

## **La violence physique au travail et la santé : le droit québécois régissant l'indemnisation et la prévention**

## **Workplace violence and health: The law governing workers' compensation and prevention in Quebec**

## **La violencia en el trabajo y la salud de los trabajadores y trabajadoras: el derecho en materia de indemnización y de prevención en Quebec**

Katherine Lippel and Nathalie Lanctôt

Volume 69, Number 4, Fall 2014

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1028112ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1028112ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Département des relations industrielles de l'Université Laval

ISSN

0034-379X (print)

1703-8138 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Lippel, K. & Lanctôt, N. (2014). La violence physique au travail et la santé : le droit québécois régissant l'indemnisation et la prévention. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 69(4), 785–812.  
<https://doi.org/10.7202/1028112ar>

Article abstract

This article examines Québec occupational health and safety law as it is applied to violence in the workplace. The first part, grounded in literature drawn from the social and health sciences, situates physical workplace violence in the broader context of workplace violence in general. It also identifies issues of relevance for the prevention of adverse consequences for the health of workers exposed to physical violence at work. It then applies classic legal methodology to determine if workers' compensation and prevention legislation acts as an incentive for employers to ensure primary, secondary and tertiary prevention.

The legal criteria that determine access to compensation are examined in light of our analysis of administrative tribunal case law (1985-2014), and we underline the comparative difficulty in accessing compensation for a mental health problem, as opposed to a physical injury, resulting from physical violence. We then turn to prevention mechanisms provided for in the Occupational Health and Safety Act, but also examine prevention incentives found in the workers' compensation legislation. Results of a detailed analysis of cases based on experience rating provisions, as applied to requests to externalize costs for occupational violence are presented. This analysis suggests that administrative tribunal interpretations of experience rating provisions and others, added to the effect of the exclusionary provisions of workers' compensation legislation, diminish the effectiveness of economic incentives for prevention initially imbedded in the legislation. We conclude by underlining the importance of ensuring that the legislated economic incentives provide incentives for primary, secondary and tertiary prevention, an objective that could be attained if the current legal provisions governing experience rating were interpreted and applied more judiciously.

# La violence physique au travail et la santé : le droit québécois régissant l'indemnisation et la prévention

Katherine Lippel et Nathalie Lanctôt

**Cet article examine l'application du droit québécois de la santé et de la sécurité du travail à la prévention et à la réparation des conséquences d'actes de violence physique survenus par le fait ou à l'occasion du travail au Québec. Après une courte introduction visant à mettre en contexte le phénomène de violence au travail qui fera l'objet de l'analyse juridique, nous regarderons de plus près les mécanismes juridiques actuellement en vigueur qui permettent d'offrir réparation aux victimes de violence physique au travail et qui servent ou pourraient servir à assurer une meilleure prévention des incidents violents et de leurs conséquences. Nous espérons fournir ainsi un outil destiné aux non-juristes et aux responsables de politiques publiques et de politiques d'entreprise qui pourraient bénéficier d'une meilleure compréhension de l'environnement juridique dans lequel leurs stratégies en matière de violence physique au travail s'inscrivent.**

**La violence au travail dont il sera question dans cet article se limite à la violence physique, incluant les menaces de violence physique et la violence criminelle, mais excluant le harcèlement psychologique et discriminatoire. Nous avons fait ce choix afin de porter notre regard juridique sur des situations qui sont comparables à celles régies par le droit en vigueur dans les autres provinces canadiennes, auquel nous allons nous référer sommairement dans la section qui porte sur le droit régissant la prévention. Ceci dit, la littérature nous permet de comprendre que le phénomène de violence au travail est beaucoup plus vaste que les seuls incidents de violence physique. Nous commencerons donc avec un survol de la question plus large de la violence au travail et de ses conséquences, pour ensuite cibler des questions juridiques précises.**

**MOTS-CLÉS : violence au travail, droit, indemnisation, prévention, Québec.**

Katherine Lippel, LL.M., MSRC, Titulaire de la Chaire de recherche du Canada en droit de la santé et de la sécurité du travail, Faculté de droit, Section droit civil, Université d'Ottawa (klippel@uottawa.ca).

Nathalie Lanctôt, Ph. D., Stagiaire postdoctoral, École de criminologie – Université de Montréal, Centre d'étude sur le trauma - Institut universitaire en santé mentale de Montréal (nathalie.lanctot@umontreal.ca).

*Remerciements* : Nathalie Lanctôt est financée par une bourse de recherche de l'Institut de la santé des femmes et des hommes, des Instituts de recherche en santé du Canada. Les auteures désirent remercier M<sup>e</sup> Antonio Peretto qui les a aidées à repérer la jurisprudence, ainsi que l'Initiative de recherche en santé mondiale qui a financé le projet Araucaria, <<http://www.proyectoarucaria.cl/>>. Elles remercient également le Conseil de recherches en sciences humaines pour le financement de la Chaire de recherche du Canada.

## Les différents visages de la violence au travail

*La définition* du Bureau International du Travail permet d'illustrer la portée du concept de la violence au travail, et c'est elle qui alimente les discussions internationales sur les politiques publiques. La violence au travail peut être définie comme étant :

Toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre ou du fait direct de son travail. La violence au travail interne est celle qui se manifeste entre les travailleurs, y compris le personnel d'encadrement. La violence au travail externe est celle qui s'exprime entre les travailleurs et toute autre personne présente sur le lieu de travail. (Bureau International du Travail, 2003)

Il peut s'agir d'actes de violence physique ou d'agressions verbales, d'un événement qui se produit dans une fraction de seconde, ou d'une série d'événements plus subtils; l'agression peut être l'œuvre d'une seule personne, comme elle peut être l'œuvre d'une collectivité (Chappell et Di Martino, 2006; Einarsen, Hoel, Zapf et Cooper, 2011). L'auteur de l'acte violent peut viser l'organisation ou l'individu (Piquero, Piquero, Craig et Clipper, 2013). Lorsque l'individu est visé, l'agression peut être motivée par un conflit personnel, y compris la violence d'origine conjugale (Piquero, Piquero, Craig et Clipper, 2013), par un dédain pour l'individu, ou par un désir d'exclusion de l'individu en raison de son appartenance à une catégorie de personnes faisant l'objet d'attitudes discriminatoires (Lippel et Cox, 2013).

La violence au travail qui est la plus fréquemment médiatisée est la violence criminelle. Le vol à main armée dans une caisse populaire ou la rage meurtrière d'un ex-employé sont deux exemples qui alimentent l'image populaire de la violence au travail. Une enquête sociale générale portant sur la victimisation criminelle au Canada rapporte qu'en 2004, au moins 356 000 actes ont été commis sur une période d'un an dans le milieu de travail (de Léséleuc, 2007). Pourtant, les actes criminels commis par des personnes étrangères à l'entreprise, tout comme les gestes à caractère criminel commis par des employés et des ex-employés, sont rarissimes par rapport aux autres formes, plus subtiles, de violence au travail (Neuman et Baron, 1998; Piquero, Piquero, Craig et Clipper, 2013, VandenBos et Bulatao, 2014). La violence au travail est un risque important pour la santé des travailleurs. On constate en Europe que le taux de violence au travail, et spécifiquement la violence provenant de l'extérieur de l'organisation, a augmenté depuis le milieu des années 1990 (Bossche, Taris, Houtman, Smulders et Kompier, 2013), alors que le taux de violence au travail est en nette diminution aux États-Unis (Harrell, 2011).

La nature du rapport des victimes aux actes de violence peut aussi varier. Par exemple, la violence à caractère criminel, comme un vol qualifié dans une caisse populaire, peut faire plusieurs victimes. En seront affectés non seulement les victimes directement visées par l'arme de l'agresseur, mais aussi les collègues de travail qui sont témoins de l'agression (Hockley, 2003; Seifert, Messing et Dumais, 1997), et, dans le cas d'événements particulièrement traumatisants, les travailleurs qui auraient pu en être des victimes directes, n'eût été du hasard.

La violence physique est un phénomène, tout au moins au Québec, beaucoup moins fréquent que d'autres formes de violence. Ainsi, dans l'*Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail* (ci-après « EQCOTESST »), une enquête sur un échantillon représentatif de la population qui travaille, effectuée en 2007-2008, 14,8 % des travailleurs (528 000 estimés) ont confirmé avoir été victimes de harcèlement psychologique dans les douze mois précédant l'enquête, alors que c'était le cas de 2,5 % (96 000 estimés) pour ce qui concerne le harcèlement sexuel et de 1,9 % (69 000 estimés) en ce qui concerne la violence physique (Lippel, Vézina, Stock et Funes, 2011).

## Les conséquences de la violence au travail

La violence au travail peut prendre différentes formes, et la législation en matière de santé au travail au Québec s'applique à l'ensemble de ces formes de violence. Ainsi, la violence physique, le harcèlement psychologique, l'agression verbale et le harcèlement sexuel peuvent tous donner lieu à une blessure ou une maladie susceptible de faire l'objet d'une demande de réparation. Au Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), organisme chargé de la réparation et de la prévention des lésions professionnelles, rapporte annuellement les statistiques concernant les demandes de réparation en faisant la distinction entre la violence physique et la violence psychique (CSST, 2014). Elle distingue également les conséquences de ces formes de violence, qui peuvent être de caractère physique ou psychologique. Dans le cadre de cet article, seule la violence physique, qu'elle donne lieu à une lésion physique ou psychologique, fera l'objet de notre attention aux fins de l'analyse juridique.

La nature des conséquences des actes de violence physique peut varier d'une personne à une autre. Une récente revue systématique a recensé 7 catégories de conséquences de la violence physique au travail pouvant affecter le travailleur qui en est victime : 1) physique, 2) psychologique, 3) émotionnelle, 4) fonctionnement au travail, 5) relations au travail, 6) sociale, et 7) financière. Parmi les conséquences émotionnelles les plus fréquentes, notons la colère, la frustration, la peur, la méfiance, la culpabilité, et un sentiment de vulnérabilité et d'impuissance (Gerberich, Church, McGovern, Hansen, Nachreiner, Geisser et Ryan, 2004; Mayhew et Chappell, 2007). En ce qui concerne les conséquences

psychologiques, il a été démontré que les victimes de violence au travail ont plus d'anxiété (Belayachi, Berrechid, Amlaiky, Zekraoui et Abouqal, 2010), de dépression (Lam, 2002) et de symptômes reliés à un état de stress post-traumatique (Gates, Gillespie et Succop, 2011). De plus, parmi les plus fréquentes répercussions au travail, observons une baisse de satisfaction au travail et d'engagement organisationnel, ainsi qu'une augmentation des intentions de quitter son emploi (Deery, Walsh et Guest, 2011; Nielsen et Einarsen, 2012).

