OBSERVATOIRE DE LA SÉCURITÉ DES MÉDECINS EN 2024

Recensement national des incidents par la section EP du CNOM
Fiches 2024

ORDRE NATIONAL DES MEDECINS
Conseil National de l'Ordre

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

Par Federico VACAS

GAME CHANGERS

Ipsos

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

ÉCHANTILLON

1 992 fiches de déclaration d'incidents

DATE DE TERRAIN

Du 1er au 31 décembre 2024.

MATÉRIEL UTILISÉ

Consultation.
Questionnaire auto-administré.

Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marché, études sociales et d'opinion ». *Ce rapport a été relu par Federico Vacas, Directeur du département Opinion (Ipsos Public Affairs).*

LES INDICATEURS DE L'OBSERVATOIRE

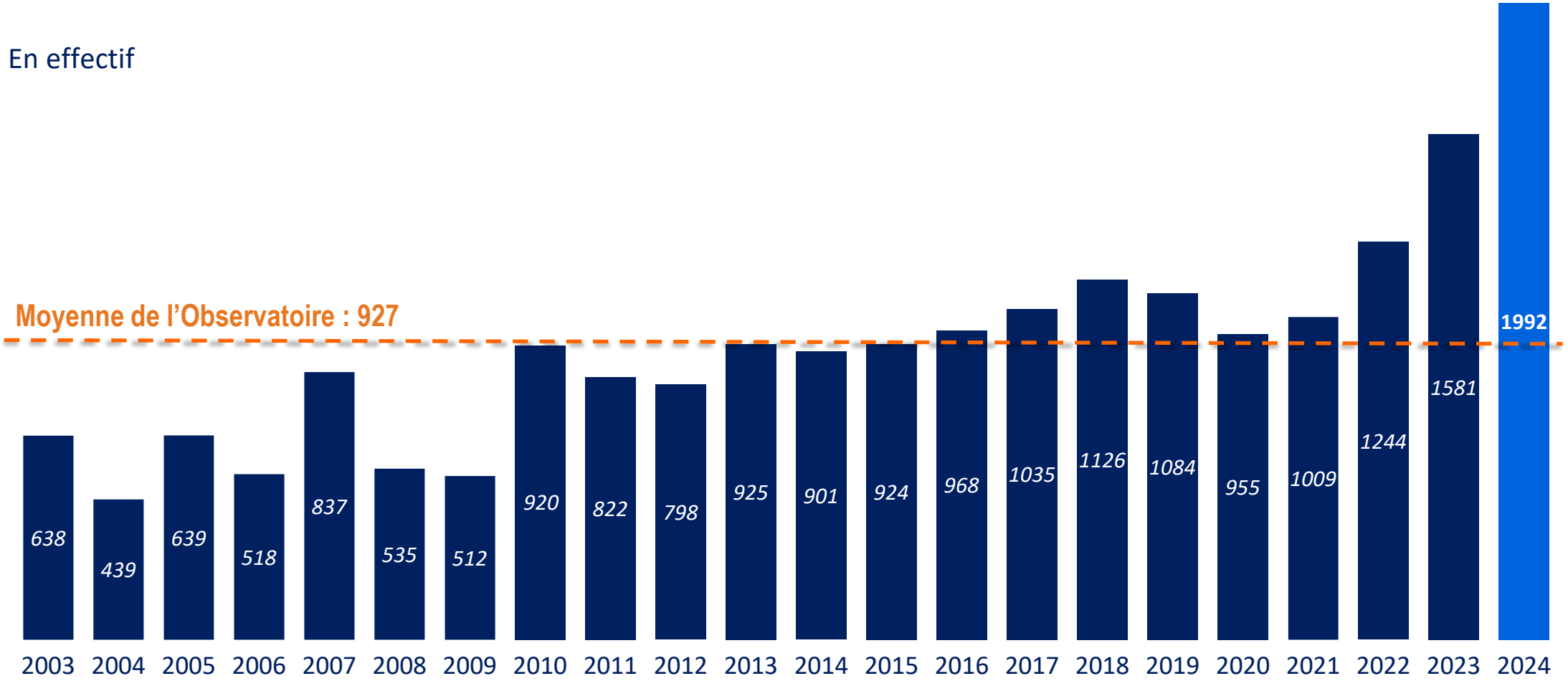
	Pages
1. Nombre et taux de déclarations d'incident	4
2. Profil des médecins victimes	12
3. La victime et l'auteur de l'incident	19
4. Type d'incident	26
5. Lieu de l'incident	32
6. Motif de l'incident	35
7. Cadre de l'incident	37
8. Gravité de l'incident	41
9. Suites données à l'incident	44

PARTIE 1

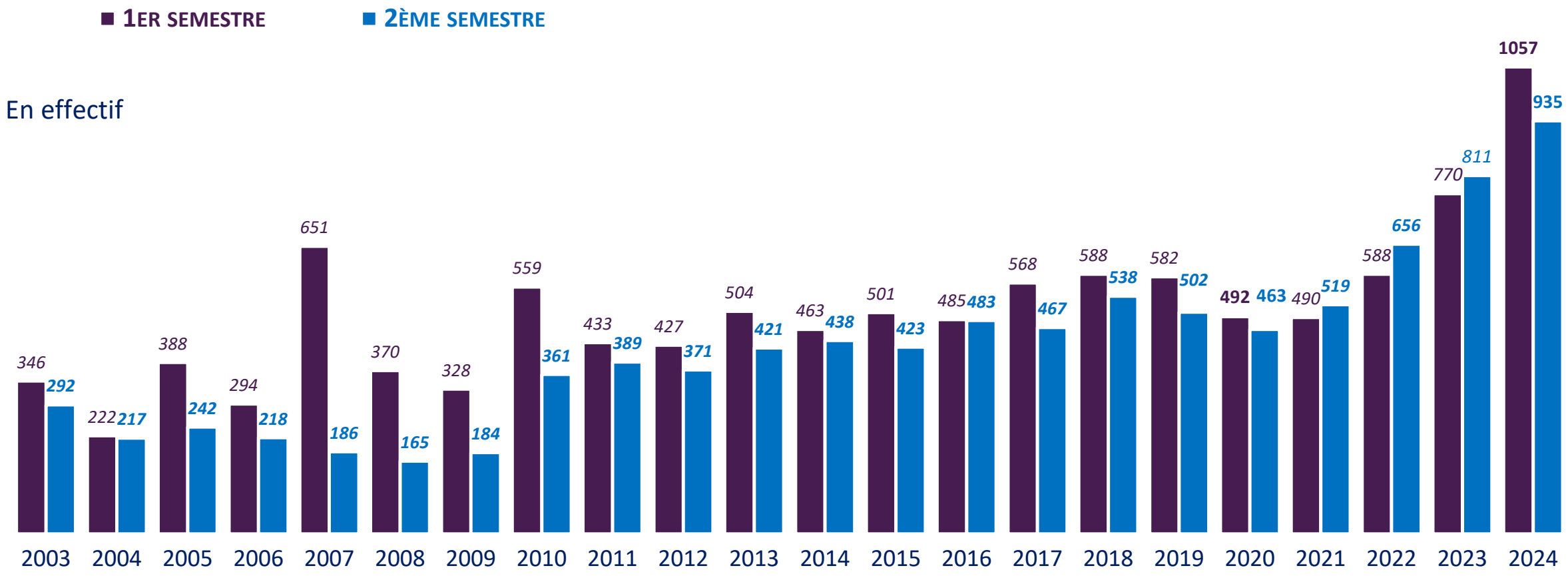
NOMBRE ET TAUX DE DÉCLARATIONS D'INCIDENT

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	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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	0,49	0,52	0,57	0,55	0,48	0,51	0,63	0,80	**1,00**

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR RÉGION

RÉGIONS	2023	2024
Hauts-de-France	242	477
PACA	212	439
Nouvelle Aquitaine	202	164
Île-de-France	193	149
Auvergne-Rhône-Alpes	170	147
Occitanie	147	136
Normandie	96	100
Grand-Est	65	85
Pays de la Loire	63	57
Centre-Val de Loire	62	56
Bretagne	44	56
Bourgogne-Franche-Comté	46	55
DROM COM	36	51
Corse	1	2

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (1/3)

DÉPARTEMENTS	2023	2024
• Nord	168	**420**
• Bouches-du-Rhône	168	**368**
• Gironde	75	**76**
• Dom Tom	36	**51**
• Seine-Maritime	38	**50**
• Isère	55	**46**
• Pas-de-Calais	37	**42**
• Paris	42	**37**
• Hérault	38	**37**
• Calvados	40	**33**
• Yvelines	39	**33**
• Haute-Garonne	32	**33**
• Var	21	**31**
• Moselle	11	**31**
• Hauts-de-Seine	32	**29**
• Rhône	14	**27**
• Charente-Maritime	51	**26**
• Marne	11	**22**
• Côte-d'Or	7	**22**

