

## Incivilités et violences au cabinet: quelle réponse ?



## La communication avec les patients : comment gérer et désamorcer la situation.

### Écoute et communication

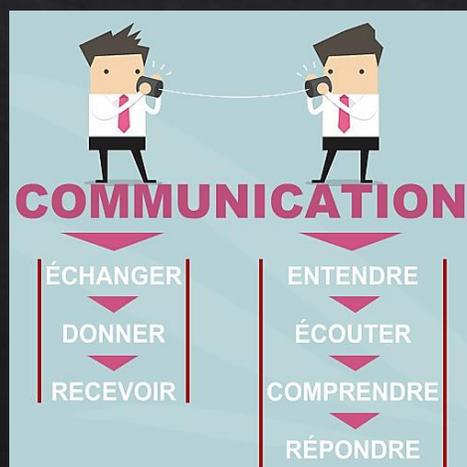
- Une bonne communication est essentielle à la prestation de soins efficaces. Elle est également cruciale pour gérer les conflits et les désaccords qui surviennent dans les interactions avec les patients.
- leur accorder une écoute attentive sans les interrompre, de faire preuve d'empathie à leur égard et de communiquer clairement avec eux peut vous aider à mieux comprendre ce qui leur importe le plus

### Gestion des attentes des patients

- En dépit de tous vos efforts pour résoudre les conflits, il se peut que certaines situations dégénèrent en comportements menaçants, voire violents.

#### **Violence imminente ou menaces**

- Devant une situation de violence imminente ou de menaces d'agression, éloignez-vous du danger et assurez avant tout votre protection ainsi que celle de vos patients et de votre personnel.



Appelez le « 17 » **immédiatement** pour signaler l'agression physique et la menace à l'égard de votre sécurité et de celle de sa famille.

Violences physiques  
sur un professionnel de santé  
«circonstances aggravantes»

**3 ans de prison – 45 000 € d'amende**



## La communication avec les patients : comment gérer et désamorcer la situation.

L'article R4127-232 du CSP prévoit que, hors le cas d'urgence et celui où il manquerait à ses devoirs d'humanité, un médecin a le droit de refuser ses soins pour des raisons professionnelles ou personnelles à condition de ne jamais nuire à son patient et de s'assurer de la **continuité des soins**.



**Le refus de soins ne peut cependant pas être discriminatoire.**

D'après le code de la santé publique si le refus de soins avait pour cause l'origine, le sexe, la situation de famille, l'état de santé, l'orientation sexuelle ou encore l'âge du patient.

### L'article L110-3 du code de la santé publique



renvoie à [l'article 225-1 du code pénal](#)

**Si l'infraction de discrimination est caractérisée, le professionnel de santé peut être sanctionné pénalement.**

- la discrimination qui consiste à refuser une consultation médicale est punie de 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende ;
- la discrimination est commise dans un lieu accueillant du public, la peine est portée à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende.



## Que faire face aux commentaires Injustes ou malhonnêtes?

### Les avis et notes sur internet : peut-on tout évaluer ?

**Donatien Boulogne-Billancourt | Centre dentaire**  
108 Avenue Edouard Vaillant, 92100 Boulogne-B...

★★★★★ il y a 6 minutes  
On ma fixé un rdv avec le dentiste BAEZA Caroline qui est très agressive et incompetente. Elle a vu une dent ou il y avait un onlay qui date de plus de 10 ans et elle ma dit vous avez un pansement, je lui répond que c'est un onlay, et elle ...

Plus  
Visité en novembre

J'aime Partager

**Laure Carole**  
14 Rue du Croissant, 75002 Paris

★★★★★ il y a une heure  
Mutile les dents saines pour se faire du fric. Malhonnête à fuir

Visité en novembre

J'aime Partager

**A** 4 avis  
★★★★★ il y a 2 mois  
Attente interminable, les horaires ne sont pas respectés. Pas très à l'écoute, diagnostic erroné dans mon cas.

Utilité ?

