



1

Pour la prise en charge des troubles psychosociaux en milieu professionnel

Présentée par

DR YOMAN AKA CLEMENT

Directeur : Dr Guiza Sylvain

**Assesseurs : Pr Kouassi Yao Mathias
Dr Bamba**



**METTEZ SOUS MODE SILENCE OU
ÉTEIGNEZ VOS TÉLÉPHONES
SVP
MERCI !**



THEME

3

**ETUDE DESCRIPTIVE DES
VIOLENCES EXTERNES EN
MILIEU PROFESSIONNEL : CAS
DES TRAVAILLEURS DE LA
COMPAGNIE IVOIRIENNE
D'ELECTRICITE A ABIDJAN**



PLAN

4

INTRODUCTION

I - MATERIELS ET METHODE

II - RESULTATS – DISCUSSION

III - RECOMMANDATIONS

CONCLUSION



INTRODUCTION

5

□ **Violence au travail = préoccupation mondiale**

Bulgarie : 76%

Australie : 67%

Brésil : 47%

Afrique du Sud : 61%

agents de santé (2007)

□ **Violence au travail: « toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable, par lequel, une personne est attaquée, menacée ou lésée dans le cadre ou du fait de son travail. » BIT**

CE INTRODUCTION

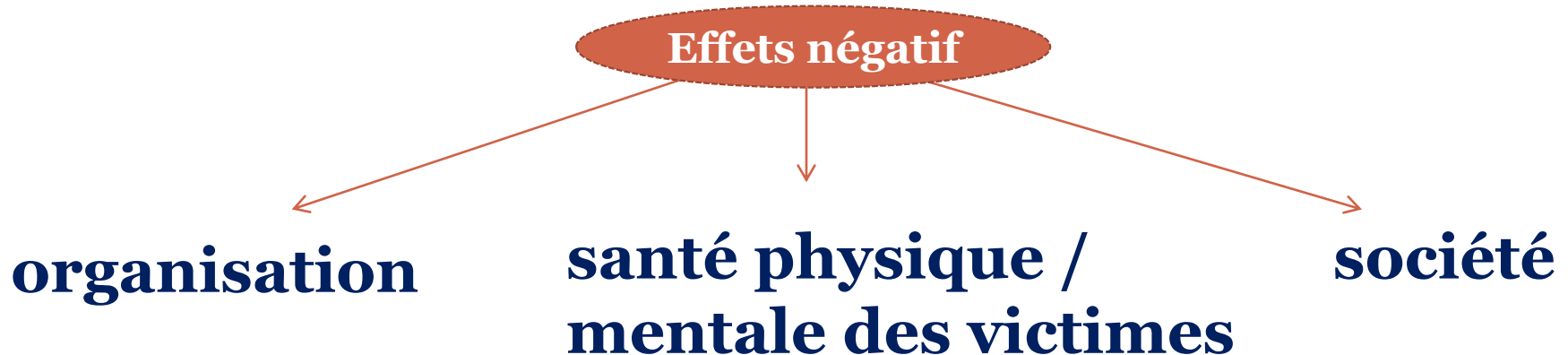
6

□ **Violence au travail = conduite antisociale.**

- interne
- verbale
- sexuelle

- externe
- physique
- psychologique

violence au travail



Côte d'Ivoire: peu d'études réalisées sur la violence



OBJECTIFS



Général

**Contribuer à promouvoir la lutte contre
les violences en milieu du travail.**



OBJECTIFS

8

□ Spécifiques

- 1. Décrire les caractéristiques socioprofessionnelles des travailleurs victimes de violence**
- 2. Identifier les circonstances de la survenue des violences**



OBJECTIFS

9

□ Spécifiques

- 3. Décrire les conséquences physiques, psychologiques, professionnelles et médico-légales des violences.**
- 4. Proposer une stratégie de prévention des violences dans une entreprise et en milieu professionnel**

MATERIELS - METHODE

10

MATERIELS

- Type d'étude : transversale, descriptive
- Cadre d'étude : services commerciaux des directions régionales CIE
- Période : janvier 2012 – juillet 2012 (6 mois)
- Population d'étude : travailleurs du service commercial des directions régionales - C.I.E.

