CENTRE HOSPITALIER
AGEN - NERAC

VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES: RETOUR D'EXPERIENCE SUR LE DEPLOIEMENT D'UNE STRATEGIE INSTITUTIONNELLE

03/11/2026

Madame LOMPECH ROSINE
CENTRE HOSPITALIER AGEN NERAC

CRITERE 3.2-10 DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION HAS (Version 2025)

- La gouvernance a une politique de gestion des difficultés interpersonnelles et des conflits

  - On décide de l'étendre aux violences sexistes et sexuelles
  - L'établissement s'organise
  - Réunions de travail le 2 avril 2025 et le 26 juin 2025

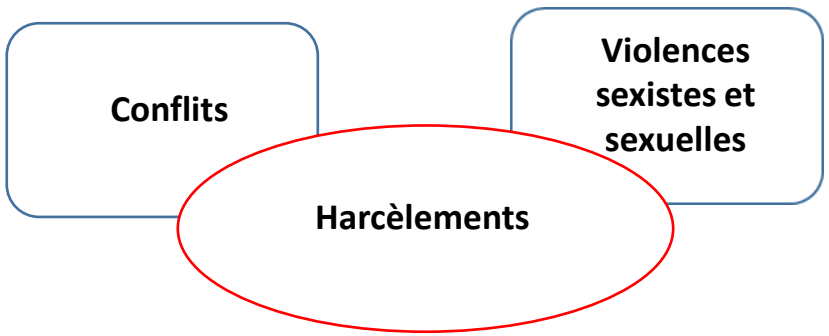
  - Nouveau référentiel HAS 2027 : critère 3.2-12 sur les violences sexistes et sexuelles

PROTOCOLES DE PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS DE VIOLENCES DES USAGERS ENVERS LES PROFESSIONNELS

- Protocole de prise en charge suite à agression verbale SAMU/CENTRE 15.
- Protocole de prise en charge de situations de violences envers un professionnel par un usager.
- Loi du 9 juillet 2025 renforce les peines encourues par les agresseurs et facilite le dépôt de plainte.

PROTOCOLES CONFLITS INTERPROFESSIONNELS/FOCUS VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES

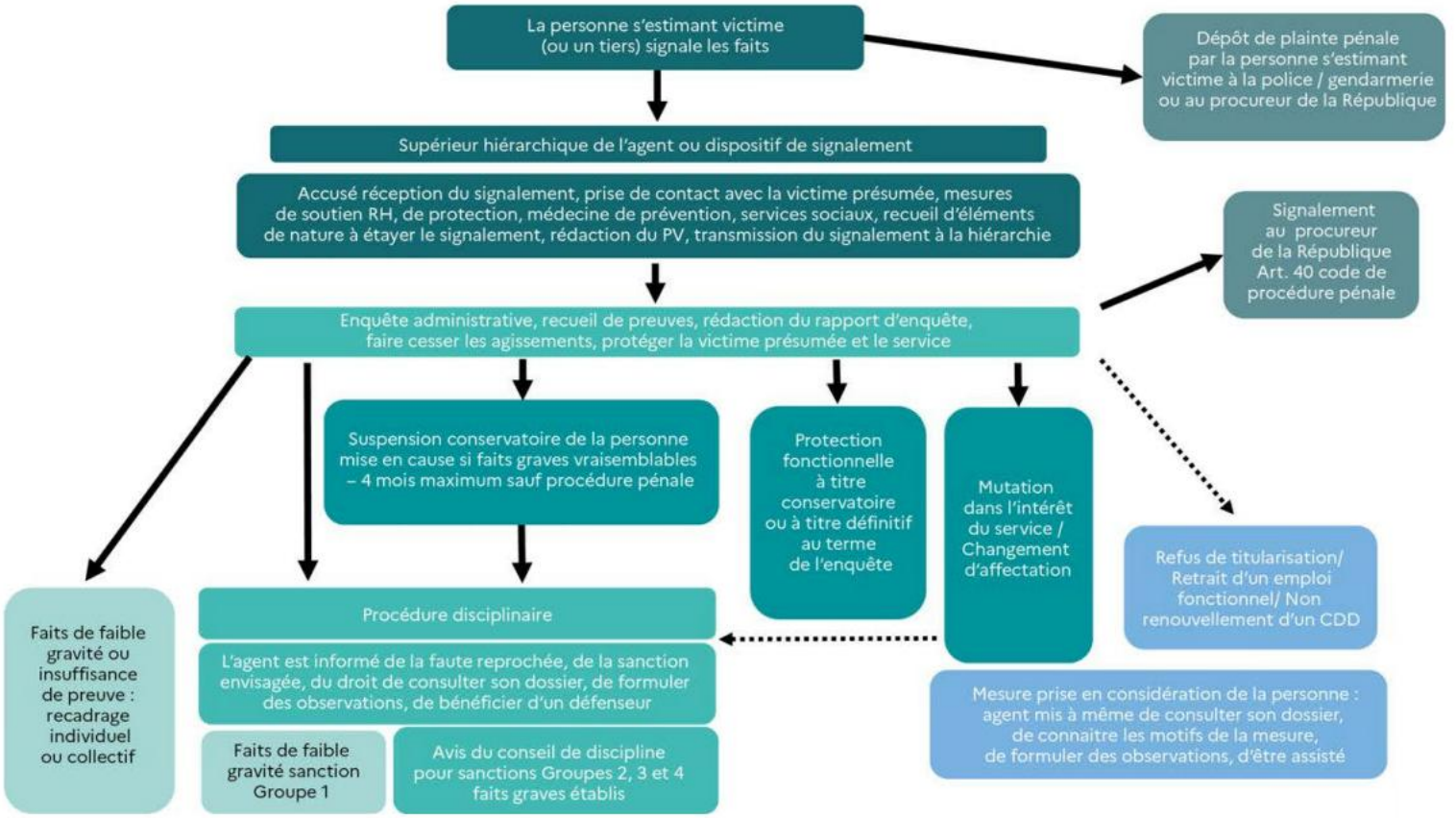
- Protocole conflits interprofessionnels
- Protocole de lutte contre **les violences sexistes et sexuelles**





