

# OBSERVATOIRE DE LA SÉCURITÉ DES MÉDECINS EN 2021

Recensement national des incidents par la section EP du CNOM  
Fiches 2021

---



ORDRE NATIONAL DES MEDECINS  
Conseil National de l'Ordre

Document préparé pour : Le Conseil National de l'Ordre des Médecins

Par Federico VACAS

GAMECHANGERS



# APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE



## ÉCHANTILLON

1 009 fiches de déclarations d'incidents



## DATE DE TERRAIN

Du 1<sup>er</sup> au 31 décembre 2021.



## MATÉRIEL UTILISÉ

Consultation.  
Questionnaire auto-administré.



Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marché, études sociales et d'opinion ». *Ce rapport a été relu par Federico Vacas, Directeur adjoint de département Opinion (Ipsos Public Affairs).*

# LES INDICATEURS DE L'OBSERVATOIRE

	<b>Pages</b>
1. Nombre et taux de déclarations d'incident	<b>4</b>
2. Profil des médecins victimes	<b>12</b>
3. La victime et l'auteur de l'incident	<b>19</b>
4. Type d'incident	<b>26</b>
5. Lieu de l'incident	<b>32</b>
6. Motif de l'incident	<b>35</b>
7. Cadre de l'incident	<b>38</b>
8. Gravité de l'incident	<b>42</b>
9. Suites données à l'incident	<b>45</b>



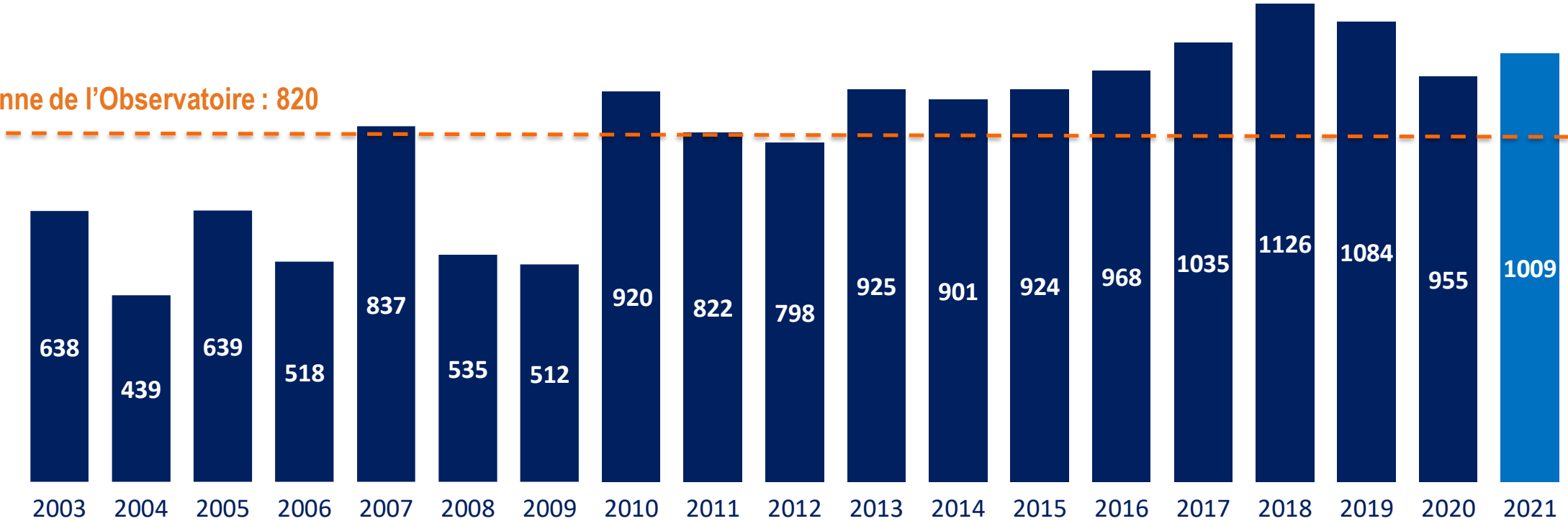
# **PARTIE 1**

## **NOMBRE ET TAUX DE DÉCLARATIONS D'INCIDENT**

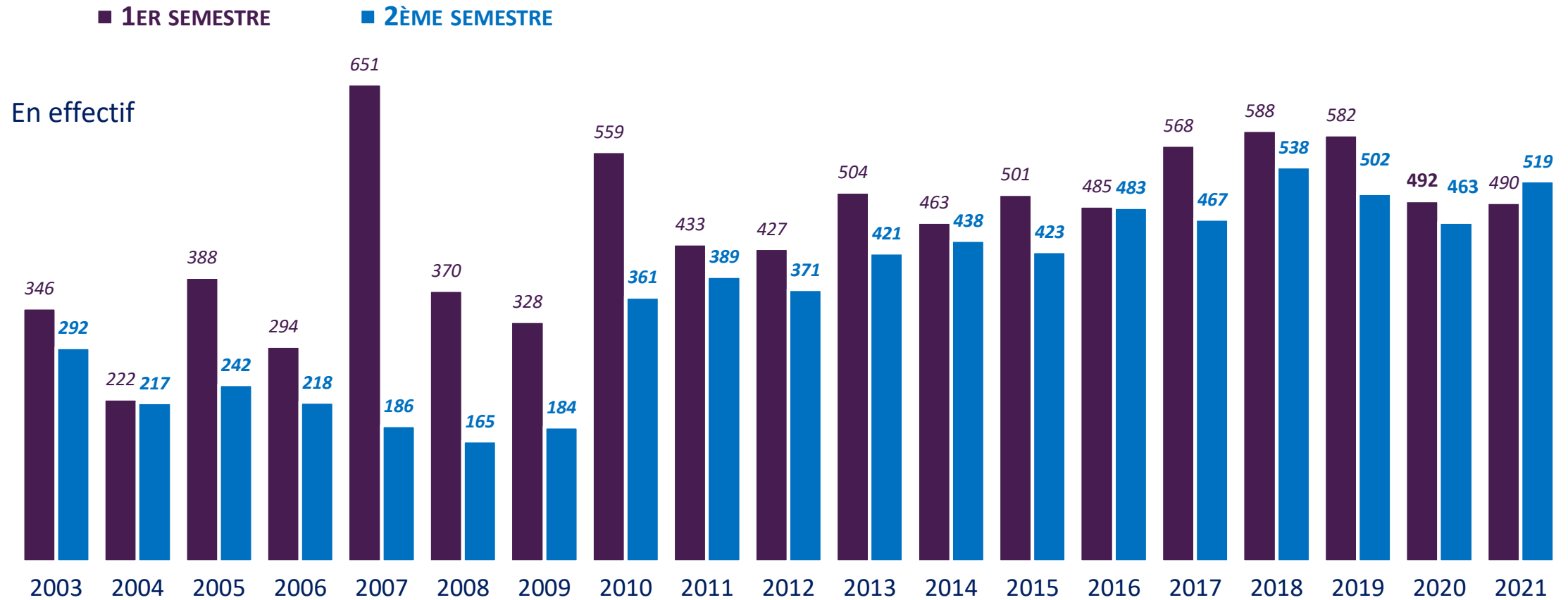
# NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR AN

En effectif

Moyenne de l'Observatoire : 820



# NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR SEMESTRE



## Taux de « victimation » constaté par année (en %)

Année	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Taux (%)	0,32	0,23	0,31	0,25	0,40	0,26	0,25	0,46	0,41	0,40	0,46	0,45	0,46	0,49	0,52	0,57	0,55	0,48	0,51

# NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR RÉGION

RÉGIONS	2020	2021
Hauts-de-France	166	172
Île-de-France	135	135
Auvergne-Rhône-Alpes	125	119
PACA	88	113
Nouvelle Aquitaine	84	102
Occitanie	113	80
Normandie	44	65
Pays de la Loire	33	53
Grand-Est	46	41
Bretagne	35	30
Bourgogne-Franche-Comté	39	29
Centre-Val de Loire	27	24
DOM TOM	15	18
Corse	3	-



# NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (1/3)

DÉPARTEMENTS	2020	2021	DÉPARTEMENTS	2020	2021
▪ Nord	129	139	▪ Savoie	4	14
▪ Bouches-du-Rhône	59	79	▪ Vaucluse	7	13
▪ Loire	33	51	▪ Vienne	8	12
▪ Val-de-Marne	6	49	▪ Côtes-d'Armor	7	11
▪ Seine-Maritime	23	37	▪ Aisne	6	9
▪ Gironde	11	36	▪ Marne	12	9
▪ Hérault	28	26	▪ Bas-Rhin	9	9
▪ Loire-Atlantique	8	23	▪ Var	15	9
▪ Isère	16	21	▪ Essonne	9	9
▪ Maine-et-Loire	19	21	▪ Seine-Saint-Denis	8	9
▪ Haute-Garonne	35	20	▪ Allier	17	8
▪ Paris	16	20	▪ Alpes-Maritimes	7	8
▪ Yvelines	37	20	▪ Côte-d'Or	5	8
▪ Charente-Maritime	19	19	▪ Dordogne	4	8
▪ Pas-de-Calais	21	18	▪ Haut-Rhin	4	8
▪ Dom Tom	15	18	▪ Rhône	14	8
▪ Hauts-de-Seine	21	17	▪ Ariège	6	7
▪ Calvados	10	16	▪ Cher	7	7
▪ Finistère	15	14	▪ Jura	8	7



# NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (2/3)

DÉPARTEMENTS	2020	2021
▪ Manche	8	7
▪ Pyrénées-Orientales	4	7
▪ Haute-Vienne	10	7
▪ Corrèze	2	6
▪ Loiret	12	6
▪ Moselle	9	6
▪ Val-d'Oise	12	6
▪ Aude	7	5
▪ Doubs	4	5
▪ Indre-et-Loire	4	5
▪ Landes	11	5
▪ Saône-et-Loire	15	5
▪ Sarthe	1	5
▪ Seine-et-Marne	26	5
▪ Somme	6	5
▪ Ardèche	3	4
▪ Gers	2	4
▪ Morbihan	8	4
▪ Puy-de-Dôme	10	4

DÉPARTEMENTS	2020	2021
▪ Hautes-Pyrénées	16	4
▪ Vosges	3	4
▪ Hautes-Alpes	-	3
▪ Eure	2	3
▪ Eure-et-Loir	1	3
▪ Loir-et-Cher	2	3
▪ Pyrénées-Atlantiques	7	3
▪ Haute-Savoie	-	3
▪ Tarn	6	3
▪ Vendée	5	3
▪ Ain	22	2
▪ Aube	1	2
▪ Cantal	1	2
▪ Charente	-	2
▪ Creuse	2	2
▪ Gard	4	2
▪ Meurthe-et-Moselle	2	2
▪ Orne	1	2
▪ Deux-Sèvres	8	2

# NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (3/3)

DÉPARTEMENTS	2020	2021
▪ Tarn-et-Garonne	3	2
▪ Yonne	-	2
▪ Territoire de Belfort	3	2
▪ Alpes-de- Haute-Provence	-	1
▪ Drôme	2	1
▪ Ille-et-Vilaine	5	1
▪ Haute-Loire	3	1
▪ Mayenne	-	1
▪ Meuse	5	1
▪ Oise	4	1

# TAUX DE « VICTIMATION » PAR DÉPARTEMENT (EN %)

Résultats à interpréter avec prudence compte tenu de la faiblesse des effectifs et du caractère déclaratif des informations recueillies

DÉPARTEMENTS	2021	DÉPARTEMENTS	2021	DÉPARTEMENTS	2021	DÉPARTEMENTS	2021
▪ Ariège	2,11	▪ Manche	0,64	▪ Loiret	0,45	▪ Dom Tom	0,26
▪ Nord	1,67	▪ Ardèche	0,63	▪ Eure-et-Loir	0,42	▪ Alpes-de- Haute-Provence	0,25
▪ Loire	1,61	▪ Hérault	0,61	▪ Côte-d'Or	0,41	▪ Moselle	0,24
▪ Cher	1,40	▪ Hautes-Pyrénées	0,61	▪ Haute-Garonne	0,40	▪ Val-d'Oise	0,24
▪ Jura	1,26	▪ Yvelines	0,61	▪ Saône-et-Loire	0,40	▪ Indre-et-Loire	0,24
▪ Gers	1,09	▪ Cantal	0,58	▪ Haut-Rhin	0,39	▪ Vendée	0,23
▪ Allier	1,08	▪ Gironde	0,58	▪ Orne	0,39	▪ Bas-Rhin	0,22
▪ Charente-Maritime	1,05	▪ Aude	0,56	▪ Tarn-et-Garonne	0,36	▪ Haute-Loire	0,22
▪ Corrèze	1,04	▪ Pas-de-Calais	0,55	▪ Yonne	0,34	▪ Mayenne	0,20
▪ Val-de-Marne	1,03	▪ Isère	0,55	▪ Eure	0,34	▪ Ain	0,20
▪ Bouches-du-Rhône	1,02	▪ Hautes-Alpes	0,54	▪ Aube	0,33	▪ Seine-et-Marne	0,20
▪ Seine-Maritime	1,02	▪ Haute-Vienne	0,53	▪ Essonne	0,33	▪ Alpes-Maritimes	0,20
▪ Dordogne	0,97	▪ Vosges	0,53	▪ Meuse	0,32	▪ Morbihan	0,19
▪ Savoie	0,96	▪ Pyrénées-Orientales	0,51	▪ Hauts-de-Seine	0,32	▪ Puy-de-Dôme	0,18
▪ Creuse	0,95	▪ Loire-Atlantique	0,50	▪ Tarn	0,31	▪ Paris	0,13
▪ Aisne	0,93	▪ Territoire de Belfort	0,49	▪ Var	0,31	▪ Haute-Savoie	0,13
▪ Vaucluse	0,87	▪ Marne	0,49	▪ Doubs	0,28	▪ Pyrénées-Atlantiques	0,12
▪ Vienne	0,87	▪ Landes	0,48	▪ Charente	0,27	▪ Rhône	0,10
▪ Maine-et-Loire	0,83	▪ Finistère	0,48	▪ Somme	0,27	▪ Gard	0,10
▪ Côtes-d'Armor	0,82	▪ Loir-et-Cher	0,47	▪ Deux-Sèvres	0,27	▪ Meurthe-et-Moselle	0,08
▪ Calvados	0,69	▪ Sarthe	0,45	▪ Seine-Saint-Denis	0,26	▪ Drôme	0,08

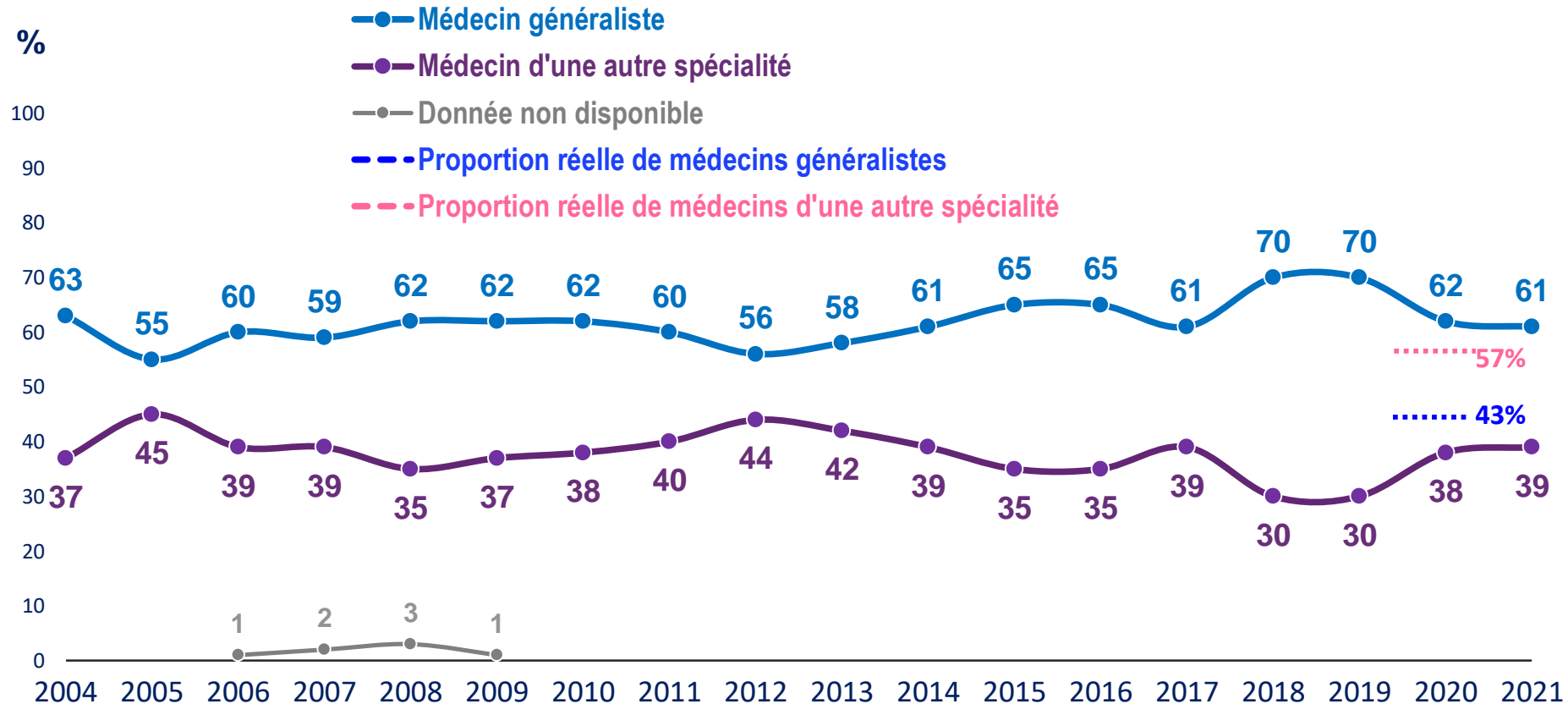
The background features a central image of a person's face, overlaid with several circular icons. These icons include a telephone handset, a padlock, a heart with an ECG line, a shopping cart, a person with a question mark, a building, and a person with a cross. The overall theme is the intersection of healthcare and security.

