

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



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



Organisation internationale du Travail OIT Conseil international des infirmières CII  
Organisation mondiale de la Santé OMS Internationale des Services publics ISP  
Directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé

Genève  
2002

Copyright © Organisation internationale du Travail, Conseil international des infirmières,  
Organisation mondiale de la Santé, Internationale des Services publics 2002

Première édition 2002.

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole no. 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. **Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être adressée au Bureau des publications (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 GenPve 22, Suisse.** Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bureau international du Travail, Conseil international des infirmières,  
Organisation mondiale de la Santé, Internationale des Services publics  
*Directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé*  
Genève, Bureau international du Travail, (2002)

ISBN 92-2-213446-X

### Données de catalogage du BIT

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail, le Conseil international des infirmières, l'Organisation mondiale de la Santé ou l'Internationale des Services publics souscrivent aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail, du Conseil international des infirmières, de l'Organisation mondiale de la Santé ou de l'Internationale des Services publics aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les publications du Bureau international du Travail peuvent être obtenues dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer directement, de même qu'un catalogue ou une liste des nouvelles publications, à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par email: [pubvente@ilo.org](mailto:pubvente@ilo.org) ou par notre site web: [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns)

Imprimé en Suisse. Maquette PAO: [rsdesigns.com](http://rsdesigns.com) sàrl.

Les présentes Directives générales s'inscrivent dans le cadre de l'activité du programme commun OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé (2000-2002). Plusieurs études de cas de pays et études thématiques transversales ont été effectuées dans le cadre de ce programme pour remédier aux principaux déficits d'informations en obtenant des données de référence et des informations de fond. C'est sur cette base qu'ont été élaborées les présentes Directives générales. Encore non officielles, les Directives générales visent à stimuler et orienter les initiatives aux niveaux international, national et local. Le texte présenté est une version pilote qui doit être testée sur le terrain. Les informations et les observations des usagers sont les bienvenues.

La première version des directives générales, rédigée par Vittorio Di Martino, avait été examinée en avril 2002 à Genève lors d'une consultation technique informelle du programme commun OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé. Les responsables du programme commun le remercient ainsi que toutes les personnes associées à l'élaboration de ces directives générales pour leur précieuse contribution.



# SOMMAIRE

<b>1 – GÉNÉRALITÉS, PORTÉE ET DÉFINITION</b> .....	<b>1</b>
1.1 – Généralités .....	1
1.2 – Portée .....	2
1.3 – Définition .....	3
<b>2 – DROITS FONDAMENTAUX ET RESPONSABILITÉS</b> .....	<b>6</b>
2.1 – Gouvernements .....	6
2.2 – Employeurs .....	6
2.3 – Travailleurs .....	7
2.4 – Corps professionnels .....	7
2.5 – Communauté élargie .....	8
<b>3 – APPROCHE</b> .....	<b>9</b>
3.1 – Intégrée .....	9
3.2 – Fondée sur la participation .....	9
3.3 – Sensible au contexte culturel/à la sexospécificité et non discriminatoire .....	10
3.4 – Systématique .....	11
<b>4 – RECONNAISSANCE DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL</b> .....	<b>12</b>
4.1 – Organisations exposées .....	12
4.2 – Auteurs potentiels .....	12
4.3 – Victime potentielle .....	13
<b>5 – EVALUATION DES RISQUES AU TRAVAIL</b> .....	<b>15</b>
5.1 – L'analyse des informations disponibles .....	15
5.2 – Le recensement des situations particulièrement dangereuses .....	15
<b>6 – INTERVENTIONS SUR LE LIEU DE TRAVAIL</b> .....	<b>17</b>
6.1 – Conditions préalables .....	17
6.2 – Interventions au niveau de l'organisation .....	19
6.3 – Interventions environnementales .....	22
6.4 – Interventions axées sur les personnes .....	24
6.5 – Interventions postérieures à l'événement .....	26
<b>7 – EVALUATION</b> .....	<b>30</b>
<b>8 – BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>31</b>





# 1. GÉNÉRALITÉS, PORTÉE ET DÉFINITION

## 1.1 GÉNÉRALITÉS

La violence au travail, physique ou psychologique, est désormais un problème mondial qui touche les lieux de travail et les groupes professionnels partout dans le monde. Longtemps « oubliée », la violence au travail a pris des proportions spectaculaires ces dernières années et elle constitue maintenant un problème prioritaire dans les pays industrialisés comme dans les pays en développement.

La violence au travail porte atteinte à la dignité de millions de personnes dans le monde. Elle est une cause importante d'inégalité, de discrimination, de stigmatisation et de conflit sur le lieu de travail. Elle menace de plus en plus les droits de l'être humain. En même temps, la violence au travail apparaît toujours davantage comme un grave danger, parfois fatal pour la réussite et l'efficacité des organisations. La violence perturbe immédiatement, et souvent pour longtemps, les relations interpersonnelles, l'organisation du travail et tout le milieu professionnel.

La violence au travail affecte pratiquement tous les secteurs et toutes les catégories de travailleurs mais elle menace particulièrement le secteur de la santé. La violence dans ce secteur peut représenter près du quart de l'ensemble des actes de violence au travail. (*Nordin, H. 1995*)

Sous le poids des réformes, des pressions et des tensions professionnelles croissantes, de l'instabilité sociale et de la détérioration des relations interpersonnelles, la violence au travail s'étend rapidement dans le secteur de la santé. La violence familiale et la violence des rues atteignent de plus en plus les établissements de santé. Des études récentes confirment que la violence au travail dans le secteur de la santé est universelle, malgré des différences locales, et qu'elle touche également les hommes et les femmes, certains pouvant être plus exposés que d'autres. Au total, elle pourrait concerner plus de la moitié des agents de santé. (*Di Martino, V, 2002, à paraître*)

Cette généralisation de la violence altère gravement la prestation des services de soins de santé, la qualité des soins dispensés pouvant s'en ressentir et les agents de santé pouvant être amenés à décider d'abandonner les professions de santé. Il peut en résulter une réduction des services à la disposition de la population générale et une hausse des coûts de la santé. Dans les pays en développement, en particulier, l'égalité d'accès aux soins de santé primaires sera menacée si les agents de santé, déjà en nombre insuffisant, abandonnent leur profession parce qu'ils redoutent la violence.

Des études fiables ont estimé que les tensions et la violence pourraient être conjointement responsables de quelque 30 % de l'ensemble des dépenses liées aux maladies et aux accidents. Sur la base de ces chiffres, les tensions/la violence correspondraient à environ 0,5 – 3,5 % du PIB annuel. (*Hoel, H. ; Sparks, K. ; Cooper, C., 2000*)

Ces données montrent clairement qu'il y a beaucoup trop de violence au travail et qu'il est urgent d'intervenir. Des données plus précises peuvent en outre être utilisées dans chaque pays pour mieux sensibiliser l'opinion à l'importance du problème de la violence au travail et pour en faire la cible prioritaire de toutes les personnes qui sont associées ou s'intéressent au développement du secteur de la santé.

## **1.2 PORTÉE**

### **Objectif**

L'objectif de ces directives générales (désignées ci-après « directives ») est de fournir des conseils d'ordre général sur la manière de combattre la violence au travail dans le secteur de la santé. Loin d'être normatives, les directives devraient être considérées comme un outil de référence de base servant à encourager la mise au point indépendante d'instruments comparables spécialement destinés et adaptés à différentes cultures, différentes situations et différents besoins.

