

www.securitedesmedecins.be



Une pratique **médicale** sûre

Conseils pour sécuriser votre pratique et
votre environnement de travail

Remerciements aux Médecins et membres des Associations suivantes pour leur collaboration.

Conseil national de l'Ordre des Médecins

Domus Medica Anvers

Fédération des Associations de Médecins généralistes de Bruxelles (FAMGB)

Fédération des Associations de Médecins généralistes de la Région de Charleroi (FAGC)

Fédération des Associations de généralistes de la Région wallonne (FAGW)

Groupement Belge des Omnipraticiens (GBO)

Patrik Roelandt Anti-Agressie Groep (PRAAG)

Table des matières

Introduction	4
1 <u>Conseils généraux de prévention</u>	5
1.1 <u>Violence et agression</u>	5
<u>Les causes possibles de conflits</u>	5
<u>Prévenir les conflits et leurs conséquences éventuelles</u>	5
<u>Réagir face à l'agressivité ou à l'agression</u>	6
<u>Formations en prévention de l'agression, de l'agressivité et en gestion du stress</u>	7
1.2 <u>Vol et cambriolage</u>	7
<u>Conseils en prévention vol</u>	7
<u>Le conseiller en prévention vol</u>	8
2 <u>Conseils de prévention situationnelle</u>	9
2.1 <u>Sécurité au cabinet lors des consultations ordinaires</u>	9
<u>Mesures organisationnelles au cabinet médical</u>	10
<u>Mesures architecturales et techniques au cabinet médical</u>	13
<u>Mesures électroniques au cabinet médical</u>	15
<u>Avantage fiscal</u>	17
2.2 <u>Sécurité au cabinet médical en début et fin de consultation</u>	18
<u>Mesures organisationnelles spécifiques</u>	18
2.3 <u>Sécurité lors d'une garde ou d'une visite à domicile</u>	19
<u>Mesures organisationnelles spécifiques</u>	19
<u>Prévention lors d'une visite au domicile du patient</u>	20
<u>Conseils lors d'une visite à domicile</u>	21
<u>Mesures électroniques</u>	22
3 <u>Que faire si vous êtes malgré tout victime ?</u>	23
3.1 <u>Comment réagir ?</u>	23
<u>Lors d'une agression</u>	23
<u>Lors d'un cambriolage</u>	23
3.2 <u>Point de contact national de l'Ordre des médecins et secret professionnel</u>	24
3.3 <u>Dépôt d'une plainte</u>	24
<u>Annexe : formations en maîtrise des agressions</u>	25

Introduction

En tant que médecin généraliste, vous êtes régulièrement confronté à différentes formes d'agressivité et d'agression, verbales et/ou physiques, pouvant aller jusqu'à mettre votre vie en danger. Par ailleurs, pour pouvoir offrir des soins de qualité, vous devez être en mesure d'exercer votre profession dans un climat de sérénité et de sécurité.

Les études internationales montrent que l'agressivité à l'encontre des médecins généralistes n'est pas un phénomène rare. Des enquêtes et événements récents ont mis en évidence que les médecins sont principalement confrontés à trois types de criminalité :

- Les **agressions verbales, écrites et physiques, le harcèlement, les menaces** ;
- Les **vols avec ou sans violence** ;
- Les **cambriolages**.

Ce manuel de sécurité est destiné à communiquer des conseils pratiques dans le cadre de vos différentes activités médicales, tant au niveau du cabinet médical que lors de vos déplacements.

C'est grâce à la collaboration avec plusieurs associations de médecins généralistes pratiquant dans différents secteurs en Belgique que nous avons pu intégrer des informations utiles et pratiques.

Le manuel illustre trois scénarios. Le premier se penche sur les mesures à prendre pour accroître la sécurité au cabinet pendant les consultations ordinaires. Le second vous donne des consignes pour le début et la fin des consultations. Le troisième vous dévoile des conseils de prévention à l'occasion d'une visite à domicile ou lors des services de garde.

Chacune de ces trois situations s'accompagne de problèmes particuliers, qui font l'objet d'une approche spécifique. Certaines mesures sont applicables à toutes les situations.

Les conseils préventifs sont répartis en trois catégories :

- Les mesures **organisationnelles**,
- Les mesures **techniques et architecturales**,
- Les mesures **électroniques**.

En dépit des mesures de prévention, vous ne pouvez jamais complètement éviter un geste d'agressivité, une agression ou un cambriolage. Les conseils donnés dans cette brochure peuvent toutefois vous aider à rendre la tâche de l'agresseur plus difficile, voire à anticiper ou à affronter un patient agressif.

1 Conseils généraux de prévention

Ces conseils sont applicables à toutes les situations : tant lors des consultations dans votre cabinet que pendant l'exercice de la garde en médecine générale ou à l'occasion des visites à domicile.

1.1 Violence et agression

Les causes possibles de conflits

- Le **retard** dans la consultation ou le rendez-vous.
- Le **refus** de délivrer un document, un certificat, une ordonnance de médicament, une demande ou un résultat d'examen.
- L'**incompréhension** d'une information donnée par le médecin.
- Un **reproche** quant à l'acte médical ou la consultation.
- Une '**faute**', une '**erreur**', un événement indésirable ou porteur de risque.

Prévenir les conflits et leurs conséquences éventuelles

Adoptez une **attitude sécuritaire**, soyez vigilant en repérant tout fait inhabituel ou suspect.

Tentez de vous représenter dans quelles situations les patients sont le plus souvent irrités ou agressifs (par exemple lors d'une longue attente dans la salle d'attente, en cas de douleur, de stress).

Un patient se présente à vous? Partez du principe qu'il se trouve peut-être dans une situation pouvant générer de l'agressivité. Il a besoin d'aide et est peut-être confronté à un sentiment d'anxiété et d'impuissance.

Essayez de reconnaître les patients à priori plus difficiles et efforcez-vous de les accompagner. Tenez compte des attentes et des besoins de vos patients, mais aussi des vôtres. Toute consultation est une rencontre centrée sur le dialogue et le respect mutuel entre le patient et le médecin en tant que personnes à part entière.

Si vous ressentez qu'une situation risque de mettre en jeu votre sécurité, terminez la consultation plus rapidement que prévu. Vous pouvez, par exemple, appeler un confrère ou un collaborateur. Vous pouvez aussi imaginer un motif important permettant de conclure la consultation.

Ne faites pas passer votre devoir professionnel avant votre propre sécurité.

