

Les actes de violences en milieu de santé en 2012



En 2012, l'Observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS) a été rendu destinataire de 11 344 signalements émanant de 352 établissements hospitaliers, soit un quasi-doublement du nombre de déclarations par rapport à 2011 (+ 96,9 %). Cette hausse du nombre de déclarations est environ pour moitié la conséquence de la décision de l'assistance publique des hôpitaux de Paris (AP-HP) qui gère 34 établissements franciliens (ainsi que 3 établissements hors IDF), de substituer à son outil interne de recensement des événements celui de l'ONVS. Cet apport net est de 3 038 incidents, soit 54 % des incidents supplémentaires. Hors Ile-de-France, le nombre de signalements total s'élève à 7 886 soit 50, % de plus qu'en 2011 (5 230 incidents signalés).

On observe que le nombre d'établissements déclarants hors Ile-de-France est stable de 2011 à 2012 (environ 300 établissements), ce qui signifie que le nombre de déclarations moyen par établissement augmente sensiblement (de 17,3 à 26,4 signalements par établissement).

Il se faut garder de conclure à une augmentation effective des violences commises en milieu de santé que refléterait la hausse nette du nombre de signalements. Celle-ci doit être interprétée comme l'indicateur d'une collecte plus exhaustive des événements. La propension à davantage signaler les incidents, par des établissements qui utilisaient déjà la plate-forme de l'ONVH¹, est le produit d'une plus grande sensibilité des déclarants au phénomène et surtout d'une amélioration de l'interface de collecte au début de l'année 2012 (voir encadré). Le recueil de plusieurs années de données avec ce nouvel outil sera nécessaire avant d'être en mesure de dessiner une tendance.

En 2012, 9 400 victimes d'atteintes aux personnes ont été recensées par l'ONVS. Il n'y a pas d'évolution en ce qui concerne la nature des victimes et des auteurs. Le personnel hospitalier est toujours la première victime des atteintes aux personnes (84 %), et plus de trois quarts des auteurs (78 %) sont des patients.

L'hôpital public, à savoir les centres hospitaliers (CHU, CHR, CH) et les centres hospitaliers spécialisés en psychiatrie (EPSM), est à l'origine de 92 % des signalements.

Les services de psychiatrie demeurent les plus exposés, puisqu'un quart des atteintes aux biens et aux personnes ont été commises en leur sein (25% également en 2011).

Le taux de plainte demeure relativement faible puisque 16 % seulement des faits signalés donnent lieu à un dépôt de plainte, et 82 % sont sans suite.

L'Observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS²) centralise l'ensemble des informations relatives aux faits de violences signalés par les établissements de santé, publics ou privés, via une nouvelle plate-forme de déclaration accessible depuis le 9 janvier 2012. Cette nouvelle application se substitue à « Netsurvey », logiciel de remontée des faits de violence, mis en place en 2005 et arrêté le 5 janvier 2012.

Les faits de violence se décomposent en deux catégories : les atteintes aux personnes et les atteintes aux biens. Ces catégories sont déclinées en niveau de gravité (annexe 1).

Les chiffres présentés ci-après n'ont pas un caractère exhaustif, pour les raisons suivantes, exposées par l'ONVS dans son bilan pour l'année 2012 :

- « Les éléments statistiques présentés dans ce rapport sont issus des signalements des établissements eux-mêmes sur la base du volontariat. Ils [...] présentent les incidents que les services ont tenu à signaler. »

- « Le nombre de signalements ne reflète pas la dangerosité d'un lieu de soin, mais le nombre de fois où les professionnels ont tenu à signaler. Ceci est très variable d'un établissement à l'autre, d'un service à l'autre, et, au sein d'un même lieu de soin, d'une année à l'autre »

- « Tous les établissements n'ont pas développé une politique de prévention et de gestion des violences dynamiques. L'implication des Agences Régionales de Santé dans les politiques mises en œuvre à ce niveau devrait permettre

• • • (1) Observatoire national des violences en milieu hospitalier.
(2) Anciennement ONVH

aux établissements de développer un pilotage de cette problématique plus adapté, au travers des outils mis à leur disposition via la nouvelle plateforme et la possibilité d'un suivi en temps réel. »

La mise en place d'une nouvelle plate-forme de déclaration en janvier 2012, outre d'étendre cette possibilité de signalement

au secteur médico-social s'accompagne de la décision de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris³ d'abandonner son outil interne de recensement des événements en adoptant celui de l'ONVS. Cette décision entraîne la prise en compte de 3 038 incidents supplémentaires (soit 27 % des signalements).