**T** 5 avis  
★★★★★ il y a 7 mois  
J'ai respecté l'heure du rdv, elle avait déjà presque 40 minutes de retard, et tranquillement va m'annoncer que des travaux vont être entrepris dans son cabinet. elle ne sait pas le tempo que cela va durer. Juste

Local Guide - 52 avis  
★★★★★ il y a 4 mois  
La secrétaire devrait laisser sa place si elle veut plus travailler. Vous appelez à 16h30 elle vous dit qu'elle ne traite plus les patients. Rappelez demain!!! Wahou Ce médecin n'a aucune empathie. Aucune politesse. A fuir.

Visité en octobre 2023

J'aime Partager

Signaler l'avis

**Françoise**  
Lyon

1,4 ★★★★★ 5 avis

Trier par : Les plus utiles

**noémie Mermin**  
★★★★★ il y a 2 mois  
Je me suis faite traitée d'idiote et racroché au nez par le docteur Jacquin car sa secrétaire ne passe pas les messages correctement. Je n'avais rien fait de mal, je rappelais pour que l'on s'occupe de mon ordonnance et je me fais insultée. Je ... Plus

**Francois HERY**  
★★★★★ il y a 7 mois  
Pas du tout aimable, ça put le tabac, et en plus 5 min de retard et vous êtes recalée... Franchement, je déconseille!

- **La loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016** pour une République numérique est venue encadrer la diffusion des avis en ligne rédigés par des internautes.



### Les sites internet ou moteurs de recherche doivent :

- préciser si ces avis font ou non l'objet d'un contrôle avant publication.
- afficher la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.
- indiquer aux internautes dont l'avis en ligne n'a pas été publié les raisons qui justifient son rejet.

mettre en place une fonctionnalité gratuite permettant aux professionnels faisant l'objet d'un avis en ligne de lui signaler un doute sur l'authenticité de cet avis, à condition que ce signalement soit motivé.



# Comment agir face à un avis diffamatoire Google ?

## Comment supprimer un avis sur votre fiche google ?



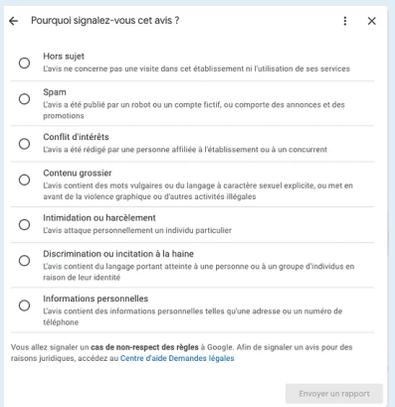
**Les conditions requises pour signaler puis supprimer un avis Google:**

**Condition n°1 :** L'avis est faux ou diffamatoire

**Condition n°2 :** L'avis est inapproprié et va à l'encontre de la charte Google

### Comment supprimer un avis Google.

- 1 Tapez votre nom sur Google, vous voyez votre fiche apparaître sur votre droite
- 2 Ouvrez l'ensemble des retours clients en cliquant sur (Avis Google) juste en dessous de votre nom.
- 3 Trouvez le commentaire à supprimer puis cliquez sur les 3 petits points à droite puis sur "signaler l'avis".
- 4 Une page Google s'ouvre, choisissez le type d'infraction commise



## Le droit d'opposition : refuser l'utilisation de vos données



**À quoi ça sert ?**

Permet de vous opposer à ce que vos données soient utilisées par un organisme pour un objectif précis. Vous devez mettre en avant « des raisons tenant à votre situation particulière »

**Cas pratique :**

Votre nom apparaît sur le site X. Vous souhaitez faire effacer votre nom de ce site.

