

Santé et sécurité au travail

ÉVALUATION DES RISQUES DE VIOLENCE AU TRAVAIL

Table des matières

- 1 Introduction
- 2 Qu'est-ce qu'une évaluation des risques de violence?
- 3 Détermination de l'importance des risques
- 5 Travail préparatoire
- 6 Prochaines étapes
- 7 La prévention par la communication



Introduction



En Nouvelle-Écosse, les employeurs sont tenus de s'assurer que tous les travailleurs bénéficient d'un milieu de travail sûr. Assurer la sécurité des personnes au travail nécessite d'évaluer et de réduire les risques de violence dans cet environnement. Pour ce faire, il faut s'assurer que les employés connaissent le danger, qu'ils sont informés des mesures de protection en place et qu'ils sont formés pour gérer en toute sécurité toute violence potentielle qu'ils pourraient rencontrer au travail.

Une évaluation des risques de violence peut être un outil précieux pour déterminer ces types de risques. Pour réduire la violence au travail, il est important d'aborder et d'éliminer toute croyance selon laquelle la violence « fait partie du travail ». Les employeurs et les employés qui travaillent ensemble pour déterminer et réduire les risques de violence peuvent rendre leur lieu de travail plus sûr pour tout le monde.

Pour les lieux de travail visés par le règlement relatif à la violence au travail (*Violence in the Workplace Regulations*), il incombe à l'employeur de procéder à une évaluation des risques de violence et d'utiliser les meilleures pratiques pour éviter les répercussions de la violence. Certains lieux de travail sont tenus par la loi de procéder à une évaluation des risques de violence au travail, et d'élaborer un plan de prévention.

Ces lieux de travail incluent, notamment :

- des lieux où l'on assure des soins de santé et des lieux de travail connexes;
- des établissements d'enseignement;
- des lieux où des services correctionnels ou de sécurité sont assurés;
- du secteur des services, des entreprises où de l'argent est échangé ou des boissons alcoolisées sont vendues ou consommées;
- d'autres situations dans lesquelles les employés interagissent avec le public.

Pour en savoir davantage sur les lieux de travail visés par le règlement, vous pouvez consulter le règlement relatif à la violence au travail (texte en anglais seulement).

<https://www.novascotia.ca/just/regulations/regs/ohsviolence.htm>

Qu'est-ce qu'une évaluation des risques de violence?



Une évaluation des risques de violence peut faire partie intégrante d'un solide plan de gestion de la santé et de la sécurité au travail qui améliore la santé, la sécurité et la sensibilisation des employés.

Une évaluation des risques de violence au travail :

- sensibilise aux dangers et aux risques potentiels liés à la violence et les recense;
- détermine les personnes susceptibles d'être exposées à un risque et la nature de ce risque;
- détermine si les mesures de contrôle existantes pour éviter la violence sont adéquates ou s'il faut en faire plus;
- classe les risques et les mesures de contrôle par ordre de priorité;
- tente de prévenir les blessures ou autres conséquences d'un comportement violent (lorsque l'évaluation est effectuée au stade de la conception ou de la planification), et
- fournit une preuve de l'exercice de la diligence appropriée.

Une évaluation des risques de violence au travail examine chaque élément du fonctionnement du lieu de travail dans des conditions normales. Elle détermine les situations dans lesquelles le risque de violence est le plus élevé et les classe par ordre de priorité.

L'évaluation des risques de violence au travail permet également d'établir des critères pour comparer une installation à d'autres qui partagent des activités et des risques similaires. Les entreprises peuvent ainsi comparer leurs expériences à celles d'autres entreprises du même secteur.

L'évaluation doit être revue régulièrement – au moins tous les cinq ans – ou lorsque des circonstances pourraient ouvrir la voie à de nouveaux risques, par exemple un nouveau type de violence, des changements importants aux opérations ou la construction ou la rénovation d'un lieu de travail.



Détermination de l'importance des risques



Vous pouvez déterminer l'importance du risque en utilisant un outil d'évaluation des risques. Cet outil permet de déterminer la probabilité qu'un événement se produise et les conséquences de cet événement. L'évaluation des risques consiste à classer le degré de probabilité qu'un événement se produise en fonction de sa gravité.

1. Estimation du degré de probabilité

Le degré de probabilité est la mesure du risque qu'un événement incertain se produise. Il s'agit de l'exposition en termes de temps, de proximité et de répétition. Elle est exprimée en pourcentage.

