



À propos des...

Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw

Bulletin du directeur général, Michael Udy

ÉDITION SPÉCIALE

LA VIOLENCE AU TRAVAIL

(Article préparé avec la collaboration de Beverley Robinson, chargée de projet - Groupe de travail sur la violence au travail, Centres Batshaw – et Frema Engel consultante et dispensatrice de services dans le cadre du programme d'aide aux employés)

Le début de la nouvelle année vient mettre fin à la période du temps des Fêtes et permet de tenir les nouvelles résolutions et de concrétiser les bonnes intentions. La violence au travail existe depuis déjà bien longtemps, mais plusieurs événements récents ont mis au premier plan les difficultés que nous éprouvons à la prévenir et à y répondre adéquatement. L'établissement se doit donc d'améliorer ses techniques d'intervention face aux situations qui pourraient devenir violentes, de les gérer efficacement et d'aider tous les membres du personnel touchés. Nous ne parlons pas uniquement de la violence physique ou de préjudices, mais de toutes les formes de comportement, agressives par définition, et qui ont des conséquences néfastes sur les personnes qui en sont victimes.

La documentation et les experts s'accordent pour dire que la violence au travail est un problème fort complexe, mais qui peut néanmoins être maîtrisé, sinon prévenu. Compte tenu de la nature de notre travail, il serait utopique de s'attendre à ce que nous puissions éliminer tous les dangers qui menacent notre sécurité, mais nous pouvons assurément en écarter une bonne partie. Pour ce faire, nous devons être mieux préparés et plus efficaces, lorsque nous faisons face à un problème de violence.

Les Centres Batshaw ont mis en place un bon nombre de mesures, de pratiques et de protocoles qui se sont avérés parfois efficaces, d'autres fois inadéquats. Nous reconnaissons que, face à la violence, l'organisme a parfois réagi au gré des circonstances et s'en est souvent remis à la discrétion du personnel et de la direction. En effet, les membres du personnel nous ont confié que la violence était l'aspect le plus pénible de leur travail et nous sommes conscients du coût qui leur incombe sur les plans professionnel et personnel, lorsque l'un d'eux devient victime d'un acte de violence. Voilà pourquoi l'établissement a fait du problème de la violence au travail une priorité.

Tout d'abord, nous avons créé un groupe de travail composé de divers membres du personnel. Le groupe est dirigé par Henri Derome, directeur des Ressources humaines et des Services administratifs. Ses membres, qui ont à leur actif un ensemble impressionnant de connaissances, représentent tous les secteurs de l'organisme. Les Centres Batshaw savent pertinemment qu'ils doivent se doter du personnel nécessaire, avant de prendre un engagement d'une telle importance. Nous avons alors accordé une libération temporaire à Beverley Robinson, gestionnaire à la Protection de la jeunesse, pour lui permettre d'assumer le rôle de chargée de projet. Nous avons également embauché Frema Engel, à titre de consultante externe. Celle-ci possède de vastes connaissances dans le domaine de la violence et elle nous aidera à élaborer un programme qui reflètera véritablement les pratiques et les théories les plus récentes. L'équipe a entamé ses travaux le 1^{er} décembre 2002 et s'est imposée des délais très serrés pour accomplir les activités requises. Son but est d'élaborer un programme de prévention intégré relié à la violence au travail. Plus précisément, son mandat se définit comme suit :

- Définir et reconnaître les cas de violence, qui peuvent survenir aux Centres Batshaw.
- Cerner et proposer des mesures préventives.
- Définir le plan d'action à adopter au moment où de telles situations se produisent.
- Définir le plan d'action à adopter à la suite de telles situations.
- Élaborer des mesures, dont des sessions de formation, qui permettront la mise en oeuvre des programmes d'intervention et de prévention adoptés.

La tâche principale du groupe de travail portera sur la violence reliée

aux usagers, mais une initiative parallèle sera mise en oeuvre sous l'égide du Service des ressources humaines pour étudier les problèmes reliés à la violence parmi les membres mêmes du personnel.

Nous prévoyons fusionner les conclusions des deux groupes pour en dégager une analyse approfondie ainsi qu'une stratégie, qui nous permettront de faire face à la violence au travail.

Le processus visant le projet sera entièrement ouvert et mené de façon exhaustive. Le groupe de travail recueillera les commentaires du plus grand nombre possible de personnes sur la nature du problème, les méthodes éprouvées ainsi que les diverses stratégies à adopter, en vue d'améliorer la situation. Le succès de la présente initiative dépendra complètement de l'apport de l'ensemble du personnel.

Des groupes de consultation ont été formés dans chaque direction, afin de donner la parole au plus grand nombre d'employés et de leur permettre de formuler des recommandations. De plus, nous aurons recours à un questionnaire pour rejoindre le plus de personnes possible et pour bien sonder le milieu. Nous respecterons l'anonymat de tous et de chacun. Ces activités se dérouleront durant les mois de janvier, de février et de mars 2003.

Si nous désirons vraiment toucher notre but, nous devons d'abord démontrer par nos paroles et nos actions que toute forme de VIOLENCE est inacceptable. Tous les niveaux et toutes les catégories de l'établissement sauront clairement ce qui constitue de la violence, comprendront qu'elle ne sera pas tolérée et qu'elle donnera toujours lieu à de la prévention et à une intervention. Pour réussir, nous devons ensemble cerner le problème et mettre en place les solutions. Tout le monde est invité à participer à cette démarche. Nous vous demandons donc de collaborer pleinement au processus consultatif, afin que la qualité des recommandations reflète notre réalité.

Alors que le groupe de travail se penche sur le problème, nous sommes conscients que la violence au travail persiste. Malheureusement nous ne possédons pas de solution magique. En attendant les conclusions du groupe de travail, nous vous exhortons à avoir recours aux politiques, aux procédures et aux ressources en place; de plus, nous encourageons et valorisons les initiatives locales menées par le personnel et les gestionnaires.

La qualité de nos prestations, notre mission et notre comportement au travail changeront de manière significative en raison de l'attention soutenue et positive que nous portons à la question de violence. Bien entendu, la tâche qui s'impose est de taille, mais le moment est propice et nous devons en profiter pour aborder ce problème. Tous les éléments nécessaires à la formulation de nouvelles stratégies et aux réactions face à la violence au travail sont en place. Nous devons donc aller de l'avant et passer à l'action pour assurer notre sécurité au travail et être fiers de la tâche accomplie. Les Centres Batshaw sont prêts à faire en sorte que le milieu de travail soit exempt de violence, mais vous, le personnel, êtes la force de changement derrière toute initiative et toute réussite. Vous aurez donc l'occasion, au cours des prochains mois, de présenter votre opinion sur le sujet. Nous sommes certains qu'en nous attaquant ensemble aux problèmes de violence, nous pouvons non seulement les résoudre, mais donner l'exemple aux autres organismes.

Le groupe de travail :

Henri Derome (président), Beverley Robinson (chargée de projet), Frema Engel (consultante), Clarence Bourque, Sandra Carruthers, Maureen Cohen, Roy Durant, Bob Guezen, Sherwin Laptiste, David Lubert, Lorne McNeil, Josée Mirabella, Brian Moores, Ed Potter-Mäl, Terry Newcomen, Gérald Savoie, Mignon Tyler, Brian Voelk.