1. Retrouver les coordonnées dans la rubrique du site web de l'organisme concerné
2. Contacter l'organisme via le moyen de contact générique « mentions légales »

S'OPPOSER À L'UTILISATION COMMERCIALE DE SES DONNÉES	EXERCER SON DROIT D'ACCÈS	S'OPPOSER À LA PROSPECTION COMMERCIALE (SMS, MAIL, COURRIERS)	SUPPRIMER DES DONNÉES PERSONNELLES
S'OPPOSER AU TRAITEMENT DE DONNÉES	CONNAITRE LES INFORMATIONS RETENUES PAR UN ÉTABLISSEMENT FINANCIER	NE PLUS RECEVOIR DE PUBLICITÉS	ACCÉDER AU FICHIER CENTRAL DES CHÈQUES (FCC)
ACCÉDER AUX DONNÉES DU FICHIER NATIONAL DES INCIDENTS DE REMBOURSEMENT DE CREDIT (FNCI)	RECTIFIER DES DONNÉES INCOMPLÈTES	RECTIFIER DES DONNÉES INEXACTES	ACCÉDER À DES DONNÉES DE GÉOLOCALISATION OU À UN DISPOSITIF DE CONTRÔLE D'ESPACES

## Le déréférencement d'un contenu dans un moteur de recherche



**À quoi ça sert ?**

Concept qui permet de faire supprimer un résultat fourni par un moteur de recherche à partir de l'identité d'une personne.

**Que faire en cas de refus du moteur de recherche ?**

- Vous pouvez adresser une plainte à la CNIL par courrier ou en ligne.
- La copie de votre demande de déréférencement de recherche et la copie de la réponse vous seront demandées si vous souhaitez déposer une plainte auprès de la CNIL.

**Délai** 1 mois  
Le moteur de recherche à un mois pour répondre mais la demande peut être traitée en quelques jours.

**En cas de refus**  
Vous pouvez contester auprès de la CNIL via son formulaire de plainte en ligne. Vous pouvez également saisir la justice afin qu'elle vérifie et ordonne les mesures nécessaires.



# Comment savoir si votre nom apparaît sur Google?

Recevez une alerte lorsque votre nom est publié sur le Web.



1. Pour ce faire, accédez d'abord à la page Alertes Google de votre navigateur.
2. Entrez maintenant le « nom » sur lequel vous souhaitez recevoir des informations dans le champ de recherche.
3. Dans la zone inférieure, vous pouvez voir un aperçu de l'alerte en fonction des rapports actuels.
4. Ici, vous pouvez définir la fréquence de l'alerte, ainsi que la langue ou le nombre de résultats.
5. Si vous avez tout paramétré, cliquez sur « Créer une alerte » pour recevoir désormais des notifications par e-mail à ce sujet.

The screenshot shows the Google Alerts interface. Callout 1 points to the URL bar. Callout 2 points to the search input field containing 'hervé'. Callout 3 points to the 'Aperçu de l'alerte' section. Callout 4 points to the settings section (Fréquence, Source, Langue, Région, Nombre de résultats, Envoyer à). Callout 5 points to the 'Créer l'alerte' button.

**1** <https://www.google.fr/alerts>

Alertes  
Recevez des alertes lorsque du contenu susceptible de vous intéresser est publié sur le Web

hervé

Fréquence: Une fois par jour maximum

Source: Automatique

Langue: français

Région: Toutes les régions

Nombre de résultats: Seulement les meilleurs résultats

Envoyer à: Envoyer un récapitulatif à hervé

Créer l'alerte Masquer les options

Aperçu de l'alerte

Aucun résultat récent ne correspond à votre requête de recherche. Veuillez trouver ci-dessous les autres résultats qui correspondent à votre recherche.

WEB

Dans la métropole de Lille, la police libère la parole des collégiens sur le cyberharcèlement - Actu.fr

C'est pour cela que Hervé [redacted] policier à la DDSP (Direction départementale de la sécurité publique) du Nord, est venu les sensibiliser sur ce thème ...

Internet : Attention, danger - Ville d'Halluin (59 - Nord)

Halluin

C'est pourquoi sous l'impulsion de Lucie Bocoquet, conseillère municipale déléguée à la ville numérique et de [redacted] et Hervé [redacted] ...

## Acte malveillant: je dépose plainte?

### DIFFERENCES ENTRE PLAINTE ET MAIN COURANTE

#### PLAINTE

DÉCLARATION D'ÉVÈNEMENT  
AYANT POUR BUT DE POURSUIVRE  
L'AUTEUR EN JUSTICE.