Quelques conseils pratiques :

- **Ecouter le patient**, lui porter attention, respect et empathie.
- **S'assurer que le patient comprend** ce qu'on lui explique, le laisser poser des questions, lui proposer de reformuler ce qu'il a compris.
- Discerner les **personnalités difficiles** ou les **situations à risque** parmi les patients ou leurs proches. Il faut alors être particulièrement attentif avec eux, notamment dans leurs propos et leurs attitudes.
- Repérer les **signes précurseurs** ou avant-coureurs d'un conflit potentiel.

- Respecter les règles de rédaction des certificats et attestations. Généralement, cette démarche n'est pas urgente.
- Proposer de consulter un confrère ou de réorienter le patient, en cas de différend sur la prise en charge, en s'assurant de la continuité des soins.
- Se récuser dans les cas extrêmes de mésentente, comme le précise l'**article 28 du code de déontologie** (www.ordomedic.be). Cela permettra de se désengager à temps avant que les désaccords sur un diagnostic ou une thérapeutique n'aboutissent à une rupture conflictuelle de la relation.
- Bien tenir le **dossier médical**. En cas de menace de conflit, présenter le dossier au patient. **Un dossier bien tenu est sans doute la meilleure assurance du médecin** et peut limiter les conséquences d'une procédure devant une juridiction.
- Acquérir un minimum de **connaissances en gestion de conflits** et bases juridiques, par l'expérience. Cela contribue à réduire le stress et permet d'adopter la bonne attitude en cas de conflit.
- Se munir d'une bonne **assistance juridique** avec défense et recours dans le cadre de l'assurance civile professionnelle.

Réagir face à l'agressivité ou à l'agression

Selon la théorie de l'awareness, l'apprentissage de nouvelles aptitudes passe par plusieurs phases, avant d'accéder à un contrôle volontaire progressif et d'appliquer ces nouvelles aptitudes dans un état de capacité inconsciente. Une personne bien préparée réagit différemment d'une personne qui n'a pas encore réfléchi aux réactions possibles dans cette situation. Votre état de conscience peut jouer un rôle non négligeable dans votre sécurité.

- Restez calme, **ne prenez aucun risque** et réagissez de manière adéquate aux faits.
- Songez toujours à votre **propre sécurité**, à celle de vos collègues et des autres patients. Evitez que le problème ne dégénère en violence additionnelle.
- Attention au **jeu du miroir** : n'entrez pas dans le jeu de votre agresseur. Ne répondez pas, par exemple, à une personne qui crie en criant aussi.
- Ne montrez pas que vous avez peur.
- Soyez ferme et impartial. Concentrez-vous sur le **comportement de la personne**.
- Traitez l'agresseur de manière humaine. Montrez de l'**empathie** pour ses émotions.
- Evitez le **contact physique** avec l'agresseur. Respectez une distance physique suffisante (une longueur de bras), une distance trop rapprochée peut être ressentie comme une menace, une distance trop grande comme un signe de peur.
- Placez-vous dans un angle de **45° par rapport à l'agresseur**. Votre position corporelle indique ainsi que vous êtes prêt à collaborer.
- N'arborez pas une attitude de toute-puissance. Elle exacerbe les émotions et accroît souvent le risque d'escalade de la violence.
- Vous pouvez fuir vers une **autre pièce**? Avertissez alors immédiatement la police.
- Faites baisser la tension en demandant au patient agressif **d'exprimer ses émotions**. Apportez progressivement des nuances à son récit. Evitez de le corriger afin de ne pas le provoquer davantage.

- Adressez-vous éventuellement à l'agresseur en utilisant son **prénom**.
- Faites si possible **une pause** de cinq ou dix minutes et demandez à la personne pourquoi elle est en colère ou ce qu'elle ressent. Ajoutez que vous allez vous-même y réfléchir.
- **Posez des questions** sans nuancer ni corriger les propos si la personne est dans l'émotion.
- Adressez-vous au patient fermement en donnant des instructions concrètes et facilement réalisables, par exemple : « **Asseyez-vous !** ». Un patient exige une prescription de stupéfiants ? Demandez-lui de quitter votre cabinet.
- Mettez clairement des **limites** au comportement que vous ne pouvez ou ne voulez pas tolérer. Exemple : « Je ne veux plus parler avec vous de cette manière. » En d'autres termes : « Je vous accepte, mais je n'accepte pas votre comportement en ce moment. ».
- Répétez ce message aussi distinctement que possible jusqu'à ce que l'agresseur l'ait compris.
- Si la situation dégénère malgré tout, **mettez-vous en sécurité**, appelez la police et faites une déclaration.
- Organisez un **débriefing**. Passez en revue les points positifs et ce qu'il faudrait améliorer. Parlez-en avec vos collègues pour découvrir d'autres techniques face à la criminalité et susciter leur vigilance.

Formations en prévention de l'agression, de l'agressivité et en gestion du stress

Différents organismes privés dispensent des formations en maîtrise de l'agression. En suivant une telle formation, vous apprenez à identifier plus vite les situations conflictuelles et à mieux y répondre. Vous pouvez ainsi toujours faire face de manière consciente aux situations et aux patients difficiles. (voir coordonnées en annexe 25).

1.2 Vol et cambriolage

Conseils en prévention contre le vol

Les conseils en prévention contre le vol englobent toutes les mesures que l'on peut adopter pour éviter le cambriolage et/ou le vol. On distingue trois types de mesures :

- Les **mesures organisationnelles** : la principale mesure de sécurisation est la prise de **bonnes habitudes**. Elles sont simples et ne coûtent rien. Par exemple : bien fermer les portes, ne pas laisser de clés sous le paillason, ne pas laisser traîner d'échelle ni d'outils autour de la maison, donner l'impression que la maison est habitée en cas d'absence.
- Les **mesures techniques/ architecturales** : vous pouvez renforcer les portes et les fenêtres de votre cabinet afin de rendre la tâche du cambrioleur plus difficile, mais aussi veiller à vous doter de bonnes serrures et charnières, d'un vitrage solide.
- Les **mesures électroniques** : l'installation d'un système de sécurité électronique n'est pertinente que si le cabinet est déjà correctement sécurisé. En effet, cette mesure peut dissuader le cambrioleur. Par exemple : systèmes d'alarme, système de vidéosurveillance.

