

Lutte contre les violences au cabinet dentaire

*Ce présent document est fourni uniquement à titre informatif et ne saurait engager la responsabilité de l'URPS CD ARA

ANTICIPER

Application ma Sécurité

Contacteur son référent
sécurité départemental

AGIR

"Règle des 4 R"

Repérer/Réagir-
analyse/Réactions face à
l'agresseur/Résilience

AVISER

Tolérance Zéro

• Informer le patient clairement au cabinet et dans le mail de prise de contact des consignes de fonctionnement du cabinet :
-> Afficher les règles en salle d'attente
-> Mentionner dans le mail : cabinet sous vidéoprotection

Communiquer

• Attention aux éléments de décoration qui peuvent se transformer en projectiles
• S'aménager une sortie de secours ou/et une Panic Room

Discerner

• Fermer porte du cabinet
• Filtrer les entrées
• Avoir un visiophone à l'entrée
• Disposer d'un dispositif de télé et/ou vidéosurveillance
• Afficher avertissement et peines encourues pour incivilités
• Bouton Panic
• Utilisation d'un brouillard sous pression/artificiel

Dissuader

• A alerter
• Faire des exercices d'intrusion et d'agression

S'entraîner

• Mot de passe interne
• Stage de self défense
• Alarme : bouton panique
• Bijou connecté

Mettre en place

• Déceler les comportements inhabituels ou agressifs
• Prendre conscience de l'environnement
• Reconnaître le danger potentiel

Repérer

• Négociation : Rester calme sans hausser le ton
• Conserver une distance d'un mètre
• Garder une position des mains à hauteur d'épaule

Réagir

Analyser la situation et définir la position à adopter

• Courir :
-> S'échapper si possible avec mise en sécurité de l'équipe et des patients

• (se) Cacher :
-> Se réfugier dans une pièce qui ferme à clé avec son portable, se barricader : Panic Room
-> Ne surtout pas déclencher l'alarme incendie, silence absolu

Réactions face à l'agresseur

Choix des 3 C

• Combattre :
-> Faire interposition avec un objet (chaise...)
-> Se protéger avec un bouclier de fortune (sac ou vêtement enroulé autour de l'avant-bras) ou moyens de défense : armes de catégorie D stockées dans un endroit accessible à l'abri de l'agresseur : bombe défensive, matraque...,

Résilience

• Surmonter l'évènement traumatique

• Composer le 17, 112 ou SMS au 114
• Alertes et géolocalisation possible grâce à l'Application : « Ma Sécurité »
-> Où ? Localisation, étage, digicode...
-> Quoi ? Nombre de victimes, nature de l'agression
-> Qui ? Nature de l'agresseur

Alerter

• Faire constater dans une Unité Médico Judiciaire de proximité (ITT...)
• Dépôt de plainte à la gendarmerie, dans un commissariat ou en ligne

Impératif :
porter plainte

Pré plainte en ligne
Plainte en visio

• Photos et/ou vidéos et/ou enregistrements
• Faire sauvegarder les preuves (télésecrétariat, télésurveillance)
*Sous réserve de l'information au patient
• Rédiger dès que possible et précisément l'historique des faits (noms des témoins, propos échangés...)

Documenter

• Assurances :
-> RCP - Prévoyance
-> Multirisques du local
• Arrêt de travail et accident du travail
• CNO – ONVS (Portail de signalement)

Déclarer l'incident

• Soutien psycho professionnel aux libéraux :
-> Prioritairement Association ASRA
-> Services et appel gratuit : 0 805 620 133
-> Aides aux victimes
• Association Soins aux Professionnels de la Santé :
-> Application mobile Asso SPS disponible
• Services et appel gratuit : 0 805 23 23 36

Se faire accompagner



Lutte contre les violences au cabinet dentaire

Annuaire des liens utiles

- Référent Sureté : <https://www.referentsurete.fr/auvergnerrhonealpe.html>
- Application Ma Sécurité (Plateforme de tchat 7j/7 et 24h/24) : [Ma Sécurité | Ma Sécurité \(interieur.gouv.fr\)](#)
- Trouver un commissariat : <https://www.masecurite.interieur.gouv.fr/fr/trouver-un-commissariat-une-gendarmerie>
- Déposer plainte à distance : <https://visioplainte.apizee.com/aeab4c7412cf429184090c32c5eb61d8/appointment>
- Pré plainte en ligne : <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>
- Unité Medico Judiciaire :
 1. **Grenoble** : Médecine légale et médecine sociale - CHU Grenoble Alpes (chu-grenoble.fr)
 2. **Lyon** : Service de médecine légale | Hôpital Edouard Herriot * HCL (chu-lyon.fr)
 3. **Clermont** : Victimologie adultes | Unité | CHU clermont-ferrand (chu-clermontferrand.fr)
- Bijou connecté : <https://www.gendarmerie.interieur.gouv.fr/gendinfo/actualites/2022/un-bracelet-pour-prevenir-les-violences-conjugales>
- Guide pratique : [guidesecuritedesprofsante version longue.pdf](#)
- Portail de signalement des évènements sanitaires indésirables : <https://dgos-onvs.sante.gouv.fr/>
- Campagne de sensibilisation sur les violences envers les professionnels de santé du CNO : <https://sante.gouv.fr/grands-dossiers/stop-aux-violences-contre-les-professionnels-de-sante/tolerancezero>
- Association / Aide aux professionnels de santé :
 1. **Réseau ASRA aide aux soignants** : <https://reseau-asra.fr/>
 2. **Aides aux victimes** : <http://www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/annuaire-des-associations-daide-aux-victimes-21769.html>
 2. **Soins aux professionnels de la santé**: <https://www.asso-sps.fr/>
- **Affiche avertissement public sanctions pénales : En cours de rédaction**