

THÈME 3 : VIOLENCE CONJUGALE ET VIOLENCE EN TEMPS DE CRISE

Violence conjugale

Bien que la violence conjugale puisse prendre différentes formes, elle implique toujours une dynamique de contrôle. Cette dynamique peut tantôt être subtile, tantôt bienveillante, plus tard manifeste, pour finir par être destructrice. Pour parler des victimes de violence conjugale, les intervenantes féministes utilisent, si justement, l'image d'une proie coincée dans une toile d'araignée. Pour reprendre cette métaphore, le récent ajout d'une responsabilité explicite de protection des victimes de violences à la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) oblige désormais les entreprises et organismes du Québec à soutenir les proies.

C'est grâce à l'expertise des travailleuses communautaires et du mouvement des femmes que nous comprenons aujourd'hui que la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel n'est pas une problématique qui relève strictement de la vie privée. Depuis près de 50 ans, les survivantes et les intervenantes féministes du Québec ont revendiqué sans relâche la reconnaissance de la violence conjugale comme un problème sociétal méritant des actions ambitieuses, concertées et soutenues.

C'est dans ce contexte sociohistorique que les Québécoises ont enfin acquis dernièrement le droit formel d'être protégée des violences au travail. Cette condition de santé et de sécurité du travail a été trop longtemps invisibilisée et les affectent disproportionnellement. Cette avancée répond également aux enjeux soulevés par les dernières vagues de dénonciations comme le mouvement #MoiAussi.

Précisément, depuis le 6 octobre 2021, la LSST prévoit que l'ensemble des acteurs dans la sphère professionnelle ont un rôle à jouer pour faire cesser les violences envers les femmes. Dès lors, les employeurs, leurs représentants et le personnel doivent assumer de nouvelles responsabilités en matière de violence au travail.

En pratique, cela signifie que les réseaux d'acteurs du travail ont des obligations légales rehaussées à l'égard des victimes. Ainsi, toute personne doit maintenant protéger la santé, puis assurer la sécurité et l'intégrité (physique ou psychique) du personnel vivant de la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel¹.

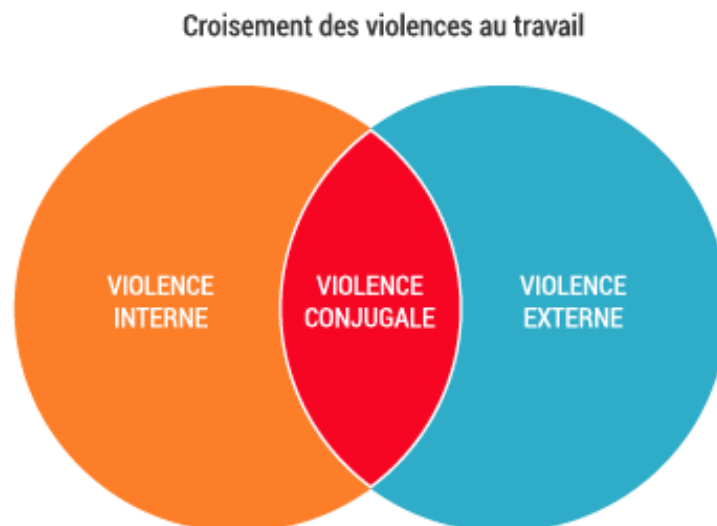
Dans la section qui suit, nous allons explorer les tenants et les aboutissants de cette amélioration législative au Québec. L'accent sera porté sur la mise en œuvre du paragraphe 16 de l'article 51 de la LSST qui stipule que l'employeur doit « prendre les mesures pour assurer la protection du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel » et qu'il est « tenu de prendre les mesures lorsqu'il sait ou devrait raisonnablement savoir que le travailleur est exposé à cette violence ».

Une violence au croisement des violences internes et externes

La violence conjugale en contexte professionnel se situe au croisement des violences internes et externes.

L'auteur de violence peut soit être un membre du personnel ou une personne extérieure à l'organisation. La victime, elle, peut vivre à la fois des violences internes ou externes qui s'imbriquent à la violence conjugale vécue.