#### MAIN COURANTE

SIMPLE DÉCLARATION DE  
FAITS SANS OUVERTURE D'UNE  
PROCÉDURE PÉNALE.



Bon à savoir !

#### BON À SAVOIR :

- Bien que la main courante n'engage pas de procédure judiciaire, la police ou la gendarmerie reste libre d'alerter le procureur si les faits déclarés sont jugés graves.
- Dans ce cas, l'auteur des faits peut faire l'objet de poursuites pénales, que le déclarant ait déposé une plainte ou non.



## Comment déposer plainte ?

### SUR PLACE



#### Où ?

En gendarmerie ou au commissariat de votre choix

#### Que faut-il apporter ?

Les justificatifs (certificat médical, capture d'écran, photos...)

#### Que faut-il conserver ?

- ✓ Le récépissé (preuve du dépôt de plainte)
- ✓ Le procès-verbal de plainte (vos déclarations), remis sur demande

### PAR COURRIER



#### Où ?

À adresser au procureur de la République du tribunal judiciaire du lieu des faits ou du domicile de l'auteur des faits

#### Que faut-il écrire ?

- ✓ Décrire les faits dans le courrier. Un modèle est disponible sur Service-Public.fr.
- ✓ Joindre les justificatifs (certificat médical, capture d'écran, photos...)

### EN LIGNE



#### Où ?

La procédure se faire via internet.

#### Attention:

La pré-plainte ne remplace pas une plainte définitive.

#### Dans quels cas ?

- ✓ Les atteintes aux biens, tels que les cas de cambriolage, de vol, de dégradation, ou encore d'escroquerie ;
- ✓ Attention: la plainte en ligne permet uniquement de déposer plainte contre X.

## Comment déposer plainte ?

**NOUVEAU**

Prendre rendez-vous pour déposer plainte ou déposer une main courante.

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR ET DES OUTRE-MER  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

**POLICE RENDEZ-VOUS**

Je me rends sur le site « Ma Sécurité » via

- le QR code ci-contre

OU

- le lien <https://www.masecurite.interieur.gouv.fr/fr/police-rendez-vous>

Facilitez vos démarches  
Prenez rendez-vous en ligne

Ma Sécurité

POLICE NATIONALE  
masecurite.interieur.gouv.fr/fr/police-rendez-vous

The advertisement features a central illustration of a man and a woman. The man is sitting at a desk with a laptop, and the woman is standing and holding a smartphone. Above them are two calendar icons with checkmarks and times: one at 10:30 and another at 8:00. A large red arrow points from the QR code and the URL box towards the central illustration. A hand icon is shown pointing at the URL box.

**NOUVEAU**

## Comment déposer plainte ?

La crise sanitaire de 2020 a accentué le recours aux outils numériques.

- Pour la Police nationale, a été identifiée la nécessité de proposer aux usagers un outil de réservation de RDV en ligne de type « Doctolib » :  
**« Police Rendez-vous »**



### L'objectif est triple :

- 1) Éviter à l'utilisateur un déplacement non nécessaire lorsque sa démarche peut être réalisée de manière dématérialisée *via* l'un des téléservices proposés par la police nationale (pré-plainte en ligne, signalements...).
- 2) Permettre à l'utilisateur d'organiser son déplacement en commissariat en fonction de ses contraintes personnelles.
- 3) Limiter les temps d'attente lors des pics de fréquentation.



## Cheminement d'une plainte ?

### COMMISSARIAT OU GENDARMERIE

- La police ou la gendarmerie peut démarrer l'enquête directement sans envoyer la plainte au tribunal.
- Les OPJ doivent tenir informé le procureur de l'avancement de l'enquête.

### COURRIER AU PROCUREUR

- Après réception du courrier de plainte, le procureur de la République envoie la plainte à un service de police judiciaire afin de procéder à une enquête préliminaire.

### COMMENT L'ENQUÊTE SE DÉROULE-T-ELLE ?

- L'enquête doit permettre à la police judiciaire de vérifier l'existence d'une infraction:
  - ✓ acte interdit par la loi et puni d'une sanction pénale,
  - ✓ de rassembler les preuves et de rechercher les suspects.



