



Insécurité au cabinet dentaire **AGIR VITE**

« **I**l est indispensable que les chirurgiens-dentistes prennent résolument en compte pour eux et leurs collaborateurs la gestion des “risques sécuritaires” tout comme ils prennent en compte quotidiennement la gestion des risques sanitaires », explique le commissaire Vincent Terrenoir, chargé de l’Observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS), dans ce numéro de La Lettre (lire sa tribune p. 30). C’est aujourd’hui une évidence, et le Conseil national souscrit pleinement à ces propos. En effet, il faut agir. L’accumulation, ces dernières semaines, de faits de violence contre des praticiens et des membres de leur ➔

➔ équipe n'est pas un accident statistique. La multiplication de ces agressions avec une montée en puissance de la gravité des faits, n'est hélas qu'une confirmation des chiffres. Si l'on en croit les données de l'ONVS, ce sont les cabinets dentaires qui sont en première ligne. **Pour 2022, selon une projection de l'ONVS, ce sont environ 200 signalements de violences dans des cabinets dentaires qui devraient être recensés.** Des chiffres, bien sûr, qui sous-estiment le phénomène, puisque les données de l'ONVS sont issues des déclarations spontanées des praticiens victimes. Pour un fait de violence enregistré, combien ont lieu réellement ?

Depuis quelques mois, la liste de ces cas d'agression a de quoi faire froid dans le dos. En septembre, dans la région PACA, des chirurgiens-dentistes débordés, en incapacité de recevoir des patients en consultation ou en urgence, se sont vus menacés de mort. Il aura fallu l'intervention du Conseil national et de l'ONVS pour que les services de police et de gendarmerie acceptent d'enregistrer ne serait-ce qu'une main courante.

ATTAQUE AU COUTEAU, BRAQUAGE À L'ARME DE POING...

Toujours en septembre, un chirurgien-dentiste a été braqué avec une arme de poing, dans les Pyrénées-Atlantiques, par un individu sous l'emprise de l'alcool et souffrant d'une rage de dents. Il a été condamné à une peine de prison avec sursis. En octobre, un chirurgien-dentiste a été roué de coups par une jeune patiente au seul motif que la praticienne lui donnait des informations pour améliorer son hygiène dentaire. En octobre encore, à Tours, un chirurgien-dentiste et son assistante ont été blessés à l'arme blanche par un patient. Au total, le praticien a reçu dix coups de couteau, trois pour l'assistante.

Début novembre, c'est dans un cabinet dentaire de Mayotte que s'est poursuivie cette sinistre chronique de la vio-

lence ordinaire. Des individus ont braqué un cabinet dentaire, trois patients ont été blessés avec des machettes, dont un enfant de 11 ans, de l'argent a été volé.

Bien entendu, des réponses en urgence ont été données par les conseils départementaux, avec l'appui et l'accompagnement du Conseil national, y compris d'ailleurs des réponses judiciaires. Dans l'affaire de Tours, par exemple, le Conseil national s'est porté partie civile avec le conseil départemental. Et dans tous les autres cas, le Conseil national a relayé auprès de ses interlocuteurs au niveau national les demandes émanant des conseils départementaux.

Mais, on s'en doute, aussi réactifs que puissent être les différents échelons de l'Ordre, leurs actions ne suffisent pas et ne peuvent pas suffire. Une réponse globale et efficace doit être donnée, et c'est ce que Philippe Pommarède, président du Conseil national, a plaidé début novembre auprès d'Agnès Firmin Le Bodo, ministre déléguée chargée de l'Organisation territoriale et des Professions de santé (*lire pp. 5-6*).

Philippe Pommarède a rappelé qu'en 2011, un protocole « Santé-Sécurité-Justice-Ordres » a été signé entre les ordres de santé et les ministères de la Justice, de la Santé et de l'Intérieur. Ce protocole vise à renforcer la coopération entre les ordres et les services de l'État en matière de prévention de la violence et de la délinquance à l'encontre des professionnels de santé sur leur lieu de travail.

Ce dispositif montre aujourd'hui ses limites, c'est une évidence. Mais il a permis au Conseil national de créer un Observatoire des violences visant spécifiquement les chirurgiens-dentistes. Ce dispositif a « fusionné » en 2020 avec celui de l'ONVS, qui permet de mesurer de manière centralisée, même avec ses imperfections, toutes les violences commises en milieu de santé. Il a aussi permis, il faut le relever, de donner une cohérence aux différentes ➔



Désamorcer les situations à risque de violence

Quelques principes de base à partir d'un exemple concret.

Un patient arrive très énervé au cabinet dentaire

Il dit avoir mal et ne veut pas attendre. Il exige d'être reçu immédiatement par le chirurgien-dentiste.



