



**MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES, DE LA SANTÉ
ET DES DROITS DES FEMMES**

Arnaud Poupard
Commissaire de police
Chargé de mission

Claude Barat
Gestionnaire



**OBSERVATOIRE NATIONAL
DES VIOLENCES
EN MILIEU DE SANTÉ**

Conférence

– ANFH Alsace – 8 octobre 2015

L'ONVS

- ▶ L'ONVS a été créé en 2005
- ▶ Le rôle de l'observatoire est principalement d'**assister les établissements et professionnels dans leur politique de prévention des « violences »** mais également **de recueillir et d'analyser les déclarations d'atteintes aux personnes et aux biens**
 - ▶ Le MASD encourage à l'exhaustivité des déclarations en lien avec une politique locale de prévention et de gestion des atteintes aux personnes et aux biens. Cependant, une sous déclaration est constatée.
- ▶ Des protocoles d'accord nationaux santé-sécurité-justice du 12 août 2005, 10 juin 2010 et 20 avril 2011 entre les ministres de la Santé, de l'Intérieur et de la Justice,
 - ▶ Destiné à améliorer la sécurité dans les établissements sanitaires et médicosociaux et la médecine de ville.
- ▶ Plus de 500 conventions locales ont été signées.
- ▶ 12 432 signalements (moins de 3000 en 2006) / 75 % d'atteintes aux personnes
- ▶ 94% des déclarations proviennent du secteur public
- ▶ Environ 45% des violences aux personnes déclarées sont de niveau 3 (1% de niveau 4)
- ▶ La psychiatrie, les urgences et la gériatrie sont les secteurs les plus concernés.
- ▶ Près de 8 fois sur 10, la victime est un personnel de l'établissement
- ▶ Plus des 2/3 des auteurs sont des patients et pour environ 15% des accompagnants
- ▶ Le principal motif des violences est un reproche lié à la prise en charge



Déclaration d'une violence pour l'établissement : ██████████

- Info. Générales
- Circonstances
- Préjudices
- Victime / Auteur
- Suites & Bilan
- Commentaires

Déclaration violence n° 37154 : Informations Générales

Gravité Personnes ▲

Identité de l'ES

N° o6 : 00562 Nom de l'ES : ██████████ Ville : ██████████

Date de l'évènement : 31/01/2013 Heure de l'évènement : 17:30 Structure : Psychiatrie

Description anonymisée des faits

Description des faits: patient agressé par un autre patient dans la salle de séjour de l'unité. griffures importantes au niveau du visage, sous l'oeil et sur la joue gauche

Amaud Poupard

Menu

- Déclaration violence
- Liste des violences
- Statistiques oNVS
- Interventions
- Interventions 2013
- Interventions 2012
- Info. Etablissement
- Liste des ES
- Carte ES / Région
- Annuaire des Référents

Recherche ES :

Ok



Déclaration d'une violence pour l'établissement : ██████████

- Info. Générales
- Circonstances
- Préjudices
- Victime / Auteur
- Suites & Bilan
- Commentaires

Déclaration violence n° 37154 : Préjudices

Gravité Personnes ▲

Préjudice principal :

Préjudices aux personnes

- | | | | |
|---|--|--|---|
| Injure, insulte et provocation : <input type="checkbox"/> | Chahut, occupation des locaux : <input type="checkbox"/> | Exhibition sexuelle : <input type="checkbox"/> | Violence involontaire : <input type="checkbox"/> |
| Menace physique : <input type="checkbox"/> | Menaces de mort : <input type="checkbox"/> | Port d'arme : <input type="checkbox"/> | Drogue / alcool : <input type="checkbox"/> |
| Menace avec arme : <input type="checkbox"/> | Violence avec arme : <input type="checkbox"/> | Agression sexuelle : <input type="checkbox"/> | Viol : <input type="checkbox"/> |
| Violence volontaire : <input checked="" type="checkbox"/> | Séquestration : <input type="checkbox"/> | Prise d'otage : <input type="checkbox"/> | Autre fait qualifié de crime : <input type="checkbox"/> |

