

# JE SUIS VICTIME DE VIOLENCES AU CABINET DENTAIRE : MODE D'EMPLOI

Refusons la banalisation de ces violences, quelles qu'elles soient.

**Intimidations, propos dégradants, sexistes, violences verbales, insultes, menaces, violences physiques, atteintes aux biens...**

Réagissons, luttons contre ces situations inadmissibles auxquelles nous pouvons être confronté.e.s au cabinet dentaire.

**Équipe dentaire, ne laissons rien passer !**

sfgcd

## A minima

Je télécharge **App'ELLES**

Je place cette affiche dans ma salle d'attente **ICI**

J'envoie un courrier, si je pense que la situation peut être réglée ainsi.

**Modèle de courrier** **ICI**

Dans le cas contraire, je mets fin au contrat de soins : cadre légal du **refus de soins** **ICI**

## Je bénéficie d'un accompagnement psychologique

Signaler un acte de violence contribue à la mise en place et au suivi d'un soutien psychologique si nécessaire.

**Toutes les infos** **ICI**

Pour trouver une **association de victimes** la plus proche de chez soi : consulter l'annuaire d'associations des victimes **ICI**

## A maxima

Si la situation le requiert, les forces de l'ordre sont mobilisées.

**Prenez votre téléphone et appelez le 17 !**

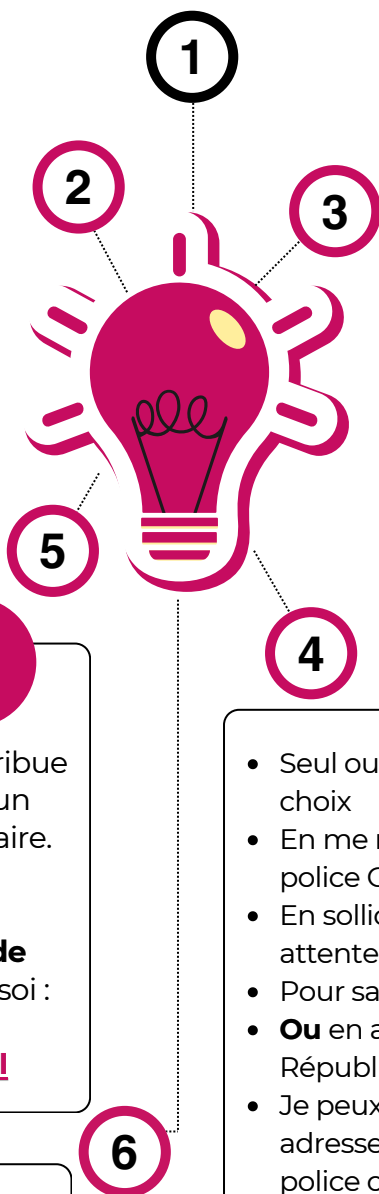
## En pratique

Apporter la preuve d'une **violence verbale** : marche à suivre **ICI**

Déposer une pré-plainte en ligne pour **atteinte aux biens** (vols, dégradations, escroqueries...) sans connaissance de l'identité de l'auteur **ICI**

## Réglementation

L'ensemble des textes sur la **protection pénale** spécifique des personnels de santé **ICI** et **ICI** et **ICI** pour la mise à jour de l'article Article 433-5 du Code Pénal concernant **l'outrage**



1

2

3

5

4

6

## INFORMATIONS SUR LE CADRE LÉGAL DU REFUS DE SOINS

En cas de décision d'arrêt de la prise en charge du patient, vous devrez vous assurer de la continuité des soins (remise de la copie intégrale du dossier au patient et orientation vers des confrères ou consœurs susceptibles de le prendre en charge - de préférence par écrit).

Il est également utile de bien compléter et tenir bien à jour le dossier patient en indiquant les différents événements (de manière factuelle, sans jugement).

sfgd

### Article R. 4127-232 du code de la santé publique

Hors le cas d'urgence et celui où il manquerait à ses devoirs d'humanité, le chirurgien-dentiste a toujours le droit de refuser ses soins pour des raisons personnelles ou professionnelles, à condition :

- 1° De ne jamais nuire de ce fait à son patient
- 2° De s'assurer de la continuité des soins et de fournir à cet effet tous renseignements utiles. Le chirurgien-dentiste ne peut exercer ce droit que dans le respect de la règle énoncée à l'article R. 4127-211.