PROTOCOLES CONFLITS INTERPROFESSIONNELS/FOCUS VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES

↘ Schéma de synthèse de l'ensemble des mesures susceptibles d'être actionnées



MISE EN PLACE D'UNE CELLULE VIOLENCES (1/2)

- Les membres :

  - 1 représentant de la DRH
  - 1 représentant de la DAM
  - 1 gestionnaire des risques
  - 1 représentant de la CME
  - 1 représentant du CSE
  - 1 représentant de la médecine du travail
  - 1 représentant de la CSIRMT
  - 1 représentant du système d'information
  - 2 représentants des usagers
  - 1 représentant de la direction de la relation avec les usagers
  - 2 représentants du collège des psychologues

  Se réunit **4 fois par an**.

MISE EN PLACE D'UNE CELLULE VIOLENCES (2/2)

- Etude des FEI
  - Actions réalisées
  - Plaintes pénales déposées
- Signalements ONV
  - Comparaison avec les données du rapport ONVS
- Mise en place d'action de formation
  - Sont concernés les encadrants, les agents du service RH, les représentants du personnel
- Actions de sensibilisation e-learning :



CHARTE HÔPITAL-JUSTICE-POLICE-GENDARMERIE

- Quelle utilité?

  - Elaboration de consignes claires, destinées à faciliter la prise en charge des patients et la mise en relation des acteurs hospitaliers avec des interlocuteurs appartenant aux services de police, de gendarmerie ou de la justice.

- Quelle perspective?

  - Absence de charte sur l'Agglomération Agenaise et la Communauté des communes d'Albret.
  - Contact positif avec les services de police, et de gendarmerie.
  - Reste à finaliser la prise de contact avec le procureur de la République.

Moyens de communication à destination des professionnels de santé (1/4)



Moyens de communication à destination des professionnels de santé (2/4)

CENTRE HOSPITALIER
AGEN - NERAC

Victime d'agression d'un usager ?



En tant que professionnel de santé, vous pensez avoir subi une agression physique ou verbale de la part d'un usager ?

N'attendez pas pour réagir.

Protocole en vigueur dans la GED BlueKango

Centre Hospitalier Agen-Nérac www.ch-agen-nerac.fr

• Deux types de violences :

→ **Violences verbales :** propos excessifs, blessants, grossiers, ou incitations à la haine, à la violence, ou propos discriminatoires.

→ **Violences physiques :** gestes portant atteinte à l'intégrité physique de l'individu. Il peut s'agir de coups et blessures qui impliquent un contact entre vous et l'agresseur.

• Qui contacter ?

→ **En journée :**

- **Je suis personnel médical :** le chef de service ou un médecin du service.
- **Je suis personnel non médical :** le cadre du service ou le responsable du service.

→ **La nuit :**

- L'administrateur de garde
- Le service de sécurité
- Le cadre d'astreinte

• Quelle démarche ?

✓ **Je fais un signalement d'événement indésirable :** je me rends sur l'application BlueKango via le portail Citrix pour remplir une Fiche d'événement indésirable (FEI).

La Direction des ressources humaines (DRH) ou la Direction des affaires médicales (DAM) prendra contact avec vous pour la suite de la procédure.

