

FOIRE AUX QUESTIONS

Un signalement à l'ONVS est une fiche rendant compte d'un événement survenu qui peut comporter

- ↳ une **atteinte aux personnes et/ou une atteinte aux biens** qui peuvent elles-mêmes comporter
- ↳ plusieurs **faits ou actes** de niveaux de gravité différents.

Le fait le plus grave détermine automatiquement sur la base le niveau de gravité du signalement.

- de 1 (le plus faible) à 4 (le plus grave) pour les atteintes aux personnes
- de 1 (le plus faible) à 3 (le plus grave) pour les atteintes aux biens. [\[Voir échelle de gravité en page 3\]](#)

Le principe du signalement : 1 événement = 1 fiche

mais

- **Question : 1 auteur commet plusieurs faits différents sur un court laps de temps, doit-on faire :**

- une seule fiche avec plusieurs faits commis par cet auteur ?
- plusieurs fiches commis par cet auteur ?

Réponse : Il faut remplir une seule fiche et indiquer tous les faits commis avec toutes les victimes car ses actions ont été commises sans rupture de temps.

Exemple : un auteur donne une claque à une victime dans la salle d'attente, puis tout de suite après va dans le hall d'accueil et brise des objets sur le comptoir puis insulte et menace un professionnel et d'autres patients.

- **Question : 1 auteur commet plusieurs fois dans la journée des faits, doit-on faire :**

- plusieurs fiches pour chaque faits commis par cet auteur ?
- une seule fiche avec plusieurs faits commis par cet auteur ?

Réponse : Il faut remplir plusieurs fiches car il y a une rupture de temps assez longue entre chaque fait. Ce sera toujours le même auteur qui sera indiqué et peut-être d'autres victimes.

- **Question : si l'établissement ne déclare pas à l'ONVS, doit-on :**

- laisser tomber et ne pas faire de fiche ?
- remplir une fiche dans la partie profession libérale (exercice de ville)

Réponse : Il ne faut pas remplir de fiche dans la partie libérale. Le directeur de l'établissement selon le code du travail, assure la sécurité des personnes. Il doit donc être au courant des actes de violence qui y sont perpétrés.

D'autre part, même si un établissement n'est pas obligé de déclarer à l'ONVS, il importe que cet observatoire soit informé avec justesse des atteintes aux personnes et aux biens qui sont commises d'une part dans le cadre d'un établissement et d'autre part dans le cadre de l'exercice libéral. Certains champs ne sont de toute façon pas identiques dans la version établissement et dans celle de l'exercice libéral.

- **Question : Quelle est la différence entre des propos discriminatoires et une discrimination ?**

- **les propos discriminatoires sont des insultes ou des mots rabaissants et humiliants à l'encontre d'une personne fondés sur des critères définis dans le code pénal.**

Ils peuvent être le fait de n'importe quelle personne (personnel de santé ou patient, etc.).

Ils sont fondés sur : *Âge ; apparence physique ; caractéristiques génétiques ; domiciliation bancaire ; état de santé ; grossesse ; handicap ; identité de genre ; langue parlée (capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français) ; lieu de résidence ; mœurs ; nom ; opinions philosophiques ; opinions politiques ; orientation sexuelle ; origine ; particulière vulnérabilité liée à la situation économique ; perte d'autonomie ; race prétendue, ethnique, nationalité : appartenance ou non-appartenance ; religion : croyance ou appartenance ou non-appartenance ; sexe ; situation de famille ; syndicalisme.*

- **une discrimination est le fait de refuser de délivrer un bien, un service mais également un soin en fonction des mêmes critères évoqués ci-dessus.**

Donc la discrimination en santé concernera surtout un professionnel ou un personnel de santé qui refuse de soigner, servir un patient, un accompagnant, etc.

● **Question : 1 auteur commet une violence involontaire, doit-on :**

- ne pas faire de fiche ?
- faire une fiche ?

Réponse : Il ne faut pas remplir de fiche. Les violences involontaires ne sont plus prises en compte car il n'y a pas d'intention de nuire.

Exemple : une personne renverse malencontreusement un objet sur votre pied et vous êtes blessé ; ou se fait écraser le pied par inadvertance par une autre personne ; ou prend la porte en pleine figure par une personne qui sortait brusquement d'une pièce ici encore sans intention de nuire ; une voiture se fait accrocher sur le parking par un autre conducteur qui ne l'a manifestement pas vue ;

Il en faut pas confondre la violence involontaire avec la violence d'une personne ayant une altération du discernement (voir question suivante).