Préjudices aux biens

- | | | |
|---|---|---|
| Dégradations de locaux : <input type="checkbox"/> | Dégradation de véhicule : <input type="checkbox"/> | Dégradations de matériel de valeur : <input type="checkbox"/> |
| Dégradation légère : <input type="checkbox"/> | Incendie volontaire : <input type="checkbox"/> | Tags, graffitis : <input type="checkbox"/> |
| Vol sans effraction : <input type="checkbox"/> | Vol avec effraction : <input type="checkbox"/> | Vol à main armée : <input type="checkbox"/> |
| Vol de matériel électronique : <input type="checkbox"/> | Vol de moyen de paiement/papier d'identité : <input type="checkbox"/> | Vol de véhicule : <input type="checkbox"/> |
| Vol de matériel important : <input type="checkbox"/> | Vol de documents médicaux (ordonnance, tampon, ...): <input type="checkbox"/> | Vol de petit matériel : <input type="checkbox"/> |
| Vol d'effets personnels : <input type="checkbox"/> | Vol de médicaments : <input type="checkbox"/> | Vol d'autres types de biens : <input type="checkbox"/> |

Amaud Poupard

Menu

- Déclaration violence
- Liste des violences
- Statistiques oNVS
- Interventions
- Interventions 2013
- Interventions 2012
- Info. Etablissement
- Liste des ES
- Carte ES / Région
- Annuaire des Référents

Recherche ES :

Ok

oNVS
[Plateforme o6]

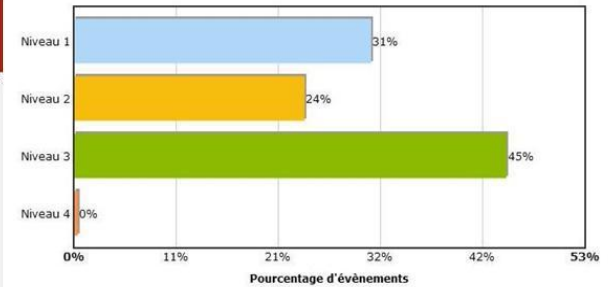
Amaud Poupard
Menu Statistiques
oNVS

Observatoire National des Violences en milieu de Santé

Gravité des faits de violences aux personnes

Sélection : National Année : 2007 Etablissement : Tous types Lieu : Urgences Valider

Gravité des faits de violences aux personnes



Etude réalisée sur la base de 464 signalements pour 226 établissements.
(Cliquez sur une barre de l'histogramme pour accéder au détail des événements du niveau concerné)

© Ministère de la Santé - DGOS - USID : 26/09/2014

oNVS
[Plateforme o6]

Amaud Poupard
Menu Statistiques
oNVS

Chiffres clés

Atteintes aux personnes

Atteintes aux biens

Suites engagées

Evol. suites engagées

Arrêts de travail

Ventilation mensuelle

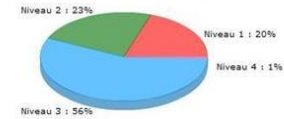
<<

Observatoire National des Violences en milieu de Santé

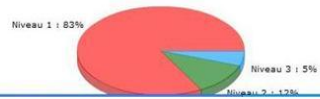
Atteintes aux personnes : 2 717
Atteintes aux biens : 536
Total : 3 253



Atteintes aux personnes par niveau de gravité



Atteintes aux biens par niveau de gravité



Atteintes aux personnes : niveau de gravité

Niveau 1 : 537
Niveau 2 : 634
Niveau 3 : 1 532
Niveau 4 : 14
Total : 2 717

Atteintes aux biens : niveau de gravité

Niveau 1 : 445
Niveau 2 : 62
Niveau 3 : 29
Total : 536

Chiffres clés

Atteintes aux personnes

Atteintes aux biens

Suites engagées

Evol. suites engagées

Arrêts de travail

Ventilation mensuelle

<<

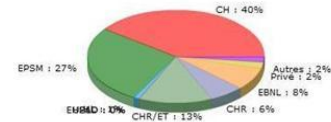
Établissement Public de Santé Mentale :	886
C.H. (ex. Hôpital local) :	31
EHAD/ Maison de Retraite :	3
Établissement de soins de longue durée :	2
C.H.R. Établissement Géographique :	438
C.H.R. :	208
E.B.N.L. (hors CLOCC et HAD) :	255
Privé :	70
C.L.C.C. :	7
Établissement Médico-Social Public :	30
Maison d'Enfants à Caractère Sanitaire :	25
Centre de dialyses :	1
Total :	3 254

