

OBSERVATOIRE DE LA SÉCURITÉ DES MÉDECINS EN 2023

Recensement national des incidents par la section EP du CNOM
Fiches 2023



ORDRE NATIONAL DES MEDECINS
Conseil National de l'Ordre

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

Par Federico VACAS

GAME CHANGERS



APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE



ÉCHANTILLON

1 581 fiches de déclaration d'incidents



DATE DE TERRAIN

Du 1^{er} au 31 décembre 2023.



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 du département Opinion (Ipsos Public Affairs).*

LES INDICATEURS DE L'OBSERVATOIRE

| | Pages |
|--|-------|
| 1. Nombre et taux de déclarations d'incident | 4 |
| 2. Profil des médecins victimes | 12 |
| 3. La victime et l'auteur de l'incident | 19 |
| 4. Type d'incident | 26 |
| 5. Lieu de l'incident | 32 |
| 6. Motif de l'incident | 35 |
| 7. Cadre de l'incident | 37 |
| 8. Gravité de l'incident | 41 |
| 9. Suites données à l'incident | 44 |



PARTIE 1

NOMBRE ET TAUX DE DÉCLARATIONS D'INCIDENT

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR AN

En effectif

Moyenne de l'Observatoire : 877

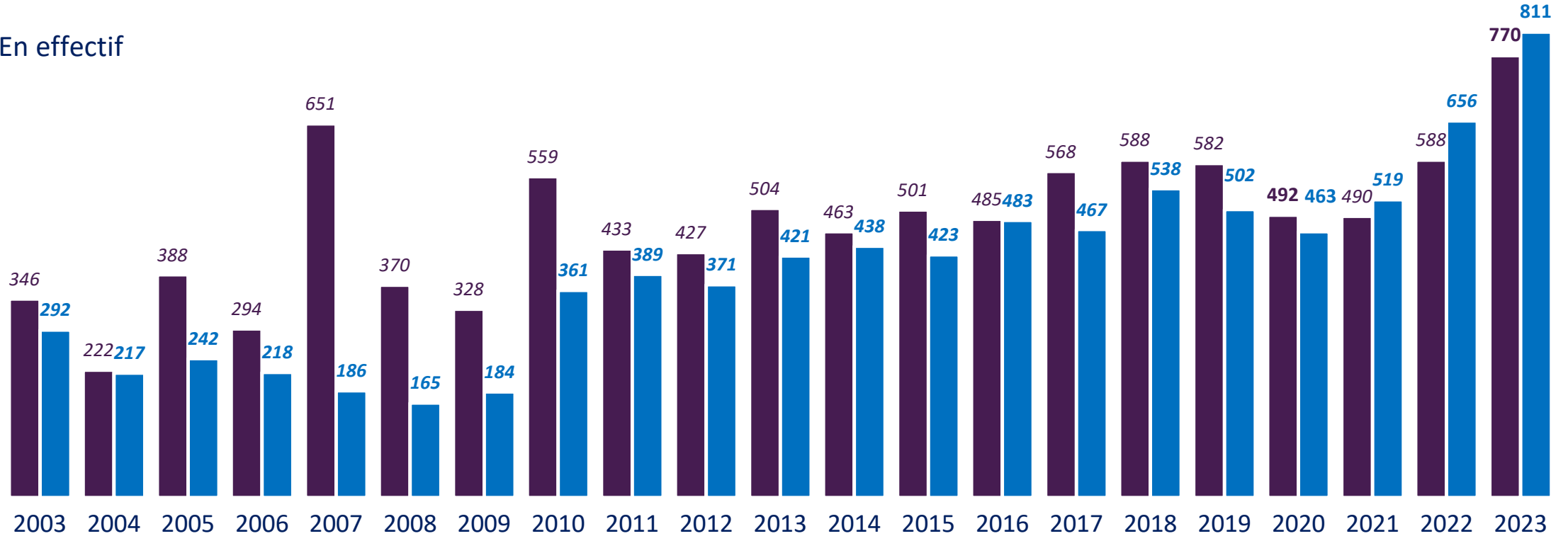


NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR SEMESTRE

■ 1ER SEMESTRE

■ 2ÈME SEMESTRE

En effectif



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 | 2022 | 2023 |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 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 | 0,63 | 0,80 |