On peut présenter le degré de la manière suivante : **Fréquent, Probable, Occasionnel, Rare**

- ▶ **Fréquent** : Dans la plupart des cas, on s'attend à ce que cela se produise plusieurs fois. (91-100%)
- ▶ **Probable** : Susceptible de se produire plusieurs fois dans la plupart des cas. (51-90 %)
- ▶ **Occasionnel** : Pourrait se produire à un moment donné. (11-50 %)
- ▶ **Rare** : Très peu susceptible de se produire ou pourrait peut-être se produire à un moment donné. (0-10%)

2. Détermination de la gravité

La gravité des conséquences est le degré ou l'importance des pertes ou des dommages attribuables à un événement incertain. Les conséquences se classent de la manière suivante : **catastrophiques, critiques, minimes et négligeables.**

- ▶ **Catastrophiques** : décès, coma
- ▶ **Critiques** : blessure grave, perte d'un membre ou de l'usage d'un membre, hospitalisation
- ▶ **Mineures** : blessures mineures, ecchymoses, coupures
- ▶ **Négligeables** : aucune blessure



3. Détermination du degré de risque

Après avoir estimé la probabilité et la gravité, vous combinez les deux réponses pour déterminer où se situe le risque de violence dans le tableau ci-dessous. Les degrés de risque sont les suivants : élevé, moyen ou faible, en fonction de la gravité et de la probabilité du risque.

Tableau d'évaluation du risque de violence

	GRAVITÉ			
PROBABILITÉ	Catastrophiques	Critiques	Mineures	Négligeables
Fréquent	Élevé	Élevé	Élevé	Moyen
Probable	Élevé	Élevé	Moyen	Moyen
Occasionnel	Élevé	Moyen	Moyen	Faible
Rare	Moyen	Moyen	Faible	Faible

Le degré d'importance du risque peut être interprété de la manière suivante :



Élevé : Risques importants et inacceptables. Remédier immédiatement à la situation au moyen d'un plan de prévention de la violence.

Moyen : Risques importants. Les intégrer au plan de prévention de la violence.

Faible : Les risques n'ont pas suffisamment d'importance pour figurer au plan de prévention de la violence. Y remédier au moyen des mesures normales de santé et de sécurité.

Veuillez noter que les degrés de risque ci-dessus ne sont fournis qu'à titre indicatif. Les organismes et entreprises peuvent déterminer d'autres facteurs et caractéristiques qui répondront à leurs besoins.

Travail préparatoire



1. Décidez qui effectuera l'évaluation, en vous rappelant que le comité mixte de santé et de sécurité au travail ou le délégué à la santé et à la sécurité, si votre lieu de travail en possède un, doit être consulté au sujet des recommandations formulées concernant l'évaluation des risques de violence.
2. Saisissez le nom de l'employeur, la date de l'évaluation et le nom des personnes chargées de l'évaluation.
3. Décrivez les lieux de travail ou les tâches visés par l'évaluation.
 - Pour les petits employeurs, tels que les dépanneurs, il se peut qu'il n'y ait qu'un seul lieu de travail et qu'une seule évaluation soit donc nécessaire.
 - Les employeurs plus importants peuvent souhaiter diviser les opérations en lieux de travail ou en tâches présentant des prédicteurs de violence similaires. Par exemple, une entreprise de recouvrement de créances peut diviser son personnel en deux catégories : ceux qui traitent personnellement avec les clients et ceux qui exercent des fonctions de soutien administratif sans contact avec les clients. De cette manière, l'employeur peut concentrer ses efforts de prévention de la violence sur les domaines qui en ont le plus besoin.
4. Cochez les cases le plus précisément possible et veillez à répondre à chaque question. En cas de doute sur l'application de l'un des points, la réponse à cette question doit être « Oui ».
5. Classez les risques par ordre de priorité. Le classement ou la hiérarchisation des risques

est un moyen de déterminer quels sont les risques les plus graves pour la sécurité, afin de les traiter en priorité. Les risques prioritaires sont généralement établis en déterminant le degré ou la fréquence d'exposition d'un employé à la situation ou aux conditions en question, ainsi que le potentiel de préjudice. L'attribution d'une priorité aux risques permet d'établir une liste de mesures à prendre.

