



# MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DE LA PRÉVENTION

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Présentation type de la prévention et lutte contre les violences en santé libéraux (exercice de ville)

(2023-01)  
à retenir aux personnes et aux biens)

Contexte – état des lieux – préconisations

Direction générale  
de l'offre de soins

*Libéraux (exercice de ville)*

Observatoire national  
des violences en santé

# Historique et contexte

- **2000** Prévention et accompagnement des situations de violence (Circulaire DGOS)
- **2003** Professionnels de santé spécifiquement protégés par le code pénal
- **2005** Création de l'ONVS (origine : meurtres d'une AS et d'une IDE en déc. 2004 - HFD 01/05/05)  
« Remontée systématique des informations relatives aux faits de violence [...] pour pouvoir adapter en permanence la politique de lutte contre la violence [...] venir en appui aux établissements confrontés à ces événements [...] et en assurer le recensement et l'analyse »

Déploiement des conventions « santé-sécurité » avec les établissements de santé  
Favoriser une réelle collaboration institutionnelle locale avec les intervenants pour une meilleure prévention et sécurisation

- **2010** Extension à la famille des professionnels de santé des dispositions du code pénal  
La justice intègre les conventions « santé-sécurité Justice » avec les établissements de santé
- **2011** Extension de ces conventions aux professionnels de santé libéraux (exercice de ville)
- **2020** Extension de l'ONVS aux professionnels de santé libéraux (exercice de ville)
- **2021** Renforcement de la protection des personnels de santé (création d'infractions avec peines aggravées)  
Vol, dégradation de matériel des soins de premiers secours – Intimidation, menace, violence pour faire changer ou tenter de faire changer les règles de fonctionnement d'un service chargé d'une mission de service public - Agression dans le cadre de la vaccination

Violences et incivilités : phénomène sociétal non spécifique au monde de la santé

Contexte de travail en mode dégradé

Présentation type (exercice de ville) (2023-01)  
Libéraux

# L'ONVS sur l'Internet du ministère

## 1. Origine, action, textes

[solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs](https://solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs)

## 2. Documentation pratique

[solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs-documentation-pratique](https://solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs-documentation-pratique)

## 3. Rapports annuels et synthèses

[solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs-rapports-annuels](https://solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs-rapports-annuels)

- Fiches pratiques (protection pénale pour les professionnels de santé, preuve d'une violence verbale)



Direction générale de l'offre de soins

**COMMENT APPORTER LA PREUVE D'UNE VIOLENCE VERBALE ?**  
 Insulte et outrage, menace, injures, menaces de destruction d'un bien



**RAPPORT 2022**  
Données 2020 et 2021

**Synthèse du Rapport 2022**

- Modèles « convention santé-sécurité-justice »



Protocole d'accord sur la sécurité des professionnels de santé

- Conseils de protection aux professionnels libéraux
- Modèles « convention santé-sécurité-justice »
- Compétence territoriale PN/GN



**CONSEILS DE PRÉVENTION POUR LES PERSONNELS SOIGNANTS**

MON DOMICILE

MES LOCAUX PROFESSIONNELS



**Conseils de prévention pour les personnels soignants**

Déplacements

Locaux professionnels

Réseaux sociaux

Domicile

## Chiffres et analyse des violences

Types d'infraction, victimes, auteurs, lieux...

### Verbatim

Situations vécues et ressenti des victimes

**Présentation type (exercice de ville)**

<https://dgos-onvs.sante.gouv.fr/>



2 autres liens  
d'accès indirect

[Pages du site Internet du ministère dédiées à l'ONVS](#)

[Portail de signalement de la DGS](#)

L'ONVS a élargi  
son domaine d'action  
à l'ensemble des  
professionnels  
de santé libéraux  
(exercice de ville)

*L'écrit libère la parole*

*Besoin d'exprimer  
le ressenti et le contexte*

*Analyse des violences*

*Soutien de l'ordre professionnel*

# L'impact des violences

...Ce sont les personnels qui le disent ! (ONVS des Ets)

- Activité**
- Désorganisation dans la prise en charge du patient et des autres patients
  - Perte de temps et mise en danger pour les agents dans un contexte de charge de travail élevée ; plus de maîtrise sur le reste du service
  - Mobilisation chronophage de l'ensemble du corps paramédicale entière