Evolution des signalements depuis 2006

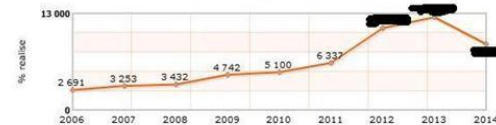
Signalements en 2014 :	5 100
Signalements en 2013 :	6 337
Signalements en 2012 :	6 337
Signalements en 2011 :	5 100
Signalements en 2010 :	4 742
Signalements en 2009 :	4 742
Signalements en 2008 :	3 432
Signalements en 2007 :	3 253
Signalements en 2006 :	2 691
Total :	51 000

Observatoire National des Violences en milieu de Santé

Signalements par type d'établissement



Evolution des signalements depuis 2006



Prévention et partenariat

Les principales mesures concernent :

- ▶ La définition des partenaires (socle) – ARS, mairie (PM, assoc médiation, dispo vidéo, service de circulation...), pénitentiaire, conseil général...
- ▶ La désignation d'un correspondant « santé » au sein des commissariats et gendarmeries
- ▶ la désignation de « référents sûreté » qui vont pouvoir, en appliquant les méthodes de la prévention situationnelle, apporter leurs conseils (ou réaliser des audits) en matière de prévention de la malveillance. BIP. Groupes de travail, groupe de pilotage, correspondant prévention violences pour chaque unité, EB IOS, cespplussur, ESSP, ARR-VEXT, monhospitalnumerique, ssi@sg.social.gouv.fr, ISO 31000, etc.
- ▶ La couverture des établissements par la vidéoprotection des communes
- ▶ La mise en place de procédures d'alerte particulières – police secours, renfort entre les services, répondre aux situations, HAD, patrouilles...
- ▶ La facilitation du dépôt de plainte - article 40 CPP (courrier direction, mention dossier...)
- ▶ La constitution de partie civile par les établissements
- ▶ La communication des suites données par la justice - victime, statistiques trimestrielles
- ▶ La mise en place de rencontres annuelles dans les préfectures – coordination.
- ▶ La déclinaison pour chaque établissement ou groupe d'établissements des accords nationaux



Les autres mesures

- ▶ La mise en place de fiches réflexes en partenariat avec la fédération hospitalière de France (FHF) et la mutuelle d'assurance du corps de santé français (MACSF) à disposition des professionnels de santé. Chaque fiche comporte la définition de la violence subie, les modalités de prise en charge de la victime, les procédures à mettre en œuvre, les suites et le suivi de la démarche, ainsi qu'un bref rappel du cadre juridique :
- ▶ deux à destination de l'encadrement,
- ▶ une à destination de l'agent victime,
- ▶ une à destination du patient victime.
- ▶ Accompagnement victime

La violence en établissement de santé ou médico-social

Je suis un patient victime



Vous êtes un patient, un proche ou un représentant légal de patient : vous avez été victime de violence au sein d'un établissement de santé.

De quelle violence parle-t-on ?

Un acte de violence recouvre tout événement, agression, parole, comportement blessant qui porte atteinte :

- à l'intégrité physique et/ou psychique des personnels,
- aux biens des personnels et/ou au bon fonctionnement des services.

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...).

Un cadre juridique à vos côtés

Loi du 4 mars 2002
Charte du patient hospitalisé

Circulars DHOS/HDGS/2006/00 du 21 mars 2006


Code de la santé publique - Article L. 1113-1

Code de procédure pénale
Articles 40-4 et 53-1

Articles 15-3 du CPP

La violence en établissement de santé ou médico-social

Je suis un personnel victime



Vous êtes personnel d'un établissement public de santé ou médico-social : vous avez été victime d'un acte de violence.

De quelle violence parle-t-on ?

Un acte de violence recouvre tout événement, agression, parole, comportement blessant qui porte atteinte :

- à l'intégrité physique et/ou psychique des personnels,
- aux biens des personnels et/ou au bon fonctionnement des services.

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, lunette déteriorée...).

Quelle prise en charge pour la victime ?



La violence en établissement de santé ou médico-social

J'encadre un personnel victime



Vous êtes personnel d'encadrement : l'un de vos agents a été victime de violence au sein de votre établissement.

De quelle violence parle-t-on ?

Un acte de violence recouvre tout événement, agression, parole, comportement blessant qui porte atteinte :

- à l'intégrité physique et/ou psychique des personnels,
- aux biens des personnels et/ou au bon fonctionnement des services.

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, lunette déteriorée...).

Quelle prise en charge pour la victime ?



J'encadre un personnel victime

Quelle prise en charge pour la victime ?

