



Livret de sécurité dans l'exercice ambulatoire de la profession infirmière



Préambule :

La sécurité de l'exercice ambulatoire de la profession d'infirmière au service de la population est un domaine d'actualité qui préoccupe l'ensemble des partenaires institutionnels au plus haut niveau.

Le Conseil National de l'Ordre des Infirmiers travaille avec les pouvoirs publics (Santé, Justice, Intérieur) ainsi qu'avec les autres Ordres médicaux et paramédicaux à la réalisation d'un livret déclinable aux situations locales.

Vous trouverez cependant ici un ouvrage généraliste à vous approprier en le complétant d'informations locales.

Ce livret s'inspire de ceux existants pour les autres professionnels de santé, les éléments essentiels en matière de sécurité étant en majeure partie partagés par nos professions.

Ce document, qui se veut non exhaustif et évolutif, ne pourra résoudre à lui seul tous les problèmes de sécurité que vous pourrez rencontrer dans votre exercice quotidien.

Néanmoins, il apporte des informations et des conseils parfois simples, permettant de se protéger et de faciliter la recherche d'identité des auteurs d'infractions.

Les précautions prises par le professionnel de santé s'ajouteront , sans s'y substituer , aux dispositions mises en place en termes de protection au niveau national, de sécurité et de proximité avec le public.

Emmanuel BOULARAND

Conseiller National en charge de l'Observatoire des Violences

L'INFIRMIERE peut représenter une cible privilégiée pour les délinquants car elle possède des objets convoités par ceux-ci :

- . Des feuilles de soins papier
- . Le caducée et/ou tampon
- . Les appareils de soins portables , ou au cabinet.
- . Un téléphone portable
- . De l'argent
- . Du matériel informatique

Dès lors, il peut être victime d'atteintes contre ses biens ou sa personne, en tournée, à son cabinet voire à son domicile si celui-ci est identifié.

Des dispositifs existent tant pour prévenir l'agression que pour faciliter l'identification et l'interpellation des auteurs d'actes délictueux.

SOMMAIRE

. La sécurité lors des visites à domicile	page 4
. La sécurité au cabinet	page 5
. Que faire en cas d'agression ?	page 7
. Comment joindre la police ?	page 8
. Le vol à la portière	page 9
. Comment déposer plainte ?	page 10
. Les suites données aux plaintes	page 11

Vous pourrez aussi trouver ,au sein de votre conseil départemental de l'ordre, un conseiller référent violence qui pourra vous communiquer :

- . La liste des commissariats de police de votre département.
- . La liste des policiers Prévention Communication de votre département
- . La liste des policiers référents aide aux victimes

La Sécurité lors des visites à domicile

1. Pour mieux protéger votre véhicule

- N'oubliez jamais les clés sur le contact ou à proximité du véhicule, même pour quelques instants.
- Vérifiez systématiquement le verrouillage des portières et la fermeture des vitres.
- Bloquez toujours votre antivol de direction.
- Ne laissez pas en évidence des objets attirant l'œil : sac, clé, autoradio, téléphone portable, lunettes de soleil, ...
- Évitez tous signes extérieurs permettant d'identifier votre qualité d'infirmière. (revues professionnelles ...)
- Prérégler une touche de votre téléphone sur le 17 Police Secours".
- Stationner votre véhicule dans une zone éclairée

2. Les équipements protecteurs du véhicule:

- Tatouage des vitres.
- Installation d'un système d'alarme homologuée ou d'un coupe-circuit.

3. Pour mieux vous protéger :

Lors de vos déplacements, vous pouvez subir des agressions, gratuites ou non.

Certaines mesures de prévention peuvent être utiles pour vous protéger :

- La nuit, marchez toujours face aux voitures hors des zones d'ombre.
- Si un individu semble vous suivre, n'hésitez pas à vous rapprocher des autres passants
- ou à entrer dans un lieu animé (bar, commerce, etc....)
- Dans la mesure du possible, sollicitez un membre de la famille du malade pour vous accueillir
- au pied de l'immeuble.
- Au cours de la visite, ne vous séparez jamais de votre téléphone.

