



Cyberviolence au travail Un risque réel

Rachel Dupuis et Daisy Gauthier
Conseillères en prévention
GRV CNESST, 8 mai 2024

1




NOTRE ASSOCIATION SECTORIELLE PARITAIRE



2

© ASSTSAS

2



NOTRE CLIENTÈLE

- Établissements publics et privés du secteur de la santé et des services sociaux
- Groupes communautaires
- Centres de la petite enfance et garderies
- Services préhospitaliers
- Cliniques médicales
- Cliniques dentaires
- Résidences privées pour aînés


450 000 travailleurs et cadres
Un conseiller attribué à chacun des établissements

UNE GRANDE ÉQUIPE
À VOTRE SERVICE
DANS TOUTES
LES RÉGIONS
DU QUÉBEC

3

© ASSTSAS

3



Objectif de la conférence

Amorcer une réflexion sur l'approche préventive de la cyberviolence

4

PLAN DE LA RENCONTRE

- Qu'est-ce que la cyberviolence ?
- Stratégies de prévention et d'intervention
- Conclusion



5

© ASSTSAS

5

Introduction

Qu'est-ce que la cyberviolence ?

6

CYBERVIOLENCE

- Ø Nouvelle problématique sociale
- Ø Nouvelle forme de violence
- Nouvelles pratiques sociales par lesquelles des agressions peuvent être commises



Violence médiée par les technologies numériques et par le Web

7

© ASSTSAS

PRATIQUES SOCIALES NUMÉRIQUES VIOLENTES

- « *Stalking* »
- « *Mobbing* »
- « *Happy slapping* »
- Lynchage



8

© ASSTSAS

PRATIQUES SOCIALES NUMÉRIQUES VIOLENTES

- « *Flaming* »
- « *Trolling* »
 - « *Sealioning* »
- Intimidation, harcèlement, dénigrement, humiliation, menaces...
- Usurpation d'identité, supercherie, diffamation, diffusion non autorisée d'informations ou d'images à caractère privé

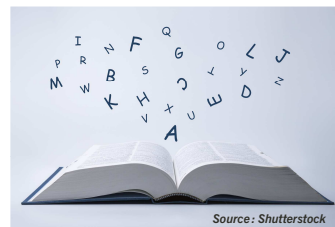
9

© ASSTSAS

9

DÉFINITION

- Psychologique, verbale, écrite, sexuelle, économique ou physique
- Pratiques numériques violentes
- Atteinte à l'intégrité physique, psychique ou professionnelle
- Continuum - de formes mineures à insidieuses et graves



Source : Shutterstock

10

© ASSTSAS

10

CYBERVIOLENCE VS VIOLENCE « TRADITIONNELLE »

- Réduction de l'empathie
- Violence de proximité
- Anonymat de l'agresseur
- Plusieurs façons de se déployer
- Aucun répit



Source : Shutterstock

11

© ASSTSAS

11

CYBERVIOLENCE VS VIOLENCE « TRADITIONNELLE »

- Espace intime à non intime
- Diffusion sans limitation dans trois sphères
- Propos souvent plus virulents
- Effet de viralité
- Laisse davantage place à l'interprétation



Source : Shutterstock

12

© ASSTSAS

12

DANS LE MILIEU DU TRAVAIL

- Les employés
 - Clientèle, proches (ex. : cyberviolence conjugale) et collègues
 - Impact physique, psychique, comportemental et intégrité professionnelle
- L'employeur
 - Impact organisationnel
 - Programme de prévention de la violence

13

© ASSTSAS

13

Facteurs de risque

- Socio-environnementaux et culturel
 - Précarité, tension sociale, concentration urbaine...
- Gestion de la relation de service et à l'organisation du travail
 - Temps d'attente, répartition des rôles, travail isolé...
- Nature de l'activité professionnelle
 - Usage des TN, représenter une institution publique, travailler avec le public, application de règlement...