Bon à savoir !

**BON À SAVOIR :** Si réception de la plainte auprès de l'Ordre, le CDOM organise une conciliation en présence du plaignant, du médecin mis en cause et de conseillers ordinaires. Le plus souvent, le différend parvient à être résolu. Il existe une chambre disciplinaire de première instance par région, placée auprès du conseil régional de l'Ordre des médecins. Elle est présidée par un magistrat administratif assisté par des médecins assesseurs conseillers ordinaires. Si la plainte est jugée recevable, l'affaire est instruite.



**Le procureur de la République a l'opportunité des poursuites.**

- L'enquête peut durer plusieurs semaines, plusieurs mois ou même parfois plusieurs années.
- La victime n'est pas forcément informée de l'avancement de l'enquête.

**DÉCISION DU PROCUREUR DE LA RÉPUBLIQUE**

Le procureur de la République peut prendre une des décisions suivantes :

- Classer l'affaire sans suite
- Proposer une mesure alternative aux poursuites
- Faire juger le suspect par le tribunal de police, le tribunal correctionnel ou la cour d'assises selon la gravité des faits

**QUE SE PASSE-T-IL APRÈS L'ENQUÊTE ?****INFORMATION DE LA VICTIME**

- Le procureur de la République informe la victime s'il décide de faire juger le suspect.
- Lorsqu'il décide de classer sans suite la procédure, il avise également la victime de sa décision en indiquant les raisons.
- Si le suspect doit être jugé, le procureur propose à la victime de se constituer partie civile.

**LA VICTIME PEUT OBTENIR DE L'AIDE AUPRÈS D'UN BUREAU D'AIDE AUX VICTIMES.**

**Bureau d'aide aux victimes du tribunal judiciaire de Lille**  
 13 AVENUE DU PEUPLE BELGE  
 59034 LILLE CEDEX  
 03 20 78 33 33

**Bureau d'aide aux victimes du tribunal judiciaire d'Amiens**  
 14 RUE ROBERT DE LUZARCHES  
 80027 AMIENS CEDEX 1  
 03 22 82 35 00



## « LE RÉFÉRENT SÛRETÉ » un expert pour vous accompagner

### Pour quoi faire...?

#### VOTRE ACTION CONJOINTE PERMET DE :



Dissuader  
les délinquants



Faciliter l'action  
des secours et  
des enquêteurs



Limiter  
les préjudices  
subis

**POLICE**  
NATIONALE

### Qui est le référent sûreté ?

- Le référent sûreté est un gendarme ou un policier qui a suivi une formation spécifique portant notamment sur la prévention situationnelle et la vidéo protection.
- Il apporte une expertise, des conseils pour sécuriser les sites professionnels ou accueillant du public.
- Ils s'appuient sur un réseau de correspondants sûreté formés au sein des brigades et des commissariats.



#### BON À SAVOIR :

- L'intervention du référent sûreté est gratuite, ne présente aucun caractère contractuel et n'engage ni sa responsabilité propre, ni celle de la police.
- Les mesures préconisées ont valeur de recommandation et dans un souci déontologique, le référent sûreté n'oriente jamais les demandeurs vers un prestataire de services pour la réalisation des travaux préconisés.



## POUR RÉSUMER

Songez à améliorer continuellement vos compétences en communication pour gérer les rencontres difficiles avec des patients.



Consignez les rencontres difficiles au dossier médical. Faites preuve d'objectivité et évitez de laisser transparaître vos émotions.



Contactez l'URPS, L'ONCD... pour un conseil juridique si vous faites face à une situation susceptible de compromettre sa sécurité.



Une formation en gestion des conflits peut permettre de faire face aux désaccords qui pourraient s'aggraver.



Reconnaissez l'importance d'instaurer une politique et un plan de sécurité et de vous familiariser avec la marche à suivre.



Ne pas hésiter à contacter les services de police, au besoin, si une situation devient menaçante ou violente.



*Merci !*