Figure 1. Croisement des violences au travail



¹ Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) (s. d.). [Violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel](#)

Source : Cox, Rachel, avec la collaboration de Marie-Ève Desmarais et de Shanie Roy (2019).

Conséquences de la violence conjugale au travail

D'après une étude pancanadienne parue en 2014, une personne sur trois a déclaré avoir vécu de la violence conjugale. Parmi elles, plus de la moitié ont indiqué qu'au moins une forme de violence s'était produite sur leur lieu de travail ou à proximité².

Soulignons que les victimes de violence conjugale sont particulièrement vulnérables au travail, là où l'auteur de violence peut facilement les retrouver. Rappelons que le télétravail ne dédouane pas les employeurs de leurs responsabilités en la matière.

Obligations des employeurs

Comme mentionné précédemment, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* prévoit, lorsque la violence conjugale se manifeste au travail ou aux alentours, une obligation explicite pour les employeurs québécois de protéger la victime (art. 51, parag. 16, LSST). Quant aux employeurs sous juridiction fédérale, une telle obligation est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2021.

En reconnaissant à l'employeur une obligation explicite de prévenir les manifestations de la violence conjugale au travail et de protéger les personnes qui en sont la cible, la société québécoise amorce un virage historique vers une approche plus globale en prévention des violences.

Pour ajouter, la reconnaissance d'une telle obligation officialise le fait qu'il est dans l'intérêt de l'ensemble de la société de mettre fin aux violences masculines. Une fois pour toutes, nous dépassons collectivement le mythe que la violence est « une affaire privée ».

Mesures obligatoires à mettre en place

L'employeur doit élaborer et mettre en application un programme de prévention (art. 58, LSST) qui comprend l'identification et l'analyse des risques liés à la violence, dont la violence conjugale, ainsi que les mesures et les priorités d'action permettant de les éliminer ou, à défaut, de les contrôler (art. 59, LSST).

Dans un établissement groupant moins de 20 travailleuses et travailleurs, l'employeur doit tout de même élaborer et mettre en application un plan d'action qui doit contenir les mêmes éléments.

² Comité politique de travail en violence conjugale (2022). [Pourquoi la violence conjugale doit être une préoccupation pour les milieux de travail?](#)

De plus, les risques liés à la violence conjugale doivent faire partie des programmes de formation et d'information en matière de santé et de sécurité du travail.

Afin d'offrir un milieu de travail sécuritaire pour les victimes de violence, l'employeur, le personnel et leurs représentants doivent être engagés de bonne foi dans les processus préventifs. Les parties doivent traiter et faire le suivi des situations avec respect, confidentialité et diligence.

Tous les employeurs doivent aussi adopter une politique de travail en matière de violence conjugale. Voici un modèle de référence : [SECTION 8 : Modèle de politique de travail en matière de violence conjugale – Violence conjugale au travail](#).

Violences en temps de crise

La pandémie de COVID-19 est venue chambouler le monde du travail comme nul autre événement dans les dernières décennies. Cette crise sociosanitaire et écologique a autant dévoilé les nombreuses vulnérabilités de nos institutions publiques – fragilisées par le néolibéralisme – qu'elle a démontré la nécessité de les renforcer et de les démocratiser. Ce contexte de crise est donc un avertissement à prendre sérieux.

Les conséquences de la pandémie se sont lourdement fait sentir sur le personnel au front, ceux que l'on qualifiait d'anges gardiens ou d'essentiels. La violence à leur égard atteint, en fait, des sommets inégalés. Par ailleurs, les implications de ce phénomène sont largement sous-estimées dans ce que les économistes qualifient de « pénurie de main-d'œuvre ».

Accroissement des violences au travail³

Dans son dernier rapport sur les risques psychosociaux au travail liés à la pandémie, l'OIT réitère que les violences tendent à s'accroître lors d'une flambée de maladie infectieuse et qu'il y a des risques accrus de stigmatisation sociale ou de discrimination.

