

Violence externe à la place de travail : Pistes d'analyse et mesures

Journées de travail de la CFST / Bienne 7-8 novembre 2018



Pierre MORELLI Securitas / SBSS



Brevet fédéral de chargé de sécurité
en milieu socio sanitaire

Spécialiste MSST

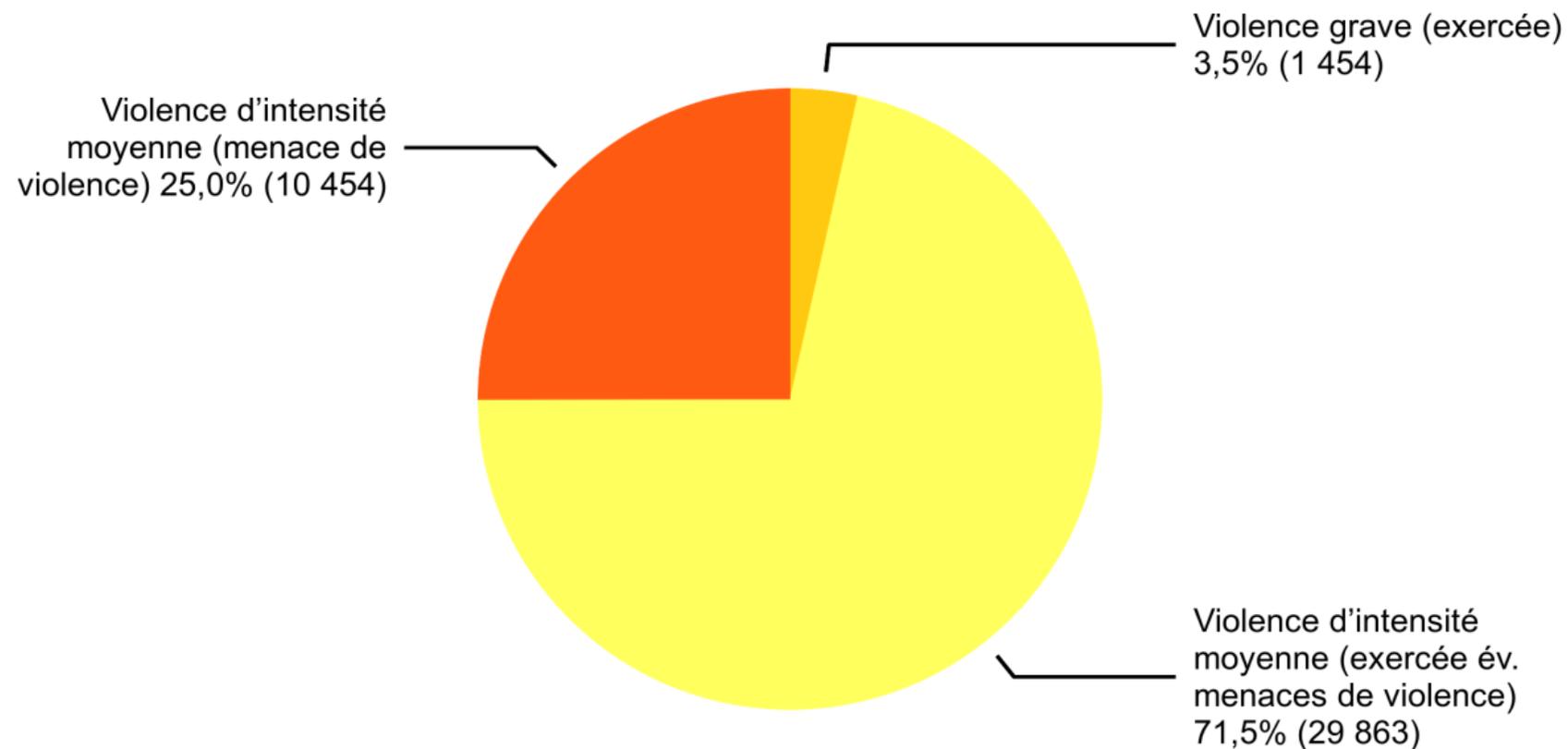
Formateur d'adultes FSEA

Responsable Romand des examens
du Brevet fédéral



- 01 Quelques chiffres en bref
- 02 Définition & notions juridiques
- 03 Causes & zones de tensions
- 04 Organisation internes & infos
- 05 Analyse des risques & mesures
- 06 Mesures post-événement

