



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Incivilités, agressions et violence à l'égard du personnel soignant

Question écrite n° 563

Texte de la question

Mme Géraldine Bannier attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur et des outre-mer sur les difficultés rencontrées par des soignants face à des patients intransigeants et irrespectueux. Dans une époque qui voit se développer des formes d'incivilités du quotidien qui aboutissent parfois à des issues tragiques, Mme la députée est interpellée par des médecins exerçant en cabinets qui se trouvent démunis face à des patients qui, dans une attitude consumériste, vont contester un diagnostic, ne pas faire preuve de la patience nécessaire dans l'attente des soins au point de préférer insultes ou d'envoyer des *mails* ou courriers menaçants voire se répandre en propos injurieux sur les réseaux sociaux. Le seul recours des soignants concernés, qu'ils exercent en cabinet, en hôpital ou en cliniques, est d'écrire au conseil national de l'Ordre des médecins. En effet, porter plainte est complexe et n'offre pas de réponse immédiate et efficace pour sanctionner l'irrespect manifeste dont font preuve certains citoyens. Pourtant, les soignants, conscients de ces difficultés, s'efforcent du mieux qu'ils le peuvent d'apaiser les tensions et d'instaurer le dialogue. Les plaintes des soignants rejoignent celles exprimées par les forces de l'ordre et les sapeurs-pompiers, victimes du même type d'incivilités du quotidien. C'est pourquoi elle lui demande quelle aide concrète le Gouvernement entend apporter au personnel soignant victime d'agressions physiques, verbales, actes d'incivilité ou encore actes de violence accompagnés de plus en plus souvent de menaces avec armes.

Texte de la réponse

Alors que nous sommes sortis d'une crise épidémique qui les a fortement mobilisés, les personnels soignants demeurent fortement engagés et les actes de violence et d'intimidation à leur égard sont inadmissibles. Il est en effet indispensable de protéger ceux dont la vocation est d'apporter soin et secours à la population et qui jouent un rôle important de proximité et de cohésion sociale. L'enjeu est également de contribuer à garantir la permanence et la continuité d'un service de santé universel sur l'ensemble du territoire. Les actes de délinquance dont sont victimes les soignants font l'objet d'une attention particulière de la part de la gendarmerie et de la police nationales, qui déploient sur l'ensemble du territoire des moyens préventifs et répressifs conséquents. À l'échelle nationale, l'opération « Hygie » (vigilance médicale), lancée en avril 2020 par la gendarmerie, a créé une offre de sécurité globale à destination du milieu médical. Elle consiste à centraliser et à analyser les informations liées aux phénomènes de délinquance pour adopter les mesures préventives, dissuasives ou répressives adaptées aux secteurs du milieu médical les plus impactés. Ce faisant, dans chaque groupement de gendarmerie départementale, l'Ordre des médecins dispose d'un point de contact privilégié en la personne de l'Officier Adjoint Prévention (OAP). À sa demande, chaque professionnel de santé peut être inscrit au fichier de sécurisation des interventions (SIP) dans la rubrique « profession menacée ». En cas d'appel au 17, le médecin victime est immédiatement identifié comme tel par la patrouille de gendarmes engagée sur l'intervention. Par ailleurs, les personnels soignants peuvent être inscrits, également à leur demande, au fichier SIP, motif « OTEC » (opération tranquillité des entreprises et des commerces), pour accroître la sécurité de leur local professionnel en cas d'absence prolongée. Sur le même principe que l'opération tranquillité vacances (OTV), OTEC permet aux gendarmes de cibler leurs patrouilles sur les cabinets médicaux pour prévenir