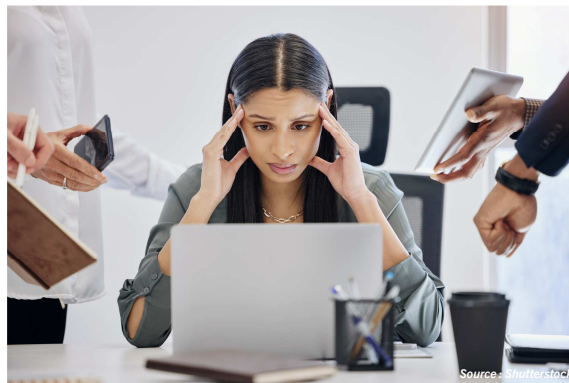
14

© ASSTSAS

14

DANS LE MILIEU DU TRAVAIL

- Menace
- Prise et diffusion non consentuelle d'image(s) ou de vidéo(s)
- Isolation
- Infobésité



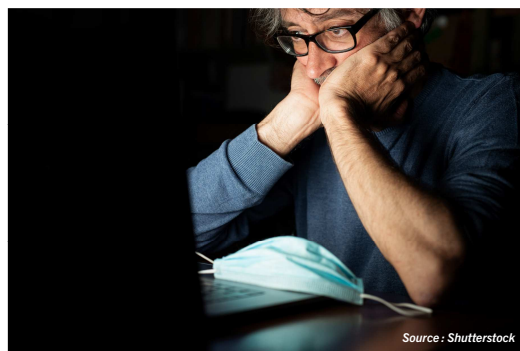
15

© ASSTSAS

15

POURQUOI PRÉVENIR LA CYBERVIOLENCE ?

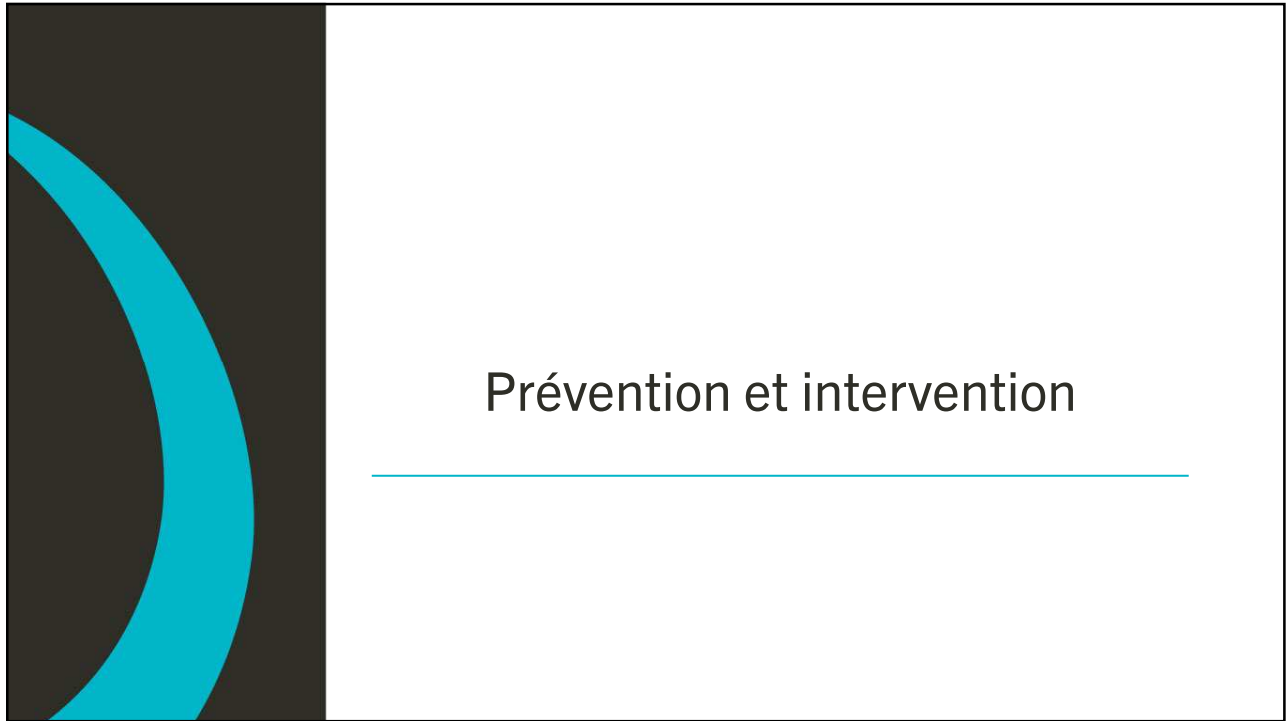
- Détresse psychologique
- Comportementales
- Physique
- Impacte le travailleur, les proches et le milieu de travail
- Articles 51 de la LSST / LMRSSST, alinéa 16^[1]