Infractions de violence: répartition selon le type de violence

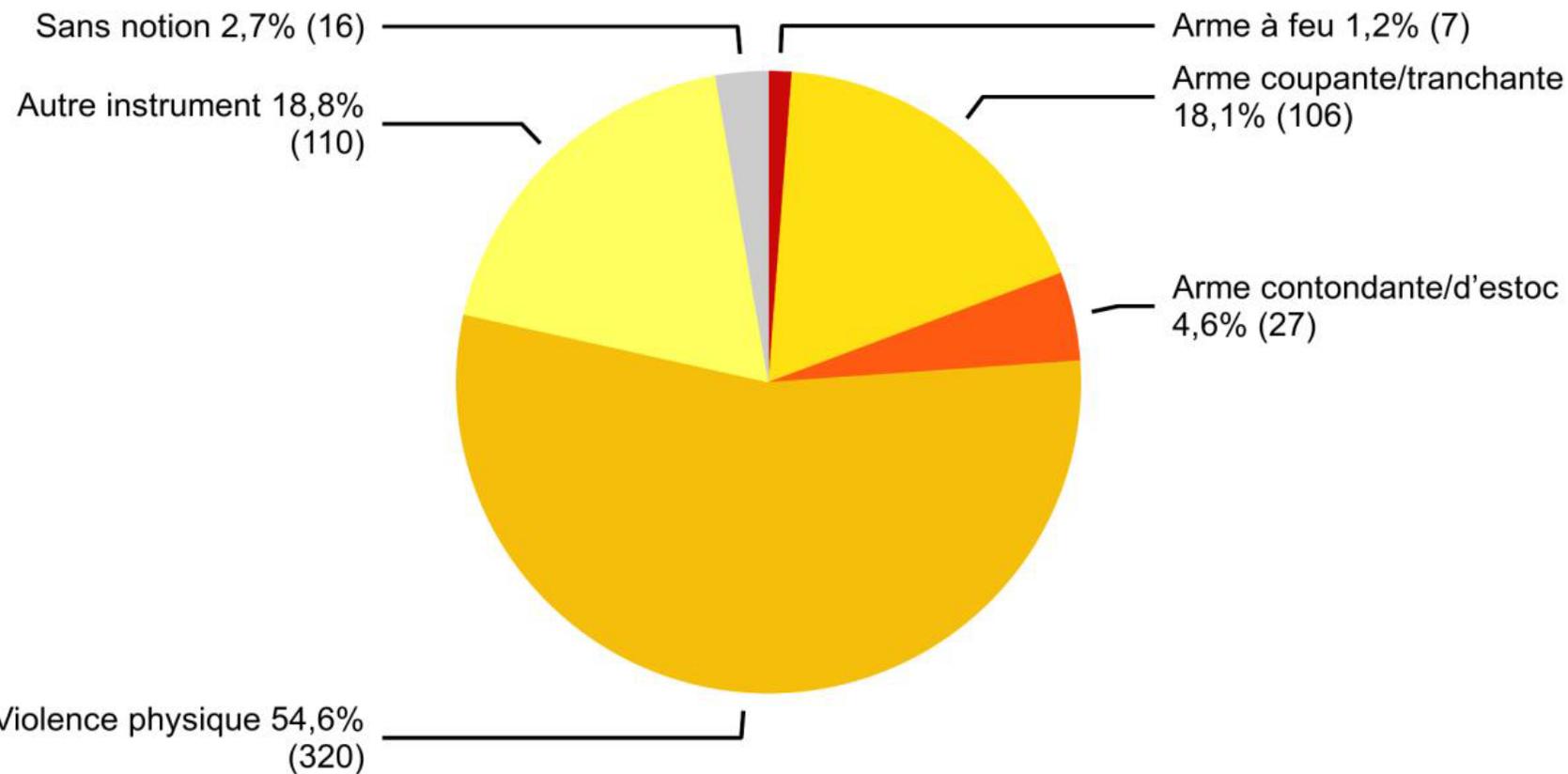


État de la base de données: 15.2.2018

Source(s): OFS – Statistique policière de la criminalité (SPC) 2017

© OFS, Neuchâtel 2018

Lésions corporelles graves (Art. 122) selon l'instrument

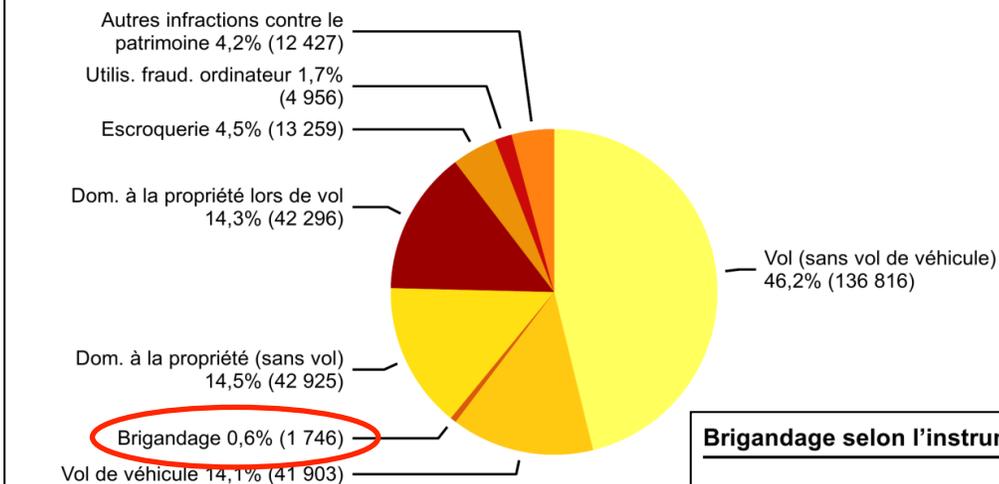


État de la base de données: 15.2.2018

Source(s): OFS – Statistique policière de la criminalité (SPC) 2017

© OFS, Neuchâtel 2018

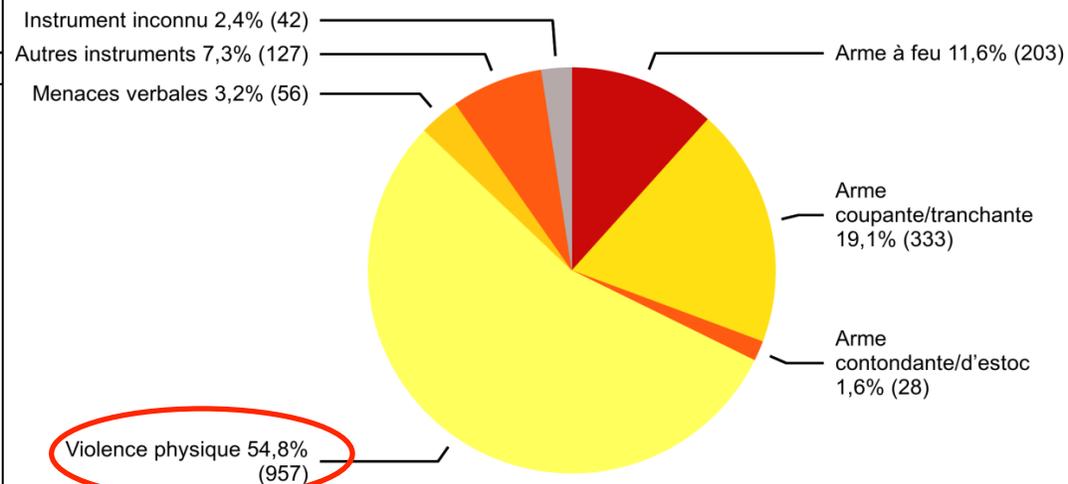
