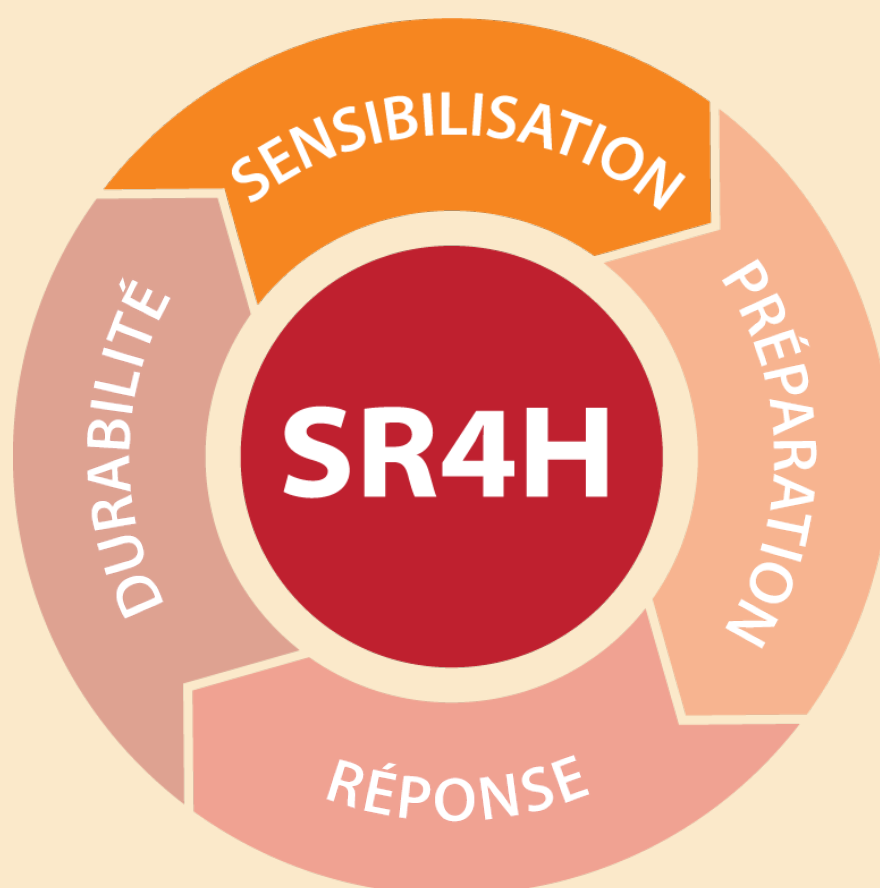


GESTION DES RISQUES DE SÉCURITÉ POUR LES SERVICES DE SANTÉ

**Manuel de gestion des risques de violence
à l'encontre des soins de santé dans les
situations d'insécurité et de conflit**



Cycle de gestion des risques de sécurité pour les soins de santé (SR4H)

Contenu

Sensibiliser et communiquer pour créer des environnements sans violence	3
Objectifs de ce module	3
Préparation	3
Acceptation, confiance, respect et communication transparente	3
Messages clés	4
Action	6
Susciter l'intérêt du public pour transmettre des messages clés	6
Suivi des changements et de leur impact	10
Défis	11
Choisir la bonne approche et les messages appropriés	11
Défis éthiques liés à la fourniture de soins dans des contextes fragiles	11
Examen des causes de la violence	11
À retenir	12

Autres modules de ce manuel

- [Module 1](#) : Protéger les soins de santé contre la violence : introduction
- [Module 3](#) : Évaluer les risques de violence et renforcer la préparation pour mieux les prévenir et y faire face
- [Module 4](#) : Répondre aux incidents violents
- [Module 5](#) : Conséquences des incidents et recherche d'un accès durable aux soins de santé
- [Module 6](#) : Aide-mémoire pour l'évaluation des risques et l'analyse du contexte et Exemples d'analyses de contexte, d'évaluations des risques et de plans d'urgence

