

VIOLENCES SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Colloque SMPR
21.7.2021

Dr Emmanuel Escard, MARU

Département et Service de médecine de premier recours

Unité interdisciplinaire de médecine et prévention de la violence (UIMPV)

Hôpitaux Universitaires de Genève



OBJECTIFS

- ▶ Bien différencier agressivité, conflit, violences, relations consenties...
- ▶ Spécificités des violences au travail, dans un lieu de soins
- ▶ Modèles explicatifs systémiques
- ▶ Enjeux et impacts sur la santé, le travail, l'institution
- ▶ Urgences à traiter, aspects juridiques et médico-légaux, ressources locales disponibles

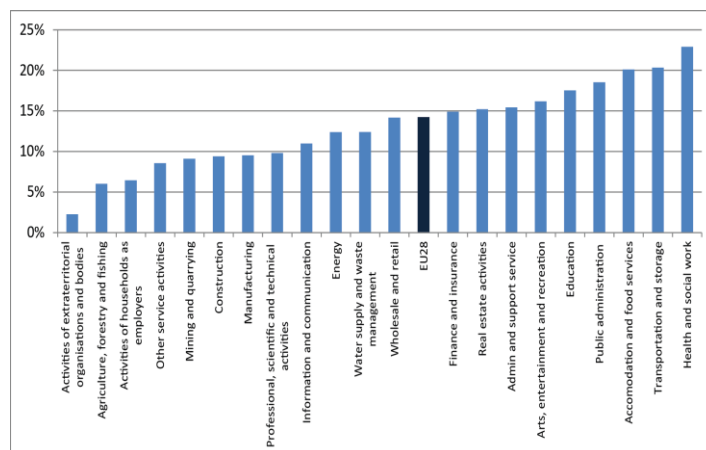




PROBLÉMATIQUE

- ▶ Selon le pays, le secteur et la méthode utilisée, la violence affecte de 5 à 20% des travailleurs européens (Enquête Eu-Osha 2011)
- ▶ La violence sur le lieu de travail est encore mal reconnue bien qu'elle menace gravement la sécurité et le bien-être des travailleurs
- ▶ Le secteur santé social est très touché (comme par le burnout); surtout les urgences, la psychiatrie, en prison, et entre 18h et 7h...

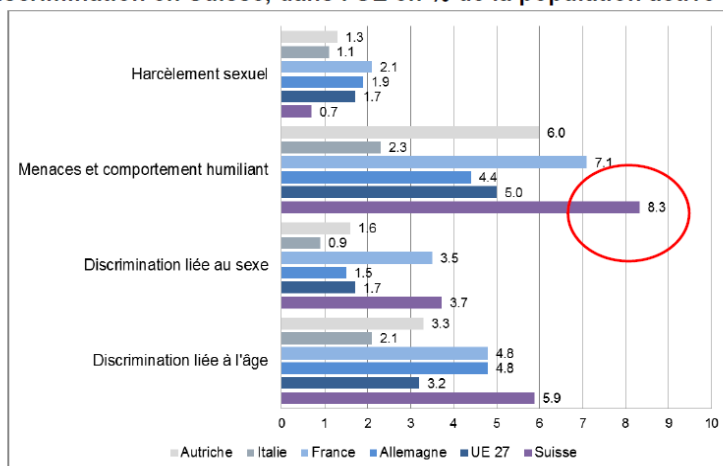
RAPPORT EURWORK 2015 (EU28+NORWAY)



Statistiques en Suisse

(5eme Enquête européenne sur les conditions de travail 2010)

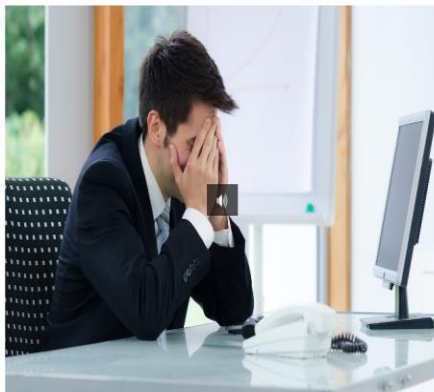
Discrimination en Suisse, dans l'UE en % de la population active occupée



«Au cours des douze derniers mois, avez-vous, au travail, fait l'objet des comportements suivants ».

Economie Modifié le 2 juin 2020 à 08:29

La violence au travail pourrait bien s'accroître avec la crise du Covid-19



La violence au travail pourrait s'accroître avec la crise du Covid-19 / La Matinale / 1 min. / le 2 juin 2020

En raison de la conjoncture, de nombreuses entreprises licencient et des employés ont peur de perdre leur emploi. Ce contexte pourrait être un accélérateur de harcèlement au travail, avec un impact important sur les victimes.

Page d'accueil • Temps forts • [Je suis indisponible de...](#)

Temps forts

25/11/2020

Il est indispensable de déployer d'urgence des efforts afin de mettre un terme à la pandémie de violence à l'égard des femmes

Source: <https://www.euro.oxia.org/>

Un appel à l'éveil des consciences et à l'action est au cœur de la [journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes](#), célébrée ce 25 novembre. L'opportunité de faire chaque année du **25 novembre** une journée de mobilisation mondiale en faveur de l'élimination de la violence fondée sur le genre est considérablement renforcée par les conséquences alarmantes de la pandémie à cet égard.

En Europe, une femme sur trois a été confrontée à des actes de violence physique et/ou sexuelle, comme il ressort des données collectées avant la flambée de COVID-19. Cela étant, nous assistons actuellement à une recrudescence de la violence domestique à l'échelle mondiale dans le contexte de la crise sanitaire que nous traversons. Cette forme de violence n'a été reconnue que récemment comme une problématique à prendre en compte en vue de prévenir la violence et le harcèlement sur le lieu de travail. La pandémie peut en outre aggraver d'autres formes de violence contre les femmes, comme la violence à l'encontre des migrantes ainsi que des femmes actives dans les soins de santé ou dans le travail domestique.

L'EU-OSHA joint sa voix à l'appel à une action mondiale pour intensifier la sensibilisation et partager des connaissances afin d'appuyer l'élaboration d'actions concrètes de lutte contre la violence fondée sur le genre.