MATERIELS - METHODE

11

MATERIELS

✓ Critères d'inclusion:

- **Travailleurs régulièrement embauchés (directions régionales d'Abidjan)**
- **Travailleurs exerçant depuis au moins un an à un poste du service commercial**
- **Agents ayant donné leur accord**

✓ Critères de non inclusion:

- **agents du service commercial exerçant hors d'Abidjan**
- **agents de sécurité /stagiaires / agents d'entretien.**

MATERIELS - METHODE

12

METHODE

□ RECUEIL DES DONNEES

Fiche d'enquête :

- données socioprofessionnelles
- caractéristiques des violences
- conséquences psychologiques
- prise en charge des violences

□ ANALYSE STATISTIQUE

L'exploitation des données a été effectuée à l'aide de logiciel Epi-Info, version 6.

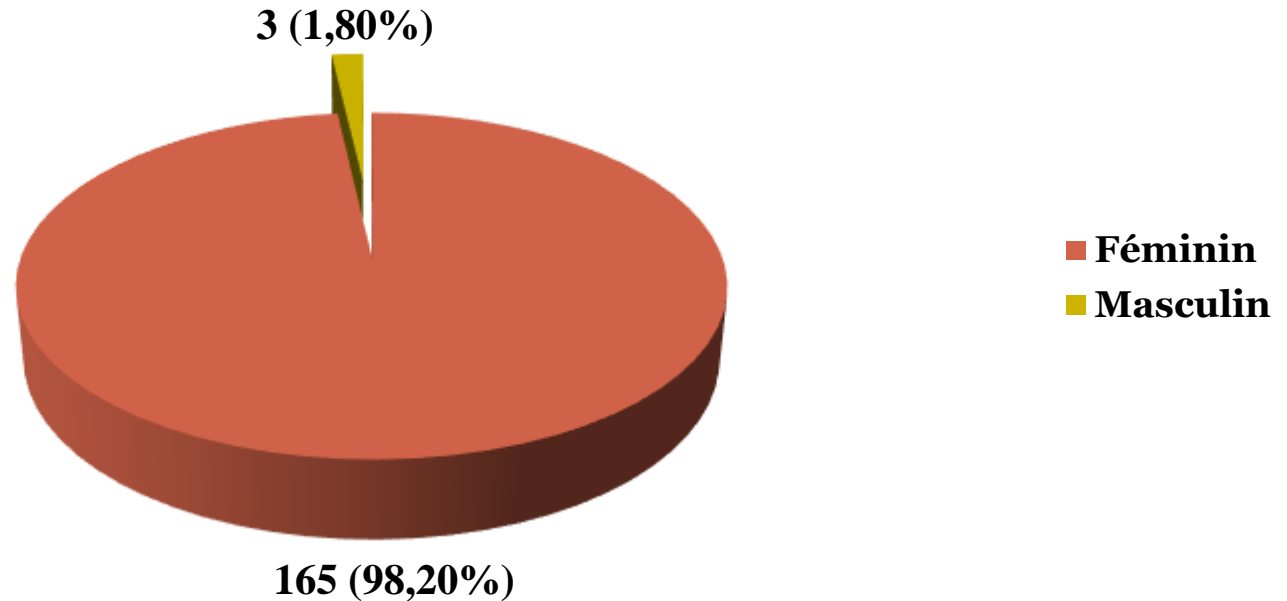
RESULTATS - DISCUSSION

13

□ Effectif = 168

□ Caractéristiques socioprofessionnelles

✓ Sexe



Alcouffe et coll. (2006) : 88 %.