Manuel complet

- [Gestion des Risques de Sécurité pour les Services de Santé : Manuel de gestion des risques de violence à l'encontre des soins de santé dans les situations d'insécurité et de conflit](#)

Version anglaise du manuel

- [Security risk management for health care services: Handbook for Addressing the Risks of Violence against Health Care in Insecure and Conflict-affected Settings](#)

Version espagnole du manuel

- [Gestión de riesgos de seguridad para los servicios de atención de salud: Manual para afrontar los riesgos de violencia contra la atención de salud en entornos inseguros y afectados por conflictos](#)

Versión árabe del manual

- [إدارة المخاطر الأمنية لخدمات الرعاية الصحية : كُتيب للتعامل مع مخاطر العنف ضد الرعاية الصحية في البيئات غير الآمنة والمتأثرة بالنزاعات](#)

Sensibiliser et communiquer pour créer des environnements sans violence

Objectifs de ce module



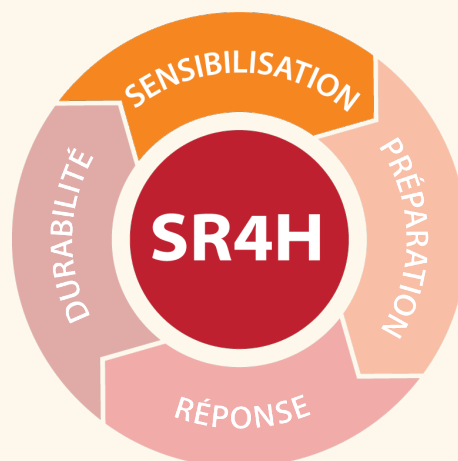
Préparation : Définir les messages clés qui peuvent être transmis aux parties prenantes concernées lorsqu'elles plaident en faveur d'un environnement sans violence pour les soins de santé.



Action : Mener des activités adaptées à l'environnement local pour susciter l'adhésion et établir une communication transparente et constructive entre le personnel de santé, les communautés et les autres parties prenantes.



Défis : Travailler avec la communauté dans les zones touchées par la violence, respecter l'éthique médicale et écouter les réactions des utilisateurs des services, même lorsqu'il s'agit de déclencher la violence.



Préparation

Acceptation, confiance, respect et communication transparente

La sensibilisation est un élément essentiel de tout plan et de toute procédure visant à sauvegarder contre la violence à l'encontre des soins de santé. L'objectif est de faire prendre conscience au personnel de santé, à la communauté, aux partenaires extérieurs et aux autres acteurs, tels que les acteurs armés, que la violence a des conséquences négatives pour toutes les personnes impliquées dans un service de soins de santé et que, même dans les circonstances les plus extraordinaires, il est important de maintenir un environnement sans violence pour garantir l'accès aux soins et la qualité des soins prodigués à ceux qui en ont besoin. En créant un consensus autour de la nécessité de protéger les soins de santé de la violence, toutes les parties prenantes - mais surtout les acteurs armés - peuvent être encouragées à se comporter d'une manière qui respecte l'importance des services de soins de santé pour ceux qui en ont besoin.

Pour atteindre ces objectifs, une communication transparente et un dialogue honnête sont impératifs. Toute communication ou tout dialogue doit être adapté à la culture unique de la

communauté à laquelle les soins de santé sont dispensés, ce qui renforcera la confiance entre le personnel de santé et cette communauté. Une communication/un dialogue efficaces permettent de déterminer où et comment le service de santé doit adapter ses pratiques aux besoins de la communauté, tandis que le personnel et les patients doivent être conscients de leurs droits et de leurs responsabilités.