- Vous avez la possibilité de vous équiper d'un dispositif BJP portable, relié à une centrale de télésurveillance.
- Répartissez vos papiers, espèces, valeurs et trousseaux de clés dans différentes poches.

La Sécurité au Cabinet

Certains aménagements et certaines précautions sont susceptibles de réduire les risques d'agression:

1) Les mesures de protection physique

- Assurer un éclairage performant tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du cabinet
- Prévoyez une porte blindée avec cornières
- Installation d'un système d'ouverture à distance (interphone et/ou d'une gâchette électrique)
- doublé d'un vidéophone ou d'une caméra extérieure reliée à un écran .
- Voire une installation de Système de Téléalarme ou de Télésurveillance avec caméra dans la salle d'attente.
- Vous pouvez équiper la salle d'attente d'une vidéosurveillance (se reporter à la réglementation en vigueur).
- Les issues secondaires pourront être équipées d'une alarme sonore (buzzer) afin de signaler une porte restée ouverte ou mal verrouillée.

Comment fonctionne la télésurveillance ?

Le déclenchement se fait à partir d'un bouton poussoir fixé au bureau du praticien.

La centrale de gardiennage peut ainsi répercuter l'information aux services de police.

Le système de déclenchement peut également être fixé sur un boîtier portatif que l'intéressé porte sur lui.

Enfin, une alarme spéciale peut être programmée lors de l'ouverture par clé ou code d'accès de la porte d'entrée du cabinet (cas du praticien qui ouvre sous la contrainte).

2) Les mesures comportementales

- Le personnel doit être sensibilisé aux règles de sécurité
- Il doit faire preuve d'une vigilance particulière aux heures d'ouverture et de fermeture du cabinet y compris en ce qui concerne son environnement extérieur .
- Les toilettes doivent être contrôlées avant la fermeture du cabinet
- Les professionnels peuvent aussi développer et entretenir des relations avec leur voisinage immédiat .
- Les praticiens sont encouragés à signaler les faits dont ils seraient victimes tant auprès de leur instance ordinaire que des services de police ou de gendarmerie en remplissant la fiche de déclaration d'incident, en faisant une déclaration sur main-courante ou en déposant plainte le cas échéant.

Une fermeture prolongée de votre cabinet peut être signalée au Commissariat de police auprès du policier prévention communication.

En ce cas, des patrouilles inopinées devraient être effectuées aux abords du cabinet.

Répertoriez et photographiez vos objets de valeur, relevez les numéros de série, les types, les marques afin d'alimenter le fichier des recherches criminelles.

Afin de limiter les préjudices en cas d'agression ou de vol, dispersez à plusieurs endroits les sommes d'argent ou d'autres types de paiement.

Que faire en cas d'agression ?

Le comportement de la personne agressée conditionne celui de l'agresseur. Le calme, le sang froid, s'ils n'empêchent pas l'agression, peuvent limiter son aggravation.

L'agressivité manifestée par l'auteur des faits peut être, vous le savez, générée par l'usage de l'alcool, de produits stupéfiants ou des troubles psychiques.

L'ensemble de ces causes crée un stress qui peut rendre totalement imprévisibles les réactions de votre agresseur. Face à cette agressivité, une réaction de force est déconseillée, dans tous les cas, votre vie est plus importante que vos biens.

Quelle conduite tenir ?

- N'opposez de résistance que pour vous protéger d'éventuels coups.
- En effet vous ignorez si cet individu n'a pas sur lui une arme et vous ne pouvez préjuger de la réaction du milieu dans lequel vous vous trouvez.
- Faites tomber la situation d'excitation de l'agresseur en essayant de dialoguer avec lui.
- Observez le ou les malfaiteurs afin de fournir le maximum de renseignements nécessaires à leurs recherches ultérieures.
- Les éléments exploitables d'un signalement
- Le sexe, le type d'origine ethnique apparente, âge approximatif, taille, corpulence, teinte de cheveux et type de coupe, présence d'un accent,...
- Tenue vestimentaire et couleur, lunettes,
- Signes particuliers (cicatrices, tatouages...).
- Nature des armes utilisées (arme à feu, arme blanche, bombe lacrymogène,...).
- Direction et moyen de fuite (à pied, en véhicule).