En 2012, l'Observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS) a été rendu destinataire de 11 344 signalements d'atteintes aux biens ou aux personnes, effectués par 352 établissements publics ou privés de santé⁴.

Par rapport à 2011, le nombre de signalements a progressé de 97 % (soit 5 584 signalements supplémentaires). Il est important de souligner que le nombre d'établissements déclarants a augmenté de 4,5 % (soit 15 établissements déclarants supplémentaires) suite à l'intégration dans le dispositif de remontée des hôpitaux principalement franciliens de l'AP-HP (tableaux 1 et 2). L'augmentation des signalements peut donc être aisément reliée à la hausse du nombre d'établissements déclarants. Cependant, hors Ile-de-France ce nombre d'établissements est stable (- 4 établissements soit -1,3 %), tandis que le nombre de signalements hors IDF, croît fortement (+50,8 % soit + 2 656 faits) sans commune mesure avec les variations des années précédentes. Cette hausse des signalements coïncide toutefois avec la

mise en place début 2012 d'une nouvelle plateforme de collecte et ne doit pas être interprétée comme reflétant une hausse effective des atteintes.

Le nombre d'atteintes aux personnes est passé de 5 011 en 2011 à 8 083, soit une progression de 61,3 % (3 072 signalements supplémentaires). Le nombre d'atteintes aux biens qui était de 749 en 2011 est multiplié par 3 (soit 2 495 déclarations de plus) ce qui peut signifier que l'AP-HP relève en proportion davantage ce type d'atteinte ou bien qu'il s'agissait, avant la mise du nouvel outil de collecte, des faits les plus susceptibles de ne pas être déclarés.

Il est donc à noter qu'en structure, la part des atteintes aux biens a plus que doublé (passant de 13 à 28,6 %) tandis que celle des atteintes aux personnes passe de 87 % à 71,3 % (-15,7 points).

Entre 2007 et 2012, on constate donc que le nombre total de signalements toutes atteintes confondues a progressé de 249% (3 253 signalements en 2007 à 11 344 signalements en 2012). Plus précisément, le nombre de signalements pour atteintes aux biens accuse une hausse de 505 % (536 signalements en 2007 contre 3 244 en 2012). Le nombre de signalements pour atteintes

2

Tableau 1. Évolution du nombre de signalements et du nombre d'établissements déclarants de 2007 à 2012.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de signalements	3 253	3 433	4 742	5 090	5 760	11 344
Dont atteintes aux biens	536	367	707	865	749	3244*
Part en %	16,5	10,7	14,9	17,0	13,0	28,6
Dont atteintes aux personnes	2 717	3 066	4 035	4 225	5 011	8 083*
Part en %	83,5	89,3	85,1	83,0	87,0	71,3
Nombre d'établissements déclarants	251	257	331	303	337	352

*sur la base de 11 327 signalements

Source : Observatoire national des violences en milieu de santé (traitement ONDRP).

• • •(3) L'Assistance publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP) est l'établissement public de santé qui exerce le rôle de Centre hospitalo-universitaire (CHU) d'Île-de-France, il gère 37 hôpitaux, dont 3 situés en province et emploie 92 000 personnes.

(4) Il existe trois grandes catégories d'hôpitaux : publics, privés à but non lucratif et privés à but lucratif.

aux personnes présente une hausse de 197 % (2 717 signalements en 2007 contre 8 083 en 2012) (tableau 2, graphique 1).

En 2012 comme en 2011, plus d'une atteinte aux personnes sur deux (51 %) est une atteinte de niveau 3.

8 083 atteintes aux personnes ont été signalées à l'ONVS en 2012. **51,0 % de ces atteintes (4 110 signalements) étaient des atteintes de niveau 3**, qui correspond à l'avant-dernier niveau sur l'échelle de gravité définie par l'ONVS (tableau 2, annexe 1). Ce

niveau 3 comprend les violences volontaires, les menaces avec arme ou encore les agressions sexuelles (*hors viol*). Le reste des atteintes aux personnes se partageait majoritairement entre les atteintes de niveau 1 (*injures et insultes principalement*) et 2 (*menaces*). En effet, 28,2 % des atteintes aux personnes (2 283) étaient des atteintes de niveau 1 et 20,1 % (1 623) étaient des atteintes de niveau 2. Les atteintes de niveau 4, c'est-à-dire les plus graves puisqu'elles regroupent les violences avec armes, le viol et les autres infractions pénales qualifiées de crime, ont représenté 0,8 % des atteintes aux personnes recensées par l'ONVS en 2012 (67 signalements).