Messages clés

Toute communication doit être adaptée au contexte. Le tableau 1 propose quelques messages généraux qui devraient être communiqués, le contenu possible de ces messages et les publics potentiels. Ces suggestions peuvent être utilisées pour élaborer la stratégie de communication la plus appropriée à chaque situation. Cette liste n'est pas exhaustive et les messages les plus pertinents doivent être identifiés dans le cadre de discussions de groupe considérant des perspectives multiples et diverses sur le contexte unique dans lequel opère un service de santé. Les messages clés doivent être testés auprès du public visé avant toute campagne d'information. Des contextes spécifiques, tels qu'une épidémie ou des changements dans le programme de santé, peuvent nécessiter une stratégie de communication pour expliquer la raison d'être de toute nouvelle approche des soins de santé.

Tableau 1 : Messages clés

La violence n'est jamais acceptable	Publics potentiels
<p>La violence n'est jamais acceptable. Décrire les incidents de violence contre les soins de santé et leurs conséquences, en mettant l'accent sur les réalités et les expériences de la communauté locale. Établir un parallèle entre la violence et la réduction de la disponibilité des services de santé, qui aura un impact sur l'ensemble de la société.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membres de la communauté et utilisateurs du service • Autorités • Acteurs armés • Personnel de santé, y compris le personnel de soutien
<p>La violence ne se limite pas aux attaques à l'arme lourde. La violence peut se manifester de différentes manières, mais elle a toujours un effet perturbateur négatif, réduisant la capacité d'un service de santé à fournir des soins. Même un comportement réactif violent, tel que la colère ou les accusations, peut contribuer à détruire la confiance et à dévaloriser les soins de santé. Il a également un impact considérable sur le bien-être du personnel de santé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel de santé • Membres de la communauté et utilisateurs du service • Partenaires ou parrains du service de santé
<p>Les soins de santé doivent être protégés contre les attaques. En tenant compte du contexte, l'accent est mis sur le message clé selon lequel les soins de santé doivent particulièrement être protégés dans les situations de fragilité et de conflit, car c'est à ce moment-là qu'ils sont le plus nécessaires. Outre le fait que les soins de santé</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acteurs armés • Membres de la communauté et utilisateurs du service • Autorités • Personnel de santé • Partenaires ou parrains du service de santé

<p>sont protégés par le droit humanitaire international, les parties à un conflit (et les porteurs d'armes en général) devraient éviter de mettre les soins de santé en danger. Au niveau communautaire, chacun a un rôle à jouer pour assurer la protection des soins de santé. Les autorités et les parrains doivent veiller à ce que des mesures adéquates soient mises en place pour prévenir les actes de violence contre les soins de santé et punir ceux qui les commettent.</p>	
<p>La présence d'armes dans les établissements de santé a des conséquences négatives. Insister sur les risques liés à la présence d'armes, tels que le meurtre de patients, les décharges accidentelles d'armes, les tentatives de vol dans les établissements de santé et les menaces contre les personnes. Plaider en faveur d'espaces sans armes dans tous les établissements de santé. Le cas échéant, mettre l'accent sur les risques posés par les armes à des groupes tels que les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées ou les femmes enceintes, qui pourraient particulièrement être en danger (les enfants pourraient être curieux des armes, tandis que les autres pourraient avoir une mobilité réduite pour s'abriter à temps en cas d'utilisation d'une arme).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membres de la communauté et utilisateurs du service • Acteurs armés • Autorités • Personnel de santé
<p>L'accès aux soins de santé est un droit. Insister sur les obstacles locaux à l'accès aux soins de santé, notamment les couvre-feux, les points de contrôle et l'insécurité générale qui empêchent les personnes de se rendre dans les centres de santé. Discuter des solutions avec les autorités et les détenteurs d'armes, y compris des moyens d'obtenir l'autorisation de se rendre dans les établissements de santé en cas d'urgence médicale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membres de la communauté et utilisateurs du service • Acteurs armés • Autorités • Personnel de santé
<p>La communauté doit faire confiance et accepter le service de santé et son personnel, tout comme le personnel et le service de santé doivent répondre aux besoins et aux droits de la communauté. Des sujets tels que le niveau de confiance entre le personnel de santé et la communauté ou la satisfaction de la communauté à l'égard des services peuvent également être abordés lors de la conversation, car ils peuvent aussi être liés à des tensions internes affectant le service de santé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membres de la communauté et utilisateurs du service • Autorités • Personnel de santé • Partenaires ou parrains du service de santé