RESULTATS - DISCUSSION

14

❑ Caractéristiques socioprofessionnelles

✓ Age

| Tranches d'âges (années) | Effectif | Pourcentage |
|--------------------------|----------|-------------|
| Moins de 30 | 6 | 3,60 |
| [30-39] | 58 | 34,50 |
| [40-49] | 65 | 38,70 |
| 50 et plus | 39 | 23,20 |
| Total | 168 | 100 |

96,40 %

Minimum: 25 ans maximum: 57 ans moyenne d'âge : 43 ans (+/- 8)

KOFFI OURA en 2010: âge moyen de 45 ans

AGEPE (2011) : tranche d'âge 36 et 50 ans +++

RESULTATS - DISCUSSION

15

❑ **Caractéristiques socioprofessionnelles**

✓ **Poste de travail**

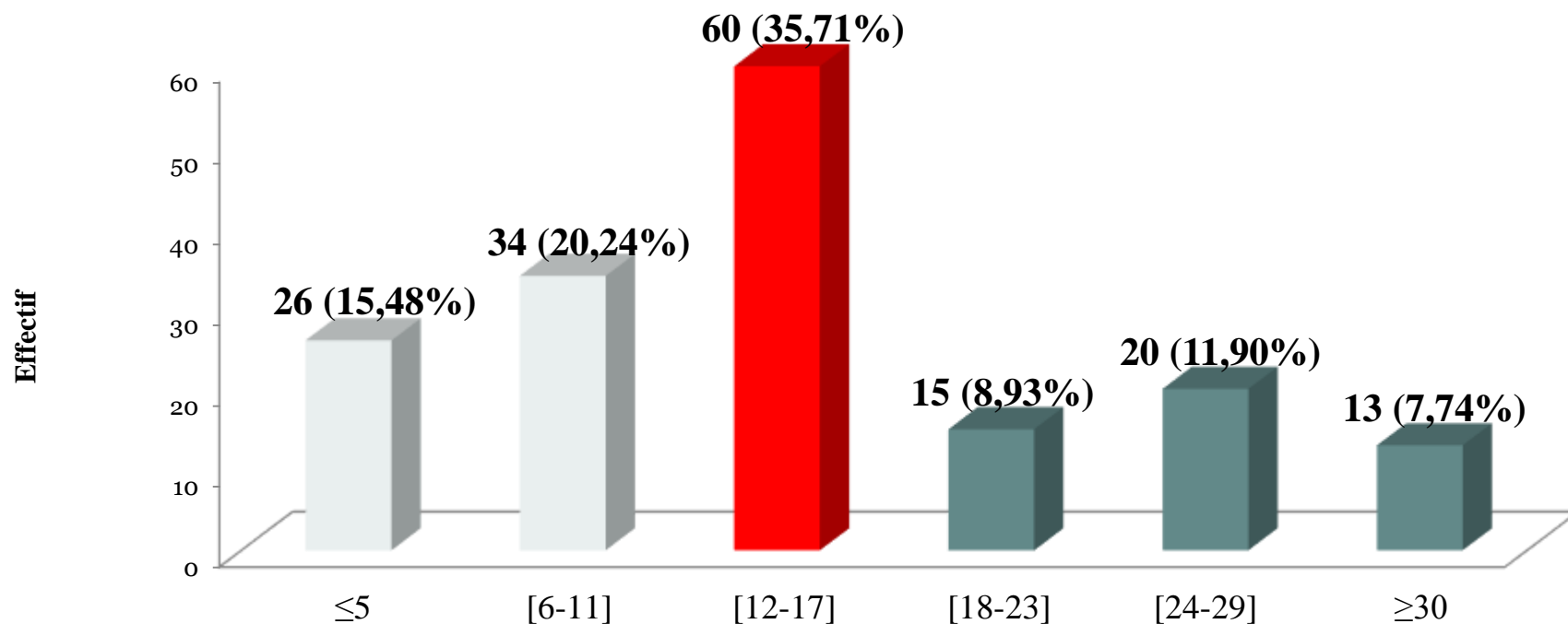
| Poste de travail | Effectif | Pourcentage |
|--------------------------------|-----------------|--------------------|
| Agent d'accueil | 56 | 33,33 |
| Agent de litige | 35 | 20,83 |
| Caissière | 54 | 32,14 |
| Agent contentieux | 09 | 5,36 |
| Responsable commerciale | 14 | 8,33 |
| Total | 168 | 100 |

RESULTATS - DISCUSSION

16

❑ Caractéristiques socioprofessionnelles

✓ Ancienneté professionnelle



Minimum: 1 an

maximum: 35 ans

moyenne : 15 ans (+/- 9)

