

Professionnels de santé

Les  
**bons réflexes**  
pour  
**votre sécurité**



© MISG/DICOM - 02-2017 - © Fotolia.com

## ////// Réagissez à l'agression

### ≡ De quelle violence parle-t-on ?

Un acte de violence recouvre toute parole, menace, tout recours à la force physique afin de porter atteinte :

- à l'intégrité physique et/ou psychique d'une personne ;
- à des biens et/ou au bon fonctionnement du service.

L'infraction peut être :

- un crime ou sa tentative (homicide, viol, vol à main armée...);
- un délit ou sa tentative (vol, escroquerie, violence, harcèlement, dégradation...);
- une contravention (insulte, menace...).

Le préjudice peut être :

- physique ou psychique (blessure et, de manière générale, toute atteinte à la santé, à l'intégrité physique ou mentale d'une personne) ;
- moral (préjudice non économique et non matériel subi par la victime) ;
- matériel (dégât et dégradation matériels, véhicule brûlé, vêtement déchiré, lunettes détériorées...).

### ≡ Quelle conduite tenir ?

En cas de tension grandissante avec un patient ou d'agression verbale, évitez toute réaction forte, gardez votre calme et votre sang-froid. N'opposez de résistance que pour vous protéger des violences physiques. Ne menacez pas de poursuites judiciaires. Ne cherchez pas à vous enfermer avec l'agresseur même afin de parlementer.

Si vous êtes victime d'une agression violente menaçant votre intégrité physique, n'opposez de résistance qu'en dernier recours. En cas de tentative de vol, ne soyez pas un obstacle pour le délinquant et ne vous opposez pas à sa fuite. Votre intégrité physique est plus importante que vos biens.

Donnez ou faites donner l'alerte en appelant le 17 ou le 112 pour les situations d'urgence.

Il est très important **de bien observer** l'agresseur afin de **donner un maximum de renseignements** pour l'enquête.

Dans l'attente de l'arrivée des secours et/ou des autorités, préservez les lieux et les empreintes (traces ou indices) que l'agresseur a pu laisser, en ne touchant à rien.

Professionnels de santé

Les  
**bons réflexes**  
pour  
**votre sécurité**



© MISG/DICOM - 02-2017 - © Fotolia.com

## Signalez les faits et déposez plainte

### ≡ Quelles suites judiciaires ?

Si vous êtes victime, n'hésitez pas à signaler les faits en déposant plainte auprès des services de police ou de gendarmerie. Vos instances ordinales peuvent vous aider dans ces démarches. Tout comme l'Observatoire National des Violences en milieu de Santé (ONVS), elles mettent notamment à votre disposition une fiche de déclaration d'incident.

### ≡ Le dépôt de plainte

La plainte peut être déposée :

- Dans n'importe quel service de police ou de gendarmerie. La pré-plainte en ligne (**[www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr](http://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr)**) vous permet de gagner du temps et de fixer un rendez-vous avec un officier de police judiciaire.
- Via une lettre au procureur de la République.
- Dans le cadre d'un déplacement des forces de l'ordre sur les lieux de l'agression, si la situation le requiert.

Votre qualité de professionnel de santé vous permet de bénéficier de certaines dispositions :

- Si vous risquez des représailles, vous pourrez être domicilié à votre adresse professionnelle, voire au service de police/gendarmerie territorialement compétant (sur accord du procureur de la République).
- Vos instances ordinales ont la faculté d'exercer tous les droits réservés à la partie civile et donc de mettre en mouvement l'action publique.

Il s'agit de communiquer **toutes les informations susceptibles d'aider l'enquête** : le signalement de l'agresseur (sexe, âge, taille, cheveux, tenue, accent, moyens de fuite...) ou des éléments plus anecdotiques sur les témoins, le mode opératoire, les directions prises, les objets volés etc.

Les suites données à votre plainte dépendent du procureur de la République : classement sans suite, mesure alternative aux poursuites pénales ou renvoi à une juridiction pénale.

#### **Important : aucune menace n'est anodine.**

N'hésitez pas à signaler les faits aux autorités compétentes, même lors d'une menace sans préjudice physique. Une menace à l'encontre d'un professionnel de santé ou de sa famille n'est pas anodine : le Code pénal prévoit jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende (art 433-3).

Professionnels de santé

Les  
**bons réflexes**  
pour  
**votre sécurité**



© MISG/DICOM - 02-2017 - © Fotolia.com

## ////// Sécurisez votre cabinet

Certains dispositifs de sécurité peuvent contribuer à sécuriser votre cabinet. Ces mesures de protections doivent être adaptées à votre situation et proportionnelles aux risques identifiés. N'hésitez pas à consulter le référent sûreté au sein des services de police et de gendarmerie pour définir ces vulnérabilités et identifier les solutions pertinentes. Il peut également intervenir auprès des collectivités afin d'évoquer les mesures de vidéo protection sur la voie publique notamment.

