

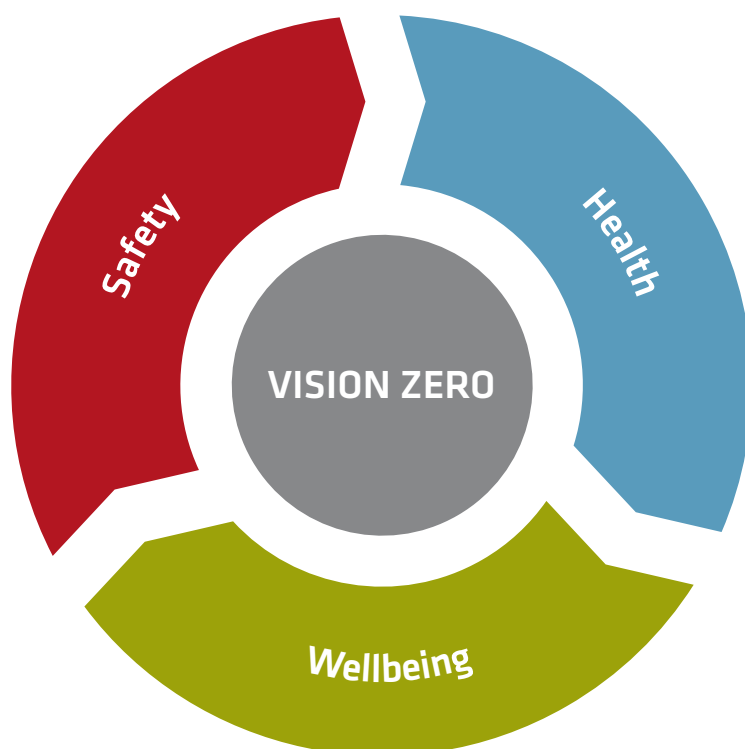
# VISION ZERO

## Guide Vision Zero pour la prévention et la maîtrise de la violence dans le secteur de la santé



## Table des matières

La violence au travail n'est pas une affaire privée.....	3
Vision Zero - 7 règles d'or pour une culture de prévention globale sur le lieu de travail.....	5
Convention internationale sur la violence et le harcèlement.....	6
La violence et le harcèlement ont des causes.....	7
Exemples issus du quotidien médical et infirmier.....	9
La violence et le harcèlement ont des conséquences.....	10
Il existe des mesures contre la violence et le harcèlement.....	11
De cette manière, tout le monde agira rapidement et avec discernement en cas d'urgence.....	20
Faites de la prévention et planifiez le suivi.....	21
Les mesures de protection dans les différents domaines de travail.....	22
À l'hôpital.....	22
Aux urgences.....	22
En psychiatrie.....	23
Dans les soins ambulatoires.....	24
Dans les soins stationnaires.....	25
À la pharmacie.....	25
La prévention est utile pour tous.....	26





## **La violence au travail n'est pas une affaire privée.**

Pourquoi devriez-vous vous préoccuper du thème de la violence au travail envers vos collaborateurs? Parce que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail sont des problèmes à prendre au sérieux. Ils ont un impact néfaste sur la santé et le bien-être des personnes concernées, ainsi que sur leur performance et leur motivation. Cela peut se répercuter aussi bien sur la productivité que sur l'ambiance de travail.

Ne considérez donc pas les histoires de violence pendant les heures de travail comme des affaires privées. Bien au contraire: les personnes qui dirigent une entreprise devraient s'assurer activement que leurs collaborateurs se sentent respectés et en sécurité sur leur lieu de travail.

Pour les employés du secteur de la santé et du travail social aussi, le risque d'être confrontés à la violence et au harcèlement au travail est élevé. Faites donc preuve de responsabilité. Et prenez des mesures:

- qui permettent autant que possible d'éviter les incidents;
- qui peuvent désamorcer les situations dangereuses;
- et qui, s'il se passe tout de même quelque chose, veillent à une aide rapide et fiable.

Des formations, des directives claires et une bonne communication constituent des premiers pas importants pour reconnaître à temps et en commun les potentiels de conflit et pour les résoudre. À cette fin, l'approche stratégique de Vision Zero peut vous servir de guide.



## **Vision Zero – 7 règles d’or pour une culture de prévention globale sur le lieu de travail**

Depuis 2017, Vision Zero<sup>1</sup> représente l’initiative globale et commune de prévention de l’Association internationale de la sécurité sociale (AISS) et de ses 14 comités internationaux dédiés à la prévention. Elle a déjà trouvé sa place dans le Cadre stratégique de l’UE en matière de santé et de sécurité au travail<sup>2</sup> qui guidera les États membres jusqu’en 2027. Vision Zero est fondée sur le constat que les accidents et les maladies liées au travail ne sont pas des événements à accepter, mais qu’ils peuvent être évités par des mesures de prévention.

