Un "fil rouge" pour prévenir la violence au travail : propositions de mesures prioritaires dans le contexte suisse

Autor(en): **Puy, Jacqueline de / Romain-Glassey, Nathalie / Danuser, Brigitta**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Revue économique et sociale : bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales**

Band (Jahr): **73 (2015)**

Heft 2

PDF erstellt am: **26.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-823167

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

UN «FIL ROUGE» POUR PRÉVENIR LA VIOLENCE AU TRAVAIL: PROPOSITIONS DE MESURES PRIORITAIRES DANS LE CONTEXTE SUISSE

JACQUELINE DE PUY
Unité de médecine des violences, Centre universitaire romand de médecine légale, Lausanne
jacqueline.de-puy@hospvd.ch

NATHALIE ROMAIN-GLASSEY
Unité de médecine des violences, Centre universitaire romand de médecine légale, Lausanne
Nathalie.Romain@chuv.ch

en collaboration avec

BRIGITTA DANUSER
Institut universitaire romand de santé au travail, Epalinges
Brigitta.danuser@hospvd.ch

Une première étude menée par les auteures de cet article dans le cadre de l'Unité de médecine des violences du Centre hospitalier universitaire vaudois et de l'Institut universitaire romand de santé au travail avait montré que les conséquences à long terme d'une agression physique au travail pouvaient être sérieuses et le soutien de l'employeur était primordial pour surmonter les conséquences d'un tel événement. Une étude complémentaire, dont les résultats sont présentés ici, avait pour but de formuler des propositions concrètes de mesures de prévention de la violence physique au travail dans le contexte suisse. Les résultats sont présentés dans un «fil rouge» qui se présente sous forme de check-lists de recommandations concrètes. Ce travail s'appuie sur l'analyse et la synthèse d'une abondante documentation, ainsi que sur des entretiens auprès de personnes-ressource et des témoignages de victimes d'agressions physiques au travail. En conclusion, il apparaît que les mesures existantes en Suisse sont encore trop souvent partielles et fragmentées, et se limitent souvent à des offres de formation ou d'information ponctuelles. Alors même que les organisations sont de plus en plus confrontées aux agressions envers le personnel, il y a lieu de les sensibiliser à la nécessité d'instaurer de véritables dispositifs de prévention inscrits dans la durée et s'appuyant sur des modèles éprouvés, opérant aux trois niveaux de prévention primaire, secondaire et tertiaire.

Mots-clés: violence physique, obligation légale, soutien employeur, mesures, dispositifs de prévention.

INTRODUCTION

Les conséquences à long terme d'une agression physique au travail peuvent être sérieuses et le soutien de l'employeur est primordial pour surmonter les conséquences d'un tel événement. C'est ce qu'ont montré les résultats de la recherche «violence liée au travail» menée avec l'appui de la Suva auprès d'une population de 85 victimes ayant consulté l'Unité de médecine des violences du CHUV à Lausanne (De Puy, Romain-Glassey, Gut, Wild, Mangin et Danuser, 2015). Au vu de ces résultats, un volet complémentaire à cette étude a été réalisé afin d'examiner quelles mesures concrètes de prévention sont à préconiser dans le contexte suisse. Le présent article en offre une synthèse.

Ce «fil rouge» pour prévenir la violence au travail se présente sous la forme de check-lists décrivant les mesures recommandées. Ce travail repose sur l'analyse de nombreux documents et publications sur la question (dont une partie figure dans la bibliographie ci-dessous). Une abondante documentation relative aux mesures concrètes de prévention de la violence au travail a été rassemblée, sous forme de:

> guidelines générales et par branches;
> exemples de bonnes pratiques;
> articles dans des revues professionnelles ou scientifiques.

Sur le plan méthodologique, nous avons procédé en trois étapes. Dans un premier temps, des exemples de mesures existantes en Suisse, France, Allemagne, Grande-Bretagne, Etats-Unis, Canada ont été récoltées. Nous avons également récolté des recommandations produites par des organismes intergouvernementaux (OIT, Union européenne, etc.) et des associations professionnelles internationales (p.ex. Association internationale des infirmières, Association européenne des transports). 65 publications (articles scientifiques, guidelines détaillées) ont été recensées sur une base de données bibliographique Endnote. En outre, 63 descriptions de mesures, ventilées par branches d'activité, ont été entrées sur une base Excel. Dans une deuxième étape et dans le but de rendre ces mesures plus concrètes et ancrées dans la réalité du monde du travail, nous avons recueilli des témoignages «sur le terrain». Des entretiens ont été menés avec des personnes-ressource consultées au sujet des pratiques existantes dans leur contexte professionnel et ayant les fonctions suivantes:

> responsable de la sécurité dans une grande entreprise de vente, secteur construction;
> formateur et membre de la direction, association offrant des cours de prévention de la violence;
> responsable des soins, clinique psychiatrique;
> directeur de recherche, centre de formation et recherche en psychiatrie;
> chargé de communication, syndicat du secteur des transports;
> responsable d'un office cantonal de l'emploi.

Trois de nos interlocuteurs appartenaient à des organisations actives sur tout le territoire suisse, trois travaillaient dans des institutions situées en Suisse alémanique. Ainsi, ces entretiens complétaient ceux qui avaient été menés avec neuf personnes-ressource dans le canton de Vaud dans le cadre de l'étude «violence liée au travail» (Romain-Glassey et al., 2012).