Le patient insulte l'assistante dentaire à l'accueil, refuse de se calmer, le ton monte...

1 Le praticien intervient

Tout en gardant ses distances, il essaie de calmer le patient et de désamorcer cette situation à risque. Pour cela il adopte des postures qui l'aideront tout au long de cette négociation.



Le praticien essaie de se protéger, de protéger ses patients et les membres de l'équipe dentaire.

Postures à adopter*



Contrôle de soi

Agir calmement, garder les bras baissés. Ne pas montrer de signes d'irritation ou de colère.



Délimitation

Maintenir une distance de sécurité par rapport au patient.



Clarification

Parler clairement avec des mots simples et des phrases courtes. Utiliser des questions ouvertes.



Résolution

Donner des explications. Négocier, éviter les rapports de force.

* d'après le programme Safewards

2 Le patient se calme

Le praticien décide ou non de le recevoir en soins, il le fait patienter ou lui demande de revenir à un moment de la journée où il peut le recevoir.



Le praticien peut refuser de recevoir le patient en soins dans le respect de l'article R. 4127-232 du CSP. Il peut aussi signaler ces faits aux forces de police ou de gendarmerie et à l'ONVS.

3 Le patient ne se calme pas

S'il devient violent, s'attaque aux biens ou aux personnes il faut demander l'intervention des forces de l'ordre.



17 Demande d'intervention des forces de l'ordre



Le praticien ou un membre de l'équipe téléphone aux forces de police ou gendarmerie, demande leur intervention et précise rapidement et succinctement la situation. Pour accélérer l'intervention des forces de l'ordre, il est capital d'indiquer si l'agresseur est armé et avec quoi (arme de poing, arme blanche ou autre). S'ils sont plusieurs, indiquer le nombre d'agresseurs.

4 Après les faits

Le praticien appelle son CDO, afin d'obtenir un accompagnement et un soutien.

Le praticien dépose plainte.

Le praticien déclare l'incident à l'ONVS (<https://onvs.fabrique.social.gouv.fr>).



Le praticien est en droit de refuser de soigner tout patient qui manifeste un comportement agressif ou violent.



LES OUTILS DISPONIBLES

• **Locaux professionnels, réseaux sociaux, déplacements, domicile :**

Fiche de la Gendarmerie « Conseils de prévention pour les personnels soignants »

https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche_gn_hygie_covid-19_conseils_prevention_personnels_soignants-2.pdf

• **Protection pénale spécifique des personnels de santé :**

Fiche du ministère de la Santé/ONVS
https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/protection_penale_specifique_personnels_de_sante_-_conduite_a_tenir_ets_cabinet_officine_2021-10-01_v2.pdf

• **Lettre anonyme de menace :**

Fiche Police nationale
https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiches_pn_psq_preservation_traces_indices.pdf

démarches que peuvent (que doivent) entreprendre les praticiens victimes de violence, qu'elles soient physiques ou verbales, qu'elles s'exercent sur les biens ou sur les personnes.

Il a eu le mérite de donner de la visibilité sur les droits des praticiens dans le cadre de leur protection pénale spécifique, avec notamment une fiche dressant un état des infractions d'atteinte aux personnes et aux biens (*lire l'encadré*).

UNE POLITIQUE D'INFORMATION ET DE FORMATION

Ces outils, le Conseil national les a mainte fois relayés. Il les tient en permanence à la disposition des praticiens victimes de violence sur son site Internet.

Mais désormais, pour le Conseil national, documenter le phénomène des violences en milieu de santé et délivrer des conseils aux professionnels de santé sur leurs droits (qu'il s'agisse de violence verbale, physique ou sur les biens) pour flécher leurs démarches une fois les faits commis, n'est plus suffisant.

C'est le sens de l'intervention de Philippe Pommarède auprès d'Agnès Firmin Le Bodo. Le Conseil national se tient prêt à engager un dialogue avec ses partenaires politiques et techniques pour qu'un vrai palier soit franchi, destiné à augmenter la protection des praticiens et de leur équipe. En pratique, le Conseil national plaide pour une politique d'information voire de formation pour prévenir les faits de violence, pour donner des outils concrets aux chirurgiens-dentistes exerçant en cabinet dentaire afin de limiter ces risques et, lorsque malheureusement ils surviennent avec des patients agressifs, d'adopter le comportement approprié afin d'assurer, autant que faire se peut, sa protection, celle de l'équipe dentaire et celle des patients. C'est pourquoi le Conseil national envisage de mettre à la disposition des praticiens sur sa plateforme de e-learning une formation portant sur l'insécurité au sein du cabinet dentaire. ●