Données et informations sur la violence à l'encontre des soins de santé

Insecurity Insight, l'Organisation mondiale de la Santé et Safeguarding Health in Conflict Coalition fournissent des informations de source ouverte sur la nature et les schémas de violence à l'encontre des soins de santé. L'initiative Soins de santé en danger du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et de nombreuses associations professionnelles ont également publié des documents sur ce sujet. Veuillez noter que les organisations ne se réfèrent pas toutes de la même manière au problème et que différents termes peuvent y faire référence, notamment « attaques contre les soins de santé », « violence contre les soins de santé » ou « violence professionnelle dans le secteur des soins de santé ».



Action

Communication de l'équipe soignante - qui doit transmettre les messages clés ?

- Différents agents de santé peuvent y participer, mais ceux qui jouissent de la plus grande confiance ou du plus grand respect de la part de la communauté et des utilisateurs du service de santé sont les meilleurs messagers pour mener la conversation.
- Le personnel d'encadrement et les autorités sanitaires sont généralement les mieux placés pour faire part de leurs préoccupations aux autorités homologues et aux organismes de financement.
- Les agents de santé communautaire peuvent amplifier les messages clés et intégrer certains d'entre eux dans leurs activités quotidiennes et dans les réseaux qu'ils dirigent au sein des communautés.
- Les services d'éducation, les dirigeants communautaires, les universitaires et les humanitaires peuvent être des partenaires importants pour défendre les intérêts des services de santé et des travailleurs de la santé.

Susciter l'intérêt du public pour transmettre des messages clés

Les messages appelant à la protection des soins de santé peuvent être communiqués de différentes manières. Des campagnes de communication ciblées peuvent susciter une prise de conscience générale, tandis que des préoccupations spécifiques peuvent être abordées dans le cadre d'un dialogue avec les interlocuteurs. Il n'est pas nécessaire de communiquer tous les messages pertinents dans le cadre d'une seule activité. Il peut être plus efficace de se concentrer sur un ou deux messages à la fois, conçus pour être clairement compris et acceptés par un public spécifique.

Communautés

Les communautés peuvent jouer un rôle important dans la protection des soins de santé. Une communauté désigne un groupe de personnes réunies par un intérêt, une caractéristique ou une

expérience commune, comme la situation géographique, la composition ethnique, l'âge, la foi ou les besoins en matière de santé.

La meilleure façon d'impliquer les communautés est d'organiser des activités participatives, autant pour l'identification des besoins que pour la diffusion des messages.

Citons notamment :

- L'élaboration et la diffusion de messages clés à l'aide d'**affiches ou de parties de structures (par exemple des murs vierges) sur lesquelles les messages peuvent être** écrits ;
- Le développement et la réalisation d'**activités culturelles** telles que la peinture (par exemple, la décoration des murs extérieurs avec des messages et des images sur la non-violence), la musique ou le théâtre ;
- L'élaboration et l'enregistrement de **contenus de communication** (par exemple, des spots radio ou sur les réseaux sociaux, des interviews à partager en ligne ou des vidéos sur l'importance du respect des services de santé) ;
- L'organisation de **séances de sensibilisation** dans les salles d'attente des établissements de santé ; et
- L'organisation de **tables rondes** réunissant le personnel de santé, la communauté, les responsables des soins de santé et toute autre partie prenante.

