



*Observatoire de la Violence*  
*CHU Nîmes*

# *Plan Social 2006 - 2010*

## *Prévention de la violence*

↳ **Inscription au sein du Projet Social 2006 -2010, à travers la définition d'un Plan Pluriannuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRI Pact) formalisant ainsi la liaison politique sociale et l'amélioration des conditions de travail**

- Positionnement du C.H.S.C.T.\* comme comité de pilotage
- Création d'un groupe de travail pluridisciplinaire pour la conduite du projet
- Définition d'un plan d'actions



# *Observatoire de la violence*

## *CHU NIMES*

- 📅 Création en **mars 2011**
- 📅 Réunions tous les **deux mois**.

### *Composition*

- Le chef de service de la sécurité des biens et des personnes
- La psychologue du personnel
- Un médecin du travail
- Deux membres représentants du CHSCT
- Un administratif référent du Pôle Politiques Sociale et du Soins

# Quelques chiffres

## Comparatif 2010 - 2011

### des signalements par typologie de risque

Typologie		2010	2011
Prise en charge des patients, Contact avec le public et les familles	Agression verbale	54	84
	Agression physique	59	168
Entre les professionnels	Tensions	7	2
	Agression verbale	7	9
	Agression physique	1	2
		128	265

Augmentation des signalements en gériatrie, psychiatrie, urgences

- Observatoire de la violence au CHU de Nîmes
  - Dispositif général
  - Objectifs et prise en charge des victimes
  - Continuité des actions et projets à venir

## **Dispositif général → déclaration, procédure**

**1) Déclaration de l'événement:** fiche d'événements indésirables(FEI), accidents de travail, entretiens, contacts téléphoniques...

### **1) Procédure gestion des actes de violence**

. PPRPOO2

### **3) Instructions → conduite à tenir**

. IPRP011 – ATTEINTE VERBALE INDIVIDUELLE

. IPRP012 – ATTEINTE VERBALE COLLECTIVE

. IPRP013 – ATTEINTE PHYSIQUE INDIVIDUELLE

. IPRP014 – ATTEINTE PHYSIQUE COLLECTIVE

. IPRP006 – Sécurité des biens et des personnes

. IPRP015 – Evènement grave : déclenchement cellule de crise

## **Objectifs → réunions**

### **1) Cibler la nature et les causes des incidents de violence ( au travers des divers signalements) :**

- Synthèse des événements sur un même secteur avec un tableau précis ( nature, cause, lieu, moment, typologie...)
- Permettre une réflexion précise avec des préconisations au plus près de la réalité des secteurs ciblés
- Signaler et mettre en place des mesures correctives ou de prévention adaptées aux secteurs touchés.
- Collaboration et actions communes avec membres du CHSCT, médecine du travail, psychologue du personnel, Service Sécurité des Biens et des Personnes, Pôle Politiques Sociale et du Soin et les vigilants violence

## **Objectifs → prise en charge**

### **2) Accompagnement pluridisciplinaire des victimes :**

#### **Individuel :**

- médico-psychologique (psychologue du personnel, médecin du travail, membres CHSCT...)
- administratif (informer des droits, démarches, dépôt de plainte, accompagnement au commissariat par le Service Sécurité des Biens et des Personnes, possibilité de domiciliation CHU...)

#### **Collectif**

- débriefing individuel/collectif au plus près de l'événement, groupe de parole conduit par la psychologue

## **Objectifs → prise en charge**

### **3) Suivi de la victime :**

- Veiller à la continuité de la prise en charge individuelle ou collective
- Veiller aux actions à poursuivre d'un point de vue individuel ou collectif, d'amélioration des conditions de travail et de sécurité
- Repérer les effets différés du traumatisme psychologique (psychologue personnel)

## **Continuité des actions et projets → prévention, actions**

- 1) Renforcement des dispositifs de protection : équipe sécurité,
- 2) Sécurisation des sites, gestion des flux, aménagement des locaux
- 3) Action de sensibilisation, information et communication du dispositif auprès de tout le personnel hospitalier (réunion service, relève..)
- 4 ) Formation générale et spécifique des professionnels à la gestion de l'agressivité ( pour tout personnel confondu et par pôle )
- 5) Accompagnement des victimes : administratif, juridique et psychologique

AFFICHE

# AGRESSION 0 TOLERANCE ZER 0



## AU SECOURS !

Je viens de me faire agresser !