Dans la troisième et dernière étape, l'analyse des données récoltées et la synthèse des résultats ont donné lieu à des propositions et recommandations concrètes, structurées en cinq sections: (1) les mesures minimales qui devraient être prises dans toute entreprise ou institution, (2) un modèle intégré adapté aux secteurs d'activité les plus exposés; (3) les actions à développer par les associations professionnelles; (4) le rôle des institutions de formation; (5) la contribution d'autres acteurs de la prévention et de la promotion de la santé. Une attention particulière a été portée à la prise en compte des trois niveaux de prévention, c'est-à-dire:

> prévention primaire: diminuer les facteurs de risque de violence et favoriser les facteurs protecteurs;
> prévention secondaire: désamorcer les situations dans lesquelles le risque de violence est élevé;
> prévention tertiaire: mesures à prendre après un événement violent.

1. DES MESURES À GÉNÉRALISER DANS TOUTE ENTREPRISE ET INSTITUTION

Nous avons identifié cinq types de mesures indispensables dans toute entreprise ou institution, quelle qu'en soit la taille ou le secteur d'activité, dans les services publics ou les entreprises privées. Ces mesures sont à recommander tout particulièrement pour les PME, y compris les micro-entreprises employant moins de cinq personnes.

Mesures prioritaires : prévention primaire et secondaire	Exemples et témoignages
1.1. Le règlement écrit de l'organisation mentionne que les menaces et agressions au travail, qu'elles soient de nature interne (par des collègues, supérieur-e-s ou subordonné-e-s) ou externe (commises par des client-e-s, usagers/ères, patient-e-s, etc.) ne sont pas tolérées, sont interdites par la loi et feront l'objet de sanctions. L'organisation s'engage à prendre des mesures de prévention pour protéger le personnel et soutenir tout-e	**« A l'engagement il faut signer un code de conduite, ce qui signifie qu'on accepte le fait qu'il y ait un climat de respect (...) Une ligne téléphonique permet de signaler si ce code n'est pas respecté (...) La sanction montre que l'entreprise n'accepte pas ça et accroît le sentiment de confiance des collaborateurs qui ont pris le téléphone pour dénoncer cela » (Responsable de sécurité, entretien vlt2 1-125-126).**

Mesures prioritaires : prévention primaire et secondaire	Exemples et témoignages
employé-e victime d'agression. Des sections de ce règlement peuvent être affichées.	
1.2. La direction, les responsables RH, les chargé-e-s de santé et sécurité ainsi que toute personne ayant une fonction hiérarchique sont informés de l'obligation légale de protéger le personnel, y compris des agressions.	**« L'employeur est garant de la santé et de la sécurité du personnel au travail selon la loi (OLT 3 et directive MSST no. 6508). Pour assurer la santé et la sécurité au travail, l'employeur s'appuie sur des spécialistes que sont les médecins spécialistes du travail et des spécialistes non médecins (chargés de sécurité, ingénieurs de sécurité et hygiénistes du travail). Actuellement, les ergonomes, les psychologues du travail et les infirmières de santé au travail ne sont pas reconnus comme des spécialistes. Toute entreprise, excepté celles de moins de cinq employé-e-s, est tenue de faire une analyse des risques professionnels dans laquelle devrait figurer le risque de violence externe.» (Médecin du travail, secteur public, entretien vlt1-pr1).**
1.3. Une analyse des risques d'agression est effectuée et mise à jour au sein de l'organisation dans le cadre de l'évaluation des risques d'accidents et des risques psychosociaux (stress, harcèlement, mobbing).	**« J'ai fait une recherche sur les accidents du travail. Je m'informe sur les raisons. Il y a des accidents qui sont à cause du stress, de la pression, et aussi de la peur, peur de perdre le travail, de menaces verbales ou d'agressions physiques (...) si quelqu'un est constamment sous pression (agressions verbales), c'était difficile d'aller travailler. C'est aussi insupportable que d'être exposé à d'autres nuisances, comme de travailler à côté d'un chantier bruyant. Aussi le fait de voir un collègue qui est maltraité » (Responsable de sécurité, secteur privé, entretien vlt2 1-79-82)**
1.4. Des procédures écrites existent pour prévenir et gérer les situations à risque de manière	**« Je tends à préconiser que les cours soient obligatoires. C'est faux de former une partie de l'entreprise et pas l'autre. En cas d'agression, vous allez devoir gérer l'agresseur et en plus du collègue à côté de vous qui n'est pas formé, qui lui sera sous stress, c'est plus compliqué qu'il n'y paraît » (Formateur, agence dédiée à la sécurité et à la prévention de la violence, entretien vlt2 2-415-418).** Il y a lieu de tenir compte aussi des violences domestiques « débordant » sur le lieu de travail. Un de nos interlocuteurs rapporte une telle situation : **« Une apprentie vendeuse était menacée par son petit ami,**

précoce (par exemple, agressivité de la clientèle, conflits) afin d'éviter qu'elles ne se dégradent. Ces procédures sont affichées dans les locaux du personnel. • Le personnel est encouragé à signaler les problèmes et sait à qui s'adresser. • Des formations type « gestion des conflits » ou « désescalade » peuvent être proposées, mais à condition qu'elles ne se substituent pas à une politique globale de l'entreprise et soient suivies par tout le personnel d'une équipe/service.	**j'ai dû le remettre en place une fois 'vous ne travaillez pas ici'. Les employeurs ne sont pas conscients que l'obligation de protéger s'applique aussi à ces situations. La première réaction dans l'entreprise était 'c'est inacceptable, mais ce n'est pas à nous d'agir'. J'ai dit 'non, on est obligé selon la loi sur le travail de créer un climat de travail qui protège aussi la santé mentale, l'intégrité physique. C'est le principe de l'obligation d'assistance à personne en danger' (Responsable de sécurité, secteur privé, entretien vlt2, 1-144-153).** Le dispositif mis en place dans une administration romande représente un exemple de prévention primaire de la violence interne ainsi que d'autres risques psychosociaux : **« Ce dispositif a été mis en place pour gérer les conflits et lutter contre le harcèlement psychologique et sexuel au sein de l'administration. Idéalement, du fait d'une action précoce aux premiers stades d'un conflit, l'intervention devrait contribuer à éviter que les situations se dégradent. Les intervenant-e-s sont attentifs aux risques de conflits liés à l'organisation du travail, en particulier, les situations de restructurations ou fusions. Ou encore, des personnes assumant des tâches de RH sans formation adéquate, des chefs qui veulent tout changer, la pression du temps, les moyens et espaces de travail (p.ex. bureaux ouverts) peuvent favoriser les tensions. Dans cet esprit, l'une des prestations les plus utilisées, et qui donne de bons résultats, est la 'table ronde' qui rassemble différents niveaux hiérarchiques afin de procéder à une analyse du problème de fond qui a fait que la situation a émergé. (Responsables de prévention, secteur public, entretien vlt1-pr 4).**

