

OBSERVATOIRE DE LA SÉCURITÉ DES MÉDECINS EN 2015

Recensement national des incidents par la section EP du CNOM
Fiches 2015

Document préparé pour : **Le Conseil National de l'Ordre des Médecins**
Par Federico VACAS



ORDRE NATIONAL DES MEDECINS
Conseil National de l'Ordre

Approche méthodologique



ÉCHANTILLON

- **924** fiches de déclarations d'incident.



DATE DE TERRAIN

- Du **1^{er}** au **31** décembre 2015



MATÉRIEL UTILISÉ

- Consultation. Questionnaire auto-administré

Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marche, études sociales et d'opinion ».

Comme pour toute enquête quantitative, cette étude présente des résultats soumis aux marges d'erreur inhérentes aux lois statistiques.



Ce document a été rédigé selon les standards Qualité d'Ipsos France.

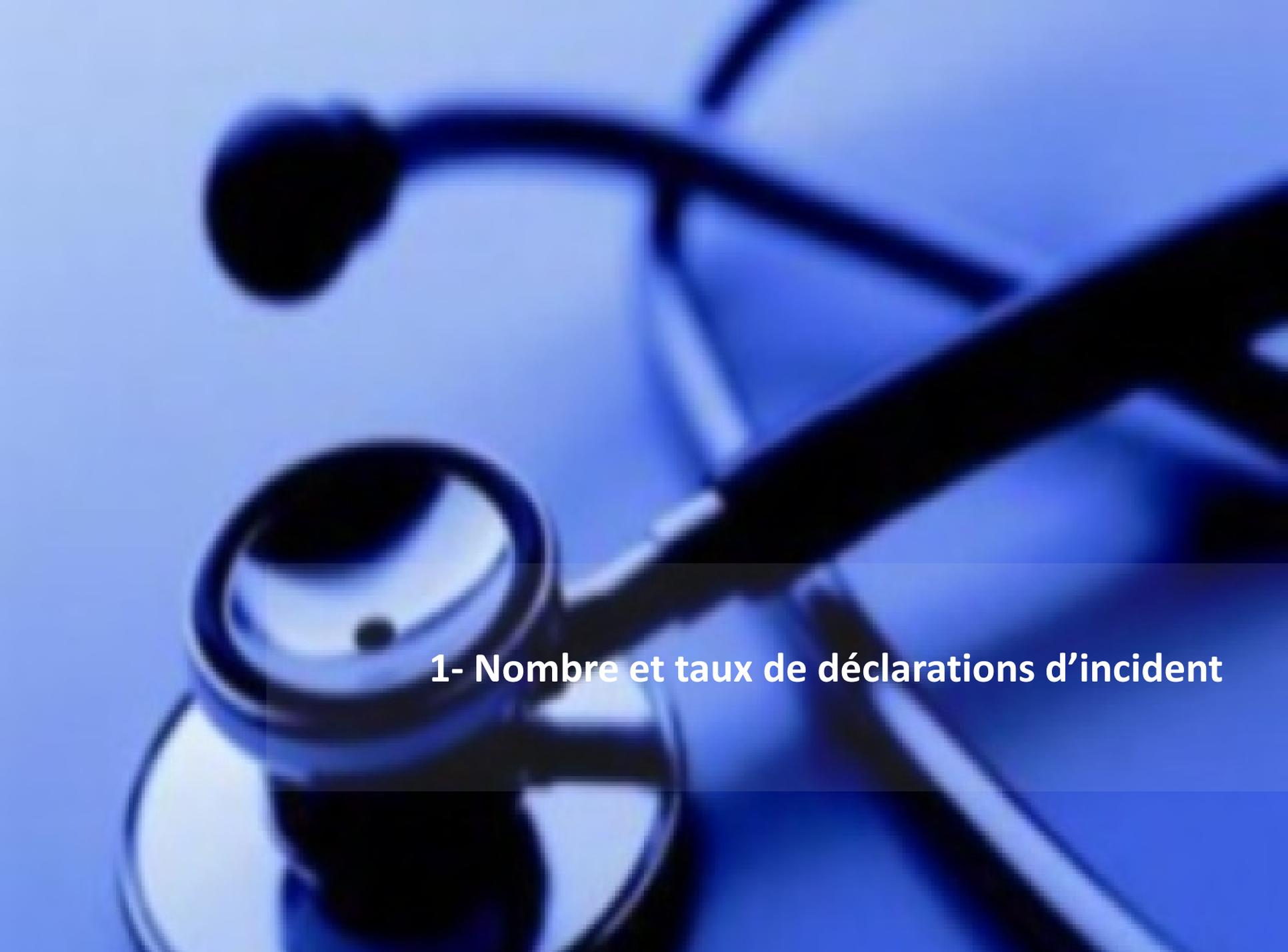
Il a été relu et validé par :

Federico VACAS

Directeur adjoint du département Opinion

Les indicateurs de l'Observatoire

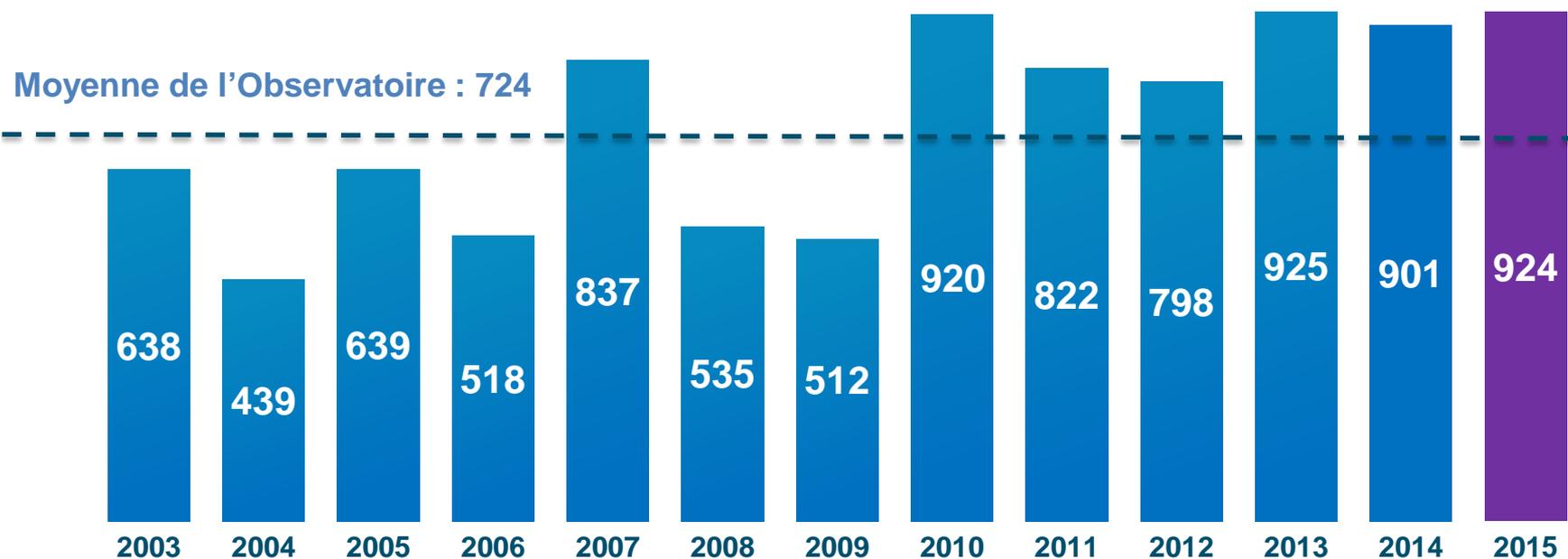
	Pages
1. Nombre et taux de déclarations d'incident	4
2. Profil des médecins victimes	10
3. La victime et l'auteur de l'incident	15
4. Type d'incident	22
5. Lieu de l'incident	28
6. Motif de l'incident	31
7. Cadre de l'incident	34
8. Gravité de l'incident	38
9. Suites données à l'incident	41



