



Une pratique médicale sûre

Conseils pour sécuriser votre pratique et
votre environnement de travail

Table des matières

Introduction	4
1. <u>Conseils généraux de prévention</u>	5
1.1 <u>Violence et agression</u>	5
1. <u>Devenez conscient de votre sécurité</u>	5
2. <u>En pratique</u>	5
3. <u>Les causes possibles de conflits</u>	5
4. <u>Prévenir les conflits et leurs conséquences éventuelles</u>	6
5. <u>Comment réagir en cas d'agressivité ou d'agression</u>	6
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
1. <u>Conseils en prévention contre le vol</u>	7
2. <u>Le conseiller en prévention vol</u>	7
1.3 <u>Faites toujours une déposition à la police et à l'Ordre des médecins</u>	7
2. <u>Conseils de prévention situationnelle</u>	9
2.1 <u>Sécurité au cabinet lors des consultations ordinaires</u>	9
<u>Mesures organisationnelles et comportementales au cabinet</u>	10
<u>Mesures architecturales et techniques au cabinet</u>	14
<u>Mesures électroniques au cabinet</u>	16
<u>Cybersécurité au cabinet médical</u>	17
<u>Déduction fiscale</u>	18
2.2 <u>Sécurité au cabinet médical en début et fin de consultation</u>	19
<u>Mesures organisationnelles spécifiques</u>	19
2.3 <u>Sécurité lors d'une garde ou d'une visite à domicile</u>	20
<u>Mesures organisationnelles spécifiques</u>	20
<u>Conseils lors d'une visite à domicile</u>	21
3. <u>Que faire si vous êtes malgré tout victime d'une agression ?</u>	24
3.1 <u>Que faire face à une agression ?</u>	24
3.2 <u>Point de contact national de l'Ordre des médecins et secret professionnel</u>	25
3.3 <u>Dépôt d'une plainte et suites</u>	25

Introduction

En tant que médecin, 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 et [belges](#) montrent que l'agressivité à l'encontre des médecins 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.

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'un déplacement 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.

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.

La sécurité liée à l'exercice de la médecine au service de la population dans son ensemble est une préoccupation majeure des pouvoirs publics.

La Direction générale Sécurité et Prévention du SPF Intérieur a réalisé ce document avec le soutien de plusieurs associations de médecins de Belgique afin de vous informer au sujet des mesures situationnelles de prévention, de vous proposer des conseils permettant de mieux gérer l'agressivité et d'éviter au maximum d'en être victime.



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

1. Devenez conscient de votre sécurité

En pratique, 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.

2. En pratique

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.**

3. Les causes possibles de conflits

- Un **retard** dans la consultation ou le rendez-vous.
- Un **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.

4. Prévenir les conflits et leurs conséquences éventuelles

- Savoir **écouter son patient**, lui porter attention, respect et empathie.
- **S'assurer que son 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 le conseil de l'Ordre dans [l'article 28 du code de déontologie](#). 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 protection **juridique** avec défense et recours dans le cadre de son assurance responsabilité civile professionnelle.



5. Comment réagir en cas d'agressivité ou d'agression

- **Avant tout veillez à votre propre sécurité.**
- Restez **calme** et tentez de garder un contact visuel.
- Soyez sûr de vous et conséquent.
- Réduisez les facteurs de stress.
- Réagissez avec **empathie**.
- Recherchez, avec votre patient, des alternatives et des solutions.
- Tentez de ne pas faire la leçon au patient/à l'agresseur.
- Etablissez une **relation de confiance** avec le patient/l'agresseur et convainquez-le que vous avez le même objectif : aboutir à une solution constructive.
- Prenez le temps de **parler**.
- Ne prenez **pas de risques inutiles** pour éviter un dommage matériel.
- Imaginez un système vous permettant, si vous ne vous sentez pas en sécurité, de ne pas entrer dans votre cabinet et de prévenir vos collègues.
- Considérez toute arme exhibée par un agresseur **comme vraie**.