## Professionnel de santé

- Angoisse de faire les soins, frustration, sensation de mal faire le soin
- Stress participant à l'épuisement des professionnels, sentiment d'insécurité
- Sentiment de la difficulté face à la récurrence de la violence dans le service, **Saturation**
- Démoralisation du personnel
- Atteinte psychologique, stress, cauchemar, difficulté d'évacuer la scène et de plus en plus de mal à se rendre à son poste

**Seul et doit avoir été agressé gratuitement dans l'exercice de ses fonctions**

## Autres patients

- Stress pour tous les autres patients. Ensemble des patients incommodés, apeurés

## Cabinet

- Confiance envers les autres patients entachée durablement

- Dans mon jeune exercice et ma volonté peut-être naïve d'aider mes patients, je commence à désespérer

**Présentation type (exercice de ville)**  
**Libéraux (exercice de ville) (2023-01)**

# Approche dite « triangulaire » pour une efficace appropriation et participation de l'ensemble des personnels de santé

Prévention et lutte contre  
les violences et les incivilités

Qualité de la vie  
au travail

Qualité  
des soins

**Présentation type  
libéraux (exercice de ville)  
(2023-01)**

Mission de soins et d'urgence  
Accès aux soins et continuité des soins  
Fermeture de cabinets et désertification

**Gestion des risques**  
Appropriation  
de la thématique de violence  
et implication de chacun à son niveau



## Quel domaine d'action de l'ONVS ?

### Atteintes aux personnes et aux biens

*Incidivités, violences physiques et verbales, actes de malveillance  
Dégradations, vols, destructions*

hors du champ des pratiques médicales

personnel de santé

personnel de santé

patients  
accompagnants

patients  
accompagnants

Présentation type  
Libéraux (exercice de ville)  
(2023-01)

- La violence contre les personnes aux comportements délinquants
- La violence du « M. et Mme Tout-Le-Monde »
- La violence par des personnes ayant une altération totale ou partielle du discernement (TPN, alcool, stupéfiants...)
- La violence entre et par des professionnels

# Violences et échelle de gravité

## Atteinte aux biens

- **Niveau 1** : vols sans effraction, dégradations légères, tags...
- **Niveau 2** : vols avec effraction
- **Niveau 3** : dégradation ou destruction de matériel de valeur, incendie volontaire, vol à main armée, réunion

La dégradation de l'outil de travail constitue une atteinte aux conditions de vie au travail

Sécurisation du cabinet, de l'officine, du laboratoire  
Éléments sûreté PN et GN)

## Atteinte aux personnes

- **Niveau 1** : injures, insultes et provocations sans menace
- **Niveau 2** : menaces d'atteinte à l'intégrité physique ou aux biens de la personne, menaces de mort, port d'armes
- **Niveau 3** : violences volontaires (atteinte à l'intégrité physique, strangulation, bousculades, crachats, coups), menaces avec arme, agression sexuelle
- **Niveau 4** : violences avec arme par nature (arme à feu, arme blanche) ou par destination, viol et tout autre fait qualifié de crime

Présentation type  
Libéraux (exercice de ville)  
(2023-01)



# La violence verbale (1)

## AVIS À TOUS

Si vous présentez un ou plusieurs de ces symptômes :

Arrogance, Impatience, Manque de respect, Manque de courtoisie, Agressivité

Merci de vous placer en quarantaine jusqu'à ce que vous puissiez mieux vous comporter avec vous.

Les signalements mentionnent régulièrement des violences verbales et des comportements insultants, expression, dans le contexte sociétal déjà évoqué en introduction de l'impatience, de l'incompréhension, de l'énerverment, de l'exaspération, de la colère, voire de la haine et qui dépassent parfois l'entendement.

Que les motifs de reproches soient objectifs ou non, ces propos provoquent parfois de personnes qui ne sont pas dans un état normal (abolition de la capacité de discernement, effets de médicaments, de stupéfiants et/ou de l'alcool, fortes douleurs physiques agissant sur l'état mental, etc.). D'autres fois, ils viennent d'une réaction froide et réfléchie de personnes maîtresses d'elles-mêmes à qui tout est dû ou réagissant à une angoisse ou à une « frustration » quelle qu'en puisse être la cause.

Quoi qu'il en soit, ces comportements et gestes agressifs, ces propos orduriers et insultants (particulièrement humiliants), provoquants, intimidants et menaçants dégradent très fortement les conditions de travail. Les personnels sont psychologiquement atteints, et parfois physiquement, par ce climat de violences verbales et de comportements agressifs, même s'ils ne vont pas jusqu'aux violences physiques, surtout lorsqu'ils sont répétitifs au point d'être quasi-quotidiens.