Infractions contre le patrimoine: répartition selon l'infraction



État de la base de données: 15.2.2018

Source(s): OFS – Statistique policière de la criminalité (SPC) 2017

Brigandage selon l'instrument



État de la base de données: 15.2.2018

Source(s): OFS – Statistique policière de la criminalité (SPC) 2017

© OFS, Neuchâtel 2018

Enquête suisse sur la santé (2012)

12 277 répondants

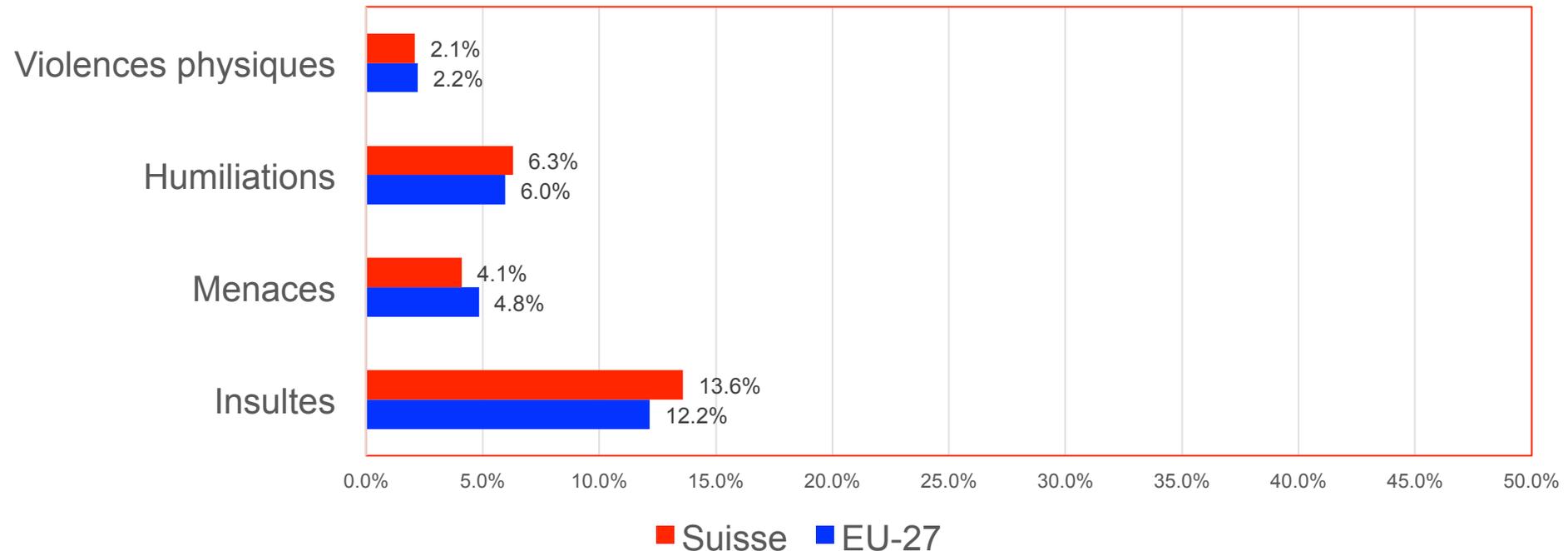
Échantillon représentatif de la population suisse