Cela implique toutefois une nouvelle façon de penser. Et un changement de culture au travail, que toutes les personnes impliquées doivent s’approprier et se communiquer. C’est pourquoi Vision Zero s’adresse tout d’abord aux acteurs internes au sein des établissements, en particulier aux dirigeants, ainsi qu’à tous les employés, les membres des comités d’entreprise, les délégués à la sécurité et les experts de la sécurité au travail.

Sous la direction de l’association professionnelle allemande des services de santé et d’aide sociale (BGW: Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege), le Comité international de l’AISS pour la prévention des risques professionnels dans le secteur santé s’est engagé dans la campagne Vision Zero. Il a développé ce guide pour soutenir dans le monde entier les employés du secteur de la santé dans la prise de mesures préventives durablement efficaces.

En outre, ce guide explique comment le concept d’urgence peut être mis en œuvre dans les cas critiques et comment il peut être adapté aux situations dans les diverses branches du secteur de la santé. Cela se fait en suivant les 7 règles d’or de la stratégie Vision Zero. Elle couvre un large spectre de la prévention, depuis l’évaluation des dangers jusqu’aux modèles participatifs et de bonne direction. Étape par étape, le chapitre «Il existe des mesures contre la violence et le harcèlement» présente ces 7 règles d’or dans la pratique.

<sup>1</sup> [https://visionzero.global/sites/default/files/2017-11/4-Vision\\_Zero\\_Guide-Web.pdf](https://visionzero.global/sites/default/files/2017-11/4-Vision_Zero_Guide-Web.pdf)  
<https://visionzero.global/sites/default/files/2023-11/4-VZ-Labour%20inspection.pdf>

<sup>2</sup> <https://osha.europa.eu/de/safety-and-health-legislation/eu-strategic-framework-health-and-safety-work-2021-2027>

## Vision Zero – sur la voie d’un niveau de prévention plus élevé

Ce guide a été produit dans le cadre de «Vision Zero», une approche internationale de la prévention qui intègre à tous les niveaux les dimensions de la sécurité, de la santé et du bien-être au travail.

Découvrez Vision Zero et rejoignez sa communauté: [visionzero.global](https://visionzero.global)

### Convention internationale sur la violence et le harcèlement

En 2019, pour la première fois, l’Organisation internationale du travail a donné une définition valable internationalement de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail:

*«... un ensemble de comportements et de pratiques inacceptables, ou de menaces de tels comportements et pratiques (...), qui ont pour but de causer, causent ou sont susceptibles de causer un dommage d’ordre physique, psychologique, sexuel ou économique, et comprend la violence et le harcèlement fondés sur le genre.»<sup>3</sup>*

Cette convention des nations constitue un jalon. Elle envoie un signal clair au monde entier, indiquant que chaque comportement qui rabaisse, humilie, harcèle sexuellement ou agresse physiquement ou psychologiquement des personnes dans l’environnement de travail est interdit et proscrit. Ainsi, pour la première fois, toutes les personnes participant au monde du travail ont reçu une large protection contre la violence et le harcèlement.

<sup>3</sup> C190 – Convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019; voir: [https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx\\_fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C190](https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190)

La définition de l'OIT couvre toutes les formes de violence:

- Les violences non verbales, verbales et physiques ainsi que le harcèlement. Elle s'applique également aux violences fondées sur le sexe, racistes ou sexualisées, ainsi qu'au harcèlement numérique sur les réseaux.
- Les violences au sein d'une organisation entre les collègues ou entre les supérieurs hiérarchiques et leurs collaborateurs, ainsi que celles exercées par des personnes externes (patients, patientes, personnes prises en charge et leur proche ou les employés de sociétés tierces).

Et elle couvre tous les domaines où des actes de violence peuvent survenir.

Outre les lieux de travail habituels, en font également partie:

- tous les trajets vers le lieu de travail, aller et retour;
- les salles de pause et de repos, les installations sanitaires et les vestiaires;
- les déplacements officiels et les voyages d'affaires, les formations et les activités professionnelles, y compris les événements sociaux liés au travail;
- les éléments consécutifs ou concomitants au dialogue professionnel, ce qui inclut les échanges par courrier électronique, messagerie, réseaux sociaux et autres technologies de communication.