DÉPARTEMENTS	2023	2024
• Ille-et-Vilaine	17	**21**
• Maine-et-Loire	28	**20**
• Côtes-d'Armor	7	**19**
• Loiret	12	**18**
• Haute-Vienne	13	**17**
• Vaucluse	12	**17**
• Alpes-Maritimes	5	**17**
• Vendée	6	**17**
• Seine-et-Marne	35	**15**
• Finistère	14	**15**
• Haute-Savoie	12	**15**
• Loir-et-Cher	11	**14**
• Val-de-Marne	11	**14**
• Puy-de-Dôme	8	**14**
• Gard	25	**13**
• Seine-Saint-Denis	13	**13**
• Sarthe	8	**13**
• Landes	16	**12**
• Doubs	13	**12**

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (2/3)

DÉPARTEMENTS	2023	2024
• Allier	12	12
• Aude	12	12
• Loire-Atlantique	16	11
• Eure-et-Loir	15	11
• Eure	4	10
• Savoie	3	10
• Pyrénées-Atlantiques	11	10
• Aisne	24	9
• Vienne	12	9
• Tarn-et-Garonne	8	9
• Hautes-Pyrénées	4	9
• Bas-Rhin	6	8
• Somme	6	8
• Ariège	7	7
• Meurthe-et-Moselle	7	7
• Tarn	5	7
• Saône-et-Loire	3	7
• Cher	16	6
• Val-d'Oise	11	6

DÉPARTEMENTS	2023	2024
• Deux-Sèvres	8	6
• Vosges	7	6
• Drôme	6	6
• Ain	4	6
• Ardèche	2	6
• Loire	53	5
• Pyrénées-Orientales	10	5
• Oise	7	5
• Indre-et-Loire	5	5
• Manche	10	4
• Essonne	10	4
• Haut-Rhin	9	4
• Corrèze	4	4
• Territoire de Belfort	2	4
• Haute-Saône	1	4
• Jura	8	3
• Aube	7	3
• Hautes-Alpes	5	3
• Orne	4	3

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (3/3)

DÉPARTEMENTS	*2023*	2024
• Aveyron	*3*	**3**
• Charente	*3*	**3**
• Meuse	*3*	**3**
• Alpes-de- Haute-Provence	*1*	**3**
• Yonne	*6*	**2**
• Dordogne	*3*	**2**
• Indre	*3*	**2**
• Gers	*2*	**2**
• Corse	*1*	**2**
• Morbihan	*6*	**1**
• Nièvre	*6*	**1**
• Ardennes	*4*	**1**
• Lot-et-Garonne	*3*	**1**
• Creuse	*3*	**1**
• Lot	*-*	**1**
• Haute-Marne	*-*	**1**

TAUX DE « VICTIMATION » PAR DÉPARTEMENT *(EN %)*

Résultats à interpréter avec prudence compte tenu de la faiblesse des effectifs et du caractère déclaratif des informations recueillies

Départements	2024
• Nord	5,1%
• Bouches du Rhône	4,8%
• Loir et Cher	2,2%
• Ariège	2,1%
• Tarn et Garonne	1,6%
• Allier	1,6%
• Eure et Loir	1,5%
• Charente Maritime	1,4%
• Calvados	1,4%
• Côtes d'Armor	1,4%
• Seine Maritime	1,4%
• Hautes Pyrénées	1,4%
• Loiret	1,3%
• Aude	1,3%
• Vendée	1,3%
• Haute Vienne	1,3%
• Pas-de-Calais	1,3%
• Moselle	1,2%
• Gironde	1,2%
• Isère	1,2%
• Cher	1,2%

DÉPARTEMENTS	2024
Marne	1,2%
Sarthe	1,2%
Landes	1,2%
Vaucluse	1,1%
Côte d'Or	1,1%
Eure	1,1%
Var	1,1%
Yvelines	1,0%
Territoire de Belfort	1,0%
Meuse	1,0%
Ardèche	0,9%
Aisne	0,9%
Haute Saône	0,9%
Hérault	0,9%
Vosges	0,8%
Deux-Sèvres	0,8%
Maine et Loire	0,8%
Alpes-Hte-Provence	0,8%
Tarn	0,7%
Corrèze	0,7%
Savoie	0,7%

DÉPARTEMENTS	2024
Doubs	0,7%
Haute Garonne	0,7%
Vienne	0,6%
Haute Savoie	0,6%
Puy-de-Dôme	0,6%
Gard	0,6%
Ille et Vilaine	0,6%
Ain	0,6%
Seine et Marne	0,6%
Orne	0,6%
Indre	0,6%
Saône et Loire	0,6%
Hauts de Seine	0,6%
Gers	0,5%
Jura	0,5%
Hautes-Alpes	0,5%
Aveyron	0,5%
Finistère	0,5%
Aube	0,5%
Creuse	0,5%
Drôme	0,5%

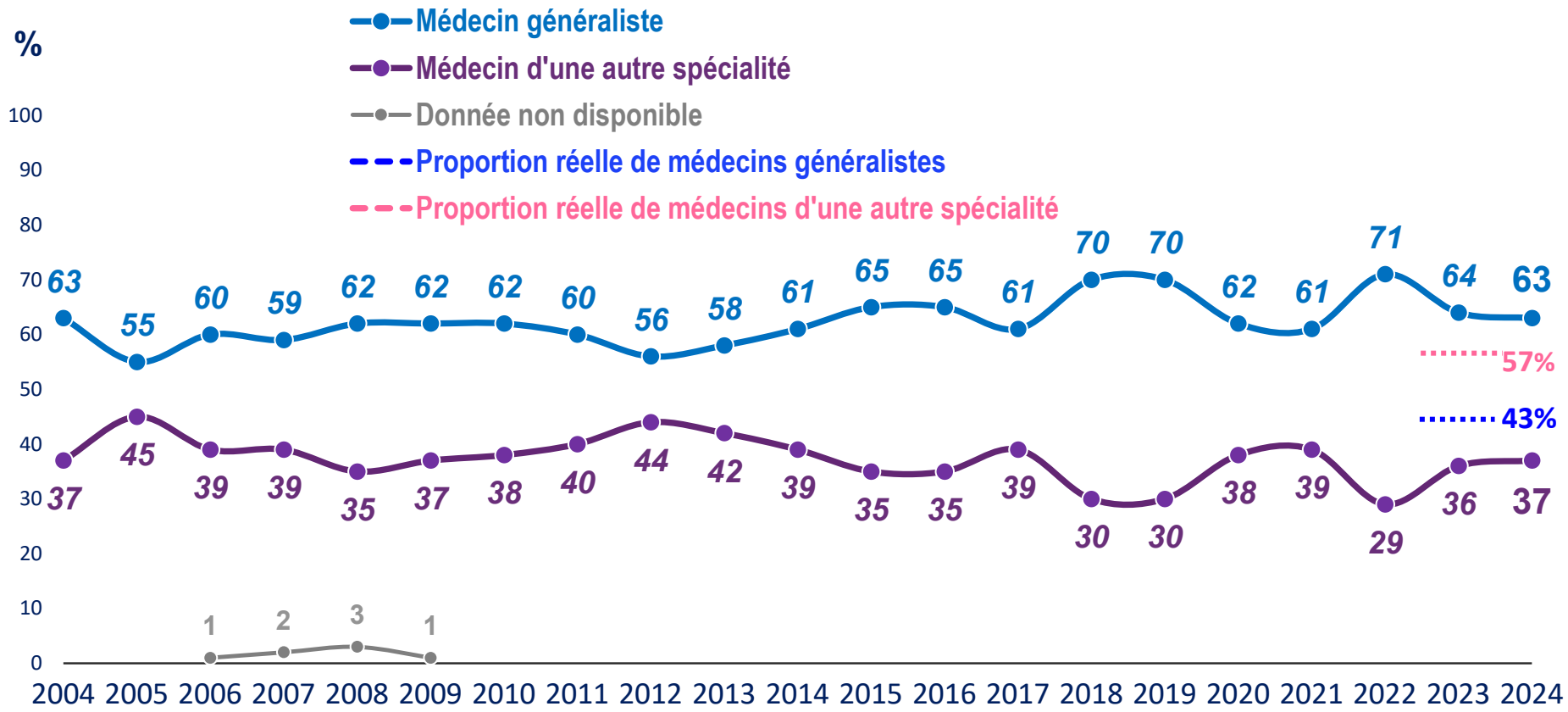
DÉPARTEMENTS	2024
Somme	0,4%
Alpes Maritimes	0,4%
Charente	0,4%
Pyrénées Atlantiques	0,4%
Seine Saint Denis	0,4%
Manche	0,4%
Pyrénées Orientales	0,4%
Rhône	0,4%
Yonne	0,3%
Oise	0,3%
Haute Marne	0,3%
Val de Marne	0,3%
Nièvre	0,3%
Meurthe et Moselle	0,3%
Lot	0,3%
Ville de Paris	0,2%
Dordogne	0,2%
Loire Atlantique	0,2%
Val d'Oise	0,2%
Indre et Loire	0,2%
Corse	0,2%