## La violence verbale (2)

**Diverses méthodes d'intimidation, de pression et de chantage pour tenter d'obtenir satisfaction ou refuser de respecter les règles.** Lorsque les patients ou encore les accompagnants constatent qu'ils ne pourront pas obtenir finalement satisfaction, il leur arrive parfois d'user de diverses méthodes d'intimidation, de pression et de chantage. Ces méthodes qui sont une forme de menaces verbales, voire physiques tant au cabinet qu'au domicile du patient.

- La méthode qui vise à révéler au grand jour des fautes ou des dysfonctionnements pour faire sanctionner ou donner une mauvaise réputation. Menace de déposer plainte (maltraitance ou agression).
- La méthode qui vise à tenter de dénoncer le professionnel de santé au conseil de l'ordre.
- La méthode qui vise à faire comprendre que des représailles physiques pourraient avoir lieu.
- Parler fort en faisant de grands gestes, en pointant du doigt, en s'approchant à quelques centimètres du visage.
- Menace de mettre sur les réseaux sociaux (photos, vidéos, enregistrement parfois à l'insu du professionnel de santé).
- La violence verbale assortie de crachats (au sol, sur la personne, au visage, dans la bouche).

# La teneur des insultes et des menaces

Termes rapportés dans les signalements

## Insultes sur le professionnels

- « d'aller me faire fout\*\* », que j'étais "la plus nulle des masseuses", "je vous tuerai..." »
- « [...] elle me rappelle en me disant que je suis une conna\*\*\*. »
- « a menacé de me "faire chi\*\* jusqu'au bout", en exigeant un remboursement total des soins, si j'aurais pu être tranquille. »
- « Insultes faites à l'assistante dentaire au téléphone ("MADAME ENC\*\*\*\*, JE VIENS JUSTE LE DIRE EN FACE"). »

## Expressions de menaces physiques

- « Le père a téléphoné au cabinet et a menacé de venir au cabinet et de me montrer de quoi il était capable. »
- « [...] il m'a menacé en fixant dans mon visage "fais attention, j'ai pas peur d'aller en prison" »
- « [...] il m'a appelé à 22h45, me menaçant et tenant son message vocal par ça va très mal se passer pour vous. »
- « Le patient m'a menacé de me retrouver à la sortie de mon travail pour nous casser la figure. »
- « La maman d'un patient [...] a menacé la praticienne de venir la démonter. »

...et de menaces de mort

- « Un patient [...] a alors menacé de mort, de décapitation (avec gestuelle) et qu'il le retrouverait. »

Présentation type  
Libéraux (exercice de ville)  
(2023-01)

## Importance des incivilités et conséquences

« Parmi les types de violences répertoriés à l'ONVS se trouvent les incivilités. Elles sont une véritable nuisance sociale qui gangrène les règles élémentaires de la vie en société et, de façon insidieuse, portent gravement atteinte à la qualité de la vie au travail. Répétitives et susceptibles de devenir habituelles, les incivilités peuvent générer chez ceux qui les subissent une **accoutumance nocive, destructrice de la personne et du sens et de l'intérêt de leur travail.**

**L'exposition aux inciviles produit les mêmes effets délétères que la violence : stress chronique, mal-être, perte de confiance, démotivation des équipes, dégradation de l'ambiance générale, dysfonctionnements, absentéisme.** Par sa persécution, elles portent également atteinte à la qualité des soins dispensés. Il est donc primordial de lutter contre cette sorte de harcèlement moral qui mérite la mobilisation de tous.

**L'impact négatif naturel des personnels de santé ne doit pas aboutir à accepter l'inacceptable.** »

(Image de la carie dentaire – image du graffiti)

## Motifs de violence

- RDV immédiat impossible – Patient venant sans rdv – Patient en retard
- Retard du professionnel suite ou non à un soin précédent – Temps d'attente jugé trop long par le patient
- Refus d'accepter le diagnostic – Contestations des soins et traitements
  - Demande de soins non prescrits – Soins impossibles
  - Reproche d'une communication non adaptée
  - Refus ou contestation de paiement

Retranscrire exactement les mots et termes employés - Bien décrire la situation et le ressenti