Il est important d'appliquer les mesures dans l'ordre repris ci-dessus. Il ne sert à rien d'avoir une bonne serrure si l'on ne l'utilise pas ou si l'on met la clé sous le paillason.

Le conseiller en prévention vol

Un conseiller en prévention du vol est apte à réaliser **un diagnostic de sécurité**, afin de sécuriser votre environnement de travail ou votre habitation. Il s'agit d'un policier ou d'un fonctionnaire communal spécifiquement formé à la prévention des vols. Il se rend gratuitement chez vous pour examiner votre cabinet et vous conseiller sur les mesures à prendre.

Voici les coordonnées : www.conseillerenpreventionvol.be.

2 Conseils de prévention situationnelle

2.1 Sécurité au cabinet lors des consultations ordinaires

Posez-vous les questions suivantes :

- Quelle est la réputation du quartier où vous êtes installé en matière de sécurité ?
- **Vos voisins** sont-ils vigilants et sensibilisés aux questions de sécurité ?
- Un **réseau communautaire d'information** ou d'alerte est-il mis en place par les commerçants du quartier ? Font-ils appel à des agents de sécurité privée ?
- Votre cabinet est-il **isolé ou intégré** dans un ensemble immobilier sécurisé ?
- Disposez-vous d'un système de vidéosurveillance, d'alarme ou de télésurveillance ?
- L'**accès** à votre cabinet est-il totalement libre ou bien filtré par un dispositif technique quelconque, tel un sas d'entrée par exemple ?
- Les **portes et fenêtres** sont-elles équipées de façon à résister aux intrusions ?
- Travaillez-vous uniquement sur **rendez-vous** ?
- Disposez-vous d'un **coffre** sécurisé ?
- Avez-vous déjà été sensibilisé aux questions de sécurité ?
- Avez-vous déjà été personnellement victime d'une agression lors de l'exercice de votre profession ?
- **Vos collaborateurs** ont-ils reçu des consignes sur la façon de réagir en cas d'agression ?
- Utilisez-vous un **terminal** pour favoriser les paiements électroniques ?

Conseils généraux pour éviter l'agressivité ou le passage à l'acte

- Mentionnez **vos honoraires** à un endroit visible.
- **Informez** les patients à temps de tout retard éventuel.
- Informez toujours les patients des raisons pour lesquelles vous prenez une décision ou appliquez une procédure.
- Vous recevez une visite suspecte ? Demandez à une **personne de confiance** de vous appeler pendant la consultation. Cela vous donne un prétexte pour terminer la consultation plus tôt que prévu. Le patient saura également que vous n'êtes pas isolé.
- Faites la distinction entre un **individu qui a l'intention de commettre une agression et un patient** qui est ou devient agressif.
- Si un patient se présente chez vous sous l'influence de drogue ou d'alcool, demandez-lui de quitter votre cabinet et proposez un autre rendez-vous le lendemain, à condition qu'il soit sobre. S'il refuse de partir, appelez la police locale. Ne vous lancez jamais dans une discussion avec une personne sous l'influence de substances.
- Un patient est à la recherche d'une prescription de médicaments psychotropes, morphiniques ou de seringues. Donnez-les-lui et faites-le quitter le plus vite possible votre cabinet afin d'éviter toute escalade de violence. Prévenez aussitôt la police.

- **Limitez le nombre de seringues et de stupéfiants à portée de main.** Rangez le reste dans une armoire que vous pouvez verrouiller.
- **Notifiez** dans la salle d'attente qu'il n'y a ni **substances psychotropes ni argent liquide** dans votre cabinet.

Mesures organisationnelles au cabinet médical

Conseils généraux pour aménager votre cabinet et créer un environnement de travail sécurisé

- Veillez à créer un cadre qui inspire le **calme et garantisse la discrétion**, tant pour les patients que pour les collaborateurs.
- Ne masquez pas la **visibilité** de votre cabinet depuis la rue, tout en préservant l'intimité.
- Disposez soigneusement le comptoir à l'accueil ou à la réception. Il doit être suffisamment large pour éviter qu'un patient puisse agresser la personne qui se trouve derrière, mais suffisamment bas pour que les personnes en fauteuil roulant puissent communiquer aisément.
- Placez éventuellement un **miroir de sécurité convexe** en cas d'angle mort dans le hall.
- Disposez votre bureau de telle sorte que vous ayez une **issue de secours**.
- Choisissez de préférence un **bureau suffisamment large**.
- Limitez le nombre **d'objets** à portée de main qui peuvent être utilisés comme arme, par exemple des ciseaux, des coupe-papier, une perforatrice ainsi que tout objet de valeur (ordinateur, imprimante...).
- De plus, il est important de prévoir des **issues de secours** en cas de problèmes. C'est possible quand vos locaux professionnels jouxtent votre habitation privée. Dans ce dernier cas, il importe de sécuriser l'accès à votre habitation privée (par exemple en sécurisant la porte entre l'habitation et le cabinet médical).

Organisation des consultations

- Privilégiez autant que possible les **consultations sur rendez-vous**.
- Veillez à fermer la porte de votre salle d'examen lorsque vous n'y êtes pas et que des patients sont en salle d'attente.
- Convenez d'un code avec la personne chargée de l'ouverture du cabinet pour signaler si la situation rencontrée est normale ou non.

Marquez, photographiez, dressez un inventaire de votre matériel

De nombreux objets retrouvés par les services de police ne peuvent pas être restitués à leur propriétaire, faute de moyens d'identification.

- **Répertoriez et photographiez** dressez un inventaire de votre matériel médical et autres objets de valeur : relevez leur numéro de série, le type et la marque. Ceci facilitera l'identification des objets volés par la police.
- Un formulaire vous permet **d'enregistrer les numéros de série** de vos appareils. En cas de vol, ce procédé facilite l'identification des objets par la police.

- Ne laissez pas votre ordonnance à la vue du public, déposez-le dans un tiroir fermant à clé et ne le sortez que pour le compléter devant le patient ; si possible, rangez-le immédiatement après l'avoir utilisé.
- **Fixez les meubles** au sol ou au mur si possible. Cette action entrave le vol ou la détérioration des objets.
- Fixez également vos appareils électroniques à un support.
- Achetez un **kit antivol** pour vos matériels informatiques (câble d'acier, plaques adhésives, cadenas avec deux clés...).
- **Limitez les stocks** de produits ou matériels convoités.
- Maintenez le matériel médical de petite chirurgie (scalpels, ciseaux, écarteurs, seringues, ...) ainsi que les médicaments dangereux ou susceptibles de détournement dans des **rangements fermant** à clé et invisibles de l'extérieur (par exemple des tiroirs sans étiquette plutôt que des vitrines).
- Faites chaque jour une **copie de sécurité de vos fichiers informatiques** et conservez-la à distance de votre ordinateur.
- Sécurisez également les fichiers de données médicales afin d'en éviter toute utilisation illicite.

