



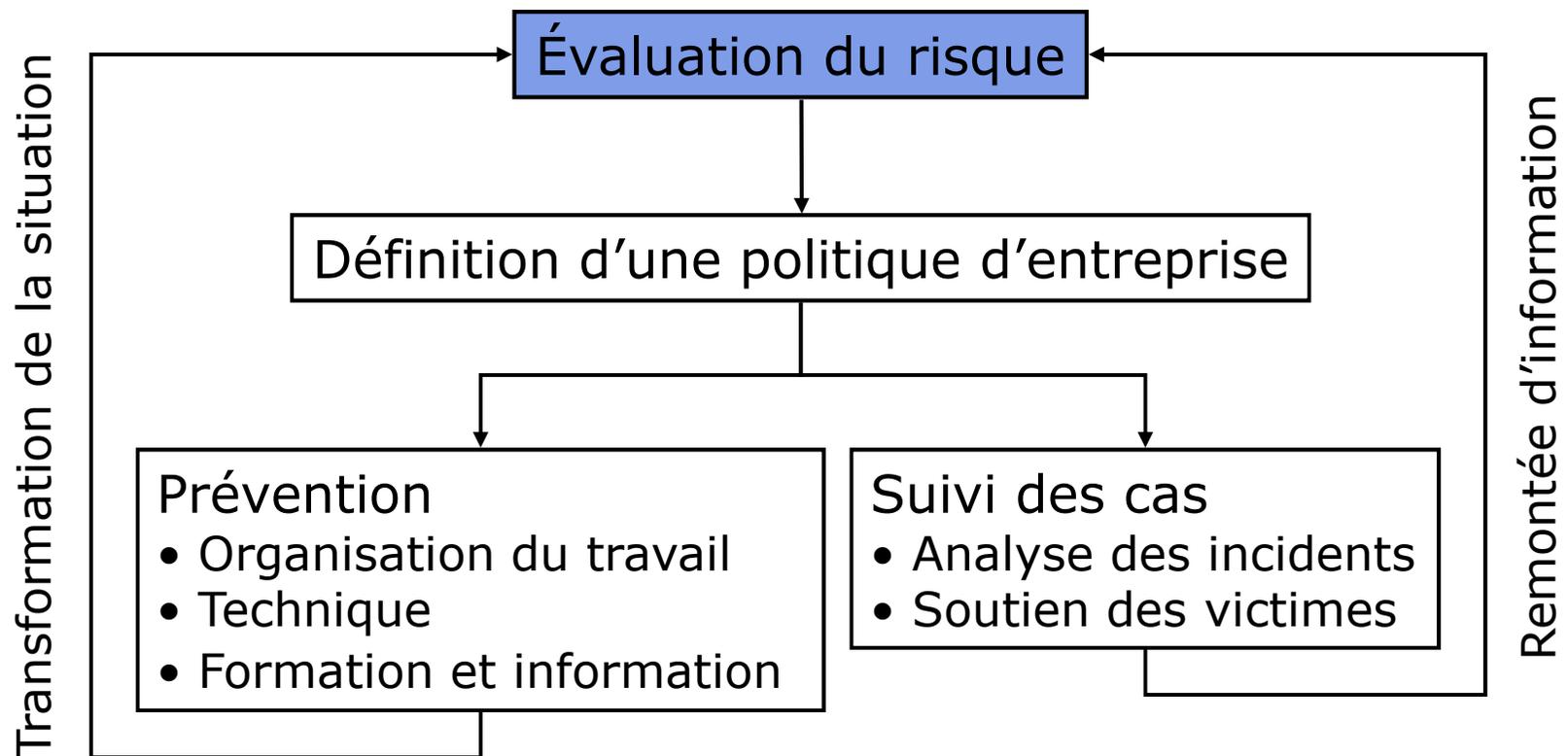
CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Prévention de la violence au travail

Rafaël Weissbrodt
Ergonome et psychologue du travail
Service des ressources humaines

13.11.2013

Un modèle pour agir sur le risque de violence au travail





CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Une violence protéiforme



252 AND. ALC. EMBLEM. LIB.

Antiquissima quæq; consentita. C. XV.



