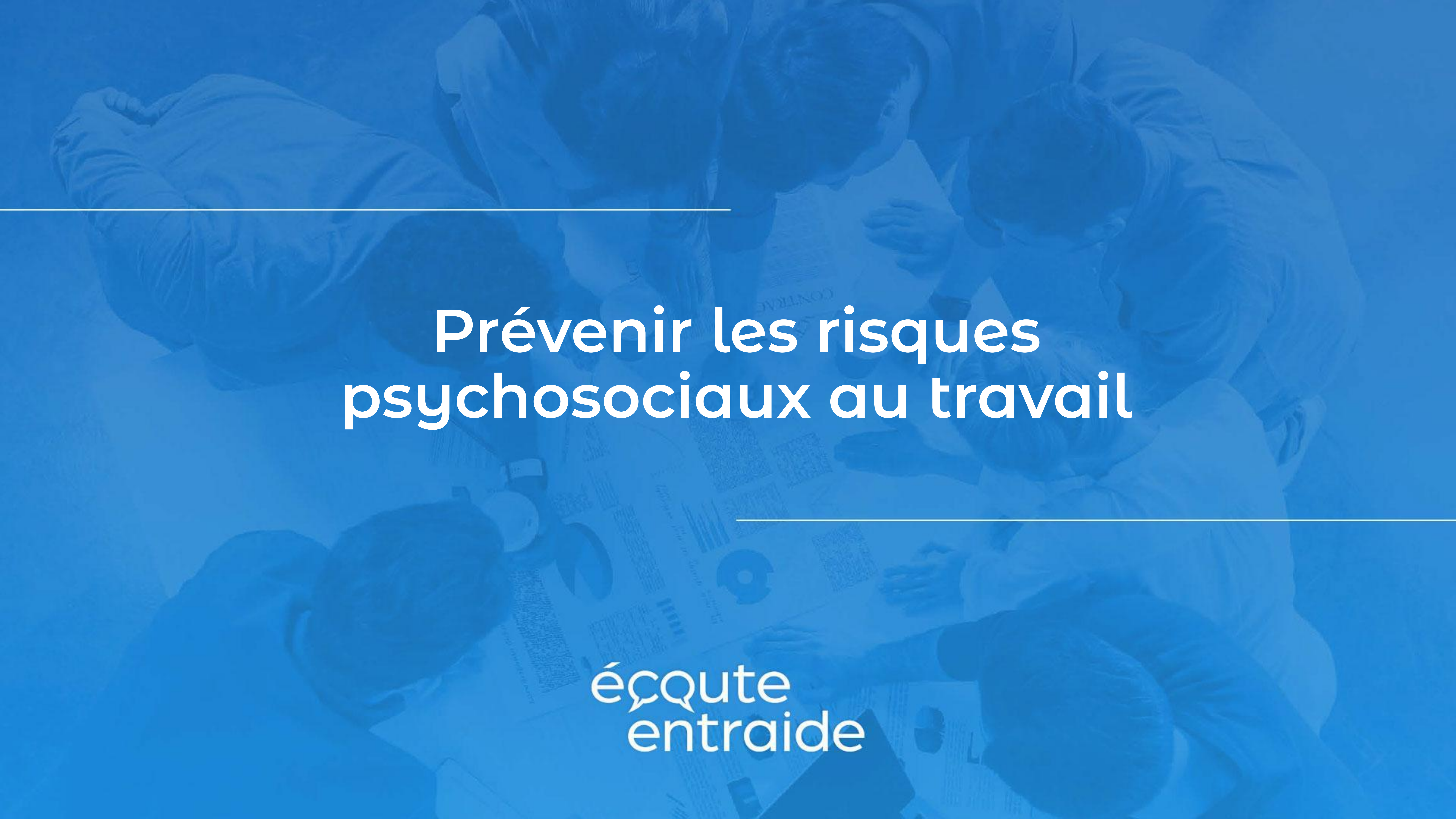




Prévenir les risques psychosociaux au travail

écoute
entraide

—— Réflexion ——

La santé et la sécurité au travail sont souvent associées aux accidents et aux blessures.

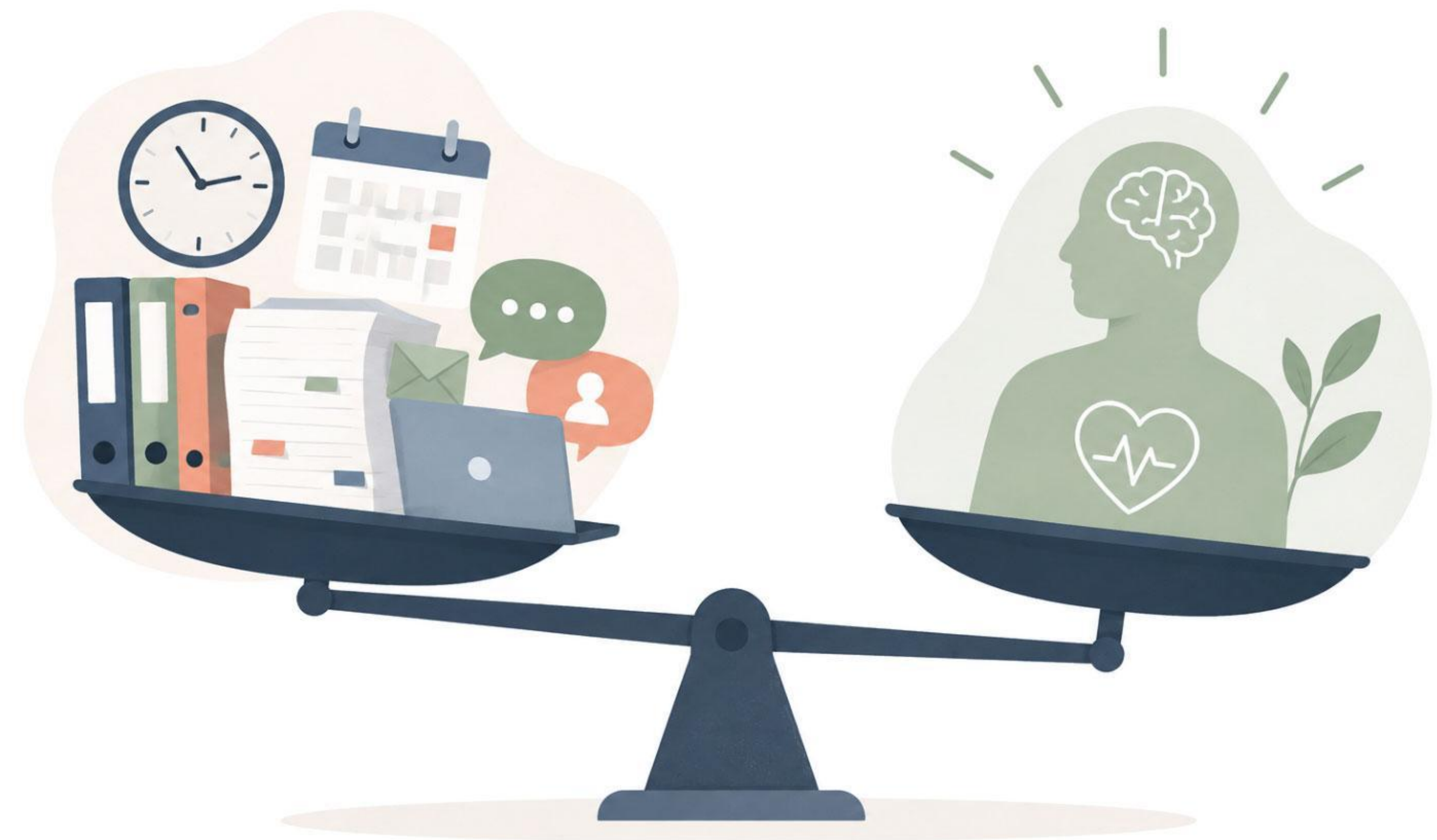
Qu'en est-il de ce qui peut affecter notre bien-être psychologique ?

Les risques psychosociaux

Définition selon la CNESST

Les risques psychosociaux sont des facteurs qui sont liés à l'**organisation du travail**, aux **pratiques de gestion**, aux **conditions d'emploi** et aux **relations sociales**.

Ces facteurs peuvent **augmenter le risque d'avoir des effets négatifs sur la santé physique et psychologique** des travailleurs.



—— Question ——

**Selon vous, qu'est-ce qui peut affecter
notre bien-être psychologique au travail?**

Les risques psychosociaux liés au travail selon la CNESST



Les facteurs qui influencent notre santé psychologique au travail

Des conditions qui font la différence !

Un milieu de travail sain repose sur plusieurs facteurs qui interagissent entre eux.



Autonomie décisionnelle

Pouvoir prendre des décisions, faire preuve d'initiative et utiliser sa créativité.



Charge de travail

Un bon équilibre entre les tâches, le temps disponible et nos capacités.



Justice organisationnelle

Des décisions, des procédures et une répartition des ressources perçues comme justes et équitables.



Reconnaissance au travail

Se sentir apprécié et valorisé pour ses efforts et son travail.



Soutien au travail

Un esprit d'équipe, de collaboration et de soutien entre les collègues et les gestionnaires.

Des milieux de travail plus humains, plus sains.



Le harcèlement au travail

—— Question ——

À partir de quel moment
une situation difficile, un désaccord
ou un comportement désagréable
peut-il devenir du harcèlement?

Mise en situation #1 - Marie et Thomas

Marie et Thomas doivent collaborer sur un dossier important, mais leurs **relations sont tendues**.

Thomas reproche à Marie son manque d'organisation et ses retards. Il lui dit : « **Si tu étais un peu plus organisée, on n'aurait pas toujours à reprendre ton travail.** »

Quelques jours plus tard, il remet en question son travail en réunion. Marie lui reproche de chercher à la rabaisser.

Leurs échanges sont maintenant tendus et **chacun évite l'autre** autant que possible. Cette situation crée un **climat de tension dans leur équipe**.



Mises en situation - Réflexion

À première vue,
comment décririez-vous chacune de ces situations?

- A.** Il s'agit d'un conflit.
- B.** Il pourrait s'agir de harcèlement.
- C.** Il est difficile de trancher.



Mise en situation #2 - Sergio

Sergio travaille comme vendeur dans un commerce.
Depuis quelque temps, **un client régulier se moque de son accent lorsqu'il lui parle.**

Il lui demande régulièrement de « **parler comme du monde** »
et imite son accent devant les autres clients. Marc lui demande d'arrêter, mais le client recommence à chacune de ses visites.

Sergio commence à appréhender les moments où il doit le servir.



Mises en situation - Réflexion

À première vue,
comment décririez-vous chacune de ces situations?

- A.** Il s'agit d'un conflit.
- B.** Il pourrait s'agir de harcèlement.
- C.** Il est difficile de trancher.



Mise en situation #3 - Éric

Éric est gestionnaire d'une équipe. Depuis quelques semaines, **il intervient fréquemment sur la façon dont le travail est réalisé** et rappelle à plusieurs reprises les objectifs à atteindre.

Il demande souvent des comptes, revient sur certaines erreurs et insiste pour que les consignes soient suivies à la lettre. Son ton est parfois sec et ses interventions laissent certains employés avec l'impression de ne jamais en faire assez.

Plusieurs employés trouvent sa façon de gérer la situation difficile à vivre et maladroite.



Mises en situation - Réflexion

À première vue,
comment décririez-vous chacune de ces situations?

- A.** Il s'agit d'un conflit.
- B.** Il pourrait s'agir de harcèlement.
- C.** Il est difficile de trancher.



—— Les clés pour comprendre ——

Qu'est-ce que le harcèlement psychologique ?

Le harcèlement psychologique

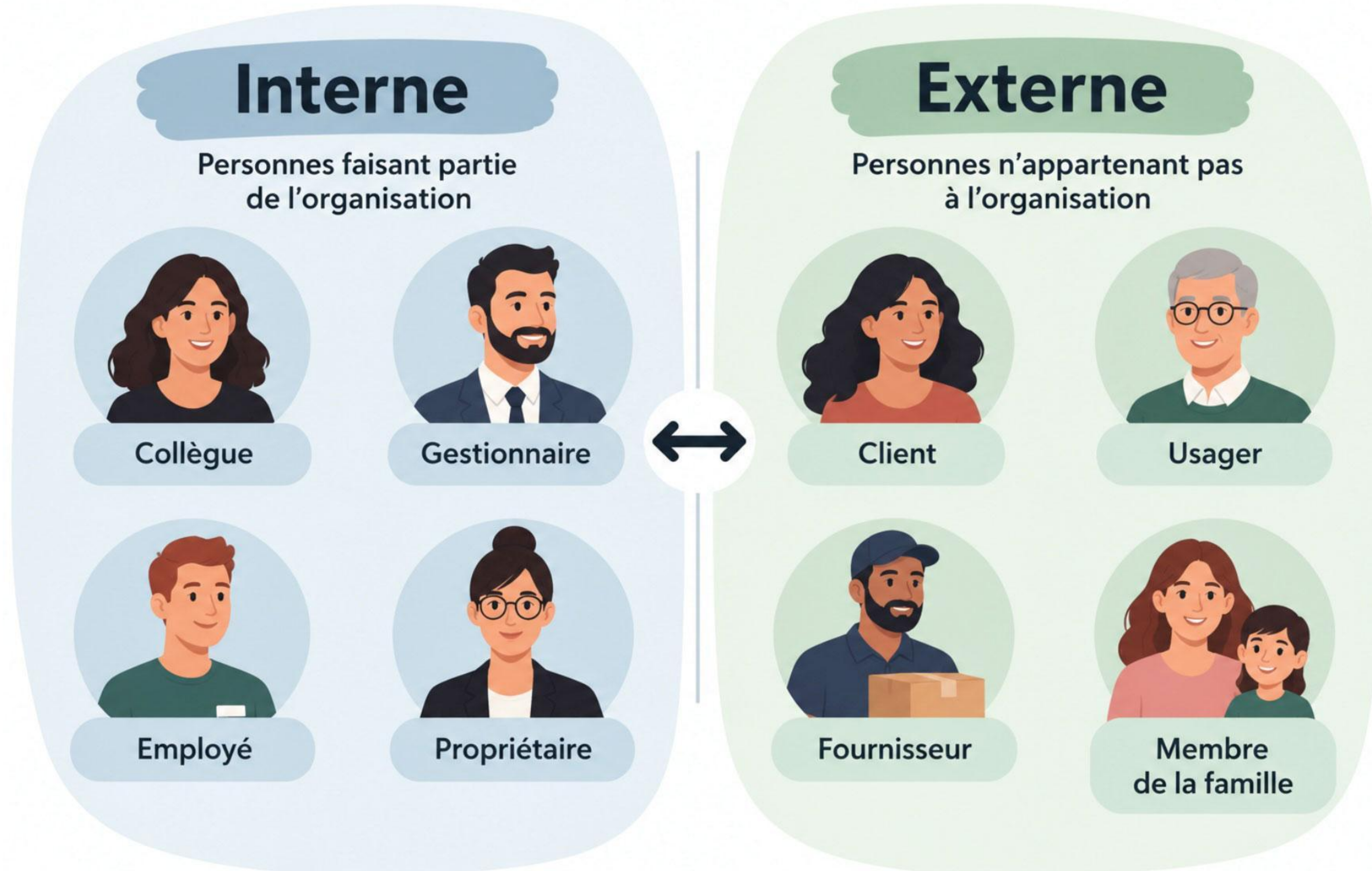
Le harcèlement psychologique est une **conduite vexatoire** (abusive, humiliante, blessante) qui se manifeste par des paroles, des gestes ou des comportements qui :

- sont répétés;
- sont hostiles (agressifs, menaçants) ou non désirés;
- portent atteinte à la dignité ou l'intégrité de la personne;
- rendent le milieu de travail néfaste pour la personne.

*Une **seule conduite grave** peut aussi être considérée comme du harcèlement si elle entraîne des conséquences négatives durables pour la personne.*



D'où peut provenir le harcèlement?



Comportements qui pourraient être associés à du harcèlement



Le harcèlement peut prendre différentes formes

Le harcèlement sexuel

Les conduites pouvant être associées à des situations de harcèlement sexuel comprennent toute forme d'attentions ou d'avances non désirées à connotation sexuelle, par exemple :

- une sollicitation insistante;
- des regards, des baisers ou des attouchements;
- des insultes sexistes et des propos grossiers;
- des propos, blagues ou images à connotation sexuelle transmis par tout moyen, technologique ou autre.

Le harcèlement peut prendre différentes formes

Le harcèlement discriminatoire

Le harcèlement discriminatoire est aussi considéré comme du harcèlement psychologique ou sexuel s'il est fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans la Charte des droits et libertés de la personne (art. 10) :

- la race, la couleur de la peau, l'origine ethnique ou nationale;
- l'âge, la langue, le sexe, la grossesse, l'état civil;
- l'identité ou l'expression de genre, l'orientation sexuelle;
- la religion, la condition sociale, les convictions politiques;
- le handicap ou le moyen utilisé pour diminuer les effets d'un handicap.

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Les conflits font partie des **facteurs de risque** pouvant contribuer à l'apparition de situations de harcèlement psychologique ou sexuel au travail.

Un conflit survient lorsqu'il existe un **désaccord** entre deux personnes ou plus sur une situation ou un sujet précis. Il peut être lié aux relations interpersonnelles, aux valeurs, aux points de vue, aux rapports de pouvoir, etc.

Parfois, un conflit peut être le signe que quelque chose ne fonctionne pas bien dans le milieu de travail.



