

# 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  
sûreté 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](http://chu-grenoble.fr))
  2. **Lyon** : Service de médecine légale | Hôpital Edouard Herriot \* HCL ([chu-lyon.fr](http://chu-lyon.fr))
  3. **Clermont** : Victimologie adultes | Unité | CHU clermont-ferrand ([chu-clermontferrand.fr](http://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**