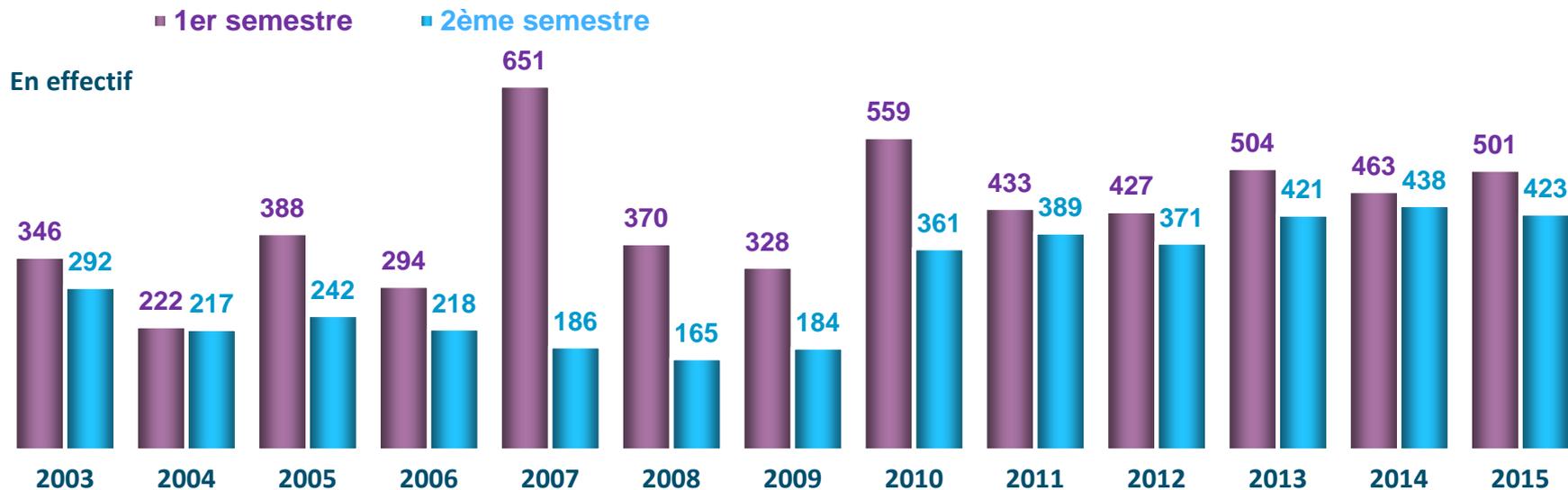
1- Nombre et taux de déclarations d'incident

Nombre de déclarations par an

En effectif



Nombre de déclarations par semestre



Taux de « victimation » constaté par année (en %)

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
0,32	0,23	0,31	0,25	0,40	0,26	0,25	0,46	0,41	0,40	0,46	0,45	0,46

Nombre de déclarations par département 1/3

DEPARTEMENTS	2013	2014	2015
Nord	48	63	64
Bouches-du-Rhône	34	41	63
Isère	32	38	35
Seine-Maritime	29	23	35
Loire	37	32	33
Seine-Saint-Denis	45	35	27
Vaucluse	10	21	24
Hauts-de-Seine	22	17	21
Doubs	6	2	20
Rhône	29	32	20
Var	17	29	20
Loire-Atlantique	16	11	19
Meurthe-et-Moselle	2	11	18
Dom Tom	16	22	17
Maine-et-Loire	2	11	16
Yvelines	23	17	16
Essonne	16	10	16
Haute-Savoie	13	17	15
Haute-Vienne	5	19	15
Aude	5	4	14

DEPARTEMENTS	2013	2014	2015
Saône-et-Loire	12	5	14
Gironde	18	7	13
Pas-de-Calais	2	9	13
Val-d'Oise	36	29	13
Alpes-Maritimes	19	14	12
Finistère	9	8	12
Gard	17	21	12
Seine-et-Marne	16	17	12
Haute-Garonne	17	21	11
Côte-d'Or	11	10	10
Somme	3	8	10
Tarn-et-Garonne	2	12	10
Ain	5	3	9
Charente-Maritime	19	6	9
Loiret	18	15	9
Tarn	6	9	9
Yonne	3	-	9
Côtes-d'Armor	2	11	8
Hérault	18	12	8

Nombre de déclarations par département 2/3

DEPARTEMENTS	2013	2014	2015
Ille-et-Vilaine	4	5	8
Morbihan	-	6	8
Pyrénées-Orientales	6	5	8
Savoie	17	7	8
Paris	40	27	8
Vosges	3	-	8
Calvados	9	23	7
Cher	10	7	7
Dordogne	11	10	7
Puy-de-Dôme	4	-	7
Deux-Sèvres	4	6	7
Vendée	8	2	7
Ariège	2	2	6
Charente	4	7	6
Corrèze	3	3	6
Hautes-Pyrénées	3	4	6
Bas-Rhin	9	6	6
Sarthe	8	3	6
Allier	7	3	5

DEPARTEMENTS	2013	2014	2015
Eure-et-Loir	2	2	5
Manche	6	1	5
Moselle	15	19	5
Val-de-Marne	25	15	5
Lot	4	1	4
Haut-Rhin	5	4	4
Ardèche	2	5	3
Aube	7	3	3
Indre-et-Loire	8	9	3
Jura	3	1	3
Aisne	6	3	2
Meuse	5	7	2
Oise	3	1	2
Haute-Saône	1	2	2
Vienne	3	4	2
Hautes-Alpes	2	2	1
Cantal	-	-	1
Corse	-	1	1
Creuse	2	-	1

Taux de « victimation » par département (en %)

DEPARTEMENTS	2015
Tarn-et-Garonne	1,68
Ariège	1,48
Aude	1,43
Loire	1,43
Vaucluse	1,40
Yonne	1,23
Doubs	1,10
Cher	1,08
Haute-Vienne	1,07
Saône-et-Loire	1,07
Seine-Maritime	0,96
Vosges	0,94
Isère	0,93
Corrèze	0,93
Lot	0,87
Tarn	0,84
Deux-Sèvres	0,84
Ain	0,82
Nord	0,80

DEPARTEMENTS	2015
Hautes-Pyrénées	0,79
Bouches-du-Rhône	0,78
Dordogne	0,76
Haute-Savoie	0,75
Seine-Saint-Denis	0,72
Maine-et-Loire	0,71
Charente	0,70
Meurthe-et-Moselle	0,67
Var	0,64
Savoie	0,63
Loiret	0,59
Somme	0,58
Gard	0,58
Allier	0,57
Eure-et-Loir	0,56
Pyrénées-Orientales	0,56
Côte-d'Or	0,54
Côtes-d'Armor	0,54

DEPARTEMENTS	2015
Vendée	0,54
Meuse	0,53
Essonne	0,52
Charente-Maritime	0,51
Sarthe	0,50
Jura	0,49
Loire-Atlantique	0,48
Aube	0,45
Val-d'Oise	0,45
Finistère	0,43
Manche	0,43
Seine-et-Marne	0,42
Ardèche	0,42
Morbihan	0,42
Yvelines	0,41
Haute-Saône	0,39
Pas-de-Calais	0,38
Hauts-de-Seine	0,37