J'appelle le Service de Sécurité des Biens et  
des Personnes

☎ 8.33.96

Je peux consulter un médecin sénior aux URGENCES.

## NON A LA BANALISATION !

Je signale toute agression physique  
morale ou verbale !



Je remplis la fiche de signalement.  
Je déclare l'accident de travail éventuel.  
Je peux me faire accompagner dans mes  
démarches par mon encadrement, le Service  
de Sécurité des Biens et des Personnes ou la  
cellule vigilance violence



## JE ME PROTEGE !

**JE ME FAIS AIDER PAR:**

La Psychologue

☎ 8.68.31

La médecine préventive

☎ 8.30.41

L'assistante sociale

☎ 8.31.92

La cellule juridique

☎ 8.42.80

La cellule vigilance violence

☎ 8.30.32



Je peux porter plainte  
avec l'assistance du  
Service de Sécurité des  
Biens et des Personnes  
En donnant l'adresse du  
CHU  
☎ 8.33.96

# PLAQUETTE D'INFORMATION

## NON A LA BANALISATION!

DANS MON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL :

- JE NE DOIS PAS BANALISER LES AGRESSIONS VERBALES
- JE NE DOIS PAS SUPPORTER LES VIOLENCES PHYSIQUES

## JE ME PROTEGE!

LE CODE PENAL PREVOIT UNE POSSIBILITE DE MAJORATION DES SANCTIONS PENALES ET DE PRIVATION DES LIBERTES POUR TOUTE AGRESSION DONT LA VICTIME EST UN AGENT PUBLIC.



SERVICE DES BIENS ET DES PERSONNES

8 33 96 ou 8 78 87

PSYCHOLOGUE DU PERSONNEL

8 68 31

MÉDECIN DU TRAVAIL

8 30 41 ou 8 34 61

ASSISTANTE SOCIALE DU PERSONNEL

8 31 92

CELLULE VIGILANTS VIOLENCE

8 30 32



AGRESSION

ZER **0** TOLERANCE



## AGRESSION

## ZER

## TOLERANCE

JE SIGNALÉ TOUTE AGRESSION PHYSIQUE, MORALE OU VERBALE!



### • Je signale :

- une agression physique (je peux consulter un médecin senior aux URGENCES)
- une agression morale
- une agression verbale

### • J'appelle :

Mon cadre ou responsable hiérarchie  
Le service des biens et des personnes  
☎ 8 33 96 ou 8 78 87

### • Je peux rencontrer :

La psychologue du personnel

☎ 8 68 31

Le médecin du travail

☎ 8 30 41 ou 8 34 61

L'assistante sociale du personnel

☎ 8 31 92

La cellule vigilants violence

☎ 8 30 32

- Je remplis la fiche de signalement d'événements indésirables (FEI-EQUA015)

- Je déclare l'accident de travail éventuel

Je n'hésite pas à me faire accompagner dans mes démarches.

Le service des biens et des personnes centralise tous les appels et se déplace sur le lieu de l'agression.

La psychologue du personnel et/ou un vigi-lant violence vous proposent un premier contact sous 48H au plus tard.

L'équipe vigilants violence est composée de professionnels administratifs, soignants, techniques et des représentants du personnel membres du CHSCT.

La cellule qualité et la cellule conditions de travail traitent la FEL.

Le gestionnaire du secteur absentéisme traite votre déclaration d'accident et se tient à votre disposition pour tous renseignements administratifs 8. 3039.

La déclaration d'accident de travail est signée par le cadre, la victime et les témoins éventuels.



LES NUMEROS A NE PAS OUBLIER  
8.3396 OU 8.7887

Je peux porter plainte avec l'assistance du service de sécurité des biens et des personnes.

Une domiciliation sur le CHU est possible afin de rendre la plainte anonyme.

Le CHU peut porter plainte en son nom propre à la demande de la victime.

PORTER PLAINTÉ POURQUOI!



PARCE QUE C'EST UN DROIT :

La victime a le droit de se défendre et d'obtenir réparation d'un préjudice.

Parce que se taire c'est permettre que cela se reproduise et que d'autres deviennent victimes