## MAIS ATTENTION

### Article 225-1 du code pénal

Constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques sur le fondement de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de la particulière vulnérabilité résultant de leur situation économique, apparente ou connue de son auteur, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur perte d'autonomie, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une prétendue race ou une religion déterminée.

### Article R. 4127-211 du code de la santé publique

Le chirurgien-dentiste doit soigner avec la même conscience tous ses patients, quels que soient leur origine, leurs mœurs et leur situation de famille, leur appartenance ou leur non-appartenance à une ethnie, une nation ou une religion déterminées, leur handicap ou leur état de santé, leur réputation ou les sentiments qu'il peut éprouver à leur égard.

### Article R. 4127-204 du code de la santé publique

Le chirurgien-dentiste ne doit en aucun cas exercer sa profession dans des conditions susceptibles de compromettre la qualité des soins et des actes dispensés ainsi que la sécurité des patients. Il doit notamment prendre, et faire prendre par ses adjoints ou assistants, toutes dispositions propres à éviter la transmission de quelque pathologie que ce soit.

### Article L. 1110-3 du code de la santé publique

Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations dans l'accès à la prévention ou aux soins. Un professionnel de santé ne peut refuser de soigner une personne pour l'un des motifs visés au premier alinéa de l'article 225-1 ou à l'article 225-1-1 du code pénal ou au motif qu'elle est bénéficiaire de la protection complémentaire ou du droit à l'aide prévus aux articles L. 861-1 et L. 863-1 du code de la sécurité sociale, ou du droit à l'aide prévue à l'article L. 251-1 du code de l'action sociale et des familles.

# LE TRAUMATISME PSYCHIQUE APRÈS UNE AGRESSION

Chacun d'entre nous au sein de l'équipe dentaire peut être victime, sur son lieu de travail, d'un **traumatisme psychique** à la suite d'une agression.

Un traumatisme est le résultat d'un **choc émotionnel ou physique extrêmement violent**, qui désorganise la vie de la personne qui en est atteinte. Les métiers du secteur médico-social sont considérés comme étant à risques du point de vue des agressions, car ces professionnels sont principalement au contact du public.

sfgcd

## Le traumatisme psychique

Le traumatisme psychologique ne résulte pas toujours d'une agression physique (agression sexuelle, coups de poing, etc.). Celle-ci peut être également verbale (harcèlement, dénigrement, etc.), mais la souffrance psychique est la même.

Même si tous les événements ne sont pas traumatiques pour tous, certaines personnes sont plus vulnérables que d'autres. Le risque de développer des **séquelles diffère donc d'une victime à une autre**.

## Repérer le traumatisme psychologique qui fait suite à l'agression

- Un traumatisme n'est pas seulement une atteinte physique au corps avec des symptômes visibles comme des bleus, plaies, etc. C'est pourquoi il peut être **difficile à identifier**. En effet, une fois les soins physiques prodigués, la souffrance psychologique peut rester et s'éterniser si elle n'a pas été prise en compte.
- L'individu perd sa place de sujet, car son agresseur l'a considéré comme un objet dont il pouvait disposer à sa guise. La victime a perdu ses droits sur son corps et son psychisme au moment de l'attaque. On ne lui a pas laissé le choix, elle était impuissante. La personne agressée peut se murer dans le silence, les signes de sa souffrance sont donc difficiles à détecter. L'intervention d'un professionnel s'avère utile pour réussir à identifier les symptômes du traumatisme psychologique et le prendre en charge efficacement. Le but : **rendre à la victime sa place au sein du cabinet**, de la société, l'aider à reprendre le contrôle.
- Un traumatisme peut être vécu individuellement ou collectivement au sein du cabinet, et la méthode d'accompagnement sera adaptée. L'accompagnement a pour objectif **d'éviter les conséquences désastreuses du traumatisme psychologique** comme le burn-out, l'isolement, les addictions, la délinquance, l'irritabilité, etc. L'intervenant doit comprendre ce qu'il s'est passé et opter pour la solution la plus adaptée sachant que deux étapes sont à prendre en compte dans cet accompagnement/prise en charge : **l'urgence et le suivi**.