Les directives couvrent les principaux domaines d'activité ci-après :

- prévention de la violence au travail
- solution des problèmes de violence au travail
- prise en charge et réduction des effets de la violence au travail
- soins et soutien aux travailleurs affectés par la violence au travail
- pérennité des initiatives prises

### **Utilisation**

Les directives serviront à :

- élaborer des mesures concrètes aux niveaux international, national, sectoriel et de l'entreprise
- promouvoir le dialogue, la consultation, la négociation et toutes les formes de coopération entre les pouvoirs publics, les employeurs et les travailleurs, les syndicats et autres organismes professionnels, les spécialistes de la violence au travail, et toutes les parties intéressées (comme les groupes de sensibilisation des usagers/malades et les organisations non gouvernementales (ONG) qui travaillent dans les domaines de la violence au travail, de la santé et de la sécurité, des droits de l'homme et de la promotion des femmes)
- appliquer leur contenu en consultation avec les parties intéressées : dans la législation, les politiques et les programmes d'action nationaux ; dans les accords au sein du lieu de travail/de l'entreprise/du secteur professionnel ; et dans les politiques et les plans d'action applicables sur le lieu de travail.

## Champ d'application

Les directives s'appliquent :

- à tous les employeurs et travailleurs
- aux secteurs public, privé et associatif
- à tous les aspects de l'activité professionnelle, formelle et informelle.

### 1.3 DÉFINITION

Dans les limites d'une acception commune générale de la violence au travail, les acceptions particulières et la terminologie peuvent varier d'un pays à un autre et d'une situation à une autre. C'est pourquoi il est important d'évaluer les définitions et les expressions ci-après à la lumière de ces situations et de les adapter en conséquence afin que leur signification soit claire et commune à tous ceux qui utiliseront ces directives.

#### Définition générale 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, et incidents qui mettent en danger sa sécurité, son bien-être ou sa santé. (D'après la Commission européenne)

#### *Violence physique et violence psychologique*

Si l'existence de la violence physique personnelle au travail a toujours été reconnue, on a longtemps sous-estimé l'existence de la violence psychologique, qui ne bénéficie que maintenant de l'attention requise. La violence psychologique devient aujourd'hui un problème prioritaire au travail.

On reconnaît aussi de plus en plus que la violence psychologique personnelle se manifeste souvent par un comportement répété, d'un type relativement mineur en soi mais dont l'accumulation peut constituer une forme de violence très grave. Si un seul incident peut suffire, la violence psychologique est souvent une action répétée, inopportune, unilatérale et imposée qui peut avoir des effets dévastateurs sur la victime.

#### *Violence physique*

Usage de la force physique contre une autre personne ou un autre groupe entraînant des dommages physiques, sexuels ou psychologiques. Sont visés les actes qui consistent notamment à battre, donner des coups de pied, gifler, poignarder, tirer avec une arme à feu, pousser, mordre et pincer. (D'après la définition de la violence par l'OMS)

## *Violence psychologique*

Usage délibéré du pouvoir, y compris la menace de recourir à la force physique, contre une autre personne ou un autre groupe, pouvant entraver le développement physique, mental, spirituel, moral ou social. Sont visés les actes tels que les insultes, l'intimidation, le harcèlement et les menaces. (D'après la définition de la violence par l'OMS)

## **Termes fréquemment utilisés**

Violence physique et violence psychologique se recouvrent souvent dans la pratique, ce qui rend très difficile tout classement des différentes formes de violence. Certains des termes les plus fréquemment utilisés à propos de la violence sont énumérés ci-après.

### *Agression/attaque*

Comportement délibéré qui porte préjudice physiquement à une autre personne, y compris les agressions sexuelles.

### *Insultes*

Comportement humiliant, dégradant ou témoignant autrement d'un manque de respect pour la dignité et la valeur d'une personne. (Association des infirmières qualifiées d'Alberta)

### *Intimidation*

Comportement répété et, à la longue, insultant se manifestant par des tentatives vindicatives, cruelles ou malveillantes visant à humilier ou déstabiliser un employé ou des groupes d'employés. (D'après l'OIT – Violence au travail)

### *Harcèlement*

Conduite fondée sur l'âge, une incapacité, la sérologie VIH, la situation familiale, le sexe, l'orientation sexuelle, le transsexualisme, la race, la couleur, la langue, la religion, l'opinion ou les croyances politiques, syndicales ou autres, l'origine nationale ou sociale, l'association avec une minorité, la pauvreté, la naissance ou un autre statut, qui est unilatérale ou non souhaitée et qui affecte la dignité des hommes et des femmes au travail. (Human Rights Act, Royaume-Uni)

### *Harcèlement sexuel*

Tout comportement de nature sexuelle non souhaité, unilatéral et inopportun qui est insultant pour la personne concernée et amène cette personne à se sentir menacée, humiliée ou embarrassée. (Organisation des infirmières irlandaises)

### *Harcèlement racial*

Toute conduite menaçante qui est fondée sur la race, la couleur, la langue, l'origine nationale, la religion, l'association avec une minorité, la naissance ou un autre statut qui est unilatérale ou non souhaitée et qui affecte la dignité des femmes et des hommes au travail. (D'après le Human Rights Act, Royaume-Uni)

### *Menace*

Promesse de recourir à la force physique ou au pouvoir (force psychologique) entraînant la crainte de dommages physiques, sexuels ou psychologiques ou d'autres conséquences négatives pour les personnes ou les groupes visés.

### *Victime*

Personne faisant l'objet d'un acte (d'actes) de violence ou d'un (de) comportement(s) violent(s) comme ceux qui sont décrits ci-dessus.

### *Auteur*

Personne qui commet un (des) acte(s) de violence ou a un (des) comportement(s) violent(s) comme ceux qui sont décrits ci-dessus.

### *Lieu de travail*

Service de soins de santé, quels qu'en soient la taille, la situation (urbaine ou rurale) et le type du (des) service(s) fourni(s), y compris les principaux hôpitaux spécialisés des grandes villes, les hôpitaux régionaux et de district, les centres de soins de santé, les dispensaires, les postes de santé communautaires, les centres de réadaptation, les services de soins à long terme, les cabinets des généralistes, les autres professionnels de soins de santé indépendants. Dans le cas de services assurés en dehors du service de soins de santé, comme les services d'ambulance ou de soins à domicile, tout lieu où ces services sont dispensés sera considéré comme un lieu de travail.



## 2. DROITS FONDAMENTAUX ET RESPONSABILITÉS

### 2.1 GOUVERNEMENTS

Les gouvernements et leurs autorités compétentes doivent fournir les structures nécessaires pour réduire et éliminer cette violence, et notamment :

- inscrire la réduction/l'élimination de la violence au travail dans le secteur de la santé au nombre des principaux éléments des politiques et plans nationaux/régionaux/locaux sur la santé et la sécurité des travailleurs, la protection des droits de la personne humaine, la pérennité économique, le développement des entreprises et l'égalité des sexes
- promouvoir la participation de toutes les parties concernées par ces politiques et ces plans
- réviser le droit du travail et d'autres textes législatifs et adopter des dispositions spéciales, le cas échéant
- veiller à l'application de ces dispositions législatives
- encourager l'inclusion de dispositions visant à réduire et éliminer la violence au travail dans les accords conclus aux niveaux national, sectoriel et sur les lieux de travail/dans les entreprises
- encourager l'élaboration de politiques et de plans sur les lieux de travail pour combattre la violence au travail
- organiser des campagnes de sensibilisation sur les risques de violence au travail
- exiger la collecte d'informations et de données statistiques sur la propagation, les causes et les conséquences de la violence au travail
- coordonner les efforts des diverses parties concernées

### 2.2 EMPLOYEURS

Les employeurs et leurs organisations doivent fournir et promouvoir des lieux de travail exempts de violence, et notamment :

- reconnaître qu'il leur incombe d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs, et d'éliminer les risques prévisibles de violence au travail, dans le respect de la législation et des pratiques nationales
- inculquer le rejet de la violence dans leurs organisations
- évaluer systématiquement l'incidence de la violence au travail et les facteurs qui favorisent ou génèrent la violence au travail
- élaborer des politiques et des plans sur les lieux de travail pour combattre la violence au travail et établir les mécanismes de suivi nécessaires et un éventail de sanctions