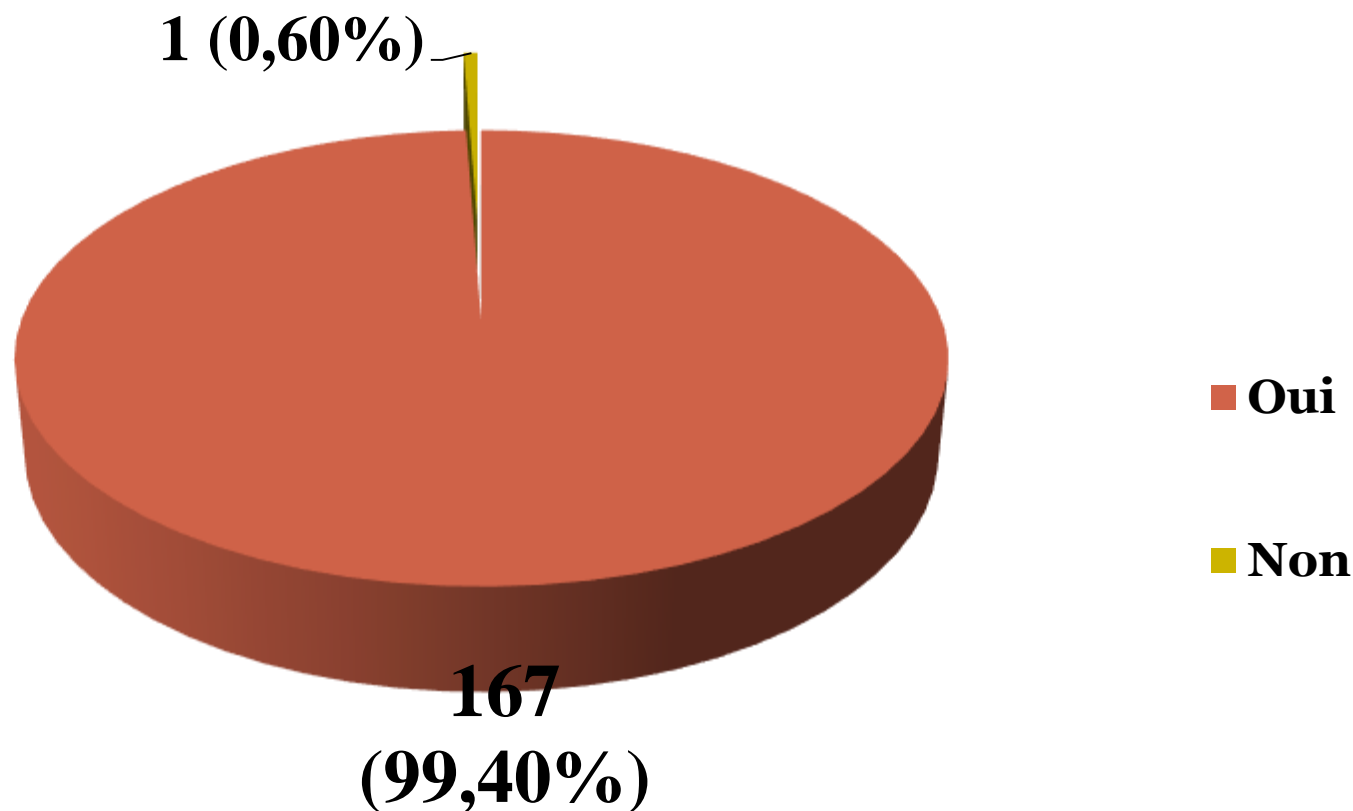
Bernard et coll.

RESULTATS - DISCUSSION

17

□ Analyse de la violence

✓ Prévalence de la violence



Alcouffe et coll. (2006) : 94 %.

