

Que faire après un incident violent?

Les incidents impliquant la violence ne sont pas tous prévisibles, ni évitables. Les interventions post-incidents sont conçues de manière à minimiser leur impact et leur risque de reproduction. L'aide aux victimes doit avoir la priorité, mais toutes les personnes (in)directement concernées par un incident ou un comportement violent doivent être prises en charge. Ces mesures comprennent:

- Traitement médical, débriefing, conseil et réhabilitation.
- Représentation et assistance juridique.
- Procédures de réparation.
- Dénonciation et enregistrement de l'incident.

Comment être efficace?

L'évaluation et le suivi de toutes les politiques et interventions sont déterminants pour l'efficacité des stratégies anti-violence. Il doit s'agir d'un processus permanent et intégré, impliquant toutes les parties concernées. Un système adéquat d'enregistrement et de classification est indispensable pour une gestion efficace des risques.



Le document "Directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé", programme commun BIT/CII/OMS/ISP, Genève, 2002, est disponible sous sa forme complète auprès du:

Bureau international du travail, Département des activités sectorielles, CH-1211 Genève 22, Suisse

CONTACT

BIT: Dr. Gabriele Ullrich, sector@ilo.org

CII: Dr. Mireille Kingma, kingma@icn.ch

OMS: Dr. Naeema Al-Gasseer, algasseern@who.int

ISP: Mr. Alan Leather, alan.leather@world-psi.org

Mesures préventives
ORGANISATIONNELLES – sont prioritaires; ces mesures doivent inclure:

- Un personnel suffisant et qualifié.
- Une direction exemplaire dans son comportement et sa manière de diriger.
- De bonnes structure d'information et de communication à la disposition du personnel en contact avec les patients et le public, ainsi que des travailleurs en situation à risque.
- Un aménagement des méthodes de travail de façon à prévenir les risques.
- Un cahier des charges clair pour chaque poste et pour chaque membre du personnel.
- Une gestion du temps efficace, de façon à éviter les surcharges de travail.

ENVIRONNEMENTALES – les aspects matériels du lieu de travail:

- Niveau de bruit, couleurs, odeurs, éclairage, température/aération et propreté de l'environnement de travail.
- Agencement de l'espace de travail, sécurité d'accès, espace suffisant, salles d'attente confortables, locaux conformes aux besoins du personnel et du public, systèmes d'alarmes adéquats.

CENTRES SUR L'INDIVIDU – pour lui permettre de contribuer à la réduction de la violence au travail:

- Formation spécifique aux besoins du personnel et de ses fonctions.
- Assistance et conseils pour l'adaptation du comportement et une réduction du stress.
- Promotion du bien-être du personnel.

LA VIOLENCE AU TRAVAIL DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

DIRECTIVES GÉNÉRALES SUR LA VIOLENCE AU TRAVAIL DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL
CONSEIL INTERNATIONAL DES INFIRMIÈRES
ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ
INTERNATIONALE DES SERVICES PUBLICS

Pourquoi faut-il s'inquiéter de la violence au travail?

La violence au travail est devenue un phénomène inquiétant, et ce au niveau mondial. Les travailleurs de la santé y sont particulièrement exposés. Ses conséquences pour les individus et les organisations amènent une diminution de la qualité des soins, une augmentation des risques professionnels et des coûts plus élevés:

- Près de 25% de tous les incidents violents au travail se produisent dans le secteur de la santé.
- Plus de 50% des travailleurs de la santé ont été confrontés à des incidents violents sur leur lieu de travail.
- La violence psychologique est plus fréquente que la violence physique.
- De 40% à 70% des victimes présentent des symptômes importants de stress.
- Le stress et la violence représentent environ 30% des coûts globaux de la maladie.

But de ces directives

Le BIT, le CII, l'OMS et l'ISP ont ensemble mis au point une série de directives qui doivent servir d'outil de référence dans l'élaboration de politiques contre la violence au travail. Elles peuvent être utiles aux responsables de la sécurité au travail, aux gouvernements, employeurs, travailleurs, syndicats, corps professionnels ou au public en général. Cet outil vous guidera à travers la complexité des problèmes dont il faut tenir compte lors de la mise au point de stratégies de lutte contre la violence dans tous les contextes du secteur de la santé.

Qu'est-ce que la violence au travail?

Voici une définition généralement acceptée de la violence au travail:

Incidents où le personnel est maltraité, menacé ou agressé dans le cours de son activité professionnelle, y compris lors des déplacements depuis ou vers son lieu de travail, incidents qui mettent en danger sa sécurité, son bien-être ou sa santé.

(Commission européenne)

La violence au travail peut être physique ou psychologique, souvent les deux à la fois. Les termes fréquemment employés sont: agression, attaque, insultes, intimidation, harcèlement sexuel ou raciste, menace.

Comment aborder le problème?

La violence au travail est un problème structurel. Ses causes résident dans des facteurs sociaux, organisationnels et personnels. Toute réaction doit prendre en compte les différents aspects du problème et doit donc être:

- **Intégrée** – prise en compte de tous les types d'intervention; équilibre à faire entre prévention, traitement et évaluation;
- **Participative** – implication de toutes les parties concernées par l'élaboration et l'application d'initiatives de lutte contre la violence;
- **Sensible au contexte culturel** – adaptation aux variations de perception et compréhension du problème;
- **Sensible à la sexespécificité** – identification des différentes formes de violence qui frappent les femmes et les hommes;
- **Non discriminatoire** – lutte contre toute forme de discrimination;
- **Systématique** – cohérence des actions tendant à la réalisation d'objectifs réalistes dans un temps déterminé.

Prévention de la violence au travail

L'adoption de mesures préventives donne de bons résultats. Ces mesures concernent l'amélioration du cadre et de l'organisation du travail, de même que des relations interpersonnelles sur le lieu de travail.

Identifier et évaluer les risques

La détection des facteurs de risques est la condition *sine qua non* d'une prévention efficace. Il faut user de toutes les sources d'informations disponibles: archives d'incidents répertoriés, taux de maladie et de rotation du personnel, information sur le style de management, inspections sur site, enquêtes, discussions avec les travailleurs. L'évaluation du risque doit être adaptée à des niveaux différents:

- **Organisations à risque:** situées dans des zones à peuplement dense et forte criminalité; petits centres, isolés, en situation de sous-effectif, avec manque de ressources et mauvaise communication interne.
- **Catégories de personnel menacé:** personnel infirmier et ambulancier, médecins.
- **Catégories professionnelles menacées:** personnel travaillant seul, en contact avec le public, avec du matériel coûteux, avec des personnes en détresse, dans des conditions de travail en détérioration.

Réduire le risque

Conditions préalables pour un environnement de travail sans violence

La priorité doit être accordée à l'instauration d'une culture du travail centrée sur l'humain, et fondée sur la dignité, la non discrimination, l'égalité des chances et la coopération. Une déclaration de politique générale claire doit être diffusée par le sommet de la hiérarchie, après consultation de toutes les parties intéressées. Toutes les interventions doivent être accompagnées d'initiatives de sensibilisation.