- consulter les représentants des travailleurs au sujet de l'élaboration de ces politiques et de ces plans et des modalités de leur mise en œuvre
- adopter toutes les mesures et procédures de prévention et de protection nécessaires pour réduire et éliminer les risques de violence au travail
- charger les administrateurs à tous les niveaux de l'application des politiques et des procédures relatives à la violence au travail
- fournir les informations, les instructions et la formation adéquates au sujet de la violence au travail
- fournir une aide à court, moyen et long terme à toutes les personnes affectées par la violence au travail, y compris une assistance juridique, le cas échéant
- accorder une attention particulière aux risques spécifiques qui menacent certaines catégories d'agents de soins de santé et aux risques qui existent dans certains milieux professionnels du secteur de la santé
- s'efforcer de faire inclure des dispositions visant à réduire et éliminer la violence au travail dans les accords conclus aux niveaux national et sectoriel et sur les lieux de travail/dans les entreprises
- promouvoir activement la sensibilisation aux risques et aux effets destructeurs de la violence au travail
- instaurer des systèmes de déclaration adéquats
- mettre en place des mécanismes pour la collecte de données et d'informations dans le domaine de la violence au travail

## **2.3 TRAVAILLEURS**

Les travailleurs doivent faire tout leur possible pour réduire et éliminer les risques liés à la violence au travail, et notamment :

- appliquer les politiques et les procédures en vigueur sur le lieu de travail
- coopérer avec l'employeur pour réduire et éliminer les risques de violence au travail
- suivre les programmes d'éducation et de formation sur cette question
- signaler les incidents, même mineurs
- contribuer activement à promouvoir la sensibilisation aux risques, aux effets et aux sanctions liés à la violence au travail
- chercher à obtenir des avis et des conseils dans les situations pouvant conduire à des actes de violence au travail

## **2.4 CORPS PROFESSIONNELS**

Les syndicats et les conseils et associations professionnels doivent créer des initiatives et des mécanismes propres à réduire et éliminer les risques liés à la violence au travail, et y participer et y contribuer, et notamment :

- promouvoir la formation des personnels de soins de santé concernant les risques de violence au travail et les mécanismes propres à prévenir, recenser et combattre cette violence

- développer les procédures de collecte de données pour les incidents violents qui surviennent dans le secteur de la santé et promouvoir la collecte de ces données
- inclure dans leurs codes de pratique et leurs codes d'éthique des clauses concernant le caractère inadmissible de tout incident violent au travail
- promouvoir l'inclusion de mesures obligatoires destinées à prévenir la violence au travail dans les procédures d'accréditation des établissements et services de santé
- s'efforcer de faire inclure des dispositions visant à réduire et éliminer la violence au travail dans les accords conclus aux niveaux national et sectoriel et sur les lieux de travail/dans les entreprises
- encourager l'élaboration de politiques et de plans sur les lieux de travail pour combattre la violence au travail
- contribuer activement à promouvoir la sensibilisation aux risques de violence au travail
- apporter un soutien aux victimes de la violence au travail, y compris une aide juridique, le cas échéant

## **2.5 COMMUNAUTÉ ÉLARGIE**

Les médias, les instituts de recherche et les établissements d'enseignement, les spécialistes de la violence au travail, les groupes de sensibilisation des usagers/malades, la police et d'autres professionnels de la justice pénale, les ONG actives dans les domaines de la violence au travail, de la santé et de la sécurité, des droits de la personne humaine et de la promotion des femmes, doivent apporter un soutien actif et participer aux initiatives visant à combattre la violence au travail, et notamment :

- participer à la création d'un réseau d'information et de compétences dans ce domaine
- aider à promouvoir la sensibilisation aux risques de violence au travail
- participer à l'élaboration de politiques et de plans coordonnés visant à combattre la violence au travail
- participer à la formation et à l'éducation continues, le cas échéant
- aider à mettre en place des structures de soutien pour prévenir la violence au travail et prendre en charge les incidents ainsi que leurs retombées



## 3. APPROCHE

La violence au travail n'est pas un problème individuel isolé mais un problème structurel et stratégique dont les causes résident dans des facteurs sociaux, économiques, organisationnels et culturels. C'est pourquoi il convient d'élaborer et de promouvoir une approche qui attaquera les racines du problème, associera toutes les parties concernées et tiendra compte de la dimension culturelle et sexospécifique particulière du problème. Toute intervention adoptée doit également être élaborée dès le début de façon systématique afin de permettre l'utilisation la plus efficace possible des ressources souvent limitées dans ce secteur. Cette approche doit donc être *intégrée, fondée sur la participation, sensible au contexte culturel/à la sexospécificité, non discriminatoire et systématique.*

### 3.1 INTÉGRÉE

Une approche intégrée, tenant compte simultanément et de façon équilibrée de la prévention et du traitement, doit être activement appliquée à tous les niveaux d'intervention. Le traitement doit couvrir toutes les interventions nécessaires à la guérison et à la réadaptation des personnes affectées par la violence au travail aussi longtemps que nécessaire. La prévention de la violence au travail consiste en une action en amont privilégiant l'élimination des causes et une évaluation à long terme de chaque intervention. Les mesures préventives destinées à améliorer le milieu de travail, l'organisation du travail et les relations interpersonnelles sur le lieu de travail se sont avérées particulièrement efficaces. Il est important d'adopter des mesures préventives dès que les risques de violence au travail sont reconnus, sans attendre que la violence au travail se manifeste sur le lieu de travail.

### 3.2 FONDÉE SUR LA PARTICIPATION

On encouragera activement une approche fondée sur la participation, où toutes les parties concernées jugent utile de travailler ensemble pour réduire la violence au travail et où ces parties participent à la conception et à la mise en œuvre d'initiatives contre la violence. Une approche fondée sur la participation doit :

- susciter la confiance nécessaire à une communication sans entrave avec tout le personnel. Il est particulièrement important que la direction fasse savoir aux travailleurs qu'ils peuvent dire ouvertement ce qu'ils pensent de la violence au travail et proposer des moyens de modifier le cadre de travail sans risque de représailles et que leur contribution positive sera même appréciée
- associer toutes les parties concernées. La participation des syndicats et autres organismes professionnels, des pouvoirs publics, des employeurs et des travailleurs, de spécialistes de la violence au travail, de la police et de toutes les parties intéressées appropriées (groupes de sensibilisation des

usagers/malades et organisations non gouvernementales (ONG)) peut aider dans une large mesure à sensibiliser l'opinion à la question de la violence au travail

- créer des comités ou des équipes de sécurité et de santé auxquels seront déclarés les incidents violents, procéder à des enquêtes et interroger les personnes sur la violence au travail et recommander des stratégies pour y remédier
- encourager la participation des travailleurs à ces équipes

### **3.3 SENSIBLE AU CONTEXTE CULTUREL/ À LA SEXOSPÉCIFICITÉ ET NON DISCRIMINATOIRE**

#### **Culture**

La violence au travail est importante partout mais elle est perçue et comprise différemment selon les cultures. Pour tenir compte de ces différences culturelles et les surmonter, il faut :

- utiliser une terminologie appropriée correspondant au langage courant dans une culture donnée
- insister spécialement sur les formes de violence au travail qui correspondent plus particulièrement à une culture donnée
- déployer des efforts particuliers pour reconnaître et dévoiler les cas de violence au travail qui sont difficiles à déceler et à accepter comme une réalité dans certains contextes culturels

#### **Sexospécificité**

La dimension sexospécifique doit être reconnue. Les hommes et les femmes sont affectés, mais de façon différente, par la violence au travail, les femmes étant particulièrement exposées à certains types de violence comme les agressions sexuelles. (*D. Chappell et V. Di Martino 2000*). Le secteur de la santé, où la violence est si répandue qu'elle est souvent considérée comme inhérente à ces professions, emploie beaucoup de femmes. La concentration persistante de femmes dans les emplois faiblement rémunérés et de statut inférieur de ce secteur exacerbe encore le problème, faisant des femmes une cible réellement vulnérable ou perçue comme telle. Il est indispensable d'instaurer plus d'égalité entre les sexes et de donner des moyens accrus aux femmes pour prévenir efficacement la violence dans le secteur de la santé. Les mesures prises dans ce domaine doivent tenir compte de la spécificité des situations concrètes.