—— Réflexion ——

**Le harcèlement ne s'arrête pas nécessairement
au comportement lui-même.**

**Ce qu'une personne vit peut laisser des traces,
parfois bien au-delà du milieu de travail.**

Quelques conséquences du harcèlement

Sur le plan personnel

- Stress et détresse psychologique
- Anxiété et sentiment d'insécurité
- Perte de confiance et d'estime
- Peur et isolement
- Problème de sommeil
- Épuisement

Les conséquences ne sont pas les mêmes pour tout le monde.

Une même situation peut être vécue différemment selon la personne, le contexte, la durée et les ressources dont elle dispose.



Quelques conséquences du harcèlement

Sur le plan professionnel

- Diminution de la motivation
- Difficultés de concentration
- Baisse du rendement
- Augmentation des erreurs
- Absences répétées
- Désir de quitter son emploi

Les conséquences ne sont pas les mêmes pour tout le monde.

Une même situation peut être vécue différemment selon la personne, le contexte, la durée et les ressources dont elle dispose.



Quelques conséquences du harcèlement

Pour l'organisation

- Climat de travail détérioré
- Tension au sein de l'équipe
- Diminution de la collaboration
- Absentéisme

Les conséquences ne sont pas les mêmes pour tout le monde.

Une même situation peut être vécue différemment selon la personne, le contexte, la durée et les ressources dont elle dispose.



—— Question ——

**Selon vous, qu'est-ce qui peut favoriser
le harcèlement au travail et
qu'est-ce qui peut aider à le prévenir?**

Ce qui peut aggraver ou prévenir une situation

Facteurs de risque (aggraver)
Périodes de changements majeurs (promotion, restructuration, etc.)
Envie, jalousie ou rivalité entre collègues
Absence de communication
Climat de compétition
Présence de conflits interpersonnels
Manque de respect

Facteurs de protection (prévenir)
Gestion saine des conflits et mécanismes pour signaler une situation
Communication claire
Soutien des gestionnaires et des collègues
Règles et attentes claires
Intervention rapide
Climat de respect

—— Réflexion ——

**Que peut-on faire lorsqu'on est témoin
d'une situation de harcèlement
ou lorsqu'une personne vient
nous confier ce qu'elle vit ?**

Face au harcèlement, chacun·e peut agir

La prévention du harcèlement, c'est une responsabilité collective. Que nous soyons directement concernés, témoins d'une situation ou qu'une personne vienne nous confier ce qu'elle vit, nous avons toutes et tous un rôle à jouer.

Je vis une situation de harcèlement

- ✓ Je prends mes ressentis au sérieux.
- ✓ Je pose mes limites et je peux demander l'arrêt des comportements.
- ✓ Je me confie à une personne de confiance (collègue, gestionnaire, ressources internes ou externes).
- ✓ Je documente les faits (dates, descriptions, impacts).
- ✓ Je demande du soutien et je m'informe sur les ressources disponibles.

Face au harcèlement, chacun·e peut agir

Je vois une situation qui m'inquiète

- ✓ Je ne reste pas indifférent·e.
- ✓ J'adopte une attitude bienveillante et respectueuse.
- ✓ Je peux vérifier si la personne se sent à l'aise d'en parler.
- ✓ Je peux offrir mon soutien et l'orienter vers les ressources appropriées.
- ✓ Je signale la situation selon les procédures en place, au besoin.



Face au harcèlement, chacun·e peut agir

On me rapporte qu'une personne vit du harcèlement

- ✓ Je prends l'information au sérieux.
- ✓ Je fais preuve d'ouverture et d'écoute, sans jugement.
- ✓ Je respecte la confidentialité.
- ✓ Je m'assure de bien comprendre la situation (sans enquêter ni tirer de conclusions).
- ✓ Je dirige la personne vers les ressources ou les personnes responsables.
- ✓ Je signale la situation selon les procédures en place, au besoin.

—— Question ——

Revenons à nos situations de départ.

**À la lumière des notions que nous avons abordées,
comment qualifieriez-vous
maintenant ces situations ?**

Récapitulatif

Harcèlement possible

Conduite vexatoire répétée

Comportements hostiles
ou non désirés

Comportements portant
atteinte à la dignité ou l'intégrité

Comportements rendant le
milieu de travail néfaste

Effet continu ou cumulatif

Conflit possible

Désaccord ou divergence
d'opinions

Intérêts ou besoins qui
s'opposent

Tensions entre les personnes

Échange difficile ou
communication tendue

Lié à un enjeu

À vérifier

Fréquence et durée

Contexte et rapport de pouvoir

Demande d'arrêt

Gravité et effet sur la personne

Nature des comportements
et contexte

Mises en situation



Marie et Thomas



Sergio



Éric

Mises en situation

Selon vous, s'agit t'il de situations de conflit ou de harcèlement ou autre ?

Rouge - Harcèlement possible

Jaune - Conflit possible

Vert - À vérifier, il manque d'information

Les outils

Harcèlement au travail

La communication bienveillante

La **communication bienveillante** est un outil qui peut nous aider à prévenir ou à désamorcer certaines tensions.

Mais elle ne doit pas devenir la responsabilité de la personne qui subit une situation de harcèlement.

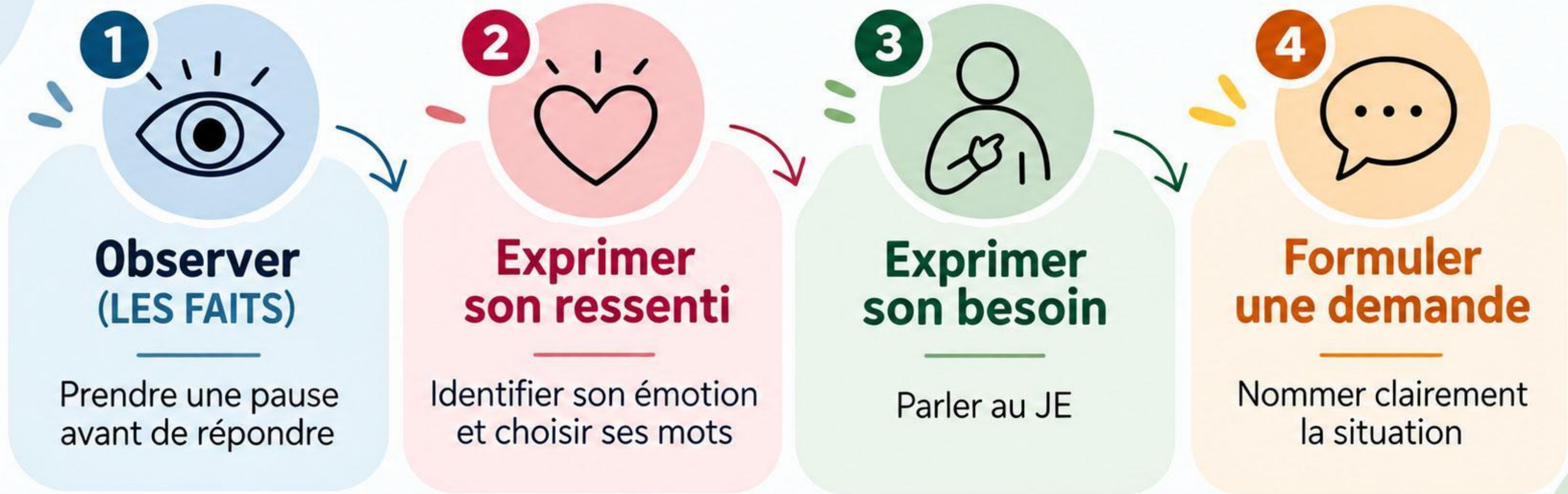
Avant de choisir cet outil, il est important de se demander :

« Est-ce que je me sens en sécurité pour avoir cette conversation? »



Les 4 étapes

de la communication bienveillante



Un dialogue plus humain,
des relations plus saines

Exercice de communication bienveillante



Lorsque



**observer
les faits**



je me sens



**exprimer
son ressenti**



alors que j'ai besoin



**exprimer
son besoin**



pourrais-tu

?



**formuler
sa demande**

*À vous
de jouer!*

L'écoute active

L'écoute active permet d'offrir un espace sécurisant et bienveillant à une personne qui souhaite parler de ce qu'elle vit.

Elle consiste notamment à :

- Être pleinement présent·e et porter attention à ce que la personne exprime.
- Écouter sans juger, minimiser ou chercher immédiatement à trouver une solution.
- Reformuler pour vérifier notre compréhension.
- Reconnaître les émotions et valider le vécu de la personne.
- Poser des questions ouvertes pour lui permettre de s'exprimer.
- Respecter son rythme et ses limites.



Respirons un peu...

La violence au travail

—— Réflexion ——

**Est-ce qu'un comportement doit
nécessairement être physique pour être
considéré comme violent ?**

—— Réflexion ——

**Est-ce qu'une menace, une parole ou
un geste peut aussi constituer
une forme de violence ?**

—— Question ——

À quel moment
un comportement devient-il
inacceptable au travail?

Mise en situation

Sophie travaille à l'accueil d'une entreprise.
Un **client mécontent** vient la voir parce qu'il trouve le délai de traitement de sa demande trop long.

Au début de l'échange, il exprime son mécontentement et **hausse progressivement le ton**.



Mise en situation

Il lui dit : « **C'est complètement ridicule!**
Vous ne savez vraiment pas ce que vous faites ici. »

Sophie lui demande calmement de baisser le ton.

Le client répond :
« **Si vous ne réglez pas ça aujourd'hui, vous allez
avoir de mes nouvelles. »**

Avant de quitter, il **frappe violemment sur le comptoir.**



Mise en situation - Réflexion

- 1.** À première vue, comment qualifieriez-vous les différents comportements du client ?
- 2.** Y a-t-il des paroles ou des gestes qui vous semblent particulièrement préoccupants ? Lesquels ?
- 3.** Pour qu'il y ait violence, doit-il nécessairement y avoir un contact physique ?



Selon la CNESST

La **violence** en milieu de travail peut être **physique** ou **psychologique**. Elle peut provenir de **l'interne** ou de **l'externe** et survenir **sur le lieu** de travail, dans les **circonstances** ou à **l'occasion** du travail.

Elle comprend notamment les **gestes**, les **menaces**, **l'intimidation**, les **insultes** et les comportements susceptibles de **nuire** à l'intégrité **physique** ou **psychologique** d'une personne.

La violence en milieu de travail

Contrairement au conflit, la violence consiste à **brimer le droit de parole** de l'autre et à vouloir lui **imposer sa volonté par la force**.

La violence peut être physique ou verbale; elle peut être dirigée vers :

- **Les personnes**

Collègues, clients, subordonnés, supérieurs hiérarchiques, etc.

- **Les biens**

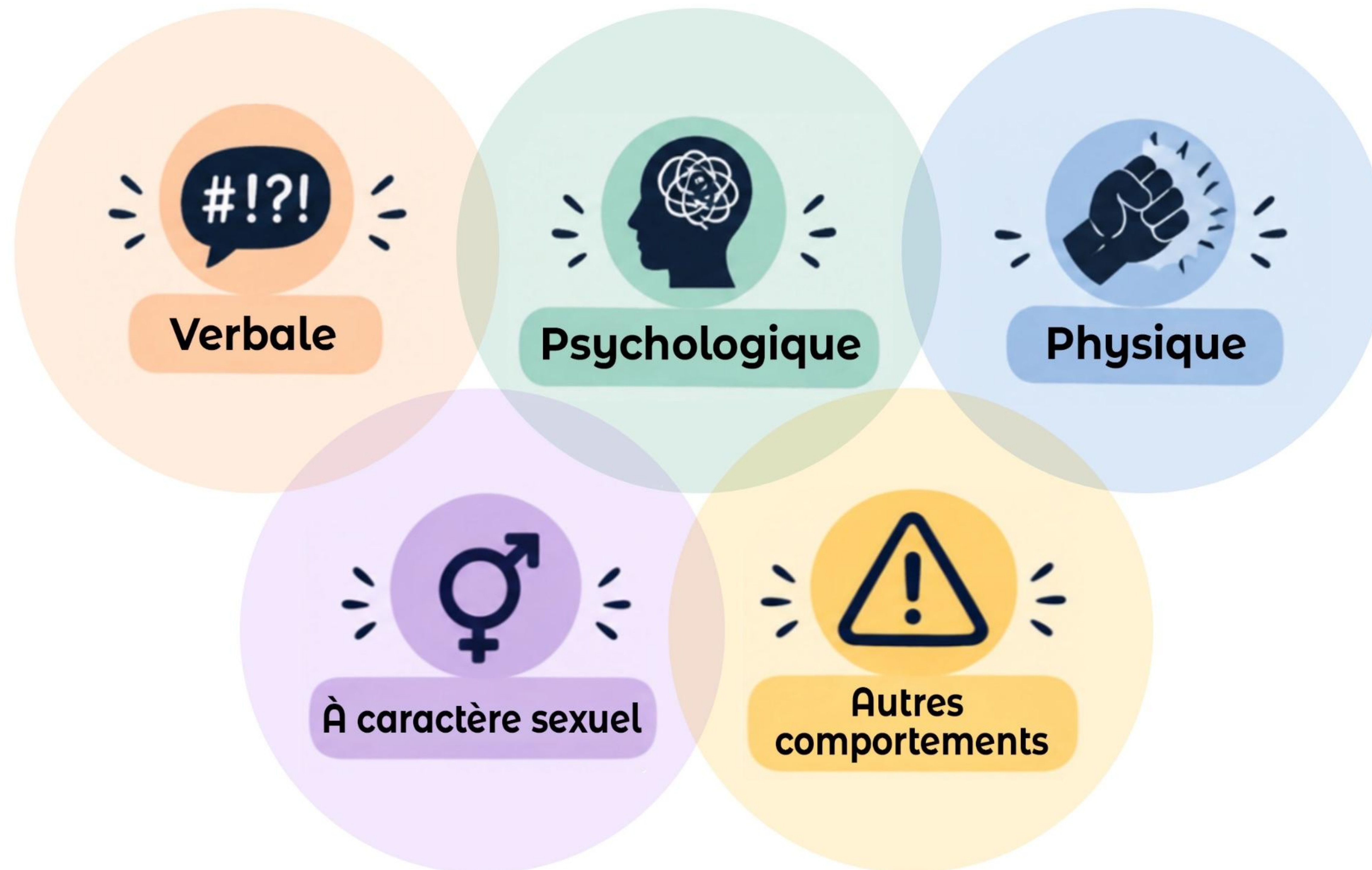
Matériel, outils de travail, environnement physique, etc.



—— Question ——

De quelles façons la violence
peut-elle se manifester au travail?

Les différentes formes de violence



Les différentes formes de violence ne sont pas toujours distinctes.

Un même comportement peut comporter plusieurs formes de violence.

Par exemple, une menace verbale peut aussi avoir des répercussions psychologiques.

La violence verbale

La violence verbale peut prendre différentes formes :

- Insultes ou propos dégradants
- Cris ou haussement de ton
- Menaces
- Propos agressifs ou intimidants

Une **menace** consiste à faire craindre à une personne ou à un groupe qu'une force physique ou un pouvoir sera utilisé contre elle, pouvant entraîner des **dommages physiques, sexuels ou psychologiques**, ou d'autres conséquences négatives.



La violence psychologique

La violence psychologique peut :

- Empêcher une personne de s'exprimer
- Isoler une personne
- Déstabiliser une personne
- Déconsidérer une personne
- Discréditer une personne
- Menacer, agresser la personne

À noter que le **harcèlement** (psychologique, sexuel et discriminatoire) est une forme de violence psychologique.



La violence physique

La violence physique peut prendre différentes formes :

- Frapper
- Pousser ou bousculer
- Gifler
- Mordre
- Lancer un objet vers quelqu'un
- Etc.

Elle consiste à **utiliser la force physique** contre une personne ou un groupe, de manière à causer ou risquer de causer un **préjudice physique, sexuel ou psychologique**.



La violence à caractère sexuel

La violence à caractère sexuel peut prendre différentes formes :

- Propos ou blagues à caractère sexuel
- Langage cru ou commentaires déplacés
- Remarques désobligeantes ou insultes
- Gestes ou comportements à caractère sexuel
- Attouchements ou agressions sexuelles
- Etc.

Elle désigne un **comportement ou une conduite à caractère sexuel** qui n'est pas souhaité, et qui peut avoir des **effets négatifs** sur la personne, le milieu de travail ou les conditions d'emploi.



Le **consentement** est l'accord qu'une personne donne à une autre personne en lien avec des gestes, des paroles, des comportements ou des attitudes de nature sexuelle.

Le consentement doit être donné de **façon volontaire, libre et éclairée.**

Il peut être retiré à tout moment.