Situation vécue dans les 12 mois précédant l'enquête :

- Tensions dans interactions avec des personnes : **8.8%**
- Violence verbale : **4.8%**
- Menaces et humiliations : **3.7%**
- Violence physique : **1%**

6^{ème} enquête européenne sur les conditions de travail (2015)

Avez-vous été au cours des 12 derniers mois confrontés aux situations suivantes:

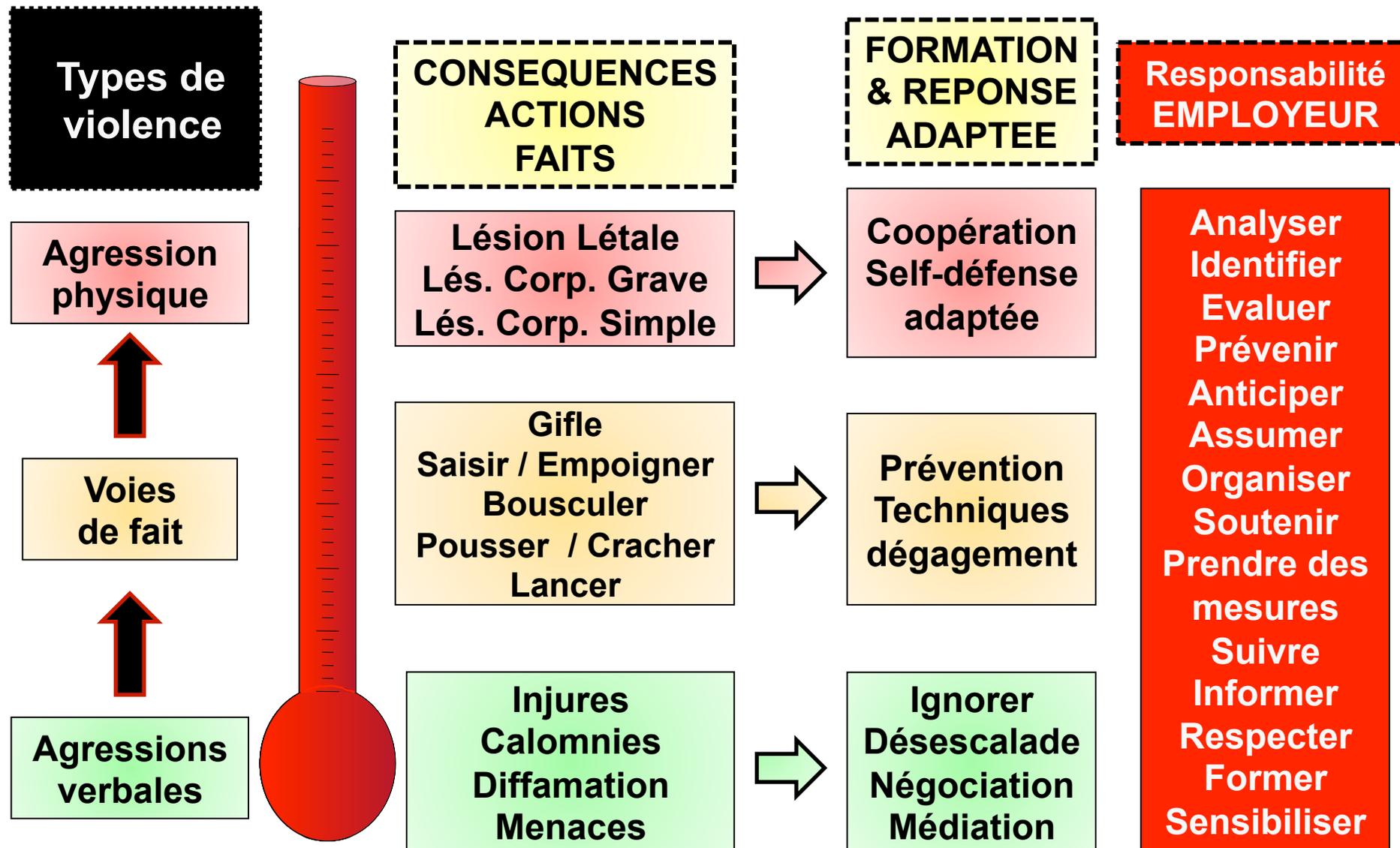


Échantillon représentatif de la population active en emploi en Suisse; n= 871

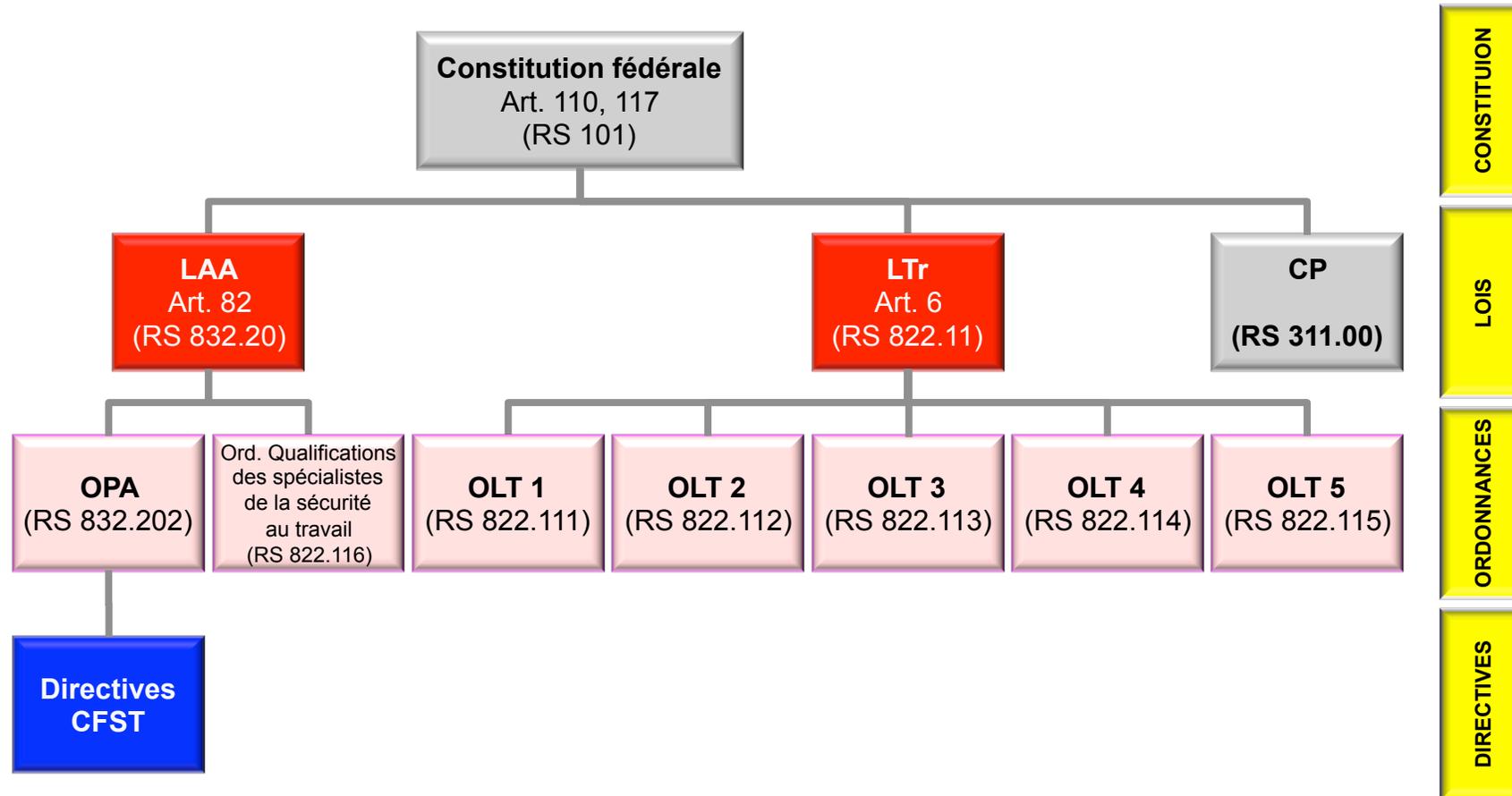
ESENER-2: Enquête auprès des entreprises sur les risques nouveaux et émergents (2014)

- **51%** des entreprises en Suisse sont confrontées à des interactions difficiles avec des clients, patients, enfants...
- Forte progression: en 2009, **19%** des entreprises en Suisse disposaient d'une procédure en cas de violences, menaces ou harcèlements provenant de personnes externes. En 2015, elles sont **51%** !
- Une **majorité** d'entreprises de **plus de 50 employés** a une procédure. À peine **20%** des entreprises de **moins de 10 employés** en ont une.

Définition & notion juridique



Vue d'ensemble (sélection)



Source: www.ekas.admin.ch

Recueil systématique du droit fédéral, accessible sous: www.admin.ch/ch/f/rs/rs.html (numéro RS)