# **PARTIE 2**

## **PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES**

# PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES (SPÉCIALITÉ)

Question : «Etes-vous...? »



# SPÉCIALITÉS (HORS GÉNÉRALISTE) LES PLUS TOUCHÉES

2020	EFFECTIFS	%	2021	EFFECTIFS	%
- <i>Ophthalmologue</i>	29	3%	- Cardiologue	55	6%
- <i>Psychiatre</i>	28	3%	- Psychiatre	27	3%
- <i>Dermatologue</i>	22	2%	- Ophthalmologue	19	2%
- <i>Gynécologue / Obstétricien</i>	22	2%	- Médecin du travail	19	2%
- <i>Cardiologue</i>	21	2%	- Dermatologue	17	2%
- <i>Médecin du travail</i>	20	2%	- Gynécologie / Obstétricien	15	2%
- <i>Anesthésiste/REA</i>	13	1%	- Pédiatre	15	2%
- <i>Pédiatre</i>	12	1%	- Neurologue	15	2%
- <i>Radiologue</i>	10	1%	- ORL	12	1%

# AUTRES EXERCICES TOUCHÉS EN 2021

2021	EFFECTIFS	%	2021	EFFECTIFS	%
Hépto- gastro-entérologie	9	1%	Radiothérapie - Oncologie / Oncologie médicale	2	<1%
Biologie médicale	8	1%	Addictologie	2	<1%
Endocrinologue	8	1%	Traitement de la douleur	2	<1%
Pneumologue	7	1%	Médecine Sociale et santé publique	2	<1%
Rhumatologue	7	1%	Stomato / Orthodontie	1	<1%
Urgentiste / M.P.R	6	1%	Chirurgie plastique	1	<1%
Radiologue	6	1%	Echographie	1	<1%
Anesthésiste / REA	6	1%	Chirurgie de la main	1	<1%
Gériatre	4	<1%	Allergologie	1	<1%
Médecin physique	4	<1%	Chirurgie (sans précisions)	1	<1%
Chirurgien orthopédique et traumato	4	<1%	Médecin conseil	1	<1%
Médecine interne	4	<1%	Urologue	1	<1%
Orthopédie	3	<1%	Médecin Expert	1	<1%
Néphrologie	3	<1%	Médecin vasculaire	1	<1%
Angiologie	2	<1%	Chirurgien Maxillo-faciale	1	<1%

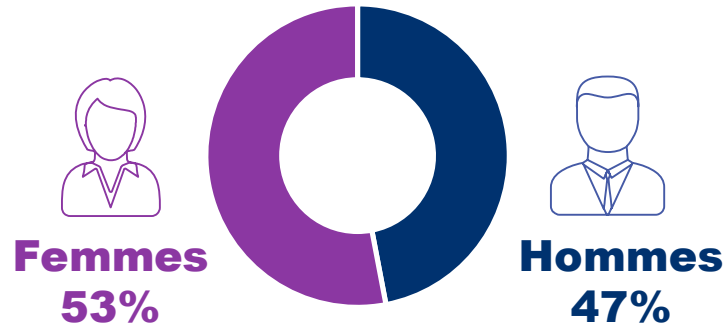
# PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES (SEXE)

Question : « Etes-vous...? »



## Médecins victimes

**2021**



**2020**



## Structure de la population de référence

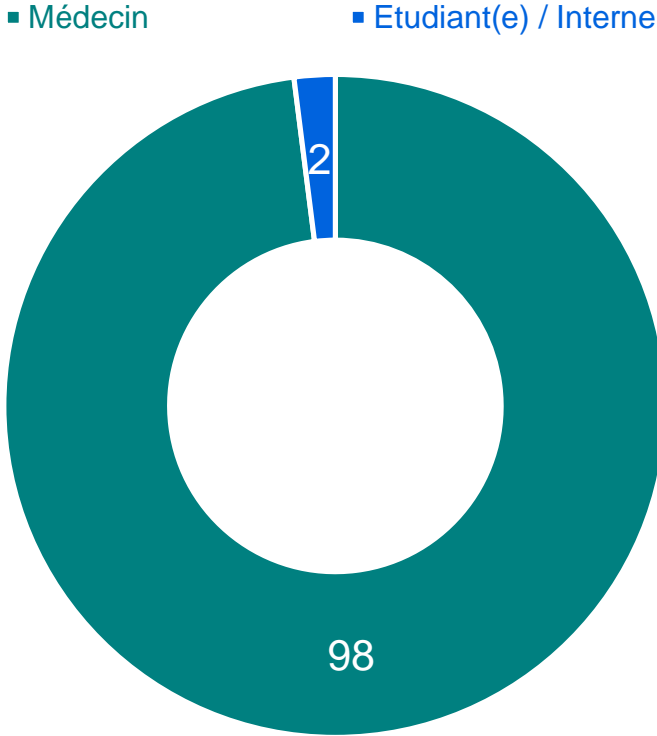




# PROFIL DES VICTIMES - STATUT

Question : « Etes-vous...? »

