

# Comment limiter les risques de violences dans mon cabinet ?

## Protocoles de sécurité clairs

- Procédure d'urgence
- Plan d'évacuation (forces de l'ordre)

## Aménagement sécuritaire

- Accueil et zones d'attente (visibilité, mobilier...)
- Dispositif de sécurité (alarme, caméras, contrôle accès, bouton panique)
- Séparation physique (cloison, vitre basse)
- Agencement facilitant (lutte isolement, décoration, ambiance...)

## Politique de tolérance zéro

- Règles claires
- Information sur les conséquences



La VIOLENCE est l'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces à l'encontre (...) qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, des dommages psychologiques, des problèmes de développement ou un décès.

Organisation Mondiale de la Santé

Prendre en compte

L'ENVIRONNEMENT DU CABINET.

Les abords du cabinet sont-ils éclairés la nuit ?

L'entrée et le parking sont-ils sécurisés ? ...

Les acteurs locaux peuvent accompagner dans la protection de son cabinet médical : CPTS, institutions, collectivités territoriales...

## Communication efficace

- Gestion des signes avant-coureurs
- Dialogue ouvert (empathie, comprendre frustrations...)

## Formation du personnel

- Gestion des conflits (désescalade, communication efficace...)
- Formation en sécurité (réaction agression, mise en sécurité...)

## Gestion de l'attente

- Informations claires (impatience)
- Activités en salle d'attente