Les communautés doivent être impliquées dans des **conversations honnêtes** sur les inquiétudes et les risques. Les communautés peuvent avoir des inquiétudes concernant les programmes de santé, et celles-ci doivent être comprises. La **communication autour des mesures de santé publique**, telles que les campagnes de vaccination ou les réponses aux épidémies, est mieux assurée par un dialogue entre les communautés et les prestataires de soins de santé, qui favorise un environnement positif et respectueux dans lequel les soins de santé peuvent être dispensés de manière efficace.

Des mécanismes de retour d'information sur les programmes de santé, sous la forme de « hotlines » ou d'un livre dans lequel les patients peuvent exprimer leur gratitude ou leurs plaintes, peuvent être des moyens d'impliquer la communauté. Les craintes, l'insatisfaction et les questions seront ainsi rapidement prises en compte, ce qui renforcera la relation de confiance entre le personnel de santé et la communauté.

Les réseaux sociaux peuvent servir à diffuser des messages négatifs ou des informations erronées sur les services et les campagnes de soins de santé. Les services de santé devraient donc surveiller les réseaux sociaux, pour mieux comprendre les thèmes dominants affectant les attitudes des membres de la communauté à l'égard des services et des programmes. Les services de santé peuvent également utiliser des stratégies de réseaux sociaux appropriées pour diffuser des informations pertinentes sur leur travail.

Encadré 2 : Réseaux sociaux et sensibilisation à la violence contre les soins de santé

Des idées fausses sur l'objectif et les motivations des programmes de santé sont souvent diffusées sur les plateformes de réseaux sociaux. Cela peut susciter des sentiments négatifs à l'égard des initiatives de santé publique, qui peuvent même se transformer en discours de haine et d'incitation à la violence, mettant ainsi en péril les programmes de soins de santé.

Voici quelques exemples d'idées fausses véhiculées par les réseaux sociaux :

- Une croyance a circulé en Ouganda selon laquelle les mesures de santé publique prises contre Ebola dans le pays en 2022 étaient motivées par l'intention de déplacer les populations de leurs terres afin d'avoir accès aux ressources naturelles, ce qui mettait en danger les travailleurs de proximité. Voir : <https://bit.ly/UGAEbolaNov2022>
- La méconnaissance de l'exigence d'éthique médicale consistant à traiter les personnes en fonction de leurs besoins et non de leur appartenance militaire a déclenché des explosions de haine envers les prestataires de soins de santé au Burkina Faso en 2023, lorsque des personnes ont entendu sur les réseaux sociaux que des agents de santé avaient aidé des membres blessés de la partie au conflit qu'ils (les utilisateurs des réseaux sociaux) ne soutenaient pas, mettant ainsi en péril des services de soins de santé vitaux. Voir : <https://bit.ly/MSFBurkinaSMMPMar2023>
- En 2023 et 2024, les principes de neutralité ont empêché les médecins soudanais de nommer la partie au conflit qui avait attaqué plusieurs hôpitaux au Soudan. Les déclarations appelant à la protection des soins de santé ont suscité des critiques agressives en ligne et des accusations selon lesquelles les professionnels de la santé alimentaient le conflit par leur soutien perçu aux auteurs d'atrocités à l'encontre des civils. Voir : <https://bit.ly/SDNMSFCriticisedSep2023>

L'utilisation généralisée des réseaux sociaux modifie la prise de conscience des conflits. Aujourd'hui, toute personne disposant d'un smartphone dans une zone de conflit est devenue un observateur de la guerre, voire un reporter de guerre. L'horreur de l'expérience de la guerre est partagée avec des millions de personnes qui voient et entendent des expériences réelles émanant de personnes auxquelles elles peuvent s'identifier. L'incapacité des services de santé à s'engager auprès des communautés peut contribuer à la désinformation et à la mésinformation, ce qui accroît la suspicion quant aux intentions qui sous-tendent les activités de soins de santé.

Parler d'expériences traumatisantes peut être difficile et déclencher des réactions émotionnelles très fortes ou douloureuses.

