

**MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET  
DE LA SOLIDARITE**

DIRECTION DE L'HOSPITALISATION  
ET DE L'ORGANISATION DES SOINS

Sous-direction des professions paramédicales  
Et des personnels hospitaliers  
Bureau de la Politique des Ressources Humaines  
et de la Réglementation Générale  
des personnels hospitaliers (P1)

Paris, le

Personne chargée du dossier :

Patrice VAYNE

Tél. : 01.40.56.55.49

Tél. 01.40.56.44.12

Fax : 01.40.56.58.46

La ministre de l'emploi et de la solidarité  
La secrétaire d'Etat à la santé et aux handicapés

à

Mesdames et Messieurs les directeurs  
des agences régionales de l'hospitalisation  
(*Pour mise en oeuvre*)

Madame et Messieurs les préfets de région  
Directions régionales des affaires  
sanitaires et sociales  
(*Pour information*)

Mesdames et Messieurs les préfets  
de département  
Directions Départementales des affaires  
sanitaires et sociales  
(*Pour information*)

CIRCULAIRE N° DHOS/P1/2000/609 du 15 décembre 2000 relative à la prévention et à  
l'accompagnement des situations de violence.

Date d'application : immédiate

NOR : MESH0030568C (non paru au journal officiel)

Grille de classement : SP 3 332 ; Renvoi à SP 3 31

**Résumé** : Prévention et accompagnement des situations de violence

**Etablissements concernés** : Etablissements de santé financés par dotation globale

**Mots-clés** :

- Prévention des situations de violence
- Protection réglementaire des agents
- CHSCT
- Dialogue social
- Accompagnement des victimes
- Comité de suivi du protocole

**Textes de référence** : Protocole d'accord national du 14 mars 2000

**Textes abrogés ou modifiés** :

**Annexes :**Annexe 1 : [Répartition des crédits par région](#)

Le protocole d'accord en date du 14 mars 2000, prévoit une dotation de 100 MF pour financer les projets de prévention et d'accompagnement des situations de violence dans les établissements de santé financés par dotation globale.

**D) RAPPEL DES MESURES LEGISLATIVES ASSURANT LA PROTECTION DUE AUX AGENTS PAR L'EMPLOYEUR**

En premier lieu il est indispensable de réaliser une large information concernant la réglementation auprès de tous les acteurs hospitaliers (cadres, représentants des personnels, médecine du travail, CHSCT, CTE, CME), afin qu'ils puissent utiliser les dispositions juridiques existantes en cas d'agression.

Aux termes de l'article 11 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires ceux-ci, ainsi que les agents publics non titulaires, bénéficient à l'occasion de leurs fonctions, d'une protection organisée par la collectivité publique dont ils dépendent.

Cette protection **fonctionnelle** – elle n'intervient que dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice des fonctions – revêt trois aspects :

- La couverture des condamnations civiles prononcées contre les agents pour faute de service (art. 11 alinéa 2).
- La protection contre les menaces et les violences de toute nature dont les agents peuvent être victimes et la réparation, le cas échéant, des préjudices qui en découlent (art. 11 alinéa 3).
- La protection des agents en cas de poursuites pénales pour des faits ne revêtant pas le caractère d'une faute personnelle (art. 11 alinéa 4).

**1-1 La couverture des condamnations civiles**

Lorsqu'un agent (fonctionnaire ou non titulaire) a été poursuivi par un tiers pour faute de service et que le conflit d'attribution n'a pas été élevé, l'établissement (en l'occurrence et concrètement le directeur) doit, dans la mesure où une faute personnelle détachable de l'exercice de ses fonctions n'est pas imputable à cet agent, le couvrir des condamnations civiles prononcées contre lui.

En conséquence, les chefs d'établissement rappelleront à leurs agents qu'ils doivent les tenir informés de toute citation ou assignation qui leur serait délivrée pour des faits intervenus pendant le service ou à l'occasion de celui-ci.

**1-2 La protection contre les menaces et violences**

Toute collectivité publique est tenue de protéger ses agents contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages dont ils peuvent être victimes à l'occasion de leurs fonctions et de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté. Les Chefs d'établissement veilleront à sensibiliser et impliquer les cadres de leur établissement à la politique mise en œuvre pour protéger les agents contre les menaces et les violences.

Le champ de la protection s'avère extrêmement large. Il peut s'agir de violences physiques ou bien de violences verbales ou écrites ou encore des dommages aux biens.

Les modalités pratiques sont les suivantes :

En cas de dommages matériels, l'indemnisation peut être immédiate (sur pièces justificatives) sans qu'il soit nécessaire d'identifier au préalable le ou les auteurs des faits.

Surtout, l'établissement dispose de la possibilité d'agir lui-même directement soit en saisissant le procureur de la république, soit par voie de constitution de partie civile devant la juridiction pénale. C'est la voie qu'il convient de privilégier dans la plupart des cas. Elle répond au souci parfois constaté chez l'agent de ne pas apparaître dans la procédure.

En tout état de cause, si l'agent entend déposer lui-même une plainte et se constituer partie civile pour obtenir des juridictions répressives l'indemnisation de ses préjudices personnels, il doit bénéficier du remboursement des honoraires et des frais de procédure résultant de son action.

### **1-3 La protection en cas de poursuites pénales**

Si, et bien sûr seulement si, les faits à l'origine de poursuites pénales à l'encontre d'un agent ne sont pas constitutifs, ou du moins ne sont pas estimés au départ constitutifs, d'une faute personnelle, la collectivité prend à sa charge les honoraires et les frais de procédure quitte à se retourner contre son agent à l'issue du procès si le jugement établit, au contraire, le caractère strictement personnel de la faute.

