

FOIRE AUX QUESTIONS

Un signalement à l'ONVS est une fiche rendant compte d'un événement survenu qui peut comporter

- ↳ une **atteinte aux personnes et/ou une atteinte aux biens** qui peuvent elles-mêmes comporter
- ↳ plusieurs **faits ou actes** de niveaux de gravité différents.

Le fait le plus grave détermine automatiquement sur la base le niveau de gravité du signalement.

- de 1 (le plus faible) à 4 (le plus grave) pour les atteintes aux personnes
- de 1 (le plus faible) à 3 (le plus grave) pour les atteintes aux biens. [\[Voir échelle de gravité en page 3\]](#)

Le principe du signalement : 1 événement = 1 fiche

mais

- **Question : 1 auteur commet plusieurs faits différents sur un court laps de temps, doit-on faire :**

- une seule fiche avec plusieurs faits commis par cet auteur ?
- plusieurs fiches commis par cet auteur ?

Réponse : Il faut remplir une seule fiche et indiquer tous les faits commis avec toutes les victimes car ses actions ont été commises sans rupture de temps.

Exemple : un auteur donne une claque à une victime dans la salle d'attente, puis tout de suite après va dans le hall d'accueil et brise des objets sur le comptoir puis insulte et menace un professionnel et d'autres patients.

- **Question : 1 auteur commet plusieurs fois dans la journée des faits, doit-on faire :**

- plusieurs fiches pour chaque faits commis par cet auteur ?
- une seule fiche avec plusieurs faits commis par cet auteur ?

Réponse : Il faut remplir plusieurs fiches car il y a une rupture de temps assez longue entre chaque fait. Ce sera toujours le même auteur qui sera indiqué et peut-être d'autres victimes.

- **Question : si l'établissement ne déclare pas à l'ONVS, doit-on :**

- laisser tomber et ne pas faire de fiche ?
- remplir une fiche dans la partie profession libérale (exercice de ville)

Réponse : Il ne faut pas remplir de fiche dans la partie libérale. Le directeur de l'établissement selon le code du travail, assure la sécurité des personnes. Il doit donc être au courant des actes de violence qui y sont perpétrés.

D'autre part, même si un établissement n'est pas obligé de déclarer à l'ONVS, il importe que cet observatoire soit informé avec justesse des atteintes aux personnes et aux biens qui sont commises d'une part dans le cadre d'un établissement et d'autre part dans le cadre de l'exercice libéral. Certains champs ne sont de toute façon pas identiques dans la version établissement et dans celle de l'exercice libéral.

- **Question : Quelle est la différence entre des propos discriminatoires et une discrimination ?**

- **les propos discriminatoires sont des insultes ou des mots rabaissants et humiliants à l'encontre d'une personne fondés sur des critères définis dans le code pénal.**

Ils peuvent être le fait de n'importe quelle personne (personnel de santé ou patient, etc.).

Ils sont fondés sur : *Âge ; apparence physique ; caractéristiques génétiques ; domiciliation bancaire ; état de santé ; grossesse ; handicap ; identité de genre ; langue parlée (capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français) ; lieu de résidence ; mœurs ; nom ; opinions philosophiques ; opinions politiques ; orientation sexuelle ; origine ; particulière vulnérabilité liée à la situation économique ; perte d'autonomie ; race prétendue, ethnique, nationalité : appartenance ou non-appartenance ; religion : croyance ou appartenance ou non-appartenance ; sexe ; situation de famille ; syndicalisme.*

- **une discrimination est le fait de refuser de délivrer un bien, un service mais également un soin en fonction des mêmes critères évoqués ci-dessus.**

Donc la discrimination en santé concernera surtout un professionnel ou un personnel de santé qui refuse de soigner, servir un patient, un accompagnant, etc.

● **Question : 1 auteur commet une violence involontaire, doit-on :**

- ne pas faire de fiche ?
- faire une fiche ?

Réponse : Il ne faut pas remplir de fiche. Les violences involontaires ne sont plus prises en compte car il n'y a pas d'intention de nuire.