Favoriser les dépôts de plaintes pour les infractions de violence

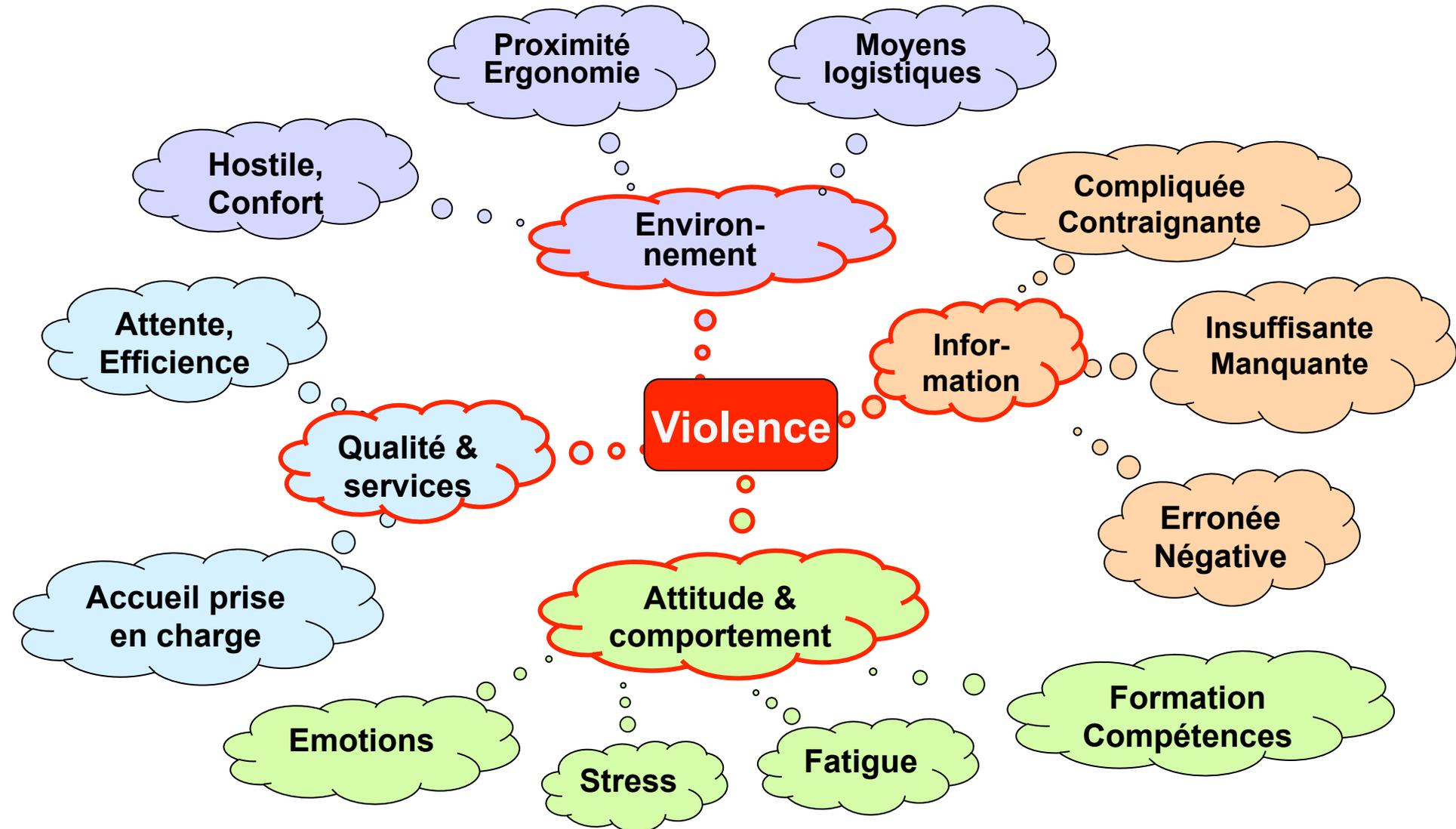
Une dénonciation pénale peut être déposée par oral ou par écrit auprès de n'importe quel poste de police.



Les activités & zones de tensions importantes

- Centres d'urgence médicale
- Administrations publiques / réception / accueil
- Centres sociaux & d'aide, ORP, Chômage, etc.
- Entreprise manipulant des valeurs
- Travailleur isolé, soins à domicile par ex.
- Travailleur avec horaires irréguliers, stations shop
- Etc.