Il est exposé que le « taux accru de mortalité associée aux épidémies, la détresse couplée à l'incertitude quant aux symptômes, la pénurie de tests de dépistage et l'absence de vaccins et de traitements peuvent susciter des actes de violence et de harcèlement visant les professionnels de santé et d'autres personnes qui prennent soin directement des patients et de leur famille » (OIT, 2020, p. 16).

³ OIT (2020). *Gérer les risques psychosociaux liés au travail pendant la pandémie de la COVID-19* (1^{re} éd.). Genève. [wcms_763313.pdf \(ilo.org\)](#)

De même, les « mesures qui restreignent la mobilité des citoyens, associées à la pénurie de biens de première nécessité, peuvent accroître la violence à l'encontre du personnel chargé de faire respecter ces mesures restrictives [...] ainsi que le personnel qui assure la vente et le transport de biens essentiels » (OIT, 2020, p. 16).

Sur le plan de la violence technologique, en raison « du nombre élevé de personnes qui sont en télétravail et recourent aux technologies de l'information et de la communication (TIC), l'intimidation en ligne est susceptible d'augmenter » (OIT, 2020, p. 16).

Sans oublier que les mesures de distanciation ou de confinement peuvent accroître le risque de violence sexuelle ou conjugale, surtout pour les femmes en situation de handicap. Effectivement, dans un tel contexte, les femmes ont un moindre accès aux ressources à l'extérieur du réseau de l'agresseur. Elles sont contraintes d'être davantage en contact étroit avec leur conjoint violent, et ce, en plus du « stress supplémentaire, voire des pertes économiques ou d'emploi » (OIT, 2020, p. 16).

L'INRS (2022) fait état d'une accentuation des facteurs de risques de violence liés à la gestion de la relation de service, au fonctionnement interne des entreprises et à leur organisation du travail.

« En effet, le fonctionnement de bon nombre d'entreprises, de commerces ou plus largement de structures est fortement – voire très fortement – dégradé par la pandémie de COVID-19 et les mesures imposées de confinement :

- les effectifs habituels sont réduits et les personnels remplaçants ou réaffectés sur les postes ne sont pas nécessairement formés ou familiers avec les produits, les techniques ou les procédures;
- les délais d'approvisionnement sont augmentés en raison de l'afflux de demandes ou de pénurie de certains produits;
- les plages horaires d'ouverture des entreprises sont restreintes;
- les files d'attente sont allongées;
- les services clientèle en ligne sont parfois surchargés;
- les accès aux services d'urgence peuvent être saturés;
- Les salariés peuvent être eux-mêmes stressés par les risques sanitaires qu'ils encourent, douter de l'efficacité des mesures de prévention mises en œuvre; ce ressenti pouvant être renforcé face à un public qui n'adopte pas toujours les gestes barrières adéquats...
- Les règles de distanciation sociale préconisées peuvent rendre la communication plus difficile entre salariés et clients;
- Dans certains services, une partie du personnel est en télétravail, rendant plus difficiles les régulations des tensions entre salariés en télétravail et salariés de terrain et réduisant les temps d'échanges informels;

- Dans de nombreux établissements, les réunions, les lieux de pause... ont été supprimés, privant les salariés d'espaces et de temps pour se détendre.⁴ »

Pour qu'une organisation fasse preuve de résilience face aux crises, elle doit renforcer et adapter les mesures de prévention normalement recommandées.

Prévention des violences en crise sociosanitaire⁵

Les actions de prévention à mettre en œuvre en contexte de crise reposent sur deux axes principaux : la prévention des causes de violence et celle des risques de passage à l'acte violent.

Si, en temps normal, les mesures de prévention des violences sont essentielles, elles deviennent d'autant plus importantes dans un contexte critique où les sources de tensions sont exacerbées.