L'agression physique peut mener directement ou indirectement<sup>1</sup> à une blessure physique, mais ce sont souvent les conséquences psychologiques entraînées par l'agression qui sont les plus incapacitantes. Selon les plus récentes données de la CSST (2014), les lésions psychiques subies à la suite d'un acte de violence au travail ont une durée moyenne d'indemnisation de 194 jours, ce qui est près de trois fois la durée moyenne de 64,9 jours pour les lésions physiques. L'agression verbale, le harcèlement psychologique ou sexuel peuvent mener à une lésion physique, comme la douleur au cou (Stock et Tissot, 2012) ou la haute pression (Krieger, Chan, Waterman, Hartman, Stoddard, Quinn, Sorensen et Barbeau, 2008); plus souvent ces formes de violence affectent la santé mentale et peuvent avoir des conséquences très graves (Chappell et Di Martino, 2006; ministère du Travail du Québec, 2001), voire même mener au suicide (Pompili, Lester, Innamorati, De Pisa, Iliceto, Puccinno, Nastro, Tatarelli et Girardi, 2008; Routley et Ozanne-Smith, 2012; Soares, 2002).

L'effet de l'agression<sup>2</sup> sur la santé de la victime peut être fort différent selon les circonstances de l'agression, en fonction des perceptions, de l'interprétation et des stratégies de gestion de la victime (Aquino et Thau, 2009). Par exemple, le chauffeur d'autobus atteint d'un coup de poing à la tête sera physiquement blessé de la même manière, que le coup soit porté intentionnellement par un passager ou qu'il soit porté par inadvertance par un collègue de travail qui voulait blaguer. Par contre, les conséquences psychiques du coup de poing ne seront pas les mêmes dans les deux cas (Mayhew et Chappell, 2007).

Qu'ils soient ou non intentionnels, les actes de violence physique non fatals, perpétrés par des agresseurs étrangers à l'entreprise ou par la clientèle (Gilbert, 2011; King et Alexander, 1996; Mueller et Tschan, 2011; Pompeii, Dement, Schoenfisch, Lavery, Souder, Smith et Lipscomb, 2013; VandenBos et Bulatao, 2014) et les incidents de violence verbale, ou de menaces (Araujo et Sofield, 2011; Chappell et Di Martino, 2006; ministère du Travail du Québec, 2001; Neuman et Baron, 1998) touchent un nombre très important de personnes au travail et nuisent à leur santé et à leur capacité de travail. Au Québec, l'EQCOTESST (Lippel, Vézina, Stock et Funes, 2011) rapporte que l'exposition à chaque forme de violence au travail étudiée (physique, harcèlement psychologique et sexuel) est associée à une plus grande prévalence de conséquences négatives

pour la santé. Ainsi, pour chacun des indicateurs de santé mesurés dans l'étude (notamment la détresse psychologique, les symptômes de dépression, avoir subi un accident du travail, les troubles musculo-squelettiques), les personnes exposées à la violence sont proportionnellement plus nombreuses que les non exposées à rapporter ces problèmes de santé. On y constate également que les victimes exposées à plusieurs formes de violence « sont proportionnellement plus nombreuses que les victimes d'une seule forme de violence à connaître de la détresse psychologique élevée, des symptômes dépressifs, à avoir subi un accident du travail ou à faire du présentisme de longue durée » (Lippel, Vézina, Stock et Funes, 2011 : 369).

Dans le contexte de la violence au travail, l'agresseur peut être un étranger (par exemple dans un cas de rage au volant), un criminel anonyme, un client (ou un patient), un collègue ou un superviseur. Hershcovis et Barling (2010) ont effectué une méta-analyse afin de vérifier si les conséquences de la violence au travail variaient en fonction du type d'agresseur. Bien que tous les employés victimes de violence au travail aient vécu des conséquences négatives (détresse psychologique, dépression, épuisement émotionnel), ceux agressés par un supérieur avaient davantage de répercussions (baisse de satisfaction au travail, diminution de l'engagement affectif, augmentation des intentions de quitter leur emploi et augmentation de comportements déviants interpersonnels et organisationnels) que ceux agressés par un collègue ou un étranger.

Finalement, l'exposition à la violence au travail peut être différente selon le sexe de la victime. Selon les plus récentes données de la CSST (2014), plus de 70 % des travailleurs qui sont affectés par une lésion attribuable à la violence en milieu de travail sont des femmes, et les réclamations acceptées pour violence physique chez les femmes sont en hausse constante pour la période de 2009-2012, ce qui n'est pas le cas chez les hommes. Les femmes sont davantage ciblées que les hommes aux États-Unis et en Europe. Par ailleurs, en Amérique du Nord on rapporte que les travailleuses sont à risque de violence conjugale au travail (Piquero, Piquero, Craig et Clipper, 2013), et comme on le verra plus loin, ce phénomène a attiré l'attention du législateur ontarien.

En somme, le phénomène de la violence au travail, notamment celui de la violence physique, est un problème important qui attire l'attention non seulement des chercheurs mais des institutions au niveau international, comme l'Organisation internationale du travail et le National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) aux États-Unis<sup>3</sup>. Au Québec, les données officielles permettent de constater qu'il s'agit d'un problème important pour la CSST. Par contre, la violence physique au travail fait très rarement l'objet d'une attention dans la littérature juridique, notamment au Québec, et le présent article vise à combler ce besoin.

## Le droit régissant la violence au travail au Québec

Les lois du travail encadrent la prévention des agressions<sup>4</sup> (LSST) et le droit à l'indemnisation pour les conséquences de celles-ci<sup>5</sup> (LATMP). Il y a aussi des dispositions spécifiques qui portent sur le harcèlement psychologique dans la *Loi sur les normes du travail*<sup>6</sup> mais nous n'aborderons pas l'analyse des recours qui s'y trouvent dans le cadre de cet article. Les différentes formes de violence psychologique, notamment le harcèlement psychologique et le harcèlement sexuel, ont fait l'objet de plusieurs analyses détaillées dans le cadre de la littérature, y compris dans la littérature juridique québécoise (Cliche, Latulippe, Bouchard, Veilleux et Royer, 2012; Lippel et Cox, 2013).

Dans cette partie, nous regarderons le droit régissant la réparation des lésions professionnelles, pour ensuite examiner les mécanismes juridiques encadrant la prévention des lésions professionnelles attribuables à la violence physique au travail.

### Méthodologie appliquée à l'analyse juridique

Sur le plan méthodologique, nous avons réalisé une revue de la littérature juridique sur les questions de la réparation et de la prévention dans le domaine de la violence physique au travail au Québec<sup>7</sup> et, lorsqu'une controverse juridique ou des indications contradictoires ressortaient, nous avons fait une analyse jurisprudentielle plus approfondie pour en savoir davantage sur l'état de la controverse<sup>8</sup>. Par ailleurs, en ce qui concerne les questions relatives aux dispositions régissant le financement du régime de réparation appliquées aux réclamations relatives aux événements violents ayant donné lieu à la reconnaissance d'une lésion professionnelle, nous avons constaté les controverses jurisprudentielles, ce qui nous a amenées à devoir faire une analyse exhaustive de la jurisprudence constituée depuis l'adoption de la Loi en 1985, afin de pouvoir tracer l'évolution des débats qui entourent cette question dont certains sont toujours en cours en 2014<sup>9</sup>.

### L'accès aux indemnités au Québec

Au Québec, la LATMP prévoit la possibilité pour tout travailleur de recevoir des indemnités<sup>10</sup> si son incapacité à travailler est attribuable à une lésion professionnelle (une blessure ou une maladie survenue par le fait ou à l'occasion d'un accident du travail ou une maladie professionnelle). Le droit à l'indemnisation pour une lésion attribuable à une agression au travail est habituellement déterminé sur la base de la définition d'un « accident du travail », ainsi formulée à l'article 2 de la loi : « Un événement imprévu et soudain attribuable à toute cause, survenant à une personne par le fait ou à l'occasion de son travail et qui entraîne pour elle une lésion professionnelle ».

La victime d'agression a le droit à une indemnité pour une lésion à caractère physique ou psychique. Ce droit existe, que l'agression soit de nature criminelle ou non, qu'elle soit intentionnelle ou non, dans la mesure où la victime réussit à démontrer qu'elle a subi une lésion professionnelle. Les réponses à trois questions permettront de mieux comprendre les règles encadrant le droit à l'indemnisation d'une victime de violence au travail : a) Que faut-il prouver pour convaincre le tribunal que l'agression est survenue par le fait ou à l'occasion du travail?; b) Que faut-il prouver pour démontrer qu'il s'agit d'un événement imprévu et soudain?; et c) Que faut-il prouver pour démontrer la relation entre l'agression et la lésion?

### **Que faut-il prouver pour convaincre le tribunal que l'agression est survenue « par le fait ou à l'occasion du travail »?**

Une agression survient par le fait du travail si le travailleur est dans l'exercice de ses fonctions et qu'il est la cible de l'agression en raison de son travail; pensons, par exemple, à la caissière de banque victime d'un vol qualifié alors qu'elle est à son poste. Une agression survient à l'occasion du travail lorsqu'il existe des liens suffisants entre le travail et l'agression, même si la personne cible n'était pas en train d'exécuter ses fonctions au moment de l'incident. Qu'il s'agisse d'un accident par le fait du travail ou à l'occasion du travail, les droits sont identiques et généralement la jurisprudence ne s'attarde pas sur cette distinction. Pour déterminer s'il s'agit d'une agression survenue par le fait ou à l'occasion du travail, la motivation de l'agression peut être un facteur déterminant de l'admissibilité de la réclamation. L'agression qui a lieu au travail n'est pas nécessairement survenue « par le fait ou à l'occasion du travail », et les blessures qui peuvent en découler ne constitueront pas des lésions professionnelles si la CSST conclut qu'il s'agissait d'un conflit d'ordre purement personnel. Toutefois, cette notion peut être ambiguë.

En effet, on conçoit qu'une chicane au sujet d'une partie de pêche<sup>11</sup> ou motivée par une jalousie d'amoureux<sup>12</sup> ne soit pas jugée imputable au travail. Par contre, à la lecture de la jurisprudence on constate qu'il n'y a pas toujours de barrière étanche entre le conflit personnel et celui qui est attribuable, tout au moins en partie, au contexte organisationnel. Lorsque la précarité du lien d'emploi ou le mode de rémunération créent ou encouragent chez les travailleurs des rapports de compétition plutôt que de collaboration, le climat de travail peut devenir porteur d'agressivité et même de violence (Chappell et Di Martino, 2006; Courcy et Savoie, 2004). Par exemple, lorsqu'une entreprise retire à l'ensemble des travailleurs toute possibilité de faire des heures supplémentaires tant qu'il ne s'est pas écoulé un mois depuis la dernière déclaration d'un accident de travail, le travailleur qui s'attaque physiquement à son collègue qui a déclaré son acci-

dent de travail a été incité à un tel comportement par la politique de l'entreprise. Dans ce cas, la victime a été indemnisée<sup>13</sup>. Lorsqu'une entreprise n'applique pas la réglementation sur l'usage du tabac, le travailleur qui insiste pour faire appliquer le règlement et qui est ensuite l'objet de représailles a subi un « accident du travail » survenu « à l'occasion de ses fonctions »<sup>14</sup>. Lorsque le conflit porte sur la façon de fixer les coûts de production dans l'entreprise et sur la façon qu'a chaque travailleur de faire son travail, la réclamation sera acceptée<sup>15</sup>. Il en sera ainsi pour un conflit qui tire ses origines d'une mesure disciplinaire imposée à l'agresseur qui s'en prend au travailleur pour avoir été l'instigateur de la plainte ayant donné lieu à la mesure disciplinaire<sup>16</sup>. L'agression survenue dans le cadre d'un conflit relié à l'allégeance syndicale et aux différends concernant le respect des corps d'emploi a été jugée survenue à l'occasion des fonctions<sup>17</sup>.