Exemple : une personne renverse malencontreusement un objet sur votre pied et vous êtes blessé ; ou se fait écraser le pied par inadvertance par une autre personne ; ou prend la porte en pleine figure par une personne qui sortait brusquement d'une pièce ici encore sans intention de nuire ; une voiture se fait accrocher sur le parking par un autre conducteur qui ne l'a manifestement pas vue ;

Il en faut pas confondre la violence involontaire avec la violence d'une personne ayant une altération du discernement (voir question suivante).

● **Question : 1 auteur commet une violence mais sous le coup d'une altération de son discernement, doit-on :**

- faire une fiche ?
- ne pas faire de fiche ?

Réponse : Il faut remplir une fiche et cocher la case altération du discernement en sélectionnant les causes possibles cumulables : Trouble psychique ou neuro-psychique ; prise d'alcool ; prise de stupéfiants ; prise de médicaments ; effets de l'anesthésie. En effet, même si la violence n'a pas été commise dans un esprit de délinquance, l'intention de frapper est réelle. Cela permet aussi de comptabiliser le pourcentage de violences commises en santé avec cette altération. Il ne s'agit pas de faire une expertise médicale ou judiciaire. Les personnels de santé savent reconnaître aisément quand l'auteur ne jouit pas forcément de toutes ses facultés mentales.

● **Question : 2 auteurs menacent et agressent à coups de pied 3 victimes, doit-on faire :**

- une seule fiche pour ce fait répertoriant les 2 auteurs et les 3 victimes ?
- plusieurs fiches pour chaque auteur et chaque victime ?

Réponse : Il faut remplir une seule fiche mais indiquer dans le champ victime les 3 victimes (un sous-champ par victime) et les 2 auteurs (un sous-champ par auteur). Cela fera donc un fait de violence avec 2 auteurs et 3 victimes.

● **Question : faut-il nommer précisément les violences verbales (insultes et outrages de toutes sortes dont sexuels, menaces physiques, menaces de mort, menaces de destructions de biens) et décrire précisément les gestes, attitudes et comportements ?**

Réponse : oui surtout si la victime envisage de déposer plainte. En effet, les enquêteurs demanderont également de préciser ces mots, expressions, gestes, attitudes et comportements, indispensables pour bien caractériser pénalement la ou les infractions révélées. Une infraction uniquement verbale est plus difficile à prouver qu'une violence physique qui, elle, laisse généralement des traces constatables sur la victime. Par ailleurs, cela permet à l'ONVS de bien déterminer ces types de violences verbales classifiés dans les rapports annuels ou encore dans la documentation pratique.

Vous avez d'autres questions à proposer, faites-en nous part sur dgos-ons@sante.gouv.fr pour que nous puissions les intégrer dans cette FAQ. Merci.

Échelle de gravité des signalements de l'ONVS

Le recueil des signalements intègre une échelle de gravité reprenant les actes de violence tels que hiérarchisés dans le code pénal. Ils sont différenciés selon les atteintes aux personnes ou les atteintes aux biens puis déclinés par niveau de gravité.

Les atteintes aux personnes

- **Niveau 1** : injures, insultes et provocations sans menaces (propos outrageants, à caractère discriminatoire ou sexuel), consommation ou trafic de substances illicites (stupéfiants) ou prohibées en milieu hospitalier (alcool), chahuts, occupations des locaux, nuisances, salissures
- **Niveau 2** : menaces d'atteinte à l'intégrité physique ou aux biens de la personne, menaces de mort, port d'armes (découverte d'armes lors d'un inventaire ou remise spontanée ou présence indésirable dans les locaux)
- **Niveau 3** : violences volontaires (atteinte à l'intégrité physique, strangulation, bousculades, crachats, coups), menaces avec arme par nature (arme à feu, arme blanche) ou par destination (scalpel, rasoir, tout autre objet), agression sexuelle
- **Niveau 4** : violences avec arme par nature (arme à feu, arme blanche) ou par destination (scalpel, rasoir, couverts, tout autre objet : lampe, véhicule, etc.), viol et tout autre fait qualifié de crime (meurtre, violences volontaires entraînant mutilation ou infirmité permanente, etc.)