16

© ASSTSAS

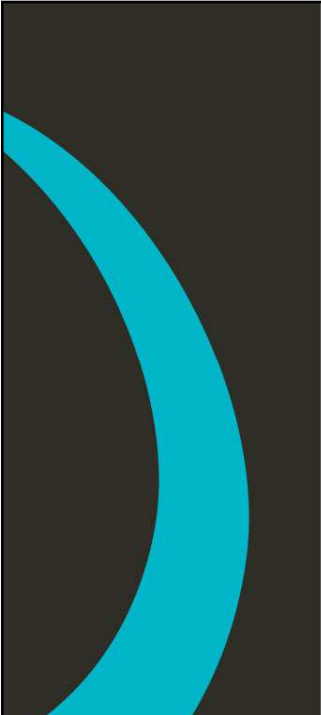
16



17




18



Prévention primaire

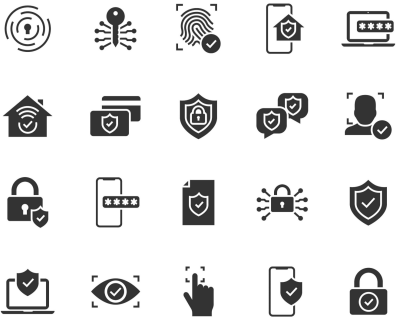
En amont d'une situation

19




PORTRAIT DES RISQUES

- Collecter les données
- Documenter la situation de travail
- Identifier les risques



Source : Shutterstock



20

PRATIQUES ORGANISATIONNELLES

- Politiques de gestion de la violence
 - Droit à la déconnexion
- Procédures : DEA, Cybersécurité, Gestion de crise
- Convention collective



Source : Shutterstock

21

© ASSTSAS

21

BONNES PRATIQUES NUMÉRIQUES

- Anonymat, sans distinction de sexe, de culture ou de religion
- Profil public, éviter de donner accès à des informations personnelles
- Modérateur ou ne pas activer les commentaires
- Message des attentes quant à la cordialité

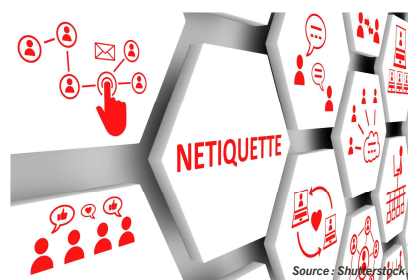
22

© ASSTSAS

22

BONNES PRATIQUES NUMÉRIQUES

- Mots de passe
- Suivre les conseils des techniciens en informatique
- Limiter les renseignements communiqués
- Surveiller les technologies numériques connectées
- Porter une attention aux publications



23

© ASSTSAS

23

SENSIBILISATION ET FORMATION

- Technologies numériques NETiquette
- Dispositifs de cybersécurité
- Politiques et procédures
- Prévention de la violence (ex. : Oméga)

