



Comment limiter les risques de violences dans mon cabinet ?

Septembre 2024 – www.med-in-occ.org – Tous droits réservés
 Rédacteurs : malquir@urpslrmp.org

La violence dans l'exercice de la médecine est un sujet majeur puisqu'il vient accentuer la souffrance existante dans la profession.

Il est primordial de s'intéresser aux mécanismes permettant de prévenir ou réduire l'apparition de violences au sein du cabinet médical, que ce soit au niveau de la structuration des locaux ou sur la façon de travailler ou d'appréhender la violence des équipes. Limiter la violence dans un cabinet médical est essentiel pour assurer la sécurité et le bien-être du personnel administratif, des professionnels de santé et des patients.

I Stratégies et mesures préventives

| Stratégies | Thématique | Mesures préventives |
|------------------------------------|-----------------------------------|--|
| Formation du personnel | Gestion des conflits | Former le personnel aux techniques de communication efficace, à la gestion des conflits et à la désescalade des situations tendues. |
| | Formation en sécurité | Organiser des formations régulières sur les procédures de sécurité, y compris comment réagir en cas d'agression physique ou verbale. |
| Aménagement sécuritaire du cabinet | Accueil et zones d'attente | Concevoir ces espaces pour minimiser les risques : meubles arrondis, sécuriser les objets potentiellement dangereux et en assurant une bonne visibilité pour le personnel. |
| | Séparation physique | Utiliser des vitres ou des cloisons dans les zones d'accueil pour protéger le personnel des agressions directes. |
| Protocoles de sécurité clairs | Procédures d'urgence | Établir et communiquer clairement les protocoles en cas d'incident violent, y compris quand et comment alerter les forces de l'ordre. |
| | Plan d'évacuation | S'assurer que tous les membres du personnel connaissent les itinéraires d'évacuation et les procédures en cas d'urgence majeure. |
| Communication efficace | Signes avant-coureurs | Former le personnel à reconnaître les signes de stress ou d'agitation chez les patients avant que ceux-ci ne deviennent agressifs. |
| | Dialogue ouvert | Encourager une communication ouverte et empathique avec les patients pour comprendre et désamorcer les frustrations potentielles. |

| | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|---|
| Politique de tolérance zéro | Règles claires | Établir une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la violence, clairement communiquée aux patients et au personnel. |
| | Conséquences | Définir les conséquences des comportements violents, y compris l'exclusion temporaire ou permanente du cabinet si nécessaire. |
| Gestion de l'attente | Informations claires | Fournir des informations transparentes sur les temps d'attente prévus pour réduire l'impatience et l'irritation des patients. |
| | Activités en salle d'attente | Proposer des magazines, des accès Wi-Fi et d'autres divertissements pour aider les patients à gérer l'ennui. |

II Focus sur l'aménagement des locaux

1 – Les dispositifs de sécurité

Dispositifs de surveillance :

Un dispositif de surveillance est un système ou un ensemble de systèmes conçu pour observer, enregistrer et analyser les activités et les événements dans une zone spécifique. Les objectifs sont :

- Sécurité : protection contre les cambriolages, les intrusions et autres menaces.
- Prévention : dissuader les comportements criminels ou indésirables.
- Contrôle : surveiller les allées et venues dans une zone spécifique.
- Gestion des Risques : identifier et réagir rapidement aux situations d'urgence.
- Enquête : fournir des preuves visuelles ou audio pour des enquêtes post-incident.



Caméra de surveillance

Une caméra autonome utilisée pour surveiller un espace spécifique, souvent avec des fonctionnalités comme la vision nocturne et la détection de mouvements. Généralement pour des besoins de surveillance ponctuelle et/ou pour des zones spécifiques.

Réglementation :

Informez les patients et le personnel de la présence des caméras par des panneaux visibles.

Ne pas filmer les zones de consultation, de soins ou les espaces privés des patients.

Si les images sont enregistrées, une déclaration à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) peut être nécessaire.

Limitez la conservation des images à un mois, sauf en cas d'enquête spécifique.