Mesures prioritaires : prévention tertiaire	Exemples et témoignages
1.5. Après une agression, tout-e employé-e victime de violence au travail reçoit du soutien de son employeur sous les formes suivantes : • La victime est dirigée/ accompagnée vers des	**« Le manque de réponse, d'empathie de l'employeur, c'est quelque chose qui ressort très souvent dans nos cours (chez les participant-e-s), que ce soit dans le domaine de la violence ou de la criminalité. C'est vraiment très mal perçu. J'ai eu le même discours en cas de braquage, plus même qu'avec de la violence, on subit un brigandage et la préoccupation principale de l'employeur c'est d'ouvrir le guichet, la station-service, de remettre en marche le business pour faire rentrer**

Mesures prioritaires : prévention tertiaire	Exemples et témoignages
services de premiers soins (infirmerie médecin traitant, permanence médico-chirurgicale, Urgences...) et est encouragée à faire établir un constat « de coups et blessures ». Elle est orientée vers des sources d'aide aux victimes (au minimum le centre LAVI). • L'employeur manifeste son soutien par écrit/par téléphone, en particulier les supérieur-e-s direct-e-s. • L'employeur reste attentif à l'état psychologique de la victime et son évolution. Souvent le choc est ressenti plusieurs semaines après l'événement. Au besoin diriger la victime vers des sources d'aide psychologique. • L'employeur soutient la victime dans les démarches pratiques (p.ex. auprès de l'assurance-accident). • L'employeur prend des mesures pour prévenir de nouvelles agressions et en informe le service ou l'équipe concernée. • L'employeur facilite le retour au travail et le sentiment de sécurité de l'employé victime (même en l'absence d'un arrêt de travail).	**l'argent » (Formateur, agence dédiée à la sécurité et la prévention de la violence, entretien vlt2 3-152-158).** Les propos de victimes de violence au travail interrogées dans le cadre de notre étude (Romain-Glassey et al. 2012) ont montré l'importance du soutien de l'employeur. Lorsque ce soutien est absent, les conséquences négatives tendent à être plus graves. Par exemple, une bibliothécaire dans une école déclare : **« des courbatures et des bleus pendant quelques jours, mais l'événement m'a déprimée et a occasionné une grosse remise en cause par rapport à ce que j'avais fait ou pas fait pendant quelques mois (...) J'ai surtout été soutenue par ma famille et mes amis (...) Au travail, c'est chacun pour soi » (entretien vlt1-P 134).** **Ou encore, un employé de vestiaire dans une discothèque raconte : «Ils ont appelé la police, mais pour les soins personne n'est venu vers moi me dire de faire un accident de travail (...) j'ai déposé les factures à l'assurance-maladie qui a refusé de payer, je suis retourné au travail, personne ne m'a dit comment ça se passe (...) Personne ne m'a proposé de me ramener après l'accident, on ne m'a donné aucune information, c'était 'tu bosses et tu dégages'» (entretien vlt1-P1).** A contrario, d'autres victimes ont souligné la contribution importante du soutien de l'employeur dans leur rétablissement et leur retour au travail: par exemple, une aide-infirmière dans un hôpital, après avoir été agressée par une collègue, a eu de multiples contusions et le dos bloqué pendant une semaine. Elle explique : **« Je revivais souvent l'agression et j'ai éprouvé une chute de mon moral pendant 1-2 mois (...) C'est grâce à un travail sur moi et parce que j'ai persévéré pour remonter que je me suis remise (...) J'ai également eu un soutien des RH et de mes proches » (entretien vlt1-P129).** Ou encore un gérant d'une grande surface témoigne de sa satisfaction : **« J'ai eu tout le soutien de l'entreprise, un suivi de A à Z. (L'entreprise) a été à la hauteur, ils ont suivi le dossier. Il n'y a pas de souci » (entretien vlt1-P 54).**

2. POUR LES ORGANISATIONS LES PLUS EXPOSÉES: LE MODÈLE INTÉGRÉ

Lorsque l'activité professionnelle implique d'exercer un contrôle ou de faire face à des comportements hostiles, le personnel est exposé à des risques importants d'agression. C'est le cas des agent-e-s de sécurité, agent-e-s de police, agent-e-s de détention, agent-e-s de train, contrôleur-e-s de bus. Des risques plus modérés concernent les professions en contact avec le public, particulièrement, mais pas exclusivement, les personnes travaillant la nuit ou le weekend, celles qui ont régulièrement affaire à des personnes agressives ou alcoolisées, qui manipulent de l'argent ou des valeurs, ou encore celles qui sont seules à leur poste de travail. Dans ces secteurs les plus exposés à des risques de violence externe, un véritable dispositif de prévention s'impose. Or, il existe un modèle intégré de qui a fait ses preuves sur le plan international. Un des pays pionniers en la matière a été la Grande-Bretagne (Health and Safety Executive, 1991). Leur modèle de référence a été largement repris, notamment par l'Organisation Internationale du Travail (Chappell & Di Martino, 1998; Di Martino, Hoel, & Cooper, 2003). C'est également le cas en Suisse dans un document produit par la Conférence romande et tessinoise des Offices cantonaux de protection des travailleurs (Perriard & Weissbrodt, 2002). Dans le tableau ci-dessous, nous présentons une vue synthétique de ce modèle qui comporte 5 étapes. Il est à noter qu'un des principaux atouts du modèle intégré réside dans une analyse précise des situations sur le terrain et l'élaboration de mesures adaptées au contexte. Les étapes sont à répéter à intervalles réguliers afin de rester en phase avec l'évolution des situations de travail.