Tableau 2. Répartitions des signalements par type d'atteinte et niveau de gravité et variations annuelles de 2007 à 2012.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Variation entre 2007 et 2012 (%)
Tous types d'atteintes	3 253	3 433	4 742	5 090	5 760	11 344	+ 248,7
Variations annuelles en %	-	+ 5,5	+ 38,1	+ 7,3	+ 13,2	+ 96,9	-
Atteintes aux biens	536	367	707	865	749	3 244	+ 505,2
Variations annuelles en %	-	- 31,5	+ 92,7	+ 22,3	- 13,4	+ 333,1	-
Niveau 1	445	272	599	727	629	2 831	+ 536,2
Variations annuelles en %		- 39,0	+ 120,2	+ 21,4	- 13,5	+ 350,1	-
Niveau 2	62	43	50	81	52	259	+ 317,7
Variations annuelles en %		- 30,6	+ 16,3	+ 62,0	- 35,8	+ 398,1	-
Niveau 3	29	52	58	57	68	154	+ 431,0
Variations annuelles en %		+ 79,3	+ 11,5	- 1,7	+ 19,3	+ 126,5	-
Atteintes aux personnes	2 717	3 066	4 035	4 225	5 011	8 083	+ 197,5
Variations annuelles en %		+ 12,8	+ 31,6	+ 4,7	+ 18,6	+ 61,3	-
Niveau 1	537	610	1 008	1 077	1 303	2 283	+ 325,1
Variations annuelles en %		+ 13,6	+ 65,2	+ 6,9	+ 21,0	+ 75,2	-
Niveau 2	634	619	864	761	902	1 623	+ 156,0
Variations annuelles en %		- 2,7	+ 39,6	- 12,0	+ 18,5	+ 79,9	-
Niveau 3	1 532	1 816	2 121	2 352	2 756	4 110	+ 168,3
Variations annuelles en %		+ 18,5	+ 16,8	+ 10,9	+ 17,2	+ 49,1	-
Niveau 4	14	21	42	35	50	67	+ 378,6
Variations annuelles en %		+ 50,0	+ 100,0	- 16,7	+ 42,9	+ 34,0	-

Source : Observatoire national des violences en milieu de santé (traitement ONDRP).

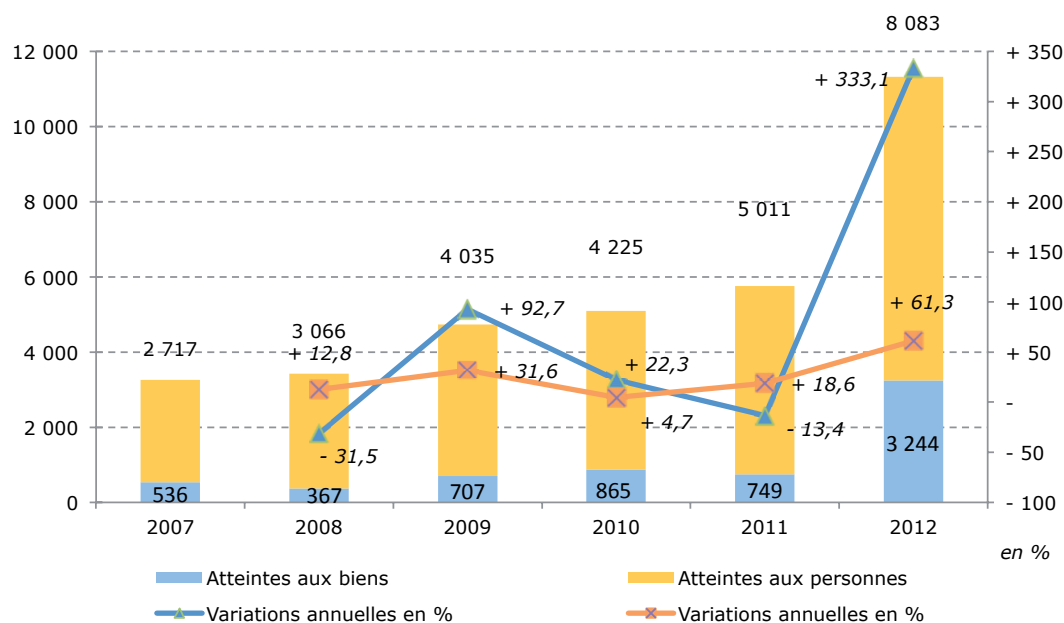
87% des atteintes aux biens recensées en 2012 étaient de faible gravité sur l'échelle définie par l'ONVS.