PARTIE 2

PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES

PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES *(SPÉCIALITÉ)*

Question : «Etes-vous…? »



SPÉCIALITÉS (HORS GÉNÉRALISTE) LES PLUS TOUCHÉES

2023	*EFFECTIFS*	*%*
• Psychiatre	*53*	*3%*
• Ophtalmologue	*37*	*2%*
• Médecine du travail	*31*	*2%*
• Gynécologie / Obstétricien	*26*	*2%*
• Cardiologue	*26*	*2%*
• Dermatologue	*20*	*1%*
• Neurologue	*19*	*1%*
• Endocrinologue	*18*	*1%*
• ORL	*17*	*1%*

2024	**EFFECTIFS**	**%**
• Psychiatre	71	**4%**
• Ophtalmologue	45	**2%**
• Gynécologue / Obstétricien	37	**2%**
• Médecin du travail	36	**2%**
• Cardiologue	30	**2%**
• Dermatologue	30	**2%**
• Pneumologue	19	**1%**
• Chirurgien orthopédique	18	**1%**
• Neurologue	17	**1%**

AUTRES EXERCICES TOUCHÉS EN 2024

2024	EFFECTIFS	%
• Endocrinologue	16	1
• Rhumatologue	15	1
• Gériatrie	13	1
• Cancérologue / Oncologue	13	1
• Urgentiste / M.P.R	12	1
• Anesthésiste / REA	12	1
• ORL	11	1
• Radiologue	11	1
• Chirurgien (sp)	10	1
• Pédiatre	9	1
• Chirurgien plastique	8	<1
• Stomato / Orthodontie	7	<1
• Hépato- gastro- entérologue	7	<1
• Allergologue	6	<1
• Hématologue	6	<1

2024	EFFECTIFS	%
• Médecine vasculaire	6	<1
• Médecin physique	5	<1
• Chirurgien Maxillo-faciale	5	<1
• Pédopsychiatre	4	<1
• Médecine Sociale et santé publique	4	<1
• Médecine Légale	2	<1
• Biologie médicale	2	<1
• Addictologue	2	<1
• Médecin de PMI	2	<1
• Médecin du sport	2	<1
• Chirurgie viscérale	2	<1
• Médecine interne	2	<1
• Orthopédiste	1	<1
• Echographiste	1	<1
• Néphrologue	1	<1

PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES *(SEXE)*

Question : « Etes-vous…? »

Médecins victimes

2024

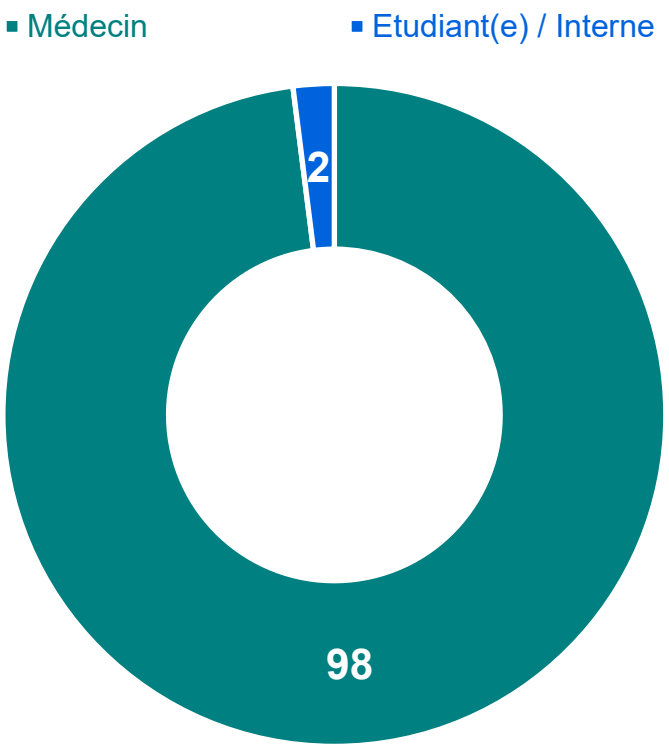
2023

Structure
de la population de référence

PROFIL DES VICTIMES - STATUT

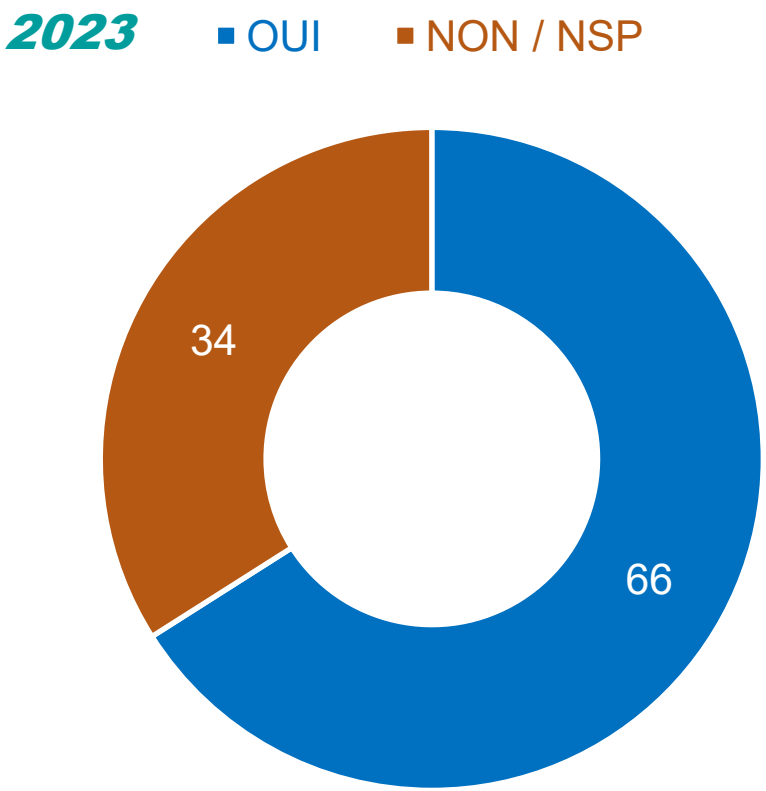
Question : « Etes-vous…? »

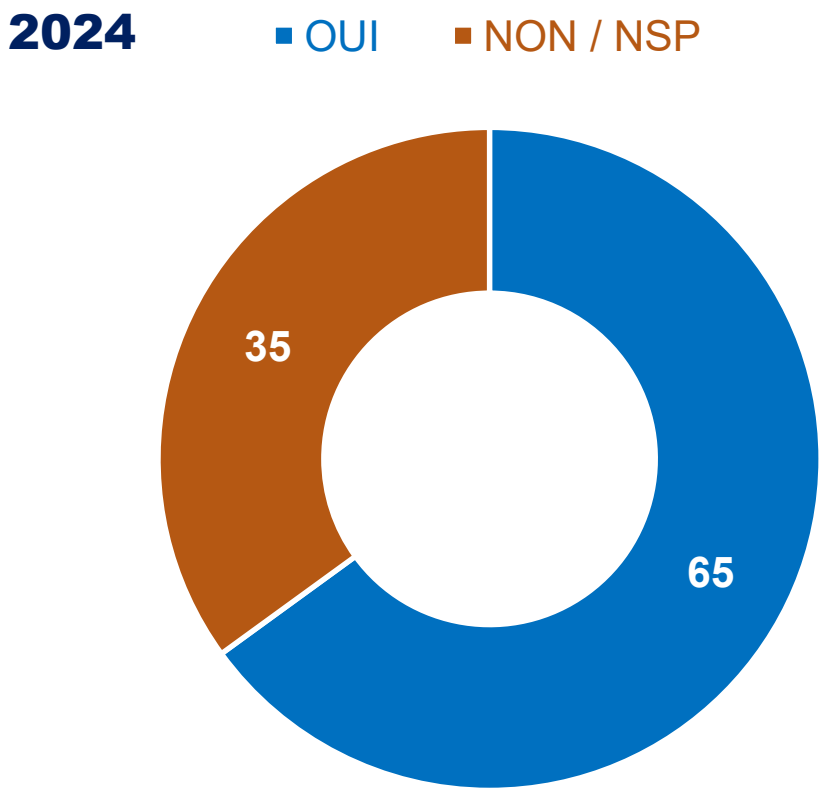
2024



2024	STATUT EFFECTIFS	STATUT %
- Médecin	1802	98
- Etudiant(e) / Interne	32	2

PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES – *(DISPOSE D'UN SECRÉTARIAT)*