#### **Discrimination**

La violence au travail est étroitement liée à la discrimination et elle la génère. Par discrimination on entend notamment toutes les marques de distinction, d'exclusion ou de préférence qui ont pour effet d'annuler ou d'entraver l'égalité des chances ou de traitement concernant l'emploi ou la profession comme celles qui reposent sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, la nationalité ou l'origine sociale. Toute politique ou action contre la violence au travail doit aussi combattre toute forme de discrimination liée à cette violence ou qui en découle.

## 3.4 SYSTÉMATIQUE

Pour élaborer ces approches efficacement, il est important que les mesures contre la violence soient mises en œuvre de façon systématique.

On définira les objectifs et stratégies à court, moyen et long terme dès les premiers stades afin d'organiser une action tendant vers des cibles réalistes dans les délais convenus.

L'action se décomposera en une série d'étapes fondamentales incluant :

- la reconnaissance de la violence
- l'évaluation des risques
- l'intervention
- la surveillance et l'évaluation.



## 4. RECONNAISSANCE DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL

La reconnaissance précoce des risques de violence permet d'intervenir avant que la violence se manifeste. Bien que chaque condition préalable et chaque signal puissent être dus à d'autres facteurs, leur association et leur simultanéité peuvent nécessiter la mise en œuvre de mesures contre la violence. Il faut toutefois se souvenir que la violence au travail est toujours difficile à prévoir et qu'il est important d'éviter les stéréotypes et les étiquettes, car ils peuvent être cause de discrimination, spécialement pour les facteurs de risque individuels.

On tiendra compte des éléments suivants.

### 4.1 ORGANISATIONS EXPOSÉES

Aucun type de service de santé n'est à l'abri de la violence au travail mais certains sont plus exposés que d'autres. On évaluera ces risques compte tenu de la situation particulière et des conditions de fonctionnement de chaque établissement de santé, en prêtant spécialement attention aux services de santé qui :

- sont situés dans des zones suburbaines à forte densité de population, où le taux de délinquance est élevé
- sont petits et isolés
- manquent de personnel
- doivent faire face à des réformes et des réductions d'effectifs
- travaillent avec des ressources insuffisantes, y compris du matériel inapproprié
- fonctionnent dans une culture qui accepte ou tolère la violence
- ont un style de gestion fondé sur l'intimidation
- sont connus pour l'insuffisance de la communication et des relations interpersonnelles

A cet égard, on s'intéressera également aux taux anormalement élevés d'absentéisme pour raison de santé, aux niveaux élevés de roulement du personnel et aux antécédents d'incidents violents.

### 4.2 AUTEURS POTENTIELS

On a recensé un certain nombre de facteurs de risque qui pourraient aider à prévenir la violence au travail, en particulier la violence physique.

En s'attendant à ces facteurs, on évitera toutefois au maximum d'étiqueter une personne comme auteur potentiel ou présumé. L'auteur potentiel peut être un membre du public, de l'organisation ou d'une autre organisation du secteur de la santé ou un malade ou un patient du service. On tiendra également compte du fait que les auteurs, dans bien des cas, sont eux-mêmes victimes d'actes de violence.

## **Caractéristiques générales**

Elles peuvent inclure :

- des antécédents de comportement violent
- une enfance difficile
- des problèmes de toxicomanie associée à des substances psychotropes, l'alcoolisme étant particulièrement problématique
- des troubles mentaux graves, dont les symptômes n'ont pas été convenablement identifiés et ne sont pas traités
- l'accès à des armes à feu ou des objets pouvant être utilisés comme des armes

## **Signaux**

Ils peuvent inclure :

- des positions et attitudes agressives/hostiles
- des manifestations répétées de mécontentement, d'irritation ou de frustration
- des altérations du ton de la voix, de la taille de la pupille, de la tension musculaire, de la transpiration
- la multiplication des signaux et la montée de la tension ambiante

## **4.3 VICTIME POTENTIELLE**

On a recensé un certain nombre de facteurs de risques qui peuvent aider à prévenir la violence au travail. Comme dans le cas de l'auteur, on évitera au maximum d'étiqueter la victime.

### **Profession**

Toutes les professions du secteur de la santé sont potentiellement exposées au risque de violence au travail mais certaines semblent plus particulièrement menacées :

- le personnel infirmier et les ambulanciers : extrêmement exposés
- les médecins, le personnel auxiliaire et technique : très exposés
- toutes les autres professions apparentées : exposées

## **Vulnérabilité réelle ou perçue**

Elle peut s'appliquer aux :

- membres de minorités
- personnes en formation ou placées
- travailleurs ayant un emploi précaire
- jeunes
- femmes

## **Expérience/attitudes/apparence**

Elles peuvent inclure :

- le manque d'expérience
- des attitudes déplaisantes et irritantes
- l'absence de faculté d'adaptation
- le port d'uniformes ou de badges

Les uniformes et les badges se sont avérés être à la fois de bons moyens de dissuasion et des éléments déclencheurs de violence au travail, selon le cas. La décision d'utiliser des uniformes et des badges et les modalités de leur utilisation devront être soigneusement pesées en fonction de la situation.



## 5. EVALUATION DES RISQUES AU TRAVAIL

La prévention de la violence liée au travail passe dans un premier temps par l'évaluation ou le diagnostic des risques pertinents et des situations dangereuses qui doivent faire partie intégrante du système de gestion de la sécurité et de la santé des travailleurs et de la gestion globale des établissements de santé. Ces activités comprennent :

### 5.1 L'ANALYSE DES INFORMATIONS DISPONIBLES

Les informations disponibles sont généralement très nombreuses ; il convient de bien les exploiter. A cette fin, on devra :

- analyser attentivement les dossiers officiels sur les accidents, l'absentéisme, le roulement du personnel
- obtenir des informations sur le style de gestion et les examiner
- procéder régulièrement à des inspections sur les lieux de travail
- mener périodiquement des enquêtes générales ou ponctuelles auprès du personnel
- organiser des discussions avec les travailleurs et leurs représentants
- entretenir des relations suivies avec les services de santé des travailleurs
- entretenir des relations avec d'autres employeurs, des organisations patronales, des organismes publics appropriés, des groupes de sensibilisation des usagers/malades et des compagnies d'assurance.

### 5.2 LE RECENSEMENT DES SITUATIONS PARTICULIÈREMENT DANGEREUSES

Un certain nombre de cadres professionnels ont été considérés comme présentant un risque particulier de violence au travail. Les agents de soins de santé sont exposés à tout l'éventail de ces situations dangereuses, d'où le caractère très particulier de cette catégorie de travailleurs pour ce qui est de l'importance et de la propagation de la violence au travail.

#### **Situations particulièrement dangereuses**

##### *Travail solitaire*

Les agents qui travaillent seuls sont particulièrement exposés au risque d'agressions physiques et sexuelles. De nombreux travailleurs du secteur de la santé, tels que le personnel infirmier de nuit ou à domicile, travaillent seuls ou dans un isolement relatif et ils sont donc davantage exposés au risque de violence.

### *Travail en contact avec le public*

Un large éventail de professions, dont beaucoup appartiennent au secteur de la santé, supposent des contacts avec le public. L'exposition au public génère de plus en plus des risques de violence accrues.