À travers ce récent article d'OSHAinfo, nous faisons la lumière sur la relation entre la [violence domestique et le lieu de travail](#).

Lire une [proposition de décision du Conseil](#) autorisant les États membres à ratifier la [convention \(n° 190\) de l'OIT sur la violence et le harcèlement](#).

Notre infographie consacrée au [harcèlement sexuel sur le lieu de travail](#) et une rubrique web sur [les femmes et la santé et la sécurité au travail](#) peuvent également vous aider à attirer l'attention sur la nécessité d'adopter une perspective sensible à la répartition des sexes et sur les lieux de travail.

[Retour aux temps forts](#)

Lettre d'information électronique OSHmail

Recevez notre lettre d'information mensuelle sur la sécurité et la santé au travail.

[Plus d'informations](#)

Adresse email

 J'accepte le traitement de mes données à caractère personnel
[Déclaration de confidentialité](#)

Sujets liés

Publications

- Inflection par la Covid-19 et COVID long - Guide à l'intention de l'encadrement
- Inflection par la COVID-19 et COVID long - Guide à l'intention des travailleurs
- COVID-19 et troubles musculo-squelettiques: des risques qui passent doublement sur les travailleurs migrants en Europe?

[Voir tout](#) →

Actualité

07/07/2021

- COVID-19 et COVID long: guide pratique de

TYPES DE VIOLENCE EN INSTITUTION

- ▶ **du patient au personnel,**
- ▶ entre patients,
- ▶ du personnel au patient,
- ▶ entre membres du personnel,
- ▶ agresseurs extérieurs (famille, connus, inconnus...),
- ▶ de l'Institution aux personnels et aux patients.

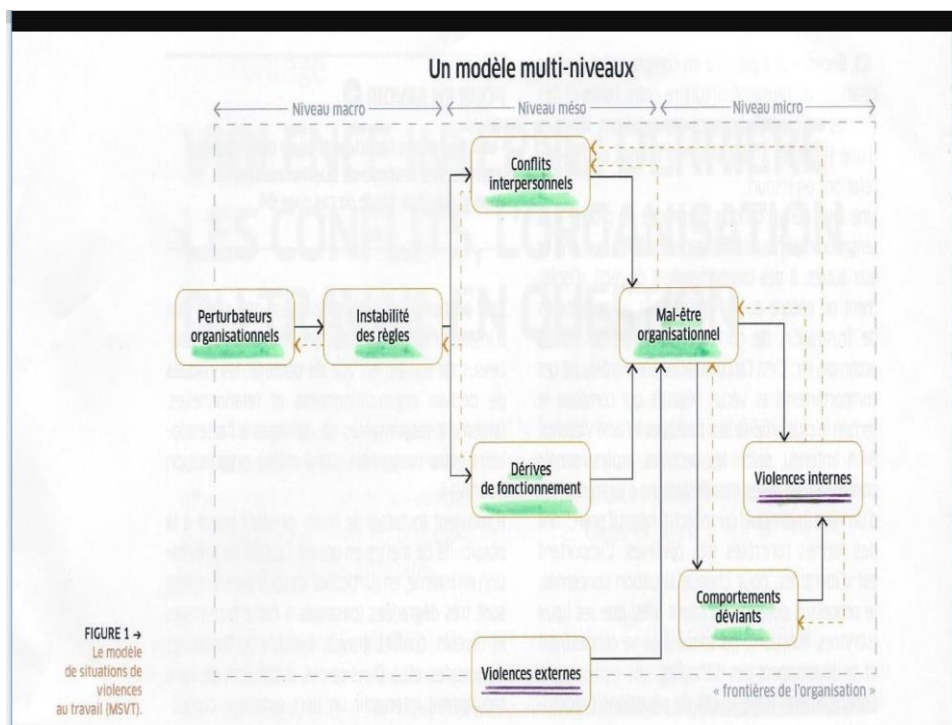
TOUS CONCERNÉS



- Les victimes directes
- Les victimes indirectes
 - Témoins : collègues, patients
 - Non-témoins : collègues et patients potentiels
- Les proches des victimes directes et indirectes
- Les auteurs et... leurs proches
- Les ressources humaines
- L'ensemble des soignants

PARTICULARITÉS ET COMPLEXITE DES VMP

- ▶ Conflits de personnes
- ▶ Conflits autour du travail (enjeux, valeurs, sens)
- ▶ Rapports de pouvoir ou de domination
 - > rôle des personnalités, des systèmes et de la culture d'entreprise, des décisions politiques...
 - > problème des écarts entre discours/pratiques, objectifs fixés/moyens de les réaliser, logiques d'acteurs et visions différentes
 - > paradoxe des professionnels de + en + responsables avec de – en – de marges de manœuvre (finances, traçabilité, tâches administratives...)
- ▶ Ex. modèle systémique multi-niveaux (INRS, 2017) et niveaux de prévention



HARCÈLEMENT MORAL AU TRAVAIL

Un phénomène d'ampleur internationale en augmentation, avec d'importantes conséquences,

Harcèler quelqu'un signifie le soumettre à de continuelles pressions et sollicitations,

Une conduite abusive, systématique ou répétitive sur un lieu de travail, par geste, parole, relation, organisation, qui met en danger une personne : sa qualité professionnelle, son emploi, sa santé, son identité, sa vie privée et qui détruit l'ambiance de travail d'une équipe,

Un comportement pervers, un abus de pouvoir, une violence plus ou moins visible, asymétrique et punitive, une volonté consciente ou inconsciente de nuire, de détruire, de « vampiriser » plus ou moins explicite,

→ [avec des processus personnels, interpersonnels, groupaux et organisationnels souvent particuliers...](#)

Stats mobbing : 6.8% des professionnels en CH dans la dernière année (2012, n=12000)



HARCÈLEMENT SEXUEL AU TRAVAIL

Le harcèlement sexuel revêt des formes variées :

remarques désobligeantes et « plaisanteries » sexistes,
contacts physiques et attouchements importuns,
tentatives de rapprochement et pressions pour obtenir des faveurs de nature sexuelle,
souvent associées à la promesse d'avantages ou à la menace de préjudices...