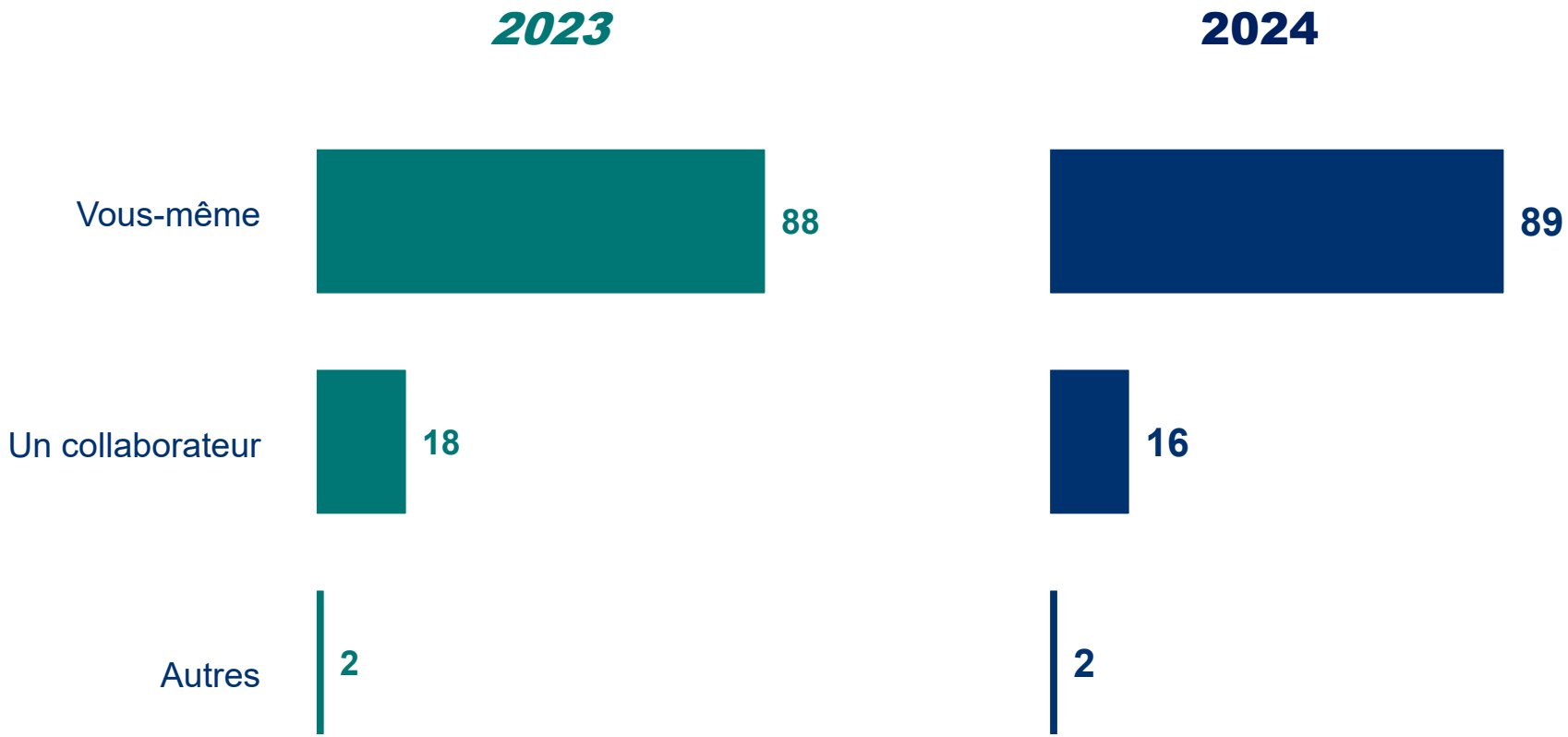


PARTIE 3

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 & %)*

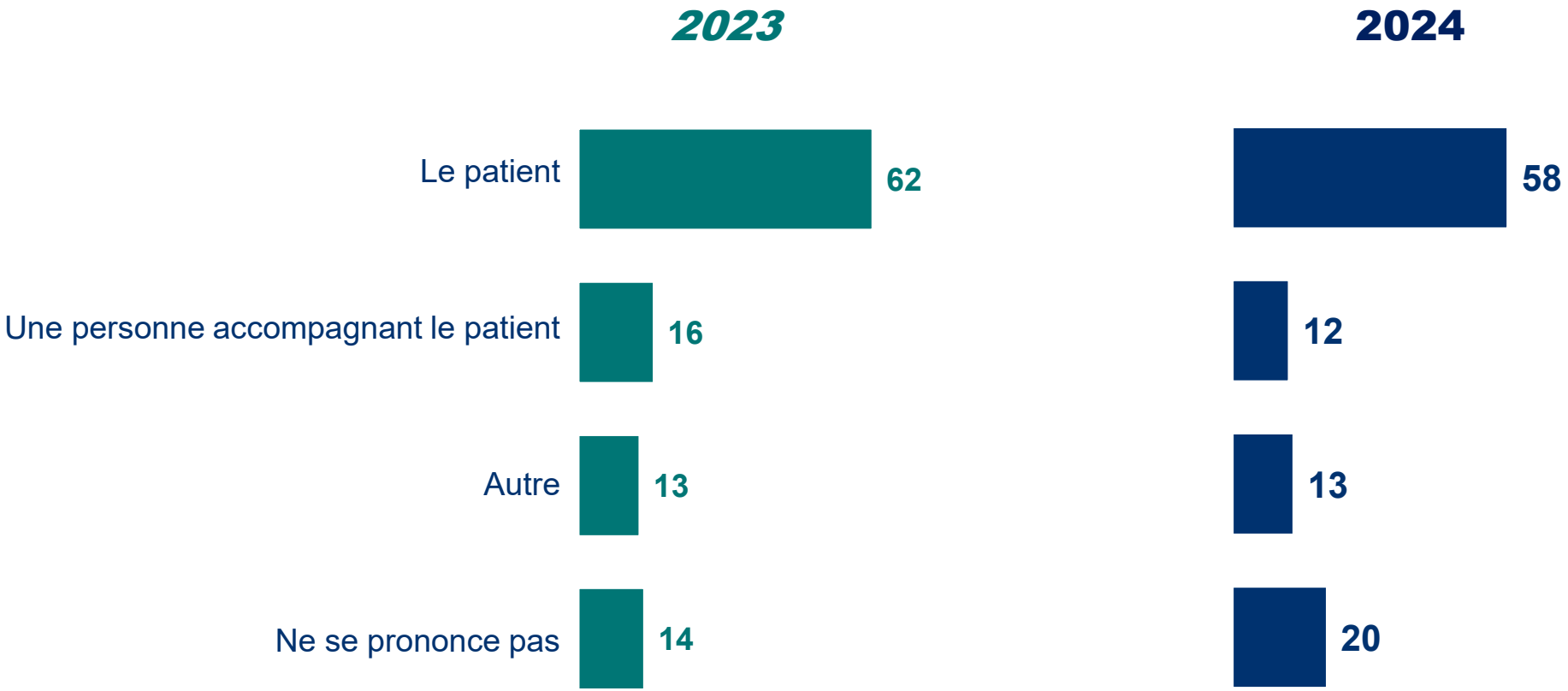
Question : « Qui est la victime de l'incident? »

	2023		2024	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
▪ Vous-même	1 397	88%	1 763	89%
▪ Un collaborateur	283	18%	305	16%
▪ S/T Autre que vous-même et ou votre collaborateur	36	2%	43	2%
- *Dont Le cabinet médical*	14	1%	16	1%
- *Dont Un patient*	7	<1%	15	1%
- *Dont Un autre médecin / confrère*	3	<1%	2	<1%
- *Dont Autre*	13	1%	10	1%
▪ Ne se prononce pas	12	1%	8	<1%

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 & %)*

Question : « Qui est l'agresseur ? »

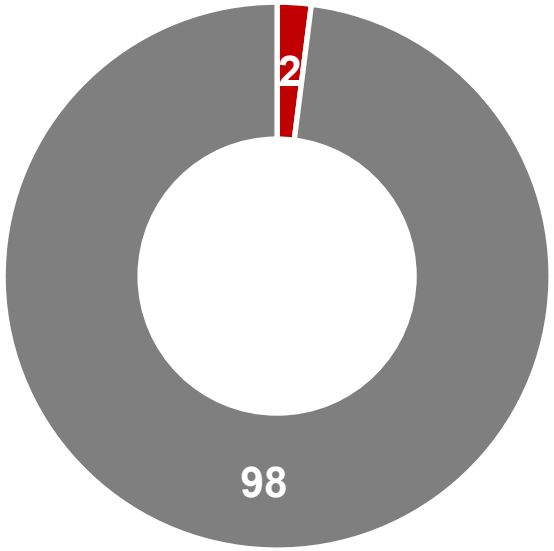
	2023		2024	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
▪ Patient	984	62%	1 153	58%
▪ Personne accompagnant le patient	245	16%	241	12%
▪ S/T Autre que le patient ou l'accompagnateur	212	13%	255	13%
- *Dont un membre de la famille du patient*	83	5%	83	4%
- *Dont un patient d'un autre cabinet*	22	1%	28	1%
- *Dont un collègue / Un collaborateur*	8	1%	17	1%
- *Dont un salarié*	6	<1%	14	1%
- *Dont un médecin/confrère*	15	1%	8	<1%
▪ Ne se prononce pas	221	14%	397	20%

Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

UTILISATION D'ARME *(EFFECTIFS & %)*

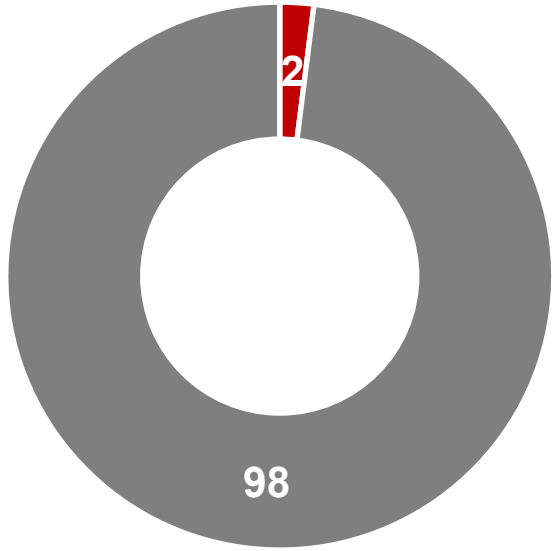
Question : « (L'agresseur) a-t-il utilisé une arme ? »

2023 ■ OUI ■ NON / NSP



	EFFECTIFS	%
- Oui	26	2%
- Non / Ne se prononce pas	1555	98%

2024 ■ OUI ■ NON / NSP



	EFFECTIFS	%
- Oui	30	2%
- Non / Ne se prononce pas	1944	98%

TYPE D'ARME UTILISÉE *(EFFECTIFS & %)*

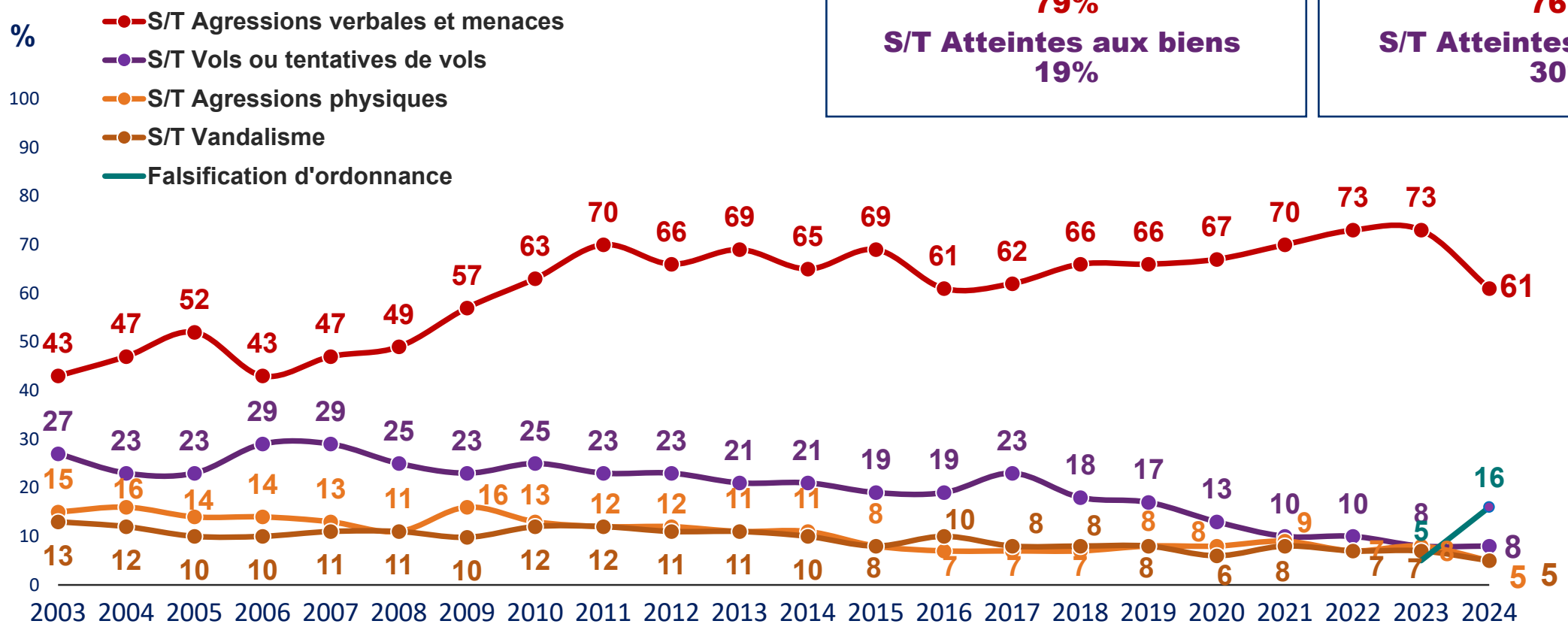
	2024	
	EFFECTIFS	%
• Un couteau / un cutter	7	<1%
• Une canne	6	<1%
• Un fusil	2	<1%
• Un objet (pot de fleur, télécommande)	2	<1%
• Bouteille en verre/ une bouteille	1	<1%
• Un revolver / une arme automatique	1	<1%
• Une bombe lacrymogène	1	<1%
• Un pied de biche	1	<1%
• Des ciseaux	1	<1%
• Une arme blanche (sp)	1	<1%
• Une masse	1	<1%

PARTIE 4

TYPE D'INCIDENT

TYPE D'INCIDENT SUBI *(EN %)*

2023	2024
S/T Atteintes aux personnes 79%	S/T Atteintes aux personnes 76%
S/T Atteintes aux biens 19%	S/T Atteintes aux biens 30%



TYPE D'INCIDENT SUBI *(EFFECTIFS ET %)*

	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		**2024**	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
S/T Agressions verbales et menaces	598	69	593	61	638	62	741	66	715	66	637	67	710	70	906	73	1158	73	**1207**	**61**
S/T Vols ou tentatives de vols	160	19	183	19	239	23	199	18	184	17	126	13	104	10	124	10	121	8	**166**	**8**
S/T Agressions physiques	72	8	71	7	75	7	78	7	87	8	78	8	86	9	92	7	124	8	**105**	**5**
S/T Vandalisme	69	8	93	10	88	8	88	8	84	8	55	6	78	8	87	7	105	7	**104**	**5**
Falsification d'ordonnance																	86	5	**306**	**16**

Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

TYPE D'ATTEINTE AUX BIENS *(EFFECTIFS ET %)*

	2023		2024	
	EFFECTIFS	*%*	**EFFECTIFS**	**%**
ATTEINTES AUX BIENS	*307*	*19%*	**594**	**30%**
▪ S/T Vol	*121*	*8%*	**166**	**8%**
- *Dont vol*	*93*	*6%*	***134***	***7%***
- *Dont vol avec effraction*	*32*	*2%*	***36***	***2%***
▪ S/T Vandalisme	*105*	*7%*	**104**	**5%**
▪ S/T Falsification d'ordonnance	*86*	*5%*	**306**	**16%**
▪ S/T Autre	*5*	*<1%*	**7**	**<1%**

OBJET DU VOL *(EFFECTIFS & %)*

	2023		2024	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
▪ Ordonnance, ordonnancier	42	3%	62	3%
▪ Tampons professionnels	22	1%	31	2%
▪ Carte professionnelle	16	1%	31	2%
▪ Sacoche médicale, professionnelle	10	1%	17	1%
▪ Sac à main / Portefeuille / Sacoche	20	1%	11	1%
▪ Appareil médical (échographe…)	2	<1%	7	<1%
▪ Des effets personnels	2	<1%	7	<1%
▪ Argent, chéquier, carte de crédit	15	1%	6	<1%
▪ Caducée	3	<1%	6	<1%
▪ Le dossier médical	2	<1%	6	<1%
▪ Téléphone / téléphone portable	2	<1%	3	<1%
▪ Matériel informatique (ordinateur, scanner)	7	<1%	2	<1%
▪ Véhicule	2	<1%	2	<1%
▪ Objet personnel / décoration	3	<1%	1	<1%

