



## MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

Direction générale de l'offre de soins  
Sous-direction des ressources humaines  
du système de santé  
Bureau de l'organisation des relations sociales  
Et des politiques sociales (RH3)

La Ministre des Affaires sociales et de la santé

à

Mesdames et Messieurs les Directeurs Généraux des  
agences régionales de santé  
-pour mise en œuvre

INSTRUCTION N°DGOS/RH3/2013/371 du 24 octobre 2013 relative à la prévention des faits de violence dans le milieu de la santé.

Classement thématique : Etablissements de santé

Validée par le CNP le 27 septembre 2013 Visa CNP 2013-204

**Résumé :** évaluation et prévention des actes de violence susceptibles d'être commis à l'encontre de l'ensemble des professionnels de santé, tous secteurs d'exercice confondus.

**Mots clés :** Prévention de la violence

**Textes de références :**

- **Circulaire DHOS/P1/2000/609** du 15 décembre 2000 relative à la prévention et à l'accompagnement des situations de violence.
- **Circulaire DHOS/P1/2005/327** du 11 juillet 2005 relative à la remontée systématique des informations relatives aux faits de violence des établissements vers les agences régionales de l'hospitalisation et de ces dernières vers la direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins.

**Diffusion :** Agence régionale de santé

Les récents incidents survenus dans les services d'accueil des urgences de certains établissements de santé me conduisent à prendre de nouvelles initiatives sur les mesures à mettre en œuvre pour garantir la sécurité des professionnels de santé.

Le ministère de la santé mène depuis plusieurs années une politique de lutte contre la violence à l'hôpital. L'observatoire national des violences en milieu de santé (OVNS) créé en 2005 assure le recensement et l'analyse des événements. Une bonne connaissance des faits de violences est en effet indispensable à la prise des décisions adaptées. C'est la raison pour laquelle il est indispensable de rappeler aux établissements de santé de votre région les recommandations relatives à la remontée des faits de violence sur la plateforme informatique dédiée à cet effet : [osis.sante.gouv.fr/Onvs](http://osis.sante.gouv.fr/Onvs).

La volonté de répondre aux attentes des professionnels de santé confrontés à des situations de violence et d'insécurité a par ailleurs conduit les ministères de la Justice, de l'Intérieur et de la Santé à développer un partenariat spécifiquement adapté pour ces professionnels.

Cette volonté d'agir ensemble s'est traduite par la signature d'un premier protocole signé le 12 août 2005 entre le Ministère de la Santé et le Ministère de l'Intérieur. Il met en avant le nécessaire rapprochement entre l'hôpital et les forces de l'ordre. Ce protocole a été actualisé et complété par celui du 10 juin 2010 qui formalise l'engagement partenarial de l'autorité judiciaire. Il prévoit la désignation d'un « référent sûreté » pour l'hôpital issu des services de police ou de gendarmerie, des facilités données aux personnels hospitaliers victimes de violence pour déposer plainte, des préconisations en matière de surveillance des services d'urgences, un système d'alerte et la possibilité de diagnostic de sécurité par les services de police ou de gendarmerie au bénéfice de l'établissement.

Complémentairement en 2011, un protocole destiné aux professionnels de santé ayant une activité libérale a été approuvé par la plupart des fédérations et syndicats de ces professionnels. Ce protocole transpose les mesures préconisées dans le protocole de 2010 en s'adaptant aux réalités du terrain. Il prévoit la désignation d'interlocuteurs dédiés au sein des unités de police et de gendarmerie pour les professionnels de santé libéraux, la possibilité de faire réaliser par les forces de sécurité des diagnostics de sûreté portant sur la sécurisation des lieux de travail et de formuler des conseils sur les déplacements des professionnels de santé afin de prévenir les situations de violence et à y mettre fin dans les meilleures conditions. Si les circonstances locales le justifient des procédures d'alerte spécifiques aux professionnels de santé peuvent être mises en place.

Ces protocoles qui engagent l'ensemble des pouvoirs publics - ministères signataires, services déconcentrés, Agences Régionales de Santé - doivent être déclinés localement au niveau des établissements de santé de manière formalisée et auprès des professionnels de santé par l'intermédiaire des conseils départementaux et régionaux des ordres professionnels, et ou des unions régionales des professionnels de santé.

Afin d'être en mesure de prendre les initiatives qui s'imposent en matière de prévention de la violence en milieu hospitalier, je vous demande de bien vouloir procéder à un recensement des protocoles locaux des établissements de votre région, et d'enjoindre les établissements concernés de réaliser dans les meilleurs délais une revue des engagements souscrits. Le travail de revue des engagements devra très étroitement associer les représentants des personnels des services d'accueil des urgences et les instances consultatives compétentes.

De même concernant la sécurité des professionnels de santé exerçant en secteur libéral, il vous est demandé d'entreprendre en lien avec les instances régionales des ordres professionnels concernés une évaluation sur la mise en œuvre du protocole de 2011. Une vigilance particulière devra être portée à la sécurité des professionnels de santé qui participent à l'activité de permanence des soins ambulatoires.

Enfin, je souhaite tout particulièrement insister sur les mesures de prévention des actes de violence dont les professionnels de santé, tous secteurs confondus, peuvent être les victimes. Outre un agencement adapté des locaux et la mise en place de dispositifs humains et matériels de surveillance dans les lieux les plus exposés à des risques d'incivilité et de violence, il convient de renforcer et poursuivre les campagnes de formation et de sensibilisation de l'ensemble des professionnels de santé. J'entends que dans ce champ des efforts importants soient rapidement réalisés.

Je vous remercie de votre engagement à mettre en œuvre ces dispositions, de faire retour à la direction générale de l'offre de soins ([DGOS-RH3@sante.gouv.fr](mailto:DGOS-RH3@sante.gouv.fr)) sous un délai de trois mois des revues de protocoles réalisées, et me tenir informée de toute difficulté éventuellement rencontrée dans son application.

Pour la ministre et par délégation

**signé**

Jean DEBEAUPUIS  
Directeur général de l'offre de soins