### *Travail avec des objets de valeur*

Partout où des objets de valeur (argent liquide, médicaments, seringues/aiguilles, matériel coûteux) sont, ou semblent être, « à portée de main », le risque de délit, et de plus en plus de délit violent, existe. Les travailleurs du secteur de la santé tels que les caissiers et ceux qui sont chargés de distribuer ou de stocker les médicaments sont exposés à ce risque.

### *Travail avec des personnes en détresse*

La frustration et la colère résultant d'une maladie ou de la douleur, les troubles psychiatriques, l'alcoolisme et la toxicomanie peuvent affecter le comportement et susciter chez certaines personnes une violence verbale ou physique. Les actes de violence auxquels font face les travailleurs en contact avec des personnes en détresse sont si courants qu'ils sont souvent considérés comme un aspect inévitable de cette profession. Les agents de soins de santé sont en première ligne.

### *Travail dans un environnement de plus en plus « ouvert » à la violence*

La violence dans les services de soins de santé, traditionnellement concentrée dans quelques domaines tels que les services des urgences, s'étend progressivement à tous les domaines d'activité.

### *Travail dans des conditions de vulnérabilité particulière*

Les processus prolongés de réformes et de réduction des effectifs dans le secteur de la santé débouchent sur des emplois occasionnels et précaires pour un nombre croissant de travailleurs ainsi exposés à des conditions d'emploi peu satisfaisantes et au chômage, et aux risques de violence qui s'ensuivent.

Pour bien évaluer l'importance spécifique des situations particulièrement dangereuses dans différents lieux de travail, on analysera l'existence de telles situations dans chaque lieu de travail et au sein de chaque catégorie de travailleurs qui y sont employés. C'est là une condition préalable essentielle avant le déploiement d'une intervention ciblée et efficace.



## 6. INTERVENTIONS SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Une fois l'existence potentielle de la violence reconnue et les situations dangereuses identifiées, il convient de prendre des mesures pour s'atteler à la violence.

### 6.1 CONDITIONS PRÉALABLES

#### **Élaborer une culture du lieu de travail axée sur l'être humain**

Il convient de donner la priorité à l'élaboration d'une culture du lieu de travail axée sur l'être humain, qui repose sur la sécurité et la dignité, l'absence de discrimination, la tolérance, l'égalité des chances et la coopération. A cet effet, il est important de promouvoir activement l'instauration de processus de socialisation, de nouveaux styles de gestion fondée sur la participation et l'établissement d'un nouveau type d'organisation où :

- le dialogue social et la communication sont largement utilisés
- l'organisation et le personnel ont des perspectives et des objectifs communs
- le responsable est décidé à combattre la violence au travail
- les services et les responsabilités sont décentralisés, ce qui permet aux responsables, aux cadres et aux travailleurs d'être davantage sensibilisés aux problèmes locaux et mieux à même de répondre aux besoins des malades
- la discussion et la solution collective des problèmes sont encouragées
- l'organisation offre un cadre où les efforts du personnel sont reconnus, les résultats communiqués et des opportunités créées pour l'épanouissement personnel et professionnel
- l'environnement social est solide et favorable

#### **Formuler une politique générale claire**

La direction doit élaborer une déclaration de politique générale claire qui reconnaisse l'importance de la lutte contre la violence au travail, en consultation avec toutes les parties prenantes.

La déclaration doit contenir au moins les éléments suivants :

- une définition de la violence pour que les gens sachent exactement de quoi il est question
- une déclaration témoignant d'une réelle détermination à accorder la priorité à la question de la violence dans l'organisation
- l'avertissement qu'aucun comportement violent ni aucun comportement intentionnellement générateur de violence ne sera toléré
- la volonté de s'engager à soutenir toute action tendant à créer un environnement exempt de violence

- une directive établissant qu'il incombe aux cadres et à la direction d'appliquer la politique et de montrer l'exemple
- l'engagement de donner aux responsables la capacité et les moyens d'appliquer la politique à tous les niveaux de l'organisation
- l'attribution de responsabilités à des personnes ou des équipes ayant la formation et les compétences voulues pour appliquer la politique
- la mise en place d'un système de règlement des conflits indépendant sans risque de représailles

## **Des activités de sensibilisation**

La déclaration de politique générale doit impérativement s'accompagner d'initiatives destinées à sensibiliser la direction, les cadres et le personnel, les malades, les patients, les fournisseurs et les communautés locales aux effets délétères de la violence au travail et à l'intérêt de mesures immédiates visant à éliminer ou réduire la violence au travail. Il est important de faire clairement ressortir les incidences de la violence :

### **Pour la personne :**

Les souffrances et l'humiliation résultant de la violence entraînent généralement un manque de motivation, une perte de confiance et une baisse de l'estime de soi et, si la situation perdure, on observe souvent des conséquences telles qu'une pathologie physique, des troubles psychologiques ou une consommation excessive de tabac ou d'alcool et des toxicomanies.

### **Au travail :**

La violence au travail perturbe immédiatement, et souvent durablement, les relations interpersonnelles, l'organisation du travail et l'ensemble du milieu de travail, généralement au détriment de la qualité des services fournis. Les employeurs devront supporter les coûts directs de la responsabilité civile, du travail perdu et du renchérissement des mesures de sécurité. Ils devront aussi vraisemblablement supporter le coût indirect de la baisse d'efficacité et de productivité, de la détérioration de la qualité des services fournis, de la difficulté de recruter ou de retenir un personnel qualifié, de l'image ternie de l'entreprise et de la réduction de la clientèle.

### **Dans la communauté :**

La violence au travail peut finalement être cause de chômage et de problèmes psychologiques et physiques qui affectent la position sociale d'une personne. Le coût de la violence inclut les soins de santé et la réadaptation à long terme en vue de la réintégration des victimes, le chômage et le recyclage des victimes ayant perdu ou quitté leur emploi par suite de cette violence, et l'incapacité et l'invalidité lorsque la violence au travail amoindrit les capacités professionnelles des victimes. L'accès du public à des services de santé de qualité est également menacé.

## 6.2 INTERVENTIONS AU NIVEAU DE L'ORGANISATION

Un rang élevé de priorité doit être accordé aux interventions au niveau de l'organisation. Il est en général beaucoup plus efficace et moins coûteux de régler le problème de l'organisation à la source que d'augmenter la capacité d'adaptation par une intervention au niveau individuel ou une action sur les effets de la violence sur chaque travailleur. Les interventions au niveau de l'organisation seront mises au point et adaptées à la lumière de situations données, et les interventions prioritaires seront déterminées en consultation avec les parties prenantes locales. Les interventions au niveau de l'organisation peuvent inclure :

### **Effectifs**

On s'assurera que le personnel présent est suffisamment nombreux et qualifié, en particulier :

- en période de pointe, pendant les transferts de malades, les interventions d'urgence et les repas, et la nuit
- dans les services d'admission et les services de soins intensifs ou de crise
- pour les malades ayant des antécédents de comportement violent ou d'activité en bande

Le personnel disponible doit être utilisé le plus efficacement possible et les dispositions à cet effet doivent être prises avec le personnel concerné, y compris :

- organiser le roulement du personnel pour les travaux particulièrement pénibles et pour les nouveaux
- définir précisément les déplacements du personnel entre les différentes zones d'activité
- organiser des équipes pour aider le personnel à être aussi alerte que possible et à obtenir de l'aide dans les situations violentes
- organiser les tâches de sorte que les agents qui sont dans des situations dangereuses ne travaillent pas seuls

### **Style de gestion**

La gestion est une référence naturelle dans les organisations. Lorsque la direction donne l'exemple par des attitudes et des comportements positifs au travail, toute l'organisation suit probablement cet exemple. Un style de gestion fondé sur l'ouverture, la communication et le dialogue, qui privilégie la bienveillance et le respect de la dignité des personnes, peut contribuer dans une large mesure à désamorcer et éliminer la violence au travail.