D'autres agressions ayant pour auteurs des collègues ont soulevé des questions relatives à la gestion de la violence de la part de l'employeur. Dans l'affaire *Pacheco*, un travailleur fut assassiné par un collègue délirant atteint d'une maladie mentale grave. On peut croire que même si l'agression est essentiellement attribuable à la personnalité délirante de l'agresseur, le fait pour un employeur de tolérer des comportements violents ou menaçants et de ne rien faire pour prévenir des incidents violents peut mener à des conséquences tragiques. Plusieurs années se sont écoulées avant que la succession n'obtienne de la Cour d'appel du Québec la décision définitive reconnaissant que le meurtre perpétré par un collègue, alors que la victime exécutait son travail de cuisinier dans un hôpital pour enfants, était une lésion professionnelle<sup>18</sup>. Pourtant, si cet agresseur, dans un moment de délire, avait tué un patient hospitalisé, on aurait sans conteste reconnu en vertu du droit commun que la tolérance de l'employeur à l'égard de cet employé violent engageait sa responsabilité.

L'autre catégorie d'agressions entre collègues qui donne lieu à des litiges est celle où une lésion physique découle d'une agression qui se veut « amicale ». Une boutade ou une plaisanterie propre à la culture de l'entreprise peut parfois entraîner des lésions. S'il est démontré que le travailleur blessé a participé volontairement à ce genre de jeu, il se peut que sa réclamation soit refusée<sup>19</sup>. Si l'agression survient en réplique à une boutade, la Commission des lésions professionnelles (CLP) peut également décider qu'il ne s'agit pas d'une lésion survenue à l'occasion des fonctions, particulièrement lorsque ces événements surviennent à l'occasion d'une activité organisée en marge du travail, comme un tournoi de golf<sup>20</sup>. Par contre, lorsque le travailleur ne s'est pas volontairement impliqué dans de telles pratiques, qu'elles soient tolérées ou non par l'entreprise, sa réclamation sera acceptée<sup>21</sup>.

Lorsque la boutade dans le cadre d'une pratique d'initiation est de nature à promouvoir davantage l'exclusion que l'intégration (des farces particulières réservées, par exemple, à un travailleur plus âgé<sup>22</sup>, à une des seules femmes<sup>23</sup>, à

une des seules personnes gaies<sup>24</sup> ou à une des seules personnes de race noire<sup>25</sup> de l'entreprise), ou lorsque le travailleur n'a pas participé volontairement à la situation<sup>26</sup>, la réclamation sera acceptée. Il en sera ainsi si l'agression physique survient dans un contexte de harcèlement psychologique<sup>27</sup>.

Même dans les circonstances où un client ou un membre du public est l'auteur de l'agression, le dossier peut devenir litigieux. Dans un dossier judiciairisé pour déterminer le régime applicable (Indemnisation des victimes d'actes criminels [IVAC] ou la LATMP), une enseignante qui avait été victime de menaces de la part d'un élève s'est adressée, en désespoir de cause, au service de police, car son employeur faisait défaut de lui fournir un soutien efficace. En sortant du poste de police, la travailleuse a été poignardée à plusieurs reprises par l'élève en question. L'employeur a soutenu que l'agression était sans lien avec le travail, du fait que la travailleuse avait personnellement choisi de s'adresser aux policiers. Le tribunal a conclu que l'agression était survenue à l'occasion du travail<sup>28</sup>. Il en fut également ainsi pour un salarié de la Société des alcools du Québec, battu par des membres d'un gang de rue en dehors des lieux de son travail en raison de conflits avec ces personnes vécus au travail<sup>29</sup>.

Les agressions de la part de la clientèle ou d'un membre du public sont un peu moins litigieuses qu'elles ne l'ont été dans la jurisprudence plus ancienne, mais l'on retrouve encore des contentieux autour de certains métiers. Dans la jurisprudence plus récente impliquant des chauffeurs d'autobus ou des agents du métro, certaines décisions suggèrent que le fait de ne pas respecter les consignes de l'employeur lorsque le travailleur est ciblé par des comportements violents ou un client qui refuse de payer peut faire en sorte que le travailleur qui sera par la suite agressé se voie refuser sa réclamation au motif qu'il a quitté sa sphère d'activité professionnelle en réagissant ainsi à l'agression du tiers, qu'il s'agisse d'un client ou d'un conducteur sur la route<sup>30</sup>. Par contre, comme nous allons le voir dans la prochaine section, ce sont surtout des stratégies de banalisation de la violence dans certains métiers qui soulèveront les débats quant à la « normalité » des événements constituant l'agression.

### **Que faut-il prouver pour démontrer qu'il s'agit d'un événement imprévu et soudain?**

La jurisprudence québécoise écarte l'interprétation littérale du terme « événement imprévu et soudain » qui fait partie de la définition d'« accident du travail »; le terme reçoit une interprétation large et libérale (Lavoie, 2014 : paragr. 5-7). « [I] est généralement admis qu'un événement, bien qu'il soit prévisible, peut néanmoins être imprévu et soudain » (Lavoie, 2014 : paragr. 10). « On peut conclure à la survenance d'un événement imprévu et soudain sans qu'il soit nécessaire de prouver le caractère exceptionnel de la situation » (Lavoie, 2014 :

paragr. 11). La jurisprudence relative à la violence au travail, particulièrement dans les cas où l'acte de violence mène à une lésion psychologique, permet de voir qu'il existe toujours des litiges autour de ce concept, dans les contextes où le travail est souvent violent. Lorsqu'il s'agit d'une agression qui ne laisse pas de traces physiques, par exemple des menaces de mort proférées par un détenu à l'égard d'un gardien de prison (Laprise, 2003), ou un vol de banque sans que des coups de feu soient tirés<sup>31</sup>, certains s'opposent à la réclamation en invoquant le fait que les événements sont usuels dans le milieu de travail en cause et que la situation ne peut être qualifiée d'événement imprévu et soudain au sens de la définition de l'accident du travail.

Cette approche peut avoir des effets pervers : les personnes travaillant dans les milieux les plus violents auraient alors plus de difficulté à obtenir une indemnité à la suite d'une agression que les personnes jouissant de conditions de travail présentant un faible risque de violence. Ainsi, lorsqu'une gardienne de prison est victime de harcèlement sexuel ou de menaces de mort, l'employeur invoquera parfois le caractère « normal » de tels propos pour contrer le bien-fondé de la réclamation. Alors que cette stratégie a eu un certain succès anciennement<sup>32</sup>, elle a été à maintes reprises rejetée par le tribunal depuis (Lippel et Cox, 2013 : paragr. 71), autant dans le milieu carcéral (Laprise, 2003; Lippel et Cox, 2013 : paragr. 71) que dans les emplois de relation d'aide ou de soins<sup>33</sup>. Le même type d'argument est souvent présenté lorsque la victime de l'agression travaille avec le public<sup>34</sup>. Cette exigence de prouver le caractère inhabituel ou anormal de l'agression subie, exigence qu'on impose au travailleur victime d'une agression ayant entraîné une incapacité psychique, paraît d'autant plus suspecte qu'une telle exigence n'a jamais été imposée au travailleur victime d'une lésion physique dans un milieu violent.

En somme, au Québec, les agressions verbales, comme une menace de mort, ou physiques qui entraînent des lésions physiques ou psychiques donnent ouverture à l'indemnisation, et ce, que l'agression corresponde à un événement qui survient fréquemment ou rarement dans un milieu de travail (Cliche, Latulippe, Bouchard, Veilleux et Royer, 2012; Lippel et Cox, 2013). D'ailleurs la jurisprudence reconnaît que la violence puisse constituer un risque inhérent au travail<sup>35</sup>.

### **Que faut-il prouver pour démontrer la relation entre l'agression et la lésion?**

Dans la mesure où l'agression entraîne une lésion physique ou psychique qui empêche la personne atteinte de travailler, celle-ci aura droit à des indemnités équivalant à 90 % de son revenu net pour la durée de l'incapacité<sup>36</sup>. Elle pourra aussi avoir droit à une somme forfaitaire pour atteinte permanente, et dans l'éventualité où son atteinte permanente l'empêcherait de retourner à son tra-

vail, elle aurait le droit à la réadaptation, ce qui pourrait lui donner le droit, entre autres, de recevoir des indemnités pendant une certaine période de recyclage. Pour accéder à ces bénéfices, elle doit démontrer qu'elle a subi une maladie ou une blessure, et que cette lésion est attribuable à l'agression subie.

Une fois qu'il est déterminé qu'un événement imprévu et soudain est survenu par le fait ou à l'occasion du travail, dans la détermination du lien de causalité entre l'agression et la maladie ou la blessure faisant l'objet de la réclamation, le fait que la victime soit une personne plus vulnérable ne compromet pas son droit à la reconnaissance d'une lésion professionnelle. Juridiquement, il est clair qu'une personne plus vulnérable en raison d'une fragilité physique ou psychique aura quand même droit aux indemnités si l'agression rend symptomatique une condition jusqu'alors non incapacitante. Un principe juridique bien établi, la règle du crâne fragile, impose aux organismes chargés d'appliquer la LATMP l'obligation de prendre la victime dans l'état où elle est, même si elle présente une plus grande vulnérabilité que ses collègues<sup>37</sup> (Lavoie, 2014).

Il est important de noter que la victime d'un crime survenu par le fait ou à l'occasion du travail ne peut pas se prévaloir de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*<sup>38</sup> (LIVAC) : le seul recours d'une victime de lésion professionnelle est celui de la LATMP (Lippel, Doyon, Groux, Lefebvre et Murray, 2000).

Deux articles de la LATMP exigent une considération dans la détermination de la reconnaissance de la lésion professionnelle : l'article 28 qui facilite la preuve du lien de causalité entre la blessure et l'agression, et l'article 27 qui nie le droit à la réparation malgré l'existence du lien de causalité, lorsque la lésion est attribuable uniquement à la négligence grossière et volontaire du travailleur.

Lorsque l'agression survenue pendant que le travailleur effectue son travail entraîne une *blessure* physique, l'article 28 de la LATMP permet de présumer que la blessure constitue une lésion professionnelle. Les *maladies*, psychiques ou physiques, ne permettent pas l'application de cette présomption. Lorsque la présomption s'applique, c'est à l'employeur ou à la CSST de la renverser, en démontrant, par exemple, que l'agression n'est pas survenue par le fait ou à l'occasion du travail. La démonstration de la nature incapacitante de la lésion et, lorsque la présomption ne s'applique pas, la preuve de la relation entre l'agression et la lésion, se feront généralement par une preuve médicale. Par contre, la preuve du lien entre l'agression et le travail dépend de la situation factuelle entourant l'agression. Comme nous avons vu dans la section portant sur la violence par le fait ou à l'occasion du travail, l'agression qui a eu lieu au travail par hasard pourrait ne pas être reconnue en relation avec le travail<sup>39</sup>.

