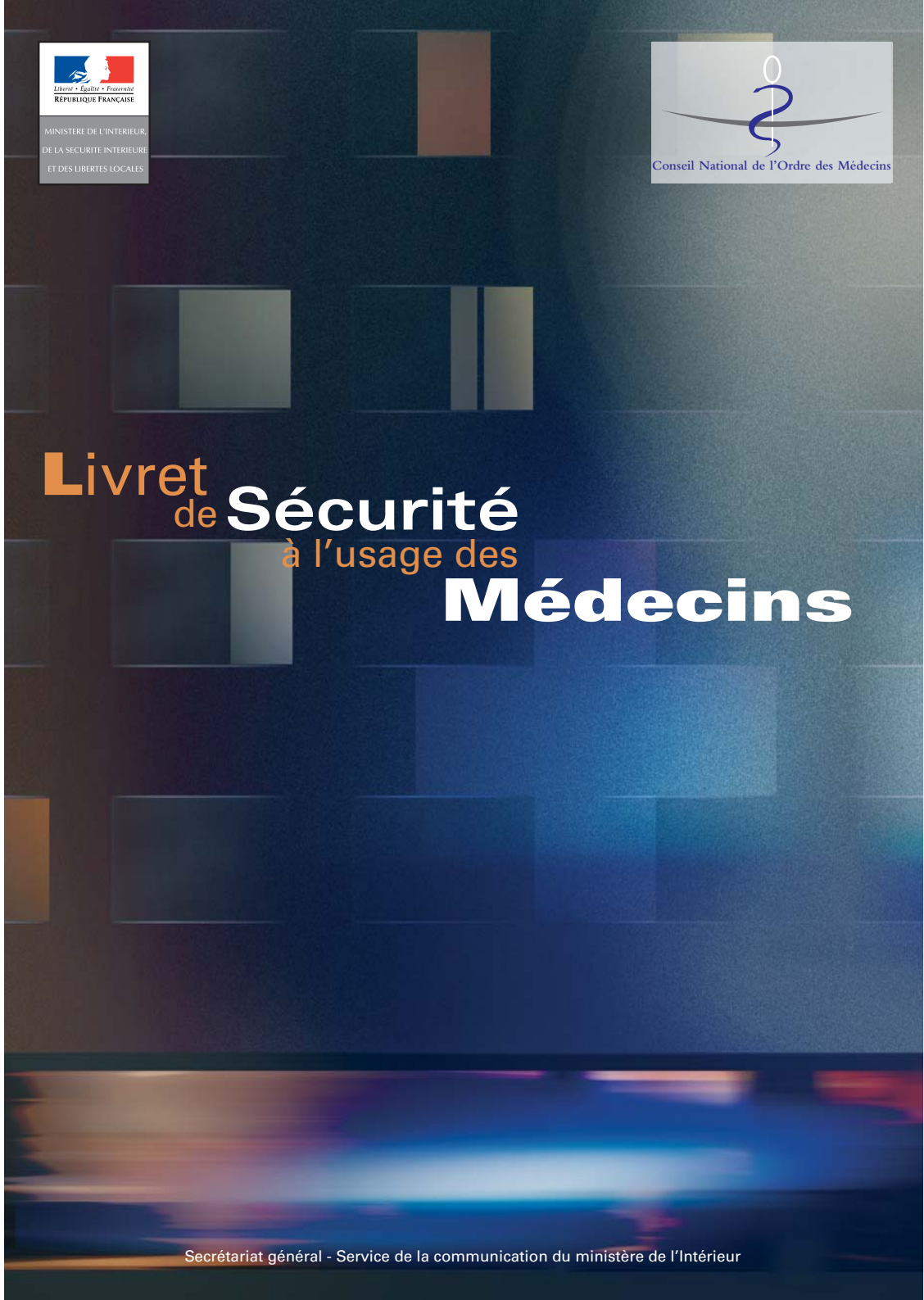

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTERE DE L'INTERIEUR,
DE LA SECURITE INTERIEURE
ET DES LIBERTES LOCALES
Conseil National de l'Ordre des Médecins
Livret de Sécurité
à l'usage des
Médecins
Secrétariat général - Service de la communication du ministère de l'Intérieur

OBSERVATOIRE POUR LA SECURITE DES MEDECINS : RECENSEMENT NATIONAL DES INCIDENTS

Le Conseil national a mis en place l'observatoire de la sécurité des médecins afin d'assurer
Un suivi de l'insécurité à laquelle sont exposé les médecins dans leur exercice professionnel.