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR RÉGION

| RÉGIONS | 2022 | 2023 |
|-------------------------|------|------|
| Hauts-de-France | 233 | 242 |
| PACA | 134 | 212 |
| Nouvelle Aquitaine | 123 | 202 |
| Île-de-France | 176 | 193 |
| Auvergne-Rhône-Alpes | 139 | 170 |
| Occitanie | 104 | 147 |
| Normandie | 49 | 96 |
| Grand-Est | 54 | 65 |
| Pays de la Loire | 77 | 63 |
| Centre-Val de Loire | 48 | 62 |
| Bourgogne-Franche-Comté | 35 | 46 |
| Bretagne | 43 | 44 |
| DROM COM | 28 | 36 |
| Corse | 1 | 1 |



NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (1/3)

| DÉPARTEMENTS | 2022 | 2023 |
|---------------------|------|------|
| • Bouches-du-Rhône | 98 | 168 |
| • Nord | 191 | 168 |
| • Gironde | 58 | 75 |
| • Isère | 26 | 55 |
| • Loire | 62 | 53 |
| • Charente-Maritime | 27 | 51 |
| • Paris | 58 | 42 |
| • Calvados | 17 | 40 |
| • Yvelines | 11 | 39 |
| • Hérault | 32 | 38 |
| • Seine-Maritime | 28 | 38 |
| • Pas-de-Calais | 23 | 37 |
| • Drom Com | 28 | 36 |
| • Seine-et-Marne | 29 | 35 |
| • Haute-Garonne | 17 | 32 |
| • Hauts-de-Seine | 27 | 32 |
| • Maine-et-Loire | 17 | 28 |
| • Gard | 16 | 25 |
| • Aisne | 8 | 24 |

| DÉPARTEMENTS | 2022 | 2023 |
|---------------------|------|------|
| • Var | 6 | 21 |
| • Ille-et-Vilaine | 11 | 17 |
| • Cher | 19 | 16 |
| • Landes | 15 | 16 |
| • Loire-Atlantique | 40 | 16 |
| • Eure-et-Loir | 3 | 15 |
| • Finistère | 14 | 14 |
| • Rhône | 9 | 14 |
| • Doubs | 10 | 13 |
| • Haute-Vienne | 4 | 13 |
| • Seine-Saint-Denis | 4 | 13 |
| • Allier | 5 | 12 |
| • Aude | 8 | 12 |
| • Loiret | 9 | 12 |
| • Haute-Savoie | 8 | 12 |
| • Vaucluse | 10 | 12 |
| • Vienne | 3 | 12 |
| • Loir-et-Cher | 11 | 11 |
| • Marne | 13 | 11 |

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (2/3)

| DÉPARTEMENTS | 2022 | 2023 |
|------------------------|------|------|
| • Moselle | 11 | 11 |
| • Pyrénées-Atlantiques | 6 | 11 |
| • Val-de-Marne | 24 | 11 |
| • Val-d'Oise | 8 | 11 |
| • Manche | 3 | 10 |
| • Pyrénées-Orientales | 6 | 10 |
| • Essonne | 15 | 10 |
| • Haut-Rhin | 10 | 9 |
| • Jura | 4 | 8 |
| • Puy-de-Dôme | 5 | 8 |
| • Sarthe | 9 | 8 |
| • Deux-Sèvres | 3 | 8 |
| • Tarn-et-Garonne | 5 | 8 |
| • Ariège | 4 | 7 |
| • Aube | 1 | 7 |
| • Côte-d'Or | 7 | 7 |
| • Côtes-d'Armor | 13 | 7 |
| • Meurthe-et-Moselle | 4 | 7 |
| • Oise | 3 | 7 |

