



Dispositif « Violences au travail »

Présentation du dispositif, évolutions et projets 2024 

CVH centrale du 19 mars 2024

Département « Santé, qualité de vie et conditions de travail » (DSQVCT)
DRH / DAM AP-HP

Mars 2024



Sommaire

1. Contexte du dispositif
2. Efficacité du dispositif
3. Signalements en 2023
4. Évolutions pour 2024

Sommaire



» 1

Contexte du dispositif »

3



Contexte



- Le dispositif lancé à l'AP-HP en septembre 2021 vise à **recueillir, traiter et orienter les signalements des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes**, conformément à la [*loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique*](#), codifiée dans le code général de la fonction publique, complétée par un [*décret du 13 mars 2020*](#).
- Un changement de rattachement du dispositif a été opéré en septembre 2022 (de la DAIME au DSQVCT).
- Une évaluation à 18 mois du lancement a été réalisée pour faire un point d'étape sur le fonctionnement et l'utilisation du dispositif et proposer des évolutions. Celle-ci a été menée par un binôme d'intervenants interne/externe, à la demande de la DG et du PCME (Pr Jean-Claude Carel, AP-HP / Éric Molière – Cabinet *Plein sens*).
- La procédure de signalement et de traitement des actes de violence, discrimination, harcèlement sexuel ou moral et agissements sexistes mise en place à l'été 2021 a été révisée en septembre 2023.
- Une campagne de prévention a été diffusée en novembre/décembre 2023.

Dispositif



Rappel de la campagne de prévention

La campagne de prévention

Diffusion d'une campagne (affichage et vidéo)
entre le 23 novembre et le 21 décembre 2023

Affiches



Un spot vidéo générique reprenant des verbatim





Rappel des enjeux et du champ d'application



Enjeux :

- **Protéger** les professionnels de l'AP-HP face aux violences au travail en leur permettant de signaler des comportements inadaptés ;
- **Agir** pour que ces comportements cessent et soient sanctionnés si besoin et/ou que de bonnes conditions de travail soient rétablies ;
- **Prévenir** ces situations au travers de la mise en place d'actions de formation et de sensibilisation ;
- **Protéger** l'institution contre les risques juridiques liés à des actions insuffisantes en matière de prévention des violences au travail.

Champ d'application et professionnels concernés :

- Ce dispositif concerne les violences **entre professionnels**. Il ne concerne pas les violences entre les professionnels et les patients et/ou les familles.
- Il s'adresse à **tous les professionnels de l'AP-HP qui s'estiment victimes ou témoins directs**, quels que soient leur filière métier, leur statut, leur entité ou site d'appartenance (internes, étudiants, stagiaires, prestataires et bénévoles inclus).

Dispositif



Deux niveaux de signalement : en local et en central



Dis



En local

En central

Quels sont les interlocuteurs au sein des GHU ?

- La direction des ressources humaines (DRH)
- La direction des affaires médicales (DAM)
- La commission de vie hospitalière (CVHL)
- L'encadrement

Comment signaler en local ?

- Sur *l'intranet* de l'hôpital : en cliquant sur « Signalement violence au travail » dans la rubrique « Services RH » à droite de l'écran d'accueil

Quels sont les interlocuteurs au siège ?

- Les référents violence au travail du siège sont issus de trois directions (direction des ressources humaines, direction des affaires médicales et direction des affaires juridiques)

Comment signaler au siège ?

- Par *e-mail* : **violenceautravail@aphp.fr**
- Sur *l'intranet* de l'AP-HP : en cliquant sur « Signalement violence au travail » dans la rubrique « ma boîte à outils – signalement violence au travail » à droite de l'écran d'accueil
- Ou par *courrier sous pli confidentiel* à : Cellule centrale violence au travail, DSQVCT / DRH 55 boulevard Diderot CS 22305 75610 Paris CEDEX 12



Articulation central /local



Des référents violence au travail :

- En local : référents locaux issus des DRH et DAM des GHU/PIC/siège
- En central : référents AP-HP issus de la DRH, de la DAM et de la DAJDP au siège

Les référents locaux (DRH et DAM) peuvent être directement saisis localement.

Dispositif

En cas de saisine du dispositif central, deux possibilités :

1. Le signalement est orienté vers les référents locaux, avec l'accord du signalant
2. Le signalement est abordé en réunion pluridisciplinaire et collégiale au siège pour formuler un avis



Qui compose la réunion collégiale « violence au travail » ?