TYPE D'ATTEINTE AUX PERSONNES *(EFFECTIFS ET %)*

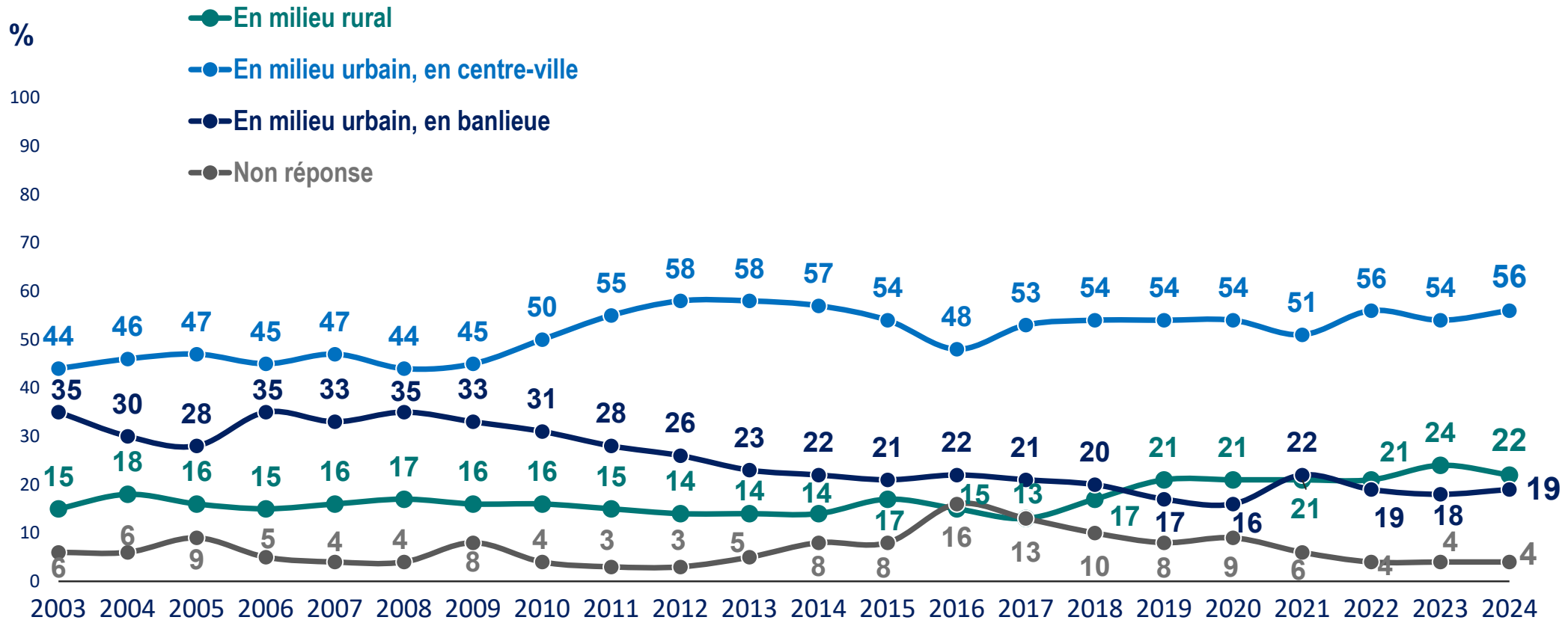
	2023		2024	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
ATTEINTES AUX PERSONNES	***1 254***	***79%***	**1492**	**76%**
▪ S/T Agressions verbales / menaces	*1 158*	*73%*	1207	61%
- *Dont Injures ou menaces*	*1 011*	*64%*	*1031*	*52%*
- *Dont menaces*	*752*	*48%*	*774*	*39%*
- *Dont injures*	*729*	*46%*	*715*	*36%*
- *Dont harcèlement téléphone / internet*	*201*	*13%*	*233*	*12%*
▪ S/T Agressions physiques	*124*	*8%*	105	5%
- *Dont coups et blessures volontaires*	*91*	*6%*	*77*	*4%*
- *Dont violence physique (claquement de porte, taper sur le bureau, …)*	*11*	*1%*	*9*	*1%*
- *Dont bousculade*	*10*	*1%*	*2*	*<1%*
▪ **Intrusion dans le cabinet**	***219***	***14%***	**212**	**11%**

PARTIE 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 %)*

	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		**2024**	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
En milieu urbain, en centre-ville	471	54	464	48	549	53	603	54	584	54	515	54	509	51	691	56	846	54	**1105**	**56**
En milieu rural	148	17	146	15	136	13	194	17	228	21	198	21	214	21	265	21	379	24	**429**	**22**
En milieu urbain, en banlieue	179	21	210	22	218	21	222	20	191	17	156	16	224	22	239	19	288	18	**368**	**19**
Non réponse	73	8	153	16	133	13	108	10	89	8	88	9	65	6	55	4	70	4	**76**	**4**

Total supérieur à 100, certains médecins ayant coché plusieurs réponses

PARTIE 6

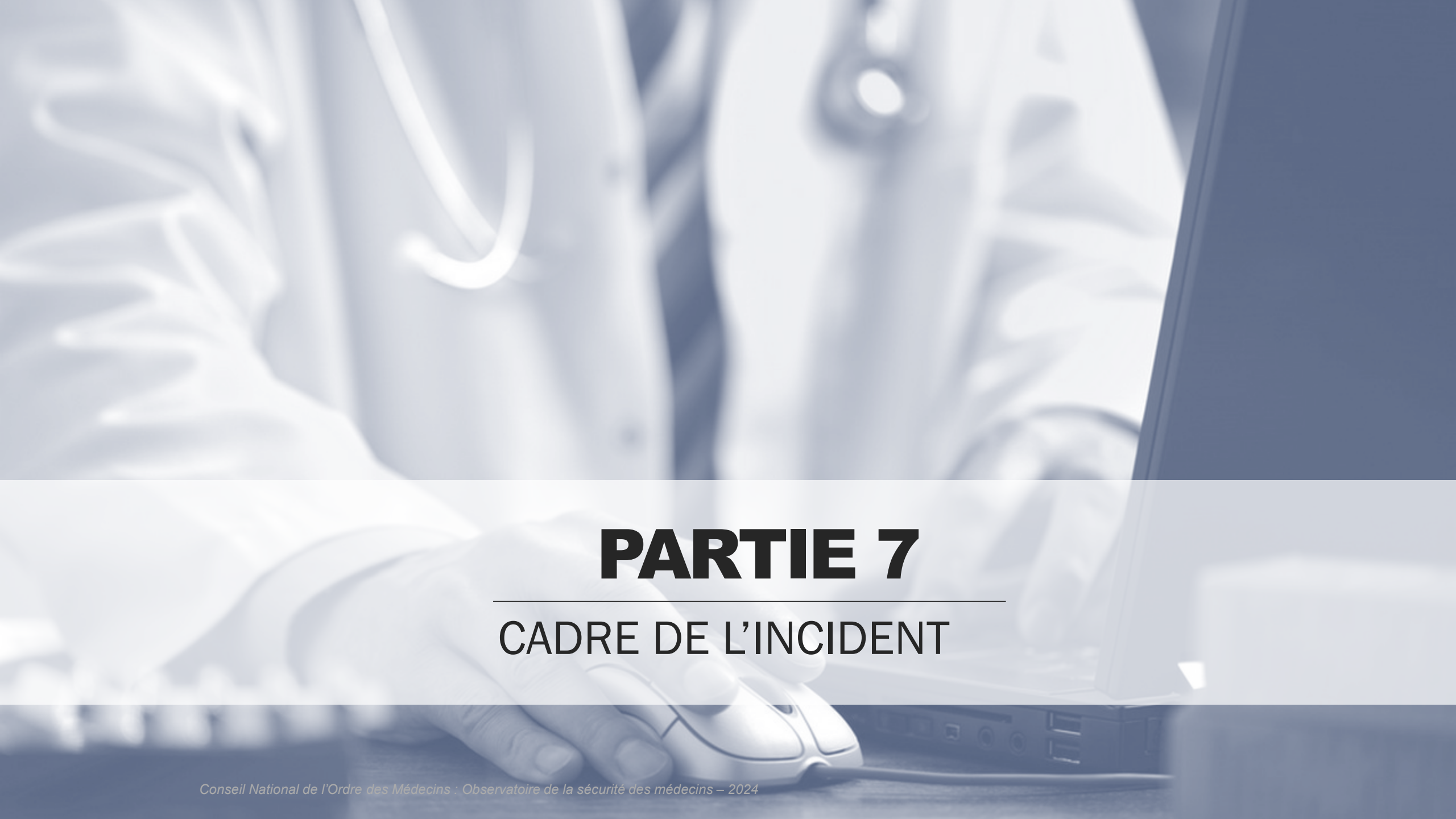
MOTIF DE L'INCIDENT

MOTIF DE L'INCIDENT *(EFFECTIFS & %)*

Question : « Quel est le motif de l'incident ? »

	2023		2024	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
• **Un reproche relatif à une prise en charge**	603	38%	**630**	**32%**
• **Falsification de document (ordonnance, certificat,...)**	196	12%	**522**	**26%**
• **Un refus de prescription (médicament, arrêt de travail...)**	300	19%	**343**	**17%**
• **A la suite d'un signalement de patient victime**	-	-	**232**	**12%**
• **Un temps d'attente jugé excessif**	157	10%	**150**	**8%**
• **Le vol**	104	7%	**143**	**7%**
• Agressivité / agitation	34	2%	71	4%
• Refus de payer la consultation	39	3%	37	2%
• Délai de rendez-vous trop loin	34	2%	36	2%
• Retard du patient	34	2%	35	2%
• Venu sans rendez-vous / voulait une consultation sans RV	25	2%	31	2%
• Refus de donner un rendez-vous	44	3%	26	1%
• Incompatibilité d'humeur entre le patient et le personnel soignant / Patient agressif envers le personnel soignant	10	1%	25	1%
• Veut un rdv en urgence	11	1%	24	1%
• RDV annulé, patient non joignable par téléphone	11	1%	16	1%
• Refus de donner dossier médical	4	<1%	16	1%
• **Pas de motif particulier**	43	3%	**30**	**2%**

Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

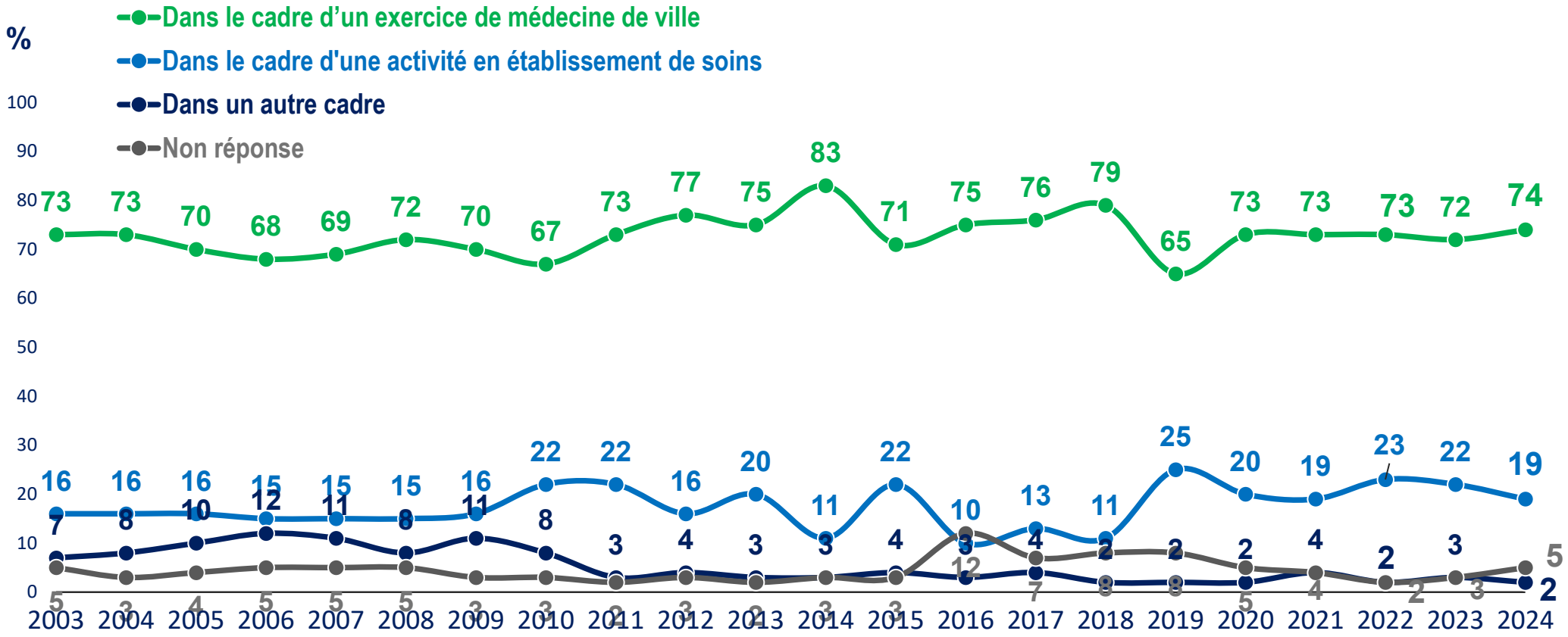


PARTIE 7

CADRE DE L'INCIDENT

CADRE DE L'INCIDENT *(EN %)*

Question : « Cet incident a eu lieu…? »



CADRE DE L'INCIDENT *(EFFECTIFS & %)*

Question : « Cet incident a eu lieu…? »

	2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		**2024**	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville.	720	75	781	76	890	79	708	65	698	73	731	73	910	73	1145	72%	**1453**	**74%**
Dans le cadre d'une activité dans un établissement de soins	99	10	140	13	122	11	271	25	194	20	196	19	277	23	344	22%	**378**	**19%**
Dans un autre cadre	31	3	42	4	27	2	20	2	15	2	39	4	24	2	45	3%	**49**	**2%**
Non réponse	118	12	72	7	87	8	84	8	48	5	43	4	33	2	47	3%	**93**	**5%**

Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

CADRE DE L'INCIDENT – DÉTAIL *(EFFECTIFS & %)*

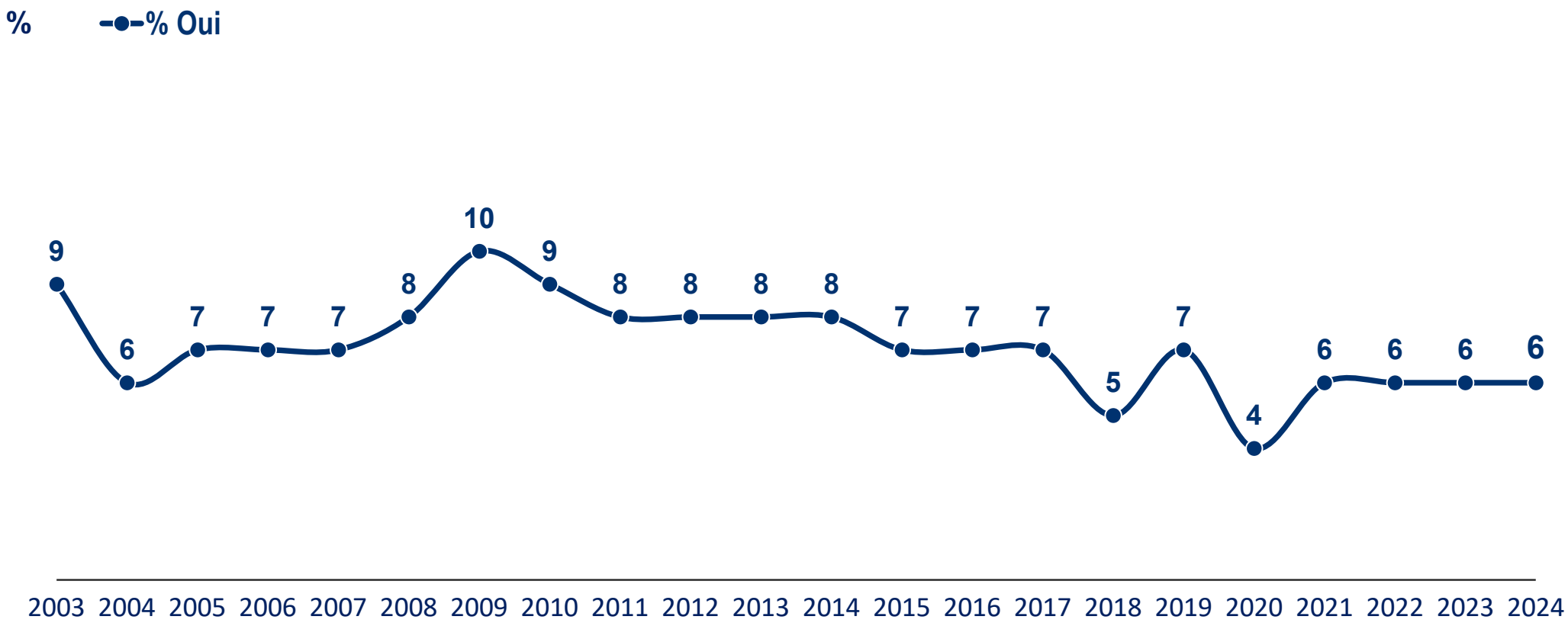
	2023		2024	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
DANS LE CADRE D'UN EXERCICE DE MÉDECINE DE VILLE	**1145**	**72%**	**1453**	**74%**
▪ S/T Au cabinet	858	54%	1004	51%
▪ S/T Ailleurs	287	18%	449	23%
- *A la pharmacie*	51	4%	*159*	*8%*
- *Dont par téléphone*	62	4%	*53*	*3%*
- *Dont au domicile du patient*	35	3%	*27*	*2%*
DANS LE CADRE D'UNE ACTIVITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SOINS	**344**	**22%**	**378**	**19%**
▪ S/T Etablissement privé	200	12%	229	12%
▪ S/T Etablissement public	94	6%	105	5%
▪ S/T Ailleurs	50	4%	42	2%
	Dont 0,5% dans les urgences		Dont 0,5% dans les urgences	
AUTRE CADRE *(SERVICE DE MÉDECINE DE PRÉVENTION OU DE CONTRÔLE)*	**45**	**3%**	**49**	**2%**
- *Dont médecine du travail*	17	1%	*31*	*2%*