Déclaration d'incident à remplir, puis à renvoyer, pour chaque incident que vous souhaitez porter à la connaissance de votre **conseil départemental de l'Ordre**

Identification du conseil départemental

Vous êtes...

Médecin généraliste :

Médecin spécialiste :
(si oui quelle est votre spécialité?)

Événement survenu le :
LMMJVSD_ /_ / 200_, à _ heures.
Cachet et signature (à défaut n' d'identification ordinal) :

De quel incident avez-vous été victime ou témoin ?
(Une seule réponse possible)

- Une agression verbale entre un patient et une personne travaillant avec vous
- Une agression physique entre un patient et une personne travaillant avec vous
- Une agression verbale entre un patient et vous-même
- Une agression physique entre un patient et vous-même
- Une agression verbale entre une personne accompagnant un patient et vous-même
- Une agression physique entre une personne accompagnant un patient et vous-même
- Un vol ou un hold-up dans votre lieu de pratique habituel
- Un acte de vandalisme sur votre lieu de pratique habituel
- Un vol de votre véhicule ou dans votre véhicule, dans un contexte professionnel
- Un acte de vandalisme sur votre véhicule, dans un contexte professionnel
- Autre. Merci de préciser la nature de l'incident :

Quel était le motif de cet incident ?

- Un reproche relatif à un traitement
- Un temps d'attente jugé excessif
- Un refus de prescription
- Un refus de donner un médicament
- Autre. Merci de préciser les motifs de l'incident :
- Pas de motif particulier

Cet incident a eu lieu...
(Une seule réponse possible)

- Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville, dans votre cabinet
- Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville, dans un autre lieu que votre cabinet
- Dans un établissement de soins (hôpital, clinique, dispensaire...) dans le cadre d'un service d'urgences
- Dans un établissement de soins, mais pas dans le cadre d'un service d'urgences
- Dans un autre cadre

A la suite de cet incident avez-vous...

- Déposé une plainte, avec constitution de partie civile
- Déposé une plainte, sans constitution de partie civile
- Déposé une main courante
- Rien de cela

Cet incident a-t-il occasionné pour vous ou pour une personne travaillant avec vous une interruption temporaire de travail (ITT) ?

- Oui, supérieure à 8 jours
- Oui, comprise entre 3 et 8 jours
- Oui, inférieure à 3 jours
- Non

Disposez-vous d'un secrétariat, d'un accueil ou d'un service de réception?

- Oui
- Non

Vous exercez principalement...

- En milieu rural
- En milieu urbain, en centre-ville
- En milieu urbain, en banlieue

Déclaration d'incident remplie le_ /_ / 200_

Les informations fournies ne feront l'objet d'aucun traitement nominatif par le Conseil et d'aucune autre exploitation que celles permettant une meilleure connaissance des problèmes de sécurité liés l'exercice de la médecine. Les données recueillies sont collectées par votre conseil départemental qui les transmettra au Conseil national. Elles seront ensuite traitées, anonymement, sur le plan technique par l'institut Ipsos Opinion , pour le compte du Conseil national de l'Ordre des médecins.
Conformément à la loi, vous avez un droit d'accès et de rectification des données vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant à votre conseil départemental.

LES SUITES DONNEES A VOTRE PLAINTE

Une enquête sera diligentée.
Si vous avez vu l'auteur des faits, un fichier photographique présentant des individus correspondant au signalement donné vous sera présenté ; un portrait-robot de l'agresseur peut être établi sur vos indications.