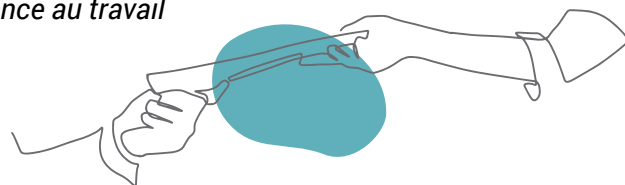
Les facteurs suivants jouent un rôle important :

- le pourcentage d'employés qui sont exposés au risque;
- la fréquence de l'exposition au risque;
- le degré de dommage susceptible de résulter de l'exposition au risque;
- la probabilité que le danger se manifeste.

Il n'existe pas de méthode simple ou unique pour déterminer le degré de risque. Le classement des dangers nécessite la connaissance des activités sur le lieu de travail et de l'urgence des situations et, surtout, un jugement objectif.

6. Si la réponse à l'une des questions du formulaire d'évaluation du risque de violence est « oui », les évaluateurs et toute personne formulant des recommandations de sécurité doivent déterminer le degré de risque et, le cas échéant, les moyens possibles pour le réduire.

Annexe : Modèle d'évaluation des risques de violence au travail



Prochaines étapes



L'employeur doit préparer un énoncé sur la prévention de la violence. Cet énoncé doit être revu avec les employés et une copie doit être affichée à un endroit bien visible sur le lieu de travail. Les éléments de l'énoncé doivent comprendre, sans s'y limiter, la reconnaissance par l'employeur du fait que la violence est un danger, que toute forme de violence est inacceptable, qu'un préjudice émotionnel et physique peut résulter de la violence et l'engagement de l'employeur à éliminer/réduire la violence dans la mesure du possible.

Si, en remplissant le formulaire d'évaluation du risque de violence, on constate qu'il est nécessaire de réduire le risque de violence, il convient de classer les domaines à risque par ordre de priorité et d'en dresser la liste. L'étape suivante consiste à décider des moyens de limiter les risques. Une fois que l'on s'est mis d'accord sur les mesures les plus efficaces pour faire face aux risques de violence et sur la manière de les mettre en œuvre et de les communiquer, ces mesures deviennent la base d'un plan de prévention de la violence.

Les méthodes de gestion des risques sont souvent regroupées dans les catégories suivantes :

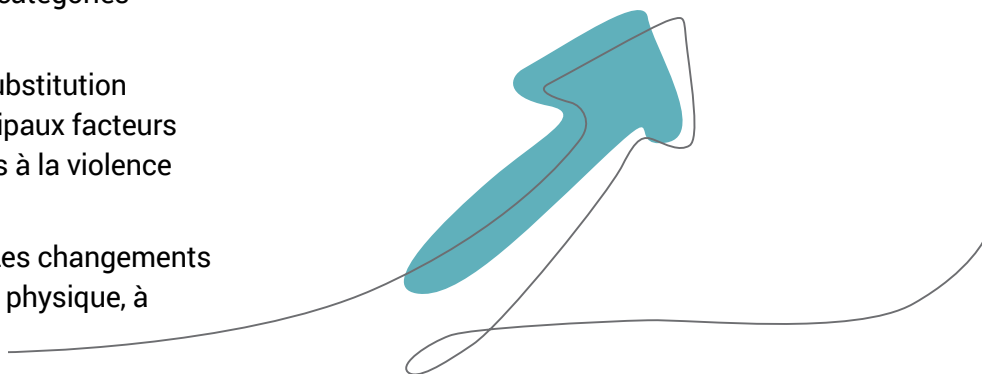
- Élimination (y compris la substitution des prédicteurs) : Les principaux facteurs qui exposent les travailleurs à la violence peuvent-ils être modifiés?
- Mécanismes techniques : Les changements apportés à l'environnement physique, à

l'équipement ou aux outils empêcheront-ils ou réduiront-ils le risque d'actes violents?

- Mécanismes administratifs : Les employés sont-ils formés à reconnaître les problèmes potentiels et à y répondre? Connaissent-ils la marche à suivre permettant de réduire les risques?
- Équipement de protection individuel : Existe-t-il des équipements ou des dispositifs à utiliser pour réduire la probabilité ou les répercussions de la violence?