PARTIE 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 & %)*

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

	2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		**2024**	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
Oui, supérieure à 8 jours	9	1	20	2	11	1	9	1	7	1	11	1	9	1	21	1	**15**	**1**
Oui, comprise entre 3 et 8 jours	16	2	12	1	9	1	13	1	8	1	19	2	13	1	23	1	**20**	**1**
Oui, inférieure à 3 jours	30	3	32	3	33	3	36	3	16	2	18	2	39	3	43	3	**56**	**3**
S/T Oui*	63	7	71	7	59	5	74	7	39	4	58	6	74	6	97	6	**113**	**6**
Non	731	75	794	77	919	82	933	86	838	88	874	87	1126	90	1424	90	**1791**	**91**
Non réponse	174	18	170	16	148	13	77	7	78	8	77	7	44	4	60	4	**70**	**3**
TOTAL		100		100		100		100		100		100		100		100		**100**

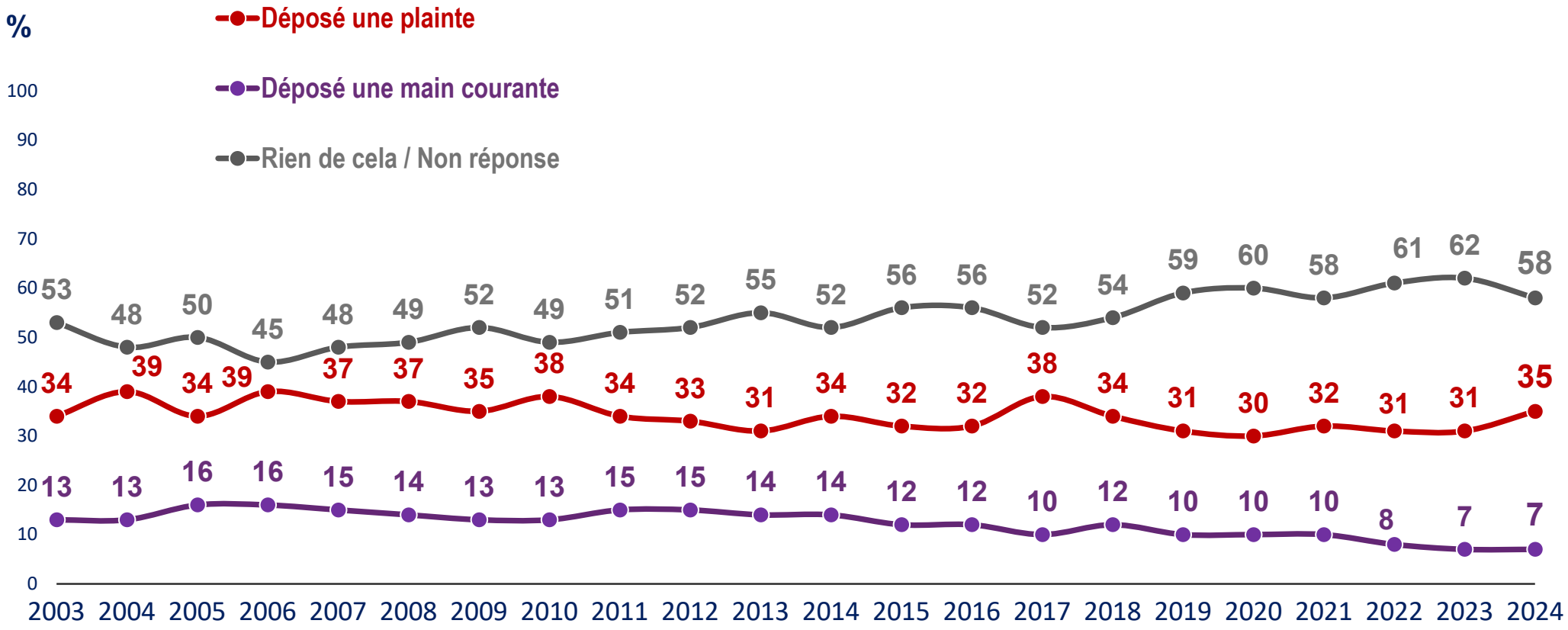
** Le sous-total comprend des interruptions du temps de travail sans précision de durée*

PARTIE 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 & %)*

Question : « A la suite de cet incident, avez-vous…? »

	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		**2024**	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
Déposé une plainte	279	32	308	32	393	38	387	34	342	31	286	30	327	32	389	31	491	31	**681**	**35**
Déposé une main courante	106	12	120	12	100	10	129	12	103	10	96	10	101	10	97	8	114	7	**147**	**7**
Rien de cela / NR	480	56	540	56	542	52	610	54	639	59	573	60	581	58	758	61	976	62	**1146**	**58**
Total		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100

Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

SUITES DONNÉES À L'INCIDENT PAR TYPE D'INCIDENT

2024 TYPE D'INCIDENT	EFFECTIFS	SUITE DONNEE A L'INCIDENT EN % PLAINTE	MAIN COURANTE	RIEN DE CELA / NON REPONSE
ENSEMBLE DES INCIDENTS	**1974**	**35%**	**7%**	**58%**
▪ AGRESSIONS VERBALES	1207	19%	11%	70%
- *Dont Menaces*	*774*	*22%*	*13%*	*65%*
- *Dont Injures*	*715*	*22%*	*11%*	*67%*
▪ VOLS	166	78%	2%	20%
▪ AGRESSIONS PHYSIQUES	105	51%	11%	38%
▪ VANDALISME	104	61%	11%	28%

ANNEXES

NOS ENGAGEMENTS

Codes professionnels, certification qualité, conservation et protection des données

Ipsos est membre des organismes professionnels français et européens des études de Marché et d'Opinion suivants :

- **SYNTEC** (www.syntec-etudes.com), Syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France
- **ESOMAR** (www.esomar.org), **E**uropean **S**ociety for **O**pinion and **Mar**ket Research,

Ipsos France s'engage à appliquer **le code ICC/ESOMAR** des études de Marché et d'Opinion. Ce code définit les règles déontologiques des professionnels des études de marché et établit les mesures de protection dont bénéficient les personnes interrogées.

Ipsos France s'engage à respecter les lois applicables. Ipsos a désigné un Data Protection Officer et a mis place un plan de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679). Pour plus d'information sur notre politique en matière de protection des données personnelles : https://www.ipsos.com/fr-fr/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles

La durée de conservation des données personnelles des personnes interviewées dans le cadre d'une étude est, à moins d'un engagement contractuel spécifique :

- de 12 mois suivant la date de fin d'une étude Ad Hoc
- de 36 mois suivant la date de fin de chaque vague d'une étude récurrente

Ipsos France est certifiée **ISO 20252 : Market Research par AFNOR Certification**

- Ce document est élaboré dans le respect de ces codes et normes internationales. Les éléments techniques relatifs à l'étude sont présents dans le descriptif de la méthodologie ou dans la fiche technique du rapport d'étude.

- Cette étude a été réalisée dans le respect de ces codes et normes internationales

A PROPOS D'IPSOS

Ipsos est le troisième Groupe mondial des études. Avec une présence effective sur 90 marchés, il emploie plus de 18 000 salariés et a la capacité de conduire des programmes de recherche dans plus de 100 pays.

Nos professionnels des études, analystes et scientifiques ont construit un groupe solide autour d'un positionnement unique multi-expertises – études marketing, opinion, citoyens, patients, gestion de la relation clients/employés. Nos 75 solutions sont basées sur des données primaires issues de nos enquêtes, de la surveillance des médias sociaux et de techniques qualitatives ou d'observation.

"Game Changers" – notre slogan– résume notre ambition d'aider nos 5 000 clients à naviguer plus facilement dans notre monde en profonde mutation.

Founded in France in 1975, Ipsos is listed on the Euronext Paris since July 1st, 1999. The company is part of the SBF 120 and the Mid-60 index and is eligible for the Deferred Settlement Service (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP
www.ipsos.com

GAME CHANGERS

Dans un monde qui évolue rapidement, s'appuyer sur des données fiables pour prendre les bonnes décisions n'a jamais été aussi important.

Chez Ipsos, nous sommes convaincus que nos clients cherchent plus qu'un simple fournisseur de données. Ils ont besoin d'un véritable partenaire qui leur procure des informations précises et pertinentes, et les transforme en connaissances pour leur permettre de passer à l'action.

Voilà pourquoi nos experts, curieux et passionnés, délivrent les mesures les plus exactes pour en extraire l'information qui permettra d'avoir une vraie compréhension de la Société, des Marchés et des Gens.

Nous mêlons notre savoir-faire au meilleur des sciences et de la technologie, et appliquons nos quatre principes de sécurité, simplicité, rapidité et de substance à tout ce que nous produisons.

Pour permettre à nos clients d'agir avec plus de rapidité, d'ingéniosité et d'audace.
La clef du succès se résume par une vérité simple :
« YOU ACT BETTER WHEN YOU ARE SURE* »

*Pour prendre les bonnes décisions, il faut être sûr.