Si des témoins ont assisté à l'agression, communiquer leur identité ; ils seront entendus sur procès-verbal.
Si l'auteur est interpellé, il vous sera présenté derrière une glace sans tain si vous ne souhaitez pas la confrontation directe.

Une enquête de voisinage sera diligentée et des relevés d'empreintes pourront être effectués.

L'ensemble de la procédure rédigée sera transmis au Procureur de la République territorialement compétent.

L'ordre national des médecins a constitué en 2003 un Observatoire national pour la sécurité, qui, sur une base déclarative, recense les agressions dont les professionnels de la santé sont victimes.
L'exploitation des signalements recueillis permet une analyse fine des faits commis et la recherche de dispositifs de sécurité adaptés.
Un exemplaire de la fiche déclarative figure en page 9.

ADRESSES ET INFORMATIONS UTILES

Ordre départemental des médecins

service de police ou de gendarmerie compétent : adresse, numéro de téléphone, référent « aide aux victimes »

Conseils aux Médecins

La sécurité de l'exercice de la médecine au service de l'ensemble de la population, et notamment des plus modestes, est une préoccupation majeure des pouvoirs publics.

Le ministère de l'Intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales et l'Ordre national des médecins ont travaillé ensemble à la réalisation de ce document contenant un certain nombre d'éléments essentiels en matière de sécurité.

Ce guide n'a pas la prétention de résoudre tous les problèmes, mais il propose des informations et des conseils permettant d'éviter d'être victime et de faciliter l'identification des auteurs d'infraction.

C'est en conjuguant les précautions prises par les professionnels de santé aux efforts entrepris par les services de police et de gendarmerie que pourra être assurée la sécurité nécessaire à la mise en œuvre des soins dus à la population.

LE DEPOT DE PLAINTE

La plainte pourra être déposée dans n'importe quel service de police ou brigade de gendarmerie.
Elle sera enregistrée sur un procès-verbal, dont une copie vous sera remise.

Si vous craignez des représailles, votre déposition pourra être enregistrée en faisant abstraction de votre adresse personnelle et en vous domiciliant au service qui enregistrera votre plainte ou votre témoignage.

Une plainte avec constitution de partie civile adressée au doyen des juges d'instruction est également possible ; le conseil départemental de l'Ordre peut se constituer partie civile à vos côtés et même en vos lieu et place.

Si vous avez des soupçons, faites en part à l'enquêteur car tout renseignement peut aider l'enquête. Communiquez les détails des objets qui ont pu vous être dérobés, et notamment les formulaires d'ordonnance.

La main courante

Il s'agit d'une déclaration permettant de relater les faits dont on est victime, mais qui ne déclenche pas de procédure judiciaire ; le numéro de la mention vous sera communiqué.
L'information est archivée localement.

EN CAS D'AGRESSION

Le comportement de la victime conditionne celui de l'agresseur. Calme et sang-froid, s'ils n'empêchent pas l'agression, peuvent en limiter la gravité.
L'agressivité de l'auteur peut être générée par un usage abusif d'alcool, de produits stupéfiants ou de troubles psychiques qui peuvent créer un stress rendant totalement imprévisibles les réactions de l'agresseur. Aussi une réaction de force est déconseillée ; votre intégrité physique est plus importante que vos biens.

N'opposez de résistance que pour vous protéger des violences physiques.
Calmez l'excitation de l'agresseur en essayant de dialoguer avec lui.
Observez l'agresseur afin de noter un maximum de renseignements nécessaires à sa recherche et à son identification.
Préservez toutes les empreintes que l'agresseur a pu laisser et signalez les au service intervenant.

En cas d'agression, comme pour toute situation d'urgence, que vous soyez victime ou témoin, composez immédiatement le **17** ou le **112** à partir d'un téléphone portable.
Injures et menaces constituent également des infractions pénales.

Les éléments utiles du signalement

Leur précision augmente considérablement les chances d'identification de l'auteur :

- sexe, type ethnique, âge apparent, taille, corpulence, tenue vestimentaire cheveux, couleur, coupe.
- visage : forme, teint, lunettes éventuelles, barbe ou moustache, cicatrice, tatouage, accent éventuel.
- nature des armes utilisées
- moyens et direction de fuite.