Occasionnellement, le tribunal conclura que l'agression a été provoquée par le comportement du travailleur et refusera la réclamation en vertu de l'article 27

de la LATMP qui exclut les réclamations pour des lésions attribuables uniquement à la négligence grossière et volontaire du travailleur<sup>40</sup>, mais encore faut-il que les conséquences ne comportent pas une « atteinte permanente grave ».

Parfois, les témoins de violence physique ou criminelle, ou les gens qui auraient pu être des cibles, peuvent développer des problèmes de santé en lien avec l'acte violent au travail<sup>41</sup>. Toutes les victimes d'un crime au travail ne seront pas nécessairement atteintes de la même manière, car les conséquences varient d'une personne à l'autre, et certaines ne recevront pas d'indemnité, ne serait-ce qu'en raison du fait que le crime n'atteint pas leur santé au point de nécessiter des soins ou une absence du travail. Certaines personnes qui ont droit à une indemnité seront parfois obligées d'épuiser leurs recours devant les tribunaux administratifs avant d'y avoir droit (Laprise, 2003). Comme nous avons pu le constater, l'existence de l'événement violent peut être facile à prouver, mais encore faudra-t-il démontrer que les critères donnant ouverture au droit à l'indemnisation sont remplis.

La nature de chaque situation déterminera le degré de difficulté qu'affrontera la victime dans sa démarche pour accéder aux indemnités de la CSST. Plus l'événement est circonscrit dans le temps, inusité, et manifestement attribuable au travail, plus il sera « facile » d'obtenir une indemnité. D'ailleurs les statistiques officielles de la CSST (2014) permettent de constater que le nombre de réclamations acceptées pour la violence physique, phénomène qui affecte 1,9 % des travailleurs selon l'EQCOTESST, dépasse de beaucoup le nombre de réclamations acceptées pour violence psychique. Seulement 40 réclamations (2,2 % de l'ensemble des réclamations acceptées pour violence au travail) ont été acceptées en 2012 pour harcèlement psychologique, et dix pour harcèlement sexuel, comparativement à 1 295 réclamations pour violence physique, soit 69,6 % des réclamations acceptées pour violence (CSST, 2014), alors que, dans l'EQCOTESST, le harcèlement psychologique est rapporté par 14,8 % des personnes qui travaillent (Lippel, Vézina, Stock et Funes, 2011). Ceci pourrait s'expliquer en partie par la nature des conséquences des différentes formes de violence. En 2012, la CSST a accepté 52,2 % des réclamations pour lésions psychiques et 95,6 % des réclamations pour lésions physiques reliées à la violence (CSST, 2014).

## **Stratégies de prévention en matière de violence au travail**

Lorsque l'on évalue la pertinence des différentes stratégies de prévention promues par les politiques publiques dans ce domaine, il faut se rappeler que l'objectif devrait être, en premier lieu, la prévention de la violence, mais lorsque les stratégies de prévention primaire échouent, les objectifs de prévention secondaire et tertiaire doivent être visés. Il est extrêmement important de mettre en place des stratégies visant à limiter ou atténuer les conséquences néfastes de cette violence. À défaut de pouvoir prévenir tout acte de violence dans son

entreprise, l'employeur pourra ainsi agir de façon à diminuer la gravité des effets de ces actes violents sur les victimes.

Outre les mécanismes de prévention prévus dans la législation provinciale, que nous aborderons ici de façon détaillée, il y a lieu de se rappeler l'existence du *Code criminel*, qui encadre la violence criminelle, qu'elle survienne au travail ou ailleurs. Il existe également certaines dispositions du *Code criminel* qui visent explicitement la responsabilité pénale des organisations en cas de manquements au devoir de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Nous n'examinerons pas en détail ces dispositions étant donné qu'elles sont très rarement appliquées et qu'elles ne l'ont jamais été dans le contexte de la violence au travail au Canada (Bittle, 2013).

### **L'indemnisation comme outil de prévention**

Même si la prévention et l'indemnisation présentent chacune des caractéristiques et des enjeux spécifiques, il n'en demeure pas moins que la reconnaissance du droit à l'indemnisation pour une lésion résultant d'une agression déterminera en partie l'adoption de certaines stratégies de prévention. D'une part, l'existence de recours civils constitue, tout au moins théoriquement, un incitatif à ne pas commettre des actes pouvant entraîner la responsabilité civile (extracontractuelle); d'autre part, les mécanismes de financement prévus dans la LATMP visent, notamment, à inciter les employeurs à prévenir les lésions professionnelles.

En droit québécois, la reconnaissance du caractère professionnel d'une lésion a pour effet de soustraire complètement cette lésion au régime de responsabilité extracontractuelle lorsque l'employeur ou des collègues sont auteurs de la violence<sup>42</sup>. Ainsi, selon un arrêt important de la Cour suprême du Canada, la victime québécoise d'une lésion professionnelle causée par le harcèlement sexuel n'a pas le droit de poursuivre en dommages son agresseur, qu'il soit son collègue de travail ou son employeur<sup>43</sup>. Or, les dispositions du *Code civil du Québec* portant sur la responsabilité extracontractuelle, ainsi que celles qui sont prévues dans la *Charte des droits et libertés de la personne*<sup>44</sup>, visent notamment à dissuader les auteurs potentiels de dommages. En retirant aux victimes de violence au travail toute possibilité d'intenter une action en dommages contre les auteurs de violence s'ils sont des collègues ou l'employeur, on élimine donc l'incitation à la prévention que pouvait représenter la menace de poursuite et on permet aux auteurs de la violence interne d'agir avec impunité sur le plan du droit civil (Lippel, 2011; Lippel et Demers, 2000).

Au Québec, même si le droit de poursuite civile est exclu, le fait de reconnaître les conséquences de la violence à titre de lésion professionnelle engendre des coûts reliés à l'indemnisation. Si ces coûts sont imputés à l'employeur, cela pourrait se traduire par une augmentation des cotisations que l'employeur doit verser à la CSST. Or, le mécanisme d'incitation à la prévention que représente l'aug-

mentation des cotisations a été tempéré et parfois même rendu inopérant par un courant jurisprudentiel qui accepte d'imputer à l'ensemble des employeurs les coûts d'indemnisation entraînés par certaines agressions attribuables à des « tiers », comme nous allons voir dans les pages qui suivent.

Les banques ont été parmi les premiers employeurs de victimes de violence à réussir à faire transférer les coûts d'indemnisation de leurs salariés<sup>45</sup>. Leur argument, fondé sur l'article 326 de la LATMP, est que les institutions financières faisant l'objet de vols sont des victimes d'agressions imputables à des tiers et qu'il serait injuste d'imputer au seul secteur bancaire le coût des indemnités payées aux caissières agressées par les voleurs de banque. Pourtant, dans une étude portant sur les conditions de travail des caissières de banque œuvrant au Québec, on a constaté que les vols de banque étaient très fréquents et que les répondantes avaient été directement victimes d'une moyenne de 3,7 vols qualifiés et témoins d'une moyenne de 6 (Seifert, Messing et Dumais, 1997). Ainsi, il s'agit d'un risque inhérent au travail des caissières d'institutions financières.

Cette stratégie a connu un succès dans plusieurs secteurs. Outre les banques, des employeurs du secteur de la santé<sup>46</sup>, du transport en commun<sup>47</sup> et de l'éducation<sup>48</sup> ont parfois réussi à se soustraire à l'imputation des coûts relatifs aux agressions subies par leur personnel, au motif que de telles agressions sont attribuables à des tiers et ne sont pas des risques inhérents aux activités de leurs établissements. Même les employeurs de policiers<sup>49</sup>, d'agents correctionnels<sup>50</sup>, d'employés affectés aux soins psychiatriques dans les centres de détention<sup>51</sup>, et d'agents de stationnement<sup>52</sup> ont tenté, parfois avec succès, de faire transférer les coûts des lésions causées par des agressions à l'ensemble des employeurs. Certains jugements rappellent l'objectif de la législation permettant l'imputation des coûts à l'ensemble des employeurs et refusent ce transfert de coût lorsque le risque d'agression était un risque courant et prévisible dans le milieu de travail. Ainsi, une requête provenant d'un Centre de jeunesse, et demandant un transfert de coûts pour les indemnités payées à une éducatrice spécialisée agressée par un jeune, a été refusée, car la preuve avait été faite que les travailleurs étaient formés pour faire face au risque d'agression, ce fait constituant un indice probant que l'agression n'était pas inhabituelle dans le cadre des activités du centre<sup>53</sup>.

Depuis 2008<sup>54</sup>, la jurisprudence se fait plus insistante sur la nécessité de démontrer que les circonstances de l'agression ne faisaient pas partie des risques inhérents au travail, et certaines demandes provenant des mêmes secteurs, comme les centres hospitaliers, ont été refusées<sup>55</sup>, alors que d'autres ont été accueillies<sup>56</sup>. Les agressions subies par les ambulanciers peuvent donner lieu à un transfert<sup>57</sup>. On retrouve toujours des requêtes de transfert acceptées dans les cas d'agression du personnel scolaire par les élèves, considérés des « tiers » dans le milieu scolaire<sup>58</sup>, mais d'autres sont refusées si le comportement agressif

de l'élève n'est pas exceptionnel<sup>59</sup>. Parfois les agressions d'agents de sécurité peuvent faire l'objet d'un transfert d'imputation<sup>60</sup>. Certains jugements concluent que la preuve d'un acte criminel dont est victime un travailleur qui manipule l'argent justifie en soi le transfert à l'ensemble des employeurs<sup>61</sup>. Il faut, par ailleurs, que l'employeur fasse la preuve que l'imputation du coût à son dossier mène à une injustice<sup>62</sup>. Il ne suffit pas de produire la jurisprudence concernant d'autres établissements dans le même secteur<sup>63</sup>.