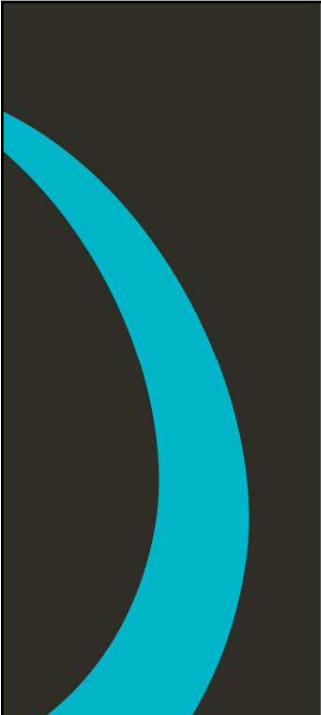


Source : Shutterstock

24

© ASSTSAS


24



Prévention secondaire


Intervention sécuritaire

25



COMMENT INTERVENIR ?

- Éviter d'ouvrir un fichier joint provenant d'une adresse inconnue ou qui paraît étrange
- Éviter de répondre à un message offensant, non sollicité ou provenant d'un inconnu
- Suivre les procédures de déclaration au sein des établissements
- Utiliser les mécanismes de signalement ou de blocage



26

© ASSTSAS

26

COMMENT INTERVENIR ?

- Dire clairement de ne plus entrer en communication
- Archiver et consigner tout acte de cyberviolence
- Orienter vers des programmes de soutien psychologique
- Dénoncer aux autorités



27

© ASSTSAS

27

PROTECTION, INTERVENTION ET GESTION

- Application des formations reçues
- Utilisation des ressources d'aide
- Application des procédures



28

© ASSTSAS


28



Prévention tertiaire


Intervention post-événement

29



ANALYSE, APPRENTISSAGE ET ÉVITER LA RÉCURRENCE

- Sécurité des personnes
- Analyse immédiate des risques
- Documentation de l'application des procédures (incluant l'intervention de crise)
- Enquête et analyse de l'événement



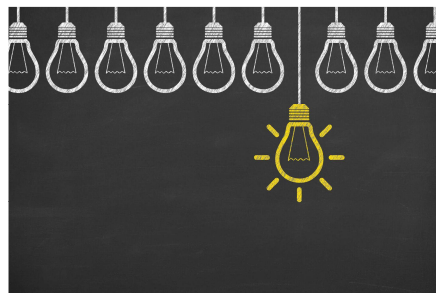
30

© ASSTSAS

30

ANALYSE, APPRENTISSAGE ET ÉVITER LA RÉCURRENCE

- Évaluer et faire les suivis
- Organiser le retour et avoir un plan de réintégration
- Avoir un mécanisme de règlement de litige

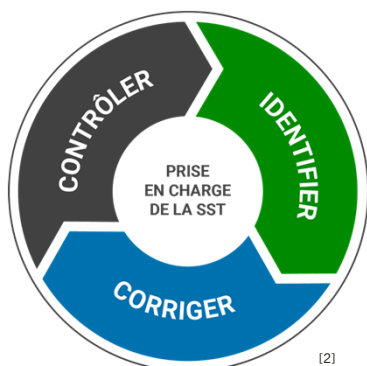


31

© ASSTSAS

31

PRISE EN CHARGE SST

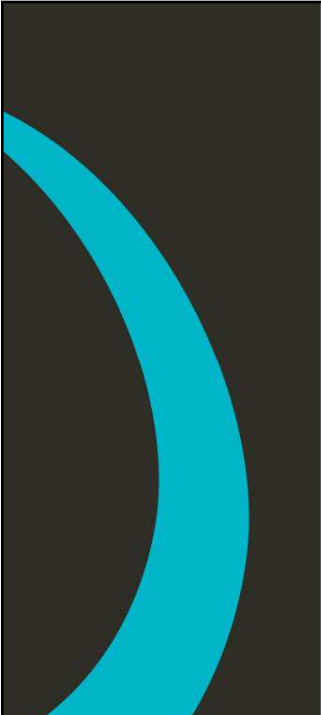


DANS UNE SITUATION DE TRAVAIL, UN SOIGNANT RÉALISE DES TÂCHES AUPRÈS DE PERSONNES, DANS UN ENVIRONNEMENT, AVEC DES ÉQUIPEMENTS ET DANS UN TEMPS DONNÉ. LE TOUT DÉTERMINÉ PAR DES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES.