## **Information et communication**

### *Au sein du personnel et des services*

La circulation de l'information et une communication sans entrave peuvent sensiblement réduire le risque de violence au travail en désamorçant les tensions et les frustrations chez les travailleurs. Elles contribuent particulièrement à faire tomber le tabou du silence qui entoure souvent les cas de harcèlement sexuel et professionnel et d'intimidation.

On encouragera :

- les séances d'information
- les réunions du personnel
- les réunions de bureau
- les discussions de groupe
- le travail d'équipe
- la formation collective

### *Avec les malades et le public*

Il est important de communiquer à temps les informations aux malades et à leurs amis ainsi qu'à leur famille pour réduire le risque d'agression et d'insultes. Cela vaut en particulier lorsque des personnes sont en situation de détresse ou soumises à de longues attentes, comme c'est souvent le cas dans les services de traumatologie et des urgences. On devra notamment :

- établir, distribuer, afficher et appliquer des protocoles ou des codes de conduite expliquant les obligations et les droits des malades, des parents et des amis
- publier les sanctions applicables en cas de violence à l'encontre du personnel

### *Pour les travailleurs particulièrement exposés*

Les travailleurs particulièrement exposés, comme les agents de soins communautaires ou à domicile et les ambulanciers, doivent être informés des risques associés à certaines situations et des moyens de communication efficaces doivent être mis à leur disposition. C'est ainsi qu'on devra :

- établir des protocoles pour informer le personnel de l'absence d'un/une collègue, de l'endroit où il/elle s'est rendu(e) et de l'heure approximative ou attendue de son retour. Des procédures applicables en cas de non respect des protocoles devront être instaurées.
- établir des codes d'urgence permettant au personnel de demander de l'aide sans avoir à expliquer la situation, et donc sans alerter un agresseur
- fournir des informations sur les risques éventuellement associés à des contacts futurs et leur localisation

- entretenir des liens avec la police locale afin d'obtenir des informations récentes sur la localisation des problèmes ou sur les malades violents connus
- installer des systèmes d'alarme comme indiqué ci-dessous à la rubrique « conception des lieux de travail »

## **Pratiques professionnelles**

Un moyen très efficace de désamorcer à peu de frais la violence au travail consiste à modifier et améliorer les pratiques professionnelles. Chaque situation professionnelle étant particulière, un ensemble de mesures différentes s'appliquera à chaque cas.

- on adaptera le flux des patients et l'horaire des rendez-vous en fonction des besoins et des ressources
- on évitera l'affluence
- on réduira l'attente au maximum
- on accordera une marge aux travailleurs pour que les règles et les politiques n'apparaissent pas aux malades comme des contraintes insupportables
- les agents qui effectuent des visites à domicile prendront les rendez-vous par téléphone ou par courrier chaque fois que possible ; prévoir les visites dans les zones problématiques à certaines heures de la journée, par exemple le matin lorsque la consommation de drogue et d'alcool est en principe au niveau minimum
- les travailleurs nocturnes, en particulier les femmes et ceux qui se rendent d'un bâtiment à un autre ou travaillent dans une zone isolée d'un bâtiment, travailleront si possible en groupe ou à proximité les uns des autres
- on assurera si possible le transport des travailleurs nocturnes

## **Conception des emplois**

La conception des emplois est un facteur essentiel pour la violence au travail. Une conception efficace assurera que :

- les tâches exécutées sont reconnaissables en tant qu'unités complètes d'un emploi, et non comme des fragments
- les emplois contribuent dans une mesure importante à l'ensemble des opérations de l'organisation pouvant être comprises par le travailleur
- les emplois offrent un degré d'autonomie approprié
- les emplois ne sont pas excessivement répétitifs ni monotones
- des informations suffisantes sur l'accomplissement des tâches et les possibilités de développement des compétences du personnel sont fournies
- les emplois sont assortis d'une plus grande variété de tâches
- la planification des emplois est améliorée
- toute surcharge de travail doit être évitée
- le rythme du travail n'est pas excessif

- l'accès aux travailleurs auxiliaires ou aux membres de l'équipe est facilité
- du temps est disponible pour le dialogue, l'échange d'informations et la solution des problèmes

## **Horaires de travail**

Pour prévenir ou désamorcer la violence au travail, les horaires de travail seront gérés de façon à éviter toute pression excessive. On veillera à :

- organiser dans la mesure du possible les horaires de travail en consultation avec les travailleurs concernés
- éviter les horaires de travail trop prolongés
- éviter de recourir massivement aux heures supplémentaires
- ménager des périodes de repos adéquates
- créer des équipes autonomes ou semi autonomes qui organisent elles-mêmes leurs horaires de travail
- maintenir des horaires de travail réguliers et prévisibles
- réduire autant que possible les nuits consécutives de travail en équipe

## **6.3 INTERVENTIONS ENVIRONNEMENTALES**

On s'emploiera à identifier et combattre les problèmes qui se posent dans le milieu de travail en vue de prévenir la violence au travail. On organisera des interventions environnementales adaptées aux situations particulières et on classera les divers types d'interventions par ordre de priorité, en consultation avec les parties prenantes locales. Les interventions environnementales pourront inclure :

### **Environnement physique**

Les caractéristiques physiques d'un lieu de travail contribuent de façon déterminante à désamorcer ou éventuellement déclencher la violence. On accordera donc une importance particulière au niveau d'exposition et à la manière dont les travailleurs, les malades et les visiteurs sont exposés à ces facteurs et à l'adoption de solutions adéquates, conformes aux lois et aux pratiques existantes, pour réduire ou éliminer tout effet négatif. Plus particulièrement :

- on réduira au maximum les niveaux sonores pour éviter l'irritation et la tension parmi les travailleurs, les visiteurs et les malades
- les couleurs utilisées seront reposantes et attrayantes
- les odeurs nauséabondes seront éliminées
- on assurera une bonne luminosité pour améliorer la visibilité dans toutes les zones, en particulier les accès, les parkings et les zones de stockage, spécialement la nuit
- on prendra des mesures pour assurer une température/hygrométrie/aération adéquates en particulier dans les zones bondées et dans les climats chauds
- on veillera au bon entretien de toutes les structures et installations physiques

## **Conception du lieu de travail**

Dans le contexte particulier d'éventuels actes de violence et agressions au travail, notamment dans les zones ouvertes au public, la conception des lieux de travail requiert une attention particulière et intéresse les facteurs supplémentaires suivants :

### *Accès*

- la sécurité de l'accès au lieu de travail doit être assurée pour ceux qui arrivent et ceux qui partent
- on réduira au minimum les zones d'accès publiques aux établissements de soins de santé
- des services de sécurité devront être placés à l'entrée principale, près du passage qu'empruntent les visiteurs et des services des urgences
- on envisagera avec beaucoup de précaution la recherche d'armes et on effectuera des contrôles, si besoin est, dans le respect des lois et pratiques locales, le but prioritaire étant d'éviter tout risque superflu
- la réception doit être facilement reconnaissable par les malades/visiteurs, facilement accessible et visible pour les autres membres du personnel
- l'accès du public au principal établissement de soins de santé doit être réglementé conformément à des protocoles convenus
- l'accès aux salles du personnel (vestiaires, salle de repos) doit être réservé au personnel de l'établissement
- les aires de parking du personnel doivent être situées à proximité du lieu de travail

### *Espace*

- l'espace entre les visiteurs et les malades doit être suffisant pour réduire les interférences personnelles et la création de tensions
- l'espace de travail doit être suffisant pour faciliter la prestation des services
- un espace de détente suffisant doit être prévu pour le personnel de soins de santé
- des aires de réception spacieuses et tranquilles, avec suffisamment d'espace pour le personnel, doivent être prévues
- des barrières de protection doivent être utilisées pour les travailleurs particulièrement exposés, et pour séparer les malades dangereux des autres malades et du public