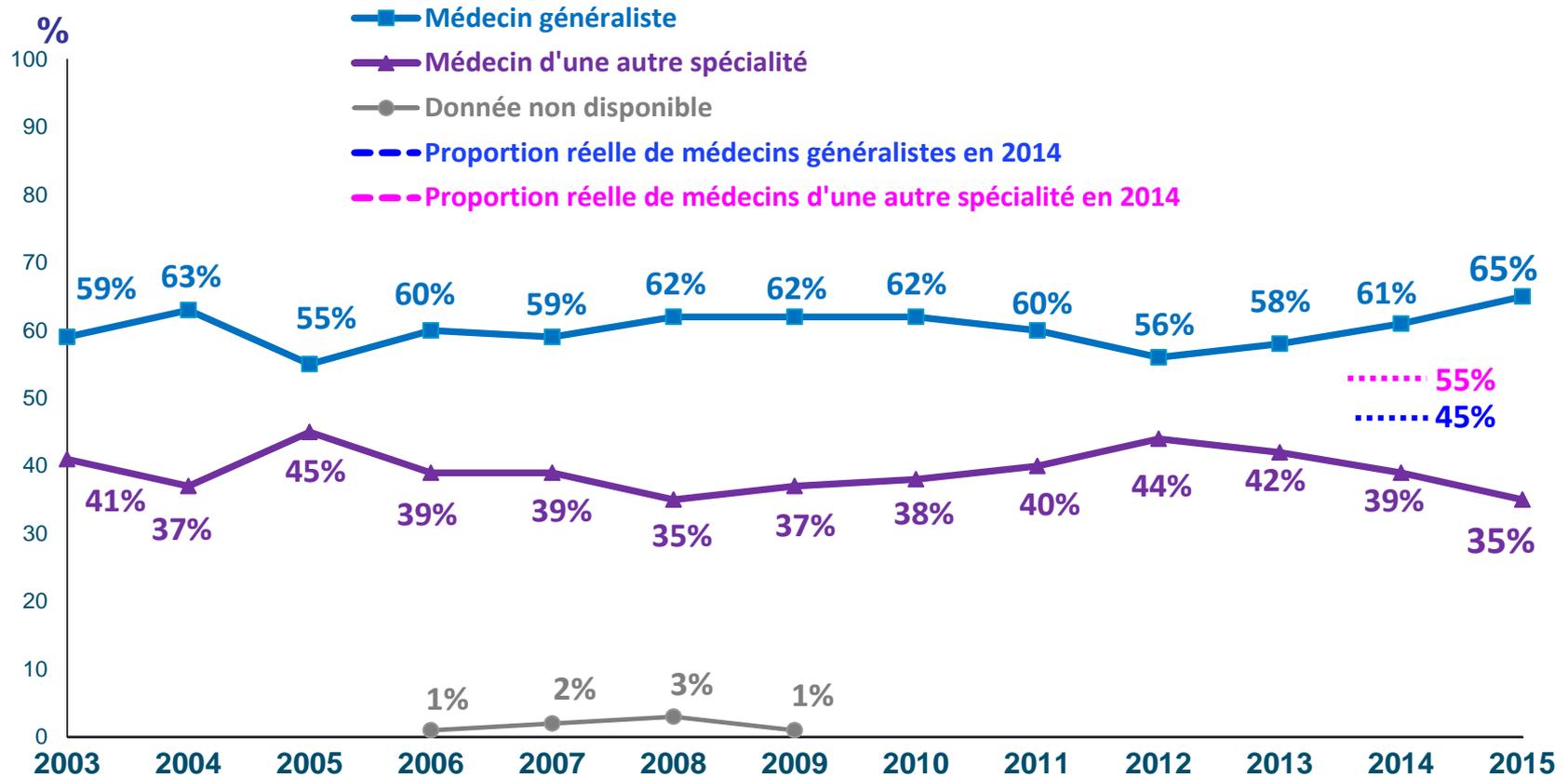
DEPARTEMENTS	2015
Creuse	0,35
Puy-de-Dôme	0,33
Calvados	0,32
Dom Tom	0,30
Rhône	0,28
Alpes-Maritimes	0,28
Cantal	0,27
Ille-et-Vilaine	0,27
Gironde	0,24
Haute-Garonne	0,23
Indre	0,23
Hautes-Alpes	0,19
Hérault	0,19
Haut-Rhin	0,19
Moselle	0,19
Aisne	0,17
Bas-Rhin	0,16
Indre-et-Loire	0,15



2- Profil des médecins victimes

Profil des médecins victimes - spécialité -

Question : Etes-vous...?



Spécialités (hors généraliste) les plus touchées

2014

	Effectifs	%
Ophtalmologue	64	7%
Dermatologue	36	4%
Gynécologue/ Obstétricien	29	3%
Rhumatologue	26	3%
Psychiatre	24	3%
Médecin du travail	20	2%
Pédiatre	19	2%
Urgentiste	12	1%
Cardiologue	10	1%

2015

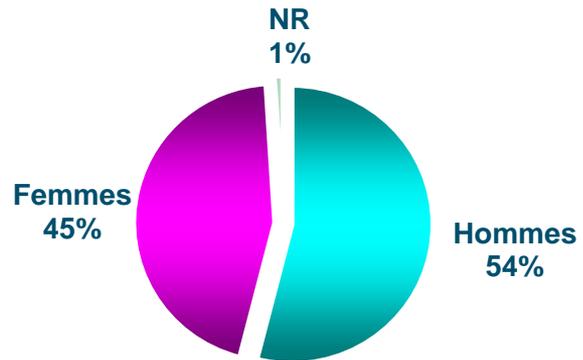
	Effectifs	%
Ophtalmologue	52	6%
Médecin du travail	33	4%
Psychiatre	25	3%
Gynécologue / Obstétricien	23	3%
Dermatologue	22	3%
Radiologue	20	2%
ORL	9	1%
Anesthésiste / REA	9	1%
Neurologue	9	1%

Profil des médecins victimes

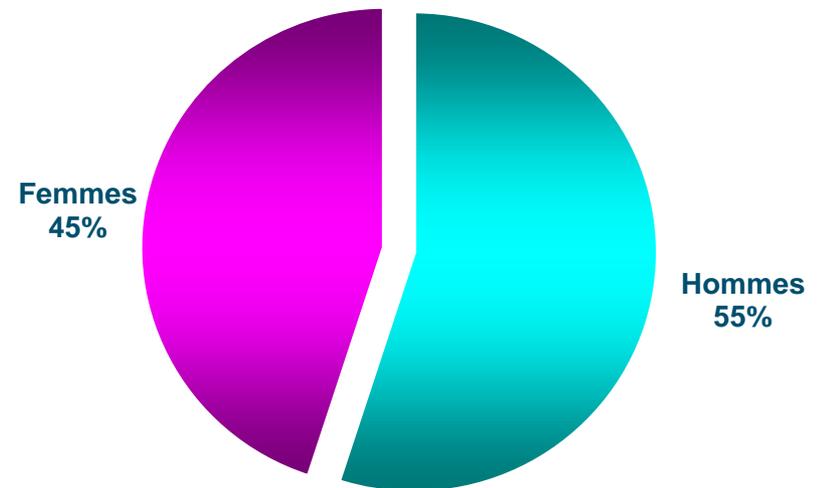
- Sexe -

Question : Etes-vous... ?