efficacement tout acte de malveillance en cas d'absence du médecin. En outre, tous les médecins, quel que soit leur lieu d'exercice, peuvent faire appel aux 4 450 correspondants sûreté et 286 référents sûreté de la gendarmerie. Engagés par la brigade territorialement compétente ou le commandant de groupement, ils dispensent des conseils de prévention situationnelle afin d'améliorer la sûreté de l'emprise et prévenir plus efficacement les actes de malveillance. En matière d'accueil et d'investigation, les personnels soignants doivent pouvoir disposer d'un accès prioritaire, facilité et simplifié aux forces de l'ordre. En cas d'urgence, l'appel au « 17 police secours » reste la règle. Il convient à cet égard de rappeler l'importance de composer ce numéro pour toute urgence relevant d'une intervention de police, comme l'importance du dépôt de plainte pour déclencher les investigations. Les personnels soignants peuvent déposer plainte dans l'unité de gendarmerie ou le commissariat de leur choix et bénéficier d'un rendez-vous aménagé. Ils peuvent également se connecter au site "masecurite.interieur.gouv.fr" afin d'être guidés dans les démarches ou échanger par « tchat » avec des policiers ou des gendarmes. Professionnels comme particuliers peuvent également avoir recours au téléservice de la pré-plainte en ligne (pre-plainte-en-ligne.gouv.fr) pour effectuer une déclaration pour des faits d'atteinte aux biens (vols, dégradations, escroqueries...) pour lesquels l'identité de l'auteur est inconnue. À l'instar de la gendarmerie nationale, la police nationale porte une attention soutenue aux risques encourus par le secteur médical, comme au profit des secteurs d'activité particulièrement exposés à la délinquance. Les correspondants et référents « sûreté » de la police nationale – notamment les plus de 900 opérant dans les services territoriaux de la direction centrale de la sécurité publique (DCSP) – fortement impliqués dans la sécurité des professions exposées, dont celles de la santé, peuvent dispenser des conseils aux professionnels qui le souhaitent, notamment en matière de sécurité bâtementaire et de vidéoprotection. Plus de 104 analyses de sûreté et 70 actions de communication ont été menées par les référents et correspondants sûreté de la DCSP en 2019 et 2021 (année 2020 non prise en compte considérant la crise sanitaire). Les correspondants départementaux « aide aux victimes » de la police sont à la disposition des médecins. Sont également disponibles des guides pratiques qui fournissent des conseils de sécurité. S'il n'est matériellement pas possible, ni pertinent sur le plan opérationnel, d'assurer une sécurisation physique permanente des soignants ou des établissements de santé, les forces de police sont sensibilisées et sont attentives à toute demande d'intervention en la matière, gage d'une réactivité totale dès qu'un problème est signalé. À chaque infraction, tout a été mis en œuvre pour identifier et interpeller les auteurs. Plusieurs initiatives mises en place localement par les services de police témoignent de la prise en compte de cette problématique : enregistrement, sur demande, du numéro de téléphone de praticiens dans la base de données « Pégase » de la police, qui vise à optimiser la gestion des appels d'urgence ; réunions avec l'ordre des médecins ; adresse électronique dédiée aux signalements émanant des professionnels de santé ; etc. En mars 2017 et en juillet 2018, des circulaires ont été adressées par le ministre de l'Intérieur et des Outre-mer aux préfets pour rappeler l'importance qui s'attache à ce que les professionnels de santé puissent exercer en toute sécurité leur profession. L'État et les professionnels de la santé travaillent en partenariat depuis plusieurs années afin d'améliorer la prévention et la lutte contre les violences, tant à l'égard des établissements de santé qu'au profit des professionnels exerçant hors des structures hospitalières. Le protocole national relatif à la sécurité des professionnels de santé, signé le 20 avril 2011 entre, d'une part, les ministres chargés de la Santé et de la Prévention, de l'Intérieur et des Outre-mer et de la Justice, et, d'autre part, les représentants des professionnels de santé (médecins, chirurgiens-dentistes, sages-femmes, pharmaciens, infirmiers, etc.), a permis de franchir une nouvelle étape dans ce partenariat. Il prévoit la mise en œuvre de mesures destinées à améliorer la prévention et la gestion des violences et incivilités et à permettre une poursuite plus systématique des auteurs de violences. Ce suivi des partenariats constitue un enjeu important de la politique de prévention de la délinquance, visant à assurer une coopération efficace entre les acteurs de la sécurité et les professionnels de santé. Enfin, il peut être rappelé que le Code pénal prévoit une répression aggravée pour les auteurs de menaces ou de violences à l'encontre d'un professionnel de santé dans l'exercice ou du fait de ses fonctions. Par ailleurs, le Code de procédure pénale permet la domiciliation du professionnel de santé victime d'une infraction à son adresse professionnelle ou au service de police ou de gendarmerie territorialement compétent.

Données clés

Auteur : [Mme Géraldine Bannier](#)

Circonscription : Mayenne (2^e circonscription) - Démocrate (MoDem et Indépendants)

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 563

Rubrique : Professions de santé

Ministère interrogé : Intérieur et outre-mer

Ministère attributaire : Intérieur et outre-mer

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [2 août 2022](#), page 3630

Réponse publiée au JO le : [11 juillet 2023](#), page 6482