RESULTATS - DISCUSSION

18

□ Analyse de la violence

✓ Type de la violence verbale

| Nature/Type de violence | Effectif | Pourcentage | |
|-------------------------|----------------------------|-------------|-------|
| Verbale | Incivilités | 166 | 99,40 |
| | Eclats de voix | 166 | 99,40 |
| | Insultes | 160 | 95,80 |
| | Menaces verbales | 152 | 91,02 |
| | Paroles ou gestes obscènes | 21 | 12,57 |
| Armée | 1 | 0,60 | |

Alcouffe et coll : incivilités (84 %), éclats de voix (82 %).

RESULTATS - DISCUSSION

☐ Analyse de la violence

✓ Causes de la violence

19

| Causes | Effectif | Pourcentage |
|--|----------|-------------|
| Retard de rétablissement après interruption | 166 | 99,40 |
| Absence de communication entre agents et clients | 166 | 99,40 |
| Longue attente | 162 | 97 |
| Coupure d'électricité | 157 | 94,01 |
| Fraude du client | 144 | 86,23 |
| Contestation de facture | 128 | 76,65 |
| Erreur de facturation | 31 | 18,56 |

Azoto au Nigeria (2011) : Longue attente 27,30 %.

RESULTATS - DISCUSSION

20

□ Analyse de la violence

✓ Activités menées lors de la survenue de la violence

| Activités | Effectif | Pourcentage |
|-----------------------|----------|-------------|
| Actes de recouvrement | 166 | 99,40 |
| Autres activités | 83 | 49,70 |

RESULTATS - DISCUSSION

21

Analyse de la violence

Provenance de l'aide

| Aide | Effectif | Pourcentage % |
|----------------|-------------------|---------------|
| Apport d'aide | Collègue | 132 79,04 |
| | Agent de sécurité | 54 32,34 |
| Absence d'aide | 15 | 9 |

Moreau (Québec) : 92 % des salariés aidés par les collègues

RESULTATS - DISCUSSION

☐ Conséquence de la violence

22

✓ Réactions et sentiments observés

| Réactions émotionnelles | Effectif | Pourcentage |
|-------------------------|----------|-------------|
| Stress | 140 | 83,83 |
| Frustration | 141 | 84,43 |
| Agressivité | 128 | 76,65 |
| Impuissance | 115 | 68,86 |
| Colère | 31 | 18,56 |
| Culpabilité | 54 | 32,34 |
| Pleurs faciles | 74 | 44,31 |
| Besoin de fuir | 79 | 47,31 |

Benalia (Québec): stress (71 %), frustration (61 %), impuissance (23 %) et agressivité (26 %)

RESULTATS - DISCUSSION

23

□ Conséquence de la violence

✓ Evaluation de la détresse psychologique

| Score | Effectif | Pourcentage |
|--------|----------|-------------|
| Faible | 40 | 23,95 |
| Elevé | 127 | 76,05 |

Brun et coll. : 54 % détresse psychologique

RESULTATS - DISCUSSION

□ Conséquence de la violence

✓ Evaluation de la santé psychologique

| Troubles observés | Effectif | Proportion |
|---|----------|------------|
| Diminution de la capacité de gestion de la pression | 122 | 73,05 |
| Troubles du sommeil | 119 | 71,26 |
| Difficulté de concentration | 106 | 63,47 |
| Trouble émotionnel | 95 | 56,89 |
| Démotivation | 73 | 43,71 |
| Sentiment de mal-être | 53 | 31,74 |
| Sentiment d'incompétence | 18 | 10,79 |
| Difficulté à surmonter les problèmes | 14 | 8,38 |
| Diminution des capacités de gestions des tâches | 8 | 4,79 |
| Manque de confiance | 2 | 1,20 |
| Image de soi altérée | 1 | 0,60 |

Benalia : baisse de satisfaction (55%), troubles du sommeil (71%)

RESULTATS - DISCUSSION

25

❑ **Conséquence de la violence**

✓ **Conduite de compensation**

| Conduites | Effectif | Pourcentage |
|--------------|----------|-------------|
| Alcool | 13 | 7,78 |
| Tabac | 3 | 1,80 |
| Anxiolytique | 5 | 3 |

Altmann (2000) : alcool (74,58%) et tabac (2,80 %).