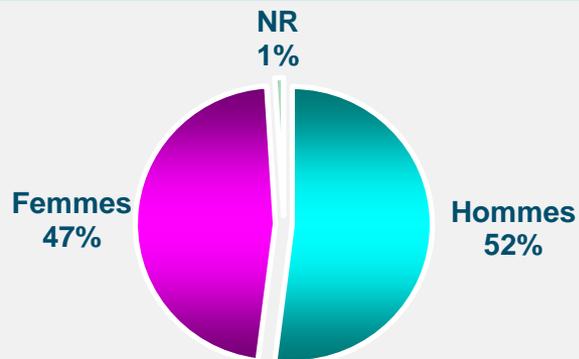
Médecins victimes 2015



Structure de la population de référence



Médecins victimes 2014



Profil des médecins victimes

Tableau récapitulatif

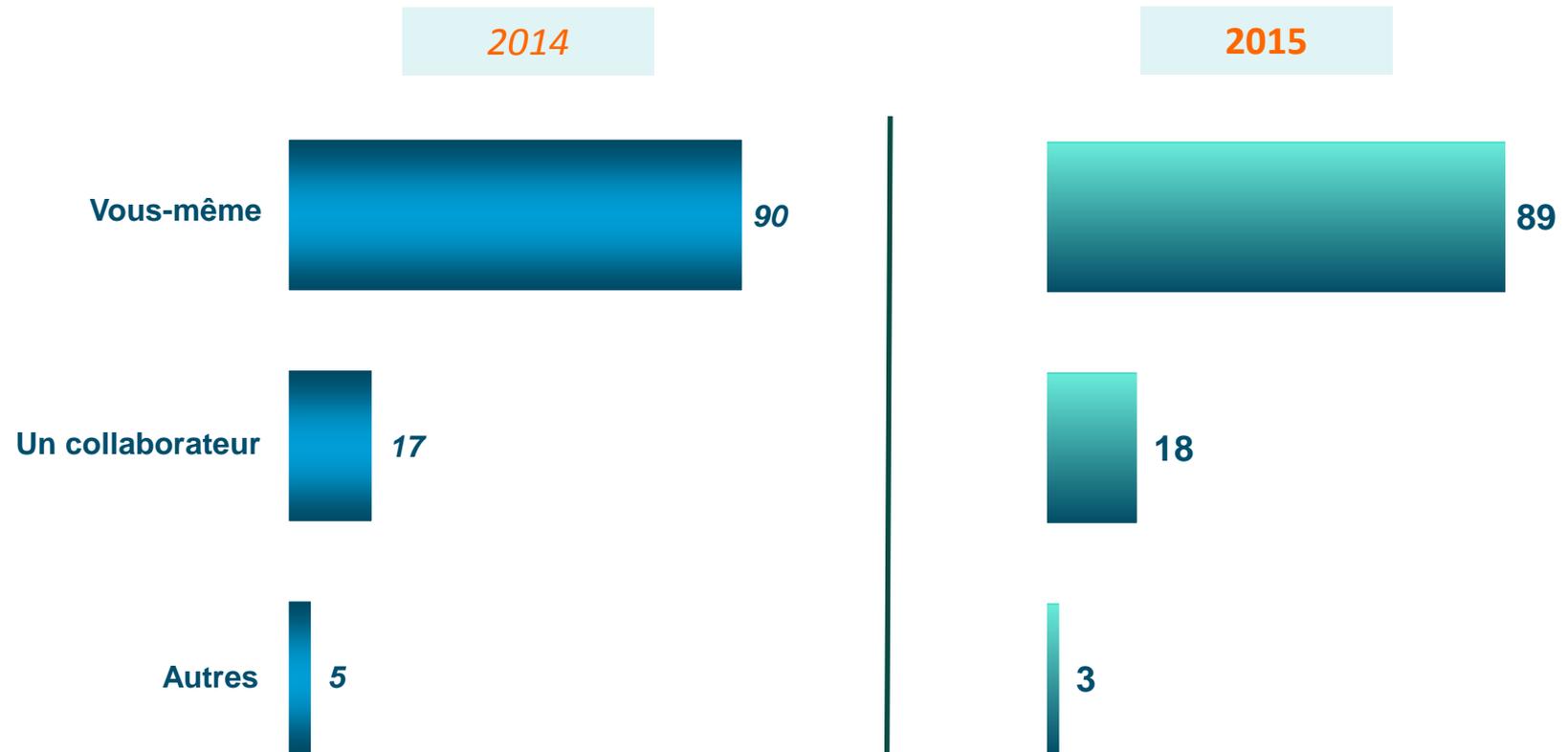
		2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
Population de référence %		Effectifs %		Effectifs %		Effectifs %		Effectifs %		Effectifs %		Effectifs %		Effectifs %		Effectifs %	
		Médecins généralistes	46%	333	62%	319	62%	567	62%	494	60%	448	56%	531	58%	550	61%
Médecins autre spécialité	54%	186	35%	189	37%	350	38%	328	40%	350	44%	391	42%	349	39%	304	35%
Non réponse	-	13	3%	4	1%	-	-	-	-	-	-	3	-	2	-	-	-
Homme	56%	NR	NR	276	63%	510	56%	447	54%	422	53%	505	55%	464	52%	466	54%
Femme	44%	NR	NR	164	37%	397	43%	360	44%	365	46%	411	44%	428	47%	394	45%
Non réponse	-	-	-	-	-	13	1%	15	2%	11	1%	9	1%	9	1%	5	1%
oui :		337	63%	331	65%	594	65%	482	59%	515	65%	576	62%	522	58%	535	62%



3- La victime et l'auteur de l'incident

La victime de l'incident (en %)

Question : Qui est la victime de l'incident?



Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

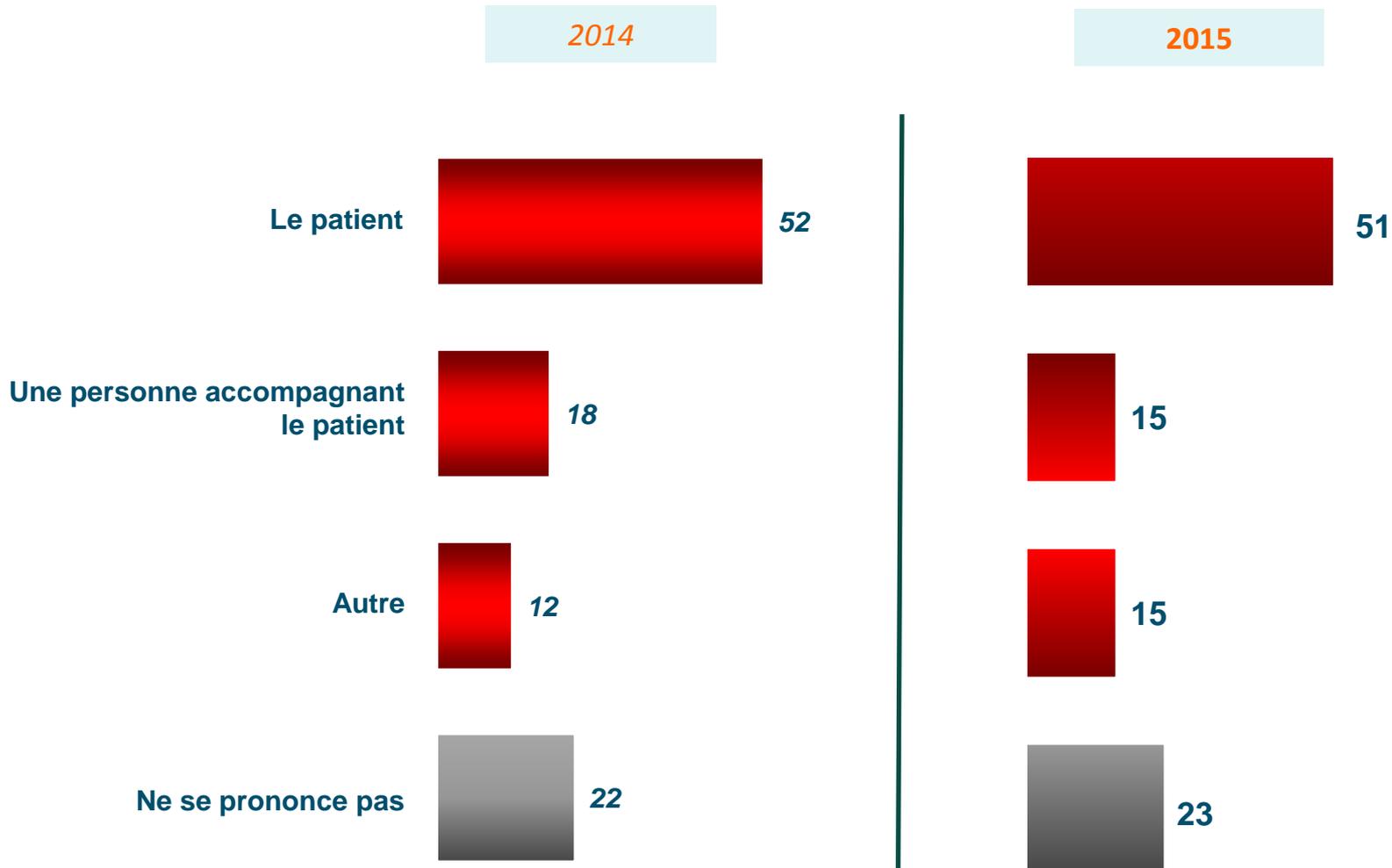
La victime de l'incident (effectifs et %)

	2014		2015	
	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous-même	812	90%	771	89%
Un collaborateur	156	17%	158	18%
S/T Autre que vous-même et ou votre collaborateur	43	5%	24	3%
<i>Dont Le cabinet médical</i>	21	2%	13	2%
<i>Dont Un patient</i>	16	2%	8	1%
<i>Dont Un membre de la famille du médecin</i>	2	<1%	2	<1%
<i>Dont Une personne accompagnant le patient</i>	1	<1%	-	-
<i>Dont Autre</i>	4	<1%	1	<1%
Ne se prononce pas	8	1%	13	2%

Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

L'agresseur (en %)

Question : Qui est l'agresseur ?



Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

L'agresseur (effectifs et %)

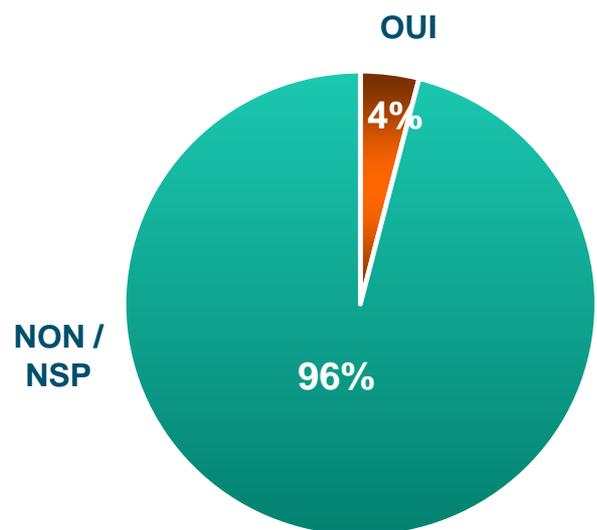
	2014		2015	
	Effectifs	%	Effectifs	%
Patient	468	52%	445	51%
Personne accompagnant le patient	159	18%	127	15%
S/T Autre que le patient ou l'accompagnateur	105	12%	125	15%
<i>Dont un membre de la famille du patient</i>	46	5%	63	7%
<i>Dont un employeur</i>	4	< 1%	13	2%
<i>Dont un collègue / Un collaborateur</i>	12	1%	9	1%
<i>Dont un salarié</i>	2	< 1%	6	1%
<i>Dont un passant, un riverain</i>	12	1%	5	1%
<i>Dont un ambulancier</i>	-	-	3	< 1%
<i>Dont un prestataire de service</i>	2	< 1%	1	< 1%
<i>Dont un assuré social</i>	2	< 1%	1	< 1%
<i>Dont des mineurs</i>	3	< 1%	-	-
<i>Dont la direction du centre hospitalier</i>	1	< 1%	-	-
<i>Dont une bande</i>	1	< 1%	-	-
<i>Dont Autres</i>	20	2%	21	2%
Ne se prononce pas	202	22%	198	23%

Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

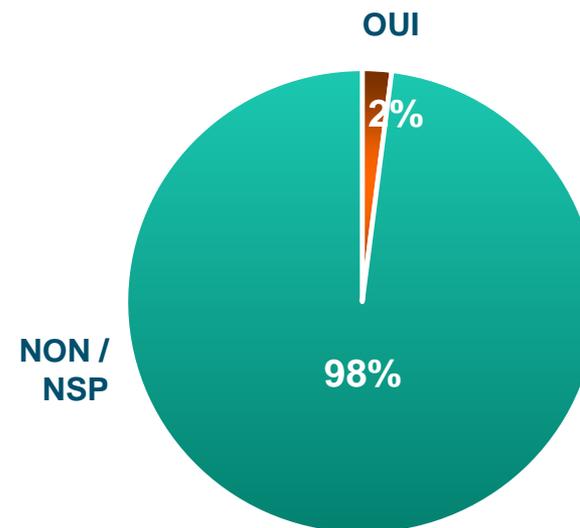
Utilisation d'arme (effectifs et %)

Question : (*L'agresseur*) a-t-il utilisé une arme ?

2014



2015



Utilisation d'arme

	Effectifs	%
Oui	38	4%
Non/ Ne se prononce pas	863	96%

Utilisation d'arme

	Effectifs	%
Oui	20	2%
Non/ Ne se prononce pas	845	98%

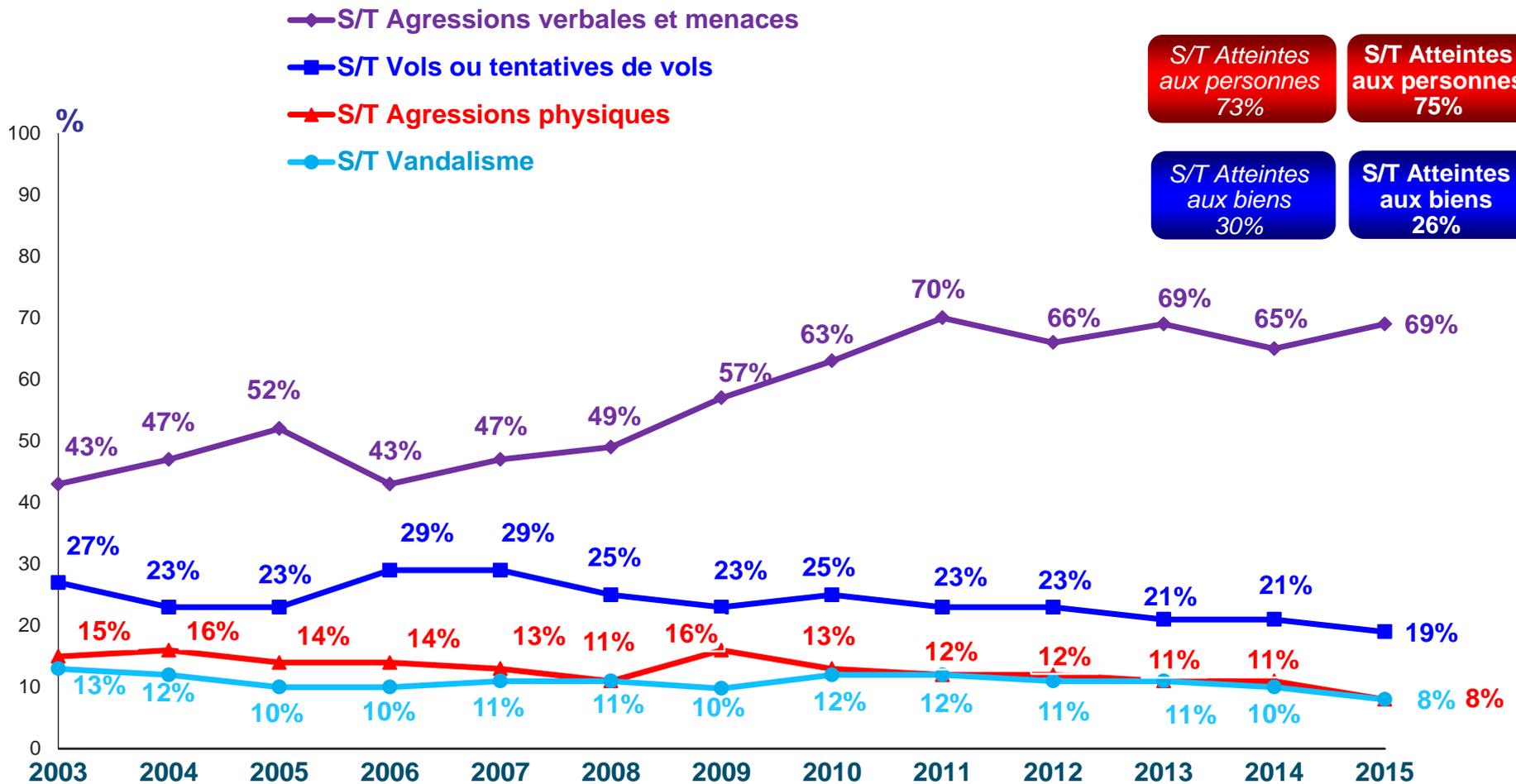
Type d'arme utilisée (effectifs et %)

	2014		2015	
	Effectifs	%	Effectifs	%
Un couteau / cutter	8	1%	5	1%
Un revolver / une arme automatique	6	1%	2	< 1%
Une canne	6	1%	2	< 1%
Une pierre / un parpaing	3	< 1%	2	< 1%
Un fusil	1	< 1%	2	< 1%
Une barre de fer	2	< 1%	1	< 1%
Une hache	-	-	1	< 1%
Une bombe lacrymogène	3	< 1%	-	-
Une chaise	1	< 1%	-	-



4- Type d'incident

Type d'incident subi (en %)



2014	2015
S/T Atteintes aux personnes 73%	S/T Atteintes aux personnes 75%
S/T Atteintes aux biens 30%	S/T Atteintes aux biens 26%

Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

Type d'incident subi (effectifs et %)

	2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Effectifs	%	Effectifs	%												
S/T Agressions verbales et menaces	262	49%	294	57%	576	63%	574	70%	529	66%	641	69%	589	65%	598	69%
S/T Vols ou tentatives de vols	131	25%	120	23%	231	25%	191	23%	184	23%	194	21%	185	21%	160	19%
S/T Agressions physiques	61	11%	81	16%	121	13%	97	12%	96	12%	104	11%	99	11%	72	8%
S/T Vandalisme	59	11%	50	10%	112	12%	97	12%	85	11%	100	11%	88	10%	69	8%

Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

Type d'atteinte aux biens (effectifs et %)

	2014		2015	
	Effectifs	%	Effectifs	%
Atteinte aux biens	272	30%	225	26%
S/T Vol	185	21%	160	19%
<i>Dont vol</i>	158	18%	145	17%
<i>Dont vol avec effraction</i>	64	7%	36	4%
S/T Vandalisme	88	10%	69	8%
<i>Dont acte de vandalisme (sans précision)</i>	87	10%	65	8%
<i>Dont dégâts sur le mobilier</i>	1	< 1%	2	< 1%
S/T Falsification d'ordonnance	11	1%	15	2%
S/T Autre	4	< 1%	4	1%