● **Question : 1 auteur commet une violence mais sous le coup d'une altération de son discernement, doit-on :**

- faire une fiche ?
- ne pas faire de fiche ?

Réponse : Il faut remplir une fiche et cocher la case altération du discernement en sélectionnant les causes possibles cumulables : Trouble psychique ou neuro-psychique ; prise d'alcool ; prise de stupéfiants ; prise de médicaments ; effets de l'anesthésie. En effet, même si la violence n'a pas été commise dans un esprit de délinquance, l'intention de frapper est réelle. Cela permet aussi de comptabiliser le pourcentage de violences commises en santé avec cette altération. Il ne s'agit pas de faire une expertise médicale ou judiciaire. Les personnels de santé savent reconnaître aisément quand l'auteur ne jouit pas forcément de toutes ses facultés mentales.

● **Question : 2 auteurs menacent et agressent à coups de pied 3 victimes, doit-on faire :**

- une seule fiche pour ce fait répertoriant les 2 auteurs et les 3 victimes ?
- plusieurs fiches pour chaque auteur et chaque victime ?

Réponse : Il faut remplir une seule fiche mais indiquer dans le champ victime les 3 victimes (un sous-champ par victime) et les 2 auteurs (un sous-champ par auteur). Cela fera donc un fait de violence avec 2 auteurs et 3 victimes.

● **Question : faut-il nommer précisément les violences verbales (insultes et outrages de toutes sortes dont sexuels, menaces physiques, menaces de mort, menaces de destructions de biens) et décrire précisément les gestes, attitudes et comportements ?**

Réponse : oui surtout si la victime envisage de déposer plainte. En effet, les enquêteurs demanderont également de préciser ces mots, expressions, gestes, attitudes et comportements, indispensables pour bien caractériser pénalement la ou les infractions révélées. Une infraction uniquement verbale est plus difficile à prouver qu'une violence physique qui, elle, laisse généralement des traces constatables sur la victime. Par ailleurs, cela permet à l'ONVS de bien déterminer ces types de violences verbales classifiés dans les rapports annuels ou encore dans la documentation pratique.

Vous avez d'autres questions à proposer, faites-en nous part sur dgos-ons@sante.gouv.fr pour que nous puissions les intégrer dans cette FAQ. Merci.

Échelle de gravité des signalements de l'ONVS

Le recueil des signalements intègre une échelle de gravité reprenant les actes de violence tels que hiérarchisés dans le code pénal. Ils sont différenciés selon les atteintes aux personnes ou les atteintes aux biens puis déclinés par niveau de gravité.

Les atteintes aux personnes

- **Niveau 1** : injures, insultes et provocations sans menaces (propos outrageants, à caractère discriminatoire ou sexuel), consommation ou trafic de substances illicites (stupéfiants) ou prohibées en milieu hospitalier (alcool), chahuts, occupations des locaux, nuisances, salissures
- **Niveau 2** : menaces d'atteinte à l'intégrité physique ou aux biens de la personne, menaces de mort, port d'armes (découverte d'armes lors d'un inventaire ou remise spontanée ou présence indésirable dans les locaux)
- **Niveau 3** : violences volontaires (atteinte à l'intégrité physique, strangulation, bousculades, crachats, coups), menaces avec arme par nature (arme à feu, arme blanche) ou par destination (scalpel, rasoir, tout autre objet), agression sexuelle
- **Niveau 4** : violences avec arme par nature (arme à feu, arme blanche) ou par destination (scalpel, rasoir, couverts, tout autre objet : lampe, véhicule, etc.), viol et tout autre fait qualifié de crime (meurtre, violences volontaires entraînant mutilation ou infirmité permanente, etc.)

Les atteintes aux biens

- **Niveau 1** : vols sans effraction, dégradations légères, dégradations de véhicules sur parking intérieur de l'établissement (hors véhicules brûlés), tags, graffitis
- **Niveau 2** : vols avec effraction
- **Niveau 3** : dégradation ou destruction de matériel de valeur (médical, informatique, imagerie médicale, etc.), dégradations par incendie volontaire (locaux, véhicules sur parking intérieur de l'établissement), vols à main armée ou en réunion (razzia dans le hall d'accueil, etc.).