| DÉPARTEMENTS | 2022 | 2023 |
|-------------------|------|------|
| • Vosges | 4 | 7 |
| • Drôme | 3 | 6 |
| • Morbihan | 5 | 6 |
| • Nièvre | 2 | 6 |
| • Bas-Rhin | 5 | 6 |
| • Somme | 8 | 6 |
| • Vendée | 9 | 6 |
| • Yonne | 2 | 6 |
| • Hautes-Alpes | 1 | 5 |
| • Alpes-Maritimes | 15 | 5 |
| • Indre-et-Loire | 5 | 5 |
| • Mayenne | 2 | 5 |
| • Tarn | 1 | 5 |
| • Ain | 9 | 4 |
| • Ardennes | - | 4 |
| • Corrèze | - | 4 |
| • Eure | - | 4 |
| • Orne | 1 | 4 |
| • Hautes-Pyrénées | 4 | 4 |

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (3/3)

| DÉPARTEMENTS | 2022 | 2023 |
|----------------------------|------|------|
| • Aveyron | 1 | 3 |
| • Charente | 5 | 3 |
| • Creuse | 1 | 3 |
| • Dordogne | 1 | 3 |
| • Indre | 1 | 3 |
| • Lot-et-Garonne | - | 3 |
| • Meuse | 6 | 3 |
| • Saône-et-Loire | 5 | 3 |
| • Savoie | 9 | 3 |
| • Ardèche | 2 | 2 |
| • Gers | 6 | 2 |
| • Territoire de Belfort | 4 | 2 |
| • Alpes-de- Haute-Provence | 4 | 1 |
| • Cantal | 1 | 1 |
| • Corse | 1 | 1 |
| • Lozère | 2 | 1 |
| • Haute-Saône | 1 | 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 | 2023 | DÉPARTEMENTS | 2023 | DÉPARTEMENTS | 2023 | DÉPARTEMENTS | 2023 |
|---------------------|------|------------------|------|-------------------------|------|------------------------|------|
| • Cher | 3,2% | • Yvelines | 1,2% | • Pyrénées Orientales | 0,7% | • DROM COM | 0,5% |
| • Charente Maritime | 2,8% | • Aube | 1,2% | • Var | 0,7% | • Pyrénées Atlantiques | 0,5% |
| • Aisne | 2,5% | • Pas-de-Calais | 1,1% | • Lozère | 0,7% | • Lot et Garonne | 0,4% |
| • Loire | 2,3% | • Maine et Loire | 1,1% | • Corrèze | 0,7% | • Haut Rhin | 0,4% |
| • Bouches du Rhône | 2,2% | • Deux-Sèvres | 1,1% | • Ardennes | 0,7% | • Moselle | 0,4% |
| • Ariège | 2,1% | • Seine Maritime | 1,0% | • Haute Garonne | 0,6% | • Val d'Oise | 0,4% |
| • Eure et Loir | 2,1% | • Yonne | 1,0% | • Hauts de Seine | 0,6% | • Charente | 0,4% |
| • Nord | 2,0% | • Mayenne | 1,0% | • Hautes Pyrénées | 0,6% | • Ain | 0,4% |
| • Calvados | 1,7% | • Haute Vienne | 1,0% | • Marne | 0,6% | • Seine Saint Denis | 0,4% |
| • Loir et Cher | 1,7% | • Meuse | 1,0% | • Gers | 0,5% | • Essonne | 0,4% |
| • Nièvre | 1,7% | • Vosges | 0,9% | • Côtes d'Armor | 0,5% | • Dordogne | 0,4% |
| • Allier | 1,6% | • Manche | 0,9% | • Tarn | 0,5% | • Côte d'Or | 0,4% |
| • Landes | 1,6% | • Loiret | 0,9% | • Aveyron | 0,5% | • Puy-de-Dôme | 0,4% |
| • Tarn et Garonne | 1,4% | • Hérault | 0,9% | • Haute Savoie | 0,5% | • Loire Atlantique | 0,3% |
| • Isère | 1,4% | • Hautes-Alpes | 0,9% | • Territoire de Belfort | 0,5% | • Somme | 0,3% |
| • Jura | 1,4% | • Indre | 0,9% | • Ile et Vilaine | 0,5% | • Ardèche | 0,3% |
| • Creuse | 1,4% | • Vienne | 0,9% | • Finistère | 0,5% | • Cantal | 0,3% |
| • Seine et Marne | 1,4% | • Vaucluse | 0,8% | • Drôme | 0,5% | • Morbihan | 0,3% |
| • Aude | 1,3% | • Orne | 0,8% | • Oise | 0,5% | • Paris | 0,3% |
| • Gironde | 1,2% | • Doubs | 0,7% | • Vendée | 0,5% | • Meurthe et Moselle | 0,3% |
| • Gard | 1,2% | • Sarthe | 0,7% | • Eure | 0,5% | • Alpes-Haute-Provence | 0,3% |

