



Caractérisation des violences

Définition

Un acte de violence recouvre tout évènement, agression, parole, comportement blessant qui porte atteinte à l'intégrité physique ou psychique de quelqu'un.

Ces situations concernent notamment les coups et blessures pouvant être reçus par un patient adulte ou mineur ou par un agent hospitalier de la part d'un autre patient ou d'un tiers.



Caractérisation des violences

Définition

La violence pourrait ne pas être un fait unique, isolé, mais être répétée.

Dans ce cas, mêmes des actes minimes (violence « distribuée » opposée à la violence « massée ») peuvent relever de faits de violence. On pense au harcèlement (moral ou sexuel) par exemple. Il ne sera pas traité spécifiquement car il relève des mêmes procédures générales.



Caractérisation des violences

Conséquences et préjudices

Le préjudice des faits de violence peut être d'ordre :

- (i) **Psychique** ou **Physique** (blessure, atteinte à l'intégrité physique ou mentale d'une personne) ;
- (ii) **Moral** (préjudice non économique et non matériel subi par la victime)



Conduite à tenir pour les victimes ?

Prise en charge

- ❑ *Réactions immédiates (« à chaud »)*

Il faut s'assurer que la victime est à l'abri et la soutenir.

Il faut s'assurer que le passage à l'acte est terminé, sinon intervenir de manière adaptée (séparation des protagonistes, renfort des collègues si besoin, appel du cadre de santé et si besoin du directeur de garde qui pourra se charger de contacter les forces de l'ordre en cas de nécessité) pour pouvoir aborder la suite avec calme et discernement.



Conduite à tenir pour les victimes ?

Prise en charge

Administrative

Il faut remplir la fiche d'évènement indésirable et rédiger un rapport circonstancié via le logiciel *KALIWEB* (*intranet*) ;

Il faut constituer un dossier d'accident du travail si besoin ;

Il faut informer la victime sur ses droits (possibilité de prendre contact avec le « Médecin-Médiateur » du CHRU) ;

Si nécessaire, on peut être amené à constituer un dossier sinistre par l'établissement.



Conduite à tenir pour les victimes ?

Prise en charge

Administrative

Le cadre de santé et le médecin du service veilleront à conserver les éléments de preuve, traces et indices en cas d'une possible enquête pénale

La recherche des preuves de faits de violence générale et sexuelle relève des autorités judiciaires. On peut toujours joindre le Parquet (magistrat de permanence) en urgence. En cas de doute, il faut appeler le médecin légiste (Institut Médico-légal : poste 7 75 55).



Conduite à tenir pour les victimes ?

Prise en charge

Clinique

Il faut prendre en charge la victime selon son état de santé, réaliser un examen somatique et/ou psychologique.

Le certificat médical (de « coups et blessures ») est toujours nécessaire. Il sera réalisé par un médecin du Service des Urgences le plus souvent. Pour l'examen médico-légal, on invitera l'équipe hospitalière concernée à prendre contact avec l'Institut Médico-légal (poste 7 75 55).



Conduite à tenir pour les victimes ?

Prise en charge

- ❑ *Psychologique et sociale*

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

On invitera l'équipe hospitalière concernée à prendre contact avec la psychologue de l'hôpital chargée de Prévention et accompagnement des situations de violence (poste : 7 88 55). S'il n'y a pas d'assistance sociale dans le service concerné, on peut toujours faire appel au service social de l'hôpital (service social du personnel : poste 7 99 05).



Conduite à tenir pour les victimes ?

Prise en charge

- ❑ *Procédures judiciaires*

La victime et/ou l'établissement pourra déposer plainte si besoin auprès des services de police ou de gendarmerie.

L'agent hospitalier victime dans le cadre de son exercice professionnel dispose d'une protection fonctionnelle qui lui assure une prise en charge juridique.



Conduite à tenir pour les victimes ?

Prise en charge

- ❑ *Procédures judiciaires*

La **prise en charge juridique** de l'agent hospitalier victime lui assure :

- (i) une assistance de l'administration pour le dépôt de plainte ;
- (ii) une assistance et protection juridique avec mise à disposition d'un avocat et sa prise en charge financière par l'administration en contactant la direction de la qualité.



Conduite à tenir pour les victimes ?

Prise en charge

- ❑ *Procédures internes à l'établissement*

Il appartient au cadre de santé compétent :

- d'assurer les mesures de protection de la victime ;
- de mettre en place une cellule de crise et de communication selon la situation ;
- de prendre une sanction disciplinaire à l'égard de l'auteur du fait de violence si celui-ci est agent de l'établissement ;



Conduite à tenir pour les victimes ?

Prise en charge

- ❑ *Procédures internes à l'établissement*

Si nécessaire, il appartiendra également au cadre de santé :

- de rédiger un rapport d'imputabilité au service ;
- de saisir les instances concernées
(CHSCT-médecine de santé au travail).