Lorsqu'un agent est victime dans son exercice professionnel, sa prise en charge se fait à plusieurs niveaux :

Clinique

La prise en charge est physique et rapide, voire médicalisée, en vue de l'orientation de la victime selon son état de santé et son choix d'établissement. Un examen médico-légal est alors demandé, les renseignements utiles recueillis, les éléments de preuve conservés, les traces et les indices préservés.

Psychologique et sociale

La prise en charge est immédiate et systématique, selon la procédure formalisée par l'établissement.

Administrative

La prise en charge s'effectue en plusieurs étapes :

- remplir la fiche d'événement indésirable et rédiger un rapport circonstancié,
- constituer un rapport d'accident du travail
- informer la victime sur ses droits (notamment la possibilité de prendre contact avec le défendeur des droits),
- établir un dossier sinistre par l'établissement.

Juridique

La prise en charge porte sur l'assistance de l'administration pour le dépôt de plainte (cf. annexe 1), voire sur l'assistance et la protection juridiques avec mise à disposition d'un avocat et sa prise en charge financière par l'établissement.

La violence en établissement de santé ou médico-social

J'assiste un patient victime



Vous êtes personnel d'encadrement : un patient, un proche ou son représentant légal a été victime de violence au sein de votre établissement.

De quelle violence parle-t-on ?

Un acte de violence recouvre tout événement, agression, parole, comportement blessant qui porte atteinte :

- à l'intégrité physique et/ou psychique des personnels,
- aux biens des personnels et/ou au bon fonctionnement des services.

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 :

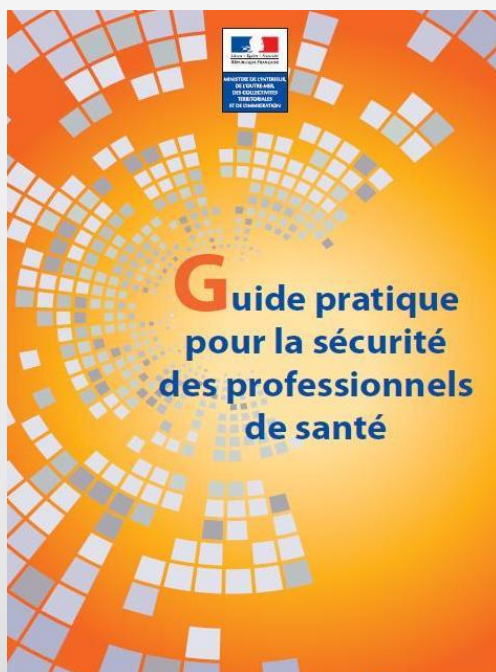
- physique ou psychique (blessure et, de manière générale, toute atteinte à la santé, à l'intégrité physique ou mentale d'une personne),
- moral (préjudice non économique et non matériel subi par la victime),
- matériel (dégât et dégradation matériels, véhicule brûlé, vêtement déchiré, lunette déteriorée...).

Quelle prise en charge pour la victime ?



Les autres mesures

- ▶ Guide de sécurité des professionnels de santé
- ▶ Guide victime du ministère de la Justice



>> Je suis une victime si.....	3
>> Comment prouver que je suis une victime ?	4
>> Vers qui me tourner?	5
>> Faire valoir mes droits.....	7
>> Etre indemnisé	11

Les autres mesures

▶ Les sites du ministère de l'Intérieur cespplussur.

 MA PROTECTION

▼ **SUIS-JE BIEN PROTÉGÉ ?**

Que dois-je protéger ?
Contre quoi me protéger ?
État des lieux de mon commerce

▶ **COMMENT PROTÉGER MON COMMERCE ?**

MA PROTECTION

Pour exercer en toute sérénité, vous devez être bien protégé ! Comment faire un état des lieux de votre environnement professionnel ? Quels moyens pouvez-vous utiliser ? Quel type de sociétés peuvent vous aider dans votre démarche ? Consultez nos conseils pour vous guider.

Afin de bénéficier d'une protection adaptée à votre commerce, il faut en premier lieu vous poser les bonnes questions sur ses vulnérabilités éventuelles. Vous pourrez ainsi savoir quelles mesures mettre en œuvre.

 MON COMPORTEMENT

▼ **QUELLES SONT LES BONNES ATTITUDES À ADOPTER ?**

Comment me comporter dans mon commerce ?
Quelle attitude adopter avec mon personnel et mes clients ?
Comment interagir avec mon environnement professionnel ?