En 2012, l'ONVS a reçu 3 244 signalements relatifs à des atteintes aux biens. Sur l'ensemble de ces signalements, 87 % (2 831 signalements) concernaient des atteintes aux biens de niveau 1 : tags, graffitis, dégradations légères et vols sans effraction. D'autre part, 259 atteintes aux biens étaient de niveau 2 (vols avec effraction) et 154 de niveau 3 (dégradations ou destructions de matériel de valeur, dégradations par incendie, etc.). Il n'existe pas d'atteintes aux biens de niveau 4 sur l'échelle de gravité élaborée par l'ONVS (tableau 2).

L'hôpital public concentre 92% des signalements effectués en 2012.

En 2012, les trois catégories d'établissements de l'hôpital public sont les plus représentées, notamment en ce qui concerne le nombre de signalements réalisés, il s'agit des centres hospitaliers (CH), des centres hospitaliers spécialisés en psychiatrie (CHS) et des centres hospitaliers universitaires (CHR). Ces trois types d'établissements concentrent 92 % des signalements en 2012 soit 10 390 signalements sur un total de 11 344 (tableau 3). Plus précisément, les centres hospitaliers généraux et les centres hospitaliers universitaires sont respectivement à l'origine de 39% et 34 % des signalements (soit un ensemble de

Graphique 1. Nombre de signalements par type d'atteinte et variations annuelles de 2007 à 2012.



Source : Observatoire national des violences en milieu de santé (traitement ONDRP).

Tableau 3. Répartition des signalements, par catégorie d'établissement, pour l'année 2011

		Nombre de signalements	%
Toutes catégories d'établissements confondues		11 344	100%
Hôpital public	Centres hospitaliers universitaires et généraux	8 250	73%
	Centres hospitaliers spécialisés en psychiatrie	2 139	19%
Établissements de santé privés (à but lucratif ou d'intérêt collectif)		627	5%
Autres*		328	3%

Source : Observatoire national des violences en milieu de santé (traitement ONDRP).

* Établissements médico-sociaux (publics ou privés) : maisons de retraite, maisons de repos, centre de soins spécifiques, etc.

8 250 signalements). Les établissements publics de santé mentale ont effectué 2 139 signalements soit 19 % de la totalité. Quant aux centres hospitaliers universitaires, 15 % des signalements émanent de leurs structures, soit 864 signalements sur les 5 760 au total.

En 2012, un quart des atteintes aux biens et aux personnes (25,4 %) ont été commises au sein des services de psychiatrie contre 31,2 % en 2010.

Au sein des établissements, les différentes structures (psychiatrie, urgences, médecine générale, accueil, administration, services spécialisés, etc.) ne sont pas touchées de la même manière par les atteintes aux personnes ou aux biens (*annexe 2*).

Ainsi, en 2012, toutes atteintes confondues, les trois types de structures les plus affectées ont été les services de psychiatrie (2 886 signalements, soit 25,4 %), les urgences (1 611 signalements, soit 14,2 %) et la gériatrie (1 166 signalements, soit 10,3 %) (*tableau 4*). Cette configuration diffère de celle observée en 2011 puisque si la part des services de psychiatrie tend à se stabiliser, le 3^{ème} service signalant le plus d'incident n'est plus la médecine générale mais la gériatrie. En 2011, les services de psychiatrie avaient alors concentré 25,2 % des signalements (1 449 sur un total de 5 760), les urgences 15,1 % (686 signalements), les services de médecine générale 12,5 % (721 signalements contre 932 en 2012), tandis que les atteintes observées en gériatrie étaient recensées dans la catégorie « Autres ». La part des signalements en médecine générale passe de 12,5 % à 8,2 %.

Les services relevant de la psychiatrie recensent quasi exclusivement des atteintes aux personnes. Les atteintes aux personnes représentent 89 % des signalements et les atteintes aux biens les 11 % restant.