Les atteintes aux biens

- **Niveau 1** : vols sans effraction, dégradations légères, dégradations de véhicules sur parking intérieur de l'établissement (hors véhicules brûlés), tags, graffitis
- **Niveau 2** : vols avec effraction
- **Niveau 3** : dégradation ou destruction de matériel de valeur (médical, informatique, imagerie médicale, etc.), dégradations par incendie volontaire (locaux, véhicules sur parking intérieur de l'établissement), vols à main armée ou en réunion (razzia dans le hall d'accueil, etc.).



PLATEFORME DE SIGNALEMENT - VERSION **PROFESSION LIBÉRALE (exercice de ville)**

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

Quelques indications essentielles en 3 pages seulement (pour la FAQ voir autre formulaire)

- Vous exercez **en libéral ?** (exercice de ville), vous déclarez sur la partie droite de la page d'accueil.

ATTENTION ! Si vous travaillez aussi de façon régulière ou non dans un établissement et que vous avez subi ou constaté une violence (atteintes aux personnes et/ou aux biens), **vous informez votre direction qui déclarera la violence sur l'ONVS version établissement**. Il est en effet essentiel que l'établissement soit informé des violences qui y sont commises.

The screenshot shows the ONVS website interface. At the top, there is a blue header with the text "Observatoire National des Violences en Santé". Below this, there are two main panels. The left panel is titled "Établissement - Ordre - ARS Conférence - Fédération" and features an illustration of buildings. It contains the text "Connectez-vous à votre compte" and a button labeled "SE CONNECTER VIA" with a "Plage" icon. The right panel is titled "Vous exercez en libéral ? (exercice de ville)" and features an illustration of three medical professionals. It contains the text "Vous n'avez pas besoin de compte pour remonter un signalement de violence.", "Votre déclaration pourra être effectuée de manière anonyme.", and "Veuillez compléter le Captcha pour accéder au formulaire". Below this is a CAPTCHA input field and a "VALIDER" button. At the bottom of the page, there is a footer with the logo of the Ministry of Health and Prevention, the text "Direction générale de l'offre de soins", and a navigation bar with links: "Plan du site", "Accessibilité : partiellement conforme", "Qui sommes-nous ?", "Mentions légales", "Politique de confidentialité", "Conditions générales d'utilisation", and "v2.45.0".

La déclaration pouvant être anonyme, aucune authentification n'est demandée à l'entrée.

Après avoir renseigné le **CAPTCHA**, une fois dans le site, il convient de **préciser votre profession de santé**.
Sont répertoriées les professions de santé inscrites dans le Code de la santé publique.

[Quatrième partie : Professions de santé \(Articles L4001-1 à L4444-3\) - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

Le temps de remplissage du signalement est estimé à 4 minutes.

● Déroulement de la déclaration en 5 onglets.

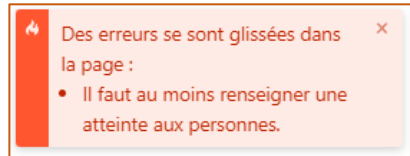
Le signalement se remplit en 5 onglets intuitifs.

01/ DATE ET LIEU - 02/ FAITS - 03/ MOTIFS - 04/ VICTIMES ET AUTEURS - 05/ PRÉCISIONS

● 6 observations générales

1- Les champs : menus déroulants, flèches à cliquer ou cases à cocher doivent être obligatoirement renseignés

Une fenêtre d'erreur s'ouvre en cas de champ pas ou mal renseigné. Elle indique l'erreur à corriger.



- **Menus déroulants** : il suffit de sélectionner ou de taper les premières lettres pour voir apparaître la sélection souhaitée.

Une **sous-sélection** peut apparaître dans le champ sélectionné du menu déroulant.

Ex : Onglet 04/ VICTIMES ET AUTEURS

Profil : Étudiant en santé puis

Dont la profession est : chirurgien-dentiste, etc.

Profil : Professionnel de santé puis

Dont la profession est : masseur-kinésithérapeute, etc.

Les menus déroulants des étudiants en santé et des professionnels de santé répertorient les professions de santé inscrites dans le Code de la santé publique.

[Quatrième partie : Professions de santé \(Articles L4001-1 à L4444-3\) - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

- **Flèches à cliquer ou cases à cocher** : Les flèches s'ouvrent parfois sur une ou plusieurs cases à cocher.