**Sinon aucune exploitation possible de l'analyse de ces phrases, comme ci-dessous**



- « **Violence verbale au téléphone** par provocations du compagnon de ma patiente sur mon lieu de travail. » *(Agression verbale, injures, menaces de mort et chantage de la part de la patiente qui s'est plainte de façon très véhémement.)*
- « **Agression verbale au téléphone** au sein du cabinet de la part d'un patient. Des **propos d'ordre sexuel** ont été faits à l'assistante dentaire et ce à plusieurs reprises. » *(2023-01) Excédé, le père s'en est pris à moi verbalement dans le cabinet et en dehors du cabinet et m'a ouvertement menacé. Il s'est ensuite précipité sur Google pour laisser un avis diffamatoire sur mon exercice professionnel. »*
- « Il s'est présenté au cabinet 5 minutes après, avec un **comportement irrespectueux et grossier envers moi et ma collègue** au bureau également à ce moment-là. » *« Ils m'insultent à plusieurs reprises dans leur langage et les insultes les plus connues en français. »*
- « Escalade verbale, hausse du ton, gestes et mouvements impulsifs »

## Divers moyens « palette d'outils »

- Affichage au cabinet d'une charte « droits et devoirs » avec risque pénal encouru pour des violences verbales et physiques faites aux soignants (traduite si besoin)
- Remise d'un livret (style Ets de santé et traduit si besoin)
- Attitude ferme, recadrage verbal
- Refus de soins (*voir CSP*)
- Main courante
- Plainte du professionnel conduisant à une mesure alternative aux poursuites ou à une condamnation devant une juridiction pénale et au paiement de dommages-intérêts à la suite d'une constitution de partie civile
- Intenter si besoin cette action pénale avec le soutien de l'ordre professionnel de santé (constitution de partie civile : fait portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif de la profession, y compris en cas de menaces ou de violences. (*CSP*))

## Autorité et fermé Comment ? Par quels moyens ?

La question fondamentale pour le professionnel de santé est donc de savoir quelle relation d'autorité (quel niveau de fermeté) il va instaurer avec le patient et/ou l'accompagnant et sous quelle forme la mieux appropriée afin d'entretenir une relation équilibrée et de confiance nécessaire à la dispensation des soins ?  
Comment (bien) soigner dans un climat de violence ?

*Un état d'esprit*

Les principes élémentaires de civisme et de vie en société ont besoin d'être remis à l'honneur. Il est anormal que des professionnels de santé soient insultés et maltraités.

Présentation type  
Libéraux (exercice de ville)  
(2023-01)



## • Dispositions dont bénéficient les professionnels de santé

## (1) Protection pénale - que dit la loi ? Violences physiques et psychologiques

Les articles 15 à 21 sont reprises dans la Fiche memento

- **Violences (art. 222-13 al. 4 bis) en raison de cette qualité de « professionnel de santé »**  
(pas besoin d'ITT ou ITT de 8 jours) **3 ans d'emprisonnement ou de 45 000 € d'amende**  
**Aggravation systématique dès que conséquences graves** - Famille également protégée (al. 4 ter)
- **Menaces (art. 433-3 al. 2 du code pénal et 3.3 J. 5 du CP (famille agresseur protégée)**  
« Est punie de **3 ans d'emprisonnement ou de 45 000 € d'amende** la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens visés, le fait d'invoquer [...] d'un professionnel de santé, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur.  
**Si menace de mort ou d'une menace d'atteinte aux biens d'une valeur élevée pour les personnes : 5 ans et 75 000 € d'amende.** »  
(pas besoin de réitération ou de matérialisation) (al. 4)
- **Art. 433-5 du CP (Paroche)** [exercice de ville non inclus, sauf si professionnel de santé remplit une mission de service public : mission dans le cadre du conseil municipal ; désignation comme expert pour la justice]  
« Constituer un outrage puni de 7 500 euros d'amende les **paroles, gestes ou menaces, les écrits ou images de toute nature non rendus publics** ou l'envoi d'objets quelconques adressés à une **personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa mission, et de nature à porter atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction dont elle est investie.** »

- Dispositions dont bénéficient les professionnels de santé

## (2) Protection pénale - que dit la loi ?

### Violences physiques et psychologiques

Fiche pratique : Comment apporter la preuve d'une violence verbale ?

#### Preuve des violences verbales : comment faire ?

**Injures (outrages), menaces physiques, attentat contre soi ou sa famille ou dégradation de biens**

- Premièrement, dépôt de plainte au plus vite (48 heures de la commission de l'infraction (cadre juridique du flagrant délit) ; risque d'une déposition tardive de longs temps qui rendra plus imprécis les circonstances et le contexte des faits ;

**Retranscription exacte des mots et termes utilisés par l'auteur pour insulter et menacer la victime ainsi que description précise des gestes.** Autrement aucune plainte recevable car infraction non caractérisée.