La réception de ce comportement est le critère essentiel de qualification ou non de harcèlement sexuel, selon que la personne visée l'accueille favorablement ou au contraire ne le souhaite pas.

D'un point de vue tant conceptuel que légal, le harcèlement sexuel est une forme de discrimination de genre intimement lié à la notion de relation de pouvoir.

*Stats HS au travail en CH : 28% des F, 10% des H au cours de leur vie professionnelle (2007, n=2020)
Enquête IFOP 2019 Europe, n=5026 : 60% des femmes au cours de leur vie, 14% de violences physiques, 18% de violences sexuelles au travail*



LIENS ENTRE VIOLENCES AU TRAVAIL, MAL-ETRE ET BURNOUT

- ▶ Epuisement émotionnel, dépersonnalisation, réduction de la performance personnelle
- ▶ Limitation de la confiance en soi
- ▶ Peut être en amont ou en aval des violences...
- ▶ Dans la phase des réactions émotionnelles, le professionnel peut devenir irritable, rejetant, dénigrant envers les autres, avec des attitudes très négatives..., ce qui en retour peut susciter des réactions de rejet
- ▶ Importance des caractéristiques inhérentes au travail et des aspects organisationnels du travail

Stats épuisement au travail degré élevé ou très élevé : 1 actif sur 4 (Promotion Santé Suisse, 2016); lien fort entre burnout et insatisfaction au travail

VIOLENCES INSTITUTIONNELLES

- ▶ Institution = élément théorique de **stabilité et de protection!**
- ▶ Reconnaissance comme un problème de société dans les années 1980
- ▶ S. Tomkiewicz : la violence institutionnelle concerne toute action commise dans une ou par une institution, ou toute absence d'action, qui cause une **souffrance physique ou psychologique** inutile et/ou qui entrave son évolution ultérieure. Elles sont particulières dans le sens où elles renvoient à la **responsabilité d'une personne morale** et non d'un individu seul.

▶ **L'OMS** précise que les VMP sont un problème d'abord structurel et qu'il y a nécessité d'utiliser une approche globale et d'améliorer :

- l'environnement de travail,
- les styles de gestion,
- l'organisation du travail...



Organisation mondiale de la Santé
Genève
2002



VIOLENCES AU TRAVAIL A DISTINGUER DE :

- ▶ Agressivité sous stress,
- ▶ Conflit simple,
- ▶ Epuisement professionnel,
- ▶ Exigences managériales,
- ▶ Manque de diplomatie,
- ▶ Séduction mutuelle consentie...



CLARIFIER LES CONCEPTS

- ▶ **Violencia et vis** : force et puissance, mais corrompues; mode actif ou passif; refus de convaincre par le dialogue; spécifiquement humaine
- ▶ **Agressivité (« marcher vers »)** : capacité d'affronter l'autre, d'exister devant lui; universelle
- ▶ **Conflit** : opposition manifestée à l'autre dans ma relation avec lui; évite la fusion; créé initialement la division; signe de la vie et de la démocratie...
- ▶ **Non-violence** : lutte dans une visée de réconciliation et de justice; reconnaissance mutuelle; éthique du respect (réf. : B Quelquejeu et JM Muller)

VIOLENCE VS AGRESSIVITÉ

- ▶ **Rupture de la relation éthique, attaque ou rupture** du processus de reconnaissance de l'Autre comme une personne, un sujet
- ▶ **Destruction** de l'autre, soumission
- ▶ Prise de **pouvoir** illégitime, sortie du cadre social et légal
→ différence de nature et non de degré!

LES VIOLENCES IMPLIQUENT LE PLUS SOUVENT...

un **abus** de pouvoir sur une/des personne/s en situation de vulnérabilité ou dans une relation **asymétrique** pour différentes raisons :

inégalité, dépendance, détresse, incapacité de discernement, ...

Ex.

enfant face à adulte, personne âgée ou handicapée nécessitant des soins dans famille ou EMS, personne clandestine, élève par rapport à son professeur, patient par rapport à un soignant, personne sous l'emprise de l'alcool, maladie psychiatrique, somatique...

et sont facilitées dans :

un espace de non-droit, un huis clos, un milieu fermé sans loi, sans regard extérieur, sans tiers garant.



DEFINITIONS 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 (OIT)
- ▶ Toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre ou du fait direct de son travail.
La violence au travail interne est celle qui se manifeste entre les travailleurs, y compris le personnel d'encadrement.
La violence au travail externe est celle qui s'exprime entre les travailleurs (et le personnel d'encadrement) et toute autre personne présente sur le lieu de travail (BIT)
- ▶ Les violences au travail regroupent un ensemble d'agirs – physiques, comportementaux ou verbaux – dirigés à l'encontre de personnes, d'objets ou d'équipements, à l'initiative d'autres personnes sous l'emprise de situations ou de contextes professionnels dégradés (INRS)



Selon l'OMS, la **violence** est définie comme :

« L'usage délibéré ou la menace d'usage délibéré de la force physique ou de la puissance contre soi-même, contre une autre personne ou contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fort d'entraîner un traumatisme, un décès, un dommage moral, un maldéveloppement ou une carence ».



Organisation mondiale de la Santé
Genève
2002

Rapport mondial sur la violence et la santé



TYPOLOGIES DES VIOLENCES

- ▶ V. psychologiques / verbales / émotionnelles
- ▶ V. physiques
- ▶ V. sexuelles
- ▶ V. économiques / matérielles / financières
- ▶ Privations de liberté / Contraintes chimiques
- ▶ Négligences / défauts de soins
- ▶ V. contre les objets



La violence ponctuelle comme chronique peut avoir un effet puissant, **déstructurant et désorganisateur** au niveau de l'identité de la personne dans toutes les sphères de sa vie.

- ▶ au niveau de son territoire bio-corporel
blessures, conséquences traumatologiques et/ou neurologiques, douleurs, cicatrices...
- ▶ au niveau de ses représentations psycho-affectives
croyances, carte du monde, estime, confiance, sentiments de peur, de doutes...

et

- ▶ au niveau de ses compétences relationnelles, sociales, familiales, parentales, civiques, professionnelles...