En 2012, 9 400 victimes d'atteintes aux personnes ont été recensées par l'ONVS. Le personnel hospitalier est majoritairement touché par ces atteintes.

En 2012, il apparaît que parmi les victimes, la part du personnel, toutes atteintes confondues,

s'établit à 84 % soit 7 860 personnes. Cette part reste relativement stable par rapport à celle de l'année 2011 (82 %).

Le personnel de santé représente 95 % de la catégorie « personnel victime ». Ce personnel de santé victime est très majoritairement composé de personnel soignant (92 %) et dans une proportion plus faible de médecins (8 %).

Toutes structures d'établissements confondues, plus des trois quarts des auteurs en 2012 étaient des patients.

Les auteurs des atteintes commises restent très majoritairement des patients puisque leur part est de 78 % en 2012, c'est-à-dire 3 points de plus qu'en 2011. La part des auteurs enregistrés comme étant des accompagnants ou des visiteurs est de 13 % (-2 points).

Des événements gérés principalement en interne.

En 2012, 74 % des événements signalés ont donné lieu à une intervention du personnel ou d'intervenants extérieurs. Parmi ces interventions 52 % étaient le fait des personnels hospitaliers (hors service de sécurité) et 27 % du service de sécurité. Les des forces de l'ordre n'intervenant que dans 7 % des cas (*graphique 2*).

Graphique 2. Répartition des interventions selon de le type d'intervenants.

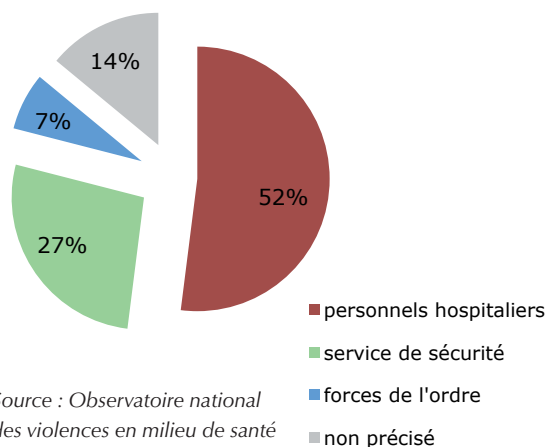


Tableau 4. Signalements effectués en 2012, par type de structure et par type d'atteinte.

Type de lieu ou de service	Nombre de faits signalés	Tous types d'atteintes %	Atteintes aux personnes %	Atteintes aux biens %
Toutes structures confondues	11 344	100,0	71,5	28,9
Psychiatrie	2886	25,4	22,7	4,0
Urgences	1611	14,2	12,3	2,8
Gériatrie	1166	10,3	8,7	1,2
Médecine générale	932	8,2	5,8	2,8
Unité de soins	773	6,8	4,3	1,7
Soins de suite et de réadaptation	614	5,4	3,7	1,6
Chirurgie	541	4,8	2,4	2,3
Extérieur établissement (sous-sol, jardin, parking)	420	3,7	0,9	2,7
Maternité, gynécologie, obstétrique	272	2,4	1,3	1,1
Bureaux du personnel/ Vestiaires	266	2,3	0,3	2,0
Pédiatrie, néonatalogie	171	1,5	1,1	0,5
Accueil, standard	164	1,5	1,0	0,5
Radiologie	89	0,8	0,4	0,3
Services techniques, sécurité	82	0,7	0,2	0,4
Réanimation	70	0,6	0,4	0,3
Addictologie/ alcoologie	69	0,6	0,4	0,2
Domicile du patient	57	0,5	0,4	0,1
Laboratoire	51	0,5	0,2	0,3
Unité sanitaire pour patients détenus (en centre de détention ou dans un établissement de santé)(UCSA,IUHSA,IUHSI)	39	0,3	0,3	0,1
Pharmacie	35	0,3	0,1	0,2
Non précisé	1036	9,1	4,7	4,1

Source : Observatoire national des violences en milieu de santé (traitement ONDRP).

Tableau 5. Répartition des victimes de violences pour l'année 2012.

	Tous types d'atteintes (%)
Personnel	84
Patient	10
Agent de sécurité	3
Autre*	2
Visiteurs	1
Total	100

Source : Observatoire national des violences en milieu de santé (traitement ONDRP).

* : La catégorie «Autre» s'applique à toutes personnes non identifiées comme accompagnant un patient ou le visitant (les sans domicile fixe, les auteurs inconnus...).