**2021**

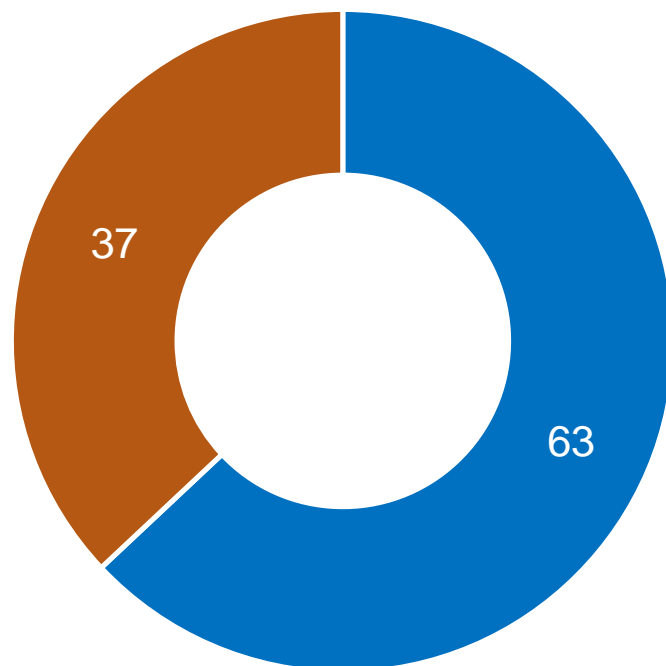


	STATUT	
	EFFECTIFS	%
- Médecin	895	98%
- Etudiant(e) / Interne	18	2%

# PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES – (DISPOSE D'UN SECRÉTARIAT)

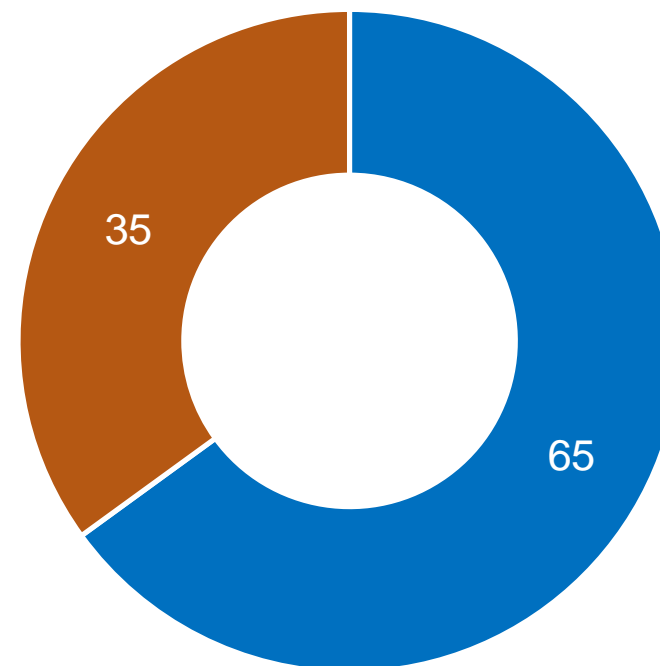
**2020**

■ OUI ■ NON / NSP



**2021**

■ OUI ■ NON / NSP



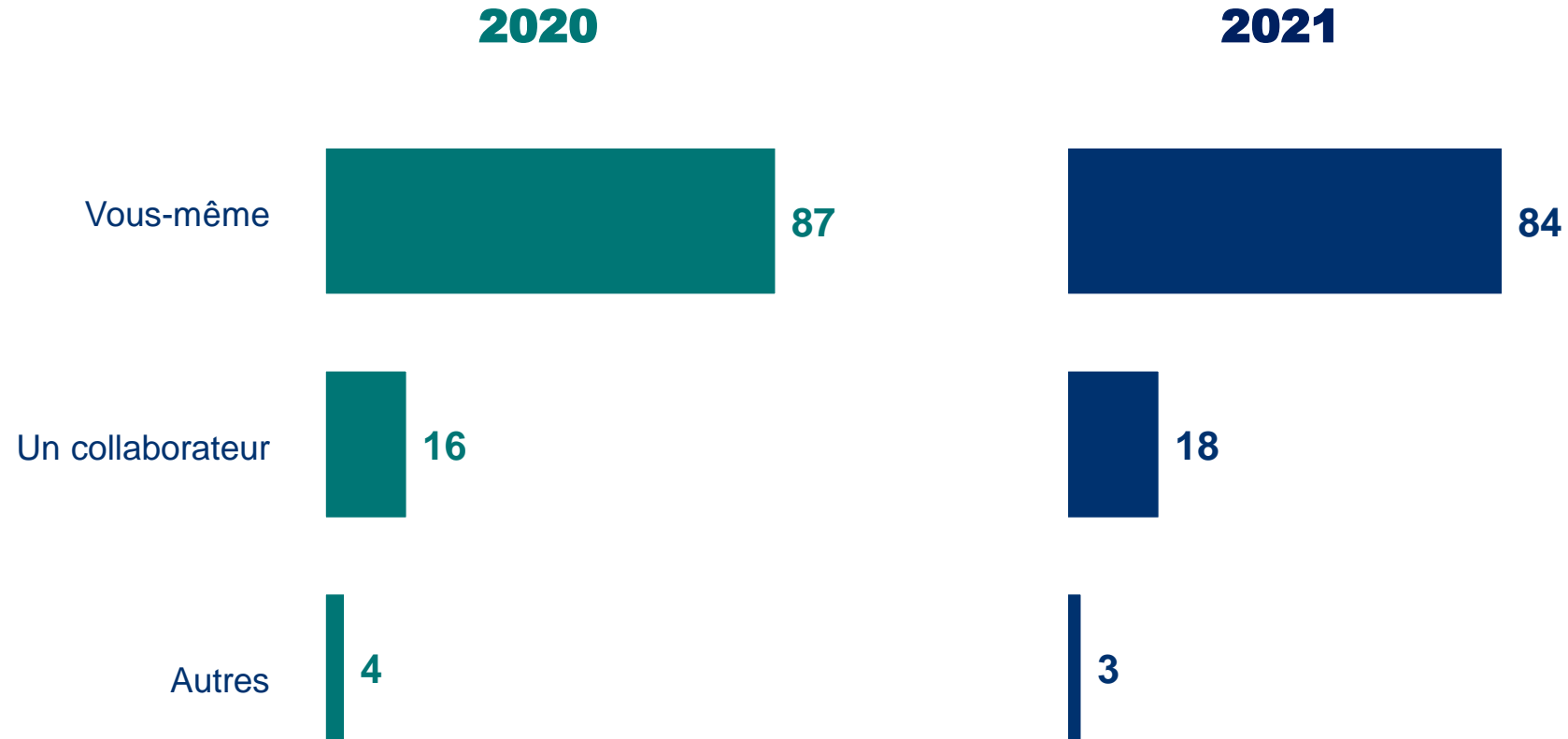


# **PARTIE 3**

## **LA VICTIME ET L'AUTEUR DE L'INCIDENT**

# LA VICTIME DE L'INCIDENT (EN %)

Question : « Qui est la victime de l'incident? »



Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

# LA VICTIME DE L'INCIDENT (EFFECTIFS ET %)

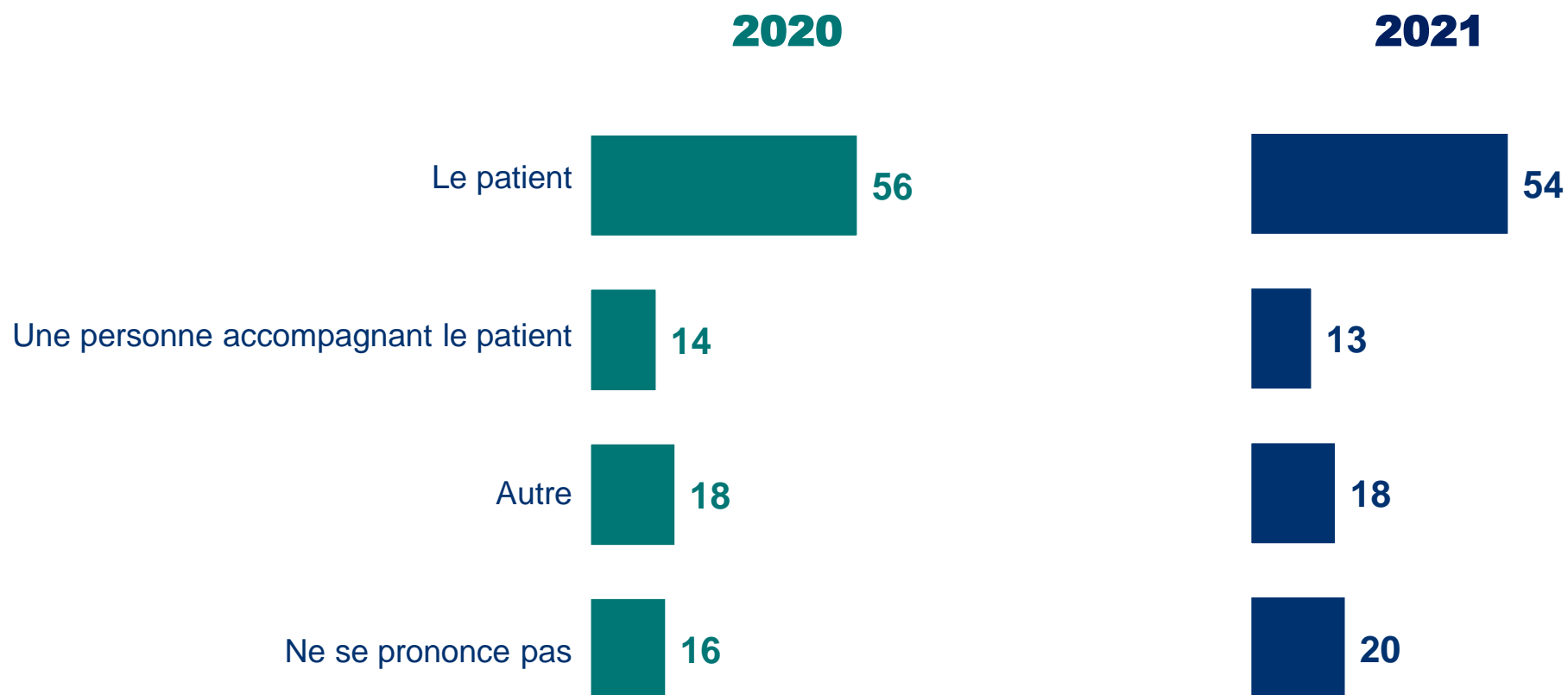
Question : « Qui est la victime de l'incident? »

	2020		2021	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
▪ Vous-même	835	87%	844	84%
▪ Un collaborateur	156	16%	179	18%
▪ S/T Autre que vous-même et ou votre collaborateur	34	4%	33	3%
- Dont Le cabinet médical	8	1%	11	1%
- Dont Un patient	8	1%	8	1%
- Dont Un membre de la famille du médecin	4	<1%	3	<1%
- Dont Autre	14	2%	11	1%
▪ Ne se prononce pas	30	3%	38	4%

Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

# L'AGRESSEUR (EN %)

Question : « Qui est l'agresseur ? »



Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

# L'AGRESSEUR (EFFECTIFS ET %)

Question : « Qui est l'agresseur ? »

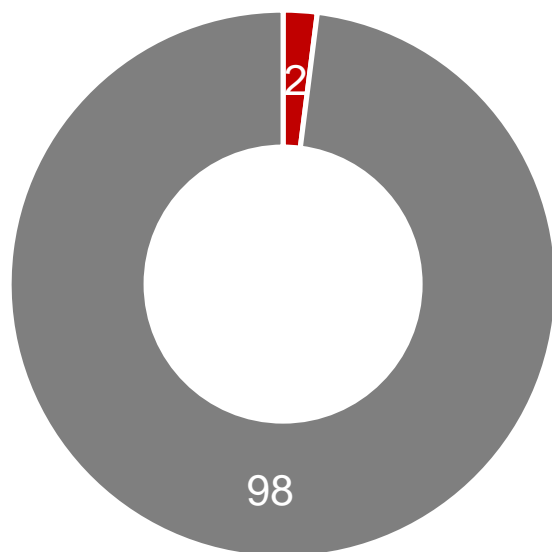
	2020		2021	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
▪ Patient	534	56%	543	54%
▪ Personne accompagnant le patient	137	14%	128	13%
▪ S/T Autre que le patient ou l'accompagnateur	175	18%	177	18%
- Dont un membre de la famille du patient	75	8%	79	8%
- Dont un patient d'un autre cabinet	18	2%	16	2%
- Dont un médecin/confrère	1	<1%	8	1%
- Dont un voisin	7	1%	6	1%
- Dont un employeur	3	<1%	5	1%
- Dont un ambulancier	3	<1%	5	1%
- Dont un salarié	7	1%	4	<1%
- Dont un passant, un riverain	2	<1%	3	<1%
- Dont un collègue / Un collaborateur	4	<1%	2	<1%
- Dont la direction du centre hospitalier	2	<1%	1	<1%
- Dont un agent de la fonction publique	1	<1%	1	<1%
- Dont Autres	50	5%	48	5%
▪ Ne se prononce pas	154	16%	197	20%