Portes et fenêtres

- **Verrouillez portes et fenêtres** lorsque vous quittez votre cabinet. Fermez les portes et fenêtres des locaux où vous ne vous trouvez pas.
- Dans les immeubles collectifs à usage d'habitation, veillez à faire respecter par vos patients les **règles de sécurité** imposées par le syndic de copropriété (digicode à ne pas divulguer, portes maintenues fermées, stationnement...).
- Mettez les clés hors de vue, jamais sur les fenêtres et portes, ni sous le paillason.
- Ne mentionnez aucune information sur vos clés et porte-clés.
- Fermez si possible la porte à double tour.

Attestations médicales

- Privilégiez la **prescription médicale électronique**.
- Conservez toujours vos attestations (certificats médicaux, prescriptions médicales, recettes...) et vos cachets en lieu sûr.
- **Signalez au plus vite** toute disparition aux instances compétentes : INAMI, Ordre des médecins, police locale.
- Certains agresseurs potentiels viennent consulter dans un objectif précis : obtenir un certificat d'incapacité de travail, une prescription de médicaments psychotropes. Toute hésitation quant au bien-fondé de telles demandes peut déboucher sur des violences verbales et des menaces.

Recettes

- Favoriser le paiement par **carte bancaire et le tiers payant**.
- Proscrivez toute manipulation d'argent devant la patientèle.
- Ne conservez pas d'importantes sommes **d'argent liquide au cabinet**.
- **Evitez de transporter l'argent** dans un sac à main ou une mallette, mettez-le près du corps.
- Si vous ne pouvez immédiatement le déposer à la banque, conservez-le temporairement à **différents endroits**.
- Vous pouvez aussi opter pour un **coffre** doté d'une serrure retardatrice d'intrusion. Les assurances demandent que l'installation se fasse par un installateur agréé. Par ailleurs vous pouvez bénéficier d'une déduction fiscale majorée à l'achat d'un coffre doté d'une serrure retardatrice.
- **Ne laissez pas votre sac à main, portefeuille, mallette** ou autres objets faciles à emporter (GSM ou ordinateur que de poche) à **portée de main**. Rangez-les dans un coffre ou dans une armoire qui peut être fermée à clé.

Régime du tiers payant

En tant que médecin généraliste, vous pouvez appliquer le tiers payant dans les situations d'exception suivantes, lorsque la prestation est octroyée :

- à un bénéficiaire qui se trouve dans une situation financière individuelle occasionnelle de détresse,
- à un bénéficiaire de l'intervention majorée,
- à un bénéficiaire qui est dispensé de la cotisation personnelle en tant que titulaire résident dans le cadre de l'assurance obligatoire soins de santé car les revenus annuels bruts imposables du ménage sont inférieurs au revenu d'intégration annuel,
- à un bénéficiaire qui est chômeur contrôlé au sens de l'assurance obligatoire soins de santé, a depuis au moins 6 mois la qualité de chômeur complet au sens de la réglementation du chômage et à la qualité de travailleur avec charge de famille ou d'isolé pour cette même réglementation, ainsi que les personnes à sa charge,
- à un bénéficiaire qui satisfait aux conditions médico-sociales pour avoir droit aux allocations familiales majorées,
- à un bénéficiaire ayant le statut affection chronique,
- à un bénéficiaire ayant le statut de patient palliatif à domicile.

Outre ces situations d'exception, l'application du régime du tiers payant est également toujours possible pour les prestations que vous octroyez dans le cadre d'un service de garde de médecine générale organisé, ainsi que pour les visites à des patients admis en hôpital psychiatrique que vous faites en tant que médecin généraliste à la demande du psychiatre de l'hôpital. Cela s'applique que vous ayez ou non adhéré à l'accord national médico-mutualiste.

Vous trouverez plus d'informations sur : www.inami.fgov.be

Partenariat Local de Prévention (PLP)

Impliquez si possible vos **voisins** dans la surveillance de votre cabinet et de votre habitation. Le risque que les voleurs soient confrontés à un habitant du quartier produit un effet dissuasif.

Affiliez-vous à un **partenariat local de prévention** (PLP) ou PLP pour indépendants, ou créez-en un. La police locale peut vous donner plus d'informations à ce sujet.

Un partenariat local de prévention est un réseau de riverains ou d'indépendants qui communiquent entre eux en concertation avec la police. De telles initiatives permettent de contrer la criminalité par la prévention, la communication et le contrôle social.

Vous trouverez plus de renseignement à propos des PLP sur le site www.besafe.be

Discrétion en cas d'absence

Une étude de criminalité a démontré que les cambrioleurs s'informent la plupart du temps sur leurs victimes potentielles auprès d'une tierce personne. Soyez donc prudent quant aux informations que vous donnez sur les mesures de sécurité prises ou la présence d'objets de valeur.

- **N'ébruitez pas vos absences.** Dans un cabinet de groupe, vous pouvez mentionner qu'un médecin est temporairement indisponible sans en préciser la raison. Veillez à n'informer que des personnes de confiance de votre période d'absence.
- Volets baissés, boîte aux lettres remplie, **des signes** qui trahissent votre absence, veillez à ce que les lampes soient branchées sur des minuteries.
- Ne laissez **pas de message sur le répondeur**, mais **transférez** si possible votre téléphone au confrère qui vous remplace.
- Avertissez éventuellement vos voisins.

Surveillance policière en cas d'absence prolongée

Signalez une absence prolongée du domicile auprès de la **police locale**.

La police locale surveille gratuitement votre habitation pendant vos absences. Depuis peu, vous pouvez aussi demander cette surveillance par le biais du guichet électronique Police On Web, sur le site www.police-on-web.be.

Certaines zones de police soumettent la surveillance pendant les absences à certaines conditions, par exemple de ne pas disposer d'un système d'alarme électronique.