Le fait que la CLP accueille encore certaines des requêtes de transfert de coûts que présentent les employeurs provenant de secteurs où le risque d'agression est parfois notoire pose problème : cette approche a pour effet d'éclipser complètement le fait que les agressions sont des risques particuliers de ces milieux de travail et que c'est la nature même de l'entreprise qui engendre ou accentue ce type de risque. De plus, en imputant les coûts au fonds auquel cote l'ensemble des employeurs, les tribunaux suggèrent implicitement que les employeurs sont impuissants à prévenir non seulement l'agression mais aussi la gravité des conséquences de l'agression. Or, l'employeur peut jouer un rôle crucial dans la prévention de la morbidité liée à la violence, en soutenant son personnel dès le départ, en fournissant un soutien psychologique à toutes les personnes qui en expriment le besoin et en appuyant ses employés aux prises avec des problèmes de santé (Dillon, 2012; Gross, Peek-Asa, Nocera et Casteel, 2013; Notaroberta, 2012; Seifert, Messing et Dumais, 1997). Une réaction rigide et froide de l'employeur aux besoins de son personnel peut contribuer au développement de pratiques nuisibles pour la santé. Une politique de l'entreprise qui encouragerait les caissières de banque, suite à un vol, à faire comme si rien ne s'était passé, ou qui démontrerait une attitude de laisser-faire à l'égard de gestes et propos violents prononcés par des jeunes dans les écoles ou par les patients dans les hôpitaux, pourrait entraîner à plus ou moins long terme des problèmes de santé à la fois graves et coûteux non seulement pour les victimes de violence aux prises avec les problèmes, mais pour le régime d'indemnisation lui-même.

### **La législation en santé et sécurité du travail comme outil de prévention**

L'employeur a le devoir d'assurer au travailleur un milieu de travail sécuritaire. Au Québec, ce devoir est énoncé à l'article 51 de la LSST. Cet article permet à la CSST d'intervenir pour s'assurer que l'employeur mette en place les moyens pour réduire les risques d'agressions contre ses employés et, dans certains secteurs à risque pour le crime, l'organisme fait un travail soutenu pour promouvoir des stratégies de prévention efficaces. Le service d'inspection de la CSST peut intervenir de sa propre initiative ou être appelé à intervenir soit à la suite de l'exercice d'un droit de refus, soit à la suite d'une plainte à la CSST, dans l'éventualité où l'employeur ferait défaut de respecter ses obligations prévues à la LSST<sup>64</sup>.

La loi québécoise prévoit le droit de refuser un travail dangereux. Ce droit a servi pour protéger le travailleur d'un danger d'agression physique<sup>65</sup> et il a également été utilisé avec succès par une travailleuse qui était victime de violence psychologique au travail<sup>66</sup>. Cette décision charnière, rendue en août 2000 dans l'affaire *Chagnon et Marché Bel-Air*, a marqué un point tournant pour la CSST, qui avait refusé jusqu'alors d'appliquer les recours prévus dans la LSST au sujet de la protection de la santé mentale (Lippel, Vézina et Cox, 2011).

Jusqu'à l'adoption des articles régissant le harcèlement psychologique en décembre 2002<sup>67</sup>, le législateur québécois n'avait pas prévu de dispositions visant spécifiquement la violence au travail, et même aujourd'hui, les autres formes de violence au travail ne font pas l'objet de législation ciblée. D'autres juridictions canadiennes, comme l'Ontario, ont intégré des dispositions législatives concernant spécifiquement la violence au travail à leur législation en matière de santé et de sécurité du travail<sup>68</sup> (Cantin, 2011; Lippel, 2011), tandis que d'autres ont accordé un pouvoir réglementaire visant la prévention de la violence en milieu de travail<sup>69</sup>, et certaines provinces, comme la Colombie-Britannique<sup>70</sup>, ont adopté des règlements et des directives imposant aux employeurs l'obligation de prendre des mesures précises pour inventorier, analyser et prévenir les actes de violence ou de mauvaise conduite dans leurs entreprises.

La législation imposant aux employeurs des obligations de prévention en matière de violence fournit des outils aux employeurs qui cherchent à sanctionner des comportements inacceptables des salariés. Ainsi, c'est en raison des obligations des employeurs imposées par la réglementation fédérale que l'employeur a imposé une mesure disciplinaire à deux salariés impliqués dans une « bagarre amicale ». L'existence de l'obligation légale imposée à l'employeur a fourni de ce fait une justification, selon l'arbitre, qui a conclu que l'intention malicieuse n'étant pas intrinsèque à la définition de « violence au travail » intégrée au *Règlement canadien sur la santé et la sécurité du travail*, et qu'une « bagarre amicale » pouvait faire l'objet de l'obligation de prévention<sup>71</sup>.

Finalement, plusieurs provinces comme la Saskatchewan<sup>72</sup>, le Manitoba<sup>73</sup>, le Nouveau-Brunswick<sup>74</sup> et la Colombie-Britannique<sup>75</sup> ont encadré législativement le travail solitaire de manière à tenir compte en particulier du risque accru d'être victime de violence pour les personnes qui travaillent seules. Ces règlements visent non seulement les situations où des personnes travaillent dans un endroit isolé<sup>76</sup>, mais aussi les situations où un seul travailleur d'une entreprise est à l'ouvrage dans un endroit, qu'il y soit seul ou en présence d'autres personnes. Plusieurs états européens ont également intégré des nouvelles stratégies législatives en raison de l'accroissement de la violence au travail provenant de la clientèle, en particulier (Bossche, Taris, Houtman, Smulders et Kompier, 2013).

## Conclusion

Dans cette présentation des principaux outils juridiques encadrant la violence physique au travail, nous avons voulu fournir un portrait du droit régissant l'accès à l'indemnisation, la prévention des actes de violence et l'atténuation de la gravité des conséquences qu'ils entraînent. En constatant l'ampleur des conséquences que la violence au travail peut avoir, il apparaît essentiel non seulement d'assurer la prévention primaire mais aussi de viser la prévention des conséquences de la violence. Nous avons rappelé que le régime d'indemnisation québécois comporte des mécanismes d'incitation à la prévention. Toutefois, certaines approches jurisprudentielles en matière d'application des mécanismes de transfert des coûts à l'ensemble des employeurs peuvent venir contrarier l'effet préventif d'une telle mesure. Même si les pratiques de contestation systématique de réclamations provenant de certains milieux, notamment le milieu carcéral (Laprise, 2003), semblent moins fréquentes en 2014, on retrouve toujours des décisions où la partie qui conteste la réclamation suggère que la violence est normale dans certains milieux. Cette « banalisation »<sup>77</sup> de la violence, et le processus de contestation qui en découle peuvent amener des effets indésirables non seulement pour l'individu visé par la contestation, mais pour les milieux de travail également.

D'autres provinces canadiennes, ainsi que le gouvernement fédéral ont adopté de la législation régissant explicitement la violence au travail, et il serait souhaitable qu'on considère certains de ces modèles dans une réforme éventuelle de prévention en matière de santé au travail. On y trouve une variété d'approches qui mériterait l'attention du législateur québécois (Lippel, 2011). Nous espérons que cet article contribuera à promouvoir la prévention primaire, secondaire et tertiaire de la violence au travail au Québec.

## Notes

- 1 La Commission des lésions professionnelles (CLP) a accepté la réclamation pour un infarctus du myocarde qui s'est manifesté quelques mois après une agression physique au travail qui a mené à un syndrome de stress post-traumatique. Le tribunal juge que la maladie coronarienne du travailleur a progressé en raison de l'agression : *Villeneuve et Atelier Robert Fleury 2009*, 2012 QCCLP 3380.
- 2 À l'instar des engins de recherche juridique (AZIMUT), lorsque l'on utilise le terme « agression », on vise la violence physique ou les agressions verbales, par exemple les menaces. Lorsqu'il s'agit de harcèlement psychologique ou discriminatoire, nous allons utiliser le terme harcèlement. Les différentes formes de harcèlement ne sont pas comprises dans le terme « agression » dans cet article.
- 3 <<http://www.cdc.gov/niosh/topics/violence/>>, consulté le 10 novembre 2014.

- 4 *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, L.R.Q. c. S-2.1. (ci-après LSST). Notez que cette loi ne s'applique pas aux entreprises au Québec qui relèvent de la juridiction fédérale, représentant à peu près 10 % des entreprises œuvrant au Québec : <<http://www.cfib-fcei.ca/francais/article/3169-comprendre-les-normes-du-travail-au-quebec.html>>, consulté le 9 novembre 2014. En matière de prévention elles sont assujetties au *Code canadien du travail*, Partie II, L.R.C. (1985), c. L-2; (Pizzino, 2014).
- 5 *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, L.R.Q. c. A-3.001 [ci-après LATMP].
- 6 L.R.Q. c. N-1.1, articles 81.18 à 81.20 et 123.6 à 123.16, [ci-après la LNT].
- 7 Nous avons consulté la banque « Doctrine » de l'engin de recherche AZIMUT de SOQUIJ en utilisant les mots clefs « violence » et « travail » ou « agression » et « travail » dans le champ résumé, en restreignant la recherche aux publications postérieures au 1<sup>er</sup> janvier 2000. Seize références sont parues, dont une qui touchait à la violence physique, et qui portait sur le droit ontarien. Nous avons consulté la banque Cairn.info avec les mots clefs Québec « violence » et « travail » ou « agression » et « travail », discipline « droit », sans résultat. Nous avons également consulté la Collection JurisClasseur, et plus spécifiquement le volume portant sur le droit de la santé et de sécurité du travail (28 fascicules) ainsi que l'ensemble des publications de la Formation permanente du Barreau du Québec en droit de la santé et de la sécurité du travail publié depuis 2000. Nous avons de plus consulté certains livres de droit qui portent sur la reconnaissance des lésions psychologiques et qui sont citées dans la bibliographie.
- 8 Nous avons consulté l'engin de recherche AZIMUT, en cherchant dans la Banque spécifique à la Commission des lésions professionnelles (1998-2014), et pour les repères historiques nous avons utilisé la Banque de la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles. Pour les jugements relatifs aux critères de reconnaissance des réclamations pour agression physique, la recherche identifie 269 jugements depuis 1998 jusqu'en 2014, en utilisant les mots clefs « agression » dans le champ indexation et « accident travail » dans le champ d'indexation. Nous avons retenu des illustrations de principes. Notez que nous suivons la jurisprudence dans ce domaine depuis quinze ans, ayant réalisé une analyse systématique de la jurisprudence qui a fait l'objet d'une publication en 2001. (Lippel 2001). Nous avons également consulté nos deux banques de données maison, sur support Filemaker, que nous avons déjà constituées aux fins d'un premier article publié sur le sujet qui faisait appel à une analyse statistique et qui exigeait donc l'exhaustivité. La seconde banque de données jurisprudentielles avait été construite par une des auteures en 2011 aux fins d'autres analyses, portant sur 85 jugements reliés aux réclamations pour la violence physique, analysés en détail, et rendus entre 2005 et 2011. Par ailleurs, une des auteures reçoit des avertissements quotidiens sur l'état de la jurisprudence de la CLP et la violence physique fait partie des thématiques qu'elle retient et sauvegarde.
- 9 Pour les questions relatives aux demandes de transfert de coûts dans le cadre de dossiers de financement nous avons utilisé le champ (LATMP) et l'article 326(2), ainsi que le terme « agression » dans le champ résumé. Cette méthode nous a menées à examiner plus de 200 résumés (en date du 11 novembre 2014, on en dénombre 240) et nous avons restreint notre recherche systématique à la période postérieure à la décision charnière de 2008 dans l'affaire *Ministère des Transports et CSST*, 2008 QCCLP 1795. Nous avons ainsi repéré 71 jugements et nous avons retenu les plus pertinents compte tenu des contraintes d'espace.
- 10 Notamment, une indemnité de remplacement de revenu, une indemnité pour atteinte permanente, les frais de réadaptation et les frais associés aux soins de santé. En cas de décès, les ayants droit ont également droit aux prestations de décès, aux frais funéraires et dans certains cas, à une rente.