Après l'agression ou dans toute situation d'urgence, que vous soyez victime ou témoin, composez

le 17 "Police Secours" (ou le "112 à partir d'un portable).

Comment joindre la Police?

1) Les contacts quotidiens avec la police

Dès lors que vous avez des informations importantes à communiquer à la Police en lien direct avec l'exercice de votre activité au quotidien, il suffit de prendre attache avec le policier prévention-communication du commissariat de votre lieu d'exercice.

Outre les conseils en matière de prévention situationnelle, il est votre référent au quotidien.

2) L'appel d'urgence (demande d'intervention) :

"17 POLICE SECOURS"

Il s'agit d'un standard de réception d'appels destiné à la police. .

Votre appel est transmis au commissariat compétent, ainsi qu'à l'ensemble des véhicules présents, locaux ou départementaux dans le secteur où l'infraction vient de se commettre.

3°) L'information urgente :

"LIGNE DEDIEE POUR LES PROFESSIONS DE SANTE"

Afin d'améliorer la sécurité des professionnels de santé, une ligne dédiée sera certainement prochainement mise à leur disposition au sein du Centre d'Information et de Commandement (CIC) de la Direction Territoriale de la Sécurité de Proximité.

Ce numéro dédié à la communication d'informations urgentes pour toute situation ponctuelle à caractère exceptionnel, pourra vous être communiqué, à votre demande, par le Conseil Départemental de l'Ordre dont vous relevez. (n° exclusivement réservé aux professionnels de santé qui ne doit en aucun cas être communiqué)

Le vol à la portière

Définition :

Action de dérober un objet dans un véhicule à l'intérieur duquel se trouve(nt) un ou plusieurs occupants, généralement en brisant une vitre.

Où ?

A l'arrêt au feu rouge ou dans un embouteillage.

Les précautions à prendre :

- Ne laissez pas de sac ou d'objet de valeur apparent dans votre véhicule.
- Verrouillez les portes lors de vos trajets.
- N'ouvrez pas entièrement votre vitre en cas de sollicitation.
- Ne laissez pas vos clés sur le contact même pour un bref instant si vous quittez votre véhicule.
- Ne collez pas le véhicule qui vous précède de manière à pouvoir manœuvrer pour vous dégager.
- Ne laissez pas vos papiers dans votre véhicule (d'identité ou carte grise).
- Méfiez vous d'un léger accrochage qui pourrait avoir pour unique but de vous faire sortir de votre véhicule.

Comment réagir ?

Pendant le vol

- Ne mettez jamais votre vie en danger pour sauver votre bien.
- Essayez de mémoriser le maximum d'éléments concernant vos agresseurs et leur véhicule.

Dans les plus brefs délais

- Prévenez la police en composant le 17 d'un poste fixe ou le 112 depuis un téléphone mobile.
- Informez immédiatement la police même si vous n'êtes pas personnellement victime.

- Déposez plainte au commissariat en donnant le maximum d'éléments.
 - -En cas de préjudice corporel, vous serez examiné par un médecin du service des urgences médico-judiciaires, seul habilité à constater et déterminer la gravité des traumatismes subis.
 - Faites opposition en cas de :
 - Vol bancaire : 0 892 705 705
 - Vol de chéquier : 0 892 683 208
 - Suspendez votre ligne de mobile en cas de vol de votre téléphone portable :
 - Bouygues Télécom : 0 800 291 000
 - Orange : 0 825 005 700
 - SFR : 06 10 00 19 00

Comment déposer plainte?