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

Il existe des formations spécifiques sur les agressions à l'encontre des médecins, organisées par la plateforme de confiance pour l'assistance psychologique aux médecins « [Médecins en difficulté](#) ». Différents organismes privés dispensent également des formations payantes sur la 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.

1.2 Vol et cambriolage

1. Conseils en prévention contre le vol

Les conseils en prévention vol englobent toutes les mesures que l'on peut adopter pour éviter les cambriolages. On distingue trois types de mesures :

- les **mesures organisationnelles** et comportementales: la principale mesure de sécurisation est la prise de **bonnes habitudes**. Elles sont simples et ne coûtent rien. Par exemple: bien fermer les portes, emporter les clés, créer de bonnes habitudes avec les collègues lors de la fermeture du cabinet, ne pas laisser traîner d'échelle ni d'outils dans le jardin.



- **les mesures techniques:** 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 est bien-sûr un avantage. Du point de vue préventif ces mesures peuvent dissuader un cambrioleur. Par exemple : un système d'alarme, un 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 on ne l'utilise pas ou si on met la clé sous le paillason.

2. Le conseiller en prévention vol

Un conseiller en 'prévention vol' est apte à réaliser un diagnostic de sécurité, afin de sécuriser votre environnement de travail. 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. Plus d'infos sur le [conseiller en prévention vol](#).

1.3 Faites toujours une déposition à la police et à l'Ordre des médecins

Manifestation d'agression, de violence ou de vol ? Déclarez les faits à la police et à l'Ordre des médecins. Ils auront ainsi une vision claire et quantitative sur ce phénomène.

- Pour contacter la police locale, appelez l'**Aide policière urgente 101 ou le 112**.
- Communiquez immédiatement les informations utiles (**lieu précis de l'agression, nombre d'auteurs, signalement...**) qui seront répercutées par radio aux patrouilles, permettant de vous porter secours rapidement.
- En parallèle, il est recommandé de faire une déclaration au [point de contact national](#) du Conseil national de l'Ordre des médecins qui recense toutes les agressions - qu'il s'agisse de violence verbale, psychologique ou physique - commises à l'encontre des médecins.

2. Conseils de prévention situationnelle

2.1 Sécurité au cabinet lors des consultations ordinaires

Posez-vous les questions suivantes :

- Quelle est la réputation du point de vue criminalité du quartier où votre cabinet médical est installé ?
- **Vos voisins** sont-ils vigilants et sensibilisés aux questions de sécurité ?
- Votre cabinet est-il **isolé ou intégré** dans un ensemble immobilier sécurisé ?
- Disposez-vous d'un système de vidéosurveillance, d'une 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

- Informez vos patients du montant de **vos honoraires** à un endroit visible par exemple dans la salle d'attente, sur le site web, etc.
- **Prévenez** 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 un acte agressif** 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 à une date ultérieure, 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 menaçant 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.

Mesures organisationnelles et comportementales au cabinet

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.
- 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 pourraient être utilisés comme **arme**, par exemple des ciseaux, des coupe-papiers, une perforatrice.
- Choisissez 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.
- Ne masquez pas la visibilité de votre cabinet depuis la rue, tout en préservant l'intimité.
- Si vous consultez seul, ne laissez pas la porte ouverte mais utilisez plutôt un ouvre-porte avec vidéo.
- **Fermez bien votre habitation privée** pour éviter que des personnes non autorisées n'accèdent à votre habitation.
- 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 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**.
- Pour tout nouveau patient, fixez l'heure du rendez-vous préférentiellement en début de consultation.
- 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.
- Laissez toujours ouverte la porte de la salle d'attente qui communique avec l'entrée du cabinet.
- Convenez d'un code avec la personne chargée de l'ouverture du cabinet pour signaler si la situation rencontrée est normale ou non.
- Ne laissez aucun **objet de valeur** dans l'entrée ni dans la salle d'attente (ordinateur, imprimante...) et en particulier aucun objet contondant pouvant servir d'arme improvisée.
- Veillez aussi à ranger en lieu sûr tous les accessoires tels **qu'échelles, tournevis** et autre outillage qui faciliteraient une effraction.
- Placez éventuellement un **miroir de sécurité convexe** ou une caméra en cas d'angle mort dans le hall.