Système de vidéosurveillance

Ensemble complet ; un réseau de plusieurs caméras connectées à un système central. Intègre l'enregistrement continu, la surveillance en temps réel, le stockage sur DVR/NVR et des fonctionnalités analytiques avancées.

Réglementation :

Informez les personnes filmées via des panneaux visibles indiquant l'existence de la vidéosurveillance.

Une déclaration à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) peut être nécessaire, sauf pour les systèmes ne conservant pas les images.

Autorisation préfectorale : pour les lieux ouverts au public, une autorisation de la préfecture est requise.

Ne pas filmer les espaces privés (toilettes, vestiaires, etc.).

Dispositif de contrôle d'accès :

L'**interphone vidéo** est un dispositif intéressant en matière de contrôle d'accès au cabinet.

Il s'agit d'un outil de communication équipé d'une caméra et d'un écran, permettant la communication visuelle et audio entre deux points, généralement entre l'entrée d'un bâtiment et l'intérieur. Associé à une commande des portes, il permet ainsi de voir et de communiquer avec les patients avant de leur ouvrir la porte.

En prenant en compte les équipements de gamme moyenne et les frais d'installation standard, vous pouvez estimer un coût total entre 800 et 2 000 euros pour l'ensemble de l'installation et la commande des portes.

D'autres dispositifs de contrôle d'accès existent, tels que :

- **Le clavier à code** : cette solution simple et peu coûteuse permet aux utilisateurs d'entrer un code secret pour accéder à votre cabinet. Cependant, elle peut être vulnérable si les codes sont partagés ou devinés. Le coût varie entre 50 € et 200 € selon la sophistication du système.
- **Le contrôle d'accès par badge** : les badges magnétiques ou à puce électronique offrent une solution plus sécurisée. Les utilisateurs doivent présenter leur badge à un lecteur pour entrer. Les systèmes de badge peuvent coûter entre 200 € et 1 000 €, selon la complexité du système.
- **Le contrôle biométrique** : utilisant des caractéristiques uniques comme les empreintes digitales ou la reconnaissance faciale, cette option est très sécurisée et difficile à contourner. Les systèmes biométriques peuvent coûter entre 300 € et 2 000 €, selon la technologie et les fonctionnalités.
- **Les systèmes de contrôle d'accès autonomes** : ces dispositifs ne nécessitent pas de connexion permanente à un serveur et sont faciles à installer. Les prix pour ces systèmes commencent à environ 150 € et peuvent monter à plusieurs centaines d'euros en fonction des spécifications.
- **Les systèmes de contrôle d'accès cloud** : ces solutions offrent une gestion centralisée via le cloud, permettant une grande flexibilité et une sécurité accrue. Ils peuvent intégrer plusieurs modes d'identification, tels que les smartphones, badges, QR codes, etc. Les systèmes cloud peuvent coûter entre 500 € et 3 000 €, en fonction des fonctionnalités et de la taille de l'installation.



A noter : il est important de prendre en compte la **GESTION HUMAINE** derrière l'ensemble de ces dispositifs ; qui sera chargé de contrôler l'accès au cabinet (pour placer la caméra, paramétrer les dispositifs d'accès... ?

Dispositif d'alerte discrète :

Le « **bouton de panique** » est un outil discret et facile à atteindre, placé sous un bureau ou porté comme un pendentif ou un bracelet. **Le prix d'achat varie entre 50 et 200 € pour un modèle de base.**

Les modèles plus avancés, dotés de fonctionnalités supplémentaires comme la connectivité sans fil ou une liaison directe avec les services de sécurité, **peuvent coûter entre 200 € et 500 €**. Les frais d'installation varient quant à eux entre 100 et 500 €. Attention : la connexion est alors nécessaire avec une centrale d'intervention, prévoir un abonnement complémentaire !

