

Risques psychosociaux Violence en milieu de travail

Descriptif du risque

Les risques psychosociaux (RPS) sont des facteurs liés à l'organisation du travail, aux relations interpersonnelles et à l'environnement professionnel qui peuvent avoir un impact négatif sur la santé mentale et physique des travailleurs. Ils englobent des situations telles que le stress, le harcèlement, les violences, et l'épuisement professionnel, et peuvent être liés à des problèmes d'organisation, de relations ou de conditions de travail.

La CNESST a déterminé que les risques psychosociaux font partie des risques prédominants dans sa planification 2024-2027, soit le harcèlement, l'exposition à un événement potentiellement traumatique ou la violence (physique ou psychologique incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel).

Violence en milieu de travail

La violence en milieu de travail peut être physique ou psychologique, et comprend la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel. Elles peuvent prendre la forme de violence physique, psychologique, conjugale, familiale, à caractère sexuel, économique ou de cyberviolence.

La violence peut être interne ou externe :

- **Violence interne**

Elle se manifeste entre les membres du personnel provenant de tous les niveaux hiérarchiques d'une même organisation, y compris par le personnel d'encadrement.

- **Violence externe**

Elle peut s'exprimer entre des travailleurs et toute autre personne présente dans le milieu de travail sans lien d'emploi avec celui-ci, comme un client, un patient, un élève ou un fournisseur.

Violence conjugale ou familiale en milieu de travail :

Violence familiale :

- La violence familiale est faite par une personne dans le but de contrôler ou de faire du tort à un membre de sa famille. La violence familiale peut prendre différentes formes de maltraitance physique, psychologique, sexuelle et économique. Elle comprend aussi des comportements abusifs ainsi que de la négligence. La violence familiale peut aussi se manifester en ligne sous forme de cyberviolence.

Violence conjugale :

- La violence conjugale peut être exercée par l'une ou l'autre des personnes qui composent une relation maritale, extraconjugale ou amoureuse.

- La violence conjugale peut se manifester sous forme de violence physique, psychologique, sexuelle et économique. Elle peut aussi se produire en ligne, sous forme de cyberviolence.

Ces types de violences peuvent se manifester de diverses façons :

- Harcèlement par téléphone, par courriel ou par texto
- Intrusions fréquentes de la personne violente sur les lieux de travail de la victime
- Communications verbales ou écrites de la personne violente adressées à des collègues ou à l'employeur
- La victime est suivie et harcelée sur son lieu de travail ou à proximité de celui-ci

Violence à caractère sexuel en milieu de travail :

- Toute forme de violence visant la sexualité ou toute autre inconduite se manifestant notamment par des gestes, des pratiques, des paroles, des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle non désirés, qu'elles se produisent à une seule occasion ou de manière répétée.
- La violence à caractère sexuel inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre.

La violence à caractère sexuel peut se manifester de manière verbale, par messagerie électronique, par téléphone ou par tout autre moyen technologique. Elle peut également se manifester dans les activités sociales liées au travail.

Secteur(s) concerné(s)

Tous les secteurs et services, dont les travailleurs, ainsi que les travailleurs en télétravail.

Certains secteurs qui desservent des clients dans des contextes particuliers (étudiants ou membres du personnel interne, clientèle externe) sont cependant plus à risque d'être exposés à des risques de violence.

- Le service de prévention et de protection
- Le service des finances
- Le registrariat
- Le service des ressources humaines
- Le service des relations de travail.

À compléter selon les démarches d'évaluation de la présence des risques de 2026-2027

Activité(s) concernée(s)

Les risques psychosociaux ne sont pas directement liés aux activités, mais plutôt à des composantes clés de l'organisation du travail, au contexte et aux mesures de prévention en place. L'UQTR tient compte des priorités émises par la CNESST, soit le harcèlement, la violence et l'exposition à un événement potentiellement traumatique.

Effet(s) sur la santé

Les risques psychosociaux peuvent entraîner diverses conséquences sur la santé psychologique et physique. Troubles musculosquelettiques, isolement social, épuisement professionnel, stress, conduites addictives, etc. Détresse psychologique : Les signes et les symptômes peuvent être de quatre ordres : physiques, cognitifs, émotifs et comportementaux.

Mesure(s) de prévention

Numéro d'urgence 911 pour la vie, assistance immédiate 5050 ou 819-376-5050 et adresse courriel ssmte@uqtr.ca pour toute question.

Toujours privilégier les mesures de prévention les plus efficaces selon la hiérarchie de contrôle des risques de la CNESST. Lorsque l'élimination est impossible, réduisez au maximum les risques en combinant plusieurs mesures. Les mesures de prévention doivent toutefois être adaptées à la situation, puisque certaines ne sont pas toujours applicables ou pertinentes dans tous les contextes.

Élimination à la source : S.O.

Remplacement : Utiliser un milieu plus sécuritaire afin d'effectuer la tâche (p. ex. changer pour un local plus sécuritaire pour accueillir une personne présentant un potentiel d'agressivité).

Contrôle technique : Surveillance et prévention en tout temps du service de prévention et de protection. Contrôler l'accès au milieu de travail dans les secteurs les plus à risque d'être en contact avec une clientèle violente (p. ex. carte magnétique, clé ou porte codée). Limiter l'accès à des objets pouvant être utilisés comme arme ou projectile. Limiter l'accès aux objets de valeurs, médicament ou argent dans les secteurs concernés.

Signaux : Surveillance par caméras de sécurité. Présence d'agents de sécurité en uniforme et facilement identifiables. Présence de signaux affichant une tolérance zéro sur la violence envers les travailleurs.

Mesures administratives : Accessibilité à un programme d'aide aux employés et à la famille. Mise en place et révision en 2026-2027 de la politique sur la santé et la sécurité en milieu de travail afin d'y inclure les risques psychosociaux priorités par la CNESST. Présence d'une [Politique visant à prévenir et combattre les violences à caractère sexuel](#). Engagement de la haute direction et participation des travailleurs aux des formations portant sur les responsabilités en SST. Application mobile alerte UQTR et ligne d'appel avec le centre des opérations en sécurité (5050). Présence d'un programme de sentinelles en prévention du suicide. Présence d'un réseau de témoins actifs en matière de violences à caractère sexuelles.

Moyens et équipements de protection individuelle ou collective : Accessibilité à des boutons d'urgence (sur demande au SPP). Possibilité de demande de surveillance par un agent de sécurité dans un secteur des réactions de violences sont anticipées.

Les mesures présentées ci-dessus constituent des exemples parmi d'autres et ne représentent pas une liste exhaustive

Liste des actions

Action	Fréquence ou échéancier	Responsable
Politique sur la santé et la sécurité en milieu de travail et d'études	En révision - 2025-2026	VRDHO
Politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion	2022	Conseil d'administration
Politique visant à prévenir et combattre les violences à caractère sexuel	2023	Conseil d'administration

Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité	2011, amendé 2014	Conseil d'administration
Semaine de la santé affective et sexuelle	2022-2023	SDHO
12 jours d'action contre la violence faite aux femmes	Annuel (25 novembre au 6 décembre)	SDHO
Formation Sentinelle- prévention du suicide	Depuis 2013	SDHO
Code de conduite des personnes en relation pédagogique ou d'autorité.		VRDHO
Sensibilisation pour le volet harcèlement sexuel : 4 formations en ligne sous forme de capsules. Sujets : • Prévenir et combattre les VACS • Les relations de pouvoir et le consentement sexuel • Les relations pédagogiques ou d'autorité et le consentement sexuel en milieu universitaire	Depuis 2022, disponible en tout temps	SDHO
Processus de gestion des signalements des violences en milieu de travail • La personne victime contacte son gestionnaire et celui-ci prend les moyens nécessaires avec les relations de travail ou les ressources humaines pour faire cesser le comportement et appliquer des mesures disciplinaires adaptées. Dans l'éventualité où le geste de violence est commis par le gestionnaire, la personne faisant le signalement est appelée à contacter le VRDHO.	En cours 2026	VRDHO
Mise en place de réseau d'allié.e.s contre la violence conjugale en milieu de travail	En cours 2026-2027	VRDHO
Schéma des options à la disposition d'une personne ayant subi une violence à caractère sexuel (VACS)	Outil disponible en tout temps	BPTP
Accueil et traitement des plaintes pour les victimes et témoins de violences à caractères sexuels en milieu de travail par le Bureau de prévention et de traitement des plaintes	Service disponible en tout temps	BPTP
Site web – prévenir et combattre les violences à caractères sexuels • Ressources • Sensibilisation • Service d'aide • Inscription Formation témoin actif • Boîte à outils	Service disponible en tout temps	SDHO
Formation témoin actif (VACS)	En continu (volontaire)	SDHO

Numéro d'urgence 911 pour la vie, assistance immédiate 5050 ou 819-376-5050 et adresse courriel ssmte@uqtr.ca pour toute question.

Alerte UQTR – signalement et urgences (signal de détresse)	2025	SPP
Programme d'aide aux employés et à la famille, dont le soutien en santé psychologique	En continu	VRDHO, Telus santé
Plateforme Télus Santé accessible à tous membres du personnel	En tout temps	SRH
Logigramme d'intervention en situation d'incivilité, harcèlement, discrimination	Depuis 2023, disponible en tout temps	BPTP
Capsule sur la cybercivilité en milieu de travail ou d'étude à l'UQTR	2021, disponible en tout temps	BPTP
Capsule sur la cyberimpulsivité en milieu de travail ou d'étude à l'UQTR	2021, disponible en tout temps	BPTP
Outil autoportant pour mener une conversation difficile	2022, disponible en tout temps	BPTP
Capsule de formation : artisans d'un milieu de travail et sains	Disponible en tout temps	BPTP
Comité paritaire en Santé Mieux être	2025 (6xannée)	SDHO
Comité VACS	2025 (3x par année)	SDHO
Questionnaire organisationnel portant sur la santé mieux-être des travailleurs (incluant des RPS et des indicateurs sur le harcèlement, la violence et le conflit)	2025 Mesure prévue aux 2 ans	SDHO
Formation pour les gestionnaires en prévention et en gestion des écarts : Responsabiliser et mobiliser les employés en écart : encadrer avec impact	Mai 2025	SDHO
Formation pour les gestionnaires : <i>Les risques psychosociaux au travail : les connaître, les comprendre et se mettre en action</i>	2025-2026	SDHO
Formation pour les membres du personnel : <i>Les risques psychosociaux au travail : les connaître, les comprendre et se mettre en action</i>	17 nov. 2025	SDHO
Groupe de travail et atelier réflexif par groupe d'emploi pour identifier des pistes d'actions permettant de réduire les facteurs de risques psychosociaux présents dans leur travail.	2025-2026	SDHO
Conférence de sensibilisation par la maison pour les femmes portant sur les violences conjugales	Décembre 2025	SDHO
Ajout du plan de prévention-volet fiches RPS sur le site web SMET et en faire la promotion auprès de nos membres du personnel	2026	SDHO
Rencontrer la conseillère en santé psychologique de la CNESST pour en apprendre davantage sur les attentes de la CNESST quant au plan de prévention et les RPS	Octobre 2025	SDHO
Mise en œuvre de pistes d'action institutionnelles issues des ateliers de travail par groupe d'emploi portant sur la civilité.	2026-2027	SDHO, CSME