Les événements de sensibilisation peuvent susciter des émotions difficiles au sein des communautés touchées par le conflit. Il est important d'envisager la nécessité d'une action de suivi pour fournir un soutien psycho-social supplémentaire si les personnes réagissent de manière très émotionnelle lors de ces événements ou si l'atmosphère devient tendue.

Avant l'activité ou l'événement, prodiguez des conseils à l'équipe dirigeante sur la manière d'identifier les signes de détresse émotionnelle et discutez de ce qui peut être fait si ces signes sont présents. Veillez à ce que les équipes connaissent les mécanismes d'orientation gouvernementaux ou humanitaires en matière de santé mentale et de soutien psychosocial (MHPSS) qui peuvent être activés si les personnes ont besoin d'un soutien immédiat.

Autorités de gestion, organismes de financement et partenaires

Les autorités de gestion, les organismes de financement et les partenaires contribuent à créer le cadre dans lequel les soins de santé sont dispensés. Les autorités de gestion établissent souvent les règles juridiques et administratives, tandis que les organismes de financement déterminent les budgets et les priorités. Les partenaires peuvent soutenir la formation et le développement des capacités des services de santé.

Les autorités, les organismes de financement et les partenaires sont les meilleures parties prenantes à aborder lorsque l'objectif est d'élaborer des propositions et des plans de travail concrets en matière de gestion des risques. Les **tables rondes, les séances d'information ou les réunions techniques** sont des moyens utiles pour sensibiliser et demander un soutien. Dans certains cas, un dialogue privé et confidentiel avec des partenaires de confiance peut contribuer à développer le type de soutien approprié.

Personnel de santé

Les professionnels de la santé ont droit à un environnement de travail digne et sûr qui leur permette de se concentrer sur la fourniture de soins. Ils ont également la responsabilité de respecter les principes éthiques et de toujours agir avec respect envers la communauté. Les professionnels de la santé ont aussi le devoir d'aider les responsables des programmes de santé et des établissements à mettre en œuvre des activités de gestion de la sécurité en communiquant leurs préoccupations et en respectant les protocoles.

Les responsables de programmes de santé peuvent organiser des séances de formation pour le personnel de santé sur leurs droits et responsabilités, et sur l'importance d'un comportement éthique, non discriminatoire et respectueux parmi les personnes qui travaillent dans le service et celles qui l'utilisent. Dans les situations d'urgence sanitaire et de conflit, la conduite éthique et l'acceptation par la communauté font partie de toute stratégie de sûreté et de sécurité.

Des discussions internes **peuvent être** organisées pour examiner comment les travailleurs de la santé de première ligne perçoivent le problème de la gestion des risques, ce qui peut s'avérer important pour garantir le soutien interne des stratégies et des programmes concernés. Ces discussions peuvent également être organisées pour des groupes spécifiques tels que les travailleurs de proximité, le personnel féminin ou les membres du personnel appartenant à des groupes ethniques spécifiques, qui peuvent être confrontés à des vulnérabilités uniques et ne pas se sentir capables d'exprimer leurs préoccupations lors d'une discussion plus large. Ces discussions doivent se dérouler dans un climat dans lequel les travailleurs de la santé sentent que l'expression de leurs craintes et de leurs préoccupations ne risque aucunement d'avoir des répercussions négatives.

Porteurs d'armes, forces étatiques, groupes armés non étatiques et parties en guerre/conflit

Les forces de sécurité de l'État peuvent avoir la capacité de protéger les prestataires de soins de santé travaillant dans un pays ou une région donnée. Dans d'autres situations, les actions des forces de sécurité de l'État et d'autres porteurs d'armes et groupes armés peuvent mettre en danger les prestataires de soins de santé.

Le contexte déterminera quand et comment la communication peut être adressée aux forces étatiques ou non étatiques pour leur demander de respecter les soins de santé. Dans certains contextes, un contact direct peut être possible pour discuter d'incidents ou de préoccupations spécifiques. Dans d'autres cas, les prestataires de soins de santé peuvent demander l'aide de partenaires tels que des organisations humanitaires pour plaider en leur faveur. Les prestataires de soins de santé peuvent également chercher à défendre leur situation auprès de la communauté internationale.