## **La violence et le harcèlement ont des causes**

Plusieurs facteurs ont une influence sur le potentiel de violence d'une situation. Ce sont notamment les conditions de travail, la conception de l'environnement de travail, l'atmosphère sur le lieu de travail, la culture de l'entreprise et le style de conduite. Le type de maladie ou les caractéristiques de la personnalité d'un patient ou d'une patiente jouent aussi un rôle important. Le cas échéant, la manière de se comporter des employés peut également avoir un impact sur l'aggravation de la situation.

Examinez quels facteurs peuvent favoriser les actes de violence dans votre établissement. Prenez en considération ces facteurs de risque comme des points de repère dans la prévention ou la limitation de la violence et du harcèlement.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Voir EU-OSHA 2010:62 / Walter, Nau, Oud. Aggression Praxishandbuch für Gesundheits- und Sozialberufe (Agression: manuel pratique pour les professions de la santé et du social)



Voici des exemples pour des facteurs qui peuvent avoir un impact négatif:

### **Conditions de travail**

- Postes de travail isolés et travail de nuit
- Temps restreint et délais serrés ou des procédures rigides qui mettent sous pression les personnes soignantes et les personnes soignées

### **Environnement de travail**

- L'établissement se trouve dans un quartier chaud ou dans un haut lieu de la vie nocturne
- Le taux d'occupation de l'établissement est (trop) élevé
- Le bruit ou la température sont très élevés dans les espaces dédiés aux patients
- Manque de place en raison de bâtiments exigus ou de salles d'attente surchargées
- Manque de solutions de repli ou d'issues de secours dans le bâtiment

### **Atmosphère, culture organisationnelle et style de conduite**

- Conflit avec les supérieurs ou les collègues
- Des employés qui se sentent seuls face à leurs tâches
- Des agressions qui, pour diverses raisons, sont minimisées ou ne sont pas traitées

### **Caractéristiques des patients**

- La peur, les effets secondaires des médicaments, l'alcool ou les drogues
- (Propres) expériences antérieures de violence
- Déficits cognitifs, p. ex. chez les personnes atteintes de démence
- Possibilités limitées de communication

### **Caractéristiques des employés**

- Haut niveau de stress
- Capacité de réflexion limitée
- Comportement autoritaire



## Exemples issus du quotidien médical et infirmier

Ces exemples de situation de violence dans le quotidien médical et infirmier vous paraîtront peut-être déjà familiers:

**Aux urgences:** Un père est assis dans la salle d'attente avec son enfant blessé. Il ne supporte pas que d'autres cas soient traités en priorité et il menace le collaborateur à la réception sur un ton agressif: «Si mon enfant n'est pas soigné immédiatement maintenant, je vais tout casser ici!»

**À l'hôpital:** Une femme souffrant de troubles psychiques doit se faire poser une perfusion pour être traitée. Lorsque le médecin commence, la patiente prend peur, lui griffe le visage et frappe autour d'elle.

**Dans les soins aux personnes âgées:** Lors de la douche, un résident présentant des signes de démence saisit le pouce de l'aide-soignant et le tord. Une résidente présentant des signes de démence se promène la nuit et cherche à sortir. Lorsque l'aide-soignant veut la retenir, elle l'insulte et lui crache dessus.

**Exemple dans les soins ambulatoires:** Une collaboratrice a commencé sa formation dans le domaine des soins de longue durée il y a quatre mois. Un patient lui fait plusieurs fois des remarques déplacées pendant qu'elle le soigne. C'est désagréable pour elle, mais elle ne dit rien. Elle croit que si elle ne prête pas attention aux remarques, ce comportement cessera. Ce n'est pas le cas, et les mots sont suivis par des gestes: la fois suivante, pendant qu'elle lave le patient, il la touche dans ses parties intimes.



## La violence et le harcèlement ont des conséquences

Mais que se passe-t-il avec la personne exposée au harcèlement et à la violence lorsque la direction de l'entreprise ne la protège pas. Ses réactions peuvent être très variées. Cependant, une chose ne fait aucun doute: le harcèlement et la violence laissent toujours des blessures psychiques. Et elles se révèlent bien souvent seulement des jours, des semaines ou même des mois après l'incident.

C'est pourquoi vous devez prendre la situation au sérieux, indépendamment de la gravité de l'incident ou de la fréquence du harcèlement. Ce qui est décisif, c'est la perception subjective de la personne concernée, et non le jugement des autres.