Deaths and injuries just a fraction of the burden



IMPACT SUR LA SANTÉ SOCIALE

- ▶ Stigmatisation, rejet
- ▶ Repli, voire retrait familial et social
- ▶ Isolement
- ▶ Difficultés au travail :
absentéisme, difficultés de concentration, distraction, inattention, problèmes relationnels
- ▶ Chômage, invalidité
- ▶ Précarité, perte de logement
- ▶ Répercussions sur la santé des proches (enfants, famille,...) et ... des professionnels
- ▶ Difficultés relationnelles et familiales, divorce, engagement amoureux impossible, agressivité, isolement, vulnérabilité face aux violences, dégoût ou haine des hommes ...
- ▶ Instrumentalisation (média, politique, famille...)

PROFESSIONNELS VICTIMES DE VIOLENCE AU TRAVAIL?

- ▶ port d'un uniforme,
- ▶ stress d'une surcharge de travail,
- ▶ certaines formes de maladie mentale entraînant des malentendus ou des erreurs d'interprétation de la part de la personne agressée,
- ▶ le manque d'expérience de la victime dans la résolution de problèmes difficiles au travail,
- ▶ le fait que les femmes soient plus exposées que les hommes à la violence mais réagissent moins par l'agressivité,
- ▶ les personnalités plus démonstratives, plus expansives, moins souples ou moins diplomates que les gens effacés dans les situations difficiles

LES FACTEURS FAVORISANT (PATIENTS AUTEURS)

- ▶ Absence de communication
- ▶ Mauvais accueil
- ▶ Attente
- ▶ Barrage culturel
- ▶ Tensions personnelles
- ▶ Le choc, l'imprévu, la fatigue, la peur
- ▶ Mais aussi des maladresses qui peuvent être mal perçues, interprétées

La personne en situation de détresse est hypervigilante, hypersensible, centrée sur elle-même, à l'affût d'indices pouvant donner sens à ce qu'elle vit et à ce qui se passe, +/- avec une perte partielle (et souvent réversible) de discernement.

FACTEURS DE VULNÉRABILITÉ : AUTEURS DE VMP

- ▶ **Consommation** alcool, drogues, médicaments
- ▶ **Handicap** physique, cognitif, de communication; immobilité
- ▶ Contexte socio-économique précaire (chômage, AI, migration, isolement, promiscuité...)
- ▶ Divorce/séparation
- ▶ **Décès de proches**
- ▶ Antécédents psychiatriques graves
- ▶ **Antécédents de violence** (enfance et/ou âge adulte)
- ▶ Crises liées aux étapes de vie :
p.ex. grossesse, adolescence, mariage, changement de domicile...

VIOLENCES INSTITUTIONNELLES

▶ **Personnes les plus exposées :**

- troubles psychogériatriques,
- troubles du comportement
- dépendance+++ pour les soins de base,
- douleurs non soulagées,
- peu de contact avec famille ou proches,
- pas ou peu d'intégration au sein de l'institution,
- dynamique de groupe délétère

->rôle des facteurs d'environnement (architecture, promiscuité, absence d'activités...)

VIOLENCES ET TROUBLES PSYCHIATRIQUES

=> **AUTEUR**

- Pathologies associées : dépression, délire psychotique, trouble de la personnalité, confusion toxique, crise de panique, réaction post-traumatique, problème neurologique, endocrinien ou systémique, autre maladie physique grave, effet secondaire médicamenteux, intelligence limite...

TOXIQUES RELATIONNELS DANS UNE ÉQUIPE...

- ▶ Respecter l'intégrité psychique des personnes, respect de la dignité, de l'autonomie, de la valeur humaine et professionnelle, respect de l'espace psychique, de l'espace social...
- ▶ Ex : éviter critiques non constructives, tromperie, calomnie, négativisme, contrôle abusif, autoritarisme, mépris, sous-entendus, position victimaire, non prise de responsabilité, triangulation, interchangeabilité, procédures rigides, oublier de mesurer les qualités humaines...

IMPORTANCE DU TRAVAIL ET PARTICULARITÉS DU TRAVAIL DANS UN HÔPITAL

- ▶ **Travailler**, dans le contexte de la société actuelle, est considéré généralement comme nécessaire à l'équilibre humain, psychologique, relationnel et économique.
- ▶ **Le travail** est un temps et un lieu où s'exercent des compétences nourries par l'expérience, l'investissement, la motivation, le désir de bien faire et, en retour, l'attente d'être gratifié et reconnu.
- ▶ C'est aussi un lieu d'efforts et de contraintes, normalement acceptés et organisés, qui est régi par des règles, avec des droits et des devoirs.



TRAVAILLER À L'HÔPITAL, UN TRAVAIL COMME UN AUTRE ?

L'hôpital est le :

lieu du soin, de la souffrance, de la détresse, du stress et de la violence des situations :
maladie, traumatisme, accident, mort...

Travailler dans un hôpital :

c'est être confronté à des émotions intenses :
injustice, impuissance, peur, colère, honte, culpabilité, doute, attente...



TRAVAILLER À L'HÔPITAL, UN TRAVAIL COMME UN AUTRE ?

C'est travailler **dans une institution et en équipe**, avec des règles et des moyens :

- ▶ en référence, en appui et en soutien
- ▶ avec des échanges, des exigences, de la réflexion et de la formation
- ▶ avec organisation, cohérence et souci de la performance
- ▶ avec un public parfois difficile
- ▶ avec des collaborateurs soumis aux mêmes règles et exigences institutionnelles, mais dans d'autres rôles et fonctions pas forcément bien comprises ou perçues



Les violences au travail viennent enfreindre, attaquer ces principes et ne pas reconnaître la personne dans ce qu'elle est, dans son intégrité, sa valeur, ses compétences et ses droits.

Ces attaques peuvent être uniques, répétées, durables, visibles ou insidieuses : usant de pression, de désinformation, générant le doute, la confusion et déstabilisant la personne, engendrant des enjeux souvent vitaux pour la personne (santé, qualité de vie, équilibre social...)