- Deuxièmement, si possible un collègue, confrère, collaborateur, secrétaire puissent apporter son témoignage, confortant de façon précise les termes de menaces physiques, menaces de mort prononcés, gestes effectués et les circonstances de l'événement. Les dépositions trop tardives seront à éviter elles aussi.

La preuve de l'infraction peut être apportée par tout moyen dont vidéo et audio : (art. 427 du CPP)

- Diverses autres possibilités non particulières aux professionnels de santé

### (3) Protection pénale - que dit la loi ?

#### Violences physiques et psychologiques

**Art. 222-16 du code pénal (appels malveillants réitérés : téléphone, courriel, sms...)**

1 an d'emprisonnement et 15 000 € d'amende

**Art. 222-33-2-2 du code pénal (harcèlement)**

1 ans d'emprisonnement et 15 000 € d'amende. Causer dégradation des conditions de vie avec altération santé physique ou mentale

Peine aggravée par le fait d'utiliser un service de communication au public en ligne, support numérique ou électronique

**Art. 32 et 33 loi de 1881 (Liberté de la presse)**

La diffamation et l'injure (publiques) par voie de presse ou tout autre moyen de communication. Amende de 12 000 €

**Publication sur Internet et réseaux sociaux**

Droit à l'image et respect de la vie privée | service-public.fr

*« Suite à une clôture de traitement brutale avec une patiente pour essentiellement mésentente et réflexion inappropriée, j'ai reçu dans un 1<sup>er</sup> temps des avis négatifs et diffamatoires sur les pages-jaunes (à mon nom et celui du cabinet). »*

- **Le principe du dépôt de plainte** La plainte est l'acte par lequel **une personne qui s'estime victime d'une infraction** en informe la justice (dépôt de plainte contre X ou personne identifiée).

- dans un service de police, une unité de gendarmerie, par lettre au procureur de la République **porter plainte Service-public.fr**

(pré-plainte en ligne : atteinte aux biens et auteur inconnu) **Pré-plainte en ligne**

- **Art 15-3 du code de procédure pénale**

**La réception de la plainte ne peut être refusée**  
Remise d'un récépissé – d'une copie de la plainte

- **Art. 418 à 426 du CP**

**La victime qui a personnellement souffert d'un préjudice peut se constituer partie civile** (« demander le : dommages-intérêts correspondant au préjudice qui lui a été causé ») dès le dépôt de plainte ou devant le tribunal

- **Art. 706-5 du CP**

**Domiciliation** pour le dépôt de plainte à l'adresse professionnelle, voire au commissariat ou à la brigade de gendarmerie

## (4) Protection pénale - que dit la loi ?

### Violences physiques et psychologiques

- **Art. 73 al. 1 du Code de procédure pénale**

Dans le cas de crime flagrant ou de délit flagrant puni d'un emprisonnement, **toute personne a la qualité pour appréhender l'auteur** et le conduire devant l'officier de police judiciaire (OPJ) le plus proche.

- **Art. 122-5 du Code de procédure pénale (Légitime défense - personne/bien)**

Atteinte injustifiée envers soi-même ou autrui, entraînant dans le même temps, un acte commandé par la nécessité de la légitime défense de soi-même ou d'autrui, sauf si disproportion entre les moyens de défense employés et la gravité de l'atteinte.

## (5) Protection pénale - que dit la loi ?

### Violences physiques et psychologiques

- **Art. 222-14-3 du code pénal**

« Les violences prévues par les dispositions de la présente section [violences] sont réprimées quelle que soit leur nature, **y compris s'il s'agit de violences psychologiques.** »

- **Qu'est-ce que l'ITT [incapacité totale de travail, No ou juridique, importance et durée]**

Au sens pénal, « **L'ITT se définit comme la durée et le cours pendant laquelle une personne n'est plus en mesure d'effectuer normalement les gestes courants de la vie quotidienne (manger, s'habiller, se laver, se coiffer, conduire une voiture, faire ses courses).** Dans l'ITT, l'incapacité n'est pas totale : elle n'implique pas nécessairement l'incapacité à accomplir certaines tâches ménagères, mais prend en compte une gêne significative. **L'ITT EST UNE GÊNE FONCTIONNELLE.** »