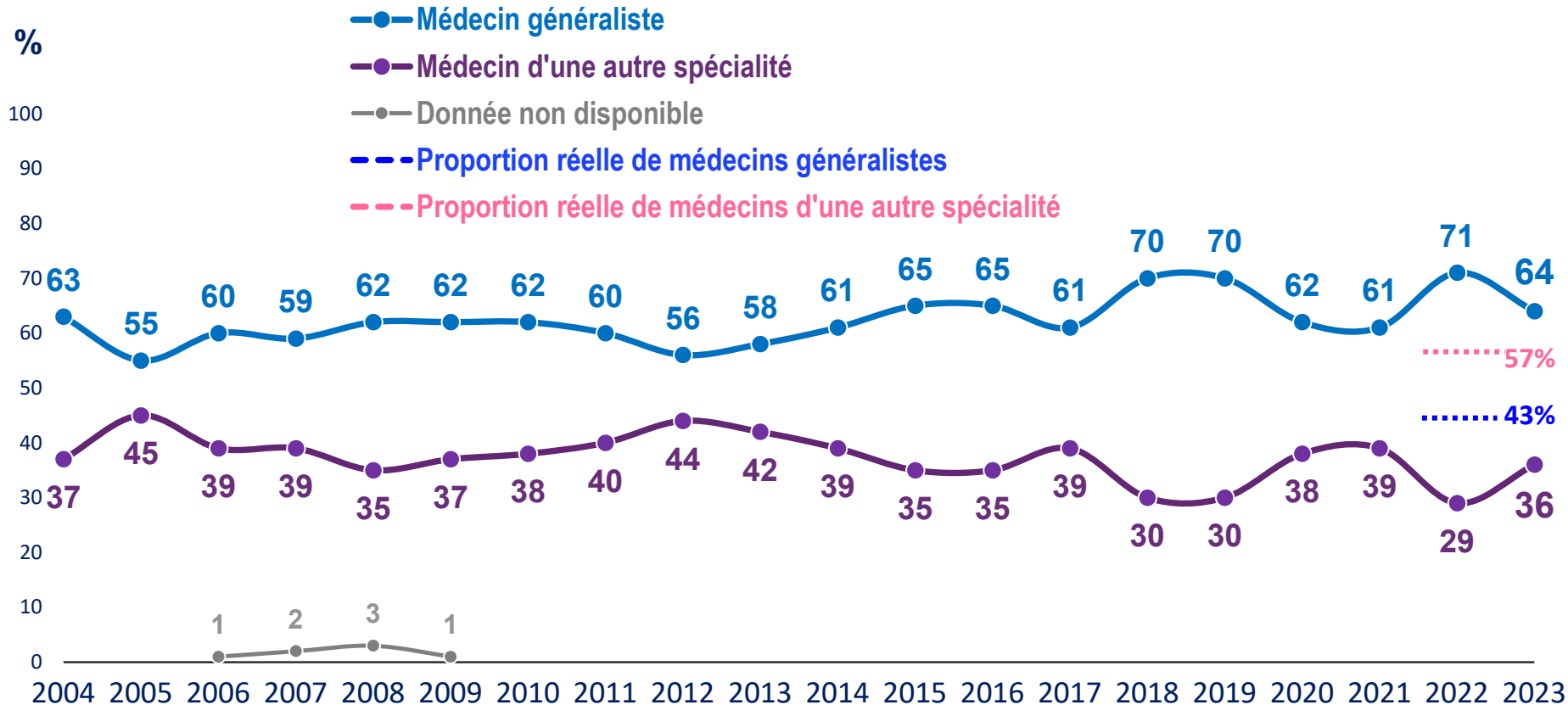
The background features a central circular icon of a medical bag with a cross, surrounded by other icons: a padlock, a heart with an ECG line, a shopping cart, gears, and a person with a question mark. The overall theme is medical security and professional safety.