Conduite à tenir pour les victimes ?

Prise en charge

- ❑ *Procédures externes à l'établissement*

Il lui appartiendra aussi si besoin :

- de diffuser l'information de l'évènement à l'ARS (Agence Régionale de santé) ;
- d'adresser une fiche de déclaration à l'ONVS (Observatoire National des Violences en milieu de Santé).



Conduite à tenir pour les victimes ?

Prise en charge

- La suite pour un agent-victime ?*

Si la victime est un agent hospitalier, le cadre de santé référent aura été informé et une prise en charge juridique mise en place si besoin. Ainsi l'agent sera guidé, accompagné dans ses démarches.

Elle doit systématiquement informer l'établissement des suites procédurales.



Conduite à tenir pour les victimes ?

Prise en charge

- ❑ *La suite pour un agent-victime ?*

L'agent victime peut solliciter, même après plusieurs semaines, une aide, un soutien, un accompagnement social et/ou psychologique, une participation à des groupes de parole, une indemnisation de ses préjudices auprès de l'administration de son établissement.

Il peut prendre contact avec la Médecine et santé au travail (poste 7 88 55 et 7 98 86 : psychologue du personnel et psychologue du travail).



Conduite à tenir pour les auteurs ?

S'il s'agit d'un patient

On peut lui adresser une lettre d'avertissement via le service qualité patientèle. Si la victime est un agent hospitalier, il faut qu'il dépose plainte personnellement.

D'une manière générale, il faut respecter l'obligation de l'article 40 du Code de procédure pénale : le Procureur de la République reçoit les plaintes et les dénonciations et apprécie la suite à leur donner conformément aux dispositions de l'article 40-1.



Conduite à tenir pour les auteurs ?

S'il s'agit d'un agent

La démarche reste la même, mais posera la question de la sanction disciplinaire (interne à l'établissement).



Conduite à tenir pour les auteurs ?

Dans le cadre d'une violence sexuelle

On s'assurera du signalement de la situation aux autorités judiciaires.

On invitera l'équipe hospitalière concernée à prendre contact avec le CRIAVS* Centre-Val de Loire (poste 7 05 98) pour sa prise en charge ou pour une réflexion sur le fonctionnement institutionnel en rapport avec cette affaire.

(*) Les Centres Ressources pour les Intervenants auprès des Auteurs de Violences Sexuelles (CRIAVS) sont des structures de service public issues de la Circulaire DHOS/DGS/O2/6C n° 2006-168 du 13 avril 2006.



En cas d'une « personne vulnérable » ?

Majeur protégé auteur ou victime de violences

Il faut prévenir le tuteur ou le curateur qui en rendra compte si besoin au juge des tutelles.

On rappellera que le signalement auprès des autorités judiciaires, médicales ou administratives concernant des faits de sévices sexuels infligés à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger est obligatoire et s'impose à tous professionnels.



En cas d'une « personne vulnérable » ?

Mineur auteur ou victime de violences

Mineur auteur : il faut prévenir les titulaires de l'autorité parentale (et déposer plainte).

Mineur victime : Il faut prévenir les titulaires de l'autorité parentale, adresser une information préoccupante à l'ASE (aide sociale à l'enfance) si nécessaire. En cas d'urgence (soupçon de violences intrafamiliales), il faut prendre contact avec le Procureur de la République.



En cas d'une personne détenue

Personne détenue auteur ou victime de violences

La personne détenue est placée sous main de Justice.

Il faut prévenir l'établissement pénitentiaire (qui en rendra compte si besoin au juge de l'application des peines).



Protection de l'agent hospitalier ?

L'hôpital, en tant que service public, est confronté au phénomène de la violence. Les violences sont des infractions pénales constituant des atteintes volontaires à l'intégrité physique ou psychique de la personne. Elles sont sanctionnées par les dispositions du code pénal et doivent être dénoncées.

Ces violences touchent principalement les services des urgences et la psychiatrie.

Selon un rapport de l'Observatoire National des violences en milieu de santé, 14502 cas de violences ont été signalés dans les établissements de santé en 2014.



Protection de l'agent hospitalier ?

Selon ce rapport, 10638 des cas signalés, soit 72%, concernent des atteintes aux personnes. Les 4098 soit 28 % restants correspondent à des atteintes aux biens. Ce rapport met en évidence que dans la plupart des cas, les auteurs de violences sont des patients ou des visiteurs et les victimes essentiellement les professionnels de santé.



Protection de l'agent hospitalier ?

