



# MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DE LA PRÉVENTION

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



*Paris 8.2.2023*

## Prévention et lutte contre les violences en santé (atteintes aux personnes et aux biens)

Direction générale  
de l'offre de soins

*Libéraux (exercice de ville)*

Observatoire national  
des violences en santé

- **2000** Prévention et accompagnement des situations de violence (*Circulaire DGOS*)
- **2003** Professionnels de santé spécifiquement protégés par le code pénal
- **2005** Création de l'ONVS (*origine : meurtres d'une AS et d'une IDE en déc. 2004, CHP de Pau*)  
« Remontée systématique des informations relatives aux faits de violence [...] pour pouvoir adapter en permanence la politique de lutte contre la violence [...] venir en appui aux établissements confrontés à ces événements [...] et en assurer le recensement et l'analyse »

Déploiement des conventions « santé-sécurité » avec les établissements de santé  
*Favoriser une réelle collaboration institutionnelle locale avec l'intérieur pour une meilleure prévention et sécurisation*

- **2010** Extension à la famille des professionnels de santé des dispositions du code pénal  
La justice intègre les conventions « santé-sécurité-justice » avec les établissements de santé
- **2011** Extension de ces conventions aux professionnels de santé libéraux (*exercice de ville*)
- **2020** Extension de l'ONVS aux professionnels de santé libéraux (*exercice de ville*)
- **2021** Renforcement de la protection des personnels de santé (*création d'infractions avec peines aggravées*)  
*Vol, dégradation de matériel des soins de premiers secours – Intimidation, menace, violence pour faire changer ou tenter de faire changer les règles de fonctionnement d'un service chargé d'une mission de service public - Agression dans le cadre de la vaccination*

**Violences  
et incivilités :  
phénomène  
sociétal  
non spécifique  
au monde  
de la santé**

**Contexte  
de travail  
en mode  
dégradé**

# L'ONVS sur l'Internet du ministère

## 1. Origine, action, textes

[solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs](https://solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs)

## 2. Documentation pratique

[solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs-documentation-pratique](https://solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs-documentation-pratique)


## 3. Rapports annuels et synthèses

[solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs-rapports-annuels](https://solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs-rapports-annuels)



**Chiffres et analyse des violences**  
 Types d'infraction, victimes, auteurs, lieux...  
**Verbatim**  
 Situations vécues et ressenti des victimes

- Fiches pratiques (protection pénale personnels de santé, preuve d'une violence verbale)



**MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DE LA PRÉVENTION**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

Direction générale de l'offre de soins

**COMMENT APPORTER LA PREUVE D'UNE VIOLENCE VERBALE ?**  
 Insulte et outrage, menace physique, menace de mort, menace de destruction d'un bien

**PROTECTION PÉNALE SPÉCIFIQUE DES PERSONNELS DE SANTÉ\***  
*\*Professionnels de santé et autres personnels exerçant en établissement (public ou privé), en ville (libéral) ou dans le cadre d'une mission de service public*

- Modèles « convention santé-sécurité-justice »



- Conseils de protection aux professionnels libéraux
- Modèles « convention santé-sécurité-justice »
- Compétence territoriale PN/GN



<https://dgos-onvs.sante.gouv.fr/>

## Observatoire National des Violences en Santé

Établissement - Ordre - ARS  
Conférence - Fédération



Connectez-vous à votre compte

SE CONNECTER VIA 

Vous exercez **en libéral ?**  
(exercice de ville)

Vous n'avez pas besoin de compte  
pour remonter un signalement de violence.



Votre déclaration pourra être effectuée de manière anonyme.