Ces violences peuvent survenir dans une histoire de vie difficile dans le passé, comme à une période critique dans le présent.



CONSÉQUENCES POUR L'INSTITUTION

Un lieu de soins est censé être calme, sécurisant, rassurant et favoriser la création d'un lien de confiance d'une part entre patient et soignant et d'autre part entre patient et... institution.

Les violences institutionnelles, en créant un climat délétère, portent donc atteinte au droit légitime à la **sécurité**, menacent la **mission** de l'institution, compromettent l'**égalité** des chances et la qualité des soins.

- ▶ Elles constituent une atteinte à l'ensemble de l'institution :
- ▶ à son honneur
- ▶ à son image
- ▶ à son identité
- ▶ à sa dignité
- ▶ à sa crédibilité
- ▶ à sa respectabilité
- ▶ à sa nécessaire autorité



CONSÉQUENCES SUR LA QUALITÉ DES SOINS

Toute violence qui interfère avec la relation patient-soignant implique forcément une atteinte à la qualité des soins, en provoquant chez les soignants :


- ▶ des émotions, des ressentis, des pensées et des comportements difficilement compatibles avec le raisonnement clinique
- ▶ un manque de distance
- ▶ des difficultés relationnelles
- ▶ un manque de neutralité scientifique

et donc de mise en danger :

de leur professionnalisme, de leur esprit scientifique et de leurs compétences.



http://www.intrahug.ch/sites/intranet/files/groupes/dg-di Patient auteur ou victime d'un... intrahug.ch

 HUG Hôpitaux Universitaires de Genève	Type de document : Catégorie législative et réglementaire \ Directives du Comité de direction	Domaine \ Sous-Domaine: 2. Activités médicales et de soins \ 2.1 Dispositions générales Instance décisionnelle : Comité de direction	Nombre de pages: 1/1 Référence : HUGO.MS.DG.0010
	Marche à suivre en cas d'infractions pénales à l'encontre de patients et/ou de visiteurs		N° de version : 2.0 Publié le : 10.06.2009 Portée : HUG
Rédacteur : Rédacteur HUG	Responsable du document: Grandjean Yves	Créé le : 10.06.2009 Approuvé le : 05.06.2009	En vigueur à partir du : 05.06.2009


1. Dispositions générales

1.1 Les vols, agressions, menaces, dégâts à la propriété survenant au sein des HUG doivent être immédiatement signalés au service prévention et sécurité, atteignable par téléphone au No 177.

Dans un lieu éloigné des bases d'intervention des équipes de surveillance et de sécurité (notamment dans les structures extrahospitalières de psychiatrie, de réhabilitation et de gériatrie), si la situation présente un caractère d'urgence, il convient d'appeler d'abord la police puis d'en aviser le service prévention et sécurité.

1.2 Le service prévention et sécurité informe dans tous les cas la direction générale et le secrétariat général.

https://vdoc-prod.hug.ch/vdocopenweb/View/%7E783 Démarche agression patient | vdoc-prod.hug.ch

 HUG Hôpitaux Universitaires Genève	Type de document Catégorie législative et réglementaire \ Directive du Comité de direction	Domaine \ Activité 5. Logistique \ 5.6 Prévention - Sécurité Instance décisionnelle Comité de direction	page 1/2 Référence HUGO.LO.PS.0025
	Directive en cas de violence, menaces graves et agression à l'encontre de patients ou de visiteurs		N° de version 1.0 Portée HUG
Publié par Instances dirigeantes	Responsable du document Directeur·trice des affaires juridiques	Créé le 31/08/2016 Mise à jour le 31/08/2016	En vigueur à partir du 30/08/2016

1. Définition et champ d'application

1.1 Par violence, menaces graves et agression, il faut entendre en particulier les atteintes à l'intégrité corporelle (ex. homicide, lésions corporelles graves ou simples, voies de faits), les atteintes à l'intégrité sexuelle, les atteintes à l'honneur (ex. diffamation, calomnie, injures), les atteintes à la liberté (ex. menaces, contrainte) et les atteintes créant un danger collectif (ex. incendie intentionnel).

1.2 La présente directive s'applique aux actes de violence, aux menaces graves et aux agressions subis par des patients ou des visiteurs des HUG.

2. Démarches à effectuer en cas de violence, menaces graves et agression à l'encontre

Information destinée aux collaborateurs



Où trouver de l'aide en cas de violences sur le lieu de travail ?



Violence au travail

Quel soutien pouvez-vous avoir ?



Ressources à disposition

➤ Situations d'urgence

- HUG : Service de sécurité tél. 177
- HUG - lieux ne disposant pas du service de sécurité (HUG) sur place : appeler d'abord la Police au tél. 117

➤ Écoute, aide, accompagnement

- HUG : Service de santé du personnel
- HUG : Unité d'accueil et d'urgences psychiatriques (UAUP) du Service des urgences
- HUG : Unité interdisciplinaire de médecine et prévention de la violence (UIMPV – Dép. médecine de premier recours)
- HUG : Soutien psychologique soignant (SPS – Dép. santé mentale et Psychiatrie)
- HUG : Groupe de protection de la personnalité
- HUG : Programme égalité diversité

➤ Écoute, aide, accompagnement (autres ressources)

- HUG : Service juridique; RH; Service de médiation; infirmiers et infirmières spécialistes cliniques;
- HUG : référents Violence par unité et corps de métier (en projet)
- Centre LAVI (canton)

hier Edition Affichage Favoris Outils ?

Lutte contre le harcèlement et les discriminations

Abonnez-vous aux mises à jour de ce groupe

Accueil du groupe

Harcèlement sexuel

Ressources HUG

Fondements juridiques

En chiffres

Glossaire

Ressources HUG

Vous rencontrez des difficultés relationnelles dans vos relations de travail. Vous vous sentez

- dans une impasse
- victime de propos ou d'actes injurieux, vexatoires ou humiliants
- traité de façon inéquitable ou discriminatoire
- atteint dans votre réputation ou votre honneur
- harcelé sur un plan psychologique et/ou sexuel

Vous êtes témoin d'actes de harcèlement ou de discrimination.