# UTILISATION D'ARME (EFFECTIFS ET %)

Question : « (L'agresseur) a-t-il utilisé une arme ? »

**2020**

■ OUI ■ NON / NSP

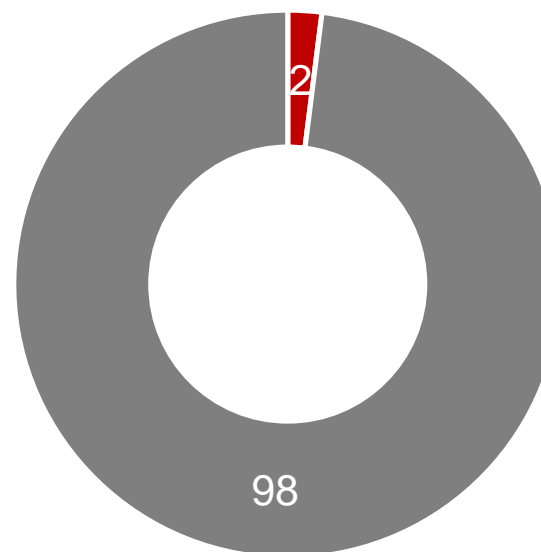


STATUT

	EFFECTIFS	%
- <i>Oui</i>	14	2%
- <i>Non / Ne se prononce pas</i>	941	98%

**2021**

■ OUI ■ NON / NSP



STATUT

	EFFECTIFS	%
- <i>Oui</i>	16	2%
- <i>Non / Ne se prononce pas</i>	993	98%



# TYPE D'ARME UTILISÉE (EFFECTIFS ET %)

	2021	
	EFFECTIFS	%
▪ Un revolver / arme automatique	3	<1%
▪ Un couteau / cutter	3	<1%
▪ Une béquille	3	<1%
▪ Une bombe lacrymogène	2	<1%
▪ Un caillou	1	<1%

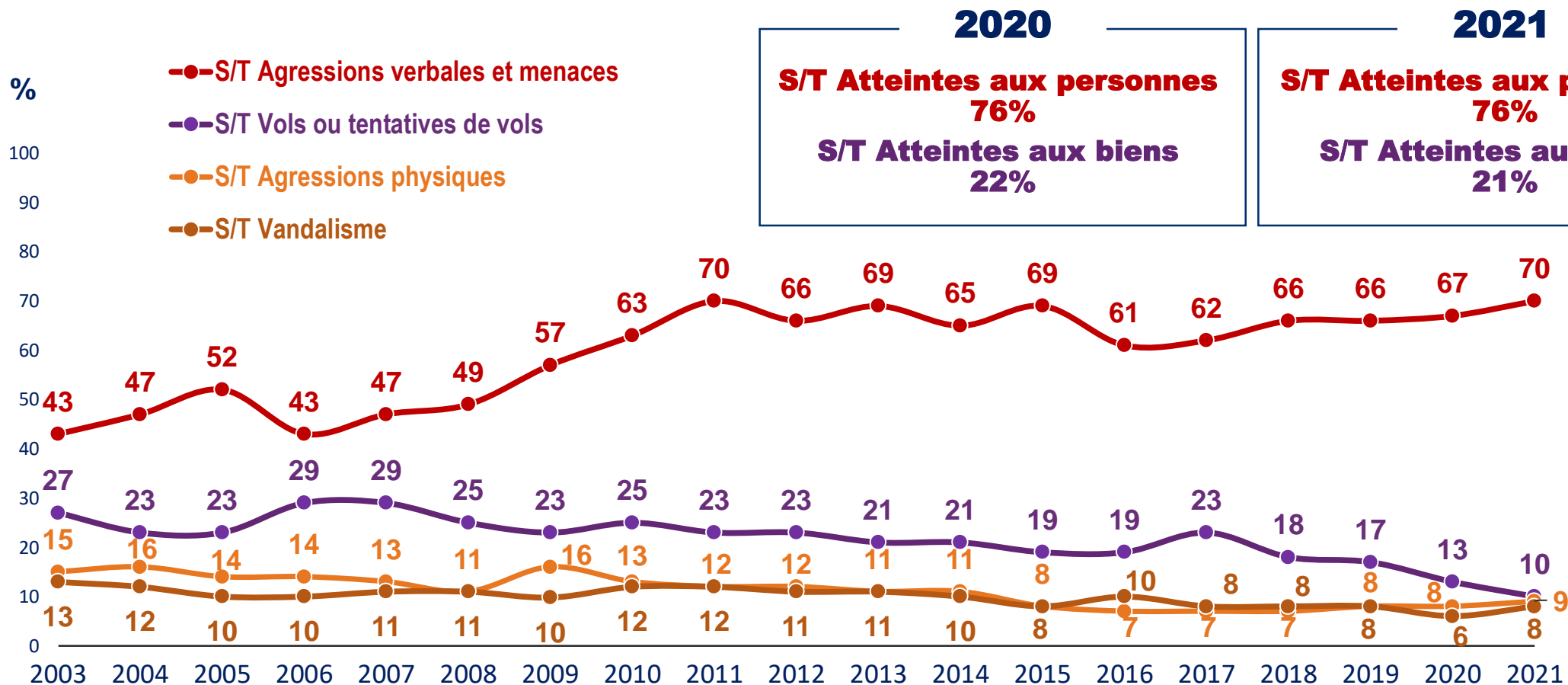


# **PARTIE 4**

---

## **TYPE D'INCIDENT**

# TYPE D'INCIDENT SUBI (EN %)



# TYPE D'INCIDENT SUBI (*EFFECTIFS ET %*)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
S/T Agressions verbales et menaces	529	<b>66</b>	641	<b>69</b>	589	<b>65</b>	598	<b>69</b>	593	<b>61</b>	638	<b>62</b>	741	<b>66</b>	715	<b>66</b>	637	<b>67</b>	710	<b>70</b>
S/T Vols ou tentatives de vols	184	<b>23</b>	194	<b>21</b>	185	<b>21</b>	160	<b>19</b>	183	<b>19</b>	239	<b>23</b>	199	<b>18</b>	184	<b>17</b>	126	<b>13</b>	104	<b>10</b>
S/T Agressions physiques	96	<b>12</b>	104	<b>11</b>	99	<b>11</b>	72	<b>8</b>	71	<b>7</b>	75	<b>7</b>	78	<b>7</b>	87	<b>8</b>	78	<b>8</b>	86	<b>9</b>
S/T Vandalisme	85	<b>11</b>	100	<b>11</b>	88	<b>10</b>	69	<b>8</b>	93	<b>10</b>	88	<b>8</b>	88	<b>8</b>	84	<b>8</b>	55	<b>6</b>	78	<b>8</b>

# TYPE D'ATTEINTE AUX BIENS (*EFFECTIFS ET %*)

	2020		2021	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
ATTEINTES AUX BIENS	212	22%	214	21%
▪ S/T Vol	126	13%	104	10%
- Dont vol	104	11%	89	9%
- Dont vol avec effraction	27	3%	18	2%
▪ S/T Vandalisme	55	6%	78	8%
▪ S/T Falsification d'ordonnance	38	4%	32	3%
▪ S/T Autre	6	1%	5	1%

# OBJET DU VOL (*EFFECTIFS ET %*)

	2020		2021	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
▪ Ordonnance, ordonnancier	46	5%	35	4%
▪ Sac à main / Portefeuille / Sacoche	13	1%	17	2%
▪ Carte professionnelle	7	1%	17	2%
▪ Tampons professionnels	17	2%	14	1%
▪ Sacoche médicale, professionnelle	6	1%	13	1%
▪ Matériel informatique (ordinateur, scanner)	10	1%	5	1%
▪ Argent, chéquier, carte de crédit	7	1%	5	1%
▪ Plaque professionnelle	2	<1%	4	<1%
▪ Appareil médical (échographe...)	8	1%	2	<1%
▪ Le dossier médical	1	<1%	2	<1%
▪ Véhicule	6	1%	1	<1%
▪ Caducée	12	1%	1	<1%
▪ Téléphone / Téléphone portable	1	<1%	1	<1%

# TYPE D'ATTEINTE AUX PERSONNES (EFFECTIFS ET %)

	2020		2021	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
<b>ATTEINTES AUX PERSONNES</b>	<b>725</b>	<b>76%</b>	<b>766</b>	<b>76</b>
▪ S/T Agressions verbales / menaces	637	67%	710	70%
- Dont Injures ou menaces	563	59%	629	62%
- Dont menaces	430	45%	457	45%
- Dont injures	420	44%	405	40%
- Dont harcèlement téléphone / internet	109	11%	95	9%
▪ S/T Agressions physiques	78	8%	86	9%
- Dont coups et blessures volontaires	52	5%	60	6%
- Dont violence physique (claquement de porte, taper sur le bureau, ...)	4	<1%	10	1%
- Dont séquestration	8	1%	5	1%
- Dont crachat / crachat au visage	7	1%	4	<1%
- Dont bousculade	5	1%	4	<1%
- Dont agression sexuelle	3	<1%	3	<1%
▪ Intrusion dans le cabinet	115	12	125	12%

A hand is shown holding a small, stylized human figure cutout. The background is filled with many other similar cutouts, some in focus and some blurred, creating a sense of a large group or population. The overall color palette is light blue and white.