Suivi des changements et de leur impact

Le suivi de l'évolution des relations entre les prestataires de soins de santé et la communauté ou les détenteurs d'armes à la suite des efforts de communication permet de tirer des enseignements importants pour la suite de la diffusion des messages. La communication visant à promouvoir le respect des soins de santé devrait être une activité régulière afin de maintenir la sensibilisation et de s'assurer que les nouveaux membres des différents groupes de parties prenantes sont également sensibilisés à la question. Une communication continue renforcera la confiance et les perceptions positives.

Si un effort de communication n'a pas produit de résultats positifs, le message et la stratégie de dialogue doivent être revus et corrigés.

N'oubliez pas que les membres de la communauté sont des alliés !

Le développement d'une relation positive et respectueuse avec la communauté qui utilise le service de santé n'est pas seulement utile pour la sécurité, mais il garantira aussi l'accès aux soins de santé et leur qualité. Les membres de la communauté sont un élément essentiel de tout service de santé et ne doivent pas être traités comme une menace. En cas de tension entre la communauté et le service de santé, n'oubliez pas d'évaluer si et comment le service de santé a fonctionné, car les éléments déclencheurs de la tension peuvent se trouver dans le service, et non dans la communauté !

Choisir la bonne approche et les messages appropriés

La sélection des messages adéquats et les plus efficaces est un processus difficile qui exige une grande sensibilité aux préoccupations des environnements touchés par la violence. Dans chaque contexte, il convient d'examiner attentivement les différents points de vue, les préoccupations et les craintes des diverses parties prenantes. Le retour d'information sur la pertinence ou l'efficacité des messages proposés ne peut se faire que dans un environnement caractérisé par la confiance.

Exemples : Une vidéo ou une chanson diffusée dans une zone où les patients attendent leur consultation peut être plus appropriée pour impliquer les membres de la communauté que des graphiques avec des statistiques sur l'étendue de la violence contre les soins de santé dans la communauté, la région ou le pays. Des données soigneusement compilées seront essentielles dans toute conversation avec un donateur ou un fonctionnaire du ministère de la santé du pays.

Défis éthiques liés à la fourniture de soins dans des contextes fragiles

La fourniture de soins de santé dans les situations d'urgence ou dans les contextes fragiles touchés par la violence peut être très complexe et poser de nombreux dilemmes éthiques. Il peut être difficile d'établir des priorités dans l'utilisation de ressources médicales limitées lorsque les besoins médicaux augmentent et que la violence s'aggrave. Il peut être difficile de fournir des soins impartiaux lorsque certains groupes sont considérés comme « l'ennemi ». L'éthique médicale est très complexe. Le personnel de santé doit être bien formé et prêt à expliquer ses devoirs éthiques à ses interlocuteurs (membres de la communauté, acteurs armés, utilisateurs des réseaux sociaux, etc.). Les principes éthiques régissant la prestation des soins de santé doivent être communiqués et présentés de manière transparente afin d'éviter les tensions et la violence qui pourraient résulter d'une mauvaise compréhension de ces principes.

Examen des causes de la violence

La violence à l'encontre des soins de santé survient dans des contextes spécifiques. Les communautés et les travailleurs de la santé craignent souvent les auteurs de la violence, et l'identification d'auteurs spécifiques suscite souvent la peur et la tension. La communication doit se faire dans un climat de confiance et le risque de représailles engendré par certains messages doit être pris en compte.

Dans certains cas, le manque de ressources et la mauvaise qualité des soins peuvent être à l'origine de la violence. Il faudra alors aborder ces questions en faisant part de ses préoccupations à ses supérieurs ou à d'autres autorités sanitaires qui peuvent contribuer aux efforts visant à corriger le problème le plus rapidement possible.