### *Zones d'attente*

- des sièges confortables devront être prévus, en particulier pour les attentes prolongées
- pour éviter l'ennui, on proposera des activités (par exemple, de la lecture, un poste de télévision, des jouets pour les enfants)

### *Aménagements*

- le mobilier devra être disposé de façon à ce que le personnel ne se sente pas pris au piège
- dans les salles réservées aux entretiens et les zones où sont administrés les traitements de crise, le mobilier devra être réduit au minimum, léger, sans arêtes ni angles vifs et, le cas échéant, être fixé au sol

### *Locaux*

- les salles de soins devront avoir deux portes de sortie ou, à défaut, être disposées de façon à permettre d'en sortir facilement
- les salles de soins des urgences doivent être séparées des zones publiques
- on étudiera attentivement la possibilité de réserver une salle pour les malades caractériels, les malades ivres, les bandes rivales et les cas analogues, compte tenu cependant du fait que, dans certaines circonstances, le recours à ce moyen peut être perçu comme discriminatoire et, par conséquent, exacerber encore la situation
- les toilettes, les zones de restauration et les téléphones publics devront être signalés par des panneaux, facilement accessibles et convenablement entretenus
- les zones non fumeurs et fumeurs devront être clairement reconnaissables
- l'intimité devra être respectée autant que possible

### *Systèmes d'alarme et caméras de surveillance*

- des caméras de surveillance seront installées dans les zones potentiellement dangereuses
- des systèmes d'alarme — téléphone, alphanumérique, radio à ondes courtes — devront être fournis aux travailleurs là où les risques sont apparents ou prévisibles pour qu'ils puissent prévenir des collègues en cas de problème
- il est conseillé d'utiliser des systèmes silencieux pour éviter la réaction de l'agresseur. En l'absence de système silencieux, la victime évitera d'utiliser les systèmes existants avant le départ de l'agresseur pour éviter qu'il se retourne contre elle
- un système d'intervention fiable en cas de déclenchement d'une alarme devra être prévu
- le type de système d'alarme dépendra de l'évaluation des risques pour la zone particulière.

## **6.4 INTERVENTIONS AXÉES SUR LES PERSONNES**

On élaborera des interventions propres à renforcer la capacité de chaque personne à aider à prévenir la violence au travail. On élaborera des interventions axées sur les personnes, adaptées à chaque situation, et on établira le rang de priorité des divers types d'interventions disponibles en consultation avec les parties prenantes locales.

Les activités nécessaires couvriront :

## **Formation**

La formation aux moyens de faire face à la violence au travail doit reposer sur un ensemble de politiques et être dispensée de façon continue ou périodique, selon les besoins particuliers, à tous les travailleurs et leurs représentants, aux cadres et à la direction.

La formation inclura les éléments ci-après :

- introduction au milieu de travail, aux politiques de gestion et aux procédures de règlement des conflits.
- informations sur les différents types de violence au travail, physique et psychologique, et sur les meilleures pratiques pour la réduire
- informations sur la sexospécificité, la diversité culturelle et la discrimination afin de sensibiliser davantage à ces questions
- amélioration de la capacité à reconnaître les situations potentiellement violentes
- enseignement de capacités interpersonnelles et de communication pouvant éviter et désamorcer une situation de violence potentielle au travail
- acquisition de compétences concernant les fonctions particulières à exécuter
- préparation d'un « groupe de base » de membres du personnel et de représentants des travailleurs raisonnables et particulièrement compétents pouvant se charger des interactions plus compliquées
- apprentissage de l'affirmation de soi ou acquisition des moyens d'agir, en particulier pour les femmes
- auto-défense, en fonction de l'évaluation des risques

Les lignes directrices pour certaines professions préciseront encore les besoins particuliers en matière de formation et les compétences requises pour prévenir ou combattre la violence au travail dans des circonstances particulières.

## **Aide et conseil**

On fournira une aide et des conseils pour faire prendre conscience aux personnes du danger que représente leur comportement actuel et on les aidera à modifier leur conduite/attitude — violence familiale, toxicomanie ou attitude due au stress, à une dépression, aux insomnies.

## **Promotion du bien-être**

Une bonne condition physique et un état psychique stable contribuent efficacement à combattre la violence au travail. On s'emploiera tout spécialement à encourager les gens à prendre l'habitude de faire régulièrement de l'exercice, à manger et dormir convenablement, à pratiquer la relaxation et à avoir des loisirs, en particulier des rapports sociaux avec d'autres membres du personnel.

Le chevauchement fréquent des exigences professionnelles et familiales, souvent conflictuelles, peut être source de stress et de tensions et de mécontentement. Les moyens permettant de concilier responsabilités professionnelles et familiales tels que les horaires souples, la création de crèches sur le lieu de

travail ou l'aide spéciale accordée aux parents célibataires peuvent contribuer efficacement à prévenir la violence au travail.

## **6.5 INTERVENTIONS POSTÉRIEURES À L'ÉVÉNEMENT**

Les interventions postérieures à l'événement viseront à réduire au maximum les effets de la violence au travail et à assurer que de tels actes de violence ne se reproduisent pas à l'avenir. Elles s'adresseront non seulement à la victime mais également à l'auteur, aux témoins et aux autres membres du personnel directement ou indirectement concernés par un incident/comportement violent.

### **Plans d'intervention**

On établira et testera à l'avance des plans de gestion applicables dans les situations de violence au travail et visant à aider toutes les personnes affectées par la violence au travail à surmonter les effets pénibles et souvent incapacitants consécutifs à un incident/comportement violent et à prévenir de graves problèmes psychologiques ultérieurs.

### **Déclaration et enregistrement**

On instaurera des systèmes de déclaration et d'enregistrement pour déterminer les lieux et les activités professionnelles où la violence peut constituer un problème. Tous les incidents incluant à la fois violence physique et psychologique ainsi que les incidents mineurs et potentiels n'ayant pas entraîné de dommages véritables doivent être signalés et enregistrés.

Le responsable établit les procédures d'enregistrement de tous les cas de violence au travail et des mécanismes d'intervention ultérieure doivent être mis en place. On procédera à des examens des déclarations relatant des incidents, qui serviront d'indicateurs en vue de l'amélioration des mesures de sécurité sur le lieu de travail.

Tous les travailleurs doivent savoir comment et où faire une déclaration, sans craindre de représailles ni de critiques.

On établira un formulaire de déclaration où seront consignées les informations suivantes :

- lieu où l'incident s'est produit, y compris l'environnement physique
- date et heure
- activité au moment de l'incident
- identité de la victime
- identité de l'auteur présumé
- relation entre la victime et l'auteur présumé
- récit des faits
- témoins

- résultat
- mesures prises après l'incident
- efficacité de ces mesures
- recommandations pour prévenir un incident du même type à l'avenir

On encouragera également les travailleurs à signaler les conditions et les situations où ils sont exposés à des risques excessifs ou superflus de violence au travail, et à proposer les moyens de réduire le risque de violence ou d'améliorer les conditions de travail.

## **Traitement médical**

Un traitement médical doit être disponible immédiatement et toutes les personnes affectées par la violence au travail doivent en être informées. On accordera une attention particulière aux victimes d'agressions sexuelles car l'examen médical peut rappeler l'agression, et se révéler particulièrement pénible.

## **Dé-briefing**

Toutes les personnes affectées par la violence au travail devront bénéficier, le cas échéant, d'un débriefing qui servira à :

- communiquer leur expérience personnelle et atténuer les effets de la violence
- aider ceux qui ont été affectés par la violence au travail à comprendre et à accepter les faits
- apporter un réconfort et un soutien
- axer l'attention des gens sur les faits et fournir des informations
- expliquer quelle aide ultérieure peut être obtenue.

