

Les hôpitaux font face à la montée des incivilités et des violences

L'agression au couteau d'un infirmier des urgences, dimanche 18 août, à Marseille, relance le débat sur la violence à l'hôpital.

En 2012, 11 000 atteintes aux biens et aux personnes ont été signalées dans toute la France.

Pour faire face au problème, les hôpitaux multiplient les dispositifs de sécurité, tout en essayant de rester des lieux de soins ouverts sur la ville.

Cela fait dix-huit ans que le professeur Marc Alazia travaille comme urgentiste à l'hôpital. « J'ai toujours connu un certain degré d'agressivité verbale. Mais, depuis quelques années, la violence est incontestablement montée d'un cran », constate ce médecin, qui dirige les urgences de l'hôpital de la Conception, à Marseille. Mardi 20 août, ce service a reçu la visite de Jean-Marc Ayrault, accompagné de cinq de ses ministres. Une visite très médiatisée, dans un hôpital encore un peu en état de choc.

Dimanche 18 août, au petit matin, un infirmier a reçu un coup de couteau au bras de la part d'un individu, arrêté par la police et impliqué un peu plus tôt dans une rixe mortelle en centre-ville. « Cet infirmier a été mis au repos pour dix jours. Sa blessure physique n'est pas grave, mais il est marqué psychologiquement », souligne le professeur Alazia.

« La mobilisation est réelle »

Ce nouveau fait divers relance une fois de plus le débat sur les violences à l'hôpital. « Pendant longtemps, ce problème a été un peu ignoré. Mais, depuis quelques années, la mobilisation est réelle », indique Thierry Gaussens, responsable de la sécurité au CHU de Nîmes. Pour mieux cerner la réalité du problème, les pouvoirs publics ont mis en place en 2005 un observatoire chargé de recueillir tous les signalements des hôpitaux.

L'an passé, cet organisme a reçu 11 344 déclarations d'atteintes aux biens et aux personnes en provenance de 352 établissements. Les services les plus touchés sont la psychiatrie (25 % des signalements), les urgences (14 %) et la gériatrie (10 %). Dans certains cas, notamment en psychiatrie ou en gériatrie, les violences sont liées à des pathologies susceptibles de susciter des états d'agitation. « Aux urgences, c'est un peu différent. On y retrouve toutes ces incivilités et ces comportements sur-agressifs qui se développent dans la société ou dans d'autres services publics », constate le professeur Alazia.

Mieux gérer l'accueil des patients

Face à ce problème, les hôpitaux essaient d'abord de mieux gérer l'accueil des patients. « Les urgences de l'hôpital Nord ont, par exemple, mis un panneau électronique indiquant le temps d'attente pour chaque patient. Il semble que cela permet de faire baisser un peu la tension. Les personnes ne comprennent pas toujours que c'est la gravité des pathologies qui dicte l'ordre de passage », explique Bastien Ripert, directeur de cabinet à l'Assistance publique-Hôpitaux de Marseille (AP-HM).

Beaucoup d'hôpitaux proposent aussi des formations aux personnels pour mieux gérer les situations d'agressivité. Dès 1995, le CHU de Limoges a ainsi mis en place des formations à certains gestes de self-défense, à l'initiative du docteur Dominique Grouille, un anesthésiste-réanimateur adepte des arts martiaux. « L'objectif est d'encourager le personnel à mieux maîtriser le stress en cas de situation critique », assure ce médecin.

Multiplier le nombre de vigiles et de caméras

Les hôpitaux ont aussi été obligés de multiplier le nombre de vigiles ou de caméras de vidéosurveillance. « Aujourd'hui, nous avons 62 caméras et nous employons une quarantaine d'agents de sécurité », explique Thierry Gaussens, en précisant que ces agents interviennent au moindre signalement du personnel.

« Les soignants ont des boutons d'appels prioritaires pour nous joindre 24 heures sur 24, ajoute-t-il. Et on leur demande d'appeler dès que le ton monte, pour éviter toute escalade verbale ou physique. Lors de ces interventions, les personnes agitées font l'objet d'une palpation systématique. Depuis le début de l'année, nous avons saisi plus d'une cinquantaine d'armes blanches. »

« Veiller à ce que l'hôpital reste un endroit ouvert »

Ces mesures sont en général bien acceptées par les soignants, conscients toutefois de la nécessité de ne pas transformer les hôpitaux en bunkers coupés de la population. « Il y a un juste équilibre à trouver », reconnaît Jean-Michel Olivieri, conseiller pour la sécurité à l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP).

« Nous avons l'obligation de protéger les personnels et les patients, mais aussi de veiller à ce que l'hôpital reste un endroit ouvert, accessible avec une grande liberté d'aller et venir », souligne ce responsable. Ainsi, pour l'instant, les hôpitaux parisiens ont toujours refusé d'installer des portiques de sécurité à l'entrée des urgences. « Nous sommes déterminés et refusons toute banalisation de cette violence. Mais l'hôpital est d'abord un lieu d'accueil et de soins où on travaille sur l'humain », assure Jean-Michel Olivieri.

Proposer une assistance aux professionnels agressés

Ne pas banaliser cette violence, c'est aussi, très vite, proposer une assistance aux professionnels agressés. « C'est important, car cela peut être traumatisant », explique Sophie Morio, psychologue-clinicienne qui anime au sein de l'AP-HP une cellule de prise en charge du personnel. « Les soignants sont habitués à vivre des situations difficiles, douloureuses. Mais beaucoup vivent souvent avec incompréhension et colère le fait d'être pris à parti alors qu'ils sont dans une démarche d'assistance. C'est leur fierté de soignants qui est mise à mal, parfois de manière très intime et douloureuse », ajoute-elle.

La violence à l'hôpital

Des violences diverses : l'an passé, sur un total de 11 344 signalements, l'Observatoire national des violences en milieu de santé a recensé 8 083 déclarations d'atteinte aux personnes dans les hôpitaux. Ces faits concernent d'abord des violences physiques (47 %), des insultes ou injures (25 %), des menaces (20 %), des chahuts, nuisances ou occupations des locaux (4 %).

L'utilisation d'armes : tous services confondus, l'utilisation d'armes est « exceptionnelle », constate l'Observatoire, en précisant qu'une arme a été utilisée dans 1 % des cas de menaces et dans 0,5 % des cas de violences physiques.

PIERRE BIENVAULT