Conseils aux Médecins

Le médecin peut constituer une cible pour les délinquants car il dispose de moyens convoités :

- argent,
- matériel informatique,
- téléphone portable,
- échantillons de médicaments,
- tampon (caducée)
- ordonnancier
- voiture.....

Dès lors, il peut être victime d'atteintes contre sa personne ou ses biens, soit dans son cabinet, soit en cours de visite.

SOMMAIRE

La sécurité au cabinet médical
La sécurité lors des visites à domicile
Conduite à tenir en cas d'agression
Le dépôt de plainte

LA SECURITE AU CABINET MEDICAL

Certains aménagements et certaines précautions sont susceptibles de réduire les risques ; leur choix sera conditionné par la réalité du terrain après consultation du service de police ou de gendarmerie :

- l'installation d'une porte blindée avec cornières
- un interphone et une gâche électrique
- l'installation d'un système de téléalarme ou de télésurveillance.

Répertoriez et photographiez vos objets de valeur, relevez les numéros de série, les types, les marques, afin d'alimenter efficacement les fichiers criminels qui permettront d'identifier les objets retrouvés.

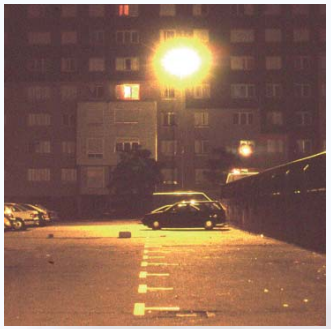
Dispersez dans plusieurs endroits les sommes d'argent afin de limiter le préjudice en cas de vol ou d'agression.

Une fermeture prolongée du cabinet pourra utilement être signalée au service de police ou de gendarmerie territorialement compétent afin de déclencher des patrouilles inopinées aux abords.

Comment fonctionne la télésurveillance ?

Le déclenchement se fait à partir d'un bouton poussoir fixé au bureau du médecin. La centrale de gardiennage répercutera l'information aux services de police.
Le système de déclenchement peut également être fixé sur un boîtier portatif que le médecin porte sur lui.
Enfin, une alarme spéciale peut être programmée lors de l'ouverture par la clé de la porte d'entrée du cabinet, en dehors des heures de consultations (cas du médecin qui ouvre sous la contrainte).

Conseils aux Médecins



LA SECURITE LORS DES VISITES A DOMICILE

Pour mieux protéger votre véhicule

Ne laissez jamais les clés sur le contact ou à proximité, même pour un court instant
Bloquez toujours l'antivol de direction
Assurez-vous du verrouillage des portières et de la fermeture des vitres
Ne laissez aucun objet attrayant en évidence (monnaie, autoradio....)
Evitez les signes extérieurs permettant d'identifier votre qualité de médecin
Privilégiez le téléphone portable avec une touche préréglée sur le « 17 Police-secours » au détriment du radiotéléphone fixe
Assurez-vous que le tatouage des vitres existe sur votre véhicule
Faites installer un système d'alarme homologué ou un coupe-circuit.

Pour mieux vous protéger

Répartissez vos papiers, argent et trousseaux de clés dans différentes poches
Au cours de la visite, ne vous séparez jamais de votre téléphone
Stationnez au plus près de l'adresse du malade
Dans la mesure du possible, sollicitez un membre de la famille du malade pour vous accueillir au pied de l'immeuble
Si un individu semble vous suivre, n'hésitez pas à vous rapprocher des autres passants ou à entrer dans un lieu animé
La nuit, marchez face aux voitures hors des zones d'ombre.

17 POLICE-SECOURS

Il s'agit du standard d'un service de police ou de gendarmerie.
Communiquez immédiatement les informations utiles (lieu précis de l'agression, nombre d'auteurs, signalement...) qui seront répercutées par radio aux patrouilles, permettant rapidement de vous porter secours et de débuter les recherches.