres, ni d'un organisme gouvernemental, ni des collaborateurs ou critiques externes.

Publié par le Secrétariat de la Commission de coopération dans le domaine du travail.

© 2006- Secrétariat de la Commission de coopération dans le domaine du travail.

Secrétariat de la Commission de coopération dans le domaine du travail  
1211 Connecticut Ave. NW  
Suite 200, Washington DC 20036  
Étas-Unis

Site internet: [www.naalc.org](http://www.naalc.org)

Ce rapport est aussi disponible en anglais et en espagnol

## RÉFÉRENCES

- American Postal Workers' Union. 2001. *Stories of Abusive Postal Management and the Potential for Workplace Violence*. Available online at <http://www.apwu.org>
- Bureau of Labor Statistics (BLS). 2003. "Fatal Occupational Injuries by Occupation and Selected Event or Exposure, 2002." Table 3. Washington, D.C.: Bureau of Labor Statistics. Available online at <http://www.bls.gov/news.release/cfoi.t03.htm>.
- Calero Lomelín, Javier. 2001. Comments on Criminal Intent Workplace Violence: Workers Involved in Financial Transactions or the Handling of Valuables. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.
- California Occupational Safety and Health Administration (Cal/OSHA). 1995. *Cal/OSHA Guidelines for Workplace Security*. San Francisco, CA: State of California Department of Industrial Relations, Division of Occupational Safety and Health.
- Chabot, Bernard. 2001. "Venir en aide aux personnes touchées par la violence en milieu de travail: Que peut-on faire?" Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.
- Chappell, Duncan and Vittorio Di Martino. 2000. *Violence at Work*. Second Edition. Geneva: International Labour Office.
- Clark, Paul F. and Darlene A. Clark. 2003. "Challenges Facing Nurses' Associations and Unions: A Global Perspective." *International Labour Review*, vol. 142, No. 1, 29-47.
- Commission for Labor Cooperation (CLC). 1998. *The Employment of Women in North America*. Dallas: Commission for Labor Cooperation, Secretariat.
- Córdova Castañeda, Alejandro. 2001. Comments on Assisting Individuals Involved in Workplace Violence: What Can Be Done? Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.
- Denenberg, Richard V. and Mark Braverman. 1999. *The Violence Prone Workplace: A New Approach to Dealing with Hostile, Threatening, and Uncivil Behavior*. Ithaca: Cornell University Press.
- Di Martino, Vittorio. 2001. "In Search of the High Road." Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk." North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.

Di Martino, Vittorio, Helge Hoel and Cary L. Cooper. 2003. *Preventing Violence and Harassment in the Workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Enríquez Jiménez, Francisco Javier. 2002. "Síndrome del *Burnout* y su correlación con el estrés laboral, manifestaciones psicosomáticas y tendencias suicidas, en personal de las áreas de contraincendio y vigilancia." In *Premio nacional a la investigación laboral 2002*. México: STPS, 27-28.

Estrada Rodríguez, Gisela. 2001. "Risk Factors in Occupational Violence." Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.

García Nieto, Héctor Ulises. 2001. Comments on Customer/Client Workplace Violence in Specific Service Occupations: The Medical and Mental Health Care Industry and Education. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.

Giga, Sabir I., Helge Hoel and Cary L. Cooper. 2003. "Violence and Stress at Work in the Postal Sector." Geneva: International Labour Office.

Gilligan, Fiona. 2001. Comments on Employee-on-Employee Workplace Violence. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.

González Rodríguez, Adrian Guadalupe. 2002. "Nivel de estrés en personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención." In *Premio nacional a la investigación laboral 2002*. Mexico: STPS, 33-35.

Hoad, C.D. 1996. "Violence at Work: Perspectives from Research among 20 British Employers." In *Security Journal*. vol. 4. London.

Hoel, H. and C.L. Cooper. 2000. *Destructive Conflict and Bullying at Work*. Unpublished report, University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST). November.

Hoel, H., K. Sparks and C.L. Cooper. 2001. *The Cost of Violence/Stress at Work and the Benefits of a Violence/Stress-free Working Environment*. Report Commissioned by ILO. University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST).

Howard, John and Robert C. Barish. 2003. "Government Approaches to Reducing Workplace Violence." *Clinics in Occupational and Environmental Medicine*. Vol. 4, Number 3 (November): 721-732.

International Labor Organization. 1996. *Equality in Employment and Occupation*. Special Survey by the Committee of Experts on the Application of Conventions and

Recommendations. International Labour Conference, 83<sup>rd</sup> Session, Report III (Part 4B), Geneva: International Labour Organization.