La loi n°83-634 du 13 juillet 1983 relative aux droits et obligations des fonctionnaires a organisé une garantie de protection des agents hospitaliers au travers notamment de son article 11 dont le premier alinéa prévoit que les fonctionnaires bénéficient, à l'occasion de leur fonction, d'une protection organisée par la collectivité publique dont ils dépendent, conformément aux règles fixées par le Code pénal et les lois spéciales.

Cette protection est justifiée à raison de la nature des missions des agents publics exposés dans l'exercice de leurs fonctions à de potentielles réactions violentes des patients, visiteurs qui ont la qualité d'usagers du service public.



Protection de l'agent hospitalier ?

A ce titre, les agents publics bénéficient de la protection de l'administration contre les attaques dont ils sont victimes à l'occasion de leur fonction. En application de l'article 11 «la collectivité publique est tenue de protéger les fonctionnaires contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations, ou outrages dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions et de réparer le cas échéant le préjudice qui en est résulté».

Cette protection est renforcée par la circulaire 2158 du 5 mai 2008 afférente à la protection fonctionnelle des agents publics de l'Etat qui prévoit notamment l'assistance d'un avocat.



Pour aller plus loin ?

Les personnes intéressées peuvent consulter :

- Costargent, G., & Vernerey, M. (2001). *Rapport sur les violences subies au travail par les professionnels de santé*. (2001-110). from Inspection générale des affaires sociales <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/024000093/0000.pdf>
- Mayaud, Y., & Gayet, C. (2017). *Code pénal 2018* (115e ed.). Paris, France: Dalloz.
- Parent-Thirion, A., Fernández Macías, E., Hurley, J., & Vermeulen, G. (2007). *Quatrième enquête européenne sur les conditions de travail*. from Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2006/98/fr/1/ef0698fr.pdf
- Tragno, M., Dubeau, A., & Tarquinio, C. (2007). Les violences et agressions physiques au travail: analyse de la littérature. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 57(4), 237-255. doi:10.1016/j.erap.2006.12.003
- Uzan, M., Gozlan, C., & Di Lorio, E. (2005). La violence à l'égard des équipes hospitalières : éléments de réponse. *Journal de Gynécologie Obstétrique et Biologie de la Reproduction*, 34(1, Supplement 1), 54-61. doi:10.1016/S0368-2315(05)82688-2



Les violences rencontrées à l'hôpital ?

Ce diaporama a été créé à l'initiative du CRIAVS Centre-Val de Loire (Robert Courtois, Céline Lamballais, Emmanuel Mozas, Ingrid Bertsch, Catherine Potard, Farah Ben Brahim et Laurence Gauvreau), avec l'aide indispensable d'Elodie Ballot, Marine Labarthe et Floriane Tappon – Auditrices de Justice (ENM).

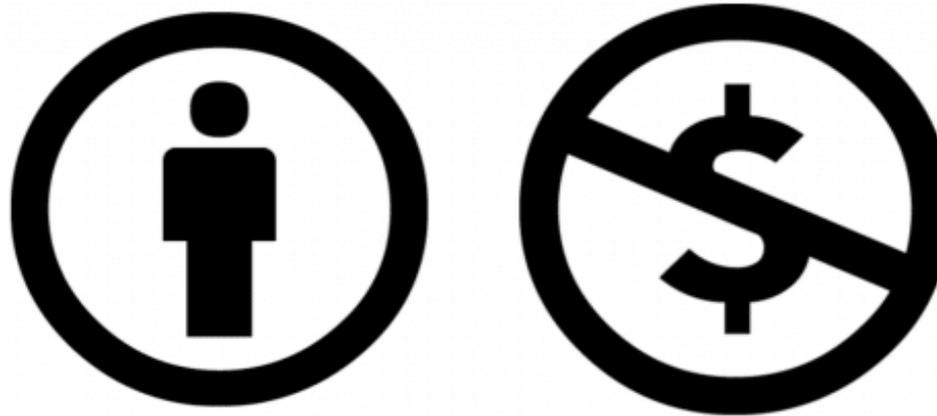
Il a été relu et complété par tous les services concernés du CHRU de Tours :

- Direction des Ressources Humaines et des Écoles
(Médecine et Santé au Travail ; Service Social du personnel) ;
- Direction Qualité et de la Patientèle et des Politiques Sociales
(Affaires Juridiques, Responsabilité civile médicale – Réclamations) ;
- Pôle « Psychiatrie Addictologie »
(Clinique Psychiatrique Universitaire; CRIAVS Centre-Val de Loire,) ;
- Pôle néphrologie –Réanimation – Urgences
(Institut Médicolégal).



Respect des droits d'auteurs

Vous pouvez télécharger ce document pour votre usage personnel.



Si vous prévoyez de l'utiliser autrement, vous devez obligatoirement nous citer et ne pas en faire un usage commercial (qu'il s'agisse d'une copie totale ou partielle).