Les réactions classiques sont notamment les suivantes:

- Une stratégie d'évitement de la personne harceleuse, autant que possible. Cela a un impact direct sur la qualité des soins.
- Les collègues doivent compenser le travail qui n'a pas été effectué par la personne concernée. Cela entraîne des conflits dans l'équipe.
- Les performances de la personne concernée diminuent. La direction de l'établissement le déplore.
- Le harcèlement, les menaces et les actes de violence entraînent des symptômes physiques et psychiques chez la personne concernée. Elle se sent émotionnellement épuisée, souffre de maux de tête et d'insomnies. Elle souffre de troubles post-traumatiques.
- La personne concernée doute de ses compétences. Elle décide de quitter l'entreprise, ou même de changer de métier, et démissionne.

La violence dans le monde du travail n'atteint donc pas que la personne concernée. Elle porte préjudice à l'ensemble de l'entreprise, car elle a un impact sur la qualité du travail, l'atmosphère dans l'entreprise et la rentabilité.



## **Il existe des mesures contre la violence et le harcèlement**

La stratégie Vision Zero a défini 7 règles d'or pour un travail sans accidents. Les sept champs thématiques suivants sont basés sur ces règles et, en référence à la prévention de la violence, fournissent une orientation par rapport à elles, étape par étape et de manière concrète. Vous réduirez ainsi le risque qu'une situation de violence ou de harcèlement survienne dans votre établissement.

### **Les 7 règles d'or pour Vision Zero**

1. Faire preuve de leadership – montrer son engagement
2. Identifier les dangers – évaluer les risques
3. Définir les objectifs – élaborer des programmes
4. Garantir un système sûr et sain – être organisé
5. Assurer la sécurité et la santé sur les machines, les équipements et les lieux de travail
6. Améliorer les qualifications – développer les compétences
7. Investir dans la personne – motiver par la participation



# 1 Faire preuve de leadership – montrer son engagement

**Faites preuve de leadership et montrez votre engagement! Protégez vos collaborateurs. Créez une culture qui ne tolère pas la violence et le harcèlement sur le lieu de travail.**

La prévention de la violence fait partie de la sécurité au travail et représente donc une tâche de la direction d'entreprise. Créez donc dans votre entreprise une culture qui se positionne contre la violence et le harcèlement. Communiquez la ligne directrice suivante: «Aucune tolérance face à la violence. La violence est inacceptable.» Assurez la sensibilisation à ce sujet à tous les niveaux et dans tous les domaines de l'entreprise. Signifiez clairement aux cadres et aux employés: la violence qui provient des personnes prises en charge ou de leurs proches et un problème de l'établissement et non un problème personnel.



## 2 Identifier les dangers – évaluer les risques

### **Menez une évaluation des risques de violence et de harcèlement**

L'évaluation des risques est un instrument essentiel pour reconnaître les risques et prendre des mesures. De cette manière, vous identifiez les facteurs de violence et de harcèlement sur le lieu de travail. Vous connaissez ainsi clairement le risque et vous pouvez prévoir des mesures pour éviter les incidents. Les mesures qui permettent d'éviter que les situations ne dégèrent devraient figurer tout en haut de votre liste. Dans la mesure du possible, combinez les mesures de protection techniques, organisationnelles et personnelles.



### 3 Définir les objectifs – élaborer des programmes

#### **Déclarez une politique de «tolérance zéro» et concevez un programme abordant toutes les phases.**

Prenez position à l'aide d'une déclaration de principe contre la violence et le harcèlement dans votre établissement. Elle devrait mentionner que:

- le harcèlement et la violence ne sont pas tolérés et que des mesures de protection sont mises en œuvre;
- les employés reçoivent du soutien en cas d'agression;
- les incidents critiques sont documentés et traités systématiquement.

Dans votre concept, définissez ce qui est considéré comme du harcèlement et de la violence et ce qu'il faut faire pour les combattre. Tenez compte des trois phases d'un acte de violence: avant, pendant et après.

Votre concept se doit de décrire une procédure qui permet d'éviter les actes de violence autant que possible. Il doit inclure des mesures à prendre sur le moment, pour venir immédiatement à l'aide de la personne concernée. Et il doit décrire l'accompagnement des personnes concernées, ainsi que les mesures nécessaires pour éviter que l'incident ne se répète.

Dans votre concept de prévention de la violence, envisagez également des mesures pour les phases aiguës. Les mesures devraient permettre d'éviter autant que possible que la situation ne dégénère et veiller à ce qu'il soit possible d'agir rapidement dans les moments de crise, avec circonspection et de manière ciblée. Le concept doit donc inclure la gestion des risques, la gestion des situations d'urgence, un plan d'urgence et des voies de signalement des incidents:

- La gestion des risques implique la mise au clair des situations potentiellement dangereuses et des scénarios correspondants. Vous êtes ainsi préparés pour les situations de crise et vous pouvez agir rapidement.
- La gestion des situations d'urgence comporte une procédure pour la prise en charge psychosociale ou médicale initiale par les collègues, les services sociaux ou le personnel médical.
- Le plan d'urgence décrit les processus définis pour la chaîne de secours et contient les numéros de téléphone d'urgence et les noms des personnes chargées des premiers secours. Il répond aux questions suivantes: qui prend en charge les premiers secours? Qui est informé, par qui, quand et comment? Ce qui est important, c'est que chaque personne dans l'établissement connaisse le plan d'urgence et sache où il est présenté.