Mesures techniques et architecturales au cabinet médical

Vous aménagez ou rénovez votre cabinet ? Ne perdez pas la sécurité de vue. Les **portes arrière, les toits et les vérandas** sont les voies d'accès que préfèrent les cambrioleurs. Les mesures de sécurité architecturales dissuadent les cambrioleurs et retardent leur tentative d'intrusion. De plus, toutes ces mesures préventives sont fiscalement déductibles pour les professions libérales.

Plan du cabinet médical

Vous trouverez ci-dessous des **modèles de plans de cabinets médicaux isolés et groupés** qui offrent une barrière de sécurité architecturale :

- le médecin dispose d'un accès direct à une issue au moins dans tous les cas,
- la table d'examen est accessible à 360° dans les schémas de gauche, ce qui offre un avantage supplémentaire.



Sécurisation mécanique et éclairage

Sas de sécurité

Si possible, équipez votre entrée d'un sas. Quand un patient entre, il passe d'abord par la porte d'accès de la rue au hall d'entrée.

Serrure retardatrice d'effraction

Préférez une **serrure multipoint retardatrice d'effraction** pour vos portes extérieures à une serrure à un seul point de fermeture. Ainsi, celles-ci seront solidement verrouillées sur au moins trois points. Ne laissez pas saillir le cylindre de plus de 2 mm de la porte et protégez-le au moyen d'une rosette en acier fixée au moyen de longues vis solides.

Ferme-porte actif

Prévoyez la possibilité de **fermer à distance** la porte d'accès du côté de la rue. Equipez les entrées et les sorties du cabinet d'un ferme-porte actif, le patient ne peut donc entrer que si vous ou votre personnel l'y autorisez. Ce système est aussi très efficace contre les vols.

Portes et fenêtres

Les menuiseries d'extérieur permettent de retarder l'intrusion et ralentissent le cambrioleur. Une porte dotée d'un système de fermeture de la classe de résistance 2 offre une résistance de 3 minutes à un voleur occasionnel muni d'un simple outillage.

Le **vitrage feuilleté** existe pour différents niveaux de sécurisation : du vandalisme à l'effraction jusqu'à la protection contre les armes à feu.

Badge

Les loquets de portes classiques peuvent être remplacés par un système de badge.

Eclairage de sécurité

Assurez un **éclairage performant** et à l'épreuve du vandalisme, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Privilégiez un éclairage par **détecteurs de présence pour les issues secondaires**.

Mesures électroniques au cabinet médical

Le placement d'un système de sécurité électronique doit s'opérer en complémentarité avec les mesures organisationnelles et techniques précédentes.

Les mesures électroniques comme le contrôle d'accès, le système d'alarme, la vidéosurveillance, le bouton hold-up entraînent des frais conséquents mais peuvent être très efficaces contre l'intrusion.

Vidéophone

Un vidéophone vous permet de décider qui vous laissez entrer. Ce système fonctionne idéalement lorsque les portes et les fenêtres sont sécurisées avec des serrures multipoints et fermées en votre absence. Installez la caméra de telle sorte que le visiteur reste visible, même en cas de rayonnement solaire important. L'installation d'un vidéophone ne nécessite pas de déclaration auprès de la Commission de la vie privée.

Bouton d'alarme relié à une centrale et raccourci clavier

Lorsque vous appuyez sur un bouton d'alarme relié à une centrale, un opérateur prend immédiatement contact afin d'évaluer la gravité de la situation. Sur la base de son analyse, il vous enverra éventuellement la police.

En cas de nécessité, prévoyez la possibilité de faire écouter par un tiers ce qui se dit dans le cabinet. Cette manœuvre est uniquement permise **en cas de légitime défense**. Programmez, à cet effet, une touche d'appel rapide sur votre téléphone. Le raccourci clavier permet de bénéficier d'une aide extérieure plus rapide.

Systeme d'alarme électronique

Une étude montre qu'un système d'alarme silencieux est plus dissuasif qu'un système muni d'une sirène.

Le placement d'un système d'alarme est assorti d'une série de conditions légales. Ces conditions contribuent à garantir un système d'alarme fonctionnant correctement :

- Vous devez faire appel à un installateur agréé par le SPF Intérieur ;
- L'entrepreneur doit mentionner l'adresse de l'habitation où les travaux ont eu lieu ;
- L'entrepreneur doit également fournir la preuve de l'installation et de la conformité aux dispositions légales.

Il est préférable de prendre contact avec une entreprise de sécurité et une centrale d'alarme agréées : voir site www.vigilis.be.

Caméra de surveillance

La surveillance par caméra est soumise à certaines règles. L'installation doit s'effectuer conformément à la **loi sur la protection de la vie privée** du 8 décembre 1992. La Loi caméras prévoit explicitement la notification et la transmission, au moyen d'un formulaire spécifique, de la décision d'installation d'une caméra de surveillance fixe, tant à la Commission vie privée qu'au Chef de corps de la zone de Police concerné. Vous trouverez le formulaire de déclaration du système de surveillance : www.privacycommission.be.

Affichez un **pictogramme** là où vous disposez d'une surveillance par caméra. Cette mesure légalement obligatoire peut en outre dissuader des personnes mal intentionnées.

Vous pouvez commencer par **améliorer la qualité** de votre système de vidéosurveillance. Les améliorations peuvent être apportées sur le plan de la lumière, de la position de la caméra, de la résolution d'images, de la qualité d'enregistrement et de l'entretien. De nombreux conseils sont également applicables lors de l'investissement d'un nouveau système de vidéosurveillance.

Quels sont les meilleurs endroits pour la surveillance par caméras ?

- **L'entrée et l'accès au cabinet** : vous pouvez voir qui se trouve devant le bâtiment. Filmez uniquement l'entrée, pas la rue.
- **L'accueil** où se trouvent souvent des objets prisés (téléphone, imprimante, ordinateur, dossiers de patients...).
- **La salle d'attente** : vous remarquez un patient qui laisse passer les autres et essaie ostensiblement d'être le dernier ? Soyez sur vos gardes.
- **Les accès** aux espaces médicaux.

Lumière : veillez à prévoir suffisamment de lumière dans la zone où des personnes ou des véhicules se présentent pendant les périodes d'enregistrement (jour-nuit). Evitez le contre-jour d'autres sources de lumière.

Position de la caméra : veillez à ce que la caméra ne soit pas visible, n'affichez pas d'images importantes sur un moniteur, placez la caméra à hauteur visuelle et de telle sorte qu'elle enregistre les personnes avant qu'elles n'entrent dans le local.

