

Dossier - La discrimination, les agissements sexistes, le harcèlement, les violences

Comment intégrer de façon pérenne la prévention dans la structure ?

Agir en prévention

Qu'il s'agisse de lutter contre les agissements sexistes, la discrimination, le harcèlement ou encore les phénomènes de violences, il convient de façon générale et comme dans toute démarche de prévention, d'établir en premier lieu un **diagnostic** qui permet d'analyser les circonstances d'exposition des agents du secteur de l'aide à domicile et d'identifier les facteurs de risque liés à leur contexte d'activité.

Cette analyse approfondie des situations d'exposition permettra, par la suite, d'élaborer un **plan d'actions** adapté et de mobiliser les différents niveaux de prévention (primaire, secondaire et tertiaire). Les mesures déployées par l'employeur devant, idéalement, prévenir non seulement les causes de ces phénomènes, mais également les risques de passage à l'acte.

Par ailleurs, compte tenu de la diversité des situations rencontrées en matière d'agissements sexistes, de discrimination, de harcèlement ou de violences et eu égard à la multiplicité des acteurs (interne/ externes) concernés, une **approche intégrée et partagée** est également nécessaire pour agir efficacement et durablement en matière de prévention.

Un cadre méthodologique et des outils opérationnels pour élaborer et déployer une démarche de prévention des risques professionnels sont mis à la disposition des employeurs par le FNP de la CNRACL dans le guide « [conduite de projet de prévention des risques professionnels](#) ».

Des leviers de réussite pour conduire un projet de prévention des violences externes et édifier en interne des mesures de prévention pérennes au bénéfice des agents et du service rendu sont par ailleurs détaillés dans la recommandation « [Prévenir les violences externes](#) » également diffusée par le FNP de la CNRACL.



Mettre en place des dispositifs de détection / observation / recensement

La prévention des agissements sexistes, de la discrimination, du harcèlement et des violences s'inscrit dans une démarche générale de sensibilisation et de communication aux agents sur le sujet de la prévention des risques psychosociaux dans l'activité de travail.

Il s'agit, en particulier, de « dénormaliser » l'exposition aux incivilités et agressions de tout ordre et, à terme, de mettre en place des outils de prévention adaptés. Concrètement, la mise en place de **dispositifs de détection / observation / recensement** est à cet égard centrale et témoigne, par ailleurs, de la mobilisation de l'encadrement et de la direction sur le sujet.

En pratique, ces dispositifs peuvent être de plusieurs ordres telle une **charte de signalement des violences** peut être élaborée par la structure. En complément, il peut être mis à la disposition des agents du secteur de l'aide à domicile, notamment, des **fiches de signalement d'évènements indésirables**, ou encore un **questionnaire sur les incivilités**. Afin de renforcer cette démarche, l'employeur peut, de même, décider de mettre en place une **cellule d'écoute et de signalement**, internalisée ou externalisée, en fonction des besoins et ressources propres à la structure. Un **baromètre** permettant de mesurer les progrès et identifier les points de vigilance peut être par ailleurs créé et nécessaire, pour être pleinement opérationnel et pertinent, d'être réalisé selon une fréquence prédéterminée et rapprochée dans le temps. Ces indicateurs pouvant être, ensuite, partagés dans le cadre des instances de dialogue social.



Des [retours d'expériences de recensement des actes de violences externes](#) mis en place par des employeurs de la fonction publique hospitalière sont disponibles sur la page prévention du site de la CNRACL, de même que dans la recommandation « [Prévenir les violences externes](#) » également diffusée par le FNP de la CNRACL.

Former, sensibiliser, informer et communiquer

Pour agir sur les déterminants d'agissements sexistes, de discrimination, de harcèlement et de violences, **la sensibilisation, l'information, la formation et la communication sont également indispensables** en interne, comme auprès des personnes accompagnées :

La formation des agents

Des parcours de formation peuvent être construits, tant pour l'ensemble du collectif de travail, que pour les agents des métiers de l'aide à domicile particulièrement exposés.