Les autres comportements

Dans l'espace numérique

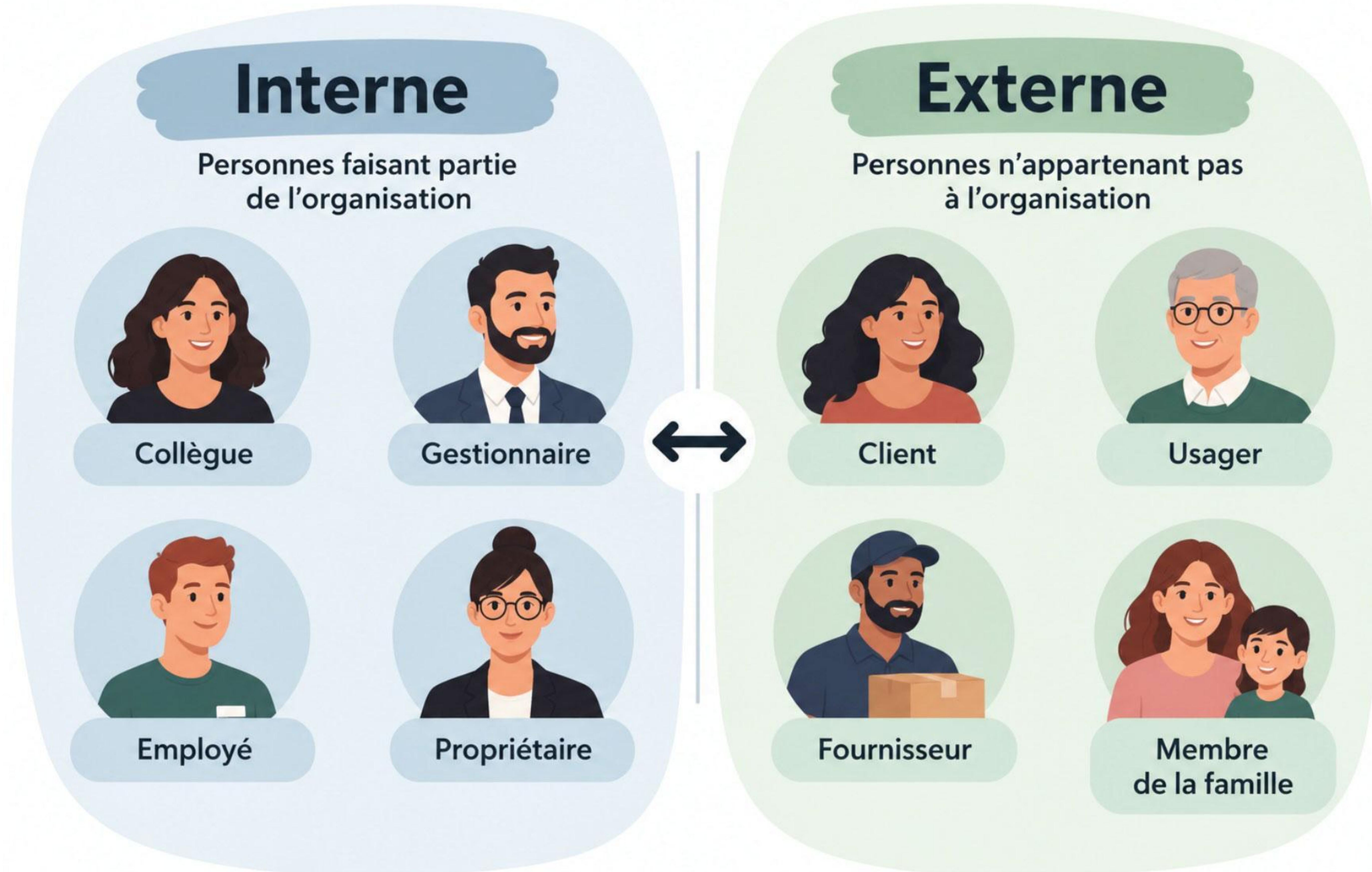
- Cyberintimidation
- Messages ou menaces
- Propos humiliants ou dénigrants
- Diffusion de contenu préjudiciable
- Harcèlement en ligne

Envers les biens

- Endommager ou briser
- Déplacer ou prendre sans permission
- Détruire les biens
- Menacer de s'en prendre aux biens



D'où peut provenir la violence?



—— Question ——

À quel moment un simple désaccord
peut-il dégénérer?

Revenons à la situation de Sophie.

L'escalade de la violence

RETOUR SUR LA MISE EN SITUATION DE SOPHIE

**« C'est complètement ridicule!
Vous ne savez vraiment pas ce que vous faites ici. »**

⇒ Manifestation d'une colère / Insatisfaction / Frustration

**« Si vous ne réglez pas ça aujourd'hui,
vous allez avoir de mes nouvelles. »**

⇒ Agressivité / Menace

Il frappe violemment sur le comptoir.

⇒ Comportement agressif / Manifestation de violence



L'escalade de la violence

Ce que nous venons d'observer dans la situation de Sophie nous permet d'introduire la **notion d'escalade**.

⇒ Une personne peut être **en colère sans être violente**.

Toutefois, lorsque la tension augmente et que la colère s'exprime de façon de plus en plus agressive, la situation peut **évoluer vers une agression ou un comportement violent**.



L'escalade de la violence

Il ne s'agit pas de prédire qu'une personne deviendra violente.
L'objectif est plutôt de pouvoir **reconnaître certains signes d'escalade** afin d'adapter son intervention et de prioriser sa sécurité.

Important : cette progression n'est pas automatique.

Une personne peut être en colère sans devenir agressive et un comportement agressif ne mène pas nécessairement à une agression.



—— Réflexion ——

La colère est souvent perçue comme
une émotion négative.

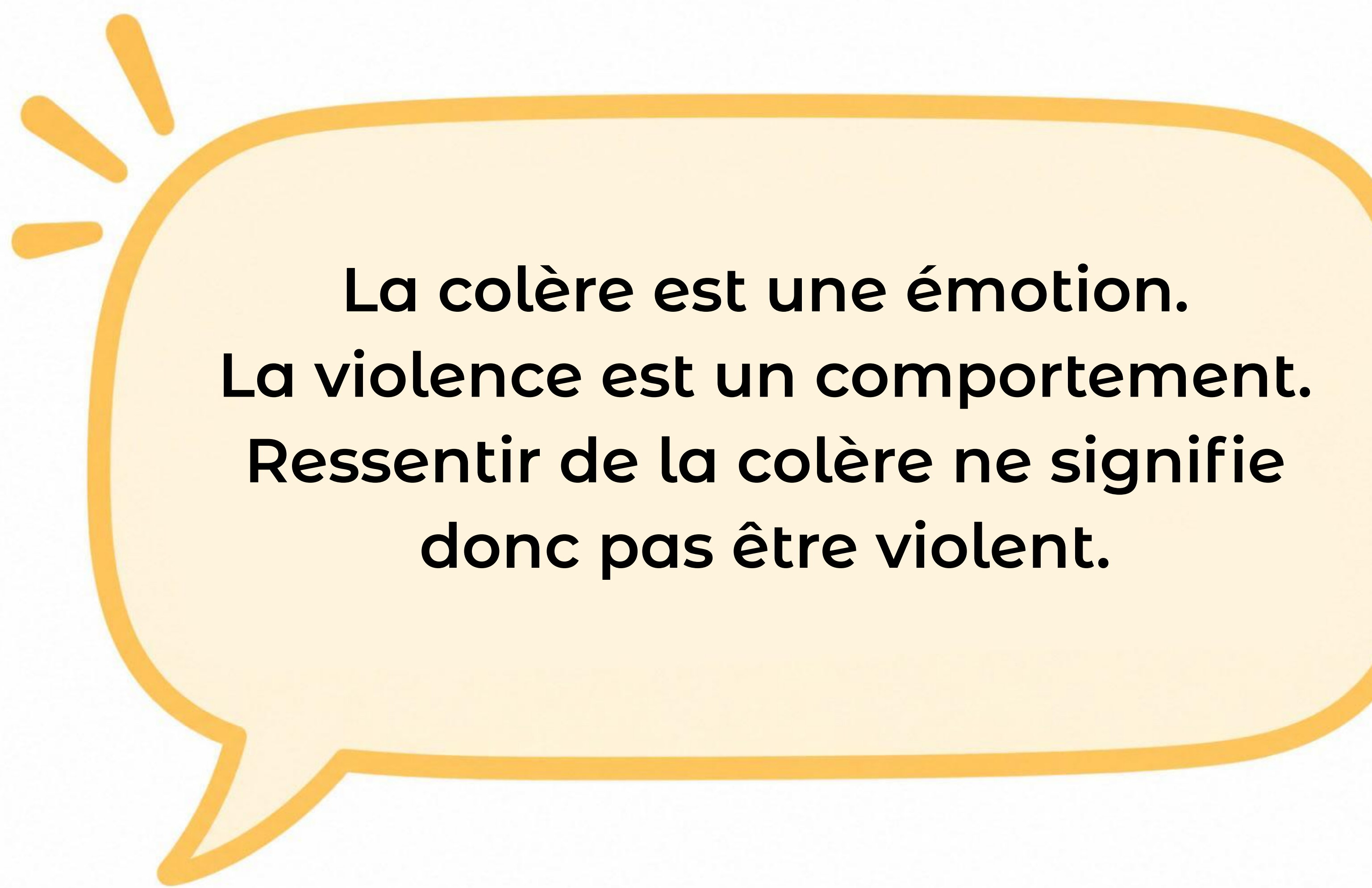
Pourtant, elle peut être un signal
qu'une situation nous dérange, qu'un besoin
n'est pas comblé ou qu'une limite
a été dépassée.

Comprendre la colère

La colère est une émotion et un signal d'alarme qui nous indique que quelque chose nous dérange ou qu'un **besoin n'est pas comblé**.

Voici quelques déclencheurs de la colère :

- La frustration
- L'injustice
- L'atteinte à l'intégrité
- L'impuissance
- La non-reconnaissance
- Le rejet / l'exclusion
- Le manque de temps / la surcharge mentale
- L'accumulation
- La fatigue / le stress / le surmenage



**La colère est une émotion.
La violence est un comportement.
Ressentir de la colère ne signifie
donc pas être violent.**

De la colère à l'agressivité

L'agressivité est une énergie qui peut nous permettre de nous défendre, mais qui peut aussi être utilisée pour **imposer**, **menacer** ou **blessier**.

Le niveau d'agressivité est particulier à chacun. Elle peut être qualifiée comme une pulsion et une force nécessaire pour assurer ses besoins vitaux, sa protection et la satisfaction de ses besoins.



Plus une personne est envahie par une émotion, moins elle est disponible pour une discussion rationnelle.

À un niveau élevé de colère, la personne peut avoir de la difficulté à être objective, à accepter les explications et peut avoir des réactions impulsives.

L'agression

L'agression est un **comportement agressif** dirigé vers une personne ou un groupe.

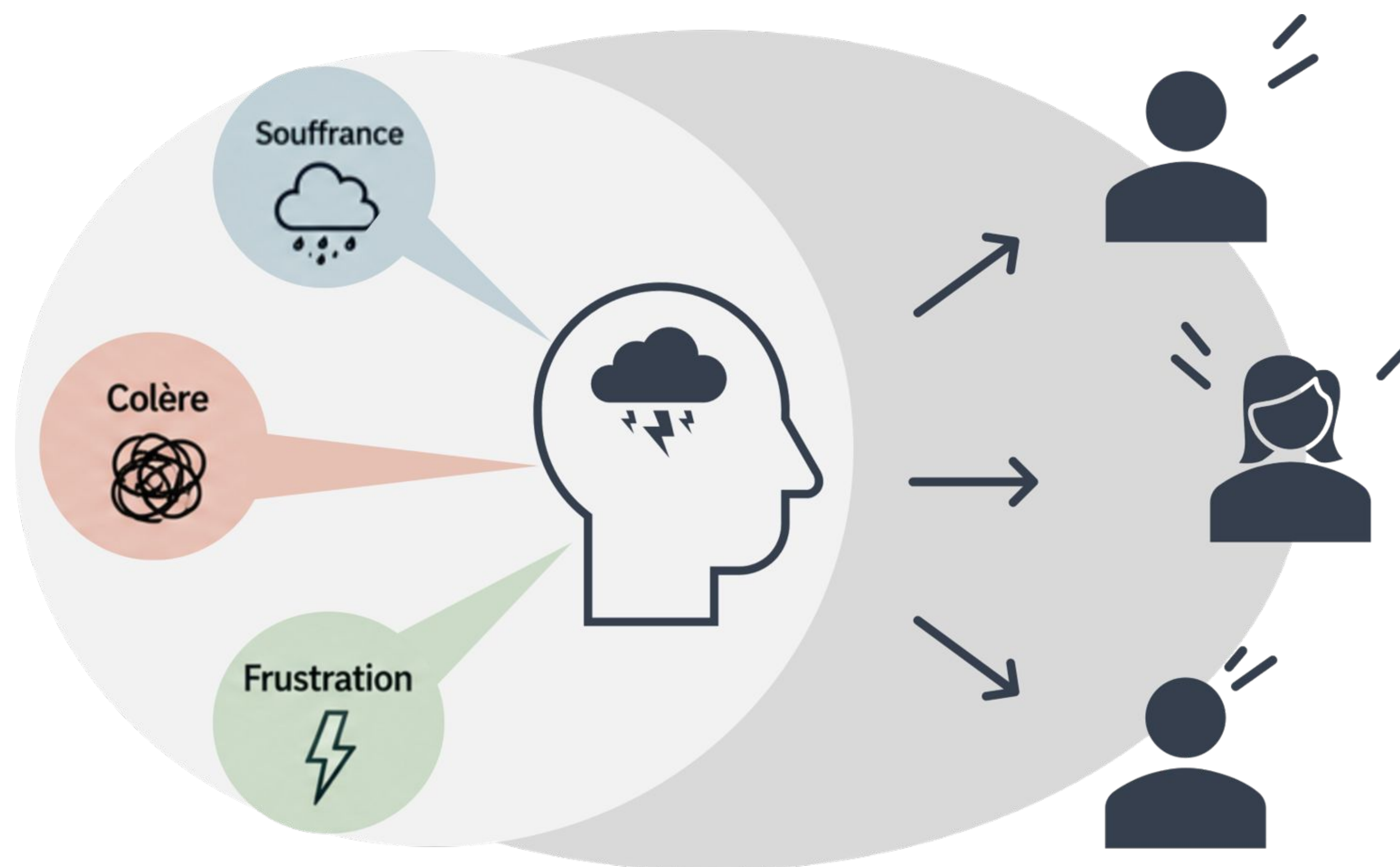
Elle peut prendre une forme **physique, psychologique ou verbale** et affecter le sentiment de sécurité de la personne visée.



—— Question ——

Que peut-il se passer lorsque
la frustration ou la souffrance s'accumule
et qu'on n'arrive pas à l'exprimer
ou à la gérer?

Le transfert de souffrance



Quelques exemples de transferts de souffrance :

- Insulter une personne ayant un point de vue différent.
- Rabaisser un collègue qui a obtenu le poste qu'on souhaitait.
- Klaxonner une autre voiture lors d'une journée difficile.
- Bouder lorsqu'un patron n'a pas agi comme on l'espérait.

L'intensité de notre réaction n'est **pas toujours proportionnelle** à l'événement qui vient de se produire.

COLÈRE

Il s'agit d'une émotion

De ce que je ressens



Je ressens

AGRESSIVITÉ

Il s'agit d'une façon de réagir

La façon dont je réagis face à...



Je réagis

AGRESSION

Un comportement dirigé vers l'autre

Ce que je fais à l'autre



J'agis envers l'autre



La colère est une émotion. Elle ne signifie pas automatiquement qu'une personne est **agressive** ou **violente**. C'est la façon dont elle choisit de l'exprimer et d'y réagir qui peut faire toute la différence.



À vous de jouer!

Mise en situation

Alex travaille avec son collègue Maxime sur un dossier qui doit être remis à la fin de la journée.

Alex réalise qu'il manque une information importante dans le dossier.

Il est frustré et dit :

« *Ça fait trois fois que je demande cette information. C'est vraiment frustrant, je n'arriverai jamais à avancer comme ça.* »

Maxime lui répond qu'il va essayer de lui trouver l'information.

Quelques minutes plus tard, Alex reçoit un courriel lui annonçant que le délai est devancé. **Il soupire, hausse le ton** et dit à Maxime :

« *Franchement, j'en ai assez ! On nous demande toujours de faire plus avec moins.* »



Mise en situation

Maxime lui demande de se calmer. Alex répond sèchement :

« Ne me dis pas de me calmer!

Tu ne comprends rien à ce que je vis! »

Alex se lève, s'approche de Maxime et poursuit sur un ton de plus en plus agressif.

Alex **frappe violemment** son poing **sur la table**, **pousse sa chaise brusquement** et **fait un mouvement vers Maxime**.



Mise en situation

Comment qualifieriez-vous la situation à ce stade ?

Colère

Agressivité

Agression



Les facteurs qui peuvent **AUGMENTER** le risque de violence au travail

*Mieux comprendre
pour mieux prévenir*



Travail avec le public

Contacts fréquents avec la clientèle ou les usagers.



Argent, biens ou médicaments

Manipulation d'argent comptant, d'objets de valeur ou de médicaments.



Inspection et règlements

Contrôle, inspection ou application de règles et de règlements.



Services et soins

Prestation de services, de formation ou de soins de santé.



Situations de détresse

Intervention auprès de personnes vivant des difficultés ou une instabilité psychologique.



Présence d'alcool

Travail dans des lieux où de l'alcool est servi ou consommé.



Travail isolé

Travail seul, en petit nombre ou dans des endroits peu fréquentés.



Travail communautaire ou à domicile

Interventions dans la communauté ou au domicile des personnes.



Travail mobile

Travail effectué dans un véhicule ou lors de déplacements, comme le taxi ou le transport en commun.



Changements organisationnels

Périodes de compression de personnel, de réorganisation, de grève ou de changements importants.

—— Question ——

**Est-ce que certains de ces facteurs
sont présents dans votre milieu ?**

Les facteurs qui peuvent **PRÉVENIR** le risque de violence au travail

La CNESST propose :

1

Une politique
de prévention
de la violence



2

Des rôles et
responsabilités
clairement définis



3

Une procédure
d'intervention
sécuritaire



4

De la formation



5

Des méthodes
de travail sécuritaires



6

Des moyens
de communication



7

Du soutien
après un événement



8

Des mesures
de réintégration
au travail



La violence conjugale

La violence conjugale ne s'arrête pas nécessairement à la porte de l'entreprise.