A ces dispositions juridiques, permettant aux établissements de protéger ses fonctionnaires contre les menaces et les violences, doit s'ajouter le dispositif ci-après qui vise à mettre en œuvre des actions concrètes et précises en matière de politique de lutte contre la violence en milieu hospitalier.

## **II) la prévention et l'accompagnement des situations de violence en milieu hospitalier**

### **2-1 Les mesures susceptibles d'être financées dans le cadre du protocole**

Les travaux préparatoires menés avec des hospitaliers permettent d'identifier quatre domaines principaux, mentionnés à titre indicatif :

- **Les formations à la conduite de projet, ou visant à renforcer les compétences des agents** en matière de prévention des phénomènes de violence. Elles doivent s'adresser à l'ensemble des personnels concernés.
- **Les mesures d'amélioration de l'accueil** visant à diminuer l'agressivité. Elles doivent pouvoir s'intégrer dans le cadre de la politique de la qualité et des relations avec les usagers. A ce titre, elles font partie intégrante de la préparation à l'accréditation et devront comporter des objectifs précis ainsi que des indicateurs de suivi adaptés.
- **La mise en place d'équipements de sécurité**, lorsque le diagnostic le justifie.
- **Le renforcement des personnels d'accueil et de sécurité** pour exercer les missions permanentes d'accueil et de sécurité.

De façon complémentaire, les établissements pourront s'appuyer sur les mesures mises en place par la politique de la ville. Les projets innovants ayant pour objectif de créer du lien social avec le service public, dans le cadre de la prévention des situations de violence, seront particulièrement soutenus.

### **2 -2 L'élaboration du projet**

Le projet visant à prévenir et à accompagner les situations de violence devra être élaboré en large concertation avec les partenaires sociaux.

Un diagnostic devra être réalisé dans l'établissement, en lien avec le CHSCT et la médecine du travail, les responsables de l'accueil et de la sécurité. Ce travail préalable à l'élaboration d'un projet pourra faire l'objet, en tant que de besoin, d'un accompagnement méthodologique d'intervenants externes.

Les mesures proposées devront être en cohérence avec les orientations locales de la politique de la ville.

Le projet devra prendre en compte les grandes catégories ou formes de violence en distinguant :

a) **les violences dues à des facteurs exogènes** telles que : violence des personnes extérieures à l'établissement vis à vis des biens et des personnes, violence des usagers ou de leurs accompagnants vis à vis des personnels.

b) **les violences dues à des facteurs endogènes** telles que : violence des personnels vis à vis des usagers, violence institutionnelle, violence des usagers entre eux, violence des personnels entre eux.

Il sera soumis pour avis au CHSCT, puis à toutes les instances de l'établissement. La délibération du CA sur le projet accompagne la demande officielle de financement de l'établissement auprès de l'ARH.

### **III) modalités et calendrier d'instruction des projets**

Les projets seront instruits par l'Agence régionale de l'hospitalisation qui prend la décision d'octroi des crédits.

#### **3-1 Les critères de sélection**

Seront prioritairement financés les projets répondant aux critères suivants :

- Qualité du diagnostic.
- Qualité de l'articulation entre le projet et la politique de ressources humaines de l'établissement. En effet le projet doit être une composante du projet social.
- Cohérence du projet de formation.
- Qualité et pertinence des actions d'amélioration de l'accueil.
- Mise en place d'un recensement ou signalement systématique des actes de violence.
- Cohérence et innovation dans l'approche des problèmes de sécurité en lien avec la politique de la ville du ressort territorial de l'établissement.

#### **3-2 Calendrier de la mise en œuvre**

Un appel à projets est lancé auprès des établissements selon le calendrier suivant :

- les établissements élaborent leur projet sur la base de la présente instruction jusqu'à la fin du mois de février 2001.
- **28 février 2001** : date limite de réception des projets par les Agences régionales de l'hospitalisation. Les établissements connaissant des situations spécifiques peuvent déposer un projet auprès des ARH avant cette date et recevoir une réponse de principe et de financement.
- Les notifications seront effectuées avant **le 30 avril 2001**.
- Selon le résultat de ce premier appel à projets, un appel complémentaire pourra être effectué au second semestre 2001.

### **IV) conduite générale de la politique relative à la prévention et à l'accompagnement des situations de violence**

#### **4-1 Au niveau régional**

Un groupe de travail peut être utilement mis en place auprès de l'agence régionale de l'hospitalisation afin de faciliter l'échange d'expériences concernant les politiques de prévention et d'accompagnement, et leur

évaluation dans la durée. Il pourra contribuer à l'évaluation et à la sélection des projets.

Les DDASS sont particulièrement impliquées dans les contrats locaux de sécurité en raison de leur expérience et de leur connaissance spécifique des phénomènes de violence, dans le cadre notamment de la politique de la ville. A ce titre, elles veilleront particulièrement à l'articulation entre les projets d'établissement et la déclinaison locale de la politique de la ville.

Les ARH et la DHOS procéderont à la collecte d'indicateurs statistiques.

#### **4-2 Au niveau national**

La Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins continuera de s'appuyer sur le comité d'experts mis en place en novembre 1999, comité auquel ont été intégrés des représentants des organisations syndicales. Ce comité contribuera au suivi et à l'évaluation de l'ensemble de l'opération.

Nous tenons à attirer tout particulièrement votre attention sur l'importance que le gouvernement attache à la mise en œuvre de cette politique de prévention et d'accompagnement des situations de violence dans les établissements de santé.

La ministre de l'emploi et de la solidarité

Elisabeth GUIGOU

La Secrétaire d'Etat à la santé  
et aux handicapés

Dominique GILLOT