*Polenta senez mi firma est hylria Protea,
Qua modo membra uiri fieri, modo membra stræ.
Dic age que spectet ratio te uerâ in omnes,
Nulla sit ut uario cetera figura tibi
Signa uen fads, primæ: et pætro seclî,
De quo quisq; suo formast arbitrio.*



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Une violence protéiforme

... – Violence interne – Violence externe – Harcèlement sexuel – Harcèlement psychologique – Harcèlement moral – Mobbing – Stalking – Bossing – Bullying – Souffrances relationnelles au travail – Charge psychosociale – Agressions physiques – Agressions verbales – Hold up – Menaces – Violence institutionnelle – Violence physique légitime – Violence ordinaire – Violence managériale – Violence organisationnelle – Violence symbolique – Violence normative – Violence de normation – Violence psychologique – Persécution – Violence insidieuse – Violence de discordance – Violence morale – Violences objectives – Violences subjectives – Violence du travail – Violences dans le travail – Suicide au travail – Risques psychosociaux – ...

La violence «externe», un risque important

>1x/mois pour 1000 pers. →

I	Décès
II	Invalidité grave
III	Invalidité légère
IV	Blessure avec arrêt de travail
V	Blessure sans arrêt de travail

Etat du Valais

		V	IV	III	II	I
Probabilité	A	3	2	1	1	1
	B	3	2	1	1	1
	C	3	2	2	1	1
	D	3	2	2	2	1
	E	3	3	3	2	2
		V	IV	III	II	I
		Gravité				



Sondage de satisfaction 2013

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous personnellement fait l'objet de menaces ou de violences de la part de tiers ?

- **Verbales: 23.6% [0%-76.9%]** ≈ 880 pers.*
≈ au min. 20 agressions/mois/1000 pers.
- **Physiques: 8.5% [0%-53.8%]** ≈ 280 pers.*
≈ au min. 7 agressions/mois/1000 pers.

* Calculé sur un total de 3300 personnes

Les services les plus concernés

- Application des peines et mesures
- Police
- Circulation routière et navigation
- Action sociale
- Protection des travailleurs et relations du travail
- Industrie, commerce et travail (ORP)
- Population et migrations
- ...



Exemples

- *Menaces physiques et verbales d'un prévenu lors d'un interrogatoire.*
- *Gestion des clients violents, insultants: difficulté à séparer le moi-professionnel du moi-hors métier.*
- *Je me suis fait agresser par un détenu avec une planche; j'ai reçu des coups sur la tête.*
- *Alors que nous séparions deux groupes de hooligans en train de se battre en pleine rue, reçu un pavé lancé par un des protagonistes.*
- *Client menaçant de venir avec un fusil pour se faire comprendre.*
- *Menaces de mort, insultes proférées par certains assurés suite à des sanctions ou à des exigences du cadre légal.*
- *Jets de chaises au guichet.*

Impacts de l'agression

- Impact physique
- Impact psychologique

La violence fragilise deux ressorts fondamentaux de la santé au travail:

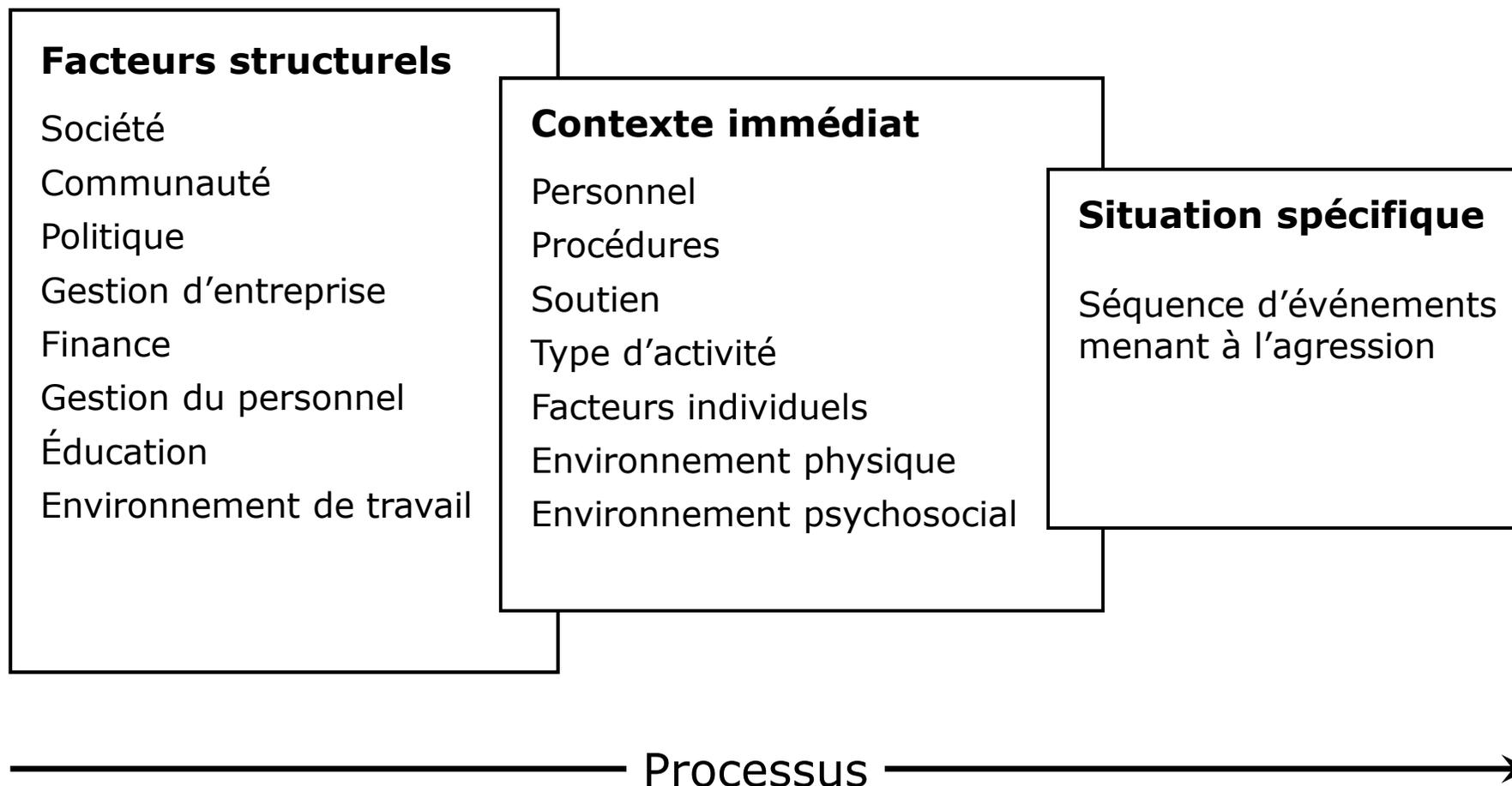
- 1) la volonté de réaliser un travail de qualité
- 2) le besoin de reconnaissance sociale

Activités exposant particulièrement à la violence

- Travail en solitaire
- Contacts avec le public
- Manipulation d'objets de valeur/argent liquide
- Contacts avec des gens en détresse
- Fonctions représentant l'autorité
- Conditions de vulnérabilité particulière



Modèle de référence pour l'analyse des menaces et actes de violence



Viitasara E. (2000). « Workplace Violence in Health Care: a model for identifying and analysing risk situations ». *Actes de la conférence européenne « La violence au travail en Europe »*, pp.84-88. Paris: Eurogip



Un exemple: analyse

Facteurs structurels

- Confrontation à la souffrance sociale et à la précarisation du monde de l'emploi (syndicat)
- Evolution des attentes des membres («marchandisation des relations»)

Contexte immédiat

- Peu de vision collective du travail
- Manque de suivi des dossiers
- Traitements des dossiers peu homogènes
- Différence des réponses en fonction des interlocuteurs
- Pas d'accès aux dossiers à la réception
- Pas de réponses concrètes après une 1^e agression
- Présence insuffisante de la direction
- Emploi non-systématique des outils informatiques de suivi
- Manque de collaboration entre les différents secteurs

Situation spécifique

- Poste de réception
- Absence de la personne responsable du dossier
- Mécontentement de l'affilié
- Communication verbale et non verbale
- Absence de réponse satisfaisante et immédiate pour le client
- Insultes et menaces



Un exemple: pistes d'action

Facteurs structurels

Par exemple

- Réflexion sur le positionnement de l'institution par rapport à l'évolution des demandes (action collective vs prestations individuelles)
- Politique de communication auprès des membres

Contexte immédiat

Par exemple

- Redéfinir les processus de communication afin d'améliorer le partage d'informations et la collaboration entre les différents secteurs de l'institution.
- Réaménager les zones de réception.

Situation spécifique

Par exemple

- Formation sur les comportements verbaux et non-verbaux à adopter pour limiter l'escalade de conflits

- Evaluer pour prévenir
- Dialoguer pour évaluer

Merci pour votre attention.