Ex : Onglet 02/FAITS

✓ **Atteintes aux personnes**

✓ **Atteintes aux biens**

Puis dans **Atteintes aux personnes**

✓ **La victime a subi une violence verbale**

Injure, provocation, outrage

Dans un rectangle bleu, sous l'item proposé, un commentaire précise parfois la définition ou le contenu du fait de violence pour vous aider à choisir la bonne case. Il est en effet possible d'hésiter quant à l'item à choisir. Ex : provocation ou geste explicite de menace de mort, menace physique. Le commentaire vous indique au besoin la case à cocher.

Injure, provocation, outrage

Paroles contre la personne ou sa profession, gestes obscènes ou de provocation pour mépriser, rabaisser, intimider ou chercher la bagarre, parler très près du visage, cracher par terre. Si crachat au visage ou sur la personne cocher violence volontaire sans arme. Si menace verbale ou par geste explicite de mort et/ou d'atteinte à l'intégrité physique : cocher menace de mort et d'atteinte à l'intégrité physique.

Propos discriminatoire

Menace de mort et d'atteinte à l'intégrité physique ou d'atteinte aux biens

Menace avec arme par nature et par destination

Menace avec arme par nature ou par destination

Différence entre une arme par nature et une arme par destination.

Arme par nature : arme à feu ; arme blanche dont les objets contondants: poing américain, tonfa, nunchaku, etc. ; bombe lacrymogène...
Arme par destination : objet qui va être utilisé comme arme soit par détournement de son usage naturel à des fins de violence (canne de marche, chaise, clé, couverts, déambulateur, etc.) soit parce que l'auteur a délibérément transformé l'objet dans le but d'en faire une arme (petite cuillère aiguisée, etc.).

✓ **La victime a subi une violence physique**

✓ **La victime a subi une violence sexuelle**

✓ **La victime a subi une violence psychologique** Etc.

puis dans **Atteintes aux biens**

✓ **Dégradation**

✓ **Vol sans effraction**

Objet professionnel

Matériel de grande valeur (médical ou non) Etc.

2- Onglet 5/ Précisions

Un champ libre permet de détailler les faits, le contexte et le ressenti. Ainsi l'ONVS et votre ordre pourront procéder à une analyse détaillée des violences des circonstances.

Soyez précis quant aux mots et expressions utilisés par l'auteur pour les :

- insultes et outrages,
- menaces physiques,
- menaces de mort,
- menaces de destruction de biens.

Soyez précis quant aux gestes, attitudes et comportements agressifs de l'auteur :

- a fait mine de me gifler, a brandi son poing fermé,
- s'est approché à trois centimètres de mon visage, avait le regard noir,
- a fait de grands gestes, a pointé son index très près de mon visage,
- a voulu me donner un coup de tête,
- a fait le geste explicite d'un pistolet (d'un fusil) pointé vers ma tête,
- a passé son pouce sous sa gorge, etc.

En cas de dépôt de plainte, les enquêteurs demanderont de préciser également ces mots, expressions, gestes, attitudes et comportements, indispensables pour bien caractériser pénalement la ou les infractions révélées.

ATTENTION ! NE METTRE AUCUN ÉLÉMENT PERMETTANT D'IDENTIFIER UNE PERSONNE :

nom, prénom, date de naissance, numéro d'immatriculation, nom de société, numéro de téléphone, etc., mais préciser ainsi :

M. X, Mme Y, l'accompagnant, le visiteur, le papa, la maman, l'oncle, la tante, le mari de la patiente, la femme du patient, la société X, etc.

Si vous n'avez pas d'éléments à apporter, indiquer par exemple :

Pas de précision, néant ou autres termes approchants.

3- Communiquer ou non ses coordonnées pour être joint

À la fin de la déclaration, si vous êtes membre de l'une des sept professions de santé soumises à une inscription à un ordre professionnel, celui-ci aura également connaissance de votre signalement. Vous pouvez ainsi communiquer vos coordonnées pour être joint soit rendre votre déclaration anonyme.

4- Retour arrière - annulation

Vous pouvez revenir en arrière tout au long de la déclaration et même l'annuler.