- 11 *Tremblay et Donohue inc.*, (1987) C.A.L.P. 94.
- 12 *Compagnie de Chemins de Fer Nationaux du Canada et Thériault*, (1988) C.A.L.P. 111.
- 13 *Patoine et Chep Canada Inc.*, [1995] B.R.P. 210.
- 14 *Landry et Stelco McMaster Ltée et C.S.S.T.*, C.L.P., n° 114726-62-9904 et 132236-62-0002, 31 octobre 2000.
- 15 *Zakaib et Modes Sugar Kaine Ltée*, [1998] C.L.P. 1159. Voir aussi *Les Silencieux Proteau inc. et Denis Labrecque et C.S.S.T.*, CLP 234999-31-0405 259811-31-0504, 22 février 2006.
- 16 *Routhier et Béton Bolduc (1982) inc.* CLP 264037-03B-0506, 14 décembre, 2005. Voir aussi *Compagnie A et S...C...*, 2014 QCCLP 5559.
- 17 *Richard et Tessier ltée et CSST*, 2014 QCCLP 2008.
- 18 *Pacheco (Succession) et Hôpital de Montréal pour Enfants*, (1996) C.A.L.P. 769, *Hôpital de Montréal pour Enfants c. C.A.L.P. et Gilles Robichaud et Pacheco et C.S.S.T.*, (1996) C.A.L.P. 1765 (C.S.); (1998) C.A.L.P. 565, (C.A.Q.).
- 19 *Ville de Montréal et Caron et C.S.S.T.*, (1989) C.A.L.P. 382; *Champagne et Ville de Laval*, 2013 QCCLP 2366.
- 20 *Murray c. CLP et al.*, (2014) QCCS 2014.
- 21 *Avenor et Desnoyers*, C.A.L.P. 46973-07-9212, 8 août 1995.
- 22 *P. (D.) et F. (Ville de)*, (1993) C.A.L.P. 997.
- 23 *Krauch et Canadian Pacific*, (1996) C.A.L.P. 281.
- 24 *Gougeon et Restaurants Wendy du Canada inc.*, [1998] C.L.P. 773.
- 25 *Anglade et C.U.M.*, CALP, 00837-60-8609, 17 juin 1988.
- 26 *Ministère des Transports et Boissonneault*, [1990] B.R.P. 510.
- 27 *Cordeau et Ville de Sherbrooke*, 2014 QCCLP 2569.
- 28 *Procureur Général du Québec et Commission Scolaire C... et Madame P...*, (1993) C.A.L.P. 648.
- 29 *Bastien et Société des alcools du Québec*, C.L.P.E. 2004LP-246.
- 30 *Lévesque et S.T.M. et Réseau Métro*, 2009 QCCLP 8560; *R...B... et S.T.M. et C.S.S.T.*, CLP 220183-62-0311, 4 janvier 2006. Voir, dans le sens contraire, *Harvey et S.T.M.*, 2009 QCCLP 7147.
- 31 *Longuépée et Caisse populaire Desjardins Dusablé*, 2008 QCCLP 3662; *C...C... et Caisse populaire A*, 2014 QCCLP 4425.
- 32 *Mercier et Service correctionnel du Canada*, C.A.L.P. 05083-61-8712; 05653-61-8712, 17 avril 1991.
- 33 *Cormier et CTR Défi Intel Mauricie Centre Québec*, C.L.P.E. 2005LP-17; *Gagné et Centre de réadaptation Lucie-Bruneau*, 2014 QCCLP 498.
- 34 Les réclamations étaient acceptées en appel dans les décisions qui suivent : *Houde et Montréal (Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal)*, [1990] C.A.L.P. 822; *Lévesque et STCUM*, CLP101112-62-9805, le 2 mai 1999; *Thivierge et R.T.C. Chauffeurs*, 2013 QCCLP 734; *Lévesque et STCUM*, C.L.P. 114110-63-9904, 26 avril, 2000; *A et S.T.M. Réseau Autobus*, 2014 QCCLP 1799. Voir aussi *Parenteau et S.T.M.*, 2013 QCCLP 1807

(événement imprévu et soudain reconnu mais réclamation refusée en raison de l'absence de diagnostic). Certaines réclamations ont été refusées parce que le tribunal estime que les faits prouvés ne suffisent pas à démontrer un événement imprévu et soudain : *Larose et S.T.M.* (*Gest. Lésions Professionnelles*), 2010 QCCLP 6088.

- 35 *Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke et CSST*, 2014 QCCLP 4008.
- 36 Techniquement, une lésion pourra être reconnue à titre de lésion professionnelle sans nécessité de prouver une incapacité au travail. Les définitions de l'article 1 de la LATMP requièrent la preuve que l'événement imprévu et soudain survenu par le fait ou à l'occasion du travail *a entraîné une lésion professionnelle*, c'est-à-dire une blessure ou une maladie survenue par le fait ou à l'occasion d'un accident du travail.
- 37 Voir par exemple *A et S.T.M. Réseau Autobus*, 2014 QCCLP 1799.
- 38 L.R.Q. c. I-6.
- 39 Par exemple, un travailleur qui est victime d'un acte criminel à son travail en raison de ses activités à titre de membre d'un gang de rue n'aura pas droit à une indemnité en vertu de la LATMP : *Kathigamanathan et Dépanneur Bien Beau*, 2007 QCCLP 420. La question de la violence conjugale au travail fournit une illustration de la complexité de la détermination du caractère professionnel d'une agression. La *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, L.R.O. 1990 c.O.1, art. 32.0.4 de l'Ontario vise explicitement la violence familiale au travail dans sa définition de violence au travail. À ce sujet, voir Lippel, 2011 et Cantin, 2011. Voir aussi *Méthot et Venmar Ventilation inc.*, CLP 264475-04B-0506, 8 août 2006, où une réclamation est acceptée suite à une agression au travail qui tirait en partie ses origines d'une relation personnelle.
- 40 *Lévesque et S.T.M. (Réseau du Métro)*, 2009 QCCLP 8560.
- 41 *A et Service correctionnel du Canada*, 2013 QCCLP 589.
- 42 L'article 438 LATMP interdit toute poursuite civile à l'égard de l'employeur; l'article 442 LATMP interdit toute poursuite civile à l'égard d'employés de l'employeur dans l'exercice de leurs fonctions. Pour ce qui concerne les actes de violence commis par l'employeur (ou ses préposés) couvert par le régime mais qui n'est pas l'employeur de la victime, l'article 441 LATMP prévoit la possibilité de poursuite civile dans certaines circonstances, notamment si le défendeur a commis une infraction criminelle. Néanmoins, cette possibilité n'existe pas pour ce qui concerne l'acte criminel commis par l'employeur de la victime ou ses préposés.
- 43 *Béliveau St-Jacques c. Fédération des employées et employés de services publics inc.*, [1996] 2 R.C.S. 345; *Bernard Genest et Gilles Genest c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et Ginette Beaudet*, C.A. Montréal, n° 500-09-004729-976, 12 janvier 2001, permission d'appel refusée par la Cour suprême du Canada en date du 20 septembre 2001 dans le dossier 28436.
- 44 L.R.Q. c. C-12.
- 45 *Banque Royale du Canada et C.S.S.T. et al.*, [1996] C.A.L.P. 581.
- 46 *C.S.S.T. et Centre hospitalier Anna Laberge*, C.L.P. 92282-62C-9711, 22 juin 1999; *Hôpital Sacré Cœur de Montréal*, C.L.P. 129246-64-9912, 10 juillet 2000; *Centre hospitalier Pierre Boucher*, C.L.P. 150948-62A-0011, 10 avril 2001. La requête a été refusée dans certains cas : *Groupe de sécurité Garda inc.*, C.L.P. 134453-72-0003, 19 juillet 2000; *Centre de santé de Portneuf*, C.L.P. 120553-32-9907, 25 janvier 2001.
- 47 *C.S.S.T. et STCUM*, C.L.P. 92241-61-9710, 5 juillet 1999 (transfert accepté). Voir, par contre *STCUM*, C.L.P. 131663-71-0002, 7 juillet 2000 et *STCUM*, C.L.P. 164544-71-0106, 22 août

- 2002, les agressions ont été jugées faire partie des risques inhérents du travail dans ces deux derniers cas.
- 48 *Commission scolaire de la Pointe de l'Île*, [2001] C.L.P. 175, *Commission scolaire de Montréal*, C.L.P. 146093-72-0009, 26 juillet 2001.
- 49 *C.S.S.T.-Laurentides et C.U.M.*, C.L.P. 87330-64-9704, 16 novembre 1998 (requête refusée).
- 50 *Établissements de détention Québec*, C.L.P. 153832-62A-0001, 25 juillet 2001 (requête accueillie).
- 51 *Institut Philippe Pinel de Montréal*, C.L.P. 146404-72-0009, 24 juillet 2001 (requête refusée).
- 52 *Ville de Montréal et Charbonneau*, C.L.P. 148007-71-0010, 7 mai 2001, (requête accueillie); *Ville de Montréal et Alary*, C.L.P. 147611-71-0010, 1<sup>er</sup> mai 2001, (requête accueillie).
- 53 *Centre jeunesse de l'Estrie*, C.L.P. 155653-05-0102, 6 juillet 2001, (requête refusée).
- 54 La C.L.P. a rendu un jugement important dans l'affaire *Ministère des Transports et CSST*, 2008 QCCLP 1795, interprétant l'article 326 dans le cadre d'accidents du travail causés par des automobilistes et cette décision sert à encadrer les demandes de transfert fondées sur les agressions provenant de tiers.
- 55 *Centre universitaire de santé McGill*, 2013 QCCLP 2192 ; *Hôpital Maisonneuve-Rosemont et CSST*, 2013 QCCLP 3740 ; *CSSS de Laval*, 2014 QCCLP 856.
- 56 *CentreA*, 2010 QCCLP 7558; *CSSSA*, 2013 QCCLP 816; *C.H.U.S.-Hôtel-Dieu*, 2014 QCCLP 3867.
- 57 *Ambulanciers Richelieu inc.* 2011 QCCLP 2311; *Coopérative des ambulanciers de la Mauricie*, 2013 QCCLP 1154, (requête accueillie), citant plusieurs autres décisions impliquant des employeurs d'ambulanciers où les coûts ont été transférés. Voir par contre *C.T.A.Q.M.*, CLP 253160-31-0501, 27 octobre 2005.
- 58 *Commission scolaire des Samares*, 2009 QCCLP 7026; *Commission scolaire René Lévesque*, 2010 QCCLP 3521; *Commission scolaire des Samares*, 2011 QCCLP 7911; *Commission scolaire Lester B. Pearson*, 2012 QCCLP 8232; *Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke*, 2013 QCCLP 2470; *Commission scolaire de la Seigneurie-des-Milles-Îles*, 2014 QCCLP 983; *Commission scolaire Marie-Victorin*, 2014 QCCLP 945.
- 59 *Commission scolaire de Montréal*, 2011 QCCLP 2495; *Commission scolaire de la Rivière-du-Nord*, 2014 QCCLP 543.
- 60 *Provigo Distribution*, 2008 QCCLP 6431; *Sécurité Kolossal inc.*, 2009 QCCLP 7915, (requêtes refusées). Lorsque les circonstances de l'agression sont particulièrement violentes, la requête de l'employeur sera acceptée : *Société en commandite Transport de valeurs Garda et CSST*, 2010 QCCLP 5956.
- 61 *Restaurant McDonald's*, 2014 QCCLP 3145.
- 62 La demande de transfert a été refusée pour ce motif dans les décisions qui suivent : *Provigo Distribution inc.*, 2008 QCCLP 6431; *Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke et CSST*, 2014 QCCLP 4008.
- 63 *CentredesantédePortneuf*, C.L.P. 120553-32-9907, 25 janvier 2001; *CSSSA*, 2013 QCCLP 816.
- 64 La CSST a été appelée à intervenir suite à une réduction d'effectifs comportant un risque accru de violence : *Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec et Ministère de la sécurité publique (Détention)*, 2007 QCCLP 4912 (droit de refus). Les