Les phases du modèle intégré
2.1. Reconnaître le problème • Les expériences du personnel et des responsables sont recueillies. • Tous les incidents sont enregistrés (menaces et comportements menaçants, agressions verbales et physiques) et leur recueil systématique est encouragé. • Les mesures prises dans des situations similaires dans d'autres entreprises de la branche sont consultées. Qu'est-ce qui a été fait dans des situations similaires à celles rencontrées dans notre service ou entreprise ? Quelle ont été les mesures les plus efficaces ? On peut s'inspirer de guidelines développées dans d'autres pays.
2.2. Connaître le problème • Les situations récurrentes sont repérées : o quels jours, moments de la journée, lieux, formes d'agression ? o qu'est-ce qui déclenche, permet ou facilite les différents types de violence ?
2.3. Elaborer une stratégie de prévention et une politique d'entreprise • Le personnel et les chef-fe-s participent à la définition des mesures. • Des mesures sont proposées et doivent porter sans exception sur les 4 aspects suivants: o L'environnement physique o L'organisation du travail o Les procédures o La sélection et la formation du personnel

Les phases du modèle intégré
• Le système de prévention de la violence au travail est coordonné avec les autres politiques : accidents, gestion des absences, harcèlement et risques psychosociaux en général. • Des informations sont diffusées au personnel et au public, des procédures sont mises en place.
2.4. Mettre la stratégie en œuvre aux 3 niveaux de prévention (y compris les mesures prioritaires décrites dans la section précédente) • L'employeur prend officiellement position. A travers l'employé-e, c'est l'organisation qui est visée. Messages essentiels : « La violence au travail n'est pas une affaire personnelle, ce n'est pas normal et cela ne fait pas partie du contrat ». • L'employeur prend des mesures concrètes pour limiter les risques : p.ex. affiche des messages dissuasifs, organise le travail et les espaces d'accueil de manière à éviter le mécontentement des clients, prévoit des rythmes et horaires limitant usure et fatigue, limite le travail isolé, etc.) = prévention primaire. • L'employeur prend des mesures concrètes pour désamorcer les situations potentiellement violentes (p.ex. installe des alarmes, forme le personnel à la désescalade, etc.) = prévention secondaire. • L'employeur prévoit et prend des mesures concrètes après une agression. Le soutien aux employé-e-s victimes est prévu et organisé = prévention tertiaire.
2.5. Evaluer les mesures • L'efficacité des interventions est régulièrement examinée et des améliorations sont apportées au besoin.

Voici deux exemples de dispositifs mis en place dans des institutions suisses et qui se rapprochent du modèle intégré.

Exemple 1
Dans une administration cantonale en Suisse alémanique, les services de l'emploi ont introduit les mesures suivantes:

(1) Formations: séance de formation pour tout le personnel en contact avec le public; formation régulière des nouveaux collaborateurs tous les 6 mois; formation des chargés santé et sécurité et des cadres.
(2) Environnement de travail: zones d'accueil vastes, bien éclairées et aménagées de manière conviviale; séparation stricte des zones publiques et destinées aux entretiens (les usagers attendent dans les zones publiques d'où ils sont invités à l'entretien puis raccompagnés vers la zone publique); les espaces de consultation sont occupés par des équipes, ce qui signifie que les entretiens ne sont plus menés dans des bureaux individuels.

(3) En cas de situation critique, tous les collaborateurs ou collaboratrices peuvent alerter leurs collègues au moyen d'un bouton d'alarme situé sur tous les téléphones.
(4) Les chargé-e-s de sécurité visitent régulièrement tous les sites.
(5) Un concept de sécurité existe dans tous les sites.
Effets constatés: baisse des agressions (Traduit de l'allemand, personne-ressource consultée par courriel, vlt2, 3-5-24).

Exemple 2
Dans une clinique psychiatrique privée en Suisse alémanique, les mesures suivantes ont été appliquées:

(1) Participation à une étude-pilote visant à tester un concept de prévention développé en Hollande. Au vu des résultats positifs, le concept a été adopté.
(2) Evaluations des facteurs organisationnels et structurels, forces et faiblesses. Améliorations apportées dans l'organisation du travail et l'environnement physique (p.ex. chambres plus accueillantes).
(3) Formation de 5 jours pour tout le personnel de santé (infirmier, médecins, psychologues, travailleurs sociaux, aides-soignants etc.), formations continues 2x par an, données par une équipe de 6 personnes faisant partie de l'institution.
(4) Mise en place d'un groupe «gestion des agressions» qui se réunit régulièrement (les 6 formateurs + 2 membres de la direction).
(5) Le personnel utilise un outil pour évaluer le risque d'agression chez les patients. En cas d'agression, une méthode très structurée est appliquée pour maîtriser le patient. Une procédure standard définit l'aide que reçoit le personnel en cas d'agression
Effets constatés: le nombre d'incidents n'a pas baissé, mais il y a moins de blessures de part et d'autres. Le sentiment de sécurité du personnel s'est nettement amélioré (Traduit de l'allemand, personne-ressource consultée par courriel, vlt2, 6-12-47).