Dressez un inventaire

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

- **Dressez un inventaire** de votre matériel médical et des autres objets de valeur : photographiez-les, relevez leur numéro de série, le type, la marque, en cas de vol, si vos objets de valeur sont retrouvés par la police, ils pourront plus facilement vous être restitués.
- Ne laissez pas votre ordonnancier 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 et la détérioration des objets.
- Fixez également vos appareils électroniques à un support.
- Achetez un **kit antivol** pour vos matériels informatiques comme par exemple un câble d'acier, des plaques adhésives, un cadenas à 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 régulièrement 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, fenêtres et clés

- **Verrouillez scrupuleusement les 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...).
- **Stockez dans un local fermé** le matériel et les outils pouvant faciliter une effraction ou une intrusion (échelle, masse, matériel électroportatif...).
- Quand vous êtes dans le cabinet, mettez les clés hors de vue.
- Ne mentionnez aucune adresse sur vos clés.
- Verrouillez autant que possible la porte en quittant le cabinet.

Attestations médicales

- Privilégiez la **prescription médicale électronique**.
- Vous avez la possibilité de transmettre à la mutualité du patient les attestations de soins donnés de manière électronique dans le cadre du paiement comptant, via le service [eAttest](#) de la plate-forme [MyCareNet](#).
- Conservez toujours vos attestations et prescriptions médicales 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. Selon les faits ce type de situation peut déboucher sur des violences verbales et des menaces pendant une consultation. Afin d'éviter les abus le médecin doit pouvoir dire non. Restez calme et pensez avant-tout à votre sécurité. En cas de besoin appelez rapidement la police après le départ du patient.

Recettes

- Favoriser les paiements par **carte bancaire et le tiers payant**.
- Depuis juillet 2022 toute entreprise doit offrir à ses clients ou patients au moins un système de paiement électronique. En tant que dispensateurs de soins, vous êtes dans l'obligation d'offrir cette possibilité à vos patients.
- Proscrivez toute manipulation d'argent devant la patientèle.
- Ne conservez pas d'importantes sommes **d'argent liquide au cabinet**.
- **Évitez 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. Plus [d'info ici](#).
- **Ne laissez pas votre sac à main, portefeuille, mallette** ou autres objets faciles à emporter (smartphone ou tablette) à **portée de main**. Rangez-les dans un coffre ou dans une armoire qui peut être fermée à clé.

Régime du tiers payant

Vous trouverez plus d'informations sur les conditions d'octroi du tiers payant sur [la page spécifique du site web de l'Inami](#).

Protégez votre cabinet grâce à un Partenariat local de prévention (PLP)

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

Dans les grandes villes ou les régions à risque, vous pouvez créer un PLP spécifique pour les indépendants, voire pour les médecins.

Affiliez-vous à un [partenariat local de prévention](#) (PLP) ou PLP I pour indépendants, ou créez-en un. Le commissariat de police local pourra vous donner plus d'informations à ce sujet.

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.

Discrétion en cas d'absence

Il est reconnu 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 dans votre cabinet.

- **N'ébruitez pas vos absences.** Soyez prudent dans vos communications sur les réseaux sociaux.
- 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 sont **des signes** qui trahissent votre absence.
- Veillez à ce que quelques lampes soient branchées sur des programmateurs.
- Ne laissez **pas de message sur le répondeur**, mais **transférez** si possible vos appels au confrère qui vous remplace.
- Avertissez et demandez de l'aide éventuellement à vos **voisins**. En cas de nécessité ceux-ci peuvent avvertir la police locale.