Régalez aussi le suivi ultérieur des collaborateurs concernés et développez des mesures qui permettent de soutenir et de rattraper les personnes concernées en toute fiabilité. Vous contribuez ainsi à la réduction des conséquences sur la santé et au rétablissement de la motivation.



## 4 Garantir un système sûr et sain – être organisé

### **Prévoyez des mesures organisationnelles telles qu'une planification des équipes qui permet d'éviter le travail isolé et des protocoles de transmission.**

Évaluez l'organisation, les processus et les temps de travail dans votre établissement et pensez aux changements à apporter qui pourraient rendre votre environnement de travail plus sûr.

Voici quelques exemples pour ce domaine:

- Les patientes et les patients particulièrement agressifs ne sont soignés qu'en équipe.
- Les comportements problématiques sont documentés et notifiés aux collègues lors du changement d'équipe, par exemple au moyen d'une liste de contrôle.
- Lors des nouvelles admissions, le potentiel de violence et d'agressivité d'une personne est évalué, par exemple grâce à une étude biographique.
- Un règlement intérieur s'applique aux patientes et aux patients, ainsi qu'à leurs proches et à toutes les autres personnes entrant dans l'établissement. Il décrit les procédures de l'établissement en cas de comportement agressif. Ce règlement intérieur renforce les possibilités de faire respecter les droits de l'établissement.

<sup>5</sup> Par exemple, pour l'évaluation des risques de violence, les listes de contrôle de Brøset selon P. Woods et R. Almvik.



# 5 Assurer la sécurité et la santé sur les machines, les équipements et les lieux de travail

**Améliorez la sécurité à l'aide de mesures techniques telles que des boutons d'alarme, des dispositifs d'alerte pour les personnes ou des systèmes de contrôle des accès.**

Les mesures techniques de protection rendent l'environnement de travail plus sûr. Examinez quelles mesures structurelles ou dispositifs conviendraient à votre établissement. Voici quelques exemples pour ce domaine:

- Le contrôle des accès à votre établissement, votre maison et aux urgences pour éviter que des personnes non autorisées y accèdent sans se faire remarquer.
- Des vitres incassables permettant de surveiller facilement les entrées.
- Des systèmes de caméra pour contrôler les entrées et les couloirs dans les zones critiques.
- Des systèmes de porte électriques pour que les collaborateurs puissent contrôler les accès aux bâtiments et aux locaux sans avoir à les quitter.
- Des portes en verre pour que les zones de prises en charge soient visibles.
- Des salles de traitement protégées permettant de séparer les personnes potentiellement agressives.
- Des boutons d'alarme et des dispositifs d'alerte pour les personnes afin de pouvoir demander de l'aide rapidement.



## 6 Améliorer les qualifications – développer les compétences



### **Pensez à des mesures se rapportant aux personnes telles que des consignes sur les risques et des formations sur la gestion des situations violentes.**

Les mesures se rapportant aux personnes aident les employés à développer des compétences permettant de reconnaître une situation dangereuse, de la désamorcer ou d'éviter qu'elle ne s'envenime. Voici quelques exemples pour ce domaine:

- Des consignes qui permettent de former le personnel aux risques et aux dangers liés à leurs tâches. Les consignes transmettent des techniques et des manières de se comporter pour réduire les risques et décrivent l'état actuel des pratiques en matière de sécurité.
- Des formations à la désescalade pour familiariser l'ensemble du personnel infirmier et médical aux techniques de désescalade non verbales, verbales et physiques.
- Le port d'équipements de protection individuels tels que des dispositifs d'alerte, des gilets anti-couteau ou des vêtements de travail fonctionnel.



## 7 Investir dans la personne – motiver par la participation

### **Faites que tout le monde s’engage les uns pour les autres**

Sensibilisez vos cadres à une gestion honnête et valorisante de ce thème. Expliquez clairement qu’il est possible de parler de tous les actes de violence et de harcèlement, sans aucun tabou. La prévention de la violence pourra alors devenir un élément de la sécurité au travail et de la culture de l’entreprise. Pour cela, le prérequis est une culture ouverte de la communication et des erreurs, et une attitude empathique les uns envers les autres.