Insistons ici sur la nécessité de ne pas se limiter à un type de mesure. Comme le souligne un de nos interlocuteurs, des mesures de sécurité sans formation du personnel sont peu efficaces. De même, se limiter à des informations sans formation pratique ne suffit pas.

> *Il ne suffit pas de parler aux gens, il faut les mettre dedans, les mettre en situation. Le corps humain ne fait pas la différence entre une simulation et la réalité, parce que je vais venir tapoter sur une zone émotionnelle, vous allez oublier que vous êtes dans un lieu de formation, vous allez oublier la caméra. Après les gens nous disent 'là j'étais à ma place de travail '. En bas, nous avons un ordinateur, un clavier, un guichet bancaire, on est dans un jeu de rôles, lorsque la menace se pose, ils ne voient plus les gens. Dans le ressenti c'est réel. Quand ce sera réel votre réaction sera la même. Ça donne confiance aux gens. C'est un autre impact que de distribuer un manuel, comment se comporter, etc. Si on a 1h30, on fait de l'information. Si on parle de formation, il faut plus de temps, sinon ce n'est pas possible» (Entretien avec un formateur, agence dédiée à la sécurité et la prévention de la violence, vlt2, 2-433-443).*

Soulignons que les mesures relatives aux équipements de sécurité, la diffusion d'informations, les formations du personnel doivent être impérativement accompagnées de mesures organisationnelles. Sinon, on encourt le risque de faire peser la responsabilité de la prévention sur les seules épaules des employé-e-s de première ligne, qui seraient supposés «gérer» les situations difficiles de manière individuelle.

3. LES ORGANISATIONS DU MONDE DU TRAVAIL: UN POTENTIEL À MOBILISER

Actuellement, les offres d'organisations du monde du travail en Suisse (associations professionnelles, fédérations patronales, syndicats, etc.) sont peu développées et se limitent souvent à informations ponctuelles sur la violence au travail ou des offres de cours sur ce thème. Si elles s'engagent actuellement encore sporadiquement dans mesures de type «prévention secondaire», les organisations du monde du travail représentent un potentiel à mobiliser pour développer des offres aux trois niveaux de prévention, particulièrement dans les directions suivantes:

> Diffuser de manière plus systématique des informations sur les moyens de prévention précoce de violence au travail et rappeler qu'elle peut survenir dans tous les types d'établissements (prévention primaire).

> Encourager et coordonner des offres de formations pour les PME. Plusieurs de nos interlocuteurs ont souligné l'utilité de formations du personnel (prévention secondaire) mais ont exprimé le besoin qu'elles soient plus systématiques. Les organisations syndicales, comme le remarque un de nos interlocuteurs, peuvent inciter les employeurs à former leur personnel:

Les cours de «désescalade» tels que ceux proposés aux contrôleurs sont très utiles. Auparavant, ils se comportaient plutôt comme des policiers, et appréhendaient les infractions de manière autoritaire et par là-même se mettaient en danger. Le syndicat a contribué à ce que ces cours soient introduits en exprimant les besoins de ce type de personnel (Chargé de communication, organisation syndicale, vlt2, 5-14-15).

> Proposer des conseils et orientations aux employeurs ou employé-e-s après un événement violent (prévention tertiaire).

> Inciter les entreprises à combiner plusieurs mesures de prévention primaire, secondaire et tertiaire, inscrites dans la durée, figurant dans les règlements/directives Adapter et diffuser les mesures concrètes à l'instar du «fil rouge» proposées dans le présent document.

4. PLUS D'IMPLICATION DES INSTITUTIONS DE FORMATION

Comme plusieurs de nos interlocuteurs l'ont souligné, il serait nécessaire d'intégrer systématiquement dans des formations professionnelles une sensibilisation à la prévention de la violence liée au travail (et ce, en lien avec la loi sur le travail, la directive MSST, la prévention des accidents et des risques psychosociaux), en particulier en ce qui concerne les fonctions suivantes:

> chargé-e-s de sécurité;
> responsables RH;
> médecins du travail;
> infirmières et infirmier du travail;
> hautes écoles de gestion.

Un de nos interlocuteurs a remarqué que bien souvent, principalement dans les PME, les personnes assumant le rôle de «responsable RH» ou «chargé-e de santé et sécurité» n'avaient pas suivi de formation à cette fonction. En revanche, un autre de nos interviewés a relevé qu'il existe un brevet pour les chargés de sécurité dans les hôpitaux et que la question de la violence envers le personnel y est abordée. Les coûts économiques et sociaux de la violence au travail (et de l'absence de prévention) devraient être abordés dans ces formations. Cela inclut les connaissances sur les effets des agressions sur la santé et la qualité de vie des victimes, le climat de travail dans les équipes et les organisations, les coûts directs et indirects générés (arrêts de travail, turnover, image de l'organisation, etc.). Par exemple, une étude européenne avait montré une corrélation entre exposition aux violences, harcèlement ou mobbing et les absences pour cause de maladie (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, p.5). Dans les secteurs et professions les plus exposés à la violence externe, des sensibilisations à la problématique dans des formations de base méritent d'être développées, notamment dans les secteurs de la santé et du travail social.

5. CONTRIBUTIONS D'AUTRES ACTEURS IMPORTANTS

D'autres acteurs, telles que les organisations actives dans la prévention et la promotion de la santé, ont un rôle important à assumer dans la prévention de la violence au travail, notamment la Suva, le Seco, Promotion Santé Suisse, l'Institut universitaire romand de santé au travail, la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST). Les actions suivantes seraient à entreprendre:

> produire et diffuser des informations et guidelines (flyers, sites webs). Comme cela se fait dans d'autres pays, il y aurait lieu de mettre à disposition des outils en ligne pour accompagner la mise en place de dispositifs de prévention selon le modèle intégré et en lien avec les risques d'accident et les risques psychosociaux en général. Des guidelines existantes pourraient être adaptées au contexte suisse.