Résolution d'images : la résolution d'images représente le nombre de points d'images (pixels). Quantitativement : optez pour une résolution d'images avec un nombre de points maximum.

Qualitativement : réglez l'image de façon à ce qu'une personne ou une voiture occupe 50 % de la hauteur de l'image et que le visage ou le numéro de plaque soit complètement visibles.

Qualité d'enregistrement: évitez au maximum la compression sur les images enregistrées, car elle voile les détails. N'optez pas pour une vitesse d'enregistrement trop basse pour éviter que les images ne subissent l'influence du flou des mouvements. Veillez à ce que les enregistrements originaux restent disponibles pour l'analyse en cas d'agression ou d'attaque.

Entretien : entretenez régulièrement votre système de vidéosurveillance. Accordez fréquemment de l'attention à l'alimentation des caméras, l'enregistreur, la position des caméras, l'éclairage des objets et la propreté des objectifs.

Faites chaque année un entretien complet du système de vidéosurveillance.

Vidéosurveillance à distance

Lors de l'installation d'un nouveau système de vidéosurveillance, privilégiez les caméras installées dans un but **préventif**.

Les réseaux de caméras ou caméras IP (caméras de surveillance réseau) existent en toutes sortes, mesures et poids, allant de caméras intérieures fixes à des appareils que l'on peut installer à l'extérieur. La vidéosurveillance permet de surveiller l'habitation à distance. Un enregistreur enregistre les images des caméras de surveillance, que le propriétaire peut suivre en live via un moniteur, Internet ou un téléphone mobile. Si une alarme se déclenche, le système lancera un enregistrement vidéo de la situation. Par ailleurs, certains modèles peuvent prévenir l'utilisateur, par exemple par l'envoi d'un e-mail ou d'un signal sur le GSM.

Avantage fiscal

En sécurisant votre lieu de travail, vous diminuez automatiquement le risque de vols, de cambriolages ou d'attaques. Et donc également tous les frais liés à ces méfaits. En abordant de front la question de la sécurité de votre cabinet médical, vous rassurez également vos collaborateurs qui peuvent ainsi travailler plus sereinement.

En tant que médecin et indépendant, PME ou titulaire de profession libérale, vous êtes susceptible de bénéficier, pour les investissements que vous effectuez dans la sécurisation de vos locaux professionnels, d'une déduction complémentaire de 20,5 %, «**déduction pour investissements**», en plus de l'amortissement ordinaire. Cette déduction est opérée sur les bénéfices ou profits de l'année au cours de laquelle vous avez acquis ces immobilisations.

Plus d'information sur le site www.besafe.be.

2.2 Sécurité au cabinet médical en début et fin de consultation

Mesures organisationnelles spécifiques

Ouverture et fermeture

Les suspects tentent souvent d'entrer en même temps que vous ou qu'un patient. Si vous travaillez en groupe, convenez de **signaux** qui indiquent que la situation est sûre. Dans la mesure du possible, essayez d'être deux pour ouvrir et fermer le cabinet. N'oubliez pas de vérifier que tout est fermé avant de quitter les lieux. Soyez doublement vigilant à la sécurisation des espaces contenant du matériel de valeur.

Sur rendez-vous

Un temps d'attente trop long peut constituer la cause de l'agression. **Planifiez** donc votre agenda, ne travaillez **en soirée** que **sur rendez-vous** et veillez à prévoir suffisamment de temps entre chaque patient. Si vous avez plus d'un quart d'heure de retard, présentez vos excuses et expliquez la raison du retard. Évitez de terminer vos consultations par un **patient inconnu**. Une personne qui projette de commettre un délit attendra le plus souvent d'être seule avec vous dans le cabinet pour passer à l'acte.

Grosses coupures d'argent liquide et objets de valeur

Echangez le moins possible les grosses coupures. Vous pouvez refuser les billets de 200 ou 500 euros et expliquer votre refus pour des raisons de sécurité ou pour garantir la possibilité de rendre de l'argent aux patients suivants. Veillez toutefois à motiver ce refus par écrit et à en **informer vos patients** au moyen d'une affiche placée à un endroit visible dans la salle d'attente.

Rangez vos objets de valeur de telle sorte qu'ils ne soient pas immédiatement visibles. Disposez-les à différents endroits.

Vers la banque

Allez déposer vos recettes à la banque à des **moments irréguliers**, de préférence en compagnie d'une autre personne. Évitez le plus possible la **routine**. Les personnes mal intentionnées étudient les habitudes de leur victime.

2.3 Sécurité lors d'une garde ou d'une visite à domicile

Mesures organisationnelles spécifiques

Poste de garde et numéro central d'appel

La plupart des cercles de médecins généralistes ont leur propre système d'appel unifié local. Le cercle reçoit un financement de base pour ses missions, mais non pour ce système d'appel unifié ; dans certaines conditions, il peut cependant obtenir un financement complémentaire pour la mise en place d'un système d'appel unifié dans la zone de soins d'un ou de plusieurs centres agréés.

Comment fonctionne un système de numéro central d'appel ?

- Le téléphoniste ne donne aucune consigne et n'évalue pas lui-même l'urgence.
- Il prend le rendez-vous ou transfère l'appel au médecin généraliste de garde.
- Chaque appel téléphonique est enregistré.
- L'appelant est automatiquement enregistré.

Quels sont les avantages d'un télé-secrétariat ?

- Il est possible de couvrir le territoire comme vous l'entendez.
- Un système de garde conjointe peut aussi être mis en place.
- Le contrôle social supplémentaire accroît la sécurité.
- L'intervention financière régionale voir :
<http://sante.wallonie.be/?q=sante/soins-ambulatoires/dispositifs/impulseo>.
www.ccc-ggc.irisnet.be/fr/institutions-agreees/politique-de-la-sante/fonds-impulsion-medecine-generale.
www.dglive.be

Protocole de sécurité au poste médical de garde et médecin coordinateur de sécurité

Un **protocole de sécurité**, à appliquer lors des gardes, est proposé par divers postes de gardes à Halle, Anvers sud et Gand. L'objectif de ce protocole est **d'accroître la sécurité des médecins généralistes** au poste de garde à proprement parler ou lors d'un déplacement.

Depuis peu, les cercles de médecins généralistes s'orientent vers la désignation d'un **médecin coordinateur de sécurité** dont les tâches et fonctions sont définies. Pour plus d'informations : www.domusmedica.be.