- interventions d'inspecteurs portant sur la prévention des agressions au travail, fondées sur l'article 51 LSST peuvent aussi faire l'objet d'appel à la C.L.P. : *Syndicat des agents de la paix - Détention et Ministère de la sécurité publique et C.S.S.T. - Côte Nord*, C.L.P. 142283-09-0007, 4 juin 2001; *S.T.T.H.S. Saint-Hyacinthe et Hôtel des Seigneurs Saint-Hyacinthe*, 2013 QCCLP 625.
- 65 *Institut Philippe Pinel de Montréal et Fiola*, C.L.P. 112631-73-9903, 2 février 2000.
- 66 *Chagnon et Marché Bel-Air inc.*, [2000] C.L.P. 388.
- 67 *Loi sur les normes du travail*, L.R.Q. c. N-1.1, articles 81.18 à 81.20 et 123.6 à 123.16, introduits par la *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives*, 2002, L.Q. c. 80.
- 68 *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, LRO 1990, c.0.1 (Partie III.0.1) (Ontario).
- 69 Voir par exemple l'article 125 (1) z.16 du *Code canadien du travail*, L.R.C. (1985), c. L-2.
- 70 British Columbia, Work Safe, 1998. *Occupational health and safety regulation: Core Requirements*, Improper behaviour; Violence, sections 4.24-4.31.
- 71 DORS/86-304 du 13-03-1986, (1986) 120 Gaz. Can. II 1105, art. 20.2, tel qu'analysé par l'arbitre dans l'affaire *Purolator Courrier ltée et Teamsters Québec section locale 931*, D.T.E. 2013T-145, (2012) AZ-50931761 (T.A.).
- 72 Saskatchewan *Occupational health and safety regulation*, 1996, R.R.S., c. O-1, r.1 tel que modifié par Sask. Reg 6/97.
- 73 Manitoba 1988. *Règlement sur les travailleurs qui effectuent du travail en isolement*. Règ. Man. 105/88 adopté en vertu de la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail*, (C.P.L.M. c.W210).
- 74 Nouveau-Brunswick, 1992. *Règlement sur le code de directives pratiques en matière de travail solitaire*, Règlement 92-133 (D.C. 92-801).
- 75 British Columbia, Work Safe, 1998. *Occupational health and safety regulation: Core Requirements, Working Alone or in Isolation*, sections 4.20.1-4.23; *Workplace Conduct and Violence in the Workplace*, sections 4.24-4.30.
- 76 Au Québec il existe un règlement sur le travail dans un endroit isolé, mais il n'a manifestement pas été conçu pour prévenir la violence et ne s'applique pas si le travailleur n'est pas isolé. *Règlement sur la santé et la sécurité du travail*, D. 885-2001, G.O.20010718, p. 5020, art. 322.
- 77 Terme utilisé à plusieurs reprises par la C.L.P. pour qualifier les arguments de l'employeur : *Di Petro et S.T.M. (Réseau des autobus)*, 2010 QCCLP 8862; *Sonier et S.T.M. (Réseau des autobus)*, 2012 QCCLP 7242; *Deroy et S.T.M.*, 2012 QCCLP 2255 ; *CSSS A et E...B...* 2013 QCCLP 2619.

## Bibliographie

- Aquino, Karl et Stefan Thau. 2009. « Workplace Victimization: Aggression from the Target's Perspective ». *Annual Review of Psychology*, 60, 717-741.
- Araujo, Susan et Laura Sofield. 2011. « Workplace Violence in Nursing Today ». *Nursing Clinics of North America*, 46 (4), 457-464.
- Belayachi, Jihane, Kamal Berrechid, Fatiha Amlaiky, Aicha Zekraoui et Redouane Abouqal. 2010. « Violence Toward Physicians in Emergency Departments of Morocco: Prevalence, Predictive Factors, and Psychological Impact ». *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 5 (1), 27.
- Bittle, Steven. 2013. « Cracking Down on Corporate Crime? The Disappearance of Corporate Criminal Liability Legislation in Canada ». *Policy and Practice in Health and Safety*, 11, 45-62.
- Bossche, Seth, Toon Taris, Irene Houtman, Peter Smulders et Michiel Kompier. 2013. « Workplace Violence and the Changing Nature of Work in Europe: Trends and Risk Groups ». *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22 (5), 588-600.
- Bureau International du Travail. 2003. *Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène*. Genève : Organisation Internationale du Travail.
- Cantin, Isabelle. 2011. « La violence et le harcèlement au travail : l'Ontario rattrape le Québec et innove ». *Barreau du Québec, Formation Permanente. Développements récents en droit du travail*, 333, 29-46.
- Chappell, Duncan et Vittorio Di Martino. 2006. *Violence at Work*. 3<sup>rd</sup> edn, Genève: Organisation Internationale du Travail.
- Cliche, Bernard, Éric Latulippe, François Bouchard, Paule Veilleux et Isabelle Royer. 2012. *Le harcèlement et les lésions psychologiques*. 2<sup>e</sup> édition, Cowansville : Éditions Yvon Blais.
- Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST). 2014. *Statistiques sur les lésions attribuables à la violence en milieu de travail 2009-2012*. Québec.
- Courcy, François et André Savoie. 2004. « Le rôle du climat de travail dans la prédiction différenciée des agressions en milieu de travail ». *Psychologie du Travail et des Organisations*, 10, 45-60.
- de Léséleuc, Sylvain. 2007. *La victimisation criminelle en milieu de travail*. Ottawa : Statistique Canada, 13, 19.
- Deery, Stephen, Janet Walsh et David Guest. 2011. « Workplace Aggression: the Effects of Harassment on Job Burnout and Turnover Intentions ». *Work, Employment and Society*, 25 (4), 742-759.
- Dillon, Bobbie L. 2012. « Workplace Violence: Impact, Causes, and Prevention ». *Work*, 42, 15-20.
- Einarsen, Stale, Helge Hoel, Dieter Zapf et Cary L. Cooper. 2011. *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research and Practice*. 2<sup>nd</sup> edn, Boca Raton: CRC Press.
- Gates, Donna M., Gordon L. Gillespie et Paul Succop. 2011. « Violence Against Nurses and its Impact on Stress and Productivity ». *Nursing Economics*, 29 (2), 59-66.
- Gerberich, S. G., T. R. Church, P. M. McGovern, H. E. Hansen, N. M. Nachreiner, M. S. Geisser et A. D. Ryan. 2004. « Epidemiological Study of the Magnitude and Consequences of

- Work Related Violence: The Minnesota Nurses' Study ». *Occupational and Environmental Medicine*, 61, 495-503.
- Gilbert, Betsy. 2011. « The Nature of Occupational Violence Against Taxicab Drivers ». *Public Health Nursing*, 28 (4), 335-348.
- Gross, N. C. Peek-Asa, M. Nocera et C. Casteel. 2013. « Workplace Violence Prevention Policies in Home Health and Hospice Care Agencies ». *Online Journal Of Issues In Nursing*, 18 (1), 1.
- Harrell, Erika. 2011. « Workplace Violence, 1993-2009: National Crime Victimization Survey and the Census of Fatal Occupational Injuries ». Bureau of Justice Statistics, Washington, DC.: US Department of Justice, Office of Justice Programs.
- Hershcovis, Sandy et Julian Barling. 2010. « Towards a Multi-Foci Approach to Workplace Aggression: A Meta-Analytic Review of Outcomes from Different Perpetrators ». *Journal of Organizational Behavior*, 31, 24-44.
- Hockley, Charmaine. 2003. « The Impact of Workplace Violence on Third Party Victims: A Mental Health Perspective ». *Advancement of Mental Health*, 2 (2), 108-118.
- King, Judith et David Alexander. 1996. « Unions Respond to Violence on the Job ». Dans G. R. VandenBos et E. Bulatao, *Violence on the Job: Identifying Risks and Developing Solutions*, Washington, D.C.: American Psychological Association, 315-325.
- Krieger, Nancy, Jarvis T. Chan, Pamela D. Waterman, Cathy Hartman, Anne M. Stoddard, Margaret M. Quinn, Glorian Sorensen et Elizabeth M. Barbeau. 2008. « The Inverse Hazard Law: Blood Pressure, Sexual Harassment, Racial Discrimination, Workplace Abuse and Occupational Exposures in US Low-Income Black, White and Latino Workers ». *Social Science & Medicine*, 67 (12), 1970-1981.
- Lam, Lawrence T. 2002. « Aggression Exposure and Mental Health Among Nurses ». *Advances in Mental Health*, 1 (2), 89-100.
- Lancôt, Nathalie et Stéphane Guay. 2014. « The Aftermath of Workplace Violence Among Healthcare Workers: A Systematic Literature Review of the Consequences ». *Aggression and Violent Behavior*, 19, 492-501.
- Laprise, François. 2003. « L'indemnisation du stress post-traumatique dans un milieu de travail "prévisiblement" violent ». Dans Barreau du Québec, *Développements récents en droit de la santé et de la sécurité au travail*, Cowansville : Éditions Yvon Blais Inc., 189-240.
- Lavoie, André G. 2014. « Concept de lésion professionnelle ». Dans K. Lippel et G. Vallée, *JurisClasseur Québec collec. "Droit du travail", Santé et sécurité du travail*, Fasc. 8, Montréal : LexisNexis Canada, feuilles mobiles.
- Lippel, Katherine et Diane Demers. 2000. « Le harcèlement sexuel au travail : la rencontre du droit de la santé au travail et du droit de la personne ». *Revue Canadienne Femme et Droit*, 12 (1), 32-65.
- Lippel, Katherine, Isabelle Doyon, Christel Groux, Marie-Claire Lefebvre et Margaret Murray. 2000. *L'indemnisation des victimes d'actes criminels : une analyse jurisprudentielle*. Cowansville : Éditions Yvon Blais.
- Lippel, Katherine. 2001. « Les agressions au travail : un même traitement pour les travailleurs et les travailleuses ? » *Recherches Féministes*, 14 (1), 83-108.
- Lippel, Katherine. 2011. « Law, Public Policy and Mental Health in the Workplace ». *Healthcare Papers*, 11 (Sp), 20-37.