Une fois qu'un plan de prévention de la violence sur le lieu de travail a été mis en place, il doit être communiqué à toutes les parties concernées sur le lieu de travail. Encouragez toutes les personnes concernées à prendre des mesures pour réduire la probabilité et la gravité de la violence au travail.

N'oubliez pas de procéder à une évaluation au moins tous les cinq ans ou chaque fois que des changements dans le fonctionnement du lieu de travail sont susceptibles d'avoir une incidence sur les risques potentiels.



La prévention par la communication



Les employés doivent être conscients des risques auxquels ils peuvent être exposés au travail, y compris la violence, et y être préparés. Les nouveaux employés et le personnel existant doivent être informés des mesures de prévention de la violence qui sont en place et des outils qu'ils doivent utiliser pour réduire ou maîtriser efficacement ces risques.

Ces mesures et outils peuvent être communiqués de différentes manières, mais la plus efficace est la planification de la sécurité avant le travail. L'employeur et les parties présentes sur le lieu de travail doivent déterminer les nouveaux risques de violence lorsqu'ils se présentent, ainsi que la marche à suivre et les mesures spécifiques pour y remédier.

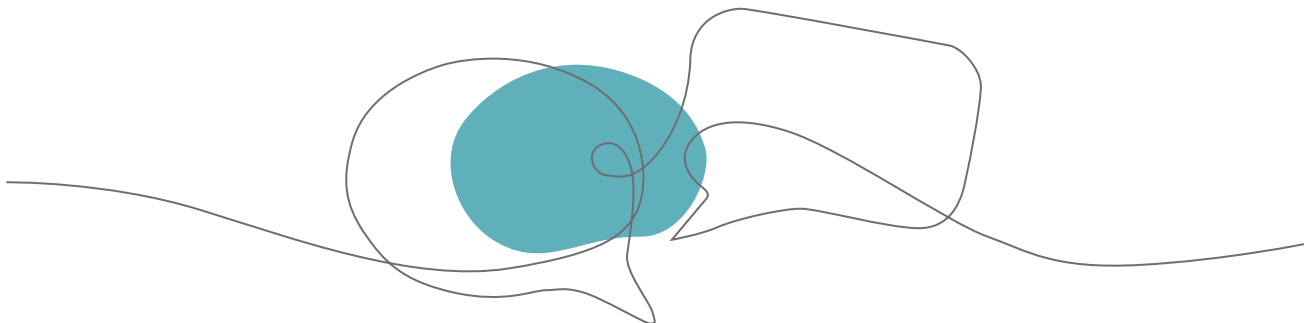
La responsabilité et le partage des renseignements sont importants. Quelle est la personne ou l'équipe responsable de la tâche à accomplir? Quelles sont les obligations de l'équipe et de ses supérieurs en matière de rapports? Qu'est-ce qui doit être signalé et à qui? Quel est le système mis en place pour garantir que les renseignements nécessaires

pour travailler en toute sécurité sont communiqués rapidement et efficacement à toutes les personnes susceptibles d'être exposées à un risque?

La violence au travail peut nuire à la santé et à la sécurité de tous les employés et employeurs. Le traumatisme émotionnel et les blessures physiques subis par les victimes, leurs familles et leurs collègues entraînent des coûts personnels élevés. Prendre le temps d'évaluer et de traiter le risque de violence au travail peut réduire ces répercussions.

Chacun a la responsabilité de garantir un milieu de travail sûr pour lui-même et pour les autres.

Pour obtenir des ressources supplémentaires afin de vous aider à mener une évaluation des risques de violence au travail ou une évaluation d'autres dangers sur le lieu de travail, à en communiquer les résultats et à y donner suite, contactez la Division de la santé et de la sécurité au travail du ministère du Travail, des Compétences et de l'Immigration de la Nouvelle-Écosse.



Annexe



Modèle d'évaluation des risques de violence au travail

Nom du lieu de travail : _____ Date de l'évaluation : _____

Personnes chargées de l'évaluation : _____

Tâches ou lieu de travail visés par l'évaluation : _____

Questions

Quand le lieu de travail est ouvert au public, y a-t-il des moments où il n'y a qu'un seul employé sur place?

☐ Oui ☐ Non

Est-ce que vos employés manipulent de l'argent comptant ou d'autres objets de valeur?

☐ Oui ☐ Non

Est-ce que vos employés fournissent un service où ils pourraient se sentir menacés par une autre personne?