32

© ASSTSAS


32



Conclusion


Prévenir la cyberviolence, en bref...

33



MESSAGES CLÉS

- La cyberviolence demeure de la violence
- Se distingue de la violence traditionnelle
- Des recherches doivent être menées
- **Risque réel** sur lequel nous avons un pouvoir d'action




34

© ASSTSAS

34



QUESTIONS



ASSTAS
Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

35



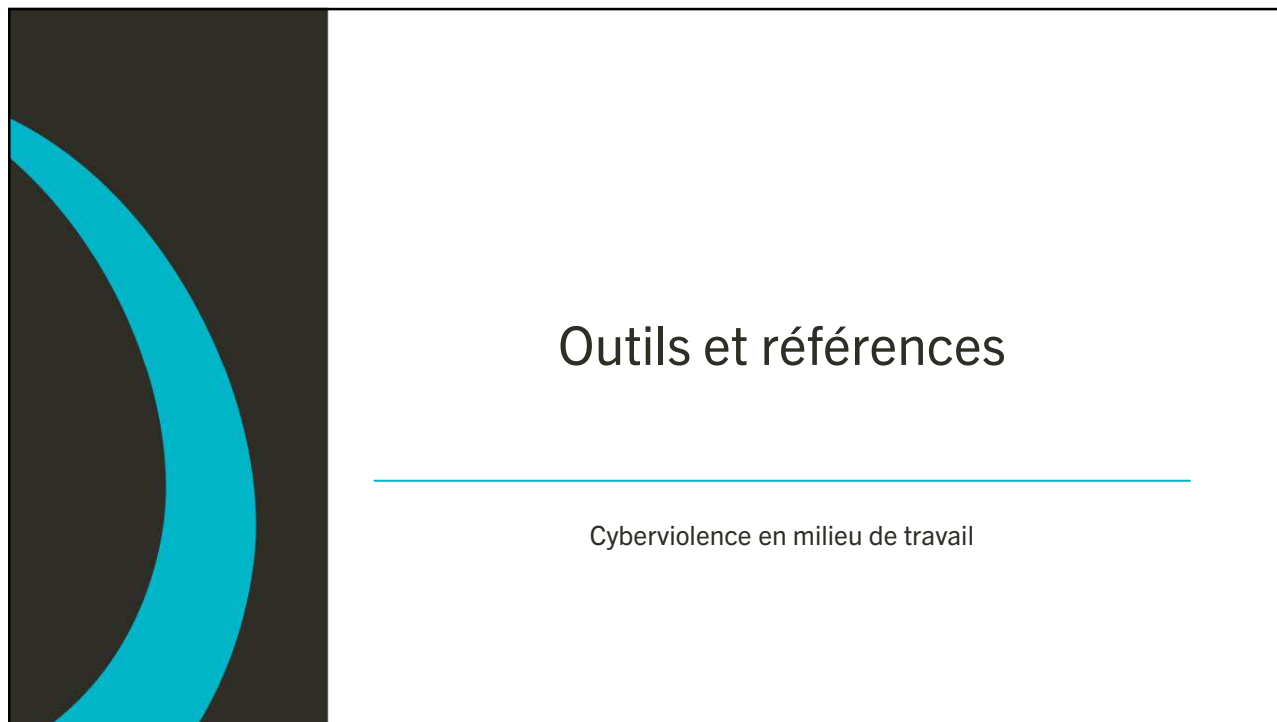
MERCI

Les opinions qui sont exprimées dans le cadre de cette présentation sont celles des conférencières et ne sauraient remplacer les lois et règlements en vigueur.

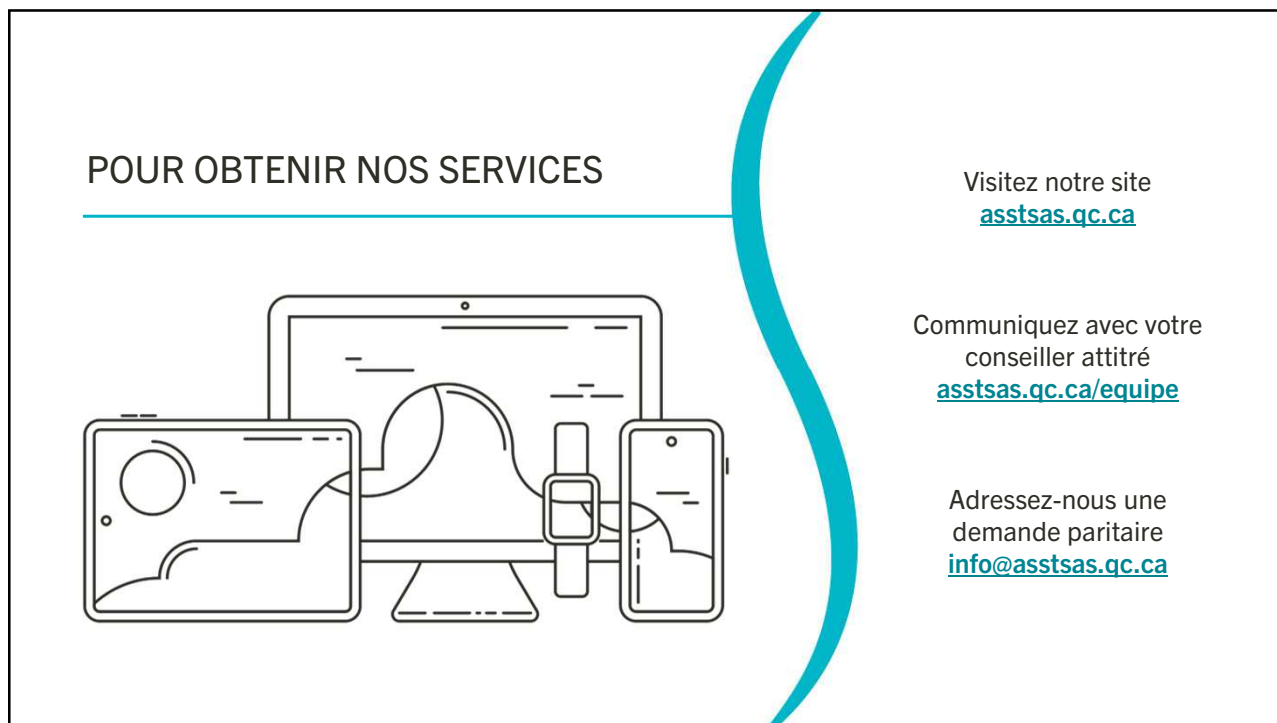


ASSTAS
Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

36



37



38

INFORMATION

asstsas.qc.ca

Téléchargement gratuit des publications, dossiers thématiques, calendrier des formations, liens utiles, etc.

OP (Objectif prévention) et Sans pépins

Articles de référence, projets réalisés dans les établissements, nouveautés en SST, etc.