En tant qu'employeur, les HUG ont l'obligation légale de protéger la personnalité de leurs employés ainsi que leur santé physique et psychique.

Victime ou témoin, vous pouvez vous tourner vers plusieurs personnes de confiance aux HUG. Une porte d'entrée unique est disponible, via la ligne directe de la responsable du programme égalité et diversité.

Victime ou témoin de harcèlement ou de discrimination ?

Contactez la responsable du programme égalité et diversité

☎ 079 553 75 02 - sylvia.demeyer@hug.ch

Le lundi, mardi et mercredi de 9h à 17h

Commission de traitement des plaintes en matière de harcèlement et de discrimination

La commission décide de la suite à donner pour chaque plainte et assure un suivi régulier, en collaboration avec, selon les cas

le Service juridique

le/la responsable des ressources humaines ou le/la supérieur/e hiérarchique

les conseillères en protection de la personnalité

le Service de santé du personnel

Avant d'entreprendre des démarches officielles, vous avez la possibilité de contacter les conseillères en protection de la personnalité, qui vous recevront pour vous écouter et vous orienter.

Ligne directe de la responsable du programme égalité et diversité

Mes accès

Mon département

Mon service

Mon compte

Applications

Liens

Contacts

Groupes


Dates



Notes

Kit de prévention du harcèlement sexuel au travail

Fiche 3 Membres du personnel

Déclaration de principe et informations générales concernant le harcèlement sexuel au travail



Département de médecine de premier recours

► Département de médéc... ► Activités

Démarche agression patient

Démarche et accompagnement suite à l'agression physique ou verbale d'un membre du personnel par un patient

Faits de violence : insultes, menaces verbales ou physiques, casse d'objets, coups, jet d'objets, etc...

La démarche ci-dessous s'applique pour tout collaborateur du département qui a subi un fait de violence de la part d'un patient, d'un proche ou d'un visiteur. Elle débute directement après l'agression :

N°	ETAPES	QUI	COMPLÈMENTS
1.	Apporter les premiers soins / sécuriser la zone Circas	Collaborateur présent	si l'auteur du fait de violence est neutralisé, le sortir de la zone de soins
2.	S'entretenir avec la victime de l'agression et lui expliquer les étapes à suivre selon la présente démarche	Le collaborateur avec son supérieur ou un pair	
3.	Rédiger une déclaration d'incident en compilant le champ "violence" dans le formulaire de déclaration d'incident	Le collaborateur avec son supérieur ou un pair	Déclaration d'incident (GDI) [1] Incidents
3.1	Si le champ "violence" est supérieur ou égale à 7 : rédiger une déclaration Evénement Indésirable Grave (EIG)	Le collaborateur avec son supérieur ou un pair	Formulaire EIG Evénement indésirable grave (EIG)
4.	Avec l'accord de la victime et en informant le service juridique, rencontrer l'agresseur pour lui rappeler ses rôles et devoirs de chacun (collaborateur et patient-visiteur)	Binôme IRES et Médecin Adjoint	Si le patient est encore présent sur le site 24h après le fait de violence ou si une réadmission est identifiée
5.	Raconter le collaborateur afin de l'informer de ses droits et des solutions de soutien à sa disposition L'encourager à faire une déclaration d'accident favorisant la prise en charge d'éventuels frais (p. ex. UIMPV)	Le collaborateur avec son supérieur	Direction des affaires juridiques UIMPV [1] Santé du personnel

Mes favoris

- Mes accès
 - Mon département
 - Mon service
 - Mon compte
- Applications
- Liens
- Contacts
- Groupes
- Dates
- Notes
- Raccourcis
 - AES - exposition sang
 - Ardoise de garde
 - Déclaration d'incident (institutionnel)

Feedback

Bien-être au travail des médecins du SMPR

Le SMPR et son chef de service ont à cœur de soutenir et favoriser le bien-être au travail de ses collaborateurs.
Pour les médecins, les stratégies mises en place sont :

I HappyDoc/HappyChief

A la fin du Colloque Tactique hebdomadaire, lors du HappyDoc, les médecins cadres du SMPR passent systématiquement en revue tous les internes du SMPR (y compris des sites externes) afin de noter leur niveau de bien-être et d'identifier précocement d'éventuelles difficultés. En cas de difficultés repérées, une analyse plus profonde de chaque situation se fait entre superviseurs directs pour pouvoir proposer des

Projet de développement transversal des outils et du dispositif en matière de prévention et de gestion des violences

Phase I: Fiches réflexe
Présentation au COPIL

Objectifs

PHASE I

2020



2021

▪ Conception d'une déclinaison opérationnelle de la politique institutionnelle de prévention et de gestion des violences: définitions, algorithme décisionnel, recommandations de pratiques et ressources. **Fiches réflexe.**

▪ Intégration progressive de cette politique dans la culture d'entreprise avec le soutien du service de communication, la rencontre des cadres, la mise à disposition d'une plateforme intranet.