# **PARTIE 5**

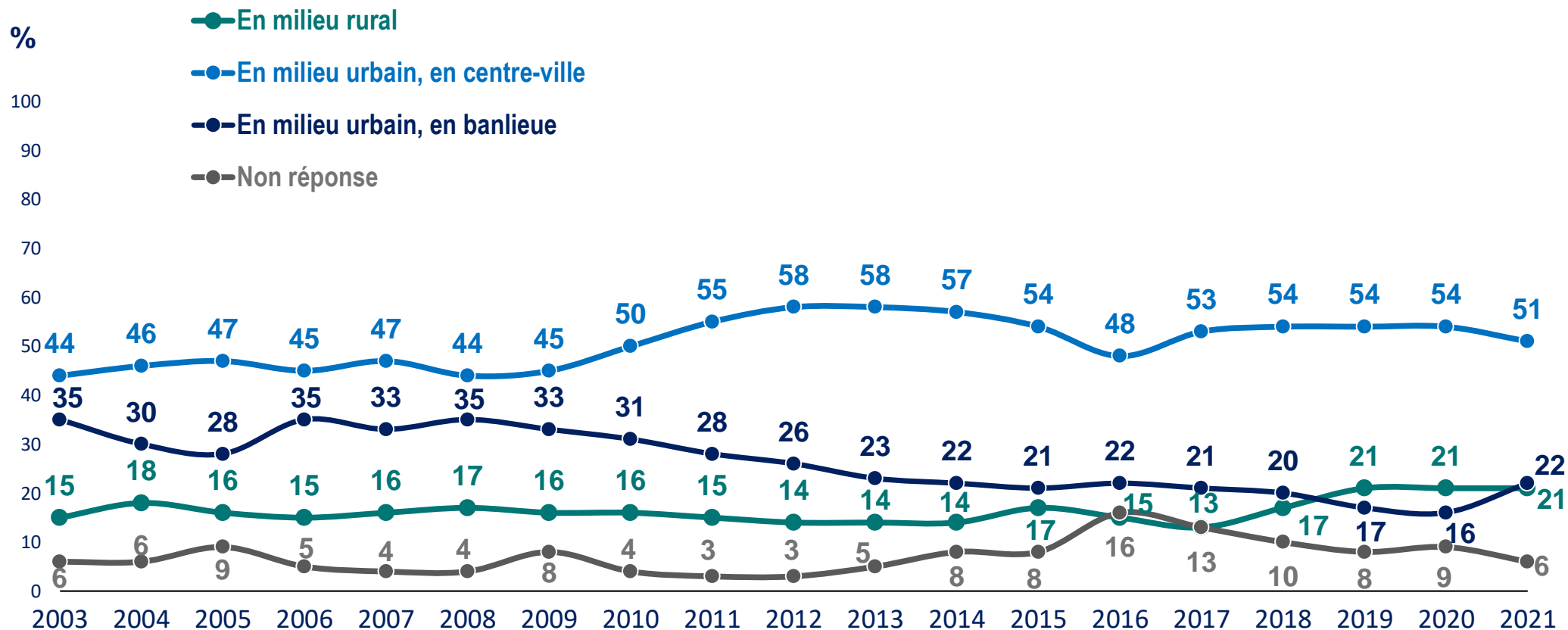
---

## **LIEU DE L'INCIDENT**



# LIEU DE L'INCIDENT (EN %)

Question : « L'incident a eu lieu...? »



Jusqu'en 2009, la question posée était « Vous exercez principalement...? ». Total supérieur à 100, certains médecins ayant coché plusieurs réponses

# LIEU DE L'INCIDENT (EFFECTIFS ET %)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
En milieu urbain, en centre-ville	465	<b>58</b>	533	<b>58</b>	509	<b>57</b>	471	<b>54</b>	464	<b>48</b>	549	<b>53</b>	603	<b>54</b>	584	<b>54</b>	515	<b>54</b>	509	<b>51</b>
En milieu urbain, en banlieue	210	<b>26</b>	212	<b>23</b>	194	<b>22</b>	179	<b>21</b>	210	<b>22</b>	218	<b>21</b>	222	<b>20</b>	191	<b>17</b>	156	<b>16</b>	224	<b>22</b>
En milieu rural	109	<b>14</b>	131	<b>14</b>	130	<b>14</b>	148	<b>17</b>	146	<b>15</b>	136	<b>13</b>	194	<b>17</b>	228	<b>21</b>	198	<b>21</b>	214	<b>21</b>
Non réponse	21	<b>3</b>	54	<b>5</b>	73	<b>8</b>	73	<b>8</b>	153	<b>16</b>	133	<b>13</b>	108	<b>10</b>	89	<b>8</b>	88	<b>9</b>	65	<b>6</b>

Total supérieur à 100, certains médecins ayant coché plusieurs réponses

A doctor in a white coat is writing on a document with a pen. A stethoscope is visible around their neck. The image is overlaid with a semi-transparent white banner containing text.

# **PARTIE 6**

---

## **MOTIF DE L'INCIDENT**

# MOTIF DE L'INCIDENT 1/2 (EFFECTIFS ET %)

Question : « Quel est le motif de l'incident ? »

	2020		2021	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
• Un reproche relatif à une prise en charge	322	34%	369	37%
• Un refus de prescription (médicament, arrêt de travail...)	150	16%	173	17%
• Falsification de document (ordonnance, certificat,...)	127	13%	109	11%
• Le vol	117	12%	94	9%
• Un temps d'attente jugé excessif	82	9%	77	8%
• Incompatibilité d'humeur entre le patient et le personnel soignant / Patient agressif envers le personnel soignant	9	1%	35	4%
• Refus de respect des règles sanitaires (masques, nombre de personnes)	36	4%	35	4%
• Antivax	-	-	24	2%
• Retard du patient	26	3%	17	2%
• Refus de donner un rendez-vous	18	2%	17	2%
• Délai de rendez-vous trop loin	14	2%	16	2%
• Veut un rdv en urgence	9	1%	16	2%
• Décision médicale contestée	10	1%	13	1%
• Refus de payer la consultation	15	2%	13	1%
• Venu sans rendez-vous / voulait une consultation sans RV	9	1%	13	1%
• Agressivité / agitation	39	4%	13	1%
• Des remarques de la part du médecin	15	2%	10	1%
• Refus d'être son médecin traitant	9	1%	10	1%
• Etat psychiatrique / Pathologie mentale	11	1%	8	1%
• Harcèlement / harcèlement téléphonique / internet	10	1%	8	1%
• Refus de donner des informations sur un membre de sa famille	3	<1%	7	1%
• Impossibilité de prendre la Carte Vitale / Carte Vitale pas à jour	1	<1%	7	1%
• Rendez-vous non honoré par le patient / patient absent à plusieurs rendez-vous	10	1%	7	1%
• Refus de donner dossier médical	7	1%	7	1%

# MOTIF DE L'INCIDENT 2/2 (EFFECTIFS ET %)

Question : « Quel est le motif de l'incident ? »

	2020		2021	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
• Avis d'inaptitude contesté	2	<1%	5	<1%
• Refus de se faire soigner	6	1%	5	<1%
• Acte de racisme	2	<1%	5	<1%
• L'ordre de passage / Patient qui voulait passer avant un autre	6	1%	5	<1%
• L'alcool / Etat d'ébriété	2	<1%	3	<1%
• Problèmes de papiers / de documents non conformes / problèmes administratifs	1	<1%	3	<1%
• Refus de suivre le parcours de soin / Refus de déclarer un médecin traitant	2	<1%	3	<1%
• Refus de bon de Transport	2	<1%	3	<1%
• Accès au cabinet bloqué par une voiture	2	<1%	2	<1%
• Incivilités dans la salle d'attente (parle trop fort, fait du bruit,...)		-	2	<1%
• Agression sexuelle	3	<1%	2	<1%
• Ransomware / Attaque informatique		-	2	<1%
• Problèmes familiaux	2	<1%	1	<1%
• Refus d'hospitalisation	3	<1%	1	<1%
• Le décès d'un patient	4	<1%	1	<1%
• Non-respect du secret médical par un surveillant pénitentiaire		-	1	<1%
• Problème de télétransmission / non remboursé par le CPAM/ erreur feuilles de soins papier	13	1%	1	<1%
• RDV annulé, patient non joignable par téléphone		-	1	<1%
• Autres	19	2%	26	3%
• <b>Pas de motif particulier</b>	<b>37</b>	<b>4%</b>	<b>31</b>	<b>3%</b>
• Ne se prononce pas	26	3%	45	5%