Autres ressources

Conseils et informations supplémentaires pour sensibiliser au problème

Rapports annuels sur la violence à l'encontre des soins de santé - [Site web de la coalition Safeguarding Health in Conflict](#)

Vidéos pour les campagnes et autres matériels de sensibilisation - [Soins de santé en danger, site web du CICR](#)

Guide officiel de l'OMS et de l'OIT sur la santé au travail pour le secteur de la santé

Développer l'acceptation des services de santé - ECHO : <https://acceptanceresearch.wordpress.com/wp-content/uploads/2010/10/dg-echo-security-training-manual-module-5-image-and-acceptance.pdf>

The Acceptance Toolkit - USAID et Save the Children : <https://acceptanceresearch.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/01/acceptance-toolkit-final-for-print-with-notes.pdf>

Exemples de bonnes pratiques pour sensibiliser au problème

[Prévention et protection contre les attaques visant les soins de santé : bonnes pratiques](#) - OMS (chapitre 3)

[Réunion des ministres de la santé sur la protection des soins de santé contre la violence](#) - Rapport du CICR

[Impact du COVID et de la violence contre les soins de santé](#) - Rapport du CII, du CICR, de l'IHF et de l'AMM (chapitre 4)

[Expériences du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge](#)

À retenir :

- La promotion d'interactions respectueuses entre le personnel de santé, la communauté, les utilisateurs de services et les autres parties prenantes permet de s'assurer que tout le monde comprend que, dans quelles que soient les circonstances, la violence est un événement indésirable.
- La violence n'est jamais acceptable et elle aura toujours des conséquences négatives sur la capacité des systèmes ou des établissements de soins de santé et sur la qualité des soins qu'ils fournissent.
- Il existe plusieurs façons de participer aux discussions et aux campagnes visant à préserver les services de santé de la violence - soyez créatifs et adaptez le type d'activité que vous utilisez aux besoins de votre service !
- Il est important de discuter de leurs droits et responsabilités avec les travailleurs de la santé et de la nécessité de toujours respecter l'éthique médicale. Dans les contextes d'insécurité et de conflit, il faut garantir la neutralité médicale, c'est-à-dire ne pas s'engager dans une action qui pourrait être interprétée comme faisant partie des hostilités ou comme soutenant un camp contre l'autre.
- Les autorités, les partenaires et les parrains devraient être sensibilisés au problème de la violence à l'encontre des soins de santé et soutenir les mesures visant à résoudre ce problème.



**Insecurity
Insight**

Data on People in Danger

Le manuel SR4H offre des directives détaillées sur la mise en œuvre d'une série d'actions visant à promouvoir des environnements respectueux et exempts de violence, à **préparer les individus et les organisations à réagir de manière appropriée aux incidents violents**, ainsi qu'à gérer les conséquences de tels événements. Ce manuel a été conçu pour aider les services de santé dans les pays à revenus moyens et faibles touchés par des situations d'insécurité ou de guerre. Ce manuel rassemble certaines des meilleures pratiques en matière de gestion des risques liés à la sécurité et propose un cadre adapté aux prestataires de soins de santé travaillant avec des ressources limitées. Il vise à promouvoir une approche qui prend en compte la sûreté et la sécurité des professionnels de santé tout en assurant l'accès des patients aux soins.

Insecurity Insight est une organisation humanitaire (h2h) qui fournit des produits et des services de données aux organisations humanitaires et d'aide, aux groupes de défense et aux chercheurs. En proposant des idées, des outils, des données et des méthodologies innovantes, Insecurity Insight permet à d'autres organisations d'aider et de protéger les personnes touchées par des catastrophes et des conflits. Insecurity Insight s'engage à respecter les principes humanitaires.

Insecurity Insight. Rue Fendt 1. 1201 Genève. Suisse
www.insecurityinsight.org
info@insecurityinsight.org



Financé par
l'Union européenne



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE