



CONSEILS POUR ABORDER LES MAUVAIS TRAITEMENTS ET LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Personne ne devrait se sentir mal ou craintif au travail. Cependant, trop de professionnels de la santé sont victimes de violence ou de mauvais traitements en milieu de travail. Le [Sondage sur le milieu de travail sain et respectueux \(achd.ca/milieu-detraitement-sain-sondage\)](https://www.achd.ca/milieu-detraitement-sain-sondage) de l'Association canadienne des hygiénistes dentaires (ACHD) de 2018 a révélé que 22 % des répondants ont subi de mauvais traitements ou de la violence en milieu de travail par des clients, et 12 % par des dentistes.

Qu'est-ce que les mauvais traitements ou la violence en milieu de travail?

Les mauvais traitements ou la violence en milieu de travail peuvent se définir comme « tout acte ou tout autre comportement faisant en sorte qu'une personne est abusée, menacée, intimidée, harcelée ou attaquée dans son travail ». Ils comprennent le harcèlement sexuel, l'agression sexuelle et le comportement physique et verbal agressif ou violent.

Si vous êtes victime de harcèlement sexuel au travail, veuillez consulter nos [Conseils pour aborder le harcèlement sexuel en milieu de travail \(achd.ca/harcelementsexuel\)](https://www.achd.ca/harcelementsexuel).



Voici des exemples de mauvais traitements et de violence :



Violence physique

(cracher, mordre, frapper, pousser, donner un coup de pied, lancer des objets, y compris des instruments dentaires)



Violence verbale

(proférer des menaces ou des insultes et utiliser un langage offensant)



Intimidation

(détruire des objets, brandir le poing ou claquer des portes pour qu'une personne se sente en danger)



Violence familiale

(un agresseur harcèle une personne au travail ou fait en sorte qu'elle ne se sente pas en sécurité au travail)

Si vous êtes victime de mauvais traitements ou de violence au travail, consultez les pages Web de l'Université Western sur le harcèlement et la violence en milieu de travail pour trouver des [ressources de soutien \(learningtoendabuse.ca/docs/List-of-Support-Resources--BILINGUAL-.pdf\)](https://learningtoendabuse.ca/docs/List-of-Support-Resources--BILINGUAL-.pdf) dans votre province.

Si vous éprouvez de la détresse ou si votre bien-être psychologique est affecté, communiquez avec [Homewood Santé \(achd.ca/homewood\)](https://www.achd.ca/homewood), le programme d'aide aux membres et à leur famille de l'ACHD, pour obtenir du soutien.

Que devez-vous faire si vous êtes victime de mauvais traitements ou de violence en milieu de travail de la part d'un client?

- Abordez la situation si vous vous sentez en sécurité, énoncez clairement les faits et exprimez votre malaise
- Signalez l'incident au gestionnaire de votre cabinet, au service de ressources humaines ou à votre employeur
- Documentez l'incident en détail dans un rapport et dans le dossier du client
- Mettez fin à la relation hygiéniste dentaire—client
- Si l'agresseur est un professionnel de la santé réglementé, dénoncez-le à son organisme de réglementation
- Si la situation est passée à l'agression, signalez l'incident à la police

CONSEILS POUR ABORDER LES MAUVAIS TRAITEMENTS ET LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL



Que devez-vous faire si vous êtes victime de mauvais traitements ou de violence en milieu de travail de la part d'un collègue ou de votre employeur?

- Adressez-vous à la personne si vous vous sentez en sécurité. Demandez à une personne avec laquelle vous vous sentez à l'aise (un collègue, un conjoint ou partenaire, ou un ami) de vous accompagner pendant la conversation
- Documentez l'incident en détail
- Consultez les protocoles de votre cabinet pour aborder les mauvais traitements et la violence en milieu de travail (p. ex., le manuel du personnel de cabinet sur le harcèlement et les mauvais traitements)
- Signalez l'incident au gestionnaire de votre cabinet, au service de ressources humaines ou à votre employeur
 - Si la personne responsable de l'incident est un professionnel de la santé réglementé, signalez l'incident à son organisme de réglementation
- Consultez la [Ligne de conseils juridiques en matière d'emploi \(achd.ca/droitdutavail\)](https://www.achd.ca/droitdutavail) de l'ACHD pour obtenir de l'avis juridique
- Si nécessaire, signalez l'incident à la police

Que doit faire votre employeur si vous êtes victime de mauvais traitements ou de violence en milieu de travail?

Votre employeur a l'obligation de maintenir un environnement de travail sécuritaire. Dans la plupart des provinces et territoires, les employeurs doivent avoir une politique de prévention des mauvais traitements et de la violence qui comprend des protocoles de dénonciation.² Si vous êtes victime de violence ou de mauvais traitements de la part d'un client, votre employeur peut :

- Dire au client que les mauvais traitements ou la violence envers le personnel ne sont pas tolérés
 - Vous soutenir lorsque vous abordez ou clarifiez la situation avec le client
 - Consulter son organisme de réglementation ou le service de ressources humaines pour savoir s'il est approprié de renvoyer le client
- Si vous êtes victime de violence ou de mauvais traitements de la part d'un collègue, votre employeur peut :**
- Mettre en œuvre un processus de réhabilitation avec l'agresseur
 - Exiger que l'agresseur reçoive une formation sur la bonne façon de se comporter en milieu de travail
 - Congédier l'employé

Que devez-vous faire si vous êtes témoin de mauvais traitements ou de violence en milieu de travail envers un collègue?

- Évaluez si la situation est sécuritaire avant d'intervenir. Si c'est le cas, veuillez interrompre l'incident pour permettre à votre collègue de se libérer de la situation et informez le responsable de l'incident que son comportement est inapproprié. Sinon, songez à appeler la police
- Documentez l'incident en détail
- Offrez de servir de témoin à la personne qui est victime de mauvais traitements
- Confirmez l'incident avec votre collègue, témoignez-lui de l'empathie et trouvez-lui les ressources requises (p. ex., Homewood Santé)

Comment pouvez-vous aider à créer un milieu de travail qui est libre de mauvais traitements et de violence?

- Veillez à ce que tous les employés connaissent les politiques du milieu de travail sur la reconnaissance et la dénonciation des mauvais traitements et de la violence
- Assistez à une formation sur la prévention de la violence en milieu de travail
- Affichez de l'information sur la prévention des mauvais traitements et de la violence en milieu de travail dans un endroit qui est facilement accessible aux employés
- Participez au comité de santé et de sécurité de votre milieu de travail ou au comité en milieu de travail
- Insistez sur la communication positive et ouverte en milieu de travail

²<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sante-securite-travail/prevenir-harcelement-violence.html>