Le numéro d'appel 1733

Le numéro du tri médical est déjà partiellement ou pleinement opérationnel dans certaines régions. Si le patient compose le 1733 dans une région où ce numéro est partiellement opérationnel, il sera orienté vers un poste de garde de médecins généralistes ou vers un médecin de garde local, qui lui donnera un rendez-vous. Dans une région où ce numéro est pleinement opérationnel, il sera orienté vers un opérateur téléphonique spécialisé dans le tri médical. www.health.belgium.be.

Prévention lors d'une visite au domicile du patient

Veillez d'abord à votre propre sécurité

- **Répartissez** vos papiers, argent et trousseaux de clés dans différentes poches.
- Evitez les **signes extérieurs** permettant d'identifier votre qualité de médecin, rangez les objets de valeur dans le coffre du véhicule (caducée, sacoche, GPS, argent). Utilisez un sac à dos plutôt qu'une trousse de médecin.
- **Préréglez une touche** de votre téléphone portable sur le « **112** » et ne **vous séparez jamais de l'appareil**.
- Demandez au patient (ou à sa famille) **d'écarter les chiens** de votre passage et d'allumer **l'éclairage** extérieur de nuit. Demandez une description précise de l'habitation.
- Demandez suffisamment de **détails médicaux** sur le motif de l'appel afin d'apprécier « l'état d'esprit » de votre interlocuteur.
- **Informez vos collègues, votre collaborateur** ou une personne proche de l'itinéraire de vos tournées, ainsi que des nom, adresse et téléphone fixe des patients visités.
- Dans le cadre d'une garde, veillez à ce que le déplacement soit bien sécurisé (accueil au pied de l'immeuble par un membre de la famille du malade, par exemple).
- En tournée, évitez la régularité des trajets et des horaires : **pas de routine**.
- Essayez d'éviter les **rues désertes** : plus il y a de témoins, moins vous risquez une agression. Discutez avec vos confrères pour savoir quels quartiers sont le plus souvent exposés à des faits de violence.

Sécurité dans votre véhicule

- Veillez à avoir suffisamment de **carburant** dans le réservoir et gardez les clés à portée de main. Verrouillez les portes pendant la conduite.
- Assurez-vous du **verrouillage des portières** et de la fermeture des vitres du véhicule lors de vos trajets et n'ouvrez pas entièrement votre vitre en cas de sollicitation.
- Bloquez toujours l'**antivol** de direction de votre véhicule.
- Gardez les **distances** avec le véhicule qui vous précède pour pouvoir manœuvrer en cas de besoin.
- Si un individu semble vous suivre, n'hésitez pas à vous rapprocher des autres passants ou à entrer dans un lieu animé.
- Des personnes suspectes se trouvent aux abords de votre véhicule ? **Ne prenez pas de risque** : retournez chez votre patient ou rendez-vous dans un endroit fréquenté ou un magasin.
- Stationnez **au plus près** de l'adresse du patient et à un endroit facilement, dans un lieu éclairé. Stationnez votre véhicule face à la rue **accessible**, propice à un départ rapide en cas de nécessité
- Ne laissez pas vos papiers dans le véhicule.
- Ne laissez jamais **les clés** sur le contact ni à proximité, même pour un court instant.

Conseils lors d'une visite à domicile

Vous entrez chez le patient

- Si le patient réside dans un complexe d'appartements, veillez à **mémoriser** l'agencement intérieur des lieux.
- Ne vous positionnez pas de manière frontale en sonnant, mais en **oblique** par rapport à la porte.
- Laissez la personne vous **précéder** et recherchez une issue de secours éventuelle.
- Asseyez-vous du côté de la **porte**.
- Regardez autour de vous pour déceler la présence d'armes, de couteaux ou d'autres éléments dangereux.

Vous ne vous sentez pas en sécurité :

- Suivez votre instinct. Imaginez une excuse, vous venez, par exemple, de recevoir **un appel urgent**. En cas de nécessité, réfugiez-vous dans les toilettes ou la salle de bains, verrouillez la porte et appelez la police.

Patient inconnu

- Soyez vigilant lorsqu'un **patient inconnu** demande une visite à domicile.
- **Les patients sous influence de substances psychotropes, de drogues ou de l'alcool** et les patients psychiatriques sont responsables de la majorité des cas d'agression à l'encontre de médecins. Vous pouvez refuser d'intervenir, à condition toutefois de proposer une alternative, par exemple de lui proposer de se rendre à votre cabinet.

Formulaire et liste des visites à domicile

- Utilisez un **formulaire standard ou une check-list** pour les visites à domicile (en mentionnant, par exemple, le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'âge du demandeur, le nom du médecin traitant habituel, les raisons de la visite). Remplissez ce document, très utile pour le médecin et le patient, avant et après la visite. Il peut en outre servir d'aide-mémoire lorsque vous devez déclarer certains faits qui se seraient produits lors de la visite à domicile.
- Etablissez une **liste des visites à domicile** que vous allez réaliser. Faites-le de manière chronologique et donnez-en un double, avec indication horaire, à votre partenaire ou à votre collaborateur. Prévenez également cette personne en cas d'annulation ou de déplacement de dernière minute d'un rendez-vous.

Contrôle supplémentaire

- Vous doutez d'un appel ou d'un patient ? Essayez de contacter le **médecin traitant** de la personne concernée. Si cela n'est pas possible, informez un proche de l'endroit où vous allez et des raisons pour lesquelles vous trouvez la situation suspecte.
- Appelez votre partenaire ou un collaborateur lorsque vous êtes arrivé à destination. Indiquez aussi l'adresse complète de l'endroit où vous vous trouvez. Quelqu'un sait ainsi où vous êtes et la police vous retrouvera plus facilement en cas de problème.

Accompagnement préventif par la Police locale

Vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement policier en cas de visite suspecte ? Cette modalité n'est possible que dans le cadre de **protocoles locaux**. Vous avez besoin de l'accord de la police locale et des médecins généralistes de votre cercle ou groupe de médecins. L'organisation d'un accompagnement dépend des priorités à l'échelon local. Nous vous recommandons, à cet égard, d'organiser une table ronde au niveau local avec la police locale, le bourgmestre et les différents cercles de médecins généralistes de la commune.

Un exemple : le protocole entre les médecins généralistes et la zone de police RIHO (Roeselare-Izegem-Hooglede) offre un accompagnement aux médecins qui, pendant les gardes, rendent visite à des patients à risque. Vous le trouverez sur : www.domusmedica.be.

