Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,
de la formation et de la recherche DEFR
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Conditions de travail

Prévention de la violence externe à la place de travail

Marc Arial SECO

Contexte

- Changements dans le monde du travail;
- Les risques psychosociaux: l'un des plus grands défis actuels en termes de santé et de sécurité;
- L'action prioritaire du SECO 2014-2018 s'inspire des campagnes européennes;
- Avec le soutien des partenaires sociaux et les inspections cantonales du travail;
- La prévention de la violence externe constitue une thématique essentielle dans plusieurs milieux de travail.

Base légale

- **Loi : LTr art. 6**
  *Pour **protéger la santé des travailleurs**, l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures … Il doit en outre prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger **l'intégrité personnelle** des travailleurs.*

- **Ordonnance : OLT 3 art. 2 Principe**
  *L'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer et d'améliorer la protection de la santé et de garantir la **santé physique et psychique** des travailleurs. …*

La violence au travail: un problème d'envergure

- En Suisse (violence interne et externe; étude SECO 2010)
  - 12% violences verbales
  - 8% mobbing ou intimidations
  - 8% menaces et comportement humiliant
  - 1% violence physique

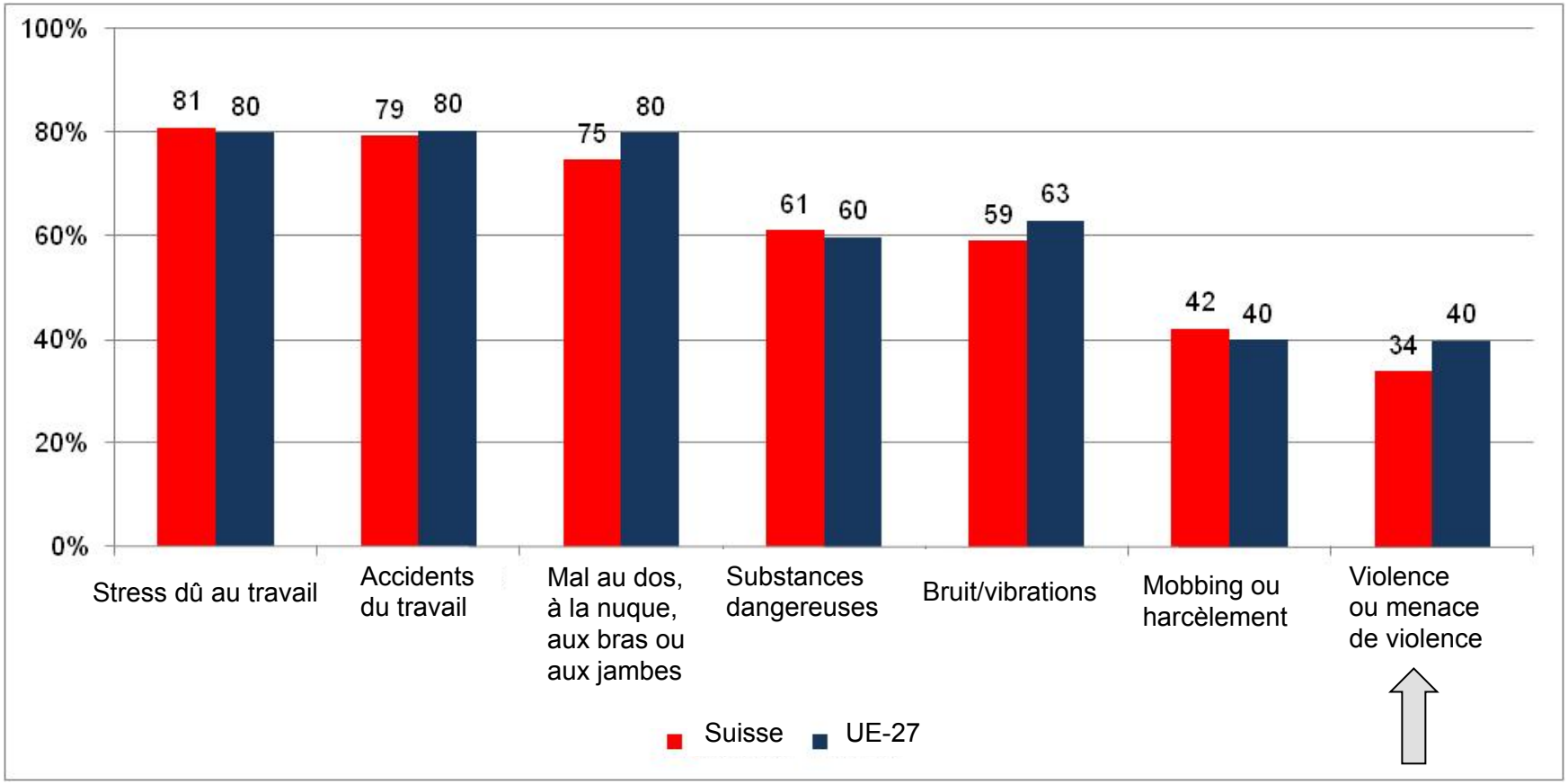
- En Europe
  - 4% menaces ou violence externes (EU-27)
  - Secteurs santé et travail social, éducation, commerce, transport, administration publique, défense, hôtellerie-restauration
  - Problèmes semblent surtout présents dans les états membres du nord que dans ceux sud.