## **Conseil**

Le conseil d'un spécialiste ou d'un groupe de collègues devra également être fourni, le cas échéant. Le conseil spécialisé devra être assuré directement par l'établissement de soins de santé dans le cadre de son service de médecine du travail ou de psychologie clinique ou, sinon, moyennant un transfert dans un service extérieur.

## **Soutien de la direction**

La direction doit fournir un soutien immédiat et ultérieur à toutes les personnes affectées par la violence au travail.

Elle doit notamment :

- s'atteler aux retombées immédiates de la violence
- réduire au maximum les effets de la violence au travail en prenant en charge les congés, les frais et les aspects juridiques ou en donnant les conseils appropriés
- fournir des informations et un soutien aux familles des personnes affectées

- entreprendre rapidement une enquête interne
- suivre les cas aussi longtemps que nécessaire

## **Représentation et assistance juridique**

Les syndicats, les organisations professionnelles et, en cas de besoin, les collègues devront être associés à la représentation et à l'assistance juridique, le cas échéant, par les moyens suivants :

- aide et soutien pour les procédures policières
- consultation de services d'assistance juridique quant aux différentes options
- participation aux réunions, enquêtes et auditions
- accès des délégués syndicaux à une formation relative à la violence au travail
- représentation par un délégué syndical au profil analogue d'un membre d'une communauté/un groupe ethnique ou autre minorité

## **Procédure de règlement des conflits**

Des procédures doivent être disponibles pour aider à résoudre les problèmes avant qu'une situation, en particulier entre les travailleurs, les cadres et la direction, ne se détériore. Ainsi, des réunions pourront être organisées entre le plaignant et un supérieur approprié ou un modérateur. Des réunions pourront également servir à éclaircir les faits avec l'auteur présumé ou toute autre personne appropriée, avec l'aide d'un représentant des travailleurs ou du médiateur ou d'un collègue. Ces réunions peuvent être l'occasion d'une conciliation et elles peuvent prévenir la violence ou d'autres incidents violents. Néanmoins, si cette procédure ne permet pas de trouver une solution, un moyen de déposer une plainte conformément à la loi et à la pratique auprès des instances compétentes doit être proposé au plaignant.

Le plaignant et l'auteur doivent être :

- vus séparément
- informés que l'organisation prendra la plainte au sérieux et que tout sera fait pour régler l'affaire rapidement
- informés de la suite probable des événements
- assurés du traitement confidentiel de l'affaire
- protégés contre d'autres actes de violence et les rumeurs

## **Réadaptation**

Une longue période de réadaptation peut être nécessaire pour se remettre d'un acte de violence au travail. Les travailleurs devront être soutenus pendant toute la période de réadaptation ; le temps nécessaire à leur rétablissement devra leur être accordé mais ils devront également être encouragés à retourner travailler. Plus la victime reprend son travail rapidement, plus il lui sera facile de réintégrer le groupe et de rattraper son retard pour bien s'acquitter de ses tâches. Dans un premier temps, cependant, les travailleurs ne devront pas être soumis à trop de stress et un assouplissement des conditions de travail — temps partiel, tâches différentes ou soutien d'un collègue — pourra aider la victime à reprendre confiance en soi. Il est important que les victimes d'actes de violence au travail, lorsqu'elles retournent travailler, se sentent en sécurité dans leur environnement, à l'abri de la violence physique et psychologique.



## 7. EVALUATION

L'évaluation de l'efficacité des plans et des mesures de lutte contre la violence inclura les éléments suivants :

- surveillance permanente et diffusion régulière des résultats des mesures adoptées
- association des travailleurs à l'élaboration des critères d'évaluation et utilisation de leurs réactions pour vérifier l'efficacité de ces critères et apporter les modifications nécessaires
- organisation de réunions périodiques direction-travailleurs pour examiner les mesures instaurées
- examen régulier du plan de gestion, y compris l'évaluation de la politique mise en œuvre
- réévaluation de la culture du lieu de travail, de l'organisation du travail et de la qualité de l'environnement pour combattre efficacement la violence au travail
- mise en place d'un cycle de gestion des risques pour assurer la permanence de la lutte contre la violence au travail dans les organisations



## 8. REFERENCES

Chappell, D.; Di Martino, V. (2000). *La violence au travail*. Genève : Bureau international du Travail.

Di Martino, V. (2002). *Workplace Violence in the Health Sector — Country Case Studies Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand, plus an additional Australian Study: Synthesis Report*. Genève : Programme conjoint OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé. Document de travail à venir.

Hoel, H.; Sparks, K.; Cooper, C. (2000). *The cost of violence and stress at work and the benefits of a violence and stress-free working environment*. University of Manchester Institute of Science and Technology, <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/whpwb/econo/costs.pdf>.

Krug, E. et al. (2002). *Rapport mondial sur la violence et la santé*. Genève : Organisation mondiale de la Santé.

Nordin, H. (1995). *Fakta om vaold och hot I arbetet*, Solna, Occupational Injury Information System, Swedish Board of Occupational Safety and Health.

### PROGRAMME CONJOINT OIT/CII/OMS/ISP SUR LA VIOLENCE AU TRAVAIL DANS LE SECTEUR DE LA SANTE

#### Rapports d'étude et documents de travail

ILO / ICN / WHO / PSI (2002). *Framework Guidelines for Addressing Workplace Violence in the Health Sector*. Genève : Programme conjoint OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé.

Di Martino, V. (2002). *Workplace Violence in the Health Sector — Country Case Studies Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand, plus an additional Australian Study: Synthesis Report*. Genève : Programme conjoint OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé. Document de travail à venir.

#### Etudes de cas par pays

Palácios, M.; Loureiro dos Santos, M.; Barros do Val, M.; Medina, M.I.; de Abreu, M.; Soares Cardoso, L.; Bragança Pereira, B. *Workplace Violence in the Health Sector – Country Case Study*

## *Directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé*

*Brazil. Genève : Programme conjoint OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé. Document de travail à venir.*

*Tomev, L.; Daskalova, N.; Ivanova, V. Workplace Violence in the Health Sector – Country Case Study Bulgaria. Genève : Programme conjoint OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé. Document de travail à venir.*

*Deeb, M. Workplace Violence in the Health Sector –Lebanon Country Case Study. Genève : Programme conjoint OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé. Document de travail à venir.*

*Ferrinho, P.; Antunes, A.R.; Biscaia, A.; Conceição, C.; Fronteira, I.; Craveiro, I.; Flores, I.; Santos, O. Workplace Violence in the Health Sector – Portuguese Case Studies. Genève Programme conjoint OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé. Document de travail à venir.*

*Steinman, S. Workplace Violence in the Health Sector – Country Case Study: South Africa. Genève : Programme conjoint OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé. Document de travail à venir.*

*Sripichyakan, K.; Thungpunkum, P. ; Supavititpatana, B. Workplace Violence in the Health Sector — A Case Study in Thailand. Genève : Programme conjoint OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé. Document de travail à venir.*

## **Etudes thématiques**

*Cooper, C.; Swanson, N. (2002). Workplace violence in the health sector – State of the Art. Genève : Programme conjoint OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé.*

*Di Martino, V. Relationship of Work Stress and Workplace Violence in the Health Sector. Genève : Programme conjoint OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé. Document de travail à venir.*

*Richards, J. Management of Workplace Violence Victims. Genève : Programme conjoint OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé. Document de travail à venir.*

*Wiskow, C. Guidelines on Workplace Violence in the Health Sector – Comparison of major known national guidelines and strategies: United Kingdom, Australia, Sweden, USA. Genève Programme conjoint OIT/CII/OMS/ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé. Document de travail à venir.*