



Dossier de presse Octobre 2024
Bienvenue en
Zone Zéro Violence



SOMMAIRE

Introduction et contexte

2

La campagne « Zone Zéro Violence »

- Objectifs de la campagne
- Intervenants de la campagne

4

Plan de déploiement & supports de communication

6

Calendrier des actions

8

Conclusion & perspectives

10

Ensemble pour une Zone Zéro Violence

Les incivilités et violences en milieu hospitalier représentent une problématique croissante qui affecte le quotidien des équipes soignantes. En 2022, le CHU de Bordeaux a recensé 700 signalements d'incidents liés à des comportements agressifs. Ces actes incluent des incivilités, des violences verbales et, dans certains cas, des agressions physiques. Le personnel des urgences, de la psychiatrie et de la pédiatrie est particulièrement exposé à ces tensions, liées notamment aux attentes prolongées et aux situations d'urgence. Face à cette réalité, le CHU de Bordeaux a décidé d'agir en lançant la campagne « Zone Zéro Violence ».





Les tensions dans les hôpitaux, exacerbées par la crise sanitaire et la surcharge de travail, sont souvent déclenchées par plusieurs facteurs. Parmi eux, on retrouve l'attente des patients et accompagnants, l'incompréhension des priorités médicales, ainsi que le stress lié à l'état de santé des proches.

Ces éléments sont particulièrement prégnants dans des services sensibles comme les urgences, où la pression est constante. Dans un contexte où la pénurie de personnel accentue les difficultés, les soignants se retrouvent souvent en première ligne face à des comportements agressifs.

La Campagne « Zone Zéro Violence »

La campagne « **Zone Zéro Violence** » s'articule autour de visuels puissants et symboliques : des photographies de professionnels de santé, bras croisés, traduisant leur refus des violences et incivilités. Ces images, accompagnées de slogans percutants tels que

« **Zéro agression** », « **Zéro menace** », « **Zéro incivilité** »
et « **Zéro insulte** »

sont déployées dans l'ensemble des services hospitaliers, en particulier dans les zones d'accueil et d'attente. Ces visuels et messages visent à instaurer une atmosphère de respect et de bienveillance, tout en affirmant la tolérance zéro du CHU face aux violences.

La campagne poursuit plusieurs objectifs principaux

1. Sensibiliser les patients et leurs accompagnants

à l'importance du respect envers les équipes hospitalières.

2. Valoriser le personnel soignant

en reconnaissant leur travail dans un cadre difficile et en affirmant leur droit à exercer dans un environnement serein.

3. Mettre en avant le soutien institutionnel

du CHU aux soignants, en les protégeant et en les accompagnant face aux incivilités.

Intervenants de la campagne



Yann Bubien

Directeur général du CHU de Bordeaux, a porté ce projet avec force, en rappelant que la sécurité et le bien-être des soignants sont une priorité institutionnelle.

Aurore Gonzalez

Psychologue du travail au CHU de Bordeaux, accompagne les équipes sur le terrain et travaille à la prévention des risques psychosociaux liés aux violences.

D'autres intervenants clés incluent des responsables des services les plus touchés, des représentants syndicaux et des membres de la direction de la communication.



Plan de déploiement & supports de communication

La campagne repose sur une stratégie de communication multi-supports, pensée pour toucher à la fois les patients, accompagnants et soignants :



Affiches et chevalets

sont placés dans les halls d'entrée, les services d'urgence et les salles d'attente pour une visibilité maximale.



Badges

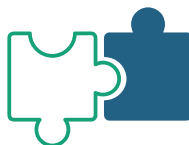
portés par le personnel hospitalier, avec des messages rappelant la nécessité d'un comportement respectueux.

ation



Des vidéos et témoignages

sont diffusés sur les écrans du CHU et sur les réseaux sociaux pour sensibiliser un public plus large.



Infographies informative

particulièrement sur LinkedIn, pour sensibiliser le public et fournir des informations concrètes sur la problématique des violences en milieu hospitalier.

Calendrier des actions

2024

Janvier

Lancement de la campagne : Événement presse au CHU de Bordeaux (21 janvier).