▶ **QUELLES SONT LES RÉGLEMENTATIONS À RESPECTER ?**

MON COMPORTEMENT

Dans le cadre de votre activité quotidienne, vous devez respecter des principes de sécurité et des obligations réglementaires. Comment vous comporter dans votre commerce avec votre clientèle et vos employés ? Quelles lois devez-vous appliquer ? Zoom sur les bonnes attitudes à adopter.

Pour prévenir les actes de malveillance ou de délinquance, certaines attitudes sont à adopter avec votre personnel et vos partenaires locaux. Il est également impératif de respecter la réglementation en vigueur selon votre profession.

 MA RÉACTION

▼ **COMMENT BIEN RÉAGIR**

Que faire en cas d'agression ?
Comment bien réagir après l'agression ?

MA RÉACTION

Malgré les mesures de protection et de prévention mises en œuvre, un acte de malveillance ou de délinquance peut être commis à votre rencontre ou celle de votre commerce.
Que faire ? Quelles sont les démarches à accomplir ? Vers quels services se tourner ? Face à un incident ou une agression, il faut savoir réagir pour ne pas se mettre en danger.

Consultez les rubriques pour vous informer sur les réflexes à avoir et sur les démarches à engager :

- ▶ Que faire en cas d'agression ?
- ▶ Comment bien réagir après l'agression ?

Les autres mesures

▶ ESSP



- ▶ Les formations (ANFH, Omega, ressources internes, etc.) - obstacles - postures de défense - collectif
- ▶ Les CLACT : conditions de travail – sécurité des personnels
- ▶ Le FIPD – circulaire MI du 31 décembre 2014
- ▶ Les fondations
- ▶ Le fonds de modernisation des établissements de santé
- ▶ Le FNP de la CNRACL
- ▶ COPERMO
- ▶ Les ARS
- ▶ Les visites techniques de l'ONVS (bonnes pratiques : Bichat...)
- ▶ Le rapport annuel public
- ▶ DUERP
- ▶ Prise en compte du paramètre sécurité dans le cadre du projet d'établissement à 5 ans.



Quelques mesures prises à l'hôpital

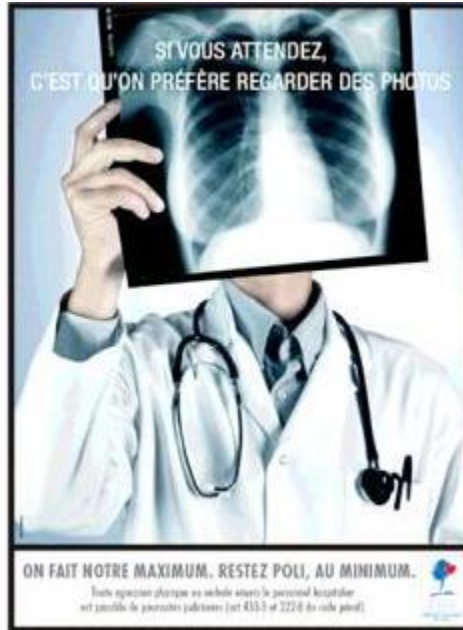
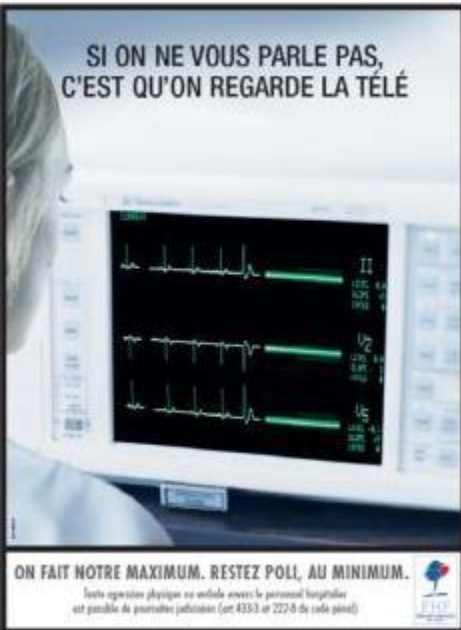


Quelques mesures prises à l'hôpital

- ▶ Porte fermée (sans poignée)
- ▶ Sous traitant pour le parking public
- ▶ Vigipirate – PCA, correspondant VGP, IM n 122 HFDS du 1^{er} octobre 2014
- ▶ PTI
- ▶ Boîtier d'alarme GPS
- ▶ Film sans tain, briquets muraux, verbatim...
- ▶ Alarme sur porte
- ▶ Files d'attente (Bichat)
- ▶ Vidéoprotection (métadonnées, caméras fixes, retex...)