CONTACTS UTILES

- Direction de la relation avec les usagers :
  05 53 69 71 95 / planter@ch-agen-nerac.fr
- Direction des Ressources Humaines :
  05 53 69 70 90 / drh-resp@ch-agen-nerac.fr
- Direction des affaires médicales :
  05 53 69 70 00 / dam@ch-agen-nerac.fr

Centre Hospitalier Agen-Nérac www.ch-agen-nerac.fr

Moyens de communication à destination des professionnels de santé (3/4)

CENTRE HOSPITALIER
AGEN - NERAC

Victime de violences inter professionnelles?



En tant que professionnel de santé, vous pensez avoir subi un ou des conflits interprofessionnels ?

N'attendez pas pour réagir.

Protocole en vigueur dans la GED BlueKango

Centre Hospitalier Agen-Nérac www.ch-agen-nerac.fr

• Conflits interprofessionnels ?

→ Si vous pensez être dans cette situation, la conduite à tenir est :
- Se protéger et protéger les autres
- Alerter immédiatement les personnels présents

• Qui contacter ?

→ **En journée :**
- **Je suis personnel médical :** le chef de service ou un médecin du service.
- **Je suis personnel non médical :** le cadre du service ou le responsable du service.

→ **La nuit :**
- L'administrateur de garde
- Le service de sécurité
- Le cadre d'astreinte

• Quelles démarches ?

→ **Je fais un signalement d'événement indésirable :** je me rends sur l'application BlueKango via le portail Citrix pour remplir une Fiche d'événement indésirable (FEI).

La Direction des ressources humaines (DRH) ou la Direction des affaires médicales (DAM) prendra contact avec moi pour la suite de la procédure.

Centre Hospitalier Agen-Nérac www.ch-agen-nerac.fr

Et après ?

→ **Sans atteinte physique ou psychologique :**
- Possibilité d'enquête administrative
- Tentative de conciliation locale avec recueil du consentement
- En cas d'échec : médiation régionale puis nationale si besoin

→ **Avec atteinte physique ou psychologique :**
- Contact avec la victime présumée par la médecine du travail
- Enquête administrative possible
- Information aux instances : F3SCT, CSE, CME, Ordre des médecins
- Possibilité : dépôt de plainte + demande de protection fonctionnelle

Centre Hospitalier Agen-Nérac www.ch-agen-nerac.fr

Moyens de communication à destination des professionnels de santé (4/4)

CENTRE HOSPITALIER
AGEN - NERAC

Victime de violences sexistes ou sexuelles ?



STOP!

En tant que professionnel de santé, vous pensez avoir subi une ou des violences sexistes ou sexuelles ?

N'attendez pas pour réagir.

Protocole en vigueur dans la GED BlueKango

Centre Hospitalier Agen-Nérac www.ch-agen-nerac.fr

• Deux types de violences :

- **Violences sexistes** : propos ou comportements qui visent une personne en raison de son sexe ou de son genre.
- **Violences sexuelles** : désignent tous les actes à connotation sexuelle commis avec violence, contrainte, menace ou surprise. Cela inclut des comportements tels que le harcèlement sexuel, l'agression sexuelle et le viol.

• Qui contacter ?

- **En journée :**
  - **Je suis personnel médical** : le chef de service ou un médecin du service.
  - **Je suis personnel non médical** : le cadre du service ou le responsable du service.
- **La nuit :**
  - L'administrateur de garde
  - Le service de sécurité
  - Le cadre d'astreinte

• Quelles démarches ?

- **Je fais un signalement d'événement indésirable** : je me rends sur l'application BlueKango via le portail Citrix pour remplir une Fiche d'événement indésirable (FEI).

  La Direction des ressources humaines (DRH) ou la Direction des affaires médicales (DAM) prendra contact avec moi pour la suite de la procédure.

Centre Hospitalier Agen-Nérac www.ch-agen-nerac.fr

Et après ?

- **Recueil et traitement du signalement :**
  - Entretien avec la victime présumée
  - Possibilité : dépôt de plainte (avec accompagnement institutionnel)

- **Accompagnement de la victime :**
  - Clinique : examen médico-légal
  - Psychologique : soutien immédiat
  - Social : prise en charge systématique
  - Administratif : dossier d'accident de service ou maladie professionnelle
  - Juridique : protection fonctionnelle, aide à la plainte
  - Orientation possible vers la Maison des S

- **Accompagnement de la personne mise en cause :**
  - Médecine du travail
  - Psychologue
  - Service social

- **Enquête et protection :**
  - Enquête administrative par DRH ou DAM
  - Protection fonctionnelle pour la victime ou les témoins en cas d'atteinte, menace, injure, diffamation ou harcèlement

Centre Hospitalier Agen-Nérac www.ch-agen-nerac.fr

MERCI POUR VOTRE ATTENTION