  Par exemple, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail propose de nombreuses informations ainsi que des cours en ligne sur la violence en milieu de travail: sensibilisation, établir un programme de prévention, reconnaître les risques et prendre les mesures appropriées, traiter avec des clients difficiles ou hostiles. http://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html
  Ou encore, en Allemagne, l'Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (Institut pour la santé au travail de l'assurance-accident) propose des informations et conseils en ligne sur la prévention de la violence au travail http://www.dguv.de/de/Pr%C3%A4vention/Themen-A-Z/Gewalt-und-Mobbing-in-der-Arbeitswelt/index.jsp

> développer des inventaires et des évaluations des pratiques existantes. Cela pourrait contribuer à ce que les mesures, encore fragmentées en Suisse, gagnent en cohérence. Des exemples de bonnes pratiques seraient à valoriser (notamment dans le cadre du label Friendly Work Space de Promotion Santé Suisse).
> mener des actions centrées sur des secteurs et activités professionnelles exposés mais pour lesquels les mesures sont encore lacunaires. Un soutien financier et logistique pourrait être sollicité pour la mise en place de mesures dans les PME, y compris les micro-entreprises employant moins de cinq personnes.

Par exemple, il n'existe à notre connaissance aucune mesure touchant l'activité des chauffeurs et chauffeuses de taxi qui sont pourtant fortement exposés aux agressions la nuit et le weekend dans les centres urbains.

> Aux Etats-Unis, l'Occupational Safety and Health Administration (administration de santé et sécurité au travail) a publié une 'factsheet' sur la prévention de la violence envers les personnes conduisant des taxis et autres véhicules avec chauffeur. Les obligations légales de l'employeur pour protéger le personnel sont rappelées. Une série de mesures est préconisée - Environnement physique: barrières entre conducteur et passagers (vitre); caméras dans le véhicule, alarmes silencieuses alertant la centrale, systèmes GPS permettant de localiser le véhicule, améliorer l'éclairage pour mieux voir le comportement des passagers.- Procédures: paiements par carte de crédit, limiter l'argent liquide dans le véhicule, former le personnel aux mesures de sécurité.
> Source: https://www.osha.gov/Publications/taxi-driver-violence-factsheet.pdf

Les risques de violences au travail liés à la violence dans la sphère privée sont problématisés dans d'autres pays, il serait utile de diffuser des informations sur ce sujet auprès des employeurs:

> Par exemple, au Canada, un Comité sur la violence familiale et le milieu de travail propose une «trousse pour le milieu de travail». Il y est souligné que «lorsque la violence familiale s'insinue dans le milieu de travail, elle peut menacer la sécurité et le mieux-être de tout le monde». Elle comprend une check-list avec des mesures de prévention recommandées, notamment «offrir au personnel une formation concernant les signes de violence familiale, les effets de la violence familiale sur le milieu de travail, les orientations pertinentes, la confidentialité et les plans individuels d'intervention et de sécurité» ... «fournir des moyens raisonnables de conseiller les victimes de violence et de les aider à élaborer et à mettre en œuvre des plans de sécurité individuels en milieu de travail». Source: http://www.toolkitnb.ca/fmain.asp

Une dimension importante à prendre en compte dans les guidelines de prévention est celle de la facilité et simplicité d'utilisation, comme l'a souligné un interlocuteur:

Au cas où un flyer ou un autre type d'information destinée aux entreprises serait produit avec des recommandations, (l'organisation) serait intéressée de le diffuser auprès de ses membres, voire de publier un article dans son journal. En revanche, il n'est pas souhaitable de multiplier les directives et les contrôles, les entreprises, en particulier les PME, étant déjà confrontées à une administration de plus en plus pléthorique». (Juriste, association professionnelle, entretien vlt1-pr5).

Néanmoins, il y a aussi lieu de renforcer les mesures incitant les employeurs à se conformer à la loi sur le travail et à la directive MSST. C'est en particulier la tâche des Offices cantonaux de l'inspection du travail et de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST).

CONCLUSION

En Suisse, une prévalence de la violence physique au travail de 4% a été enregistrée (Graf et al., 2007). Ces agressions ont non seulement des conséquences biopsychosociales sur les individus mais génèrent des coûts sociaux et économiques pour les employeurs et les collectivités. Notre étude a corroboré ces constats. En effet, les agressions physiques liées au travail constituent un motif fréquent de consultation à l'Unité de médecine des violences du Centre Universitaire Hospitalier Vaudois puisqu'entre 2007 et 2010, elles ont représenté 10% de l'ensemble des dossiers de consultation pour violence interpersonnelle et 15,6% des dossiers de consultation pour violence communautaire. Un suivi longitudinal des victimes, plusieurs mois après l'agression, a montré que 56% des victimes signalaient des conséquences à long terme dues à l'événement violent et que 14% évoquaient des conséquences particulièrement graves. Les personnes dont l'état psychique initial était particulièrement affecté par l'agression, et celles qui déploraient une absence de réponse ou une réponse inadéquate de leur employeur souffraient de conséquences plus graves que les autres (Romain-Glassey et al., 2012).

A la suite de cette étude, nous avons cherché à dresser un état des lieux de la prévention de la violence au travail en Suisse. Il en ressort que les mesures existantes sont fragmentées et encore peu coordonnée. Or, la violence liée au travail constitue un problème de santé publique: elle est fréquente, grave, a un retentissement important sur la communauté et des moyens de prévention existent. Notre état des lieux de la prévention des violences physiques au travail en Suisse aboutit aux constats suivants:

> les mesures de prévention sont fragmentées;
> les mesures «ad hoc», réactives, sont plus répandues que les procédures formelles;
> les mesures les plus développées se trouvent principalement dans des services publics et des grandes entreprises;
> et ce, surtout dans les secteurs de la santé, des services sociaux, dans les offices de l'emploi et les transports publics.