- Lippel, Katherine, Michel Vézina et Rachel Cox. 2011. « Protection of Workers' Mental Health in Québec: Do General Duty Clauses Allow Labour Inspectors to Do Their Job? ». *Safety Science*, 49, 582-590.
- Lippel, Katherine, Michel Vézina, Susan Stock et Amélie Funes. 2011. « Violence au travail : harcèlement psychologique, harcèlement sexuel et violence physique ». Dans M. Vézina, E. Cloutier, S. Stock, K. Lippel et al., *Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail* (EQCOTESST), Québec : Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail Institut national de santé publique du Québec et Institut de la statistique du Québec, 325-399.
- Lippel, Katherine et Rachel Cox. 2013. « Droit de la santé au travail régissant les problèmes de santé mentale : prévention, indemnisation et réadaptation ». Dans K. Lippel et G. Vallée, *JurisClasseur Québec, coll. "Droit du travail", Santé et sécurité du travail*, Fasc. 27, Montréal : LexisNexis Canada, feuilles mobiles.
- Mayhew, Claire et Duncan Chappell. 2007. « Workplace Violence: An Overview of Patterns of Risk and the Emotional/Stress Consequences on Targets ». *International Journal of Law and Psychiatry*, 30 (4-5), 327-339.
- Ministère du Travail du Québec. 2001. *Rapport interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*. Québec.
- Mueller, Sonja et Franziska Tschan. 2011. « Consequences of Client-Initiated Workplace Violence: The Role of Fear and Perceived Prevention ». *Journal of Occupational Health Psychology*, 16 (2), 217-229.
- Neuman, Joel et Robert Baron. 1998. « Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes and Preferred Targets ». *Journal of Management*, 24 (3), 391-419.
- Nielsen, Morten B. et Stale Einarsen. 2012. « Outcomes of Exposure to Workplace Bullying: A Meta-Analytic Review ». *Work & Stress*, 26 (4), 309-332.
- Notaroberta, A. S. 2012. « Workplace Violence Prevention: Team Collaboration is the Key ». *Journal of Healthcare protection management*, 28 (2), 44-46.
- Piquero, Nicole, Alex Piquero, Jessica Craig et Stephen Clipper. 2013. « Assessing Research on Workplace Violence, 2000-2012 ». *Aggression and Violent Behavior*, 18, 383-394.
- Pizzino, Anthony. 2014. « Droits et obligations visant à assurer la prévention des lésions professionnelles en droit fédéral ». Dans K. Lippel et G. Vallée, *JurisClasseur Québec - collec. "Droit du travail", Santé et sécurité du travail*, Fasc. 7 Montréal : LexisNexis Canada, feuilles mobiles, paragr. 53.
- Pompeii, Lisa, John Dement, Ashley Schoenfisch, Amy Lavery, Megan Souder, Claudia Smith et Hester Lipscomb. 2013. « Perpetrator, Worker and Workplace Characteristics Associated with Patient and Visitor Perpetrated Violence (Type II) on Hospital Workers: A Review of the Literature and Existing Occupational Injury Data ». *Journal of Safety Research*, 44, 57-64.
- Pompili, Maurizio, David Lester, Marco Innamorati, Eleonora De Pisa, Paolo Iliceto, Marianna Puccinno, Paolo Nastro, Roberto Tatarelli et Paolo Girardi. 2008. « Suicide Risk and Exposure to Mobbing ». *Work*, 31, 237-243.
- Routley, Virginia H. et Joan E. Ozanne-Smith. 2012. « Work-Related Suicide in Victoria, Australia: A Broad Perspective ». *International Journal of Injury Control and Safety Promotion*, 19 (2), 131-134.

Seifert, Ana Maria, Karen Messing et Lucie Dumais. 1997. « Star Wars and Strategic Defense Initiatives: Work Activity and Health Symptoms of Unionized Bank Tellers During Work Reorganization ». *International Journal of Health Services*, 27 (3), 455-477.

Soares, Angelo. 2002. *Quand le travail devient indécent : le harcèlement psychologique au travail*. Montréal : CSQ.

Stock, Susan R. et France Tissot. 2012. « Are There Health Effects of Harassment in the Workplace? A Gender-Sensitive Study of the Relationships Between Work and Neck Pain ». *Ergonomics*, 55 (2), 147-159.

VandenBos, Gary R. et Elizabeth Q. Bulatao. 2014. *Violence on the Job: Identifying Risks and Developing Solutions*. Washington, DC.: American Psychological Association.

## RÉSUMÉ

### La violence physique au travail et la santé : le droit québécois régissant l'indemnisation et la prévention

Cet article examine le droit de la santé et de la sécurité du travail appliqué aux situations de violence physique au travail au Québec. Après une mise en contexte qui fait appel à la littérature des sciences sociales et sciences de la santé pour déterminer les enjeux importants au niveau de la prévention des conséquences pour la santé des personnes exposées à la violence physique au travail, l'article fait appel à la méthodologie juridique classique pour tracer le portrait du droit québécois d'indemnisation et de prévention. Cette analyse permet de déterminer si les régimes de santé et sécurité du Québec en matière d'indemnisation et de prévention incitent les employeurs à assurer une prévention primaire, secondaire et tertiaire. La première partie de l'article fait appel à la littérature portant sur les différentes formes que peut prendre la violence au travail afin de mettre en contexte la violence physique. Ensuite, on y documente les conséquences potentielles des agressions physiques au travail, en soulignant l'importance de la prévention primaire, secondaire et tertiaire. La seconde partie examine le droit québécois régissant l'indemnisation des victimes de violence physique au travail ainsi que la prévention des lésions professionnelles. Nous identifions les critères de reconnaissance des lésions professionnelles attribuables à la violence au travail, en nous attardant au fardeau de preuve et en constatant les défis spécifiques à la reconnaissance des lésions psychologiques par rapport aux lésions physiques. En deuxième lieu, nous examinons la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* ainsi que les incitatifs de prévention prévus dans la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*. Ainsi, nous examinons la jurisprudence relative aux demandes d'externalisation des coûts reliés aux lésions professionnelles attribuables à la violence physique. Cette analyse nous permet de constater que l'interprétation par les tribunaux administratifs de certaines règles de droit encadrant le financement du régime d'indemnisation, ajoutées

à l'interdiction des poursuites civiles, a pour effet de minimiser les incitations économiques à la prévention qui avaient été prévues par le législateur lors de l'adoption de la Loi. Nous concluons en soulignant l'importance d'assurer une incitation économique à la prévention primaire, secondaire et tertiaire, ce qui pourrait être atteint par une application plus raffinée des règles de droit relatives au financement du régime.

MOTS-CLÉS : violence au travail, droit, indemnisation, prévention, Québec.

## SUMMARY

### Workplace violence and health: The law governing workers' compensation and prevention in Quebec

This article examines Québec occupational health and safety law as it is applied to violence in the workplace. The first part, grounded in literature drawn from the social and health sciences, situates physical workplace violence in the broader context of workplace violence in general. It also identifies issues of relevance for the prevention of adverse consequences for the health of workers exposed to physical violence at work. It then applies classic legal methodology to determine if workers' compensation and prevention legislation acts as an incentive for employers to ensure primary, secondary and tertiary prevention.

The legal criteria that determine access to compensation are examined in light of our analysis of administrative tribunal case law (1985-2014), and we underline the comparative difficulty in accessing compensation for a mental health problem, as opposed to a physical injury, resulting from physical violence. We then turn to prevention mechanisms provided for in the Occupational Health and Safety Act, but also examine prevention incentives found in the workers' compensation legislation. Results of a detailed analysis of cases based on experience rating provisions, as applied to requests to externalize costs for occupational violence are presented. This analysis suggests that administrative tribunal interpretations of experience rating provisions and others, added to the effect of the exclusionary provisions of workers' compensation legislation, diminish the effectiveness of economic incentives for prevention initially imbedded in the legislation. We conclude by underlining the importance of ensuring that the legislated economic incentives provide incentives for primary, secondary and tertiary prevention, an objective that could be attained if the current legal provisions governing experience rating were interpreted and applied more judiciously.

KEYWORDS: occupational violence, law, workers' compensation, prevention, Québec.

## RESUMEN

### La violencia en el trabajo y la salud de los trabajadores y trabajadoras: el derecho en materia de indemnización y de prevención en Quebec

Este artículo examina el derecho en materia de salud y seguridad ocupacional aplicada a situaciones de violencia física en el trabajo en la provincia de Quebec. Para presentar el contexto se recurre a la literatura de ciencias sociales y de ciencias de la salud y se identifica así los puntos cruciales a nivel de la prevención de consecuencias por la salud de las personas expuestas a la violencia física en el trabajo. El artículo utiliza enseguida la metodología jurídica clásica para esbozar las grandes líneas del derecho quebequense sobre la indemnización y la prevención. Este análisis permite determinar si los regímenes de salud y seguridad ocupacional de Quebec en materia de indemnización y de prevención incitan los empleadores a asegurar una prevención primaria, secundaria y terciaria. La primera parte del artículo se inspira de la literatura sobre diferentes formas que puede tomar la violencia en el trabajo con el fin de identificar el contexto de la violencia física. Se documentan enseguida las consecuencias potenciales de las agresiones físicas en el trabajo, haciendo resaltar la importancia de la prevención primaria, secundaria y terciaria. La segunda parte examina el derecho quebequense que rige la indemnización de las víctimas de violencia física en el trabajo y la prevención de lesiones profesionales. Se identifican los criterios de reconocimiento de lesiones profesionales atribuibles a la violencia en el trabajo, haciendo hincapié en la carga de la prueba; se constata también los desafíos específicos del reconocimiento de lesiones psicológicas respecto a las lesiones físicas. En segundo lugar se examina la Ley de la salud y seguridad ocupacional así como los incentivos de la prevención previstos en la Ley sobre los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Se examina también la jurisprudencia relativa a las demandas de externalización de costos asociados a las lesiones profesionales atribuibles a la violencia física. Este análisis nos permite constatar que la interpretación de los tribunales administrativos de ciertas reglas de derecho que rigen el financiamiento del régimen de indemnización, añadidas a la prohibición de proceso civil, tienen por efecto de minimizar las incitaciones económicas a la prevención que fueron previstas por el legislador al momento de la adopción de la ley. Se concluye resaltando la importancia de asegurar una incitación económica a la prevención primaria, secundaria y terciaria, lo que podría ser obtenido por la aplicación más refinada de reglas de derecho relativas al financiamiento del régimen.

**PALABRAS CLAVES:** Violencia en el trabajo, derecho, indemnización, prevención, Quebec.