Si, en plus, vous intégrez activement tous vos collaborateurs dans les décisions, cela augmente généralement leur prédisposition à suivre systématiquement les règles concernant la sécurité et la santé. Valorisez les comportements avisés, recueillez les idées judicieuses de vos employés, montrez votre volonté de les soutenir et abordez immédiatement les points qui peuvent soulever des incertitudes. Avec cette attitude, vous encouragez vos collaborateurs à faire preuve d’ouverture et à travailler de manière réfléchie.



## **De cette manière, tout le monde agira rapidement et avec discernement en cas d'urgence**

Même les meilleurs concepts de prévention ne peuvent pas exclure les actes de violence. Cependant, ils permettent d'agir rapidement dans une situation d'urgence:

- Alerte immédiatement toutes les personnes qui doivent avoir connaissance de l'incident.
- Veillez à ce qu'une première prise en charge de la personne concernée soit assurée. La personne concernée ne doit en aucun cas rester seule.
- Après l'agression, la sécurité de la personne concernée est prioritaire. Éloignez immédiatement la personne concernée de l'agresseuse ou de l'agresseur. Le mieux est de prévoir un espace refuge; veillez à une atmosphère calme. Permettez à la personne concernée de quitter rapidement le lieu de travail, de préférence accompagnée.
- Par votre comportement, veillez à ce que la personne concernée se sente prise au sérieux. Exigez-le aussi des supérieurs hiérarchiques de la personne concernée.
- Veillez à ce que la personne concernée soit raccompagnée chez elle par une personne qualifiée, ou prise en charge médicalement ou psychosocialement.
- Informez les organes officiels de l'incident.

Un point est également important: documentez l'événement. Analysez l'incident. Essayez d'identifier les causes et le déclencheur. Et adaptez vos mesures le cas échéant. Il faut également envisager comment continuer de prendre en charge les patientes et les patients à l'origine du harcèlement ou de la violence sans exposer les employés à des dangers. Examinez aussi si cette personne peut rester dans votre établissement.



## Faites de la prévention et planifiez le suivi

Après un acte de violence, ne passez pas simplement à l'ordre du jour. Assurez-vous que quelqu'un s'occupe de la prise en charge ultérieure de la personne concernée. Et demandez-lui ce qui pourrait lui être utile: les souhaits et les besoins peuvent être très différents. Ils peuvent également évoluer au fil du temps ou apparaître plus tard. Restez donc à l'écoute et proposez régulièrement une discussion. Signalez votre disponibilité et informez-vous des offres de soutien professionnel tels que des conseils ou des traitements psychothérapeutiques.

Les gens gèrent la confrontation à la violence de manière très variable. Il peut s'ensuivre un sentiment d'insécurité, d'angoisse, de tension, voire une remise en question des propres compétences. Bien souvent, ces répercussions ne se font sentir que plus tard. Veillez donc à ce que les cadres et les dirigeants prennent à nouveau des nouvelles de la personne concernée au bout de dix jours environ. Le sentiment de disposer du soutien social de sa hiérarchie et de ses collègues l'aidera à traiter l'incident.

Si vous remarquez que la personne ne va pas mieux au bout de quelques jours, recherchez un soutien professionnel, par exemple des conseils psychothérapeutiques. Cela peut aider à éviter des séquelles psychologiques, ou tout au moins les réduire.

Réfléchissez à la manière dont la personne à l'origine du harcèlement ou de la violence pourrait être prise en charge à l'avenir: que faudrait-il faire pour mieux protéger les employés? Et est-il acceptable que la personne concernée par cette violence soit à nouveau en contact avec elle? Examinez l'éventualité d'un changement au niveau du personnel ou d'un travail en équipe.

## Les mesures de protection dans les différents domaines de travail

D'un domaine à l'autre, l'éventualité des situations de violence peut varier considérablement. Les exemples suivants de mesures de protection sont à considérer comme des suggestions pour faciliter la réflexion. Les mesures fondamentales précédemment décrites au sujet de la prévention, des situations de crise et du suivi s'appliquent bien évidemment à tous les domaines.

### À l'hôpital

Les hôpitaux sont bien souvent des établissements de grande taille avec de nombreux bâtiments et un vaste espace à gérer. Dans ce cas, ce sont surtout la gestion des droits d'accès, les contrôles aux entrées et les dispositifs d'alerte qui améliorent la sécurité.