### ≡ Choisissez les dispositifs adaptés pour sécuriser vos locaux

Un certain nombre d'équipements peuvent contribuer à la sécurisation de vos locaux :

- Une porte blindée avec cornières anti-pinces ou un rideau de fer.
- Un système d'ouverture à distance: interphone ou visiophone.
- Un éclairage extérieur et intérieur performant et à l'épreuve du vandalisme.
- Une alarme signalant un mauvais verrouillage des issues secondaires.
- Un judas optique pour les issues servant aux livraisons ou un sas de livraison.
- Une caméra avec téléalarme couvrant l'entrée et la salle d'attente, reliée à un écran de contrôle placé dans votre bureau ou celui de vos collaborateurs.
- Un téléphone affichant le numéro de l'appelant pour identifier les auteurs d'injures ou de menaces par téléphone (à communiquer lors du dépôt de plainte).

### ≡ Sécurisez vos biens et votre matériel

- Votre matériel peut être protégé par des rangements fermés à clé et invisibles de l'extérieur pour le matériel médical de petite chirurgie, dangereux ou susceptible de détournement ; un tiroir fermant à clé pour ranger votre ordonnancier immédiatement après usage ; un kit antivol pour vos matériels informatiques (cadenas, câble d'acier...) ; un coffre-fort scellé.
- Limitez les objets de valeur, ceux susceptibles de devenir des armes et les stocks de produits ou matériels convoités, dans la salle d'attente et de consultation.
- Vous pouvez occulter les vitres si le cabinet est situé au rez-de-chaussée.
- Répertoirez et photographiez votre matériel de valeur (n° série, marque...) en cas de vol.
- Le soir, déposez vos fonds de caisse, votre recette dans un coffre-fort scellé.

Professionnels de santé

Les  
**bons réflexes**  
pour  
**votre sécurité**



© MISG/DICOM - 02-2017 - © Fotolia.com

## Organisez votre déplacement chez le patient

### Organisez-vous avant le déplacement

- Informez vos collaborateurs ou votre entourage des coordonnées des patients visités.
- Mettez au point un code discret de demande d'assistance avec vos collaborateurs ou votre entourage et demandez qu'on vous appelle après un délai convenu.
- Sollicitez d'être accueilli et accompagné par un proche du patient, si le lieu d'intervention vous semble peu sûr.

### Protégez votre véhicule et votre trajet

- Ne laissez jamais les clés sur le contact ou à proximité, ni vos papiers dans le véhicule.
- Bloquez l'antivol de direction du véhicule.
- Installez un système d'alarme homologué, un coupe-circuit ou un traqueur.
- Évitez la régularité des trajets de tournée.
- Ne laissez en évidence aucun objet attrayant, susceptible d'être détourné de son usage ou permettant d'identifier votre qualité de professionnel de santé.
- N'ouvrez pas entièrement votre vitre en cas de sollicitation.
- Stationnez votre véhicule de façon à pouvoir quitter les lieux rapidement.
- Repérez les nouveaux quartiers où vous intervenez avant de vous présenter au patient (voisinage, voies d'accès, itinéraires de dégagement, etc.).

### Restez vigilant chez le patient

- Observez si la porte d'entrée a été verrouillée derrière vous. Si c'est le cas, demandez-en calmement les raisons.
- N'affichez pas une trop grande familiarité avec les personnes présentes, ni avec les lieux : ne vous rendez pas dans une pièce du domicile sans y être conduit.
- Gardez sur vous votre téléphone portable avec une touche pré-réglée sur le 112 ou sur le 17.
- Évitez la manipulation d'importantes sommes d'argent devant le patient.
- Ne vous séparez jamais de votre trousse médicale ni de vos affaires personnelles.

Professionnels de santé

Les  
**bons réflexes**  
pour  
**votre sécurité**



© MISG/DICOM - 02-2017 - © Fotolia.com

## Renforcez votre vigilance

### Adaptez votre attitude

- Soyez vigilant aux heures d'ouverture et de fermeture du cabinet.
- Limitez toute manipulation d'argent devant la patientèle ou visible depuis l'extérieur.
- Favorisez les moyens de paiement dématérialisés.
- Rangez votre ordonnancier dans un tiroir fermant à clé immédiatement après usage.
- Variez les horaires et itinéraires lorsque vous déposez votre recette à la banque.
- Le soir, déposez vos fonds de caisse, votre recette dans un coffre-fort scellé.

### Sensibilisez votre entourage

- Sensibilisez le personnel aux règles de sécurité.
- Sensibilisez votre voisinage immédiat aux problématiques de sécurité afin de favoriser la co-vigilance.
- Convenez d'un code avec le personnel chargé de l'ouverture du cabinet pour signaler une situation anormale.

### Préparez votre absence

- Fermez à clé votre salle d'auscultation lorsque vous n'y êtes pas.
- Signalez une fermeture prolongée du cabinet auprès des forces de sécurité.
- Ne laissez pas votre courrier s'accumuler dans votre boîte aux lettres.
- Installez un dispositif d'éclairage intermittent pour simuler une présence.

#### Le référent sûreté

Le référent sûreté est un interlocuteur privilégié au sein des services de police et de gendarmerie.

Le référent sûreté peut vous aider dans l'analyse des risques et dans le choix des mesures de protections adaptées à votre situation. Il a également pour attribution de conseiller les municipalités qui envisagent de se doter d'un dispositif de vidéoprotection.

Retrouvez les coordonnées de ces référents auprès **des services de police, de gendarmerie ou du conseil départemental de votre ordre.**

En cas d'urgence, le référent sûreté ne remplace pas l'appel au 17 ou au 112!