Afin de renforcer la pérennité des actions de prévention engagées et faciliter leur intégration dans le collectif de travail, des actions de sensibilisation et de formation peuvent cibler en premier lieu la direction, les services RH, encadrants, organismes syndicaux, élus représentants du

personnel, élus de la collectivité, de même que les membres des cellules d'écoute et de signalement. Ainsi et au travers de ces démarches, l'exemplarité des personnels encadrants sur ces sujets pourra être prise en compte et solidifiée.

Ensuite, des actions de formation, avec une durée de formation et un contenu adapté selon les besoins de chaque équipe, peuvent être dédiées aux personnels de l'aide à domicile particulièrement exposés. À travers ces dispositifs, les agents concernés pourront, par exemple, mieux comprendre comment les tensions avec les bénéficiaires et leurs familles ou les collègues s'amplifient et comment adopter des attitudes permettant de les apaiser (formation à la gestion des relations avec le bénéficiaire, gestion des situations difficiles, gestion des conflits...).

De façon générale, pour être efficaces, ces formations doivent être pratiques (cas concrets, mises en situation, retours d'expérience) et être intégrées dans le plan de développement des compétences. Plus largement, la formation continue constitue un levier important de prévention des discriminations : elle permet de transformer les comportements et de réduire le « *risque invisible* » des discriminations indirectes.

Des outils d'information

Des **livrets** peuvent être mis à disposition afin de connaître les réflexes à adopter en cas de survenance de faits d'agissements sexistes, de discrimination, de harcèlement et de violences. Un **programme de lutte contre les agissements sexistes, la discrimination, le harcèlement et les violences au travail** (dépliants d'informations, etc.) peut, de même, être mis en place par l'employeur.



Le rôle de l'entourage professionnel de la victime est essentiel pour détecter et repérer les signes et les changements d'attitude brutaux, inhabituels et disproportionnés qui peuvent se manifester chez les agents victimes. Voir en ce sens le [guide de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlement dans la fonction publique](#) de la DGAFP.

Des actions auprès des bénéficiaires

Si des actions peuvent être menées avec et pour les agents exposés, d'autres peuvent également être déployées à destination des bénéficiaires et leur famille (livret d'accueil, fiche d'information...). **Formaliser dans un document le rôle de l'intervenant et son périmètre d'intervention et le remettre au bénéficiaire lors de la première visite** peut, par exemple, permettre de limiter les écarts avec les attentes du bénéficiaire.

La communication

Plus largement, la communication, outil essentiel pour prévenir les agissements sexistes, la discrimination, le harcèlement et les violences, doit être élaborée et déployée de façon adaptée, en tenant compte des besoins spécifiques de la structure (affichage, intranet, newsletters, événements internes).

Dans l'objectif d'impulser et accompagner des changements de comportement, il est également nécessaire d'adapter le contenu de cette communication. Il est par exemple possible de recourir à des éléments de langage ainsi qu'à des formules claires et percutantes : « *Une blague sexiste*

n'est jamais juste pour rire » / « *Stop au sexisme ordinaire* », « *les phrases qu'on ne veut plus entendre au travail* », etc.

En interne, des communications régulières à l'oral sur ces sujets peuvent par ailleurs être réalisées lors de réunions d'équipes ou de service, notamment, ainsi qu'autour de la diffusion des procédures internes de traitement des signalements.

De façon générale, le dispositif de communication permet de **promouvoir une culture de prévention à tous les niveaux** et de sensibiliser l'ensemble du personnel sur les sujets visés (agissements sexistes, discrimination, harcèlement, violences) au-delà de ceux-là même qui sont en contact direct avec les bénéficiaires et leurs familles.