DÉCLARER

## L'ONVS a élargi son domaine d'action aux professionnels de santé libéraux (exercice de ville)

*L'écrit libère la parole*

*Besoin d'exprimer  
le ressenti et le contexte*

*Analyse des violences*

*Soutien de l'ordre professionnel*

2 autres liens  
d'accès indirect

[Pages du site Internet du ministère dédiées à l'ONVS](#)

[Portail de signalement de la DGS](#)

## Quel domaine d'action de l'ONVS ?

### Atteintes aux personnes et aux biens

*Incivilités, violences physiques et verbales, actes de malveillance  
Dégradations, vols, destructions*

hors du champ des pratiques médicales

personnel de santé



personnel de santé



patients  
accompagnants



patients  
accompagnants

- La violence de personnes aux comportements délinquants
- La violence de « M. et Mme Tout-Le-Monde »
- La violence par des personnes ayant une altération totale ou partielle du discernement (TPN, alcool, stupéfiants...)
- La violence entre et par des professionnels

# Violences et échelle de gravité

## Atteinte aux biens

- **Niveau 1** : vols sans effraction, dégradations légères, tags...
- **Niveau 2** : vols avec effraction
- **Niveau 3** : dégradation ou destruction de matériel de valeur, incendie volontaire, vol à main armée ou en réunion

### **La dégradation de l'outil de travail constitue une dégradation des conditions de vie au travail**

*Sécurisation du cabinet, de l'officine, du laboratoire  
(référénts sûreté PN et GN)*

## Atteinte aux personnes

- **Niveau 1** : **injures, insultes** et provocations sans menace
- **Niveau 2** : **menaces** d'atteinte à l'intégrité physique ou aux biens de la personne, menaces de mort, port d'armes
- **Niveau 3** : **violences volontaires** (atteinte à l'intégrité physique, strangulation, bousculades, crachats, coups), **menaces avec arme**, agression sexuelle
- **Niveau 4** : **violences avec arme par nature** (arme à feu, arme blanche) ou **par destination**, viol et tout autre fait qualifié de crime

# La violence verbale (1)

## AVIS À TOUS

Si vous présentez un ou plusieurs de ces symptômes :

Arrogance, Impatience, Manque de respect, Manque de courtoisie, Agressivité

Merci de vous placer en quarantaine jusqu'à ce que vous puissiez mieux vous comporter avec nous.

## **Les signalements mentionnent régulièrement des violences verbales et des comportements insultants,**

expression, dans le contexte sociétal déjà évoqué en introduction, de l'impatience, de l'incompréhension, de l'énervement, de l'exaspération, de la colère, voire de la haine et qui dépassent parfois l'entendement.

Que les motifs de reproches soient objectifs ou non, ces propos proviennent parfois de personnes qui ne sont pas dans un état normal (abolition ou altération du discernement, effets de médicaments, de stupéfiants et/ou de l'alcool, fortes douleurs physiques agissant sur l'état mental, etc.). D'autres fois, ils proviennent d'une réaction froide et réfléchie de personnes maîtresses d'elles-mêmes à qui tout est dû ou réagissant à une angoisse, voire à une « frustration » quelle qu'en puisse être la cause.

Quoi qu'il en soit, ces comportements et gestes agressifs, ces propos orduriers et insultants (particulièrement humiliants), provoquants, intimidants et menaçants dégradent très fortement les conditions de travail. Les personnels sont psychologiquement atteints, et parfois durablement, par ce climat de violences verbales et de comportements agressifs, même s'ils ne vont pas jusqu'aux violences physiques, surtout lorsqu'ils sont répétitifs au point d'être quasi-quotidiens.

# La teneur des insultes et des menaces

*Termes rapportés dans les signalements*

## Insultes sur le professionnels

- « *d'aller me faire fout\*\**”, que j'étais “*la plus nulle des masseuses*”, “*je vous dis merd\**”. »
- « *[...] elle me rappelle en me disant que je suis une conna\*\*\**. »
- « *a menacé de me “faire chi\*\* jusqu'au bout”, en exigeant un remboursement total des soins, si je voulais être tranquille.* »
- « *Insultes faites à l'assistante dentaire au téléphone (“VA TE FAIRE ENC\*\*\*\*, JE VIENDRAI TE LE DIRE EN FACE”).* »

## Expressions de menaces physiques...

- « *Le père a téléphoné au cabinet et m'a menacé de venir au cabinet pour me montrer de quoi il était capable.* »
- « *[...] il m'a menacé en criant dans mon visage “fais attention, je n'ai pas peur d'aller en prison”* »
- « *[...] il m'a appelé à 22H45, me menaçant et terminant son message vocal par ça va très mal se passer pour vous.* »
- « *Le patient m'a menacé de me retrouver à la sortie de mon travail pour nous casser la figure.* »
- « *La maman d'un patient [...] a menacé la praticienne de venir la démonter.* »