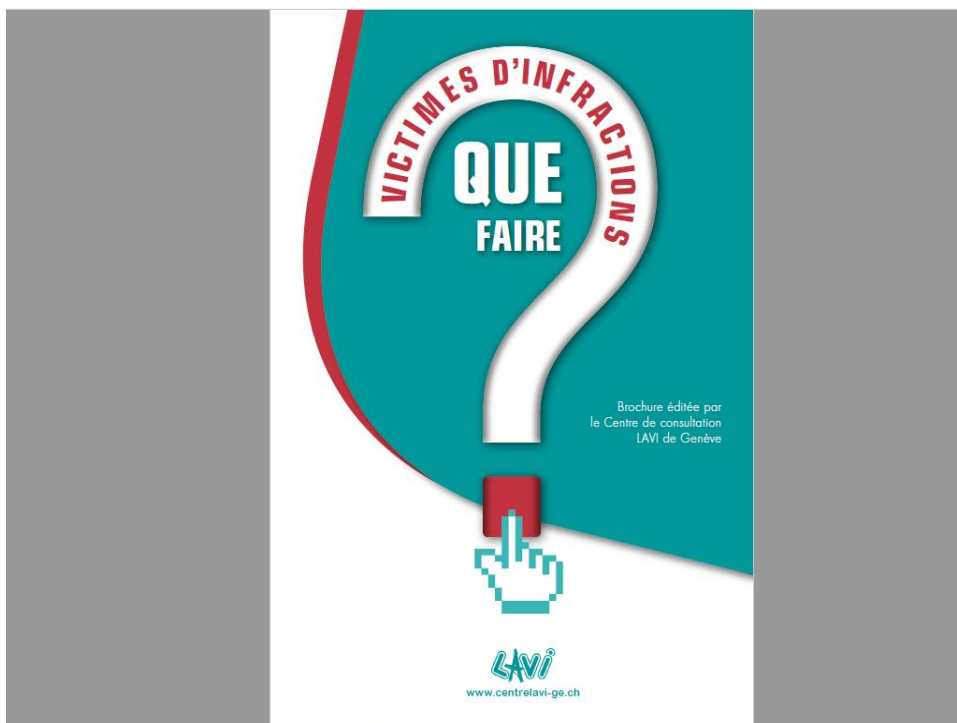


51

LES VICTIMES AU SENS DE LA LAVI

- ▶ *Infractions contre la vie et l'intégrité corporelle :*
 - ▶ lésions corporelles simples ou graves ([art.122](#) et [123 CP](#))
 - ▶ agression ([art. 134 CP](#))
 - ▶ brigandage ([art.140 CP](#))
 - ▶ lésions corporelles par négligence (notamment suite à des accidents de la circulation causés par des tiers).
- ▶ *Infractions contre l'intégrité sexuelle :*
 - ▶ viol ([art.190 CP](#))
 - ▶ contrainte sexuelle ([art.189 CP](#))
 - ▶ harcèlement sexuel (art. [198 CP](#))
 - ▶ actes d'ordre sexuel avec des enfants ([art.187 CP](#))
 - ▶ inceste ([art.213 CP](#))
 - ▶ adultes victimes d'abus sexuels ou d'inceste dans l'enfance ([art.187 CP](#) et [art.213 CP](#))
- ▶ *Infractions contre la liberté :*
 - ▶ menaces ([art.180 CP](#))
 - ▶ contrainte ([art.181 CP](#))
 - ▶ traite des êtres humains ([art. 182 CP](#))
 - ▶ séquestration et enlèvement ([art.183 CP](#) et [art.184 CP](#))
 - ▶ prise d'otage ([art.185 CP](#)).

- ▶ Il est à noter que sont en principe exclues du champ d'application de la LAVI les **voies de fait** qui, selon leur définition, ne causent ni lésion corporelle ni atteinte à la santé, les **violences psychologiques** qui ne résultent pas d'une infraction caractérisée par le Code pénal (humiliations, dénigrement, chantage, etc.), les **atteintes causées par une infraction contre l'honneur** (diffamation, calomnie, injure) ou **contre le patrimoine** (vols, escroqueries, abus de confiance, etc.).



CONDUITES À TENIR LORS DE VIOLENCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL



PENSER À...

- ▶ En parler systématiquement à son supérieur hiérarchique
- ▶ Demander de l'aide (soins, intervention, supervision...)
- ▶ Positionnement clair des professionnels et de l'institution vis-à-vis du passage à l'acte violent
- ▶ Déclaration d'incident voire d'EIG (si grave préjudice à la santé ou l'intégrité)



PRISE EN CHARGE MÉDICALE

Au-delà du simple **constat médical d'éventuelles lésions**, la prise en charge est complexe et nécessite un travail dans **l'interdisciplinarité**. **L'évaluation des répercussions psychologiques et des enjeux** nécessitent le plus souvent plusieurs consultations spécialisées.

Le rôle du médecin de premier recours est essentiel dans le dépistage, le soutien et l'orientation de ces victimes vers les services spécialisés, comme l'UIMPV (p. 29641 ou 34040).



CONDUITES À TENIR EN CAS DE VIOLENCE

- ▶ Faire le diagnostic médical
- ▶ Se positionner
- ▶ Prévenir les complications en privilégiant une approche rigoureuse
- ▶ Conseiller et soutenir la victime
- ▶ Prendre en charge le ou les auteurs, témoins et proches, le personnel
- ▶ Engagement des procédures adéquates (judiciaires, disciplinaires...)
- ▶ Documenter, recenser et analyser la situation



PRISE EN CHARGE DES VIOLENCES (2)

Protection et sécurité :

- ▶ Evaluer les risques immédiats pour le patient et ses proches
- ▶ Organiser la protection physique et psychique
- ▶ Veiller à la protection d'éventuels proches dépendants
- ▶ Informer sur les droits fondamentaux et sur le réseau
- ▶ Orienter vers et collaborer avec le réseau pour le suivi médico-psycho-socio-juridique

EN RÉSUMÉ

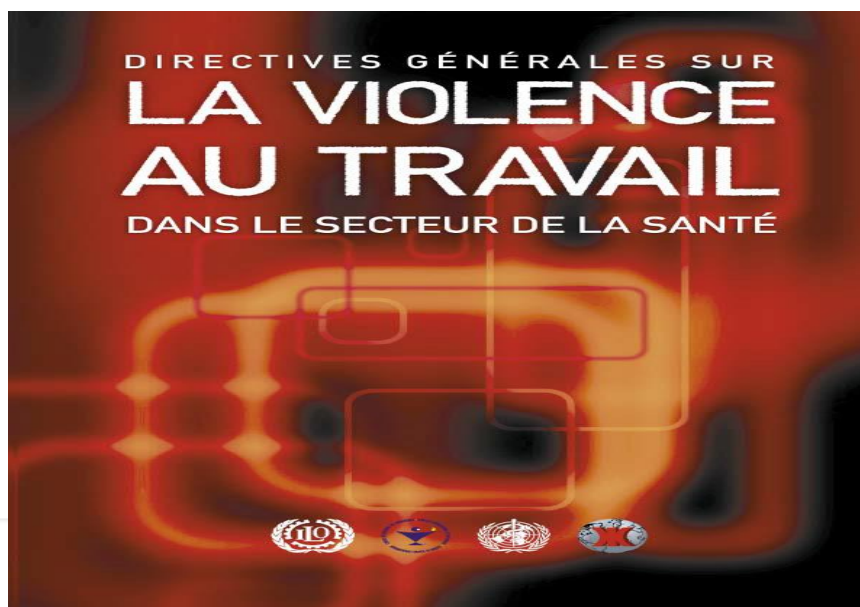
- ▶ Les violences sont fréquentes et peuvent avoir de multiples conséquences sur la santé physique, psychique et sociale à court, moyen et parfois long terme
- ▶ Elles ont des implications juridiques et médico-légales
- ▶ Lorsqu'elles ont lieu sur le lieu de travail, lieu très investi et important pour notre équilibre, elles sont d'autant plus délétères
- ▶ Les personnes qui en sont victimes doivent pouvoir bénéficier du soutien de leur hiérarchie et d'un suivi médico-psycho-socio-juridique adéquat
- ▶ Les auteurs doivent être pris en compte, avoir la possibilités d'être reçus voire sanctionnés.