Le département santé et qualité de vie au travail de la DRH et DAM AP-HP (directrice du département et adjointe, directrice en charge du dispositif), la direction des affaires médicales (directeur ou adjoint), la direction des affaires juridiques (cheffe du dépt FP, Droit du travail et des baux et adjointe), le président de la commission Vie hospitalière centrale, la responsable de la médiation interne, le conciliateur médical, la direction de l'audit interne et de l'évaluation (directrice ou représentant), le service central de prévention et santé au travail (coordonnatrice médicale adjointe).



En central, comment sont traités les signalements ?



Dispositif



»» **2**

Signalements en 2023

10



Nombre de signalements

132 signalements au total en 2023,
soit **31% de plus** qu'en 2022

Les signalements en
2023

dont 113 signalements recevables,
soit **30% de plus** qu'en 2022

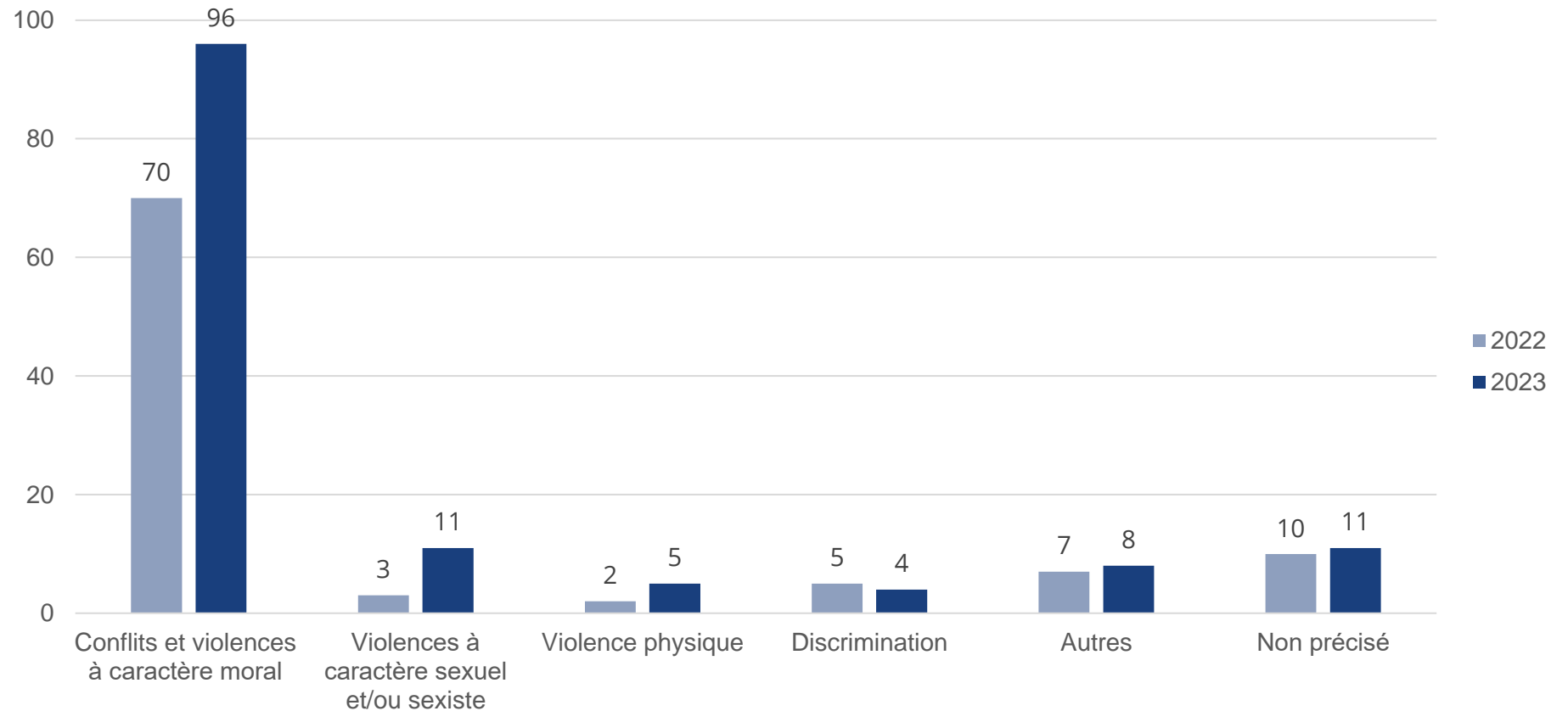
Pour rappel, un signalement est considéré comme irrecevable lorsqu'il émane de professionnels hors AP-HP, qu'il est « vide » (sans informations concrètes), qu'il concerne des violences de patients ou familles, etc.