Tableau 6. Répartition des auteurs de violences pour l'année 2012.

	Tous types d'atteintes (%)
Patient	76,0
Visiteur/Accompagnants	15,0
Autre*	5,0
Personnel	4,0
Total	100,0

Source : Observatoire national des violences en milieu de santé (traitement ONDRP).

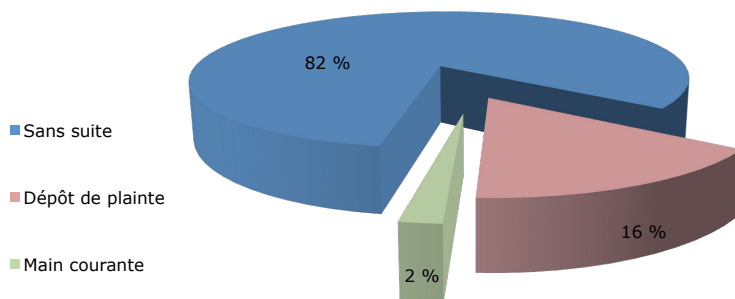
* : La catégorie «Autres» s'applique à toutes personnes non identifiées comme accompagnant un patient ou le visitant (les sans domicile fixe, les auteurs inconnus...).

Un faible taux de plainte.

En 2012, les événements de violence signalés par les établissements ont donné lieu à 1 818 dépôts de plainte et 260 mains-courantes. Les deux tiers de ces démarches concernaient des faits d'atteintes à la personne. 82 % des victimes n'ont pas donc engagé de poursuites.

Tous types d'atteintes confondues, 16 % des déclarations d'atteintes font l'objet d'une plainte et 2 % engendrent une main courante auprès des services de la police nationale (*graphique 3*).

Graphique 3. Suites données aux atteintes en 2012.



Source : Observatoire national des violences en milieu de santé (traitement ONDRP).

Annexe 1. Nomenclature retenue par l'ONVS pour la description des faits de violence.

	Atteintes aux biens	Atteintes aux personnes
Niveau de gravité 1	Vols sans effraction, dégradations légères, dégradations de véhicules sur un parking intérieur de l'établissement (hors véhicules brûlés), tags, graffitis	Injures, insultes et provocations sans menaces (propos outrageants, à caractère discriminatoire ou sexuel), consommation ou trafic de substances illicites (stupéfiants) ou prohibées en milieu de santé (alcool), chahuts, occupations des locaux, nuisances, salissures
Niveau de gravité 2	Vols avec effraction	Menaces d'atteintes 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 de gravité 3	Dégradations ou destructions 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...)	Violences volontaires (atteintes à l'intégrité physique, bousculades, crachats, coups), menaces avec armes, par nature ou par destination (arme à feu, arme blanche, scalpel, rasoir, tout autre objet dangereux), agression sexuelle
Niveau de gravité 4		Violences avec arme par nature ou par destination (armes blanches, armes à feu, scalpels, rasoirs, tout objet dangereux), viol et tout autre fait qualifié de crime (meurtre, violences volontaires entraînant mutilation ou infirmité permanente...)

Source : Observatoire national des violences en milieu de santé

Annexe 2. Signalements effectués en 2012, par région.

Régions	Nombre d'établissements déclarants	Nombre de signalements	Part dans l'ensemble des signalements
Ensemble	352	11 344	100%
Ile-de-France	53	3 458	30%
Basse-Normandie	22	710	6%
Nord-Pas-de-Calais	19	701	6%
Pays de la Loire	14	684	6%
Languedoc-Roussillon	23	606	5%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	26	532	5%
Champagne-Ardenne	12	479	4%
Alsace	15	487	4%
Bretagne	20	461	4%
Midi-Pyrénées	16	441	4%
Bourgogne	7	432	4%
Picardie	17	407	4%
Lorraine	21	387	3%
Aquitaine	15	285	3%
Centre	11	269	2%
Franche-Comté	7	352	3%
Rhône-Alpes	19	267	2%
Poitou-Charentes	12	166	1%
Auvergne	7	62	1%
Haute-Normandie	6	64	1%
Limousin	5	44	-
Guyane	1	25	-
Corse	1	17	-
Martinique	1	5	-
Guadeloupe	2	3	-

Source : Observatoire national des violences en milieu de santé (traitement ONDRP)