Exemples de situations à risques

- Personnes en souffrance psychique ;
- Situations conflictuelles ;
- Représenter l'ordre ;
- Travailleur ou une travailleuse isolé(e);
- Transport de sommes d'argent ;
- Travailler au domicile des personnes ;
- Travail en présence de personnes ivres ;
- Annonce de décisions délicates
- …

Importance de divers aspects de la santé

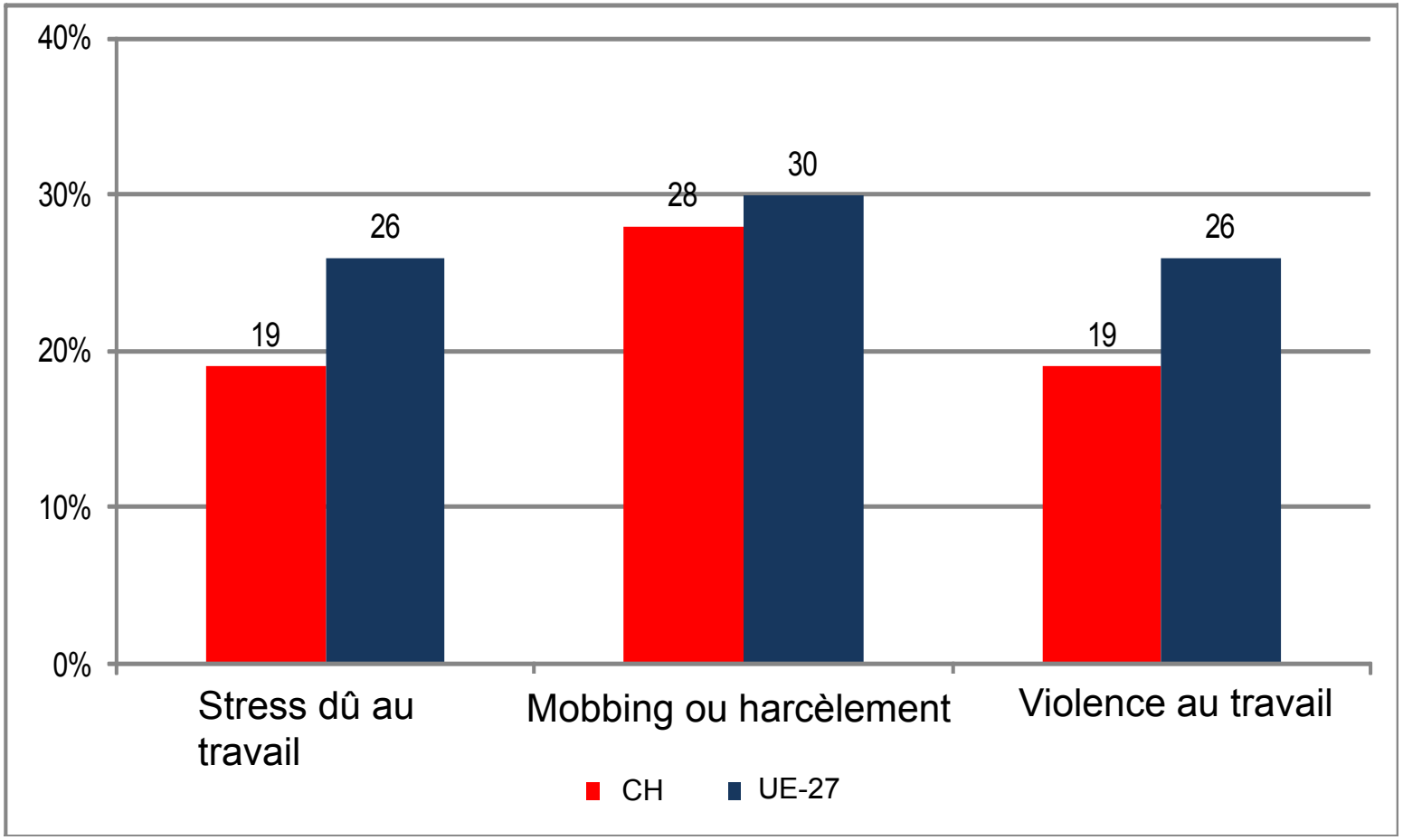
(CH, UE-27), % des entreprises



Source: European Agency for Safety and Health at Work (2010). *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER) (Enquête auprès des entreprises 2009 sur la santé et sécurité au travail)*

Point de vue des dirigeants: Prévention

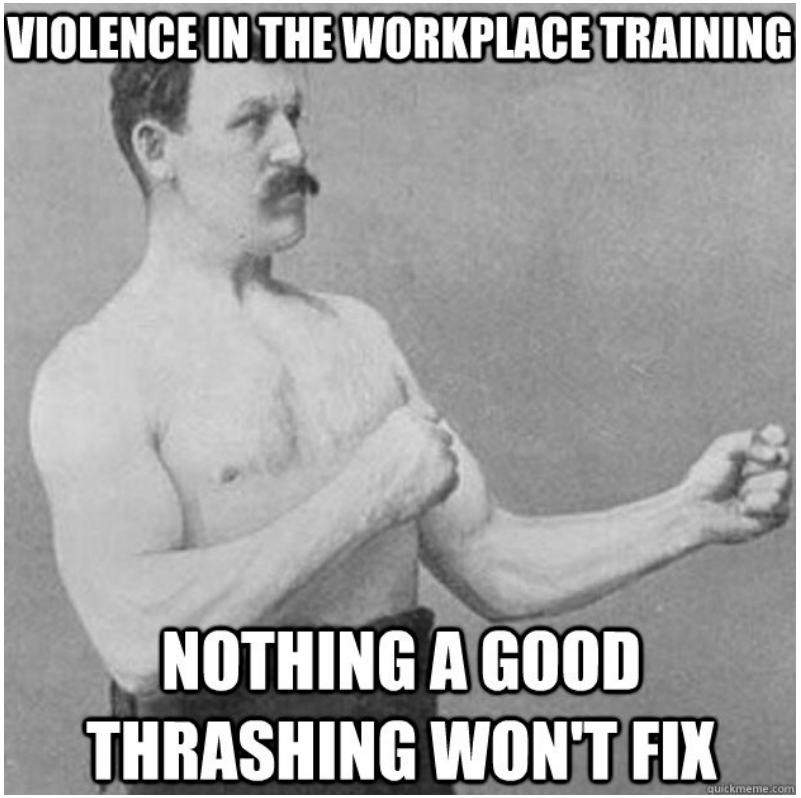
Entreprises disposant d'une procédure pour gérer les risques psychosociaux (%)



Source: SECO (2011), Enquête auprès des entreprises 2009 sur la santé et sécurité au travail (ESENER)

APPROCHES POUR PRÉVENIR LA VIOLENCE EXTERNE

Quelle prévention ?



Exemple de démarche

- Identification systématique des situations à risque;
    - Identification des situations de tension (et pas seulement de violence)
- Mise en place d'un processus d'identification de pistes de solutions;
    - Plusieurs mesures dans la documentation
    - Participation des collaborateurs et collaboratrices est indispensable
- Priorisation et mise en place des solutions;
- Validation et évaluation

Exemple de démarche (suite)

- Mesures d'urgence : élaborer, communiquer, évaluer et mettre à jour

- Procédure de soutien des collaborateurs victimes d'agressions : élaborer, communiquer, évaluer, mettre à jour

Participation des collaborateurs

- Des experts de la réalité concrète du travail
- Expérience des situations difficiles
- Effet subjectif : agir sur la peur
- Effet subjectif : rendre collective la perception du danger

Coming soon…

Brochure
Au Travail! Contrer la violence externe : date prévue 06.2016

Colloque 3.12.2015
Les entreprises, le droit et l'État face à la prévention des risques psychosociaux (HEG-Fribourg)

Contact SECO

Marc Arial

Secteur ABGG

Centre de prestations Conditions de Travail

Holzikofenweg 36

3003 Berne

marc.arial@seco.admin.ch