Elle peut notamment se manifester par :

- **Des appels ou des messages répétés** pendant les heures de travail.
- De la **surveillance** ou une **présence près du lieu de travail**.
- Des **menaces** envers la personne, ses collègues ou ses proches.
- Une personne qui se présente sur le lieu de travail pour **contrôler, intimider** ou **rencontrer son/sa partenaire**.

Le milieu de travail peut donc être directement touché par une situation de violence conjugale.

Les prochaines diapositives sont développées en partenariat avec **SOS Violence conjugale**.



Comment je peux accueillir une personne qui m'en parle ?

Phrases clés pour sécuriser et valider le vécu d'une victime

« Je te crois. Tu as bien fait de m'en parler. »

« La violence n'est pas acceptable et tu n'en es pas responsable. »

« C'est épuisant, physiquement et mentalement, de vivre dans un tel stress. »

« Peu importe la situation, ton partenaire n'aurait pas dû agir ainsi envers toi. »

« C'est normal d'avoir cru en la bonne volonté de ton partenaire et d'avoir espéré que les choses s'améliorent. »

« Es-tu bien entourée ? Il y a des ressources d'aide qui peuvent t'épauler si tu en ressens le besoin. »

« C'est une situation complexe et je comprends que tu aies de la difficulté à y voir clair. »

« Voudrais-tu qu'on appelle, ensemble, une maison d'aide et d'hébergement ?
Les intervenantes sauront t'écouter et te soutenir sans que tu aies nécessairement à quitter ton conjoint. »

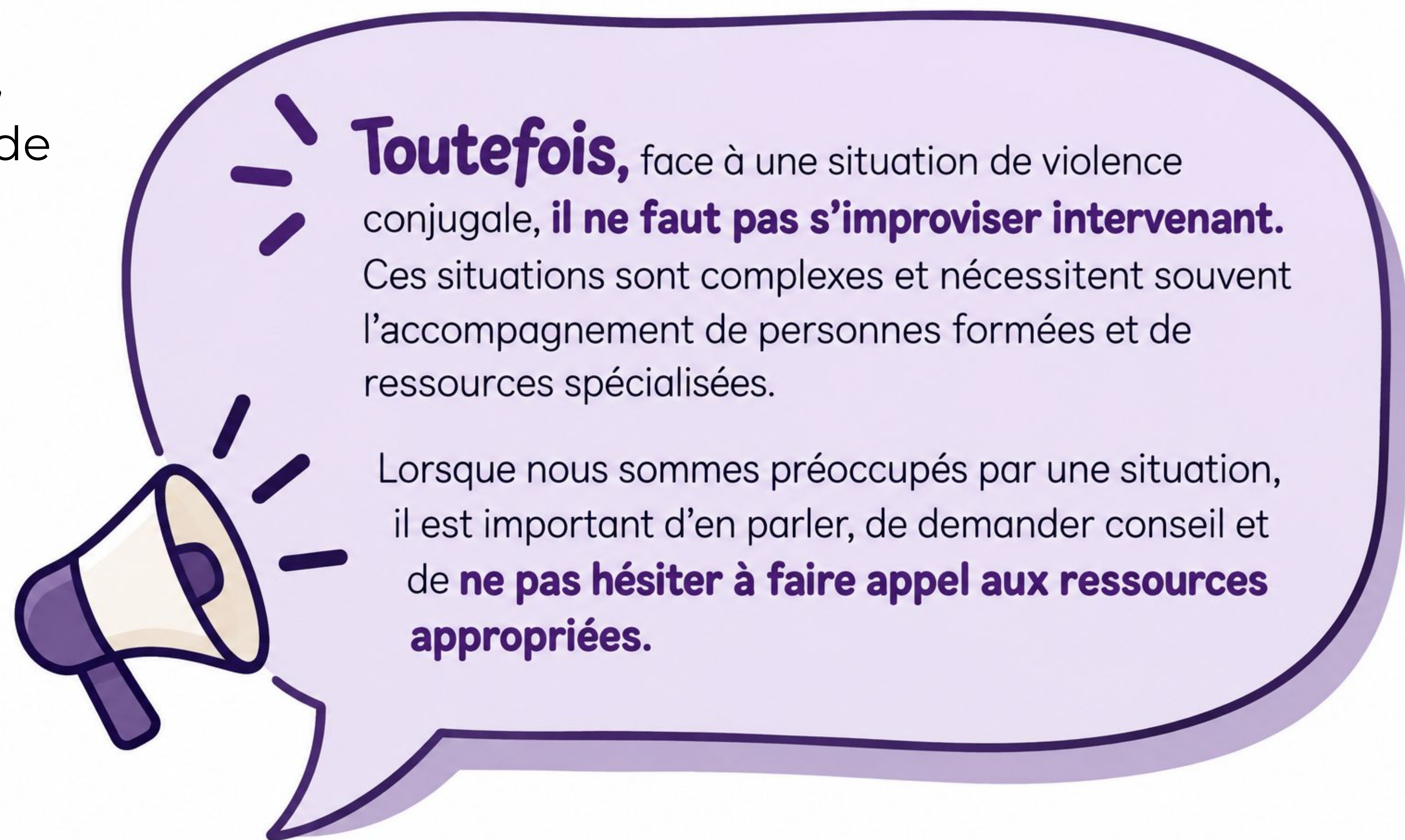


Une responsabilité collective

La **violence conjugale** est une problématique complexe et inacceptable, dont la résolution s'inscrit dans un projet de société qui nous concerne toutes et tous.

Il est donc important de la dénoncer et de réagir, tant collectivement qu'individuellement.

Le milieu de travail peut donc être directement touché par une situation de violence conjugale



Toutefois, face à une situation de violence conjugale, **il ne faut pas s'improviser intervenant**. Ces situations sont complexes et nécessitent souvent l'accompagnement de personnes formées et de ressources spécialisées.

Lorsque nous sommes préoccupés par une situation, il est important d'en parler, de demander conseil et de **ne pas hésiter à faire appel aux ressources appropriées**.



Si vous croyez qu'une personne proche de vous est prise dans une dynamique de violence conjugale, que vous vous inquiétez pour elle et que vous ne savez pas comment l'aider, n'hésitez pas à communiquer avec **SOS violence conjugale**.

Les intervenantes sont disponibles en tout temps pour vous écouter, évaluer avec vous la situation et vous conseiller.



Par téléphone
1-800-363-9010



Par texto
438-601-1211



Par courriel
sos@sosviolenceconjugale.ca



Par clavardage
<https://sosviolenceconjugale.ca/fr/clavardage>

Les outils

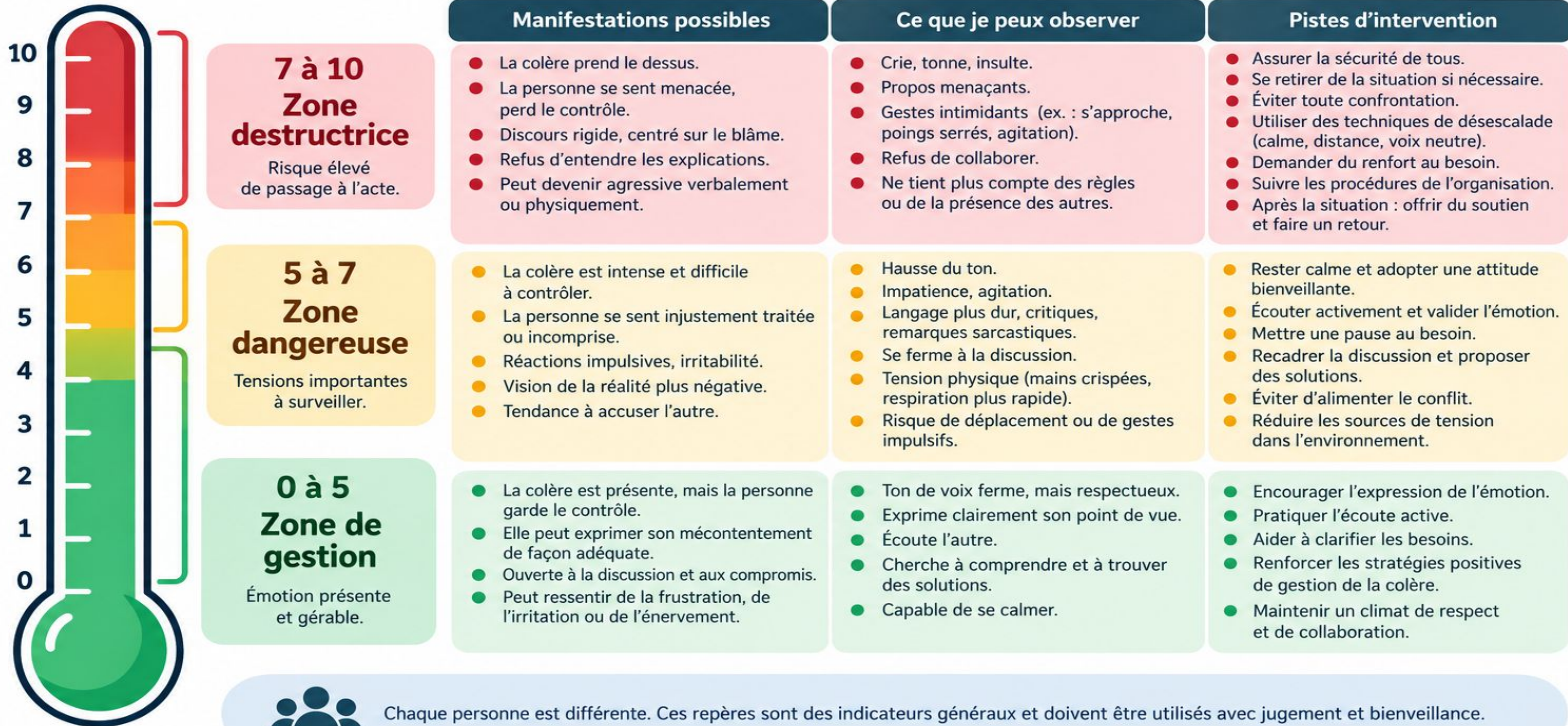
Violence au travail

Outil de repérage et de gestion de la colère

Reconnaître pour mieux intervenir !



La colère n'est pas de la violence en soi et est une émotion normale. C'est lorsqu'elle s'intensifie qu'elle peut mener à des comportements agressifs.



Chaque personne est différente. Ces repères sont des indicateurs généraux et doivent être utilisés avec jugement et bienveillance.

La méthode **STOP**

Un outil simple pour prendre du recul et mieux gérer ma colère

S

Suspendre la situation

Je prends un moment avant de réagir.

Je mets un frein à l'action impulsive pour observer ce qui se passe en moi.



Par exemple :

- Je prends quelques respirations.
- Je compte jusqu'à 10.
- Je m'éloigne de la situation si possible.
- Je me donne un temps d'arrêt.

T

Trouver mes signaux intérieurs

Je repère les signaux dans mon corps et mon esprit :

chaleur, tremblements, pensées confuses, tensions, etc.



Par exemple :

- Mon cœur bat plus vite.
- Je ressens de la chaleur.
- Mes muscles sont tendus.
- J'ai des pensées négatives ou confuses.
- Je me sens irritable ou agité(e).

O

Observer le déclencheur

**Qu'est-ce qui vient de se passer ?
Qu'est-ce qui a déclenché ma colère ?**

Une parole, un comportement, une pensée, une situation particulière, etc.



Par exemple :

- Qu'est-ce qui a été dit ou fait ?
- Comment ai-je interprété la situation ?
- Est-ce une situation qui se répète ?
- Est-ce lié à d'autres facteurs (stress, fatigue, etc.) ?

P

Protéger mes besoins

Quels besoins essentiels ne sont pas respectés ou sont menacés ?

Respect, écoute, temps, limites...
je les identifie pour mieux comprendre ce qui se passe en moi.



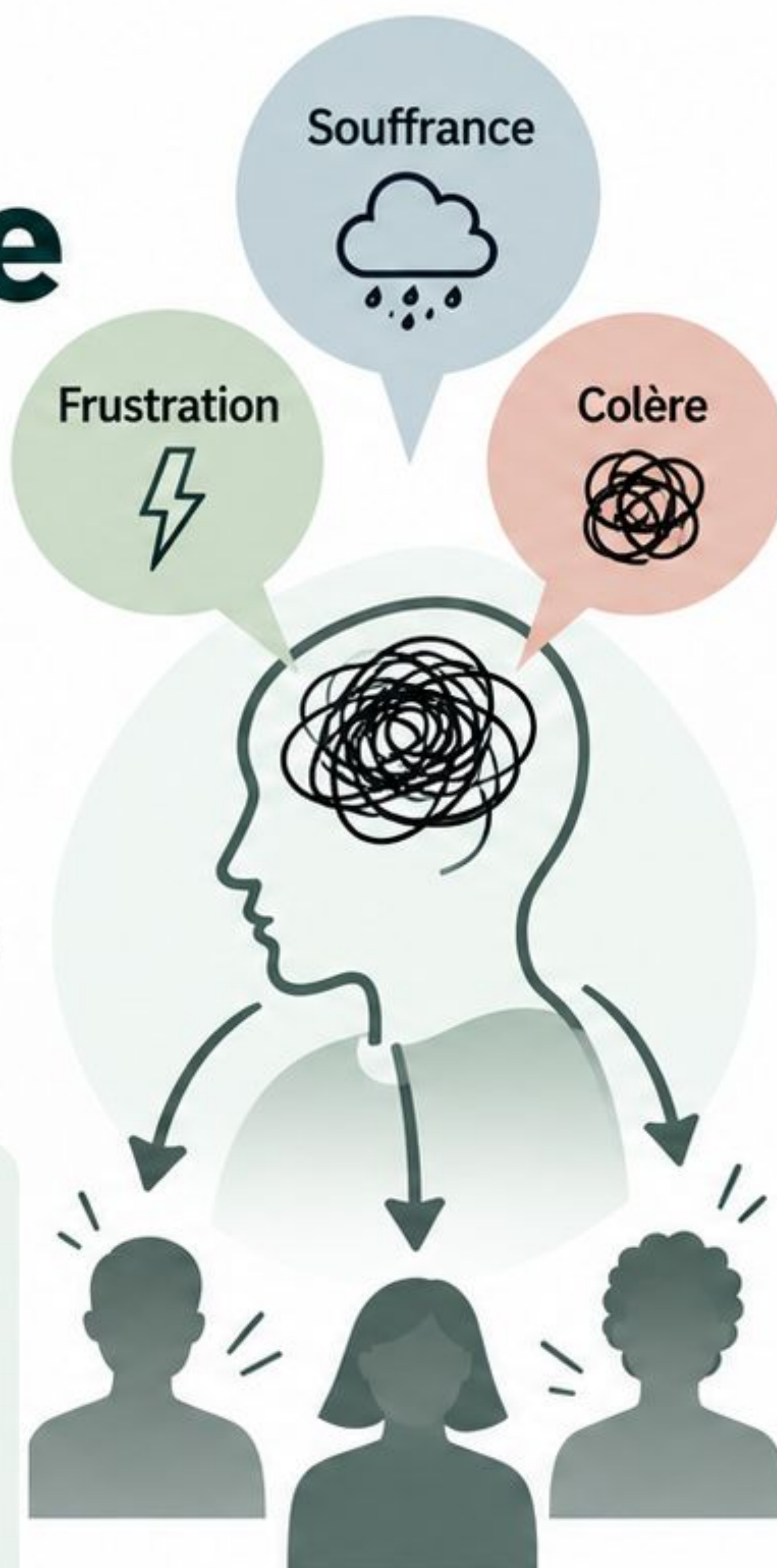
Par exemple :

- Ai-je besoin de respect et de considération ?
- Ai-je besoin d'être écouté(e) ?
- Ai-je besoin de temps et d'espace ?
- Mes limites sont-elles respectées ?
- Quels autres besoins sont importants pour moi dans cette situation ?

Le transfert de souffrance

Lorsqu'une personne vit de la **souffrance**, de la **frustration** ou de la **colère** et qu'elle n'arrive pas à s'exprimer ou à gérer ses émotions, elle est davantage susceptible de **transférer sa souffrance sur les autres**.

Ce transfert se produit souvent de manière inconsciente et beaucoup de gens ne réalisent pas qu'ils propagent leur souffrance autour d'eux.



À retenir

- Le transfert de souffrance se produit souvent de manière **inconsciente**.
- Il peut affecter la **qualité des relations** et le **climat de travail**.
- Prendre conscience de ce qui se passe est un premier pas pour **briser ce cycle**.

Suis-je en train de transférer ma souffrance sur les autres ?

Prenez un moment pour réfléchir aux questions suivantes.

- ☐ Est-ce que je me sens **submergé-e par des émotions difficiles** (stress, tristesse, colère, anxiété) ?
- ☐ Est-ce que je **réagis de façon plus intense** que d'habitude avec les autres ?
- ☐ Est-ce que je me sens facilement **irritable** ou à fleur de peau ?
- ☐ Est-ce que je **blâme, critique ou me montre impatient-e** envers les autres ?
- ☐ Est-ce que je remarque que mon **état d'esprit influence l'ambiance autour de moi** ?
- ☐ Est-ce que je **refoule mes émotions** au lieu d'en parler ?
- ☐ Est-ce que je prends un moment pour me **recentrer** avant d'interagir avec les autres ?

Respirons un peu...

*Exposition à un événement
potentiellement traumatique*

—— Réflexion ——

Un événement vécu au travail
peut prendre fin en quelques minutes.

Mais ses effets, eux,
peuvent durer beaucoup plus longtemps.

Mise en situation

Marcel travaille dans le domaine de la construction depuis plusieurs années.