(...) **L'évaluation de l'ITT s'applique à toutes les fonctions de la victime, c'est-à-dire aux troubles physiques mais aussi psychiques. L'impact en compte des effets psychologiques est difficile à « chaud » et peut nécessiter une réévaluation à distance.**

Les médecins légistes des UMJ (unités médico-judiciaires) sont les mieux à même dévaluer l'ITT

## (6) Protection pénale - que dit la loi ?

### Violences physiques et psychologiques

- **Déposer plainte**  
pour être restauré dans ses droits  
mais aussi dans sa dignité
- **Réponse pénale adaptée :**
  - à la victime
  - au type d'infraction
  - à la personnalité de l'auteur
- **Opportunité des poursuites (parquet)**  
art. 41 du CPP
  - engager des poursuites
  - procédure alternative aux poursuites
  - classer sans suite
- **Soutien ordinal.** Le code de la santé publique dispose que les différents conseils des 7 ordres professionnels de santé peuvent « **de leur propre initiative, dans les juridictions, exercer tous les droits réservés à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif de [leur] profession, y compris en cas de menaces ou de délits ou infractions commises en raison de l'appartenance à l'une de ces professions.** »  
(art. L 4122-1, L 4124-11, L 4233-1, L 4312-5, L 4321-16, L 4322-9, L 4322-10 du CSP )

Présentation type  
libéraux (exercice de ville)  
(2023-01)



# Aller jusqu'au refus de soins par le professionnel de santé ?

## UNE SORTE DE « DROIT DE RETRAIT » TRÈS ENCADRÉ

Code de la santé publique  
Code pénal  
Code de déontologie

*Art. R 4127-47 CSP médecins*

*Art. R 4127-232 CSP chirurgiens-dentistes*

*Art. R 4127-328 CSP sages-femmes*

*Art. R 4312-12 CSP infirmiers*

*Art. R 4321-92 CSP masseurs-kinésithérapeutes*

*Art. R 4322-54 CSP pédiatres-s-pédiologues*

Sauf « cas d'urgence  
et celui où il manœuvre à ses devoirs d'humanité »

Uniquement pour des raisons personnelles  
ou professionnelles :

situation conflictuelle  
Menace physique ou verbale...

Justification précise (circonstances) si possible par écrit  
à assurer d'avoir été bien compris

(2023-01)  
obligation d'informer le patient  
dans un délai suffisamment long avant l'arrêt des soins,  
l'orienter vers un autre professionnel  
ou une autre structure  
pour assurer la continuité de soins

Présentation type  
libéraux (exercice de ville)

# Comment tendre vers une meilleure protection ?

**Gestion des risques**  
Prévention primaire  
secondaire, tertiaire

- **PRÉVENIR** Formations... à la gestion des agressions verbales et physiques

...à une meilleure communication auprès des patients et accompagnants pour raison avec les personnels navigants

...à l'acquisition des connaissances de certaines pathologies (anticiper réaction, vigilance)

**Avertissement patients :** Charte du patient (droits et devoirs), affichage des dispositions pénales, Livret d'accueil (type hôpital) - Message téléphonique standard - Alarme sonore pour un cabinet et salle - Vidéo en salle d'attente à l'accueil

**Liens avec partenaires institutionnels :** Commission Santé-sécurité-justice (Maire, préfet, procureur, PN/GN),

« référents sûreté » (niv. DDSP ou GGI) ou « conseiller sûreté » (commissariat ou cté de brigade ou brigade) pour conseils sécurisation cabinet et vidéo en salle d'attente, alarme sonore pour un cabinet et salle - vidéo en salle d'attente, à l'accueil

S'approprier fiches conseils PN/GN, fiche memento sur violence spécifique des personnels de santé - Mairie (vidéo extérieure ; PM)

- **FAIRE FACE** Cohésion avec les collaborateurs, mettre en pratique les formations contre les violences - Appel aux forces de l'ordre (17, 112)

- **SOUTENIR ET RECONNAÎTRE** Soutien juridique, médical, ordinal, psychologique

Avocats spécialisés, support de la plainte pour être restauré dans ses droits et sa dignité, ITT, peine complémentaire d'interdiction de fréquenter le lieu d'exercice, d'entrer en contact avec le professionnel - Soutien de l'ordre systématique

Soin si stress post-traumatique (diverses méthodes) - Écoute par des professionnels de santé

- Partage d'expérience entre professionnels (supervision, intervision)

[Annuaire des associations  
d'aide aux victimes \(min. jus\)](#)