ASSTSAS Infos

Bulletin électronique

Centre de références et de documentation

Réponse personnalisée à vos besoins d'information en SST : info@asstsas.qc.ca

39

© ASSTSAS

39

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Montréal

7400, boul. des Galeries-d'Anjou
Bureau 600
Montréal, H1M 3M2
Tél. : 514 253-6871
ou 1 800 361-4528

Québec

1265, boul. Charest Ouest
Bureau 1040
Québec, G1N 2C9
Tél. : 418 523-7780
ou 1 800 361-4528

asstsas.qc.ca

Daisy Gauthier, conseillère en prévention

dgauthier@asstsas.qc.ca

514 253-6871, poste 284

Rachel Dupuis, conseillère en prévention

rdupuis@asstsas.qc.ca

514 253-6871, poste 256



40

NOTES

1. *Loi sur la santé et la sécurité du travail*. RLRQ, c. s-2.1.
<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/S-2.1/20211006#se:51>
2. CNESST. (s.d.). *Programme de prévention*.
<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/organiser-prevention/faire-un-programme-prevention/programme-prevention>

41

© ASSTSAS

41

RÉFÉRENCES

- Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario. (2019). *Prévention de la violence, du harcèlement et de l'intimidation contre les travailleurs de la santé*.
https://rnao.ca/sites/rnao-ca/files/bpg/translations/VPW_FINAL_WEB_FR_HR.pdf
- Blaya, C. (2013). *Les ados dans le cyberspace : prise de risque et cyberviolence*.
<https://www.cairn.info/les-ados-dans-le-cyberspace--9782804182779.htm>
- Bourel, F. (2015). *Les visages de la cyberintimidation au travail*.
<https://www.latoiledesrecruteurs.ca/les-visages-de-la-cyberintimidation-au-travail/>
- CCHST. (2020). *Harcèlement par Internet ou cyberharcèlement*.
<https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/cyberbullying.html>
- De Stefano, V., Durri, I., Stylogiannis, H., Wouters, M. (2020). «Le système doit être mis à jour»: *Renforcer la protection contre le cyberharcèlement et contre la violence et le harcèlement fondés sur les TIC dans le monde du travail*.
<https://www.ilo.org/static/french/intserv/working-papers/wp001/index.html>

42

© ASSTSAS

42

RÉFÉRENCES

- Dupuis, R. (2021). Prévenir la violence médiée par les technologies numériques. *Objectif prévention*, 44(3), 10-11.
<http://asstsas.qc.ca/publication/prevenir-la-violence-mediee-par-les-technologies-numeriques>.
- Dupré, D. (2018). Cyberharcèlement au travail: revue de la littérature anglophone. *Communication et organisation*, 54, 171-188.
<https://journals.openedition.org/communicationorganisation/7109>.
- Ministère de la justice du Canada. (2017). *Cyberintimidation et distribution non consentuelle d'images intimes : dispositions du Code criminel applicables à la cyberintimidation*.
<https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/autre-other/cdncii-cndii/p4.html>
- IMPACT. (2021). *Social Media Harassment Toolkit*.
<https://www.impact4hc.com/social-media-harassment-toolkit>.
- Van Beusekom, M. (2022). *Harassment of public health officials all too common in pandemic*.
<https://www.cidrap.umn.edu/harassment-public-health-officials-all-too-common-pandemic>.

43

© ASSTSAS

43

RÉFÉRENCES

- Zielonka, H. (2018). *Risques psychosociaux et nouvelles technologies, meilleurs ennemis ? Face à l'émergence des nouvelles technologies de l'information et de la communication et, vu leur impact sur les risques psychosociaux et le bien être des travailleurs salariés, quelles sont les (ré)actions juridiques envisageables ?*
<http://hdl.handle.net/2078.1/thesis:16021>
- Morin-Martel, F. (2021). *Menaces en ligne : les médecins réclament une loi pour les protéger*.
<https://www.lapresse.ca/actualites/sante/2021-11-18/menaces-en-ligne/les-medecins-reclament-une-loi-pour-les-protoger.php>
- Pendergrast, T. R., Jain, S., Trueger, N. S., Gottlieb, M., Woitowich, N. C., et Arora, V. M. (2021). Prevalence of personal attacks and sexual harassment of physicians on social media. *JAMA Internal Medicine*, 181(4), 550-552.
<https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2020.7235>.
- INRS (2023). *Agression et violence externe*.
<https://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes/ce-qu-il-faut-retenir.html>

44

© ASSTSAS

44