International Labour Organization. 1999. *Sexual Harrassment: An ILO Survey of Company Practices*. Geneva: International Labour Organization.

ILO/ICN/WHO/PSI. 2000. *Workplace Violence in the Health Sector. Country Case Study - Questionnaire*.

Johnson, H. 1996. *Dangerous Domains: Violence Against Women in Canada*. Scarborough, Ontario: Nelson, Canada.

Kabrick, Barbara. 2001. Comments on Criminal Intent Workplace Violence: Workers Involved in Financial Transactions or the Handling of Valuables. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.

Kanigel, Robert. 1997. *The One Best Way: Frederick Winslow Taylor and the Enigma of Efficiency*. New York: Viking Press.

Leather, P. and C. Lawrence. 1999. "The Social Psychology of Violence and Aggression." In Leather, P. et al eds. *Work-Related Violence: Assessment and Intervention*. Routledge, London.

Legault, François. 2001. Comments on Employee-on-Employee Workplace Violence. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.

*Ley Federal del Trabajo*. 1931. Mexico, D.F.: Diario Oficial de la Federación.

Llewellyn, Barry. 2001. "Workplace Violence: Implications for Workers Compensation in the United States." Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.

Lippel, Katherine. 2001. "Violence au travail: le droit à l'indemnisation au Canada." Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.

Mañon Garibay, José Guillermo. 2002. "La nueva cultura laboral y la sociedad del tiempo libre." In *Premio nacional a la investigación laboral 2002*. México: STPS, 57-58.

McClure, L.F. 1999. "Origins and Incidence of Workplace Violence in North America." In T.P. Gullotta and S.J. McElhaney (eds.) *Violence in Homes and Communities: Prevention, Intervention, and Treatment*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

McDonald, D. and M. Brown. 1997. *Indicators of Aggressive Behavior: Report to the Minister for Health and Family Services from an Expert Working Group*. Research and Public Policy Series, No. 8. Canberra, Australian Institute of Criminology.

Medina Villarreal, Fernando. 2002. "Ausentismo del Hospital Metropolitano "Dr. Bernardo Sepúlveda" de la Secretaría de Salud en Nuevo León, 1997-2001. *Premio nacional a la investigación laboral 2002*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), 93-94.

National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). 2001. *Stress at Work*. Cincinnati, OH: NIOSH Working Group.

Nemeth, David. 1992. *American Teacher*. Washington, D.C.: American Federation of Teachers.

North American Agreement on Labour Cooperation (NAALC). 2001. "Proceedings: "Trinational Conference on Violence as a Workplace Risk." Montreal.

Offutt, Larry. 2001. Comments on Criminal Intent Workplace Violence: Workers Involved in Financial Transactions or the Handling of Valuables. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.

Piñuel y Zabala, Ignacio. 2001. *Mobbing*. Santander: Editorial Sal Terrae.

Pizzino, Anthony. 1994. *Report on CUPE's (Canadian Union of Public Employees) National Health and Safety Survey of Aggression Against Staff*, Ottawa.

Pizzino, Anthony. 2001. Comments on Experiencing Workplace Violence: a First-Hand View. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.

Shenk, David. 1997. *Data Smog: Surviving the Information Glut*. San Francisco: Harper Edge.

Toscano, Guy and William Weber. 1995. "Violence in the Workplace." Washington, D.C.: Bureau of Labor Statistics.

*United States Code*. 2000. Chapter 42, Title VII, 1964 Civil Rights Act. Washington, D.C.: Government Printing Office.

United States Department of Justice. 2001. "Violence in the Workplace, 1993-1999." *National Crime Victimization Survey*. Washington, D.C.: United States Department of Justice.

United States Department of Justice (USDOJ). 2004. "Workplace Violence: Issues in Response." Washington, D.C: Federal Bureau of Investigation, U.S. Department of Justice.

United States Postal Service (USPS) 2000. *Report of the United States Postal Service Commission on a Safe and Secure Workplace*. New York: The National Center on Addiction and Substance Abuse at Columbia University.

Veale, C. and J. Gold. 1998. "Smashing Into the Glass Ceiling for Women Managers." *Journal of Management*, vol. 17.

Vézina, Michel. 2001. "Comprendre La Violence en Milieu de Travail: Les Facteurs de Risque." Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.

Windau, Janice and Guy Toscano. 1994. "Workplace Homicides in 1992." In *Compensation and Working Conditions*. Washington, D.C.: Bureau of Labor Statistics, February.