Exemples de mesures de protection:

- Systèmes d'orientation et explications faciles à comprendre
- Zones claires et bien visibles, couloirs bien agencés sans recoins
- Zones protégées qui peuvent être fermées à clé ou éléments de séparation à la réception
- Salles de pause pour le repos
- Espaces refuge pour les clientes et les clients qui ont besoin de plus de calme
- Pendant la nuit: pas de travail isolé à la station
- Dans la mesure du possible: une remarque dans le dossier du patient lorsque des incidents se produisent
- Permettre l'accès à la documentation des actes de violence, éventuellement aussi pour le personnel de sociétés tierces

### Aux urgences

Des mesures techniques et organisationnelles particulières peuvent protéger les collaborateurs aux urgences. Les longs temps d'attente, les salles d'attente pleines ainsi que la peur et la douleur chez les patients augmentent ici l'éventualité d'un accès de violence.

Exemples de mesures de protection:

- Une première évaluation des patientes et des patients<sup>6</sup>
- De grandes salles d'attente climatisées avec suffisamment de places assises

<sup>6</sup> Par exemple le système de triage de Manchester selon Kevin Mackway-Jones, Janet Marsden et Jill Windle pour une première évaluation au service des urgences.



- Des distributeurs d'eau et des bornes de recharge pour les smartphones dans les salles d'attente
- Un service de sécurité bien organisé
- Des mesures structurelles de séparation au niveau du guichet d'accueil et des possibilités de donner l'alerte – un système d'alarme silencieux en fait partie
- Des espaces et des chambres de crise sécurisés avec des caméras ou des baies vitrées
- Des meubles vissés au sol sans bords ou arêtes saillants
- Des restrictions d'accès, en particulier la nuit: les visiteurs et les visiteuses ne peuvent pas simplement entrer: ils sont admis seulement après avoir sonné
- Une formation à la désescalade pour tous les collaborateurs

### **En psychiatrie**

En raison des longues durées de séjour des patients et des patientes, les mesures de protection techniques, organisationnelles et personnelles sont ici particulièrement importantes. L'ensemble du personnel, y compris les agents chargés du nettoyage ou les aides-soignants qui ne font qu'apporter les repas doivent connaître les comportements difficiles et les techniques de désescalade.

Exemples de mesures de protection:

- Des salles lumineuses qui créent une atmosphère agréable
- Un contrôle central des portes qui sécurise les espaces et gère les issues de secours
- Des restrictions d'accès au niveau des personnes
- Des zones protégées qui peuvent être fermées à clé ou des éléments de séparation à la réception

- Des espaces et des chambres de crise sécurisés avec des caméras ou des baies vitrées
- Des armoires, des tiroirs et des placards verrouillables dans les cuisines et les espaces de stockage de sorte que les objets qui pourraient être utilisés comme des armes ne soient pas librement accessibles
- Retirer des salles de séjour et de thérapie les objets qui pourraient être lancés
- Proposer des supervisions en équipe et en personne, discuter des cas
- Des listes de contrôle pour mieux gérer les changements d'équipe<sup>7</sup>
- Assurer la professionnalité dans la gestion de la violence parmi les employés: par des procédures thérapeutiques modernes et des formations continues sur les maladies psychiatriques et la démence
- Réaliser régulièrement des formations à la désescalade (tous les deux à trois ans), pour tous ceux qui travaillent dans l'établissement
- Proposer des formations sur la gestion du stress, des séminaires de relaxation

### **Dans les soins ambulatoires**

En raison de la prise en charge directe dans la maison de la personne soignée, le travail isolé est la règle. La sécurité peut être augmentée par des mesures organisationnelles.

Exemples de mesures de protection:

- Une évaluation préalable des nouveaux patients et patientes en ce qui concerne leur potentiel d'agression<sup>8</sup>: y a-t-il éventuellement des antécédents de violence?
- Des critères d'admission visant à déterminer si les employés sont suffisamment en sécurité dans la maison de la personne soignée. Sait-on par exemple si la personne soignée ou ses proches ont déjà fait preuve d'agressivité envers le personnel soignant?
- Des apps pour l'alerte et des systèmes de surveillance des trajets

<sup>7</sup> Par exemple, pour l'évaluation des risques de violence, les listes de contrôle de Brøset selon P. Woods et R. Almvik.

<sup>8</sup> Par exemple par une recherche biographique

### **Dans les soins stationnaires**

Dans les soins de longue durée pour les personnes âgées ou malades, la gestion professionnelle des comportements difficiles est la clé de la désescalade. Des mesures personnelles contribuent à la sécurité.