## ...et de menaces de mort

- « *Le patient l'a alors menacé de mort, de décapitation (avec gestuelle) et qu'il le retrouverait.* »



# Motifs de violence

- RDV immédiat impossible – Patient venant sans rdv – Patient en retard
- Retard du professionnel suite ou non à un soin précédent – Temps d'attente jugé trop long par le patient
  - Refus d'accepter le diagnostic – Contestations des soins et traitements
    - Demande de soins non prescrits – Soins impossibles
      - Reproche d'une communication non adaptée
      - Refus ou contestation de paiement

## Retranscrire exactement les mots et termes employés - Bien décrire la situation et le ressenti



### Sinon aucune exploitation possible de l'analyse des violences, comme ci-dessous



- « **Violence verbale au téléphone et provocations** du compagnon de ma patiente sur mon lieu de travail. »
- « **Agression verbale au téléphone** au sein du cabinet de la part d'un patient. Des **propos d'ordre sexuel** ont été faits à l'assistante dentaire et ce à plusieurs reprises. »
- « Il s'est présenté au cabinet 5 minutes après, avec un **comportement irrespectueux et grossier envers moi et ma collègue** au bureau également à ce moment-là. »
- « **Agression verbale, injures, menaces de mort et chantage** de la part de la patiente qui s'est plainte de façon très véhémence. »
- « **Excédé, le père s'en est pris à moi verbalement** dans le cabinet et en dehors du cabinet et **m'a ouvertement menacé. Il s'est ensuite précipité sur Google pour laisser un avis diffamatoire** sur mon exercice professionnel. »
- « Ils m'insultent à plusieurs reprises dans leur langage et les insultes les plus connues en français. »
- « Escalade verbale, hausse du ton, gestes et mouvements impulsifs »

## ● Dispositions dont bénéficient les professionnels de santé

# (1) Protection pénale - que dit la loi ?

## Violences physiques et psychologiques

Les diapos 10 à 15 sont reprises dans la Fiche memento

- **Violences (art. 222-13 al. 4 bis) en raison de cette qualité de « professionnel de santé »**  
**(pas besoin d'ITT ou ITT de 8 jours) 3 ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende**  
**Aggravation systématique dès que conséquences plus graves** - Famille également protégée (al. 4 ter)
- **Menaces (art. 433-3 al. 2 du code pénal et 433-3 al. 3 du CP (famille également protégée)**  
**« Est punie de 3 ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre [...] d'un professionnel de santé, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur.**  
**Si menace de mort ou d'une menace d'atteinte aux biens dangereuse pour les personnes : 5 ans et 75 000 € d'amende. »** (al. 4)  
(pas besoin de réitération ou de matérialisation)
- **Art. 433-5 du CP (outrage)** [exercice de ville non inclus, sauf si professionnel de santé remplit une mission de service public : mission dans le cadre du conseil ordinal ; désignation comme expert pour la justice]  
**« Constituent un outrage puni de 7 500 euros d'amende les paroles, gestes ou menaces, les écrits ou images de toute nature non rendus publics ou l'envoi d'objets quelconques adressés à une personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa mission, et de nature à porter atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction dont elle est investie. »**

- Dispositions dont bénéficient les professionnels de santé

## (2) Protection pénale - que dit la loi ?

### Violences physiques et psychologiques

Fiche pratique : Comment apporter la preuve d'une violence verbale ?

#### Preuve des violences verbales : comment faire ?

**Injures (outrages), menaces physiques, de mort contre soi ou sa famille, de dégradation de biens**

- Premièrement, dépôt de plainte au plus vite - 48 heures de la commission de l'infraction (cadre juridique du flagrant délit) ; risque d'une déposition tardive dans le temps qui rendra plus imprécises les circonstances et le contexte des faits ;

**Retranscription exacte des mots et termes utilisés par l'auteur pour insulter et menacer la victime ainsi que description précise des gestes.** Autrement aucune plainte ni poursuite car infraction non caractérisée.