Pour un système plus complet qui inclut non seulement le bouton d'urgence mais aussi une intégration avec un système de sécurité plus large (par exemple, caméras de surveillance, notifications aux smartphones), **le coût total peut varier entre 500 € et 1 500 €, installation comprise.**

D'autres dispositifs d'alerte discrète existent mais ils ne sont pas spécifiques au cabinet libéral. Application mobile d'alerte : plusieurs applications permettent de demander de l'aide rapidement en cas d'agression, mais l'origine de leur création s'adresse davantage aux femmes qui pourraient être victimes d'agression ou aux personnes âgées dépendantes en cas de chute. Le prix varie en fonction des applications et des fonctionnalités choisies.

2 – Un agencement facilitant

L'un des principaux atouts de l'exercice libéral, c'est qu'il permet d'aménager son espace de travail comme souhaité. L'agencement peut **FAVORISER LA SECURITE MAIS EGALEMENT LE SENTIMENT DE BIEN-ETRE** au sein du cabinet et ainsi conduire à la réduction des risques de violence.

Quelques exemples d'agencements à réaliser pour favoriser le bien-être et la sécurité au sein du cabinet :

- Choisir des couleurs apaisantes et neutres pour l'intérieur des locaux.
- Utiliser un éclairage doux et naturel autant que possible : favoriser si possible, des locaux lumineux avec la présence de fenêtres.
- Organiser l'espace de manière qu'il soit aéré et accueillant. Disposition des meubles de manière à favoriser la circulation.
- Intégrer des éléments décoratifs simples et apaisants.
- Installer des sièges dans la salle d'attente et dans les espaces de consultation confortables.
- Garantir l'hygiène des locaux.
- Prévoir un accès pour les personnes en mobilité réduite.
- Instaurer un climat de confiance et de proximité : par exemple, en ne prévoyant pas de vitre de séparation entre le secrétariat et les patients.
- Prévoir une isolation efficace entre les différentes pièces afin de garantir le respect du secret professionnel et de la confidentialité des échanges avec le patient consulté.
- Prévoir une/des issues de secours accessibles (salle de consultation, secrétariat...).
- Il est possible de faire appel à un architecte d'intérieur pour réaliser un réaménagement des locaux.

III Focus sur l'organisation de l'activité

L'activité au sein des locaux peut être réajustée afin de **prendre en compte les risques de violences et ainsi instaurer un climat destiné à réduire leur apparition**. Cette organisation concerne les professionnels de santé et le personnel administratif, directement impliqués, mais également les patients qui sont concernés par l'organisation instaurée au sein de la structure.

1 – Des outils pour les professionnels du cabinet

L'amélioration des conditions de travail :

- Développer une approche architecturale durable permettant de s'adapter aux évolutions de l'activité. Exemple : un bureau supplémentaire afin de pouvoir accueillir un stagiaire, un confrère, une IPA... mais également au sein des maisons de santé pour accueillir des intervenants (avocat, assistante sociale, IPA, psychologue...).
- Favoriser les échanges avec les médecins du territoire et les structures sanitaires (participer aux réunions organisées, aux séminaires, rassemblements...).
- Intégrer aux cabinets des espaces de vie pour les professionnels (jardin, salle de détente/sport...).
- Proposer des temps conviviaux en dehors du cadre de travail.
- Investir dans des équipements et des technologies médicales de pointe qui peuvent aider à diagnostiquer plus rapidement et à traiter les patients de manière plus efficace.
- Réduire les difficultés d'accès au réseau internet.
- S'intéresser à la télésanté.
- Intégrer un logiciel métier convenant aux professionnels et assurer la formation au logiciel.

La sensibilisation et la formation des professionnels face aux violences :

- Sensibiliser à l'importance de signaler les actes de violence et de déposer plainte.
- Mettre à disposition des personnels du cabinet un kit de communication destiné à accompagner les médecins dans la nécessaire démarche de sensibilisation des patients et dans leur réaction face aux phénomènes de violences (affiches à imprimer pour les cabinets, courrier-type à envoyer aux patients auteurs d'incivilités, etc.).

- Se former à la gestion de la violence et de l'agressivité du patient et de son entourage dans le cadre du DPC.
- Encourager à la formation du personnel sur les violences (transmission des formations existantes pour les assistants médicaux, personnel d'accueil...).
- Participer aux webinaires et colloques sur les violences (reconnaissance des différents types de violence, gestion des conflits, techniques de désescalade, sécurité personnelle, signalement, dépôt de plainte...).