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. Vous pouvez aussi demander cette surveillance par le biais du guichet électronique [Police On Web](#). 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 architecturales et techniques au cabinet

Vous aménagez ou rénovez votre cabinet ? Ne perdez pas la sécurité de vue. Les **portes arrières, 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 dans tous les cas d'un accès direct à au moins une issue,
- » la table d'examen est accessible à 360° dans les schémas de gauche.



Aménagement technique du cabinet médical

Sas et portillons 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. Ce n'est qu'après la fermeture de cette première porte que s'ouvre la deuxième. Les portillons peuvent également s'avérer très efficaces pour éviter un vol.

Serrure retardatrice d'effraction

Préférez une serrure **multipoints 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.

Ferme-porte actif

Prévoyez la possibilité de **fermer à distance** la porte d'accès du côté de la rue. Vous équipez 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.

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.

Systèmes d'ancrage

Grâce aux systèmes d'ancrage, vous fixez **les ordinateurs et autres appareils** faciles à emporter au sol ou au mur. Vous éviterez de devoir les ranger après chaque utilisation.

Portes et fenêtres

Les menuiseries d'extérieur permettant de retarder l'intrusion ralentissent le cambrioleur. Une porte dotée d'un système de fermeture de la classe de résistance 2 offre une résistance de plusieurs minutes à un vol par 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.

Mesures électroniques au cabinet

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 l'autorité de protection des données (APD) si vous n'exploitez pas ces données.

Bouton d'alarme relié à une centrale

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

Système d'alarme électronique

Le placement d'un système d'alarme est assorti d'une série de [conditions légales](#) et contribue à garantir un système d'alarme fonctionnant correctement.

Si vous faites appel à un tiers pour l'installation d'un système d'alarme (entreprise de systèmes d'alarme), vous devez faire appel au service d'une entreprise autorisée pour les systèmes d'alarme. Vous retrouverez la liste des entreprises autorisées par le SPF Intérieur ici : <https://www.besafe.be/fr/autorisations-et-activites#toc--listes-entreprises-autoris-es>.

Caméra de surveillance

Étant donné que l'utilisation d'une caméra de surveillance est considérée comme un traitement de données à caractère personnel, les dispositions du Règlement général sur la protection des données s'appliquent.

Cela signifie que ces caméras ne peuvent être placées que d'une manière proportionnée, appropriée et nécessaire à la finalité poursuivie, à savoir la prévention, la constatation et la détection des infractions contre les personnes et les biens.

Il faut également veiller à n'enregistrer aucune image de lieux dont on n'est pas le responsable du traitement, par exemple la voie publique.

En outre, les règles de la loi caméra du 21 mars 2007 sont d'application, ainsi que les droits et obligations qui en découlent. Il s'agit notamment de :

- L'obligation de [déclaration](#) aux services de police via <https://idp.iamfas.belgium.be/fasui/chooseCredential/>
- L'obligation d'afficher un pictogramme à l'entrée du lieu contrôlé indiquant les coordonnées du responsable du traitement
- L'obligation de registre
- L'obligation de discrétion et de sécurité vis-à-vis des images
- Respecter le délai de conservation des images de maximum 1 mois
- Respecter les droits d'accès aux images par les forces de police et les personnes filmées.

Vous trouverez toutes les informations relatives à vos droits et obligations sur le site web <https://www.besafe.be/fr/camera>.

Appareils intelligents

Ces moyens de surveillance sont de plus en plus répandus. La vidéosurveillance permet au médecin de surveiller son cabinet médical à distance. Ce type d'installation apporte des avantages mais aussi certains inconvénients. Vous trouverez plus d'informations sur la [domotique](#).

Cybersécurité au cabinet médical

Dans votre pratique professionnelle, la cybercriminalité consiste principalement en un vol de données médicales. Les cybercriminels utilisent diverses méthodes pour pénétrer dans votre système et voler des données. Dans [cet article](#), le Conseil national de l'Ordre des médecins incite à la vigilance du médecin face à la cybercriminalité.

Comment protégez vos données ?