Causes & zones tensions



Favoriser la mise en place d'un processus de prise en charge

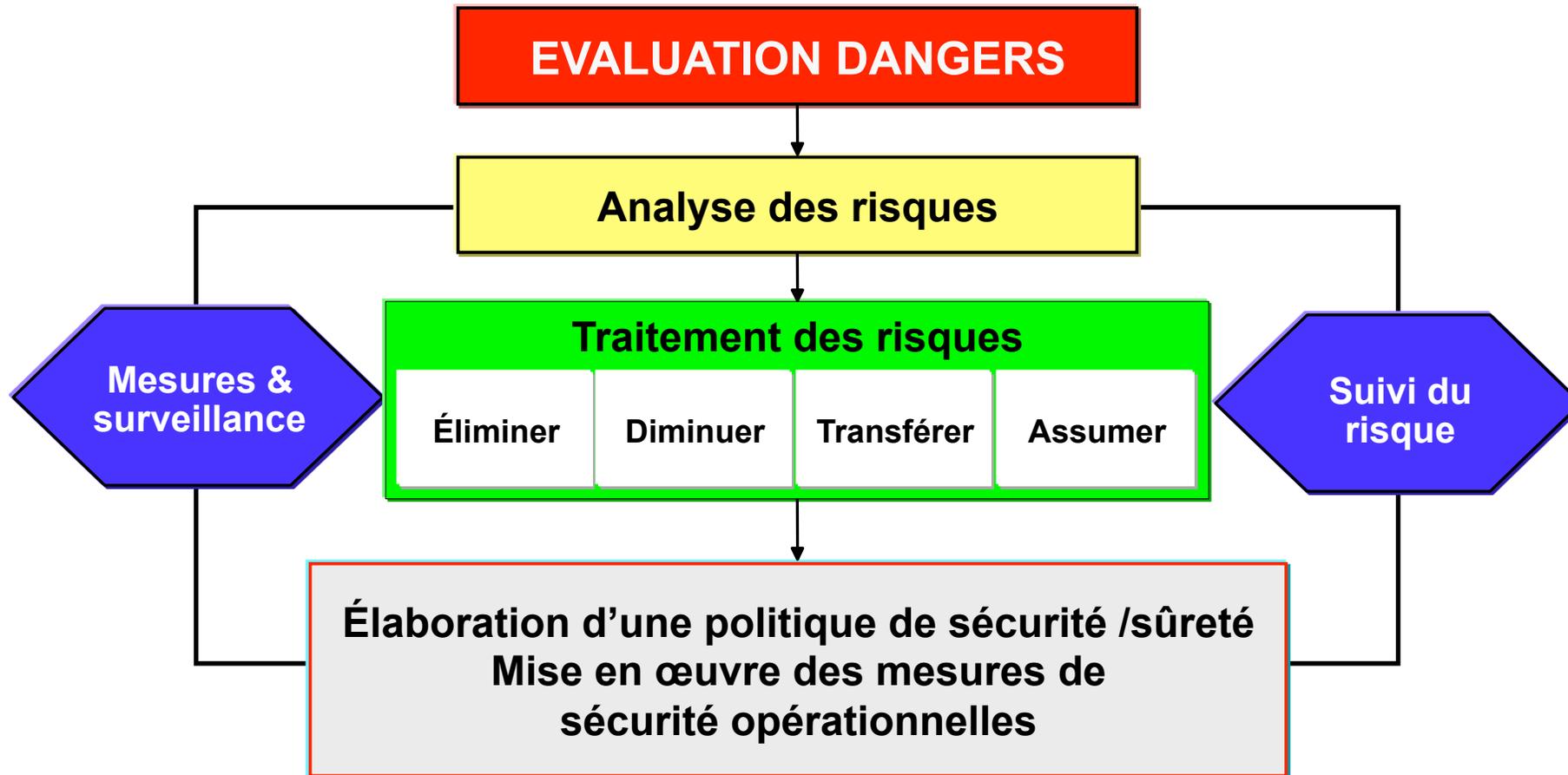
L'employeur au travers des RH met en place un processus traitant de la problématique de la violence externe contre les employés, cela prévoit entre autres :

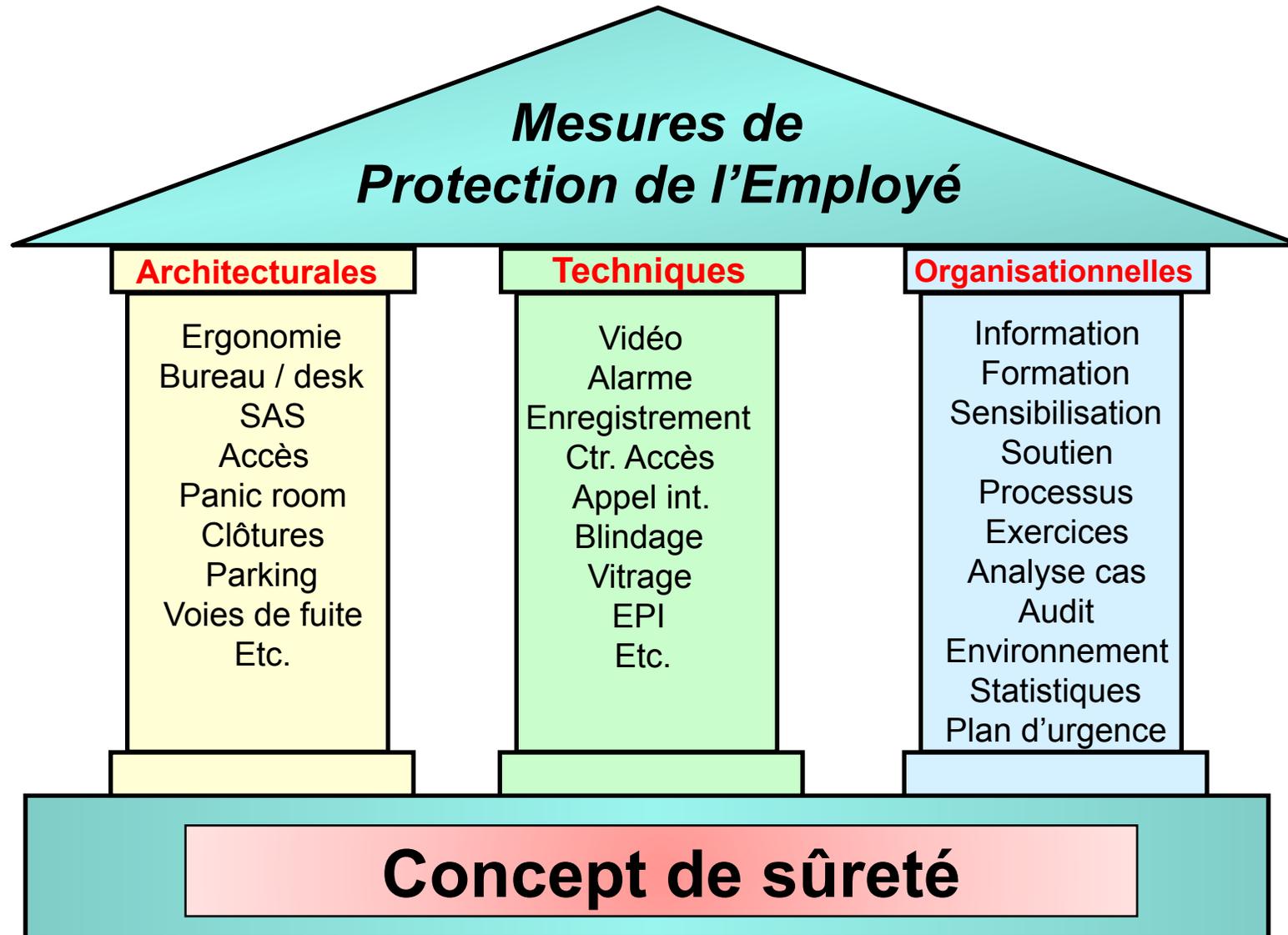
- une consigne mesures d'urgence détaillée
- un formulaire d'annonce de violence
- une check-list collaborateurs
- une check-list cadres
- un processus du suivi du collaborateur