- Deuxièmement, si possible qu'un confrère, collaborateur, secrétaire puissent apporter son témoignage, confortant de façon précise les termes des insultes, menaces physiques, menaces de mort prononcés, gestes effectués et les circonstances de l'événement. Les dépositions trop tardives seront à éviter elles aussi.

La preuve de l'infraction peut être apportée par tout moyen dont vidéo et audio : (art. 427 du CPP)

- Diverses autres possibilités non particulières aux professionnels de santé

### (3) Protection pénale - que dit la loi ?

#### Violences physiques et psychologiques

**Art. 222-16 du code pénal (appels malveillants réitérés : téléphone, courriel, sms...)**

1 an d'emprisonnement et 15 000 € d'amende

**Art. 222-33-2-2 du code pénal (harcèlement)**

1 ans d'emprisonnement et 15 000 € d'amende. Causer dégradation conditions de vie avec altération santé physique ou mentale

Peine aggravée si fait au moyen d'un service de communication au public en ligne, support numérique ou électronique

**Art. 32 et 33 loi de 1881 (Loi sur la liberté de la presse)**

La diffamation et l'injure (publiques) par voie de presse ou tout autre moyen de communication. Amende de 12 000 €

**Publication sur Internet et réseaux sociaux**

[Droit à l'image et respect de la vie privée | service-public.fr](#)

*« Suite à une clôture de traitement brutale avec une patiente pour essentiellement mécontentement et réflexion inappropriée, j'ai reçu dans un 1<sup>er</sup> temps des avis négatifs et diffamatoires sur les pages-jaunes (à mon nom et celui du cabinet). »*

● **Le principe du dépôt de plainte** La plainte est l'acte par lequel **une personne qui s'estime victime d'une infraction** en informe la justice (dépôt de plainte contre X ou personne identifiée).

- dans un service de police, une unité de gendarmerie, par lettre au procureur de la République [porter plainte Service-public.fr](https://www.service-public.fr)

(pré-plainte en ligne : atteinte aux biens et auteur inconnu) [Pré-plainte en ligne](#)

● **Art 15-3 du code de procédure pénale**

**La réception de la plainte ne peut être refusée**

Remise d'un récépissé – d'une copie de la plainte

● **Art. 418 à 426 du CPP**

**La victime qui a personnellement souffert du préjudice peut se constituer partie civile** (« *demandeur des dommages-intérêts correspondant au préjudice qui lui a été causé* ») dès le dépôt de plainte ou devant le tribunal

● **Art. 706-57 du CPP**

**Domiciliation** pour le dépôt de plainte à l'adresse professionnelle, voire au commissariat ou à la brigade de gendarmerie

## (4) Protection pénale - que dit la loi ?

### Violences physiques et psychologiques

● **Art. 73 al. 1 du Code de procédure pénale**

Dans le cas de crime flagrant ou de délit flagrant puni d'une peine d'emprisonnement, **toute personne a qualité pour appréhender l'auteur** et le conduire devant l'officier de police judiciaire (OPJ) le plus proche.

● **Art. 122-5 du Code de procédure pénale (Légitime défense - personne/bien)**

Atteinte injustifiée envers soi-même ou autrui, entraînant dans le même temps, un acte commandé par la nécessité de la légitime défense de soi-même ou d'autrui, sauf si disproportion entre les moyens de défense employés et la gravité de l'atteinte.

● **Art 122-7 du CP (état de nécessité)** *N'est pas pénalement responsable la personne qui, face à un danger actuel ou imminent qui menace elle-même, autrui ou un bien, accomplit un acte nécessaire à la sauvegarde de la personne ou du bien, sauf s'il y a disproportion entre les moyens employés et la gravité de la menace.*

## (5) Protection pénale - que dit la loi ?

### Violences physiques et psychologiques

- **Art. 222-14-3 du code pénal**

« Les violences prévues par les dispositions de la présente section [violences] sont réprimées quelle que soit leur nature, **y compris s'il s'agit de violences psychologiques.** »