Quelques mesures prises à l'hôpital



Prévention de la violence

Le Pénal prévoit l'aggravation systématique des peines en cas d'injures, menaces et violences perpétrées volontairement à l'encontre des personnels de santé dans l'exercice de leurs fonctions.


Net Codice Penale, si prevede l'aggravamento sistematico delle pene in caso di ingiurie, minacce e violenze perpetrate volontariamente contro i personale di salute nell'esercizio delle loro funzioni.


El Código Penal prevé la agravación sistemática de las penas en caso de insultos, amenazas y violencias perpetradas voluntariamente en contra de los personales de salud en el ejercicio de sus funciones.


Das Strafgesetzbuch sieht eine systematische Strafverschärfung bei vorsätzlich begangenen Beleidigungen, Bedrohungen und Gewaltanwendungen vor, die dem Krankpersonal bei der Ausübung seiner Funktionen widerfahren.


The Criminal Code provides the systematic aggravation of the punishment in case of insults, threats and violence deliberately committed towards health-care professionals in the performance of their duties.

بمناسبات حالات التهديد و ارتكاب العنف في حالات حيال العاملين في قطاع الصحة أثناء ممارستهم لمهامهم.

EXTRAITS DU CODE PENAL
Article 222-13 - Les délinquants ayant entraîné une incapacité de travail inférieure ou égale à huit jours ou n'ayant entraîné aucune incapacité de travail sont punies de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende lorsque celles-ci sont commises...
d'Etat - Pour un agent d'un établissement de service de transport public de voyageurs ou toute autre personne chargée d'une mission de service public, ainsi que son professionnel de santé, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparue ou connue de l'auteur.
Article 222-14 - Est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens protégés à l'encontre d'une personne investie d'un mandat d'Etat...
d'Etat - Pour un agent d'un établissement de service de transport public de voyageurs ou toute autre personne chargée d'une mission de service public, ainsi que son professionnel de santé, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparue ou connue de l'auteur.



Quelques exemples d'aménagements

Espaces séparés



Double barrière d'entrée (sas)



Sécurisation d'une entrée



Quelques exemples d'aménagements



Le commencement : l'état des lieux

- ▶ Etat des lieux : ses caractéristiques vous permettront d'élaborer la stratégie de protection qui repose sur la prise en compte et le traitement de 3 espaces.
- ▶ **1. L'espace périphérique** : l'ensemble des espaces situés aux abords de mon établissement jusqu'à la clôture ou façade (non comprise). Quelques exemples de questions à se poser :
 - ▶ L'éclairage public est-il satisfaisant ?
 - ▶ Existe-t-il un dispositif de vidéoprotection ?
 - ▶ Les équipements publics de proximité ne génèrent-ils pas des situations préjudiciables à mon activité ?
 - ▶ Le stationnement devant mon établissement ne crée-t-il pas de détournements d'espace ?
- ▶ **2. L'espace périmétrique** : s'étend de la clôture jusqu'au nu du bâtiment, ouvrants et toitures inclus. Quelques exemples de questions à se poser :
 - ▶ Quel est l'état de mon établissement : clôture, façade, vitrine, murs, toit, fenêtres, portes ?
 - ▶ Y a-t-il des accès souterrains à mes locaux (réseau d'égouts, passages de câbles) ?
 - ▶ La végétation existante est-elle entretenue ?
 - ▶ Existe-t-il des aménagements en façade qui pourraient faciliter l'escalade et l'intrusion dans mon commerce ?
 - ▶ Quelles sont les mesures de sûreté déjà existantes (rideau métallique, vitrage renforcé...) ?
- ▶ **3. Les volumes intérieurs** : local principal & annexes, lieu de stockages... Quelques exemples de questions à se poser :
 - ▶ La configuration des lieux permet-elle un cheminement libre entre les différents espaces ?
 - ▶ Quelles sont les conditions d'exposition ou de stockage des marchandises de valeurs ?
 - ▶ L'aménagement des locaux permet-il une visibilité sur l'entrée des clients, sur des espaces plus sensibles où sont entreposées des marchandises d'une plus grande valeur ?

*La sécurité de la Cité tient moins à la solidité de ses
fortifications qu'à la fermeté d'esprit de ses habitants.*

Thucydide



arnaud.poupard@sante.gouv.fr

01 40 56 53 84

claude.barat@sante.gouv.fr

01 40 56 56 31