Objet du vol (effectifs et pourcentages)

	2014		2015	
	Effectifs	%	Effectifs	%
Ordonnance, ordonnancier	33	4%	37	4%
Sac à main / Portefeuille / Sacoche	22	2%	23	3%
Argent, chéquier, carte de crédit	15	2%	15	2%
Matériel informatique (ordinateur, scanner)	18	2%	15	2%
Tampons professionnels	23	3%	14	2%
Sacoche médicale, professionnelle	17	2%	14	2%
Véhicule	11	1%	12	1%
Téléphone, téléphone portable	5	1%	8	1%
Caducée	4	< 1%	6	1%
Plaque professionnelle	2	< 1%	6	1%
Appareil médical (échographe...)	10	1%	5	1%
Le dossier médical	5	1%	4	1%
Des effets personnels (manteau, vêtement,...)	5	1%	3	< 1%
Des objets personnels (décoration)	2	< 1%	2	< 1%
Des médicaments	1	< 1%	2	< 1%

Type d'atteinte aux personnes (effectifs et %)

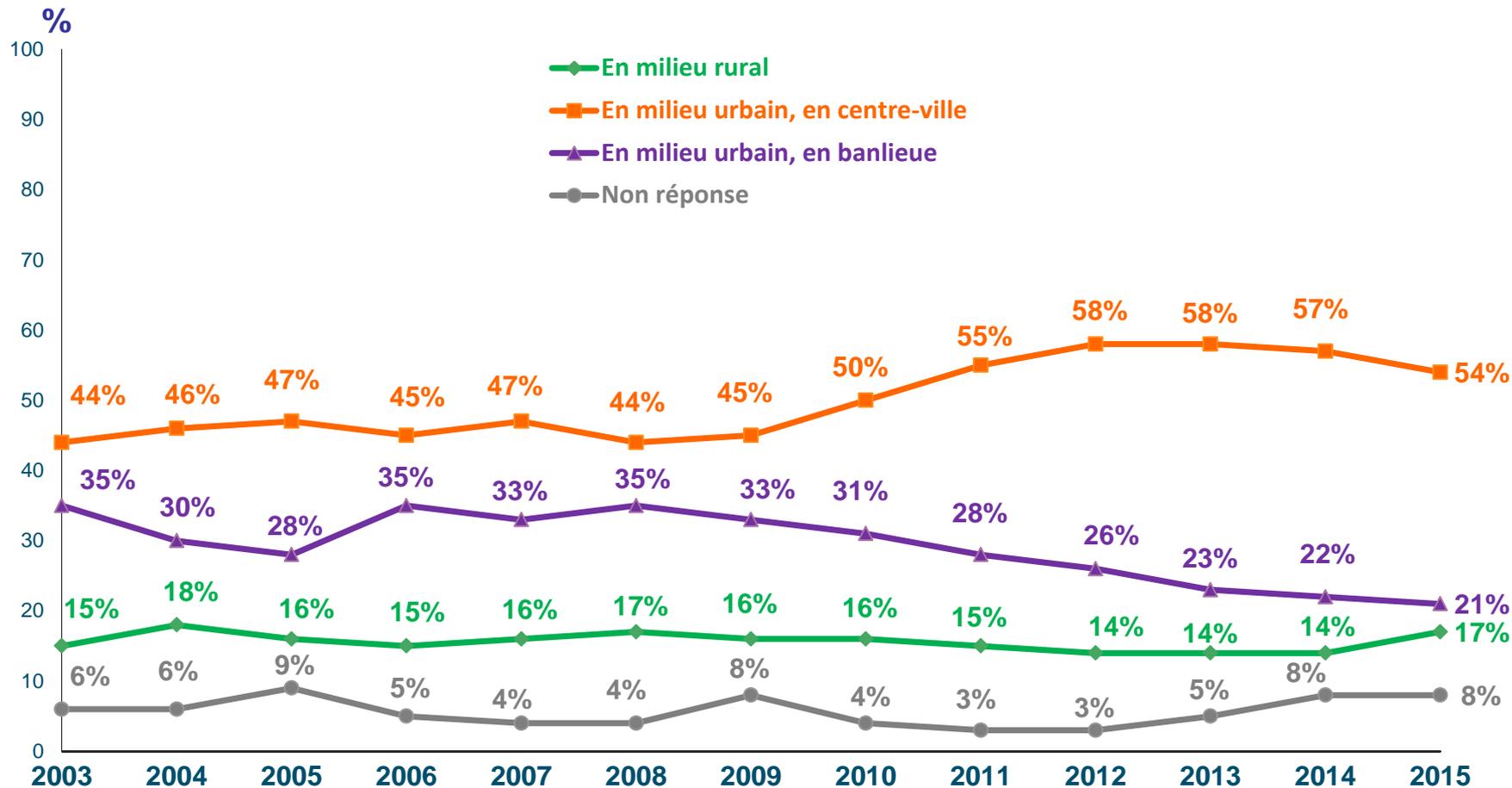
	<i>2014</i>		<i>2015</i>	
	<i>Effectifs</i>	<i>%</i>	<i>Effectifs</i>	<i>%</i>
Atteintes aux personnes	659	73%	649	75%
S/T Agressions verbales / menaces	589	65%	598	69%
<i>Dont Injures ou menaces</i>	581	65%	584	68%
<i>Dont harcèlement par téléphone/internet</i>	14	2%	14	2%
<i>Dont lettres de menaces</i>	6	1%	6	1%
<i>Dont dénonciation calomnieuse</i>	6	1%	5	1%
<i>Dont attentat à la pudeur</i>	2	< 1%	1	< 1%
S/T Agressions physiques	99	11%	72	8%
<i>Dont coups et blessures volontaires</i>	82	9%	68	8%
<i>Dont crachat / crachat au visage</i>	4	< 1%	2	< 1%
<i>Dont tentative d'homicide</i>	2	< 1%	1	< 1%
<i>Dont morsure par un chien</i>	1	< 1%	1	< 1%
<i>Dont séquestration</i>	6	1%	-	-
<i>Dont agression sexuelle</i>	4	< 1%	-	-
<i>Dont arme sur la tempe</i>	4	< 1%	-	-
Intrusion dans le cabinet	99	11%	109	13%
Autres	6	1%	7	1%

A close-up photograph of a stethoscope, rendered in a monochromatic blue color scheme. The chest piece is in the foreground, and the tubing extends towards the top left. The background is a soft, out-of-focus blue.

5- Lieu de l'incident

Lieu de l'incident (en %)

Question : L'incident a eu lieu...?



*Jusqu'en 2009, la question posée était « Vous exercez principalement...? ».
Total supérieur à 100, certains médecins ayant coché plusieurs réponses*

Lieu de l'incident (effectifs et %)

	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Effectifs	%	Effectifs	%										
En milieu urbain, en centre-ville	230	45%	461	50%	451	55%	465	58%	533	58%	509	57%	471	54%
En milieu urbain, en banlieue	167	33%	288	31%	232	28%	210	26%	212	23%	194	22%	179	21%
En milieu rural	83	16%	150	16%	122	15%	109	14%	131	14%	130	14%	148	17%
Non réponse	41	8%	36	4%	28	3%	21	3%	54	5%	73	8%	73	8%

Jusqu'en 2009, la question posée était « Vous exercez principalement...? »

Total supérieur à 100, certains médecins ayant coché plusieurs réponses



6- Motif de l'incident

Motif de l'incident (1/2)

Question : **Quel est le motif de l'incident ?**

**Total supérieur à 100, plusieurs réponses possible*

	2013		2014		2015	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Un reproche relatif à une prise en charge	304	33%	272	30%	284	33%
Le vol	155	17%	179	20%	153	18%
Un refus de prescription (médicament, arrêt de travail...)	152	16%	122	14%	135	16%
Un temps d'attente jugé excessif	102	11%	83	9%	76	9%
Falsification de document (ordonnance, certificat,...)	25	3%	44	5%	26	3%
Refus de donner un rendez-vous	4	<1%	8	1%	16	2%
Refus de payer la consultation	11	1%	14	2%	15	2%
Etat psychiatrique / Pathologie mentale	13	1%	10	1%	12	1%
Venu sans rendez-vous / voulait une consultation sans RV	17	2%	16	2%	11	1%
Des remarques de ma part	7	1%	6	1%	7	1%
Refus d'être son médecin traitant	4	<1%	1	<1%	7	1%
Retard du patient	12	1%	14	2%	6	1%
Problèmes de papiers / de documents non conformes / problèmes administratifs	5	1%	11	1%	5	1%
La drogue / Etat de manque	7	1%	5	1%	5	1%
Avis d'inaptitude contesté	8	1%	5	1%	5	1%
Harcèlement / harcèlement téléphonique / internet	1	<1%	5	1%	5	1%
Délai de rendez-vous trop loin	6	1%	16	2%	4	1%
L'ordre de passage / Patient qui voulait passer avant un autre	2	<1%	2	<1%	4	1%
L'alcool / Etat d'ébriété	3	<1%	1	<1%	4	1%
Le décès d'un patient	1	<1%	-	-	4	1%