Un matin, alors qu'il travaille avec son équipe, il est **témoin d'un grave accident : son collègue et ami tombe d'un toit.**

L'accident survient soudainement.

Marcel se précipite pour lui porter assistance et **reste sur les lieux jusqu'à l'arrivée des secours.**



Mise en situation

Quelques mois plus tard...

Marcel a repris le travail, **mais il ne se sent plus comme avant.**

Il repense régulièrement à l'accident et fait parfois des **cauchemars**. Lorsqu'il doit travailler en hauteur, il ressent une forte **anxiété** et cherche à **éviter certaines tâches**.

Il est aussi **plus irritable avec ses collègues**, dort mal et a de la difficulté à se concentrer. Sur le chantier, il se sent souvent **sur ses gardes**.



Mise en situation - Réflexions

1. Quels éléments de la situation vous indiquent que Marcel pourrait encore être affecté par l'événement ?
2. À quel moment une réaction à un événement difficile peut-elle devenir préoccupante ?



Exposition à un événement potentiellement traumatique

La CNESST définit un événement potentiellement traumatique (ÉPT) comme un événement présentant une **menace à la vie** ou à **l'intégrité physique ou psychologique** de la personne, comme :

- ✓ une menace de mort;
- ✓ une blessure grave;
- ✓ de la violence sexuelle;
- ✓ un décès;
- ✓ etc.



Exposition à un événement potentiellement traumatique

Une personne peut être exposée à un événement potentiellement traumatique de **différentes façons** dans le contexte de son travail, par exemple :



—— Question ——

Qu'est-ce qui peut faire
qu'un événement vécu ou observé au travail
nous marque profondément ?

Ce qui peut faire qu'un événement vécu ou observé nous marque profondément



La gravité de l'événement

Un accident, une blessure grave ou un décès.



Le fait d'en être témoin

Voir un collègue vivre une situation difficile.



Le sentiment d'impuissance

Ne pas pouvoir agir ou aider.



La charge émotionnelle

Des situations de violence, d'injustice ou de détresse.



La répétition ou la durée

Des situations difficiles qui se répètent ou qui durent dans le temps.



L'impact sur l'équipe

Quand l'événement touche un collègue, un ami ou toute l'équipe.



Le caractère inattendu

Un événement soudain et imprévisible.



Nos expériences personnelles

Notre vécu, notre sensibilité et notre histoire.



Le contexte de travail

Un milieu sous pression ou un manque de ressources peut amplifier l'impact.

Chaque personne peut réagir différemment.

—— Question ——

Après un événement traumatique,
certaines réactions peuvent être
normales et temporaires.

Mais que se passe-t-il lorsque
ces réactions persistent et commencent
à affecter le quotidien ?

Trouble du stress post-traumatique

L'exposition à un événement potentiellement traumatique (ÉPT) peut mener au développement de problèmes de santé psychologique, comme le **trouble du stress post-traumatique** (TSPT) ou le trouble d'adaptation.

D'autres troubles psychologiques peuvent apparaître en raison du TSPT :

- ✓ une dépression majeure;
- ✓ une anxiété généralisée;
- ✓ un abus d'alcool ou de drogues;
- ✓ etc.



Trouble du stress post-traumatique

Les travailleuses et les travailleurs qui sont exposés à de la **violence en milieu de travail** ou de la **violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel** sont à risque de développer un TSPT.

Une personne peut aussi être à risque lorsqu'elle est exposée à plusieurs reprises aux détails d'un événement potentiellement traumatique, même si elle ne l'a pas vécu directement (par exemple, entendre parler de l'événement traumatique).



—— Question ——

Quels sont les signes
et symptômes possibles d'un trouble
du stress post-traumatique
en milieu de travail?

Les signes et symptômes possibles d'un TSPT

Des réactions
qui peuvent persister
au-delà de l'événement



**Évitement de lieux
ou situations**



**État d'alerte
ou hypervigilance**



**Irritabilité ou
excès de colère**



**Difficultés
de sommeil**



**Difficultés
de concentration**



**Pensées ou
émotions négatives
persistantes**



**Retrait ou
détachement des
autres**



**Réactions de sursaut
importantes**

Chaque personne peut vivre ces signes et symptômes différemment.

Il est important d'en parler et de demander du soutien
si ces réactions persistent ou nuisent au quotidien.



—— Question ——

Revenons à la situation de Marcel.

**Quels signes ou symptômes
reconnaissez-vous dans
son comportement ?**

Retour sur la mise en situation

Quelques mois plus tard...

Marcel a repris le travail, **mais il ne se sent plus comme avant.**

Il repense régulièrement à l'accident et fait parfois des **cauchemars**. Lorsqu'il doit travailler en hauteur, il ressent une forte **anxiété** et cherche à **éviter certaines tâches**.

Il est aussi **plus irritable avec ses collègues**, dort mal et a de la difficulté à se concentrer. Sur le chantier, il se sent souvent **sur ses gardes**.



Quand les symptômes persistent

Dans les premiers jours et jusqu'à 1 mois :

Des réactions de stress aigu peuvent apparaître après un événement traumatique. Elles peuvent se manifester par de l'anxiété, de l'hypervigilance, des souvenirs envahissants ou de l'évitement.

Après 1 mois :

Si certains symptômes persistent et continuent d'avoir des répercussions sur la vie quotidienne, il peut s'agir d'un TSPT.

Ces informations sont générales et ne remplacent pas une évaluation professionnelle.

En cas de doute ou de symptômes persistants, consultez un professionnel de la santé ou un médecin.



—— Question ——

Quel peut être notre rôle
lorsqu'une personne semble en difficulté ?

Notre rôle comme collègue

Être présent et à l'écoute

Prendre les réactions de la personne au sérieux

Éviter de banaliser ou de comparer les réactions

Respecter son rythme et ses limites

Encourager la personne à aller chercher du soutien

Offrir son aide pour aller chercher du soutien

Notre rôle comme milieu de travail

Prendre la situation au sérieux et intervenir rapidement

Offrir un espace pour parler et être à l'écoute

Informar la personne des ressources disponibles

Faciliter l'accès à du soutien professionnel ou spécialisé

Adapter temporairement le travail lorsque nécessaire

Assurer un suivi dans les jours et les semaines qui suivent

Réévaluer les mesures de prévention pour éviter qu'une situation semblable se reproduise

Il y a une différence entre être là pour quelqu'un et prendre en charge ce qu'il vit.
Comme collègue, on peut être une présence importante, écouter, prendre au sérieux et orienter.

—— Question ——

Qu'est-ce qui peut contribuer
à prévenir l'exposition à un événement
potentiellement traumatique?

Prévenir l'exposition à un événement potentiellement traumatique

*Mieux repérer
pour mieux protéger*

1.

IDENTIFIER

Repérer les situations à risque dans votre milieu de travail.



Contact avec la clientèle

Le personnel est-il en contact avec la clientèle ?



Accident grave

Y a-t-il un risque d'être témoin d'un accident grave au travail ?



Violence ou agression

Y a-t-il des risques de violence ou d'agression ?



Exposition répétée

Le personnel est-il exposé à des situations de violence répétée ?



Nature du travail

La nature du travail comporte-t-elle un risque d'exposition à un événement potentiellement traumatique ?

Prévenir l'exposition à un événement potentiellement traumatique

*Des actions concrètes
pour un milieu de travail
plus sécuritaire !*

2. CORRIGER

Mettre en place des mesures de prévention pour réduire les risques.



**Prévenir et gérer
les risques
de violence.**



**Informier, former
et superviser
adéquatement**

le personnel sur
les risques liés
à leur travail.



**Mettre en place
des procédures
claires.**

(ex. : analyse des
événements, soutien
après un ÉPT) et inclure
un document d'information
dans les trousse de
premiers soins.



**Créer un climat
de sécurité
psychologique.**

(ouverture, participation,
confidentialité).



**Promouvoir une
culture
anti-stigmatisation**

liée au trouble
de stress
post-traumatique.



**Former les
gestionnaires
et le personnel
à intervenir**

et à reconnaître
les signes
et symptômes.



**Offrir de la
formation sur
la prévention
du suicide.**



**Proposer
des activités pour
renforcer
la résilience.**

(ex. : gestion du stress,
équilibre travail-vie
personnelle).

Prévenir l'exposition à un événement potentiellement traumatique

Une vigilance continue
pour des milieux de travail
plus sécuritaires !

3. CONTRÔLER | S'assurer que les mesures restent en place et demeurent efficaces.



Intégrer l'information
et la **formation** sur
les ÉPT dans
l'accueil des
nouveaux employés.



Assurer un **plan**
de **formation**
continue
en prévention
de la violence.



Maintenir à jour
la politique de prévention
de la violence et du
harcèlement, ainsi que
les procédures, de façon
régulière.



Offrir de la
formation continue
aux employés
et aux gestionnaires.



Réaliser des
tournées d'inspection
pour vérifier le respect
des mesures.



Tenir un **registre**
des événements
potentiellement
traumatiques et
identifier les travailleurs
impliqués.

—— Réflexion ——

Lorsqu'une personne traverse
une période de détresse psychologique,
elle peut avoir besoin de soutien professionnel.

Parfois, cette détresse peut
s'accompagner d'idées suicidaires.

Quand la détresse prend toute la place

Certaines situations peuvent avoir des répercussions importantes sur la santé psychologique. **Harcèlement, violence** ou **exposition à un événement potentiellement traumatique** peuvent parfois contribuer à une grande détresse psychologique.

Dans ces moments, il est important de **reconnaître les signes** et d'**oser en parler** et de savoir vers quelles **ressources se tourner**.



Les prochaines diapositives sont développées en partenariat avec **Centre de prévention du suicide de Montréal**.

Des signes qui peuvent nous alerter

Une personne en grande détresse peut manifester certains changements dans ses paroles, ses comportements ou ses habitudes. **Un changement inhabituel ou marqué peut être un signal qu'il ne faut pas ignorer.**

- Paroles préoccupantes
- Isolement
- Dons d'objets personnels
- Rédaction d'une lettre d'intention
- Changements de comportement
- Négligence de l'hygiène
- Changements émotionnels marqués
- Symptômes d'anxiété
- Idées de persécution ou perte de contact avec la réalité



Ces signes sont préoccupants, mais **n'indiquent pas nécessairement** que la personne pense au suicide.

Quelques facteurs de protection

Certains éléments peuvent contribuer à renforcer le bien-être, à traverser les périodes difficiles et à diminuer la vulnérabilité face aux situations de crise.

- Un réseau de soutien (collègues, amié, famille)
- Un sentiment d'appartenance
- Des relations de confiance
- Un sentiment d'utilité
- Des raisons de vivre
- Une bonne hygiène de vie
- Une confiance en soi
- Des stratégies pour gérer ses émotions
- Une bonne connaissance des ressources



Les facteurs de protection
présents sont importants.
Il faut en tenir compte et les utiliser.

Des moments où la vulnérabilité peut augmenter

Certaines périodes de vie ou certains événements peuvent augmenter la détresse et la vulnérabilité au risque suicidaire. Il est alors particulièrement important de rester attentif aux changements chez la personne.

- Perte d'un·e proche
- Échec touchant les raisons de vivre
- Traumatisme
- Rupture
- Conflit important
- Événements perçu comme honteux
- Tentative de suicide
- Annonce d'un diagnostic
- Début ou changement de médication
- Rechute (alcool ou drogue)
- Perte financière importante
- Sevrage ou diminution de la consommation
- Aggravation de la consommation

La prévention du suicide : un rôle pour chacun·e

Employeur

- ✓ Identifier, évaluer et réduire les risques psychosociaux

Gestionnaires

- ✓ Orienter vers les ressources
- ✓ Informer votre employeur

Collègues

- ✓ Faire preuve de bienveillance
- ✓ Être à l'affût des signes
- ✓ Référer aux ressources appropriées
- ✓ Informer votre employeur



Les ressources d'aide

Votre rôle n'est pas d'intervenir, mais de repérer et orienter la personne vers une ressource spécialisée.

En tout temps, n'hésitez pas à contacter les ressources appropriées en incluant le plus possible la personne dans la prise de décision.



Les ressources disponibles :

	811 option 2	Info-social
	211	Service centralisé d'information et de référence
	1-866-APPELLE (277-3553)	
	suicide.ca	535353

Les ressources d'aide

De quelle manière le CPSM peut vous aider ?

- ✓ Offrir un espace confidentiel
- ✓ Offrir des conseils adaptés
- ✓ Trouver des ressources spécifiques selon les besoins abordés
- ✓ Accompagner les proches et alliés.es

CPSM Centre de prévention
du suicide de Montréal

1 866 APPELLE (277-3553) - cpsmontreal.ca

Du soutien aux entreprises :

✓ Sensibiliser

Programme de formation pour investir dans la santé mentale, la cohésion et la résilience de l'équipe

✓ Mobiliser

- Formation *Reconnaître et orienter*
- Réseau Sentinelles

✓ Engager

Accompagnement dans la mise en place d'un plan de postvention sur mesure pour intervenir rapidement en cas de suicide ou de tentative de suicide.



Les outils

Événement potentiellement traumatique

L'auto-compassion

Après un événement difficile, on peut avoir tendance à se critiquer, à se culpabiliser ou à vouloir repousser ce qu'on ressent.

L'auto-compassion propose plutôt de faire une place à ce qui est vécu avant de chercher à aller mieux ou à trouver une solution.

Pour en apprendre davantage sur l'auto-compassion :

www.lapsychologiepositive.fr/auto-compassion-theorie-et-pratiques





Faire équipe avec soi-même

Un outil pour pratiquer l'auto-compassion dans les moments difficiles



« Je peux choisir d'être de mon côté, même quand c'est difficile. »

1

M'ÉCOUTER

Accueillir ce que je ressens

Je porte attention à mes émotions, à mes pensées et à ce qui se passe dans mon corps, sans me juger.

« En ce moment, je me sens... »

2

ME PARLER AVEC BIENVEILLANCE

Choisir des mots doux et compréhensifs

Je reconnais que ce que je vis est difficile et je remplace l'autocritique par une parole plus douce envers moi-même.

« Ce n'est pas facile ce que je traverse. C'est normal de ressentir cela. »

3

ME RAPPELER QUE JE NE SUIS PAS SEUL

Partager l'expérience humaine

Les difficultés, les erreurs et la souffrance font partie de l'expérience humaine. D'autres personnes vivent aussi des moments semblables.

« D'autres personnes vivent aussi cela. Je n'ai pas à vivre cela comme si j'étais le seul. »



Mon moment d'auto-compassion

Prenez quelques minutes pour répondre à ces questions.

1

Ce que je ressens en ce moment :

2

Ce que je me dis actuellement :

3

Ce que je dirais à un collègue dans la même situation :

4

Comment puis-je me soutenir aujourd'hui ?



Je mérite la même bienveillance que celle que j'offre aux autres.



À retenir



L'auto-compassion, ce n'est pas se trouver des excuses. C'est reconnaître ce qui est difficile, accepter que nous sommes humains et choisir de nous traiter avec la même compréhension que nous offririons à quelqu'un que nous aimons.

Application Petit Bambou

Une application pour se détendre

- Méditations guidées (courtes et accessibles).
- Exercices pour le stress, l'anxiété et le sommeil.
- Facile à intégrer dans le quotidien.

Pourquoi c'est utile ?

- Aide à calmer le corps et les pensées.
- Permet de sortir du hamster mental.
- Favorise le retour au moment présent.

Pour télécharger l'application :

www.petitbambou.com/fr/meditation



Petit BamBou

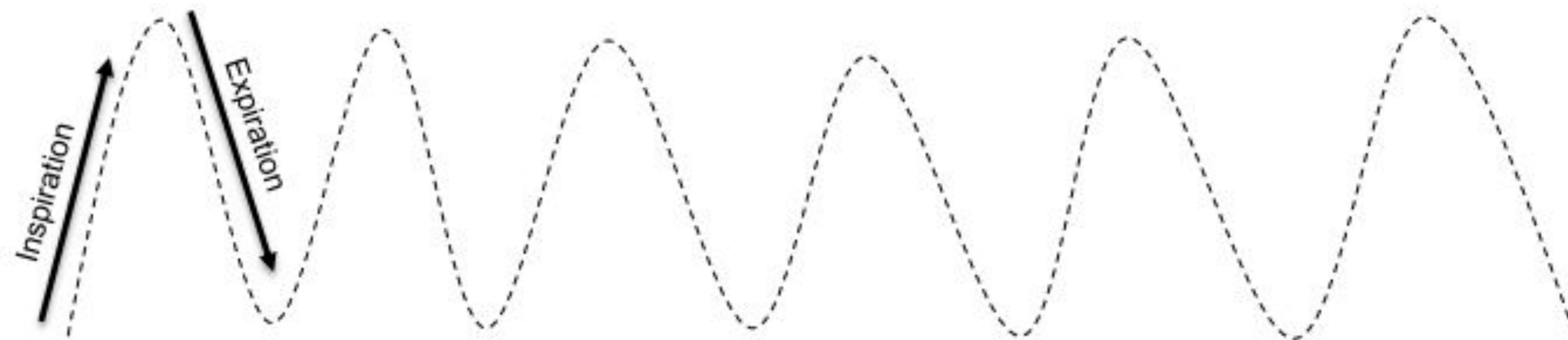
La cohérence cardiaque

La technique de cohérence cardiaque repose sur la **méthode du 3-6-5**.

- 3 fois par jour (matin-midi-soir)
- 6 respirations par minute
- Durant 5 minutes

L'exercice se fait assis (de préférence), les mains sur les jambes ou sur la table, les pieds à plat (ne pas croiser les jambes) et le dos droit.