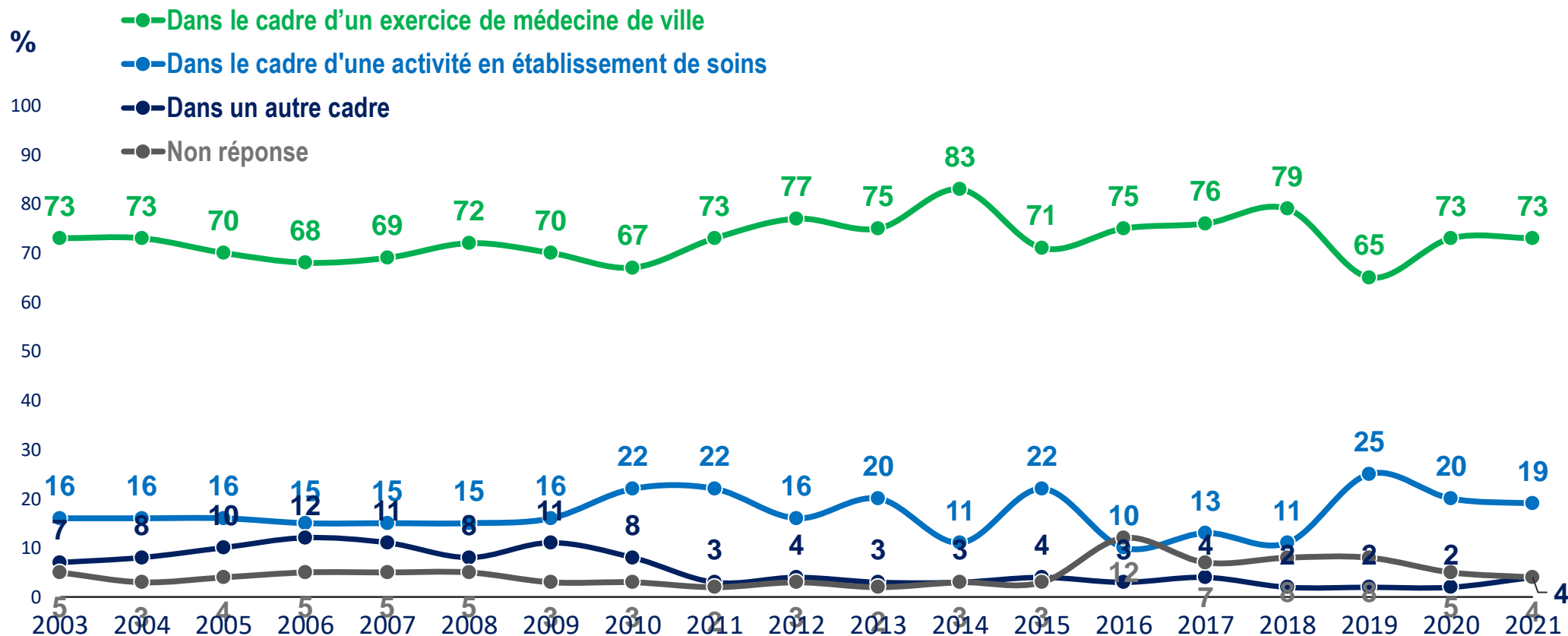
# **PARTIE 7**

---

## **CADRE DE L'INCIDENT**

# CADRE DE L'INCIDENT (EN %)

Question : « Cet incident a eu lieu...? »



# CADRE DE L'INCIDENT (EFFECTIFS ET %)

Question : « Cet incident a eu lieu...? »

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville.	619	77%	692	75%	748	83%	615	71%	720	75%	781	76%	890	79%	708	65%	698	73%	731	73%
Dans le cadre d'une activité dans un établissement de soins	126	16%	181	20%	96	11%	188	22%	99	10%	140	13%	122	11%	271	25%	194	20%	196	19%
Dans un autre cadre	31	4%	33	3%	27	3%	31	4%	31	3%	42	4%	27	2%	20	2%	15	2%	39	4%
Non réponse	22	3%	1	2%	30	3%	31	3%	118	12%	72	7%	87	8%	84	8%	48	5%	43	4%



# CADRE DE L'INCIDENT – DÉTAIL (EFFECTIFS ET %)

	2020		2021	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
<b>DANS LE CADRE D'UN EXERCICE DE MÉDECINE DE VILLE</b>	<b>698</b>	<b>73%</b>	<b>731</b>	<b>73%</b>
▪ S/T Au cabinet	500	52%	554	55%
▪ S/T Ailleurs	198	21%	177	18%
- Dont par téléphone	47	5%	39	4%
- Dont au domicile du patient	20	2%	18	2%
- Dont dans la rue, sur la voie publique	15	2%	12	1%
<b>DANS LE CADRE D'UNE ACTIVITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SOINS</b>	<b>194</b>	<b>20%</b>	<b>196</b>	<b>19%</b>
▪ S/T Etablissement privé	124	13%	121	12%
▪ S/T Etablissement public	48	5%	41	4%
▪ S/T Ailleurs	22	2%	34	3%
	<i>Dont 1% dans les urgences</i>		<i>Dont 1% dans les urgences</i>	
<b>AUTRE CADRE (SERVICE DE MÉDECINE DE PRÉVENTION OU DE CONTRÔLE)</b>	<b>15</b>	<b>2%</b>	<b>39</b>	<b>4%</b>
- Dont médecine du travail	10	1%	17	2%



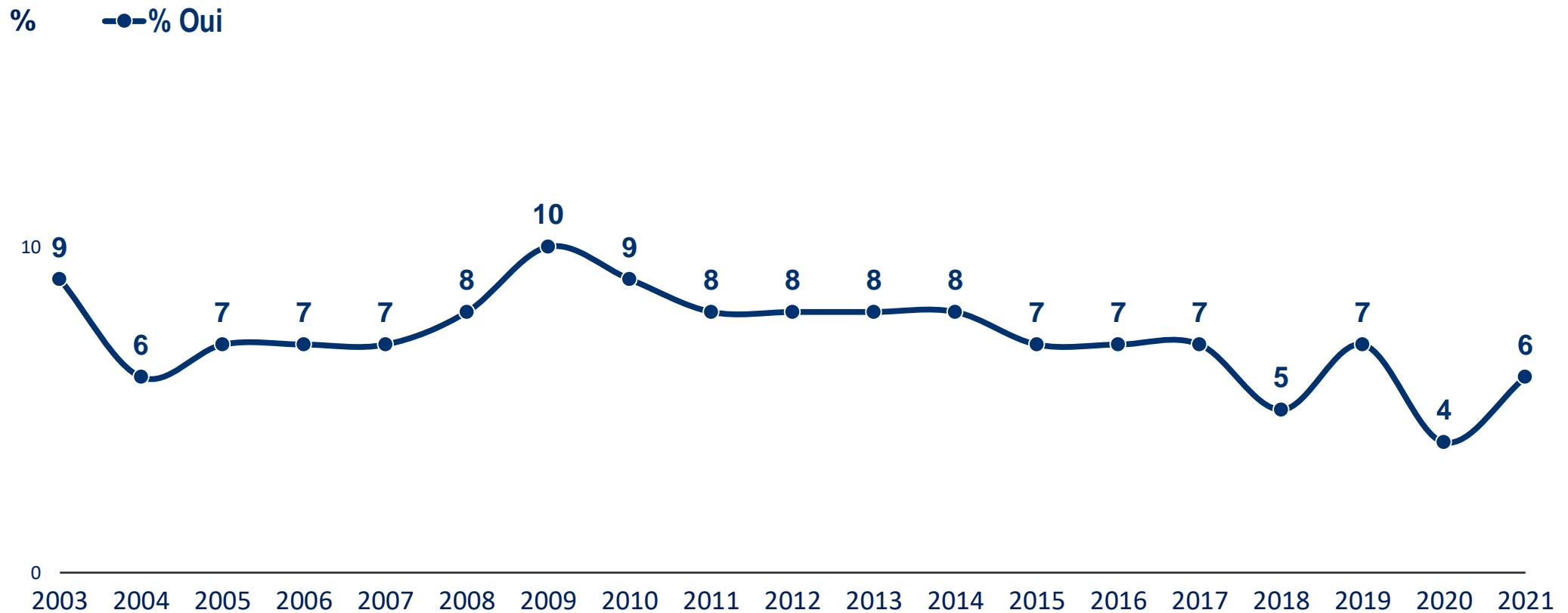
# **PARTIE 8**

---

## **GRAVITÉ DE L'INCIDENT**

# GRAVITÉ DE L'INCIDENT (EN %)

Question : « Cet incident a-t-il occasionné une interruption de travail? »



# GRAVITÉ DE L'INCIDENT (EFFECTIFS ET %)

Question : « Cet incident a-t-il occasionné une interruption de travail? »

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
Oui, supérieure à 8 jours	13	2	16	2	16	2	7	1	9	1	20	2	11	1	9	1	7	1%	11	1%
Oui, comprise entre 3 et 8 jours	11	1	18	2	16	2	9	1	16	2	12	1	9	1	13	1	8	1%	19	2%
Oui, inférieure à 3 jours	36	5	24	3	38	4	34	4	30	3	32	3	33	3	36	3	16	2%	18	2%
<b>S/T Oui*</b>	<b>63</b>	<b>8</b>	<b>71</b>	<b>8</b>	<b>73</b>	<b>8</b>	<b>56</b>	<b>7</b>	<b>63</b>	<b>7</b>	<b>71</b>	<b>7</b>	<b>59</b>	<b>5</b>	<b>74</b>	<b>7</b>	<b>39</b>	<b>4%</b>	<b>58</b>	<b>6%</b>
Non	690	86	768	83	709	79	711	82	731	75	794	77	919	82	933	86	838	88%	874	87%
Non réponse	45	6	86	9	119	13	98	11	174	18	170	16	148	13	77	7	78	8%	77	7%
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>	xx	xx