Agir sur les environnements de travail

Au-delà des actions de sensibilisation, de formation ou encore de communication à engager en amont, agir sur l'environnement de travail des personnels de l'aide à domicile constitue un levier important, par exemple pour aider les agents dans la gestion des situations à risques, ou encore mieux les accompagner en cas de passage à l'acte.

Dans le cadre des métiers de l'aide à domicile l'employeur peut, en particulier :

- **Fournir des systèmes d'alerte** en mettant à disposition des dispositifs d'alerte personnelle (comme des boutons d'urgence) pour permettre aux aides à domicile de signaler rapidement une situation dangereuse ;
- **Mettre en place une procédure de gestion en cas de conflits ou d'agressions**
- **Prévoir une procédure d'urgence** : établir des protocoles clairs pour les situations d'urgence incluant, par exemple, la communication de numéros de contact ou encore des procédures d'évacuation.



L'organisation du processus de prise en charge des agents victimes est plus spécifiquement abordée dans la recommandation « [Prévenir les violences externes](#) » diffusée par le FNP de la CNRACL. Se reporter sur ce sujet également au [guide de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlement dans la fonction publique](#) mis en ligne par la DGAFP.

Agir sur l'organisation du travail

En fonction des problématiques de terrains rencontrées et des besoins identifiés, l'employeur peut également agir sur l'organisation et la conduite des activités, notamment afin de sécuriser davantage les agents de l'aide à domicile dans l'exercice même de leurs activités. À titre d'exemple l'employeur peut :

- **Faire intervenir les agents en binôme pour les cas des bénéficiaires identifiés comme « complexes ».**
- **Restructurer et renforcer des équipes**, ou encore **définir de nouveaux processus ou de nouvelles procédures.**

- **Élaborer des plannings de tournées avec des temps d'intervention plus souples** permet une adaptation à l'état du patient et à son environnement.
- **Élaborer des référentiels clairs et objectifs pour sécuriser les pratiques** et garantir l'égalité de traitement.

Le dialogue social comme levier de prévention

Si elles doivent être portées par l'employeur, les actions de prévention des agissements sexistes, de discrimination, de harcèlement et de violences doivent être également coconstruites avec les agents et, plus généralement partagées avec les instances de dialogue social (comité social territorial, comité social d'établissement ; formation spécialisée santé, sécurité et conditions de travail)

En associant les instances de représentants du personnel aux démarches de prévention engagées, l'employeur peut ainsi transformer les obligations légales en véritables outils de dialogue social, tout en conférant légitimité et crédibilité aux actions mises en place.



Le sujet du dialogue social et accords collectifs sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique est détaillé dans la Fiche pratique « Dialogue social et accords collectifs sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique » accessible **sur l'Espace droit de la prévention opéré par le FNP de la CNRACL**.

➞ Pour aller plus loin :

- [Guide pratique "conduite de projet de prévention des risques professionnels" sur la page Prévention de la CNRACL](#)
- [Guide de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlement dans la fonction publique sur le site de la DGAFP](#)
- [Fiche pratique « Le principe et la démarche de prévention » sur l'Espace droit de la prévention opéré par le FNP de la CNRACL](#)
- [Guide de formation sur la prévention et la lutte contre les violences sexuelles et sexistes dans la fonction publique sur le site de la DGAFP](#)
- [Référentiel de plans d'action relatifs à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans la fonction publique sur le site de la DGAFP](#)
- [Fiche pratique « Prévention des violences sexistes et sexuelles » sur l'Espace droit de la prévention opéré par le FNP de la CNRACL](#)
- [Recommandation « Prévenir les violences externes » diffusée par le FNP de la CNRACL](#)

Ces fiches « ressources » sont élaborées dans le cadre du partenariat conclu entre l'UNA et le FNP de la CNRACL. Elles se fondent sur les expériences de l'UNA et du FNP et abordent plusieurs thématiques pour appuyer les employeurs du secteur de l'aide à domicile.