- Maintenez toujours vos logiciels à jour. Un logiciel obsolète est plus vulnérable aux cyberattaques,
- Sauvegardez régulièrement vos fichiers,
- Utilisez des mots de passe différents et robustes,
- Ne cliquez pas sur des liens dans des messages non sollicités et n'ouvrez pas les pièces jointes,
- Vérifiez l'adresse électronique de l'expéditeur et soyez attentif aux fautes d'orthographe et de frappe,
- Sensibilisez vos collègues aux dangers de la cybercriminalité liée à des données médicales.

Vous trouvez [plus d'informations](#) sur la sécurisation de votre équipement numérique, notamment

un guide '[Cybersécurité pour les PME](#)' édité par le Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB), il contient des conseils pratiques de base et avancés applicables au contexte de la pratique médicale.

Déduction fiscale

En sécurisant votre cabinet médical, vous diminuez automatiquement le risque de vols, de cambriolages ou d'attaques. Et donc également tous les frais liés à ces méfaits. En abordant la question de la sécurité de votre cabinet médical, vous rassurez 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 pour investissements](#), en plus de l'amortissement ordinaire.

2.2 Sécurité au cabinet médical en début et fin de consultation

Mesures organisationnelles spécifiques

Présence

Les suspects essaient souvent d'entrer en même temps que vous (ou qu'un patient) au moment où vous ouvrez ou fermez votre cabinet. Si vous travaillez à plusieurs, convenez de **signaux** qui indiquent que la situation est sûre. 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, 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.

Argent liquide et objets de valeur

De manière générale, privilégiez les paiements par carte bancaire.

Acceptez le moins possible les grosses coupures et expliquez votre refus pour des raisons de sécurité.

Au cas où vous n'auriez pas la possibilité d'utiliser un moyen de paiement bancaire, prenez soin de déposer vos recettes à la banque à des **moments irréguliers**, et évitez la routine.

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

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 de la région 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 si possible l'appel au médecin généraliste de garde.
- Chaque appel téléphonique est enregistré.
- L'appelant est automatiquement enregistré.

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

Un modèle de protocole de collaboration entre cercle de médecins et police locale à appliquer lors des gardes, est disponible sur demande. 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.

Le numéro d'appel 1733

Le numéro du [tri médical](#) s'étend à toutes les 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.

Sécurité dans votre véhicule en cas de visites à domicile

- Evitez les **signes extérieurs** permettant d'identifier votre qualité de médecin (caducée), sauf si vous occupez un emplacement réservé au médecin, rangez les objets de valeur dans le coffre du véhicule (sacoche, argent). Utilisez un sac à dos plutôt qu'une trousse de médecin.
- Ne laissez jamais **les clés** du véhicule sur le contact ni à proximité.
- 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 par un inconnu.
- Gardez les **distances** avec le véhicule qui vous précède pour pouvoir manœuvrer en cas de besoin.

- Ne laissez pas vos papiers dans le véhicule.
- Bloquez toujours l'**antivol** de direction de votre véhicule.
- Installez un **système d'alarme** homologué.
- 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 . En cas de nécessité appelez la police au numéro 112.

Pensez à votre propre sécurité

- **Répartissez** vos papiers, argent et trousseaux de clés dans différentes poches.
- Stationnez **au plus près** de l'adresse du patient, dans un lieu éclairé et propice à un départ rapide en cas de nécessité.
- Si un individu semble vous suivre, n'hésitez pas à vous rapprocher des autres passants ou à entrer dans un lieu animé. Si cela ne suffit pas, appelez la police.
- Dans le cadre d'une garde, veillez à ce que le déplacement soit bien sécurisé par exemple au moyen d'un accueil au pied de l'immeuble par un membre de la famille du malade.
- Demandez suffisamment de **détails médicaux** sur le motif de l'appel afin d'apprécier l'état d'esprit de votre interlocuteur.
- En tournée, évitez la régularité des trajets et des horaires : **pas de routine**.
- **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.
- 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.
- **Prérégalez une touche** de votre téléphone portable sur le « **112** » et ne **vous séparez jamais de l'appareil**.