- **Qu'est-ce que l'ITT [incapacité totale de travail] ?**

**Notion juridique, importance et utilité**

Au sens pénal, « **L'ITT se définit comme la durée en jours pendant laquelle une personne n'est plus en mesure d'effectuer normalement les gestes courants de la vie quotidienne (manger, s'habiller, se laver, se coiffer, conduire une voiture, faire ses courses).** Dans l'ITT, l'incapacité n'est pas totale : elle n'implique pas nécessairement l'incapacité à accomplir certaines tâches ménagères mais prend en compte une gêne significative. **L'ITT EST UNE GÊNE FONCTIONNELLE.**

**(...) L'évaluation de l'ITT s'applique à toutes les fonctions de la victime, c'est-à-dire aux troubles physiques mais aussi psychiques. La prise en compte des effets psychologiques est difficile à « chaud » et peut nécessiter une réévaluation à distance ».**

Les médecins légistes des UMJ (unités médico-judiciaires) sont les mieux à même dévaluer l'ITT

## (6) Protection pénale - que dit la loi ?

### Violences physiques et psychologiques

- **Déposer plainte**  
pour être restauré dans ses droits  
mais aussi dans sa dignité
  - **Réponse pénale adaptée :**  
à la victime  
au type d'infraction  
à la personnalité de l'auteur
  - **Opportunité des poursuites (parquet)**  
**art. 40-1 du CPP**
    - engager des poursuites
    - procédure alternative aux poursuites
    - classer sans suite

Avocat spécialisé en droit pénal « classique »

Peine complémentaire d'interdiction de fréquenter le lieu d'exercice, d'entrer en contact avec le professionnel

- **Soutien ordinal.** Le code de la santé publique dispose que le conseil national de l'ordre [...] « ***peut devant toutes les juridictions, exercer tous les droits réservés à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif de la profession de sage-femme, de médecin ou de chirurgien-dentiste, y compris en cas de menaces ou de violences commises en raison de l'appartenance à l'une de ces professions.*** »

art. L 4122-1 du CSP

Annuaire des associations  
d'aide aux victimes (min. justice)

# Aller jusqu'au refus de soins par le professionnel de santé ?

## UNE SORTE DE « DROIT DE RETRAIT » TRÈS ENCADRÉ

Code de la santé publique  
Code pénal  
Code de déontologie

*Art. R 4127-47 CSP*

---

Affichage au cabinet d'une charte « droits et devoirs » avec risque pénal encouru pour des violences verbales et physiques faites aux soignants (traduite si besoin)

Sauf « *cas d'urgence*  
et celui où il manquerait à ses devoirs d'humanité »

### **Uniquement pour des raisons personnelles ou professionnelles :**

situation conflictuelle  
menace physique ou verbale...

Justification précise (circonstances) si possible par écrit  
S'assurer d'avoir été bien compris

Obligation d'informer le patient  
dans un délai suffisamment long avant l'arrêt des soins,  
l'orienter vers un autre professionnel  
ou une autre structure  
pour assurer la continuité de soins



# CONSEILS de SÉCURISATION du CABINET et de VIDÉOPROTECTION

## « référents sûreté »

Préfecture de police  
(75-92-93-94)

Direction départementale de la sécurité publique  
(77-78-91-95)

Groupement de gendarmerie départementale  
(77-78-91-95)

<https://www.referentsurete.fr/>

## « conseiller sûreté »

Commissariat ou communauté de brigade ou brigade de gendarmerie

S'approprier fiches conseils PN/GN, fiche memento sur protection spécifique des personnels de santé  
(voir Documentation pratique ONVS)

Mairie (vidéo extérieure ; passage de la PM)

Danger : 17, 112

Référénts sûreté DSPAP – Préfecture de police		
Dépt	Commune	Mail
75	Paris	<a href="mailto:referent-surete-75@interieur.gouv.fr">referent-surete-75@interieur.gouv.fr</a>
92	Hauts-de-Seine	<a href="mailto:referent-surete-92@interieur.gouv.fr">referent-surete-92@interieur.gouv.fr</a>
93	Seine Saint-Denis	<a href="mailto:referent-surete-93@interieur.gouv.fr">referent-surete-93@interieur.gouv.fr</a>
94	Val-de-Marne	<a href="mailto:referent-surete-94@interieur.gouv.fr">referent-surete-94@interieur.gouv.fr</a>