Il est conseillé de compter les respirations (une respiration correspond à une inspiration et une expiration) pour s'assurer de respirer à un bon rythme. Ce décompte permet également de rester concentré sur la respiration sans être distrait par les pensées. Il est proposé de **tracer des vagues** lors de la respiration : un trait vers le haut en inspiration et un trait vers le bas en expiration. Cette technique permet de vérifier le nombre de respirations réalisées à la fin de la séance.



Source : <https://ciusssmcq.ca>

Méditation par la pleine conscience

La pleine conscience est une technique qui vise à porter son attention au moment présent sans porter de jugement.

Quelques bienfaits de la méditation par la pleine conscience :

- Réduire et mieux gérer le stress et l'anxiété.
- Améliorer le contrôle sur sa vie et la bienveillance envers soi-même.
- Apprendre à mieux se connaître.
- Apaiser les tensions.
- Augmenter sa capacité de concentration et d'attention.
- Accroître la confiance en soi.
- Obtenir une meilleure qualité de sommeil.

Mise en garde : La méditation peut être un outil utile pour certains individus vivant avec du stress ou de l'anxiété. Cependant, d'autres personnes pourraient également ne pas rencontrer les mêmes bienfaits.



Trouver ce qui nous fait du bien

Prendre un **moment pour soi**, c'est s'offrir une **pause** pour se recentrer et diminuer le stress.

Ce moment peut prendre différentes formes. L'important, c'est de trouver ce qui vous fait du bien à vous et de l'intégrer, même brièvement, dans votre quotidien.



Sport



Musique



Marche



Art-thérapie :
coloriage, écriture, peinture



Lecture



Zoothérapie



Écouter un film



Etc.

L'important,
c'est de trouver ce
qui vous fait du bien
à vous !



À vous de jouer!

Quiz sur les risques psychosociaux

Vrai ou faux ?

**La colère est nécessairement
une forme de violence.**

Faux

**La colère est une émotion normale.
C'est la façon dont elle est exprimée qui
peut devenir problématique ou agressive.**

Parmi les situations suivantes, laquelle peut constituer du harcèlement ?

- A.** Un désaccord ponctuel entre deux collègues.
- B.** Une remarque désobligeante répétée visant à rabaisser une personne.
- C.** Un gestionnaire qui donne une rétroaction constructive.
- D.** Une discussion animée lors d'une réunion.

Parmi les situations suivantes, laquelle peut constituer du harcèlement ?

- A. Un désaccord ponctuel entre deux collègues.
- B. Une remarque désobligeante répétée visant à rabaisser une personne.**
- C. Un gestionnaire qui donne une rétroaction constructive.
- D. Une discussion animée lors d'une réunion.

Mise en situation

Un client est mécontent d'un service.
Il hausse le ton et frappe fortement sur le comptoir.
À quel moment la situation devrait-elle vous alerter ?

- A.** Dès que le client exprime son insatisfaction.
- B.** Lorsqu'il manifeste de la colère.
- C.** Lorsqu'il adopte des comportements agressifs et menaçants.
- D.** Seulement s'il s'en prend physiquement à une personne.

Mise en situation

Un client est mécontent d'un service.
Il hausse le ton et frappe fortement sur le comptoir.
À quel moment la situation devrait-elle vous alerter ?

- A.** Dès que le client exprime son insatisfaction.
- B.** Lorsqu'il manifeste de la colère.
- C. Lorsqu'il adopte des comportements agressifs et menaçants.**
- D.** Seulement s'il s'en prend physiquement à une personne.

Mise en situation

Une collègue vous confie qu'elle reçoit des messages menaçants de son conjoint pendant ses heures de travail.
Il lui arrive de l'attendre devant son lieu de travail.

Quelle serait la meilleure façon de réagir ?

- A.** L'écouter et lui suggérer ce que vous feriez à sa place.
- B.** Ne rien faire à moins qu'elle vous demande directement d'intervenir.
- C.** L'écouter sans jugement et l'orienter vers les ressources appropriées.
- D.** Aviser son conjoint que son comportement n'est pas acceptable.

Mise en situation

Une collègue vous confie qu'elle reçoit des messages menaçants de son conjoint pendant ses heures de travail. Il lui arrive de l'attendre devant son lieu de travail.

Quelle serait la meilleure façon de réagir ?

- A.** L'écouter et lui suggérer ce que vous feriez à sa place.
- B.** Ne rien faire à moins qu'elle vous demande directement d'intervenir.
- C. L'écouter sans jugement et l'orienter vers les ressources appropriées.**
- D.** Aviser son conjoint que son comportement n'est pas acceptable.

Vrai ou faux?

La présence de plusieurs signes associés au trouble du stress post-traumatique permet de conclure qu'une personne en souffre.

Faux

Seul un professionnel de la santé peut poser un diagnostic. Notre rôle est plutôt de reconnaître les signes, écouter, soutenir et orienter.

Après un événement grave, quelle réaction pourrait devenir préoccupante lorsqu'elle persiste ou s'intensifie ?

- A.** Ressentir le besoin de parler de l'événement à plusieurs reprises.
- B.** Vivre des émotions intenses dans les jours qui suivent l'événement.
- C.** Éviter les situations qui rappellent l'événement et avoir des cauchemars.
- D.** Prendre du recul quelques jours pour récupérer.

Après un événement grave, quelle réaction pourrait devenir préoccupante lorsqu'elle persiste ou s'intensifie ?

- A. Ressentir le besoin de parler de l'événement à plusieurs reprises.
- B. Vivre des émotions intenses dans les jours qui suivent l'événement.
- C. Éviter les situations qui rappellent l'événement et avoir des cauchemars.**
- D. Prendre du recul quelques jours pour récupérer.

Pour aller plus loin

Envie d'aller plus loin avec la communication bienveillante ?

Si vous souhaitez approfondir vos connaissances et découvrir des outils concrets, nous vous invitons à participer à notre **formation gratuite** sur la communication bienveillante.



Mieux
communiquer
pour des relations
plus humaines !



Consultez
notre calendrier !



En visioconférence
sur Zoom



Gratuit



Des outils concrets



Des échanges enrichissants



Pour des relations plus authentiques

Formation en écoute active

Des outils concrets pour mieux communiquer

Apprenez à écouter avec plus d'attention et d'ouverture pour mieux comprendre les autres, créer des échanges plus authentiques et favoriser des relations positives.



Date et heure

Consultez notre calendrier !



En visioconférence

sur Zoom et en présentiel



Gratuit

Au programme

- ✓ Inviter une personne à la confiance sans poser de questions.
- ✓ Découvrir la différence entre l'écoute et l'écoute active.
- ✓ Reconnaître les émotions et mieux y répondre.
- ✓ Apprendre la technique du reflet et éviter les erreurs courantes.



Une formation dynamique



Apports concrets et exercices pratiques



Échanges et mises en situation



Des outils simples à appliquer dans votre quotidien



Des retombées positives

- ✓ Des échanges plus authentiques
- ✓ Des relations plus harmonieuses
- ✓ Un meilleur climat au travail et dans la vie personnelle



Des outils concrets pour des relations plus humaines !

Formation en gestion de la colère

Des outils concrets pour mieux la vivre

La colère semble difficile à gérer pour vous ou l'un de vos proches ? Vous aimeriez avoir des outils pour vous aider à mieux gérer la colère ? Avec cette formation, apprenez la différence entre le sentiment de vivre sa propre colère de façon légitime et la pulsion de transférer sa colère sur autrui. La colère a le droit d'être vécue sainement au même titre que toutes les autres émotions.



Date et heure

Consultez notre calendrier !



En visioconférence
ou sur place



Gratuit



Au programme

- ✓ Mieux comprendre ce qu'est la colère et ses déclencheurs.
- ✓ Différencier une colère légitime d'une colère qui peut devenir nuisible.
- ✓ Identifier ses signaux d'alerte.
- ✓ Découvrir des stratégies concrètes pour mieux gérer la colère au quotidien.
- ✓ Échanger et partager dans un climat de respect et de bienveillance.



Des outils concrets

-  Des techniques de respiration et de retour au calme.
-  Des exercices pratiques et des mises en situation.
-  Des stratégies de communication plus saines.
-  Des trucs pour exprimer sa colère de façon respectueuse.
-  Des outils simples à appliquer dans la vie quotidienne.



Des retombées positives

- ✓ Une meilleure compréhension de soi et de ses émotions.
- ✓ Des réactions plus constructives au quotidien.
- ✓ Des relations plus harmonieuses avec les autres.
- ✓ Un plus grand bien-être personnel et un meilleur équilibre de vie.

Parce qu'il est possible
de vivre sa colère autrement !



Pour comprendre et mieux gérer le stress et l'anxiété

Vous arrive-t-il de vous sentir dépassé-e par le stress ou envahi-e par l'anxiété ? Vous aimeriez mieux comprendre ce qui se passe en vous et trouver des moyens simples pour vous apaiser ? Cette formation d'une heure propose une introduction accessible pour mieux comprendre le stress et l'anxiété au quotidien.

Contenu de la formation

À travers des exemples concrets, vous apprendrez à :



distinguer
le stress
de l'anxiété ;



reconnaître
vos propres
signaux ;



mieux comprendre
le rôle des pensées
dans l'anxiété ;



découvrir des outils
simples pour
vous apaiser.



Consultez
notre calendrier !



En visioconférence
sur Zoom



Gratuit

Prendre soin
de soi, ça compte !



Atelier de méditation pleine conscience

Écoute Entraide offre des ateliers de méditation par la pleine conscience **gratuitement**.



La pleine conscience est une technique qui vise à porter son attention **au moment présent** sans porter de jugement.



La méditation par la pleine conscience contribue à améliorer son **bien-être émotionnel et physique**.



Les ateliers ont lieu **un jeudi sur deux de 19h à 19h45** en visioconférence.



**Consultez
notre calendrier !**



**En visioconférence
sur Zoom**



Gratuit



Mise en garde : La méditation peut être un outil utile pour certains individus vivant avec du stress ou de l'anxiété. Cependant, d'autres personnes pourraient également ne pas rencontrer les mêmes bienfaits.



Un moment
pour soi,
ça fait du bien !



Respirer
Se recentrer
Se reconnecter

La boîte à outils

Tous les outils & aide-mémoire de la formation

Les facteurs qui influencent notre santé psychologique au travail

Des conditions
qui font la différence !

Un milieu de travail sain repose sur plusieurs facteurs qui interagissent entre eux.



Autonomie décisionnelle

Pouvoir prendre des décisions, faire preuve d'initiative et utiliser sa créativité.



Charge de travail

Un bon équilibre entre les tâches, le temps disponible et nos capacités.



Justice organisationnelle

Des décisions, des procédures et une répartition des ressources perçues comme justes et équitables.



Reconnaissance au travail

Se sentir apprécié et valorisé pour ses efforts et son travail.



Soutien au travail

Un esprit d'équipe, de collaboration et de soutien entre les collègues et les gestionnaires.

Des milieux de travail
plus humains, plus sains.



Que faire si je vis du harcèlement ?

Un aide-mémoire pour reconnaître une situation préoccupante, chercher du soutien et connaître les prochaines étapes possibles.

*Vous
n'êtes pas
seul.e.*

1



Je reconnais et prends au sérieux la situation

Je prends un moment pour identifier ce qui se passe et je ne banalise pas les comportements qui me préoccupent.

2



J'utilise la communication bienveillante lorsque c'est approprié

Si je me sens en sécurité et que la situation s'y prête, j'exprime calmement ce que j'observe, ce que je ressens et mes limites.

3



Je documente les faits

Je note les faits de façon objective : quoi, quand, où, qui était présent et ce qui a été dit ou fait.

4



Je conserve les informations pertinentes

Je conserve les courriels, messages, documents ou autres éléments qui peuvent aider à comprendre ou à documenter la situation.

5



Je cherche du soutien

Je ne reste pas seul.e avec la situation. Je peux m'adresser à une personne de confiance, à mon gestionnaire, aux ressources humaines, au syndicat ou à une personne désignée dans mon milieu.

6



Je fais un signalement

Selon les mécanismes prévus dans mon milieu, je signale la situation à la personne ou à l'instance appropriée.

7



Je me renseigne sur mes recours

Je m'informe sur mes droits et les recours disponibles, notamment auprès de la CNESST.



Facteurs de protection

Pour prévenir le harcèlement au travail

Un milieu de travail
sain et respectueux,
ça se construit ensemble !



Gestion saine des conflits
et mécanismes pour
signaler une situation



Communication
claire



Soutien des gestionnaires
et des collègues



Règles et attentes
claires



Intervention
rapide



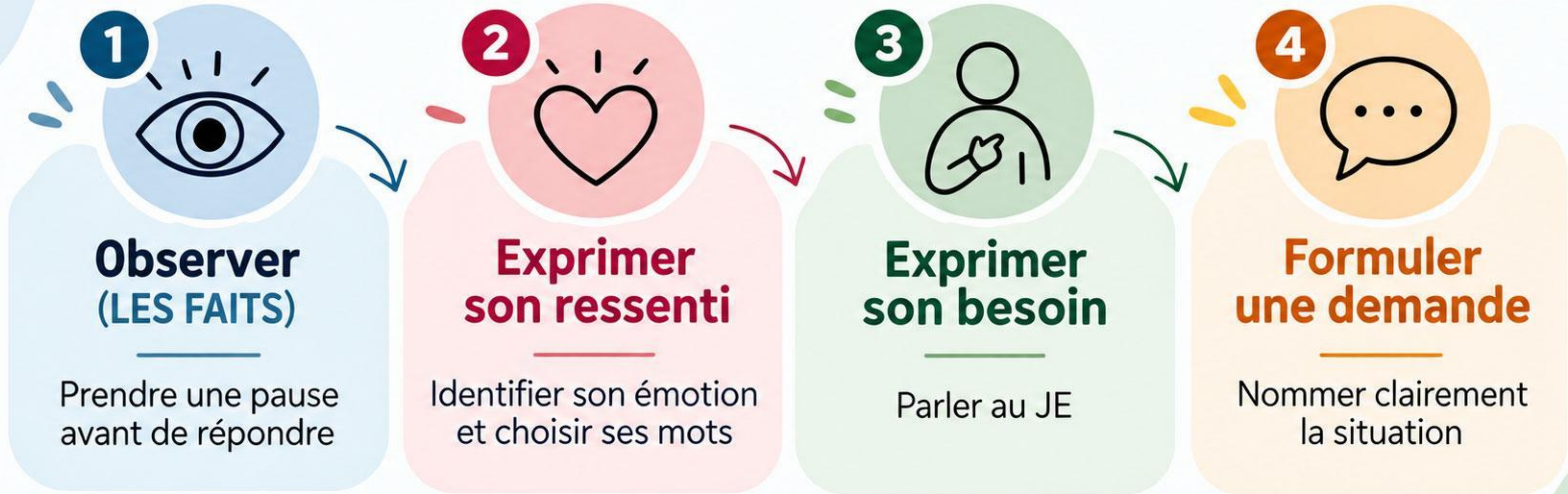
Climat de respect



Des actions
concrètes pour
des relations de travail
plus saines. ♥

Les 4 étapes

de la communication bienveillante



Un dialogue plus humain,
des relations plus saines

Exercice de communication bienveillante



Lorsque



**observer
les faits**



je me sens



**exprimer
son ressenti**



alors que j'ai besoin



**exprimer
son besoin**



pourrais-tu

?



**formuler
sa demande**

*À vous
de jouer!*

L'écoute active

L'écoute active permet d'offrir un espace sécurisant et bienveillant à une personne qui souhaite parler de ce qu'elle vit.

Elle consiste notamment à :

- Être pleinement présent·e et porter attention à ce que la personne exprime.
- Écouter sans juger, minimiser ou chercher immédiatement à trouver une solution.
- Reformuler pour vérifier notre compréhension.
- Reconnaître les émotions et valider le vécu de la personne.
- Poser des questions ouvertes pour lui permettre de s'exprimer.
- Respecter son rythme et ses limites.



Les facteurs qui peuvent **AUGMENTER** le risque de violence au travail

Mieux comprendre
pour mieux prévenir



Travail avec le public

Contacts fréquents avec la clientèle ou les usagers.



Argent, biens ou médicaments

Manipulation d'argent comptant, d'objets de valeur ou de médicaments.



Inspection et règlements

Contrôle, inspection ou application de règles et de règlements.



Services et soins

Prestation de services, de formation ou de soins de santé.



Situations de détresse

Intervention auprès de personnes vivant des difficultés ou une instabilité psychologique.



Présence d'alcool

Travail dans des lieux où de l'alcool est servi ou consommé.



Travail isolé

Travail seul, en petit nombre ou dans des endroits peu fréquentés.



Travail communautaire ou à domicile

Interventions dans la communauté ou au domicile des personnes.



Travail mobile

Travail effectué dans un véhicule ou lors de déplacements, comme le taxi ou le transport en commun.



Changements organisationnels

Périodes de compression de personnel, de réorganisation, de grève ou de changements importants.