Conseils lors d'une visite à domicile

Le patient appelle

Si le patient vous est inconnu, posez-lui des questions sur la raison du rendez-vous afin de sécuriser votre prochaine visite. Demandez-lui d'écarter les chiens s'il en a et d'allumer l'éclairage extérieur. Demandez une description précise de l'habitation (ex : maison, appartement, étage, accès porte d'entrée, etc..).

Vous arrivez sur place

Stationnez votre véhicule face à la rue et à un endroit facilement accessible, gardez les clés à portée de main.

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 des 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

Pour tout nouveau patient, 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, la raison 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 à votre partenaire ou à votre collègue. 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 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 ? Sachez que cette modalité n'est possible que dans le cadre de protocoles locaux. Discutez-en avec vos collègues et la police locale afin de convenir

d'un accord entre la police locale et votre cercle 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.

Vous pourrez ainsi mieux convaincre la police locale de la nécessité d'un accompagnement lorsque vous vous rendez chez des patients agressifs.

Évitez l'argent liquide

Appliquer le régime du tiers payant pour les prestations, vous éviterez ainsi de devoir manipuler de l'argent.

Vous pouvez utiliser [eAttest](#) pour les visites à domicile à condition de disposer d'une connexion internet pour la transmission de l'attestation électronique et la réception de l'accusé de réception et d'une imprimante pour pouvoir imprimer le document justificatif.

Favorisez les paiements mobiles

La plupart des organismes bancaires proposent des applis bancaires et terminaux de paiement mobiles. Ceux-ci peuvent être utilisés par les médecins. Ainsi le médecin dispose de moins d'argent liquide dans son cabinet et cela rend son cabinet moins attractif pour un éventuel cambrioleur.

3 Que faire si vous êtes malgré tout victime d'une agression?

3.1 Que faire face à une agression ?

- 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.
- 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 peut exacerber les émotions et accroître 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 immédiatement 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.
- Après l'incident, 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 l'agression et améliorer ensemble la sécurité de votre cabinet médical.

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

Depuis mai 2016 le **Conseil national de l'Ordre des médecins** a constitué un **système de déclaration et [point de contact](#) national pour les agressions commises à l'encontre des médecins**.

Le système fonctionne sur une base déclarative, ce point de contact recense les agressions dont les médecins sont victimes. Il est demandé aux médecins de signaler toute forme d'agression, qu'elle soit **verbale, psychologique ou physique**. Le formulaire de déclaration oriente le médecin agressé qui le désire vers un accompagnement par « Médecins en difficulté », organisation initiée également par le Conseil National de l'Ordre des médecins en vue de soutenir les médecins en mal-être mental. Evidemment, aucune donnée nominative n'est transmise au Conseil de l'Ordre assurant ainsi une séparation totale entre son rôle disciplinaire et l'organisation « [Médecins en difficulté](#) ».

Le médecin peut lever le secret médical dans certaines circonstances. Tel peut notamment être le cas si vous avez connaissance d'une personne exposée à un **péril grave** (Art. 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 (Art. 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 de l'Ordre des médecins](#) a émis plusieurs avis consacrés au secret médical.

3.3 Dépôt d'une plainte et suites

Si vous êtes victime d'une agression ou d'un vol, il vous est vivement recommandé de porter plainte à la police. En cas de délit limité, il est possible de porter plainte en ligne sur [Police-on-web](#). Vous recevrez ensuite une attestation de dépôt de plainte. 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 coiffure, 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, ...

Sur la base des résultats de l'enquête, le procureur du Roi peut prendre plusieurs décisions selon qu'il classe l'affaire sans suite ou estime que les faits sont suffisamment établis.

Contacts

[Médecins en difficulté](#) : n° gratuit : 0800/23.460

[Conseil National Ordre des médecins](#) : 02/743.04.00

Direction générale Sécurité et Prévention

Rue du Commerce 96
1040 Bruxelles

T 02 488 33 24

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