Info & circulaire

La mise en place interne de ce processus doit faire l'objet d'une information et une communication claire auprès du personnel qui doit être en mesure de connaître les possibilités qu'il possède afin d'obtenir du soutien de la part de son employeur.

- une note interne « mesures en cas de violence »
- une information à tout le personnel
- une possibilité via intranet ou autres moyens de communication
- les possibilités de soutien en cas de dépôt de plainte





Reconnaissance du principe que toute personne exposée à un **événement** potentiellement **traumatisant** peut présenter des réactions psychiques susceptibles de la **marquer durablement**. Par traumatisant, nous entendons un événement au cours duquel des individus ont pu mourir ou être gravement atteints dans leur **intégrité psychologique ou physique**, voire susceptible de causer un changement particulièrement marquant dans la vie de la personne, comportant **des conséquences désagréables et durables**, conduisant à un trouble de l'adaptation. Il peut s'agir du résultat d'un **comportement humain** ou de causes naturelles, dont l'étendue peut être micro- (impliquant un petit nombre de personnes) ou macro-sociale (où un grand nombre de personnes sont impliquées).

Sources . HUG - GE / 2004

L'aide aux victimes

Bénéficie d'une aide toute personne qui a **subi**, du fait d'une **infraction**, une atteinte directe à son intégrité corporelle, psychique ou sexuelle. L'aide à laquelle ont également accès les proches de la victime comprend les principales prestations suivantes:

- des conseils
- une aide immédiate et une aide à plus long terme (par exemple, d'ordre médical, psychologique ou juridique)
- des prestations financières

Office fédéral de la justice
Unité Projets et méthode législatifs
Bundesrain 20
CH-3003 Berne

La psychologie d'urgence consiste à accompagner et soutenir les personnes concernées ainsi que leur entourage immédiatement après un événement extraordinaire potentiellement traumatisant.

Elle entend activer les ressources afin de rétablir le bien-être psychique et social et contribuer ainsi à éviter, dans la mesure du possible, les dommages subséquents.

Favoriser la mise en place de :

- Une cellule / possibilité de Défusing
« Le défusing relève de la même « logique » de soins immédiats. Il prend place dans les toutes premières heures qui suivent le traumatisme sur les lieux mêmes de l'agression. La traduction littérale du mot défusing est « désamorçage ». L. Crocq le traduit par « déchoquage immédiat » dont le but est de : « procéder à un entretien visant une première verbalisation des émotions et des affects ».

Ensuite un suivi psychologique si nécessaire :

- Un débriefing (72h env. après) moyen & long terme

Favoriser l'analyse de cas :

- Gr. de travail spécifique (selon la gravité du cas)
- Situation initiale / historique / déroulement
- Causes (référence arbre des causes)
- Entretien avec victimes / témoins
- Recherche de mesures correctives liées :
 - moyens arch. / tech. / org. /
- Plan d'action lié aux mesures correctives & suivi
- Information employés / encadrement
- Contrôle / validation

[Loi fédérale du 23 mars 2007 sur l'aide aux victimes d'infractions](#)

(LAVI, RS 312.5)

Ordonnance du 27 février 2008 sur l'aide aux victimes d'infractions (OAVI, RS 312.51)

[Constitution fédérale Art. 124 Aide aux victimes](#)

(Const., RS 101)

Convention européenne du 24 novembre 1983 relative au dédommagement des victimes d'infractions violentes

(Texte selon le droit fédéral, RS 0.312.5)

[Convention européenne du 24 novembre 1983 relative au dédommagement des victimes d'infractions violentes](#)

(Texte original du Conseil de l'Europe, STCE no.: 116)

[Code de procédure pénale du 5 octobre 2007](#)

(CPP, RS 312)



Merci de votre attention !