Les facteurs qui peuvent **PRÉVENIR** le risque de violence au travail

La CNESST propose :

1

Une politique
de prévention
de la violence



2

Des rôles et
responsabilités
clairement définis



3

Une procédure
d'intervention
sécuritaire



4

De la formation



5

Des méthodes
de travail sécuritaires



6

Des moyens
de communication



7

Du soutien
après un événement



8

Des mesures
de réintégration
au travail

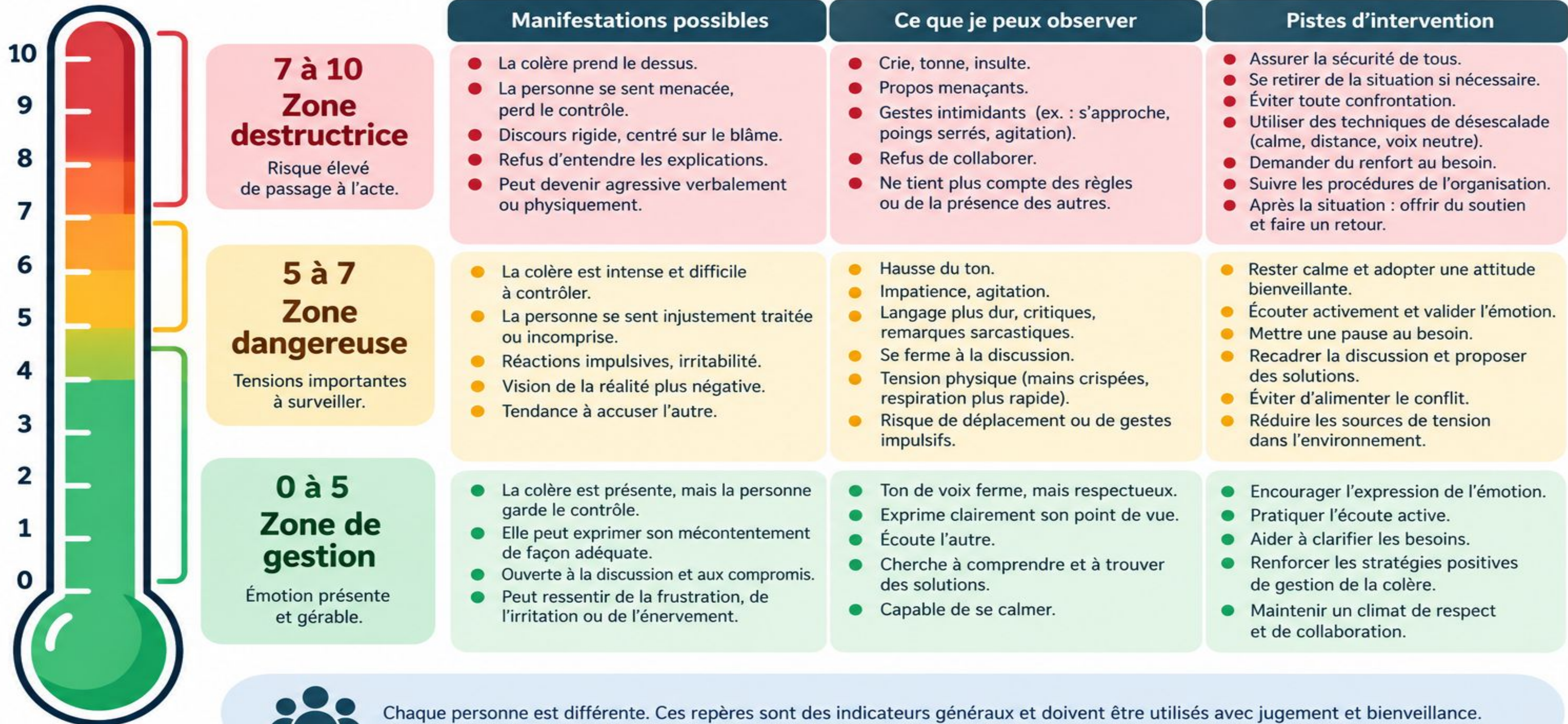


Outil de repérage et de gestion de la colère

Reconnaître pour mieux intervenir !



La colère n'est pas de la violence en soi et est une émotion normale. C'est lorsqu'elle s'intensifie qu'elle peut mener à des comportements agressifs.



Chaque personne est différente. Ces repères sont des indicateurs généraux et doivent être utilisés avec jugement et bienveillance.

La méthode **STOP**

Un outil simple pour prendre du recul et mieux gérer ma colère

S

Suspendre la situation

Je prends un moment avant de réagir.

Je mets un frein à l'action impulsive pour observer ce qui se passe en moi.



Par exemple :

- Je prends quelques respirations.
- Je compte jusqu'à 10.
- Je m'éloigne de la situation si possible.
- Je me donne un temps d'arrêt.

T

Trouver mes signaux intérieurs

Je repère les signaux dans mon corps et mon esprit :

chaleur, tremblements, pensées confuses, tensions, etc.



Par exemple :

- Mon cœur bat plus vite.
- Je ressens de la chaleur.
- Mes muscles sont tendus.
- J'ai des pensées négatives ou confuses.
- Je me sens irritable ou agité(e).

O

Observer le déclencheur

**Qu'est-ce qui vient de se passer ?
Qu'est-ce qui a déclenché ma colère ?**

Une parole, un comportement, une pensée, une situation particulière, etc.



Par exemple :

- Qu'est-ce qui a été dit ou fait ?
- Comment ai-je interprété la situation ?
- Est-ce une situation qui se répète ?
- Est-ce lié à d'autres facteurs (stress, fatigue, etc.) ?

P

Protéger mes besoins

Quels besoins essentiels ne sont pas respectés ou sont menacés ?

Respect, écoute, temps, limites...
je les identifie pour mieux comprendre ce qui se passe en moi.



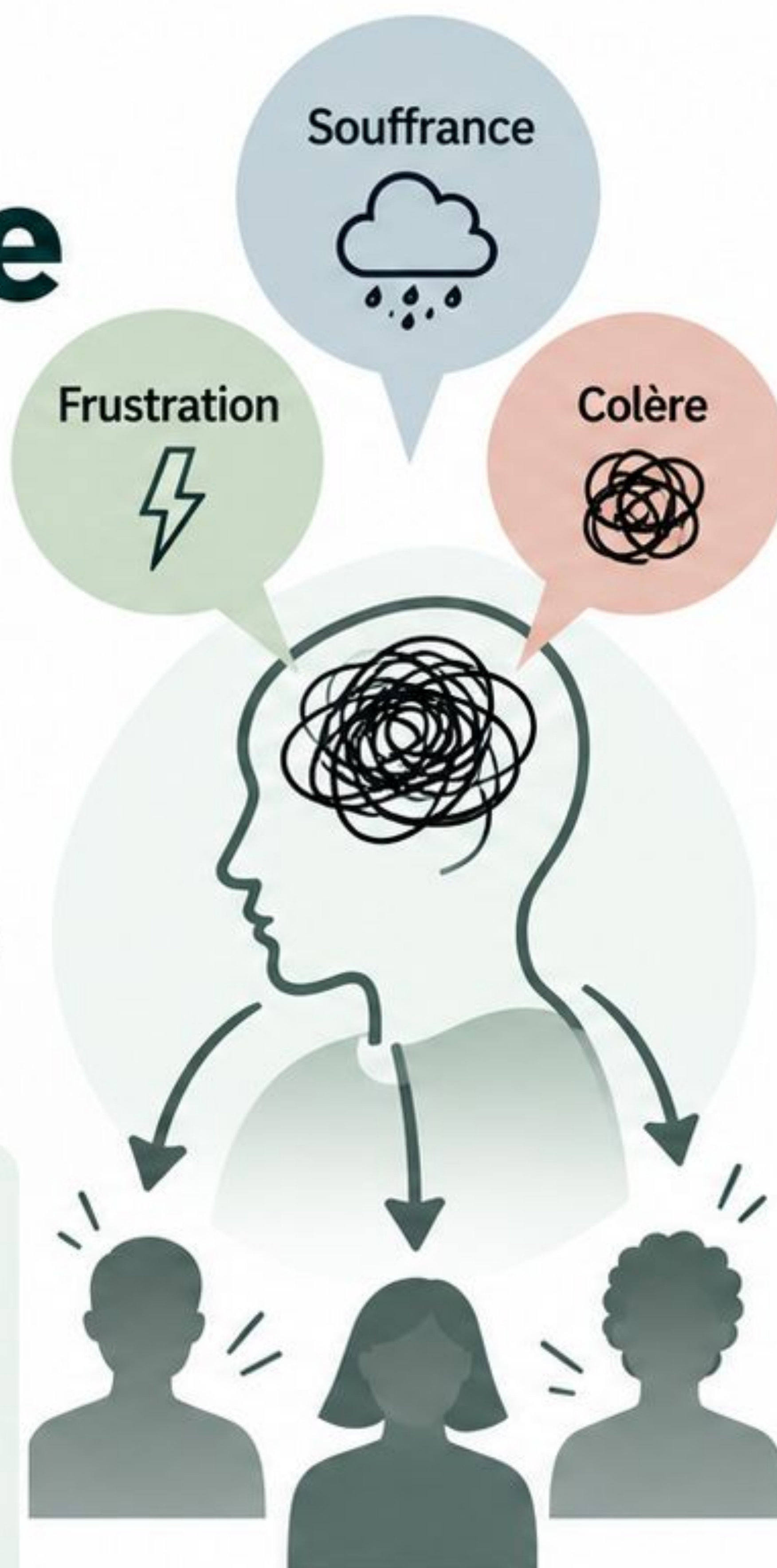
Par exemple :

- Ai-je besoin de respect et de considération ?
- Ai-je besoin d'être écouté(e) ?
- Ai-je besoin de temps et d'espace ?
- Mes limites sont-elles respectées ?
- Quels autres besoins sont importants pour moi dans cette situation ?

Le transfert de souffrance

Lorsqu'une personne vit de la **souffrance**, de la **frustration** ou de la **colère** et qu'elle n'arrive pas à s'exprimer ou à gérer ses émotions, elle est davantage susceptible de **transférer sa souffrance sur les autres**.

Ce transfert se produit souvent de manière inconsciente et beaucoup de gens ne réalisent pas qu'ils propagent leur souffrance autour d'eux.



À retenir

- Le transfert de souffrance se produit souvent de manière **inconsciente**.
- Il peut affecter la **qualité des relations** et le **climat de travail**.
- Prendre conscience de ce qui se passe est un premier pas pour **briser ce cycle**.

Suis-je en train de transférer ma souffrance sur les autres ?

Prenez un moment pour réfléchir aux questions suivantes.

- ☐ Est-ce que je me sens **submergé-e par des émotions difficiles** (stress, tristesse, colère, anxiété) ?
- ☐ Est-ce que je **réagis de façon plus intense** que d'habitude avec les autres ?
- ☐ Est-ce que je me sens facilement **irritable** ou à fleur de peau ?
- ☐ Est-ce que je **blâme, critique ou me montre impatient-e** envers les autres ?
- ☐ Est-ce que je remarque que mon **état d'esprit influence l'ambiance autour de moi** ?
- ☐ Est-ce que je **refoule mes émotions** au lieu d'en parler ?
- ☐ Est-ce que je prends un moment pour me **recentrer** avant d'interagir avec les autres ?

Prévenir l'exposition à un événement potentiellement traumatique

Mieux repérer
pour mieux protéger

1. IDENTIFIER

Repérer les situations à risque dans votre milieu de travail.



Contact avec la clientèle

Le personnel est-il en contact avec la clientèle ?



Accident grave

Y a-t-il un risque d'être témoin d'un accident grave au travail ?



Violence ou agression

Y a-t-il des risques de violence ou d'agression ?



Exposition répétée

Le personnel est-il exposé à des situations de violence répétée ?



Nature du travail

La nature du travail comporte-t-elle un risque d'exposition à un événement potentiellement traumatique ?

Prévenir l'exposition à un événement potentiellement traumatique

*Des actions concrètes
pour un milieu de travail
plus sécuritaire !*

2. CORRIGER

Mettre en place des mesures de prévention pour réduire les risques.



**Prévenir et gérer
les risques
de violence.**



**Informier, former
et superviser
adéquatement**

le personnel sur
les risques liés
à leur travail.



**Mettre en place
des procédures
claires.**

(ex. : analyse des
événements, soutien
après un ÉPT) et inclure
un document d'information
dans les trousse de
premiers soins.



**Créer un climat
de sécurité
psychologique.**

(ouverture, participation,
confidentialité).



**Promouvoir une
culture
anti-stigmatisation**

liée au trouble
de stress
post-traumatique.



**Former les
gestionnaires
et le personnel
à intervenir**

et à reconnaître
les signes
et symptômes.



**Offrir de la
formation sur
la prévention
du suicide.**



**Proposer
des activités pour
renforcer
la résilience.**

(ex. : gestion du stress,
équilibre travail-vie
personnelle).

Prévenir l'exposition à un événement potentiellement traumatique

Une vigilance continue
pour des milieux de travail
plus sécuritaires !

3. CONTRÔLER | S'assurer que les mesures restent en place et demeurent efficaces.



Intégrer l'information
et la **formation** sur
les ÉPT dans
l'accueil des
nouveaux employés.



Assurer un **plan**
de **formation**
continue
en prévention
de la violence.



Maintenir à jour
la politique de prévention
de la violence et du
harcèlement, ainsi que
les procédures, de façon
régulière.



Offrir de la
formation continue
aux employés
et aux gestionnaires.



Réaliser des
tournées d'inspection
pour vérifier le respect
des mesures.



Tenir un **registre**
des événements
potentiellement
traumatiques et
identifier les travailleurs
impliqués.

Quelques facteurs de protection

Certains éléments peuvent contribuer à renforcer le bien-être, à traverser les périodes difficiles et à diminuer la vulnérabilité face aux situations de crise.

- Un réseau de soutien (collègues, amié, famille)
- Un sentiment d'appartenance
- Des relations de confiance
- Un sentiment d'utilité
- Des raisons de vivre
- Une bonne hygiène de vie
- Une confiance en soi
- Des stratégies pour gérer ses émotions
- Une bonne connaissance des ressources



Les facteurs de protection
présents sont importants.
Il faut en tenir compte et les utiliser.

L'auto-compassion

Après un événement difficile, on peut avoir tendance à se critiquer, à se culpabiliser ou à vouloir repousser ce qu'on ressent.

L'auto-compassion propose plutôt de faire une place à ce qui est vécu avant de chercher à aller mieux ou à trouver une solution.

Pour en apprendre davantage sur l'auto-compassion :

www.lapsychologiepositive.fr/auto-compassion-theorie-et-pratiques





Faire équipe avec soi-même

Un outil pour pratiquer l'auto-compassion dans les moments difficiles



« Je peux choisir d'être de mon côté, même quand c'est difficile. »

1

M'ÉCOUTER

Accueillir ce que je ressens

Je porte attention à mes émotions, à mes pensées et à ce qui se passe dans mon corps, sans me juger.

« En ce moment, je me sens... »

2

ME PARLER AVEC BIENVEILLANCE

Choisir des mots doux et compréhensifs

Je reconnais que ce que je vis est difficile et je remplace l'autocritique par une parole plus douce envers moi-même.

« Ce n'est pas facile ce que je traverse. C'est normal de ressentir cela. »

3

ME RAPPELER QUE JE NE SUIS PAS SEUL

Partager l'expérience humaine

Les difficultés, les erreurs et la souffrance font partie de l'expérience humaine. D'autres personnes vivent aussi des moments semblables.

« D'autres personnes vivent aussi cela. Je n'ai pas à vivre cela comme si j'étais le seul. »



Mon moment d'auto-compassion

Prenez quelques minutes pour répondre à ces questions.

1

Ce que je ressens en ce moment :

2

Ce que je me dis actuellement :

3

Ce que je dirais à un collègue dans la même situation :

4

Comment puis-je me soutenir aujourd'hui ?



Je mérite la même bienveillance que celle que j'offre aux autres.



À retenir



L'auto-compassion, ce n'est pas se trouver des excuses. C'est reconnaître ce qui est difficile, accepter que nous sommes humains et choisir de nous traiter avec la même compréhension que nous offririons à quelqu'un que nous aimons.

Application Petit Bambou

Une application pour se détendre

- Méditations guidées (courtes et accessibles).
- Exercices pour le stress, l'anxiété et le sommeil.
- Facile à intégrer dans le quotidien.

Pourquoi c'est utile ?

- Aide à calmer le corps et les pensées.
- Permet de sortir du hamster mental.
- Favorise le retour au moment présent.

Pour télécharger l'application :

www.petitbambou.com/fr/meditation



Petit BamBou

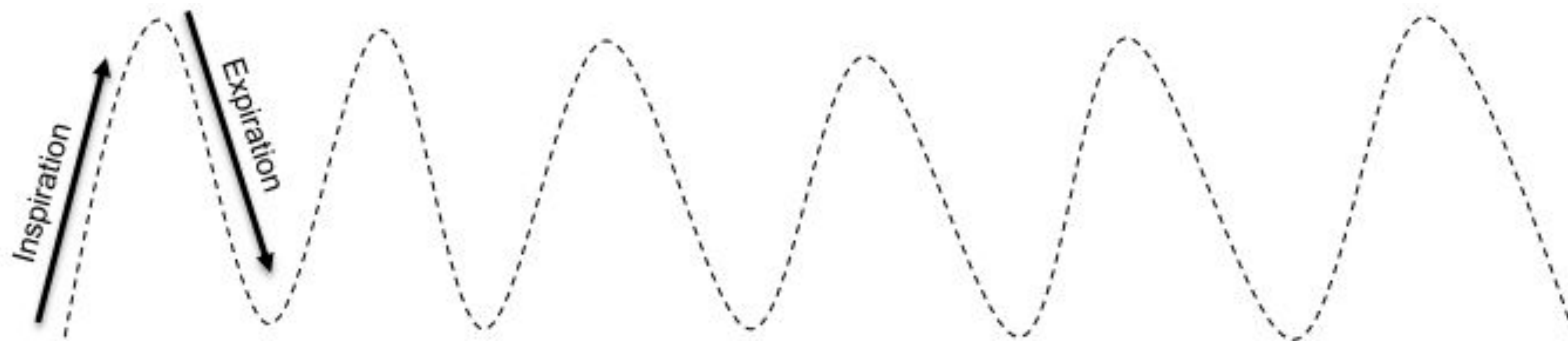
La cohérence cardiaque

La technique de cohérence cardiaque repose sur la **méthode du 3-6-5**.