Motif de l'incident (2/2)

*Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

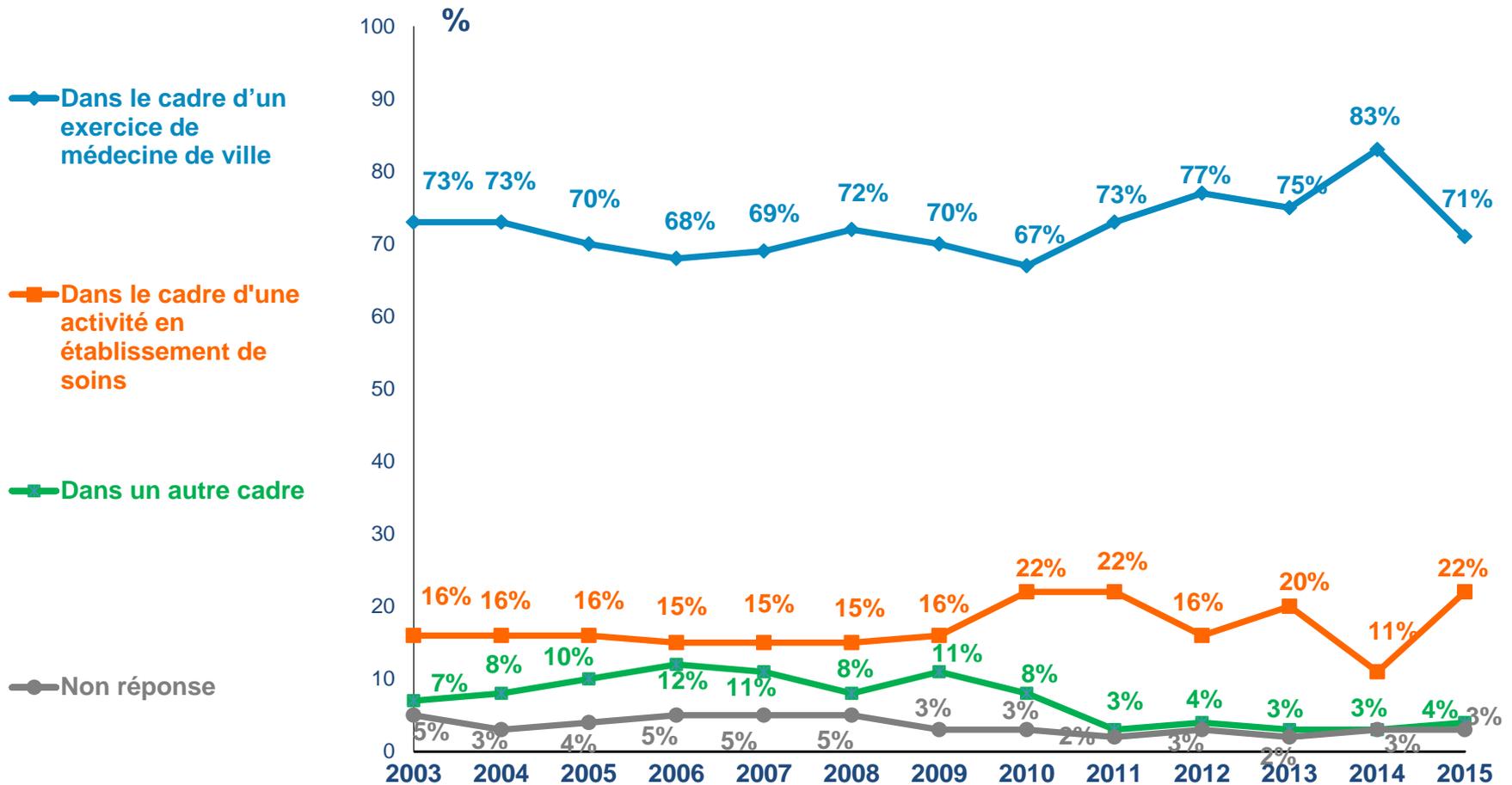
	2013		2014		2015	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Incompatibilité d'humeur entre le patient et le personnel soignant / Patient agressif envers le personnel soignant	5	1%	3	<1%	3	<1%
Refus de donner des informations sur un membre de sa famille	2	<1%	6	1%	3	<1%
Refus de se faire soigner	4	<1%	6	1%	2	<1%
Incivilités dans la salle d'attente (parle trop fort, fait du bruit,...)	2	<1%	6	1%	2	<1%
Refus de se déplacer chez un patient / Refus de se déplacer suite à une visite injustifiée	1	<1%	2	<1%	2	<1%
Incompatibilité d'humeur entre deux patients	-	-	1	<1%	2	<1%
Accès à mon cabinet bloqué par une voiture	2	<1%	1	<1%	2	<1%
Problèmes familiaux	-	-	3	<1%	1	<1%
Impossibilité de prendre la Carte Vitale / Carte Vitale pas à jour	1	<1%	3	<1%	1	<1%
Agression sexuelle	1	<1%	2	<1%	1	<1%
Médecin traitant non disponible	-	-	1	<1%	1	<1%
Décision médicale contestée	4	<1%	6	1%	-	<1%
Refus d'hospitalisation	-	-	3	<1%	-	-
Acte de racisme	2	<1%	2	<1%	-	-
Pas de motif particulier	60	7%	49	5%	47	5%
Autres	42	5%	30	3%	28	3%
Ne se prononce pas	37	4%	30	3%	61	7%



7- Cadre de l'incident

Cadre de l'incident (en %)

Question : Cet incident a eu lieu...?



Cadre de l'incident (effectifs et %)

<u>Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles</u>	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Effectifs	%												
Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville.	355	70%	620	67%	596	73%	619	77%	692	75%	748	83%	615	71%
Dans le cadre d'une activité dans un établissement de soins	81	16%	207	22%	184	22%	126	16%	181	20%	96	11%	188	22%
Dans un autre cadre	58	11%	69	8%	25	3%	31	4%	33	3%	27	3%	31	4%
Non réponse	18	3%	24	3%	17	2%	22	3%	19	2%	30	3%	31	3%

Incidents médecine de ville (effectifs et %)

	2014		2015	
	Effectifs	%	Effectifs	%
Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville	748	83%	615	71%
S/T Au cabinet	600	67%	471	54%
S/T Ailleurs	148	16%	144	17%
<i>Dont par téléphone</i>	31	3%	44	5%
<i>Dont au domicile du patient</i>	34	4%	22	3%
<i>Dont dans la rue, sur la voie publique</i>	22	2%	16	2%

Dans le cadre d'une activité en établissement de soins	96	11%	188	22%
S/T Etablissement privé	31	3%	122	14%
S/T Etablissement public	51	6%	50	6%
S/T Ailleurs	14	2%	18	2%