EN RÉSUMÉ

- ▶ Enfin, n'oublions pas, que nous sommes tous, et particulièrement les professionnels du soin et du social, concernés de près par les violences que ce soit dans nos antécédents comme dans nos vies présentes ce qui peut être aussi bien une ressource qu'une vulnérabilité.
- ▶ N'oublions pas également que le meilleur traitement et le meilleur facteur de prédiction de prévention d'un PTSD ou d'une autre pathologie plus grave est un positionnement éthique clair lors d'une situation de violence, la reconnaissance, l'empathie et la solidarité lorsque l'un ou l'une d'entre nous est agressé-e.



OMS, 2002





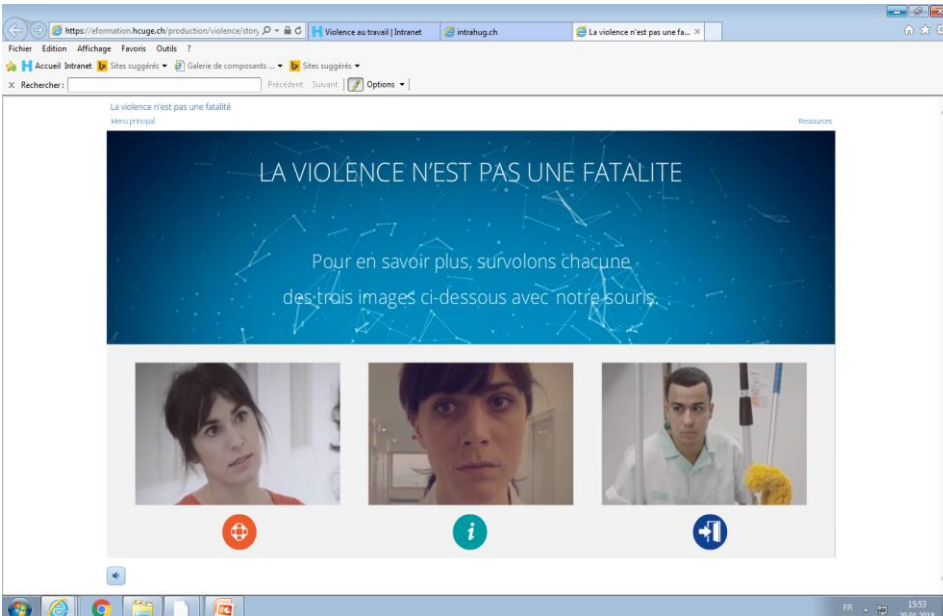
**VOUS N'ÊTES PAS ICI POUR
SUBIR UN MAUVAIS TRAITEMENT.
NOUS NON PLUS.**

Nos employés sont ici pour prendre soin de vous. Prenez soin d'eux!
Les agressions ne sont pas tolérées.
Si vous êtes mécontent, nous sommes là pour vous écouter.
Vous avez également la possibilité de contacter notre centre de médiation.

www.hug-ge.ch/espace-mediation 022 372 22 28
hug.mediation@hcuge.ch

HUG Hôpitaux
Universitaires
Genève
L'ESSENTIEL, C'EST VOUS.

HUG Hôpitaux
Universitaires
Genève



https://information.hcuge.ch/production/violence/itony... | Violence au travail | Intranet | intrahug.ch | La violence n'est pas une fa... x

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?


H Accueil Intranet Sites suggérés Galerie de composants Sites suggérés

X Rechercher: Précédent Suivant Options

Menu principal

LA VIOLENCE N'EST PAS UNE FATALITE

Pour en savoir plus, survolons chacune
des trois images ci-dessous avec notre souris.



1 2 3

PR 15:53
29.01.2018

HUG Hôpitaux
Universitaires
Genève

HUG
Hôpitaux Universitaires de Genève

Forum des Soins 10 avril 2014

LE GVMP C'EST QUOI ?

Evaluation

Prévention

Gestion

EN BREF

GVMP est un acronyme pour Gestion de la Violence en Milieu Professionnel. Il s'agit d'un cours de 4 jours offert à raison de 4 sessions par an par le Centre de Formation du Réseau Santé et Social de Genève.

ANIMATION

- Emmanuel Escard
- Chiara Tonreggiani
- Serge Pralong
- Jean-Charles Wälti
- Brigitte Coraboeuf
- Gérard Langlois

CONTENU


- Définitions et cadre légal
- Violence des soins
- Posture interne
- Propre rapport à la violence
- Positionnement physique
- Stratégies relationnelles
- Interventions en 3 temps
- Ressources institutionnelles

PUBLIC CIBLE

Professionnels des domaines santé et social

METHODES

- Apports théoriques
- Exercices de groupe
- Travail à partir de vidéo
- Exercices corporels
- Mise en situation
- Analyse de la pratique
- Journal de bord
- Cahier de références



Conception de la formation : A. Escard, M. de la Torre, J. Coraboeuf, L. Pralong, S. Pralong, J.-C. Wälti, E. Escard, B. Coraboeuf, G. Langlois.

000238
G. Langlois, 14 mai 2014