Début des actions de communication sur les réseaux sociaux : visuels, quizz et témoignages.

Février

Suivi des retours du lancement et ajustements si nécessaires.

Continuer les publications sur les réseaux sociaux : vidéos, coulisses du personnel soignant.

Mars

Évaluation intermédiaire : Retour d'expérience du personnel soignant.

Sondage sur la perception des usagers concernant la campagne.

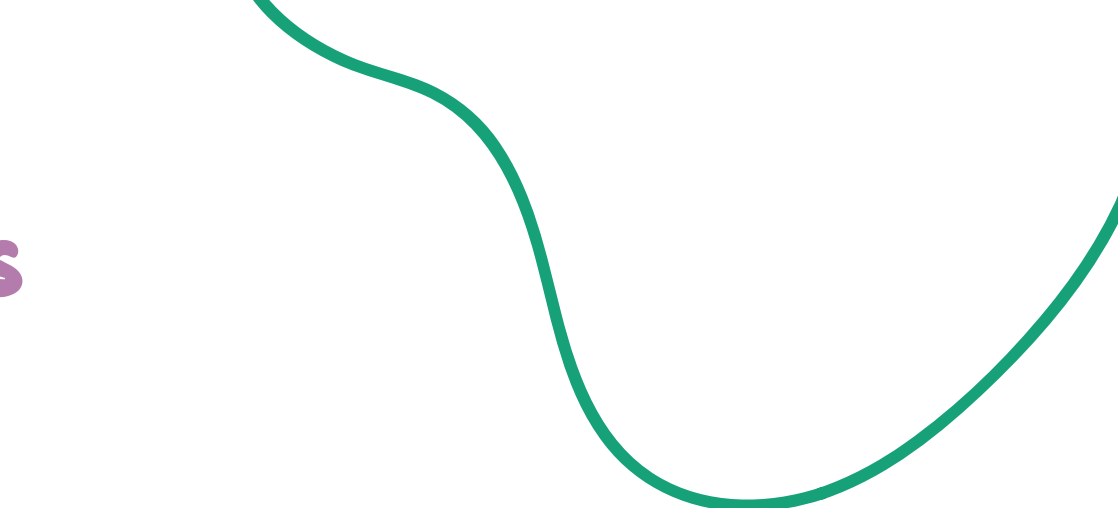
Avril

Déploiement des nouveaux supports de communication dans les services hospitaliers.

Organisation d'un atelier participatif pour recueillir des idées et feedbacks.

Actions périodiques

- Publications régulières sur les réseaux sociaux : témoignages, infographies, visuels de la campagne.
- Suivi des violences signalées et analyse des données mensuelles.
- Sensibilisation continue du personnel et des usagers.



Juin - Septembre

Octobre

Décembre

Préparation d'un rapport intermédiaire sur l'impact de la campagne.

Planification de la seconde vague de visuels et témoignages pour octobre.

Lancement d'une seconde vague de la campagne : nouveaux visuels et messages.

Événement d'évaluation et retour d'expérience avec les équipes.

Événement de bilan de la campagne et publication du rapport final.

Réflexion sur les prochaines étapes et développement d'initiatives pour 2025.



Conclusion & perspectives

Les premiers résultats de la campagne « Zone Zéro Violence » sont encourageants : une baisse des incidents de violences a été observée dans plusieurs services du CHU de Bordeaux. Le personnel soignant a exprimé son soutien à cette initiative, qui leur apporte un cadre de travail plus serein et valorise leur rôle.

La deuxième phase de la campagne, prévue pour 2024, permettra de renforcer cet engagement et d'assurer un suivi post-campagne. L'objectif est de poursuivre cette dynamique en impliquant toujours plus le public et en soutenant durablement les équipes hospitalières face à la violence.

Le CHU de Bordeaux est déterminé à faire de la

« **Zone Zéro Violence** »

un modèle pour d'autres établissements en France, dans
l'espoir de généraliser une prise de conscience nationale
sur cette problématique.



Contact presse

Nom du contact

Email

Téléphone