- 3 fois par jour (matin-midi-soir)
- 6 respirations par minute
- Durant 5 minutes

L'exercice se fait assis (de préférence), les mains sur les jambes ou sur la table, les pieds à plat (ne pas croiser les jambes) et le dos droit.

Il est conseillé de compter les respirations (une respiration correspond à une inspiration et une expiration) pour s'assurer de respirer à un bon rythme. Ce décompte permet également de rester concentré sur la respiration sans être distrait par les pensées. Il est proposé de **tracer des vagues** lors de la respiration : un trait vers le haut en inspiration et un trait vers le bas en expiration. Cette technique permet de vérifier le nombre de respirations réalisées à la fin de la séance.



Source : <https://ciusssmcq.ca>

Méditation par la pleine conscience

La pleine conscience est une technique qui vise à porter son attention au moment présent sans porter de jugement.

Quelques bienfaits de la méditation pleine conscience :

- Réduire et mieux gérer le stress et l'anxiété.
- Améliorer le contrôle sur sa vie et la bienveillance envers soi-même.
- Apprendre à mieux se connaître.
- Apaiser les tensions.
- Augmenter sa capacité de concentration et d'attention.
- Accroître la confiance en soi.
- Obtenir une meilleure qualité de sommeil.

Mise en garde : La méditation peut être un outil utile pour certains individus vivant avec du stress ou de l'anxiété. Cependant, d'autres personnes pourraient également ne pas rencontrer les mêmes bienfaits.



Trouver ce qui nous fait du bien

Prendre un **moment pour soi**, c'est s'offrir une **pause** pour se recentrer et diminuer le stress.

Ce moment peut prendre différentes formes. L'important, c'est de trouver ce qui vous fait du bien à vous et de l'intégrer, même brièvement, dans votre quotidien.



Sport



Musique



Marche



Art-thérapie :
coloriage, écriture, peinture



Lecture



Zoothérapie



Écouter un film



Etc.

L'important,
c'est de trouver ce
qui vous fait du bien
à vous !



Le guide de l'employeur

Le harcèlement psychologique

Les obligations de l'employeur

L'employeur a l'obligation de prendre les moyens appropriés pour **prévenir le harcèlement** dans son milieu de travail et pour mettre fin aux situations problématiques qui sont portées à son attention.

Parmi les actions à poser pour remplir son obligation de prévention, l'employeur doit :

- identifier les risques pouvant mener à du harcèlement en milieu de travail et mettre en place les mesures de prévention et de contrôle ;
- mettre en place et rendre disponible à son personnel une politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique.

Le harcèlement psychologique

Quelques éléments à considérer dans la politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique :

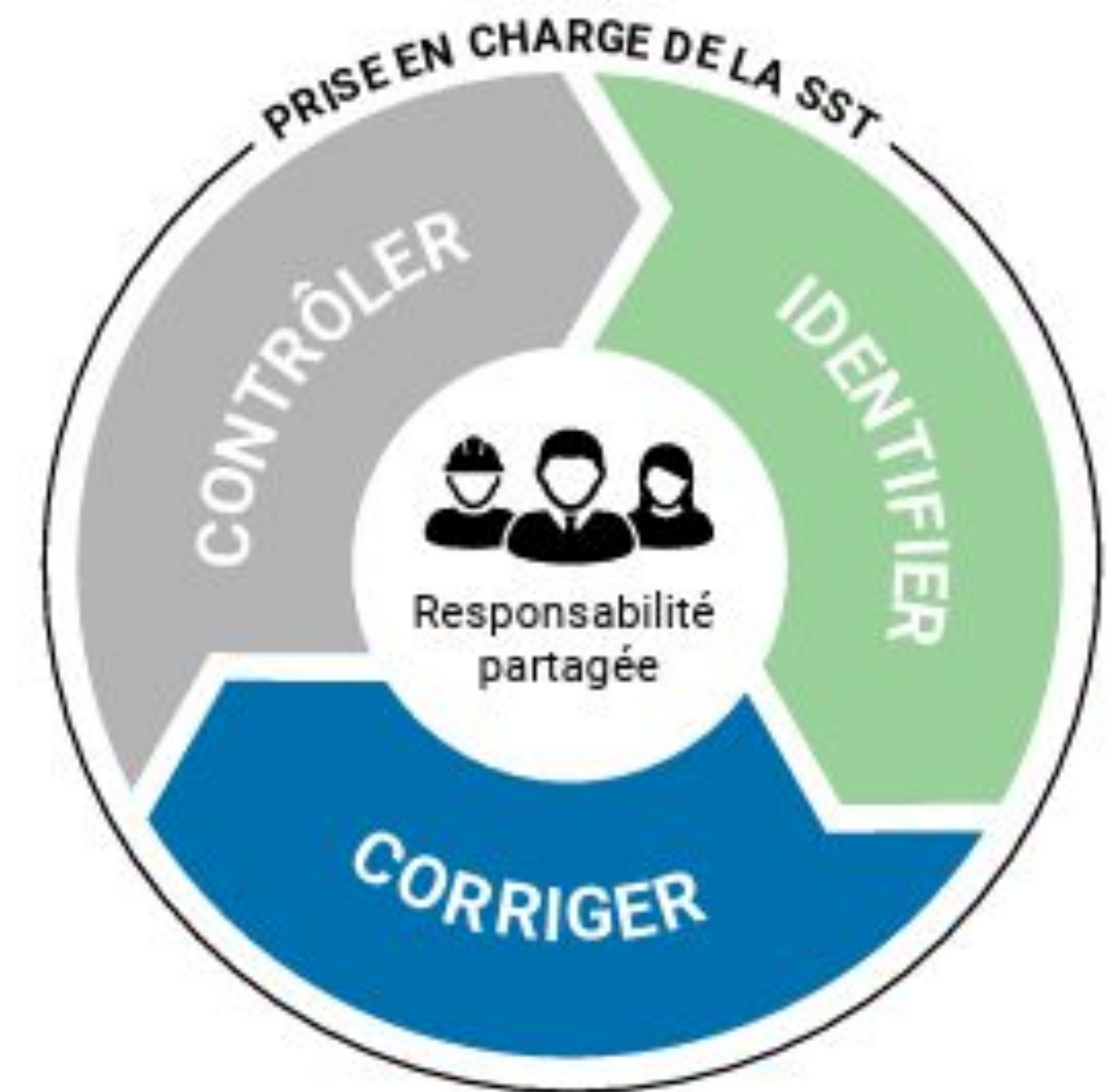
<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/milieu-travail-sain/harcelement-au-travail/politique-prevention-prise-en-charge-harcelement>

Pour vous aider à rédiger une politique interne :

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/modele-politique-en-matiere-harcelement>

Aide-mémoire sur le harcèlement au travail afin d'identifier, corriger et contrôler :

https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/DC200-7057_FicheHarcelement.pdf?cid=1690310985



La violence en milieu de travail

Les obligations de l'employeur

Les employeurs suivants ont l'obligation d'élaborer, d'appliquer et de mettre à jour annuellement un **programme de prévention** :

- les employeurs des établissements groupant 20 travailleurs ou plus;
- les employeurs des établissements de 19 travailleurs ou moins pour lesquels l'approche par multiétablissements est utilisée;
- les employeurs membres d'une mutuelle de prévention;
- les employeurs des établissements pour lesquels la CNESST l'exige.

La violence en milieu de travail

À quoi sert un programme de prévention ?

Le programme de prévention **prévoit les actions de prévention propres à chaque établissement** à réaliser pour la ou les prochaines années.

Il **donne une vision de l'organisation** de la prévention dans le milieu de travail. C'est un outil évolutif qui doit être revu et bonifié en fonction des risques présents dans l'établissement.

Le programme de prévention est spécifique à l'établissement ou au regroupement d'établissements et adapté aux particularités et aux besoins du milieu de travail.

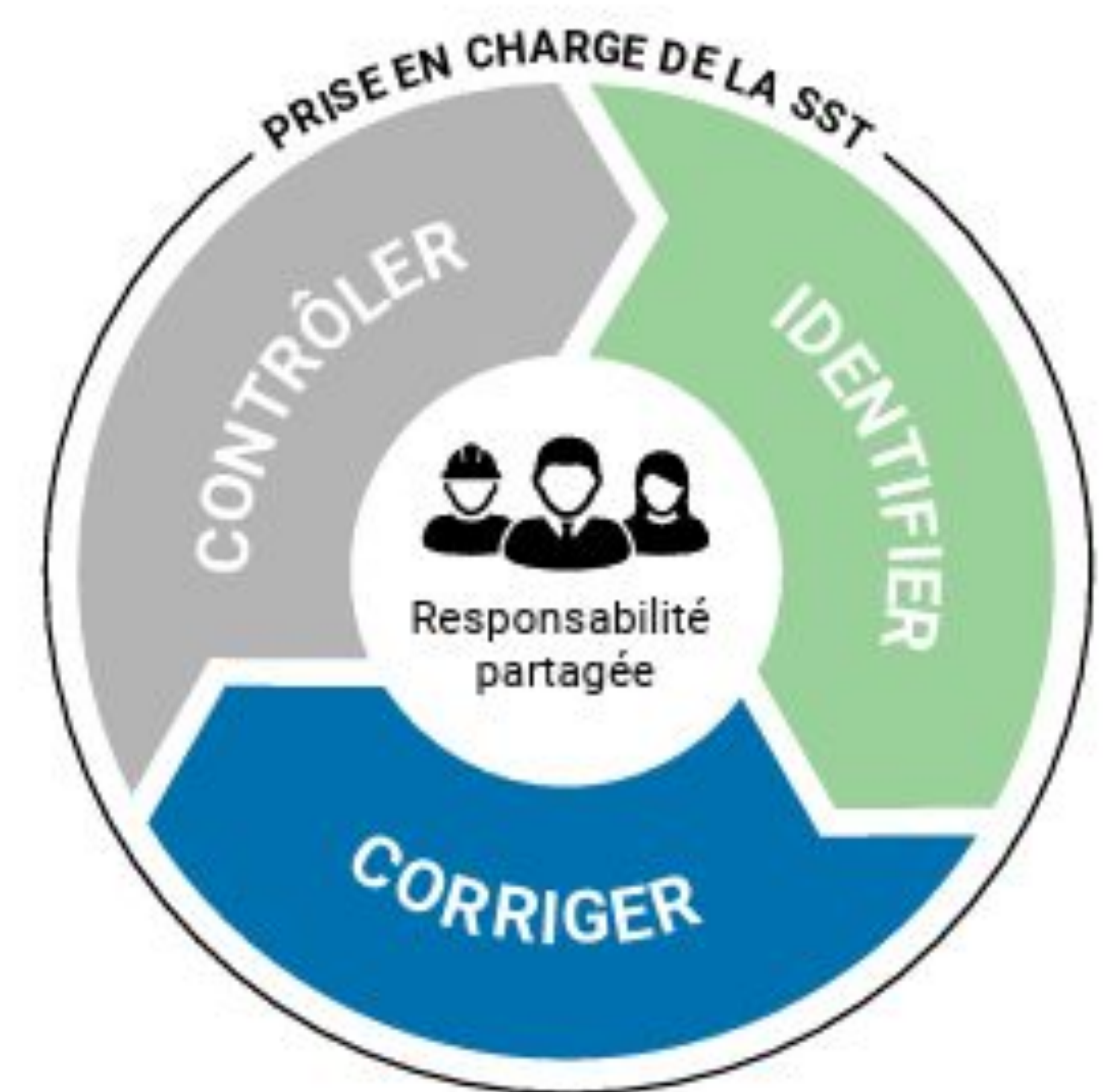
La violence en milieu de travail

Pour vous aider à rédiger votre programme de prévention :

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/organiser-prevention/mesures-specifiques-etablissements/appliquer-mecanismes-prevention-participation/mecanismes-prevention/faire-programme-prevention/contenu-programme-prevention>

Aide-mémoire sur la violence en milieu de travail afin d'identifier, corriger et contrôler :

https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/DC200-7056_FicheViolenceTravail.pdf?cid=1690311118



La violence conjugale ou familiale

Les obligations de l'employeur

L'employeur doit prendre des mesures lorsqu'il sait ou devrait raisonnablement savoir que la travailleuse ou le travailleur est exposé à une situation de violence conjugale ou familiale sur les lieux de travail. L'employeur doit :

- s'assurer que ses établissements sont équipés et aménagés pour assurer la protection du personnel (contrôle de l'accès aux lieux de travail, caméras de sécurité, bouton d'urgence, etc.);
- s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et protègent la santé des travailleuses et travailleurs (ex. : permettre à une victime de violence conjugale un retour au bureau si elle est en télétravail);
- utiliser les méthodes et les techniques visant à identifier, à corriger et à contrôler les risques de violence en milieu de travail, comme la sensibilisation des travailleuses et travailleurs à la violence conjugale ou familiale, une politique sur la violence ou un plan de sécurité individuel;
- informer adéquatement les travailleuses et travailleurs sur les risques liés aux différentes formes de violence, dont la violence conjugale ou familiale (les informer sur les signes à reconnaître, les procédures ou politiques en place, etc.).

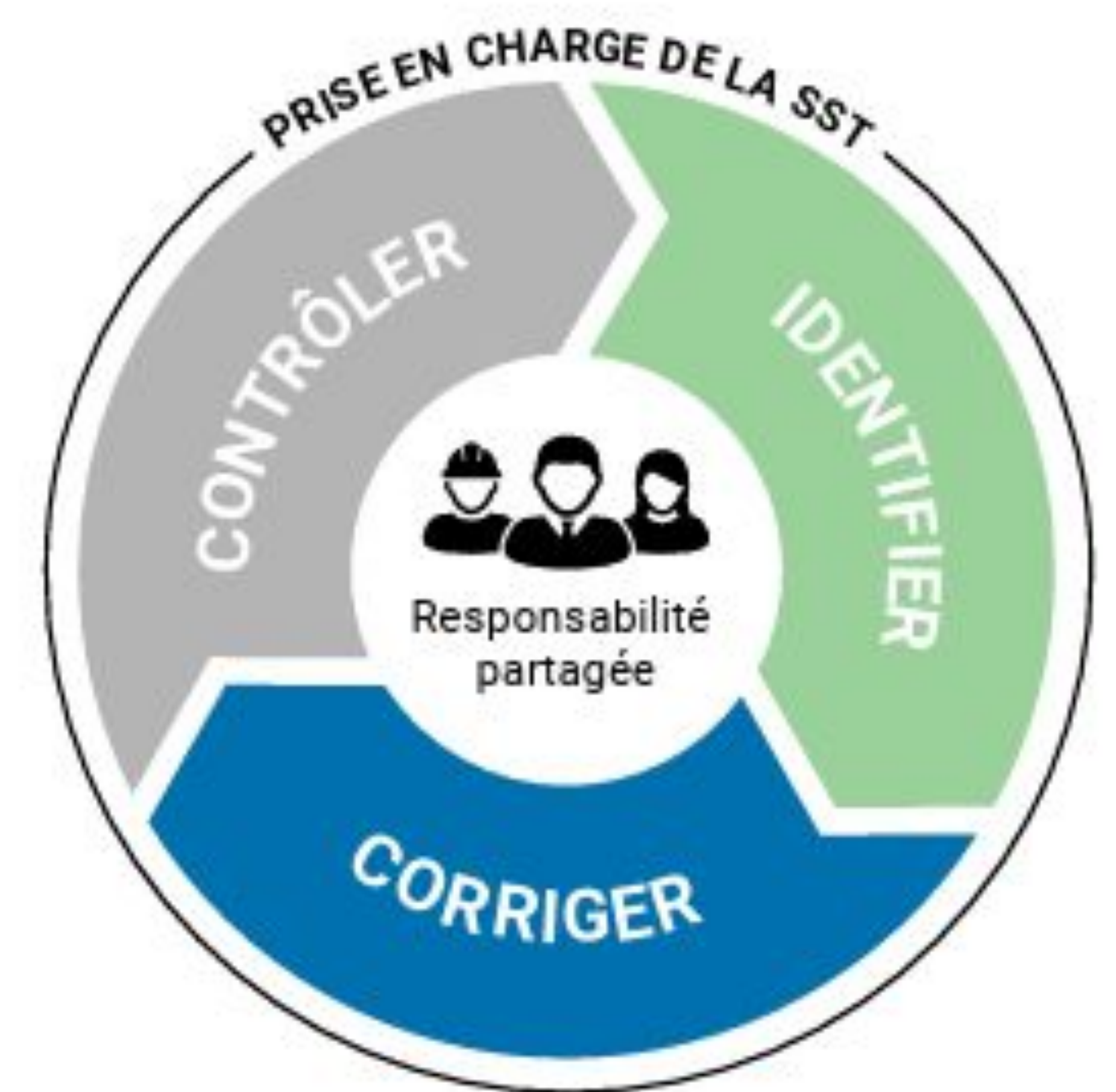
L'exposition à un événement potentiellement traumatique

Pour vous aider à rédiger votre programme de prévention :

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/organiser-prevention/mesures-specifiques-etablissements/appliquer-mecanismes-prevention-participation/mecanismes-prevention/faire-programme-prevention/contenu-programme-prevention>

Aide-mémoire sur l'exposition à un événement potentiellement traumatique afin d'identifier, corriger et contrôler :

https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/DC200-7058_FicheExpositionEPT.pdf?cid=1690310676





écoute
entraide
ecoute-entraide.org