Alors même que les organisations sont de plus en plus confrontées aux agressions envers le personnel, il est regrettable que des mesures partielles et insuffisantes soient prises.

Il est important de comprendre, du point de vue des entreprises, les obstacles à la mise en

place de mesures de prévention. Les données issues de l'enquête européenne sur les risques nouveaux et émergents éclairent cette question (European Agency for Safety and Health at Work, 2010). En Suisse, il s'avère qu'environ un tiers des établissements consultés sont préoccupés par les risques de violence envers leur personnel, Or, les organisations signalent plus de procédures pour gérer le mobbing ou le harcèlement (dans environ 30% des cas) que la violence (moins de 20%) ou le stress (moins de 20%). Les mesures les plus courantes pour gérer les risques psychosociaux dans leur ensemble sont la formation (55%), suivie du conseil confidentiel aux employés (44%), du réaménagement de l'espace de travail (39%), du changement de l'organisation du travail (39%). Moins souvent, des procédures de résolution des conflits (28%) et de changement des horaires de travail (25%) sont instaurées.
Notre étude sur les mesures de prévention de la violence au travail a abouti à des recommandations concrètes sous forme d'un «fil rouge» présenté ci-dessus, sous forme de check-lists décrivant les mesures recommandées. En conclusion à ces propositions, nous suggérons les pistes d'action prioritaires suivantes pour prévenir la violence au travail dans le contexte suisse:

> accorder le système de prévention de la violence au travail avec les autres politiques (accidents, harcèlement, risques psychosociaux);
> privilégier des modèles de prévention intégrés, opérant aux trois niveaux de prévention, et surtout des mesures inscrites dans la durée, à caractère obligatoire et figurent dans des règlements/directives.
> veiller à ce que les formations (types gestion de conflit), ou des informations ponctuelles ne se substituent pas à une politique globale d'entreprise;
> envisager le rôle des associations professionnelles dans la prévention au sein des PME.

Nous préconisons une diffusion large d'une information simple, aux employeurs et aux employé-e-s ainsi qu'aux acteurs de la prévention/promotion de la santé au travail, qui les sensibiliserait aux quatre points suivants:

> l'employeur est garant de la santé/sécurité de son personnel; la violence au travail est inacceptable.
> être victime d'une agression au travail peut avoir des conséquences importantes à long terme et ce même en l'absence de blessure initiale grave, tant sur le plan de la santé physique et psychique que sur le plan de la vie professionnelle et familiale. La violence au travail se répercute aussi par ses coûts socio-économiques sur les entreprises/institutions et la collectivité.
> en cas d'agression, l'employé-e victime a besoin du soutien de son employeur.
> en cas d'agression, une fois évaluées et traitées les blessures par un professionnel ou un service de santé, la victime peut toujours être orientée vers un Centre de consultation LAVI d'aide aux victimes d'infractions. Les symptômes psychiques initiaux devraient être systématiquement évalués par un professionnel de santé et les victimes orientées vers des sources d'aide.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Centers for Disease Control and Prevention. (2004). *Workplace violence prevention strategies and research needs.* Atlanta: Department of Health and Human Services, CDC, NIOSH.

Chappell, D., & Di Martino, V. (1998). *Violence at work.* Geneva: International Labour Office.

De Puy, J., Romain-Glassey, N., Gut, M.; Wild, P., Mangin, P., & Danuser, B.,. (2015). Clinically assessed consequences of workplace physical violence. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 88 (2), 213-224.

Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C. L. (2003). *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail.* Dublin: Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail.

European Agency for Safety and Health at Work. (2010). *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks. Managing safety and health at work.* Bilbao, Spain: European Agency for Safety and Health at Work.

Graf, M., Pekruhl, U., Korn, K., Krieger, R., Mücke, A., & Zölch, M. (2007). *Quatrième enquête européenne sur les conditions de travail en 2005. Résultats choisis du point de vue de la Suisse.* Berne et Brugg: SECO/Fachhochschule Nordwestschweiz.

Health and Safety Executive. (2000). *Violence at work. A guide for employers.* London: Health and Safety Executive.

Perriard, J., & Weissbrodt, R. (2002). *La violence au travail.* Genève: Conférence romande et tessinoise des Offices cantonaux de protection des travailleurs.

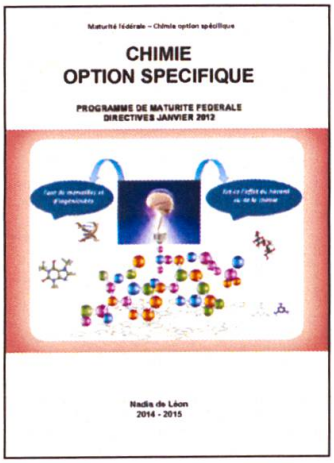
Romain-Glassey, N., De Puy, J., Gut, M., Wild, P., Dell'Eva, A.-S, Asal, V., Mangin, P., & Danuser B. (2012). *Rapport final présenté à la Suva (Groupe Progrès) – Etude portant sur les victimes d'agressions au travail ayant consulté l'Unité de médicine des violences du CHUV entre 2007 et 2010 et sur les ressources de prévention dans le canton de Vaud.* Lausanne: IST/CURML.