## Traiter l'urgence lorsqu'il y a un traumatisme psychique

- L'accompagnement **sous forme d'entretien individuel** pour aider la victime d'agression

Lorsqu'une personne est victime d'agression, elle peut avoir des réactions différentes face au trauma : culpabilité, agitation, sentiment d'insécurité, évitement, etc. Lors de l'entretien individuel, le thérapeute repère les signes du traumatisme. Elle a perdu ses repères, se sent enfermée dans une immense solitude, peut également se sentir incomprise par son entourage. Elle est extrêmement vulnérable et sa santé mentale est largement altérée. Mettre des mots sur ce qui s'est passé permet de libérer la parole, d'exprimer le mal-être, et d'accepter les émotions qui la traversent. Le professionnel l'aide également à puiser dans ses ressources personnelles pour s'en sortir.

Grâce à cette phase d'écoute, puis de questionnements, le thérapeute amène la victime à comprendre comment elle va pouvoir faire de cette blessure psychique une force.

- **L'intervention collective auprès d'une équipe**

Il peut être nécessaire de réunir l'équipe au sein de laquelle l'événement s'est produit. Plusieurs personnes peuvent avoir été agressées, mais les témoins sont susceptibles d'être tout autant traumatisés. Les personnes en souffrance vont pouvoir exposer leur situation au sein du groupe, le thérapeute aura ainsi la possibilité de repérer les différents symptômes.

Grâce à l'entretien collectif, **les personnes comprennent qu'elles ne sont pas les seules à ressentir des symptômes, et peuvent se soutenir collectivement.** Le soutien émotionnel, couplé au savoir-faire du thérapeute a de grandes répercussions positives sur le mieux-être des victimes.

## Mettre en place un suivi régulier si nécessaire

**Parfois, l'accompagnement d'urgence ne suffit pas.**

Un suivi psychothérapeutique plus long peut être envisagé si le psychologue considère que la victime est encore trop vulnérable pour s'en sortir seule. Cette étape n'est pas évidente, car la victime ne va pas toujours en faire la demande. Elle peut considérer que cela n'est pas nécessaire ou avoir l'impression que personne ne peut lui apporter cette aide dont elle a besoin, par exemple.

Pourtant, les séquelles d'un traumatisme peuvent être graves, c'est pourquoi cette **prise en charge est essentielle.**

Généralement, si les symptômes persistent au-delà d'un mois, on considère que le traumatisme psychique lié à l'agression devient chronique (**stress post-traumatique**), et nécessite cette prise en charge régulière. Il existe plusieurs types de thérapies en cas de traumatisme psychologique.

Si besoin, lorsque le traumatisme psychique est lié à une agression ayant lieu au sein d'un cabinet dentaire, il est possible de **faire appel à une aide extérieure** pour gérer ces événements douloureux.

### 2 relais

#### L'association SPS

(Soins aux Professionnels de Santé)

<https://www.asso-sps.fr>

N° Vert, gratuit et anonyme,  
disponible 7j/7 et 24h/24

**0805 23 23 36**

**Appli Asso SPS à télécharger**

Maillage territorial pour des consultations physiques avec des psychologues, médecins, psychiatres spécialement formés par le réseau SPS au risque psychosocial.

**Cartographie sur le site SPS**

<https://www.asso-sps.fr>

#### L'association Mots

**Accompagnement personnalisé  
et gratuit 7j /7 et 24h/24**

**0608 282 589**

Lors du premier appel, accueil pour expliquer le fonctionnement de l'association, puis un médecin effecteur reprend contact avec le soignant dans les 24h pour débiter l'accompagnement spécifique.

<https://association-mots.org>

### À noter

Le soutien de **l'entourage professionnel** est primordial pour la victime.

Il est **important de ne pas minimiser** ce que la victime a vécu, de lui enlever toute culpabilité.

Il est essentiel de **ne pas critiquer ses ressentis.**

Les personnes mettront plus ou moins de temps pour se remettre, il **faut ainsi éviter tout jugement.**

### Obligation de sécurité de l'employeur

Par principe, l'employeur est tenu d'une obligation de prévention à l'égard de la sécurité et de la protection de la santé des travailleurs (en application de l'article L. 4121-1 et suivant du Code du travail).

En effet, les dispositions des articles L 4121-1 à L 4121-5 du Code du travail imposent à l'employeur d'assurer la santé mentale et physique de ses salariés.

**L'obligation de sécurité de l'employeur s'applique également en matière de violences physiques ou verbales.**

### Sources

[Info.gouv.fr](https://www.info.gouv.fr)

**ONCD**

[solidarites.sante.gouv.fr](https://solidarites.sante.gouv.fr)

[legifrance.gouv.fr](https://legifrance.gouv.fr)