Ce retour en arrière vous permet de vérifier que vous avez bien rempli votre déclaration.

ATTENTION ! Une fois la déclaration envoyée, elle n'est plus modifiable.

5- Téléchargement

Vous pouvez télécharger la déclaration. Elle pourra vous aider dans le cadre d'un dépôt de plainte.

6- Conseils et documentation pratiques

À la fin de l'onglet 05/ Précisions, des liens vous permettent d'accéder à des conseils et documents pratiques et pour vous aider dans vos démarches judiciaires et de sécurisation.



COMMENT APPORTER LA PREUVE D'UNE VIOLENCE VERBALE ?

Insulte et outrage, menace physique, menace de mort, menace de destruction d'un bien

Pour que le parquet soit en mesure de poursuivre l'auteur dans les plus brefs délais avec des éléments objectifs et concordants – nous sommes dans le verbal, il n'y a donc pas de traces physiques constatables, il convient :

Premièrement,

- ✓ **que la victime dépose plainte au plus vite, dans les 48 heures de la commission de l'infraction**, d'une part pour que les enquêteurs agissent dans le cadre juridique du flagrant délit, d'autre part en raison du fait qu'un dépôt de plainte trop tardif en réaction à l'événement aurait plutôt tendance à montrer aux enquêteurs et à la justice que les violences verbales sur la victime n'ont pas eu un impact psychologique aussi destructeur ; et enfin parce que la victime aura un souvenir plus ou moins estompé de la scène de violence et des mots prononcés si elle tarde à venir déposer plainte.
- ✓ **que la victime rapporte exactement les mots prononcés** même si certains sont particulièrement grossiers et humiliants, dont les mots à connotation sexuelle, **et décrive précisément les circonstances des faits ainsi que les gestes et attitudes hostiles.**

Deuxièmement,

- ✓ **qu'une, voire deux personnes** (confrère, collègue, collaborateur, cadre, chef de service, agent de sécurité-sûreté, etc.) **puisse donner un témoignage** rapportant aussi de façon exacte les mots prononcés et décrivant précisément les circonstances des faits ainsi que les gestes et attitudes hostiles. Les dépositions trop tardives sont à éviter elles aussi (souvenir estompé, imprécision).

Les insultes, outrages et menaces peuvent aussi être formulés à l'encontre de la profession de la victime et de l'entité dans laquelle elle travaille (établissement, cabinet, officine, etc.).

Le parquet pourra ainsi qualifier avec justesse l'infraction, la répression par le code pénal étant évidemment distincte en fonction de la qualification retenue.

NB : En droit pénal, la preuve peut être apportée par tout moyen (dont vidéo et audio)

« Hors les cas où la loi en dispose autrement, les infractions peuvent être établies par tout mode de preuve et le juge décide d'après son intime conviction. Le juge ne peut fonder sa décision que sur des preuves qui lui sont apportées au cours des débats et contradictoirement discutées devant lui. » [art. 427 du Code de procédure pénale](#)

NB : Une seule menace suffit à caractériser l'infraction.

Contrairement à un particulier, la loi n'exige pas de répétition ou de support écrit pour que soit constituée l'infraction de « [...] **menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre [...] de toute autre personne chargée d'une mission de service public ainsi que d'un professionnel de santé, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur.** » [art 433-3 al. 2 du Code pénal](#)

Il en va de même pour les menaces faites dans le cadre de l'[art. 433-3-1 du Code pénal](#) (obtenir pour soi-même ou pour autrui une exemption totale ou partielle ou une application différenciée des règles qui régissent le fonctionnement dudit service). Cet article concerne les seules personnes participant à l'exécution d'une mission de service public.

NB : Concernant l'outrage : personne chargée d'une mission de service public [art. 433-5 du Code pénal](#)

✓ Un professionnel de santé ou un personnel travaillant dans un établissement de santé public ou privé peut bénéficier de cette disposition car il est considéré comme « *personne chargée d'une mission de service public* ».

✓ **Un professionnel de santé exerçant en libéral n'est pas assimilé à une personne chargée d'une mission de service public**, sauf s'il est mandaté dans le cadre d'une expertise judiciaire ou s'il œuvre dans ses fonctions ordinaires.