Voici les deux volets à mobiliser pour toute démarche réfléchie de prévention des violences :

1. Le premier volet vise à intervenir en amont, c'est-à-dire sur les causes des violences afin d'éviter leur survenue. Les actions de prévention portent sur :
 - a. **la définition explicite des engagements de l'entreprise envers le public** (rappel des politiques, horaires, services, délais, coûts, procédures de réclamation, engagements lors de crise, normes de suivi, etc.);
 - b. **le maintien d'une relation de service de qualité et son adaptation aux circonstances particulières en cours** (gestion perturbée, mise à jour des informations utiles et diffusion sur différents canaux de communication, transparence sur les changements de disponibilité, de services ou de traitement, information claire sur les alternatives, propositions de solutions ou de dédommagements, suivi des plaintes...);
 - c. **l'évolution des modes d'organisation et de fonctionnement de l'entreprise** (formation continue du personnel et offre d'outils lui permettant de réaliser pleinement son rôle auprès du public, participation du personnel dans l'amélioration des procédures, rotation du personnel sur certains postes pour limiter les temps de contact avec la clientèle...);

⁴ INRS (2022). [Agression et violence externe. Pandémie : agression et violence envers les salariés – Risques](#) (p. 13 et 14)

⁵ INRS (2022). [Agression et violence externe. Pandémie : agression et violence envers les salariés – Risques](#) (p. 14).

- d. **la diffusion de messages de sensibilisation aux clients/usagers** sur les exigences accrues des métiers des salariés liées aux nouvelles contraintes générées par la situation sanitaire, les incitant à faire preuve de patience, respect, compréhension...

Pour maximiser les bienfaits d'une démarche préventive et bonifier durablement la relation de service, il faut placer le personnel concerné au cœur du processus. D'ailleurs, si une organisation souhaite agir sur la rétention de la main-d'œuvre tout en améliorant ses services, elle doit s'engager à valoriser et reconnaître le travail avec le public. Cette valorisation ou reconnaissance se concrétise surtout par un respect entier du bien-être global du personnel, des bonnes conditions de travail et une démocratisation des organisations.

- 2. Le second volet vise à limiter les risques et les conséquences des violences au travail. Les actions concernent principalement :
 - a. **l'aménagement des espaces réservés au public** (files d'attente, signalétique, lieux de circulation, propreté, etc.);
 - b. **la protection du personnel et la sécurité des espaces dans un objectif de dissuasion de la violence** (formation des gestionnaires et des partenaires, équipement ou système de protection du personnel, dispositifs d'alarme ou d'alerte, etc.);
 - c. **la formation du personnel et la supervision bienveillante** (accueil et intégration, création de liens entre collègues, développement des compétences en travail relationnel, formation théorique en gestion des conflits ou en reconnaissance du vécu, ateliers techniques, etc.).

Bibliographie⁶

Cette courte bibliographie regroupe au même endroit les documents ou sites consultés. Ce n'est pas une liste de lecture, mais bien une liste de références utilisées.

Calvard, Thomas et Sang, Kate. (2017). Complementing psychological approaches to employee well-being with a socio-structural perspective on violence in the workplace: an alternative research agenda. *The International Journal of Human Resource Management*, 28, 1-19. 10.1080/09585192.2017.1314976

Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité au travail (CNESST) (s. d.). [Violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel](#)

⁶ Les hyperliens ont été validés en octobre 2022.

Comité politique de travail en violence conjugale (2022). Trousse d'accompagnement pour les entreprises, les syndicats et les membres du personnel. violenceconjugaleautravail.com

Cortina, L. M. (2008). [Unseen injustice: incivility as modern discrimination in organizations.](#) *Academy of Management Review*, 33(1), 55-75.

Cox, Rachel, avec la collaboration de Marie-Ève Desmarais et de Shanie Roy (2019). *La reconnaissance d'une obligation explicite de l'employeur en matière de violence conjugale au Québec : rapport de recherche*. Montréal : Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal. 29 p.

INRS (2022). [Agression et violence externe. Pandémie : agression et violence envers les salariés – Risques](#)

Légis Québec (2022). [Loi sur la santé et la sécurité du travail](#) (chap. S-2.1). Gouvernement du Québec.

Organisation internationale du travail (OIT) (2020). *Gérer les risques psychosociaux liés au travail pendant la pandémie de la COVID-19* (1^{re} éd.) Genève. [wcms_763313.pdf \(ilo.org\)](#)