Di Martino (SOLVE): interconnexion violence et stress, alcool, tabac, stupéfiants et comportement sexuel à risque

RESULTATS - DISCUSSION

26

Prise en charge de la victime

✓ **Prise en charge médicale et soutien psychologique**

| Consultation médicale et soutien psychologique | Effectif | Pourcentage |
|--|----------|-------------|
|--|----------|-------------|

| | | |
|-----|---|---|
| Oui | 5 | 3 |
|-----|---|---|

| | | |
|-----|-----|----|
| Non | 162 | 97 |
|-----|-----|----|

| | | |
|-------|-----|-----|
| Total | 167 | 100 |
|-------|-----|-----|

Alcouffe et coll.

RESULTATS - DISCUSSION

27

□ Prise en charge de la victime

✓ Provenance du soutien psychologique

| Provenance du soutien | Effectif | Pourcentage |
|--------------------------|----------|-------------|
| Supérieurs hiérarchiques | 3 | 60 |
| Collègues | 2 | 40 |
| Total | 5 | 100 |

Alcouffe et coll : 86 % des collègues et 73 % de la hiérarchie.

RESULTATS - DISCUSSION

28

❑ Prise en charge de la victime de violence

✓ Environnement sécuritaire du travail

| Niveau de sécurité | Effectif | Pourcentage |
|--------------------|----------|-------------|
| Satisfaisant | 10 | 6 |
| Non satisfaisant | 157 | 94 |
| Total | 167 | 100 |

AZOTO (Nigeria) : 18,20 %.

RESULTATS - DISCUSSION

29

□ **Prise en charge de la victime de violence**

✓ **Formation sur la conduite à tenir en cas de violence**

Aucun agent n'avait reçu de formation

Riopelle et coll et Fineberg et coll.

RECOMMANDATIONS

30

□ AUX AUTORITES POLITIQUES ET GOUVERNEMENTALES

Favoriser un climat de paix dans le pays.

Mettre en place un programme de lutte contre la violence au travail dans le système éducatif

RECOMMANDATIONS

31

**□ AUX DEPARTEMENT DE MEDECINE DU TRAVAIL,
MEDECINE LEGALE ET TOXICOLOGIE DE L'UFR
SCIENCES MEDICALES D'ABIDJAN**

Inclure des modules de psychopathologie du travail dans l'enseignement des études médicales,

Vulgariser le programme SOLVE de l'OIT dans le monde du travail.

RECOMMANDATIONS

32

□ **AUX DIRIGEANTS DE L'ENTREPRISE CIE**

Inclure la lutte contre la violence dans la politique managériale de l'entreprise,

Mettre en place une organisation permettant d'éviter les longues files d'attente,

RECOMMANDATIONS

33

□ **AUX DIRIGEANTS DE L'ENTREPRISE CIE**

Continuer la sensibilisation de la clientèle pour adopter les modes de règlement de facture par prélèvement bancaire et électronique,

Eviter les situations de retard de rétablissement de l'électricité une fois levées les causes de la suspension,

RECOMMANDATIONS

34

□ AUX DIRIGEANTS DE L'ENTREPRISE CIE

Former le personnel à l'accueil de la clientèle,

Organiser des formations pratiques des travailleurs sur la prise en charge de la violence en milieu de travail,

Mettre en place une cellule d'écoute et de soutien aux travailleurs victimes de violence,

Mettre en place un centre d'appel permettant de recueillir les suggestions de la clientèle.

RECOMMANDATIONS

35

□ AUX SERVICES DE SANTE AU TRAVAIL DE LA CIE

Organiser des séances de sensibilisation au sein de l'entreprise sur les conséquences de la violence au travail, au bénéfice des travailleurs,

Favoriser l'écoute des travailleurs en cas de problèmes liés à la violence au travail,

Assurer la prise en charge des salariés victimes de violence en collaboration avec des psychologues.

CONCLUSION

36

❑ **La violence au travail :**

menace importante

effets dévastateurs (santé mentale travailleurs)

❑ **Notre étude:**

Violence +++

**Prise de conscience sur le risque
de la violence au travail.**

**POLITIQUE DE PREVENTION DE CE RISQUE
ÉMERGENT**

Fin de l'exposé

Merci de votre attention.