Exemples de mesures de protection:

- Suivre des concepts de soin actuels<sup>9</sup>
- Former tous les employés à une approche respectueuse des personnes atteintes de démence ou d'une maladie psychiatrique ainsi qu'aux stratégies de désescalade
- Proposer régulièrement une supervision
- Permettre un changement régulier des personnes chargées des soins pour les résidentes et les résidents qui sont connus pour être «difficiles» afin de soulager les employés

### **À la pharmacie**

Les pharmacies sont sujettes à des tentatives de braquage, car elles doivent être accessibles à tout moment pendant leurs heures d'ouverture. Ce sont surtout des mesures techniques qui permettent de réduire ce risque.

Exemples de mesures de protection:

- Des caméras de surveillance et des systèmes d'alarme, par exemple pour le déclenchement d'une alarme silencieuse
- Un petit guichet spécifique pour les services de garde pendant la nuit ou les jours fériés
- Veiller à un accès bien éclairé et bien visible, retirer éventuellement les buissons qui pourraient gêner la vue
- Assurer impérativement une préparation de l'équipe aux incidents au moyen de formations
- Créer des plans pour les situations d'urgence et des chaînes de signalement (aussi à la police)
- Si des personnes sont connues pour être enclines à la violence: leur interdire toute entrée

<sup>9</sup> Par exemple le concept de validation de Naomi Feil pour la gestion des personnes atteintes de démence



## **La prévention est utile pour tous**

En conclusion, une approche systématique de la violence sur le lieu de travail est bénéfique pour tout le monde dans l'entreprise: promouvoir la prévention de la violence de manière ciblée permet de créer un environnement de travail sûr dans lequel les collaborateurs peuvent se sentir entre de bonnes mains. Les 7 règles d'or de la stratégie Vision Zero vous fournissent un soutien optimal dans vos premiers pas sur le chemin d'une stratégie de prévention durable.

Un effet secondaire positif est le fait qu'elle peut également contribuer à renforcer la motivation et la satisfaction, à réduire les jours d'absence et à diminuer la fluctuation du personnel. En apportant un soutien personnel, des formations, des concepts de sécurité clairs et une culture ouverte de la communication, vous pouvez réduire les risques et désamorcer les situations critiques. Une approche proactive de la violence renforce en outre la confiance dans votre établissement et améliore les soins aux patients.

Les investissements dans les mesures de prévention durables sont profitables à long terme – pour vos collaborateurs, la réputation de votre établissement et la qualité des soins.

## Mentions légales

### Comité international de l'AISS pour la prévention des risques professionnels dans le secteur santé

c/o Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst  
und Wohlfahrtspflege (BGW)  
Pappelallee 33/35/37  
DE-22089 Hamburg  
Allemagne  
Tél. : +49 (0) 40 20207 2501  
Fax : +49 (0) 40 20207 2495  
<https://www.issa.int/prevention-health>

### Conseil technique

Claudia Vaupel, BGW, Hamburg

### Rédaction

Bonni Narjes, Media Contor, Hannover

### Crédit photo

stock.adobe.com/alhim (S. 17 rechts), ASDF (S. 19), Asier (S. 3),  
Courtney (S. 10), DC Studio (S. 8), fabio (S. 9 rechts), Flashizzle (S. 20),  
Halfpoint (S. 23 links), Jacob Lund (S. 16 rechts), James Jiao (S. 17 links),  
Jesse B (S. 12 links), Jihan (Titel), lev dolgachov (S. 21 links),  
Liubomir (S. 16 links), Lumos sp (S. 11), New Africa (S. 4 unten),  
peopleimages (S. 12 rechts; S. 21 rechts), photographee.eu (S. 23 rechts),  
pixel-shot (S. 13 rechts), Phovoir (S. 14), Rido (S. 13 links),  
Studio Romantic (S. 4 oben rechts, Mitte; S. 9 links; S. 18);  
freepik.com (S. 4 oben links)

Rejoignez dès aujourd'hui la campagne Vision Zero!

**[www.visionzero.global](http://www.visionzero.global)**  
**#visionzeroglobal**



Le Guide Vision Zero a été conçu par l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) et sa Commission spéciale de prévention en concertation avec un large éventail d'entreprises et d'experts.

Bien que beaucoup de soin ait été apporté à la préparation et à la reproduction des présentes données/informations, l'AISS décline toute responsabilité pour les éventuelles inexactitudes, omissions ou autres erreurs dans ces informations et, d'une manière plus générale, pour tout préjudice financier ou autre pouvant résulter de l'utilisation de cette information.

La présente publication est mise à disposition dans le cadre d'une licence Creative Commons Attribution-Pas d'utilisation commercialePas de modification 4.0 transposé (CC BY-NC-ND 4.0).

Version publiée en 2025.

© Association internationale de la sécurité sociale, 2025