Vous pourrez ainsi mieux convaincre la police locale de la nécessité d'un accompagnement lorsque vous vous rendez chez des patients agressifs. La police est informée des méfaits auxquels les médecins généralistes sont confrontés.

Accompagnement par un chauffeur

Certains postes de garde (ex. poste de garde des médecins des zones de police Deurne-Borgerhout, Hasselt, et aussi Namur Andenne...) ont recours à un chauffeur qui conduit le véhicule lors de situations jugées à risque. Faites appel à une entreprise de gardiennage agréée par le SPF Intérieur. Plus d'information sur www.vigilis.be.

Évitez l'argent liquide

L'INAMI vous permet d'appliquer le régime du tiers payant pour les prestations que vous effectuez pendant votre service de garde (directive de l'INAMI - I.B. 2007/4). Vous évitez ainsi de devoir manipuler de l'argent lors de vos gardes, à supposer que le patient soit assuré.

Mesures électroniques

Terminaux de paiement mobiles

La plupart des organismes bancaires proposent des terminaux de paiement mobiles pour les médecins et les indépendants en général.

Système de suivi du véhicule

Un système de suivi installé sur votre véhicule permet de suivre et de localiser le véhicule. Lorsque vous installez un tel système, une centrale de gardiennage sait à peu près toujours où vous vous trouvez. Il en va d'ailleurs de même en cas de vol de votre voiture. En fonction du type de système, il est même possible d'intervenir à distance sur le moteur du véhicule et de le ralentir ou l'arrêter.

En Belgique, l'utilisation d'un système de suivi est soumise à certaines conditions. Établissez une convention avec une centrale de gardiennage et désignez une personne de contact.

Plus d'informations ? Prenez contact avec la police locale ou consultez sur le site web www.vigilis.be.

3 Que faire si vous êtes malgré tout victime ?

3.1 Comment réagir ?

Lors d'une agression

Si vous êtes victime d'une agression grave, appliquer la **règle COOP** :

- Restez calme.
- Suivez les ordres de l'agresseur.
- Observez les auteurs : nombre d'agresseurs, description des personnes, véhicule (couleur, marque, direction dans laquelle ils ont pris la fuite).
- Avertissez les services de police.

Conseils supplémentaires :

- Ne touchez à rien, certainement pas les objets qui ont été touchés par l'auteur.
- Fermez les portes du local afin d'empêcher l'accès à toute personne étrangère.
- Demandez aux témoins de rester sur place ou notez leur identité.
- Le responsable prend toutes les mesures nécessaires pour apporter un soutien médical, moral et psychologique aux patients et collaborateurs, en cas de besoin.

Lors d'un cambriolage

Si vous êtes dans votre cabinet et que vous entendez des bruits suspects, il suffit généralement d'allumer la lumière ou de faire du bruit pour que le cambrioleur prenne la fuite. En effet, ce dernier n'a aucun intérêt à être reconnu.

Si vous êtes malgré tout confronté au cambrioleur, pensez à appliquer la **règle COOP** (voir supra).

Avertissez la police le plus rapidement possible et dressez la liste des biens qui ont été volés (en joignant les photos de vos objets précieux). Informez également votre assureur et votre organisme financier.

Si vous n'étiez pas présent sur les lieux et qu'à votre arrivée, vous constatez qu'un cambriolage a eu lieu, n'entrez pas dans votre cabinet, contactez la police. Laissez tout en l'état, ne touchez à rien et attendez l'arrivée de la police.

Prenez ensuite les mesures de précaution nécessaires pour éviter une récurrence. Contactez un conseiller en prévention du vol pour obtenir des conseils à ce sujet (voir supra).

Pour les aspects liés à la confrontation avec l'agresseur vous pouvez également vous référer au point 1.1.

3.2 Point de contact national pour les agressions de l'Ordre des médecins et secret professionnel

Depuis mai 2016, le **Conseil national de l'Ordre des médecins** a constitué un **point de contact national pour les agressions commises à l'encontre des médecins**. Sur une base déclarative, ce point de contact recense les agressions dont les professionnels sont victimes. Il est demandé aux médecins de signaler, au moyen d'un document, toute forme d'agression, qu'elle soit **verbale, psychologique ou physique** (www.ordomedic.be).

Le médecin peut lever le secret dans certaines circonstances.

Tel peut notamment être le cas si vous avez connaissance d'une personne exposée à un **péril grave** (422bis du Code pénal) ou d'un **danger grave et imminent pour l'intégrité physique ou mentale** d'un mineur ou d'une personne vulnérable et que vous n'est pas en mesure, seul ou avec l'aide de tiers, de protéger cette intégrité (458bis du Code pénal).

Face à de telles situations, n'hésitez pas à solliciter préalablement l'avis d'un confrère expérimenté ou d'un membre du Conseil de l'Ordre des médecins.

Le Conseil national a émis plusieurs avis consacrés au secret médical, tous accessibles sur son site Internet (www.ordomedic.be) en faisant une recherche thématique.

3.3 Dépôt d'une plainte

Vous déclarez une agression ou un vol, la police vous auditionne. En cas de délit limité, il est possible de porter plainte en ligne sur Police-on-web : www.police-on-web.be.

N'hésitez pas à fournir tout élément d'information susceptible d'aider l'enquête et notamment les éléments utiles au signalement de l'auteur : le sexe, le type, l'âge, la taille, la corpulence, les cheveux, la coupe, la tenue vestimentaire, les signes particuliers, la façon de parler, un accent, la nature des armes utilisées, la direction et le moyen de fuite, les objets volés, les témoins, le mode opératoire, les moyens de fuite.

“Praesente medico nihil nocet”

Annexe : formations en maîtrise des agressions

Liste non exhaustive de sociétés dispensant des formations en prévention d'agression, de gestion du stress et de maîtrise des agressions.

Corlyra, www.corlyra.be

Crime Control bvba, www.crimecontrol.be

Fieniks, www.fieniks.be/

Métamorphoses sprl, www.metamorphoses.be

Modus Operandi, www.modusoperandi.be

Robrechts & Thienpont, www.rtconsultancy.be

Securitas, www.securitas.be

Security Future consultant, www.securityfc.be

Teampower, www.teampower.be

Direction générale Sécurité et Prévention

Boulevard de Waterloo 76
1000 Bruxelles

T 02 557 33 99
F 02 557 33 67

vps@ibz.fgov.be
www.besafe.be