Types de signalements

Tous signalements confondus
(recevables et irrecevables)

Les signalements en
2023



À noter :

- Certains signalements mentionnent plus d'un des motifs ci-dessus ;
- La catégorie « Autres » inclut principalement les violences patients.



Synthèse



- 132 signalements en 2023 (101 en 2022)
- Concernant les signalants :
 - 70 % des signalants sont des femmes (vs 30 % d'hommes)
 - 80 % sont des PNM, 14 % de PM (et 6 % de non communiqués)
 - Parmi les PNM : 18 % d'IDE, 14 % d'AS, 12 % de secrétaires médicales et de professionnels techniques
 - Parmi les PM : 1/3 de PH universitaires, 1/3 de PH non universitaires, 1/4 d'internes
- Plus de deux tiers des signalements concernent des situations interindividuelles (vs collectives)
- 30 % des signalements concernent des situations entre collègues, 26 % avec un supérieur direct, 10 % avec représentant de l'autorité fonctionnelle (en termes de grade, non hiérarchique)

Synthèse



» 3

Évolutions pour 2024 »

14



Évolutions en cours



- **Renforcement de l'équipe en charge du dispositif au siège :**
 - Arrivée d'une nouvelle directrice chargée de son pilotage - *à compter du 1^{er} avril*
 - Référents supplémentaires chargés de la réception des signalements au siège (DRH, DAM, DAJDP)

- **Renforcement de l'articulation entre acteurs locaux et entre niveaux central et local :**
 - Mise en place de revues trimestrielles des signalements VT avec chaque GHU pour améliorer la coordination central/local - *à compter d'avril/mai*
 - Mise en place de formations à destination des DRH, DAM et membres de CVHL au sein de chaque GHU - *d'ici l'été 2024*

- **Poursuite des actions de prévention**
 - Campagne de prévention annuelle - *autour du 25 novembre, journée internationale de prévention des violences faites aux femmes*

Evolutions 2024



»»4

Projet formation 2024 »»

16



Ambition et enjeux



Ambition : former les professionnels mobilisés dans le traitement des situations de violence au travail au sein de chaque GHU (DRH, DAM, CVHL, CGS, DS, etc.)

Enjeux :

- Améliorer le traitement et le suivi de ces situations
- Articuler les actions des professionnels impliqués dans le traitement des situations au niveau local
- Mieux coordonner l'action du central avec le local



Projet de formation



Public : DAM et/ou adjoint, membres des CVHL, DRH et/ou adjoint, CGS et/ou DS, directeurs de site et représentants de site (12 à 15 personnes maximum)

Intitulé de la formation : analyser et traiter des situations humaines sensibles

Planning : d'ici l'été 2024

Durée : 2 jours non consécutifs

Objectifs pédagogiques :

- Prendre en compte et traiter un signalement avec méthode et objectivité, dans la connaissance des modalités de traitement possibles
- Conduire un entretien d'écoute en gardant la juste distance
- Analyser des situations sensibles complexes



Programme



L'analyse de situation

- Clarifier les rôles et responsabilités des acteurs locaux/centraux
- Analyser une situation / un signalement
- Mener une pré-enquête
- Adopter une posture de neutralité bienveillante et d'impartialité en entretien
- Se repérer dans la diversité des situations et définir les modalités de traitement adaptées
- Connaître les dispositifs internes mobilisables dans le traitement des situations (médiation, conciliation médicale, enquête interne, etc.)

La rédaction d'une synthèse suite à une pré-enquête

- S'organiser pour faciliter la rédaction
- Rédiger avec objectivité, factueliser

Les techniques de résolution de conflit

- Agir selon le niveau de conflit
- Désamorcer et lever les blocages
- Rechercher des solutions avec les protagonistes