☐ Oui ☐ Non

Est-ce que vos employés assurent des services de soins (p. ex. s'ils travaillent dans le milieu de la santé ou celui des services communautaires)?

☐ Oui ☐ Non

Vos employés doivent-ils imposer une discipline à d'autres personnes (p. ex. dans le cas d'enseignants)?

☐ Oui ☐ Non

Vos employés livrent-ils ou ramassent-ils des objets de valeur?

☐ Oui ☐ Non

Vos employés exercent-ils une autorité (p. ex. sont-ils des agents d'exécution de la loi)?

☐ Oui ☐ Non

Vos employés font-ils l'inspection de propriétés privées (p. ex. sont-ils des inspecteurs en planification ou des agents d'évaluation des propriétés)?

☐ Oui ☐ Non

Vos employés assurent-ils des services de sécurité (p. ex. des gardiens de sécurité, des shérifs)?

☐ Oui ☐ Non

Vos employés vendent-ils de l'alcool ou du cannabis ou délivrent-ils des médicaments?

☐ Oui ☐ Non

Vos employés travaillent-ils dans des structures de proximité (p. ex. infirmières, travailleurs sociaux et autres personnels de soins à domicile)?

☐ Oui ☐ Non

Vos employés se rendent-ils à pied à leur véhicule ou à leur bâtiment pendant les périodes de faible luminosité, c'est-à-dire à la fin de l'automne ou au début de l'hiver?

☐ Oui ☐ Non

Vos employés travaillent-ils pendant des périodes de changement organisationnel intense (par exemple, en tant que médiateur pendant des grèves ou des lock-out)?

☐ Oui ☐ Non

Vos employés manipulent-ils des armes à feu ou d'autres armes?

☐ Oui ☐ Non

Des employés du lieu de travail ont-ils été victimes de violence par le passé?

☐ Oui ☐ Non

Existe-t-il un risque de violence dans l'industrie?

☐ Oui ☐ Non

Est-ce que des cas de violence surviennent dans d'autres lieux de travail du même secteur de l'industrie?

☐ Oui ☐ Non

Modèle d'évaluation des risques de violence au travail

Outre les facteurs organisationnels énumérés à la première page, l'employeur doit tenir compte des situations ou circonstances suivantes, susceptibles d'accroître le risque de violence :

- tard dans la nuit ou tôt le matin;
- la période des déclarations de revenu;
- les dates limites de paiement des factures de services publics en retard;
- pendant la période des fêtes de fin d'année;
- les jours de paie;
- la remise des bulletins de notes ou lors des entretiens avec les parents;
- le moment des évaluations du travail;
- le fait d'être situé à proximité de bâtiments ou d'entreprises présentant un risque de violence (p. ex. les bars et les banques);
- le fait d'être situé dans des zones isolées d'autres bâtiments ou structures.

S'il existe un risque de violence sur ce lieu de travail ou lors de l'exécution d'une tâche, décrivez la violence :

Quelle activité ou fonction au lieu de travail ou de la tâche peut déclencher la violence?

Modèle d'évaluation des risques de violence au travail

Décrivez le type de violence prévu (par exemple, agression, vol, menaces, etc.). Décrivez.

Décrivez la fréquence à laquelle les prédictors de la violence se produisent (p. ex., si le prédictor de la violence était « Déposer de l'argent à la banque », la fréquence peut être « Tous les lundis »; si le prédictor de la violence était « Effectuer des inspections », la fréquence peut être « Nombre d'inspections effectuées par année »).

Dressez une liste des personnes exposées au risque de violence, en utilisant de préférence des titres de poste plutôt que des noms de personnes.

Pour en savoir plus :

Division de la santé et de la sécurité au travail
Ministère du Travail, des Compétences et de
l'Immigration

Téléphone : 902-424-5400 ou

Sans frais : 1-800-9LABOUR
(1-800-952-2687)

Télécopieur : 902-424-5640

novascotia.ca/lae/healthandsafety

Les renseignements de sécurité simplifiés.



NovaScotia.ca/NovaSAFE

**FAITES
CE
QU'IL
FAUT.**

Call Composez le
1-800-9LABOUR pour les
règlements problèmes et
questions concernant la
sécurité des lieux de
travail et des lieux publics.

*La sécurité
est l'affaire
de tous.*

Pour en savoir plus