Ange sarl créations.ch

impression digitale ■ livres et brochures

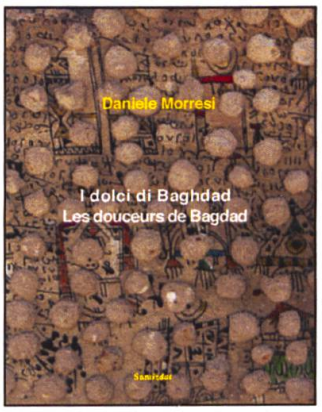
Imprimez à l'unité ou en petite quantité mais reliez cousu.

2014



10 ex. 410 p. - r. 41.- par ex.

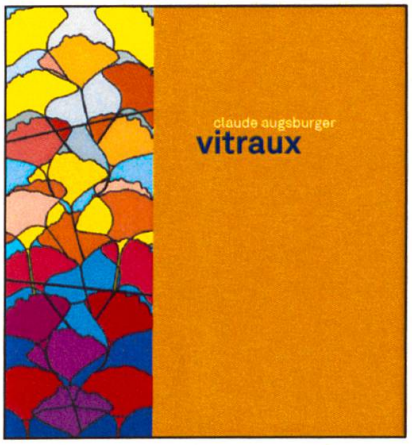
2015



Ed. Samizdat 350 ex. 104 p.2
couverture avec rabats

- Livre cousu-collé
  - couverture souple ou carton

50 ex. 24 p.
Fr. 12.- par ex.
couleur
couv. 250 g - Piqué-pli



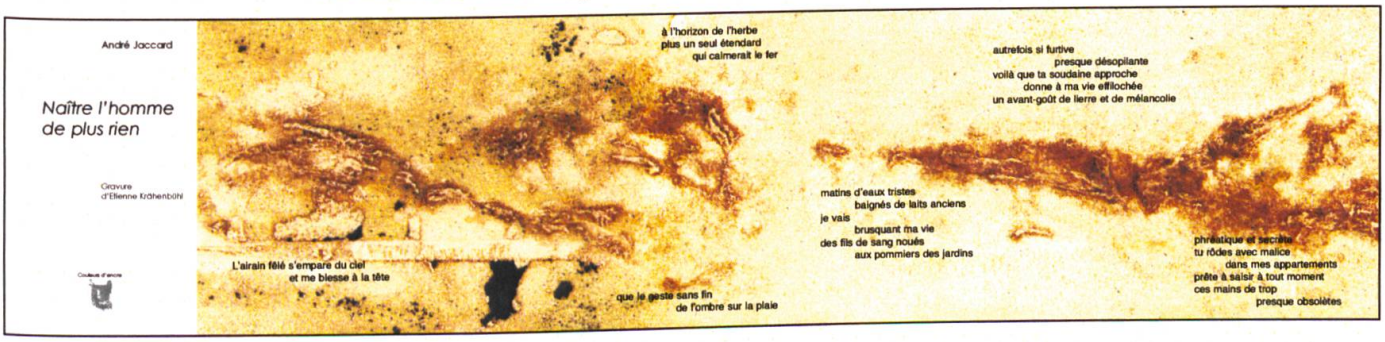
250 ex. 84 p.
Fr. 34.- par ex.
couleur
couv. carton

Confiez-nous votre projet et relions nos idées.

Compte d'auteur 6 ex. 44 p. - Fr. 40.- par ex.
A4 paysage intérieures couleur

- Livre broché-collé
- Livre relié à la japonaise
- Livre reliure suisse
- Brochure fil apparent
- Brochure piqué-pli
- Leporello

Ed. artiste 110 ex. - Leporello (Arches)



Sébeillon 9A, 1004 Lausanne ■ info@angecreations.ch
021 626 33 32 ■ 076 384 06 87 ■ angecreations.ch

magic pencil BECF/CH/F/010514

SOZARCH (Zürich)
EM000008316182

NOUVEAU 20 profils de placement

Economie réelle | Gestion de fortune performante | Swiss finish

Les 500 meilleures entreprises au monde dans votre portefeuille

- Si vous êtes lassés du discours ésotérique de la "haute finance",
- Si vous considérez que la gestion d'un portefeuille doit reposer sur un concept simple et stable,
- Si vous pensez que la performance d'un portefeuille se crée dans l'économie réelle, grâce à ses meilleures entreprises,
- Si vous cherchez un guide expérimenté pour cibler vos choix de titres et une adresse pour sécuriser vos dépôts,
- Alors nous devrions en parler.

Les conseillers en gestion de patrimoines de la Banque Cantonale de Genève se tiennent à votre disposition pour partager leurs convictions et leur expérience avec vous.

La présente annonce est exclusivement publiée à des fins d'information et ne constitue en aucun cas une offre ou une recommandation en vue de l'achat de produits financiers ou de services bancaires. Elle ne peut être considérée comme le fondement d'une décision d'investissement ou d'une autre décision. Toute décision d'investissement doit reposer sur un conseil pertinent et spécifique.

Le traitement fiscal dépend de la situation personnelle de chaque investisseur et peut faire l'objet de modifications. Les transactions portant sur les fonds de placement sont soumises à des lois et des dispositions fiscales dans différents ordres juridiques. L'investisseur est personnellement responsable de se renseigner sur les lois fiscales applicables et les dispositions en vigueur et de les respecter s'agissant de la souscription, de l'achat, de la détention, de la vente, de la restitution ou des versements résultant de fonds de placement. Les indications concernant des transactions sur les fonds de placement ne doivent pas être interprétées comme étant un conseil fiscal de la BCGE.

Satellite Galileo: 33°10'03.91"N – 31°21'34.23"E – 23'222 km

BCGE | Best of®

le plaisir d'investir sérieusement

Genève Zürich Lausanne Lyon Annecy Paris Dubaï Hong Kong

www.bcge.ch/bestof +41 (0)58 211 21 00