Dont 2% dans les urgences

Dont 2% dans les urgences

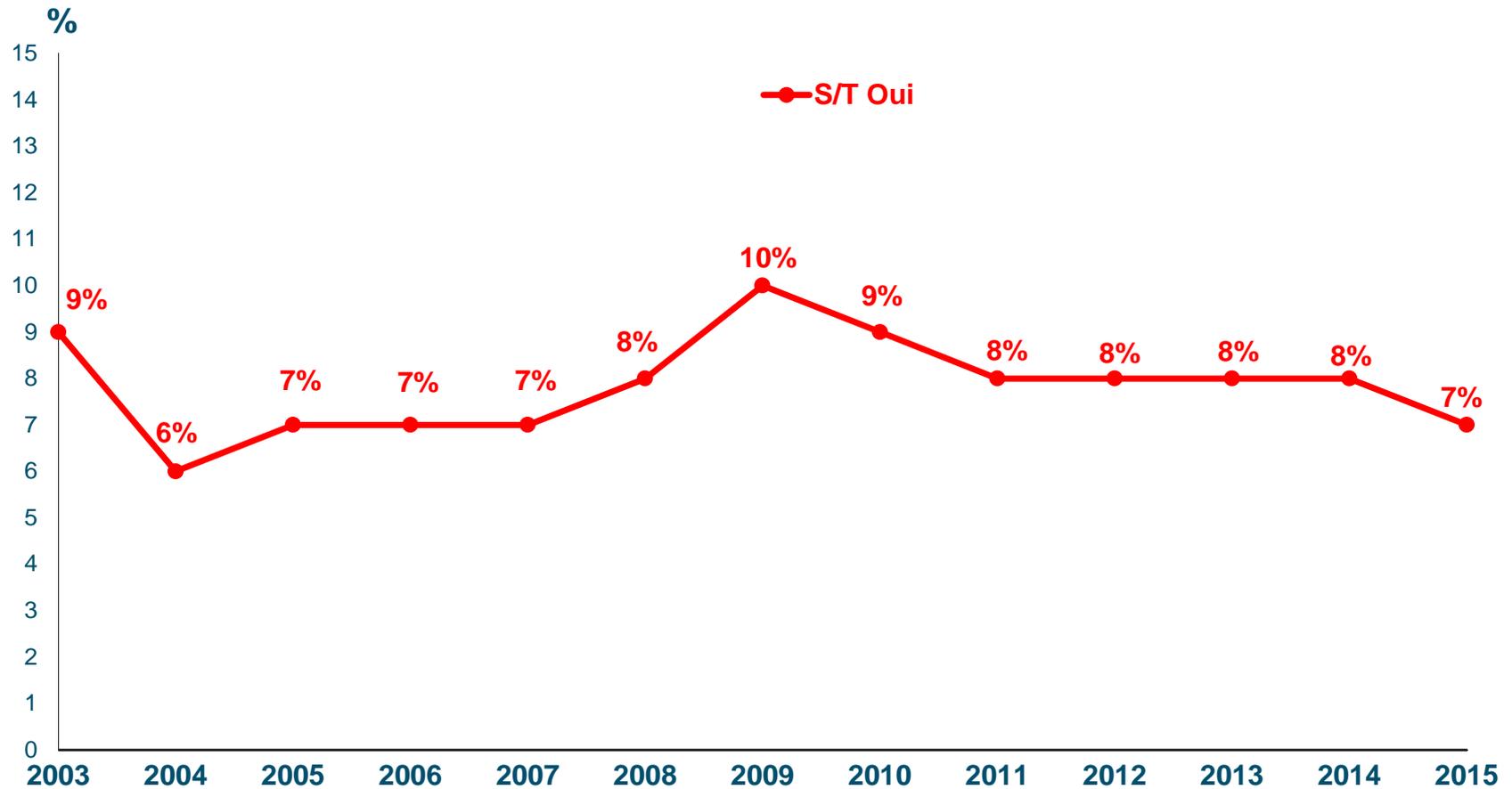
Autre cadre (service de médecine de prévention ou de contrôle)	27	3%	31	4%
<i>Dont médecine du travail</i>	15	2%	23	3%



8- Gravité de l'incident

Gravité de l'incident (en %)

Question : Cet incident a-t-il occasionné une interruption de travail?



Gravité de l'incident (effectifs et %)

*Le sous-total comprend des interruptions du temps de travail sans précision de durée

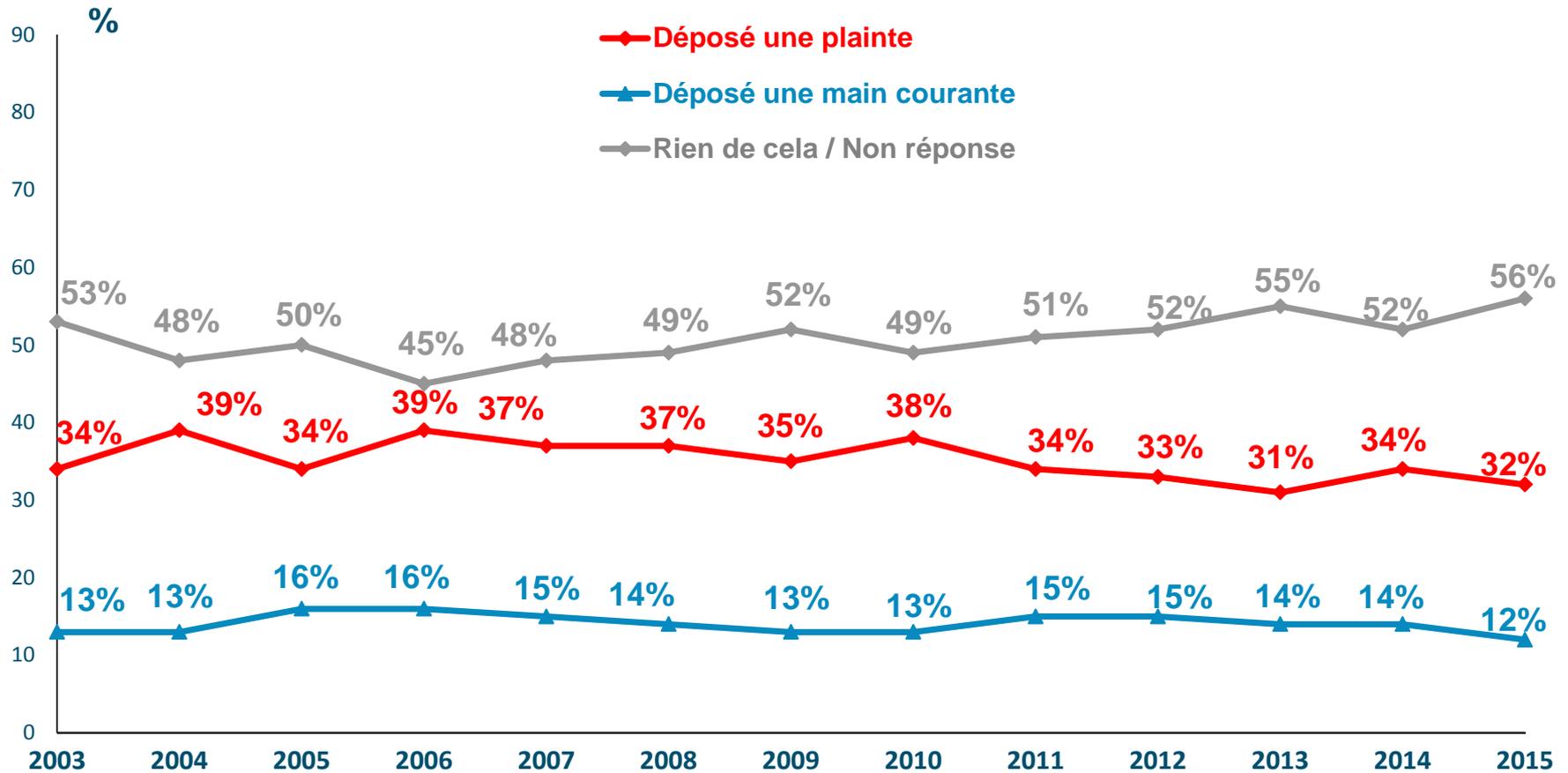
	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Effectifs	%										
Oui, supérieure à 8 jours	11	1%	13	2%	13	2%	16	2%	16	2%	7	1%
Oui, comprise entre 3 et 8 jours	20	2%	12	1%	11	1%	18	2%	16	2%	9	1%
Oui, inférieure à 3 jours	41	5%	37	5%	36	5%	24	3%	38	4%	34	4%
S/T Oui*	84	9%	67	8%	63	8%	71	8%	73	8%	56	7%
Non	776	84%	701	85%	690	86%	768	83%	709	79%	711	82%
Non réponse	60	7%	54	7%	45	6%	86	9%	119	13%	98	11%
Total		100%										



9- Suites données à l'incident

Suites données à l'incident (en %)

Question : A la suite de cet incident, avez-vous...?



Suites données à l'incident (effectifs et %)

	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Effectifs	%												
Déposé une plainte	181	35%	352	38%	279	34%	264	33%	290	31%	304	34%	279	32%
Déposé une main courante	66	13%	119	13%	121	15%	119	15%	128	14%	128	14%	106	12%
Rien de cela / NR	265	52%	449	49%	422	51%	415	52%	507	55%	469	52%	480	56%
Total		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%