L'intégration de la gestion des risques de violences dans l'activité :

- Instaurer une politique de tolérance zéro au sein du cabinet et en informer par des affichages les patients.
- Établir un protocole de gestion des risques de violences.
- Rédiger une courte procédure d'alerte (issue du protocole de gestion des risques de violences) accessible et connue par tout le personnel du cabinet.

2 – Des outils pour les patients

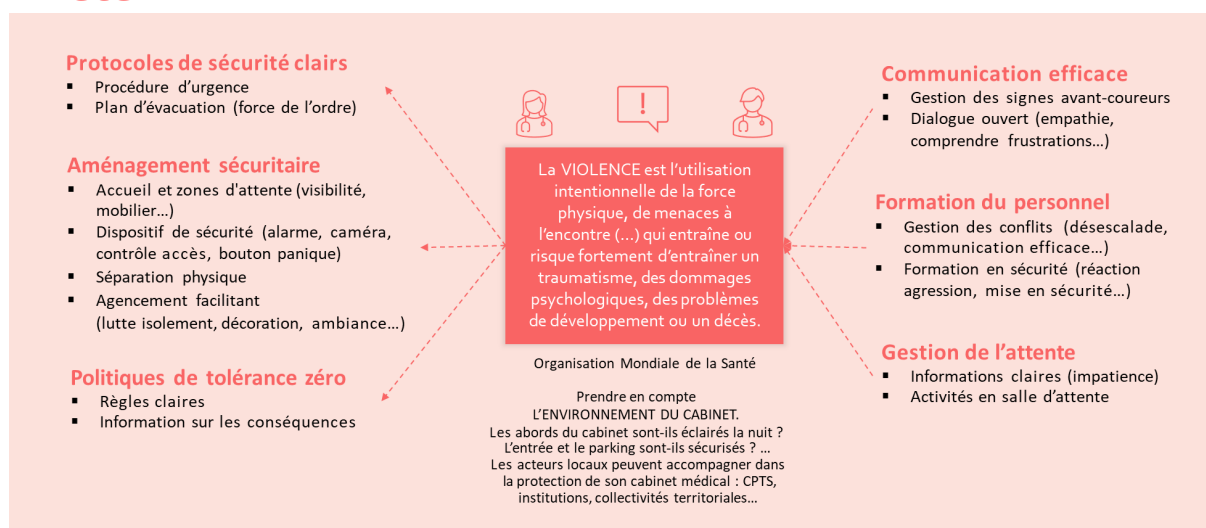
L'amélioration du bien-être du patient au sein du cabinet :

- Adopter une communication positive et rassurante.
- Transmettre des informations claires sur les procédures et les attentes. Être à l'écoute du patient.
- Donner une importance à l'accueil : première impression que les patients ont du cabinet.
- Former le personnel d'accueil à la communication.
- Mettre à disposition des patients un moyen pour faire part de leur ressenti sur l'accueil et la prise en charge.
- Proposer des services d'interprétariat pour un patient parlant une langue étrangère.
- Informer/développer les patients-partenaires : personne accompagnant les patients qui le souhaitent dans leur parcours professionnel.

La sensibilisation et l'information du patient :

- Afficher en salle d'attente les droits et les devoirs des patients.
- Afficher en salle d'attente des affiches pédagogiques pour le bon déroulement des consultations (honorer ses rendez-vous, présenter sa carte vitale...).
- Fournir des brochures ou des documents informatifs expliquant les attentes en matière de comportement dans le cabinet. Inclure des informations sur les conséquences possibles en cas de comportement violent.
- Mettre à disposition des patients des documents explicatifs sur le fonctionnement du système de santé et le rôle du médecin libéral de ville dans ce système.

A retenir



Date de mise à jour : septembre 2024

Mots clés :

#Violence #Sécurité #Aménagement #Tolérancezéro #Communication #Formation