Afin de faciliter vos relations avec les services de police, il est possible de vous adresser à un interlocuteur privilégié désigné au sein de chaque commissariat du département (voir site départemental de l'ordre)

la liste de chaque commissariat et celle des référents policiers prévention communication et policiers référents aide aux victimes est disponible sur le site internet de votre département.

Le policier Prévention Communication pourra vous conseiller, et, si vous souhaitez déposer plainte, vous obtiendrez un rendez-vous.

Le policier référent Aide aux victimes pourra vous informer sur les dispositifs existants pour la prise en charge des victimes.

Vous pouvez déposer la plainte où vous souhaitez, dans n'importe quel service de police ou de gendarmerie.

Un commissariat de police est ouvert 24 H sur 24 H, vous pouvez y déposer plainte à tout moment, de jour comme de nuit.

Quelle est la différence entre LA PLAINTÉ et LA MAIN COURANTE ?

· LA MAIN COURANTE :

Elle permet à toute personne de relater les faits dont elle a été victime.

Elle est archivée localement à titre d'information dans l'hypothèse d'un dépôt de plainte ultérieur ou d'autres démarches civiles (divorce, garde d'enfant...).

Le numéro de main courante vous sera remis par le fonctionnaire qui enregistre vos déclarations.

· LE DÉPÔT DE PLAINTÉ :

Il est pris sur procès verbal, un récépissé vous est remis.

L'ensemble est transmis au Procureur de la République.

Si vous avez des soupçons, n'hésitez pas à le signaler, tout renseignement peut aider l'enquête.

Une copie du procès-verbal de dépôt de plainte ou de la main-courante peut vous être remise sur simple demande.

Les vols de feuilles de soins ou de papier à en-tête

- Avisez les services de police le plus rapidement possible.
- Un télégramme sera diffusé par le commissariat qui informera les autres services.
- Informer la CPAM
- Informer le Conseil Départemental de l'Ordre des Infirmiers dont vous dépendez(N°)

Les suites données à votre plainte

Suite à votre dépôt de plainte, une enquête va être diligentée par les services de police.

Si vous avez vu l'auteur des faits, un fichier photos vous sera présenté, comprenant des individus correspondant au signalement donné.

Si un témoin était présent, il sera entendu sur procès-verbal.

Dans le but de protéger les témoins, après accord du Procureur de la République, le témoignage peut être enregistré avec les seuls éléments d'identité (ex : X de sexe féminin) ne comportant pas le risque d'identification par le ou les mis en cause.

Si l'auteur des faits est interpellé, il vous sera présenté. Cette présentation pourra se faire derrière une glace sans tain au cas où vous ne souhaiteriez pas être confronté directement avec le mis en cause, dans ce cas précisez le à l'officier chargé de l'enquête.

Dans certains cas, un relevé d'empreintes sera effectué.

L'ensemble des procès-verbaux est transmis au Procureur de la République, qui décidera des suites judiciaires (classement sans suite, renvoi devant le tribunal compétent, médiation pénale).

Dans chaque commissariat de Sécurité de Proximité vous disposez

- D'un policier Prévention Communication qui est notamment chargé de :

- Organiser la prise d'un rendez-vous pour déposer une plainte ou une main-courante
- Vous orienter et vous conseiller dans vos démarches
- Vous renseigner en matière de prévention situationnelle ;

-D'un policier référent aide aux victimes (annexe 3) notamment chargé de :

- Vous orienter vers les structures de prise en charge des victimes (psychologues de la Police Nationale, associations d'aide aux victimes, intervenants sociaux ou toutes autres structures sociales pouvant vous assister dans vos démarches).

La Direction Territoriale de la Sécurité de Proximité dispose de policiers référents sûreté.

Il s'agit de policiers spécifiquement formés à la prévention situationnelle.

Affectés au sein de l'Unité de Prévention et de Sécurité Urbaine, ces policiers sont en mesure de réaliser un diagnostic de sécurité ou de vous rédiger des recommandations pour améliorer votre sécurité.

N'hésitez pas à faire appel à eux.