\* Le sous-total comprend des interruptions du temps de travail sans précision de durée



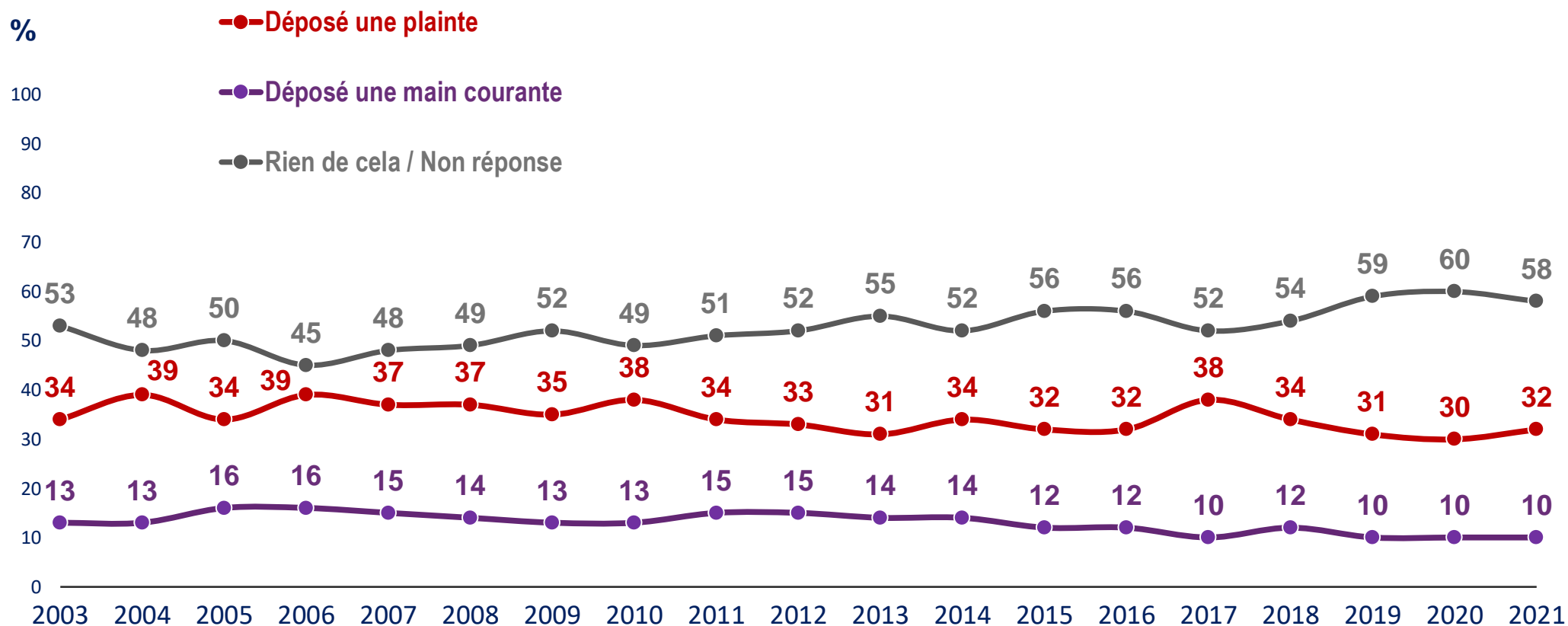
# **PARTIE 9**

---

## **SUITES DONNÉES À L'INCIDENT**

# SUITES DONNÉES À L'INCIDENT (EN %)

Question : « A la suite de cet incident, avez-vous...? »



# SUITES DONNÉES À L'INCIDENT (*EFFECTIFS ET %*)

Question : « A la suite de cet incident, avez-vous...? »

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
Déposé une plainte	264	<b>33</b>	290	<b>31</b>	304	<b>34</b>	279	<b>32</b>	308	<b>32</b>	393	<b>38</b>	387	<b>34</b>	342	<b>31</b>	286	<b>30</b>	327	<b>32</b>
Déposé une main courante	119	<b>15</b>	128	<b>14</b>	128	<b>14</b>	106	<b>12</b>	120	<b>12</b>	100	<b>10</b>	129	<b>12</b>	103	<b>10</b>	96	<b>10</b>	101	<b>10</b>
Rien de cela / NR	415	<b>52</b>	507	<b>55</b>	469	<b>52</b>	480	<b>56</b>	540	<b>56</b>	542	<b>52</b>	610	<b>54</b>	639	<b>59</b>	573	<b>60</b>	581	<b>58</b>
Total		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>

# SUITES DONNÉES À L'INCIDENT PAR TYPE D'INCIDENT

2021	TYPE D'INCIDENT	SUITE DONNEE A L'INCIDENT EN %			
		EFFECTIFS	PLAINTE	MAIN COURANTE	RIEN DE CELA / NON REPONSE
	<b>ENSEMBLE DES INCIDENTS</b>	<b>1009</b>	<b>32%</b>	<b>10%</b>	<b>58%</b>
	▪ AGRESSIONS VERBALES	710	20%	12%	68%
	- <i>Dont Menaces</i>	457	22%	13%	65%
	- <i>Dont Injures</i>	405	23%	11%	66%
	▪ VOLS	104	79%	7%	14%
	▪ AGRESSIONS PHYSIQUES	86	58%	6%	36%
	▪ VANDALISME	78	58%	14%	28%



# ANNEXES



# NOS ENGAGEMENTS

## Codes professionnels, certification qualité, conservation et protection des données

Ipsos est membre des organismes professionnels français et européens des études de Marché et d'Opinion suivants :

- **SYNTEC** ([www.syntec-etudes.com](http://www.syntec-etudes.com)), Syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France
- **ESOMAR** ([www.esomar.org](http://www.esomar.org)), **E**uropean **S**ociety for **O**pinion and **M**arket Research,

Ipsos France s'engage à appliquer **le code ICC/ESOMAR** des études de Marché et d'Opinion. Ce code définit les règles déontologiques des professionnels des études de marché et établit les mesures de protection dont bénéficient les personnes interrogées.

Ipsos France s'engage à respecter les lois applicables. Ipsos a désigné un Data Protection Officer et a mis place un plan de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679). Pour plus d'information sur notre politique en matière de protection des données personnelles : <https://www.ipsos.com/fr-fr/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>

La durée de conservation des données personnelles des personnes interviewées dans le cadre d'une étude est, à moins d'un engagement contractuel spécifique :



- de 12 mois suivant la date de fin d'une étude Ad Hoc
- de 36 mois suivant la date de fin de chaque vague d'une étude récurrente

Ipsos France est certifiée **ISO 20252 : Market Research par AFNOR Certification**



- Ce document est élaboré dans le respect de ces codes et normes internationales. Les éléments techniques relatifs à l'étude sont présents dans le descriptif de la méthodologie ou dans la fiche technique du rapport d'étude.
- Cette étude a été réalisée dans le respect de ces codes et normes internationales

# A PROPOS D'IPSOS

Ipsos est le troisième Groupe mondial des études. Avec une présence effective sur 90 marchés, il emploie plus de 18 000 salariés et a la capacité de conduire des programmes de recherche dans plus de 100 pays.

Nos professionnels des études, analystes et scientifiques ont construit un groupe solide autour d'un positionnement unique multi-expertises – études marketing, opinion, citoyens, patients, gestion de la relation clients/employés. Nos 75 solutions sont basées sur des données primaires issues de nos enquêtes, de la surveillance des médias sociaux et de techniques qualitatives ou d'observation.

“Game Changers” – notre slogan– résume notre ambition d'aider nos 5 000 clients à naviguer plus facilement dans notre monde en profonde mutation.

Founded in France in 1975, Ipsos is listed on the Euronext Paris since July 1st, 1999. The company is part of the SBF 120 and the Mid-60 index and is eligible for the Deferred Settlement Service (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP  
[www.ipsos.com](http://www.ipsos.com)

# GAME CHANGERS

Dans un monde qui évolue rapidement, s'appuyer sur des données fiables pour prendre les bonnes décisions n'a jamais été aussi important.

Chez Ipsos, nous sommes convaincus que nos clients cherchent plus qu'un simple fournisseur de données. Ils ont besoin d'un véritable partenaire qui leur procure des informations précises et pertinentes, et les transforme en connaissances pour leur permettre de passer à l'action.

Voilà pourquoi nos experts, curieux et passionnés, délivrent les mesures les plus exactes pour en extraire l'information qui permettra d'avoir une vraie compréhension de la Société, des Marchés et des Gens.

Nous mêlons notre savoir-faire au meilleur des sciences et de la technologie, et appliquons nos quatre principes de sécurité, simplicité, rapidité et de substance à tout ce que nous produisons.

Pour permettre à nos clients d'agir avec plus de rapidité, d'ingéniosité et d'audace.

La clef du succès se résume par une vérité simple :  
« **YOU ACT BETTER WHEN YOU ARE SURE\*** »

\*Pour prendre les bonnes décisions, il faut être sûr.