PARTIE 2

PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES

PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES (SPÉCIALITÉ)

Question : «Etes-vous...? »



SPÉCIALITÉS (HORS GÉNÉRALISTE) LES PLUS TOUCHÉES

| 2022 | EFFECTIFS | % |
|-------------------------------------|-----------|----|
| • <i>Psychiatre</i> | 46 | 4% |
| • <i>Cardiologue</i> | 37 | 3% |
| • <i>Gynécologue / Obstétricien</i> | 26 | 2% |
| • <i>Ophtalmologue</i> | 24 | 2% |
| • <i>Médecin du travail</i> | 20 | 2% |
| • <i>Radiologue</i> | 15 | 1% |
| • <i>Anesthésiste / REA</i> | 15 | 1% |
| • <i>Pédiatre</i> | 13 | 1% |
| • <i>Rhumatologie</i> | 13 | 1% |

| 2023 | EFFECTIFS | % |
|-------------------------------------|-----------|-----------|
| • Psychiatre | 53 | 3% |
| • Ophtalmologue | 37 | 2% |
| • Médecine du travail | 31 | 2% |
| • Gynécologie / Obstétricien | 26 | 2% |
| • Cardiologue | 26 | 2% |
| • Dermatologue | 20 | 1% |
| • Neurologue | 19 | 1% |
| • Endocrinologue | 18 | 1% |
| • ORL | 17 | 1% |

AUTRES EXERCICES TOUCHÉS EN 2023

| 2023 | EFFECTIFS | % |
|---|-----------|-----|
| • Pédiatre | 15 | 1% |
| • Anesthésiste / REA | 15 | 1% |
| • Chirurgien orthopédique et traumatolo | 14 | 1% |
| • Radiologue | 12 | 1% |
| • Pneumologue | 10 | 1% |
| • Hépto- gastro-entérologue | 9 | 1% |
| • Rhumatologue | 8 | 1% |
| • Chirurgien (sans précision) | 8 | 1% |
| • Médecin interne | 8 | 1% |
| • Urgentiste / M.P.R | 6 | <1% |
| • Médecin physique | 6 | <1% |
| • Néphrologue | 5 | <1% |
| • Cancérologue / Oncologue | 5 | <1% |
| • Pédopsychiatre | 5 | <1% |
| • Chirurgien de la main | 4 | <1% |

| 2023 | EFFECTIFS | % |
|--------------------------------------|-----------|-----|
| • Médecine Sociale et santé publique | 4 | <1% |
| • Chirurgien Maxillo-faciale | 4 | <1% |
| • Gériatre | 3 | <1% |
| • Urologue | 3 | <1% |
| • Médecine vasculaire | 3 | <1% |
| • Chirurgie viscérale | 3 | <1% |
| • Stomato / Orthodontie | 2 | <1% |
| • Chirurgien plastique | 2 | <1% |
| • Angiologue | 2 | <1% |
| • Biologie médicale | 2 | <1% |
| • Médecin du sport | 2 | <1% |
| • Orthopédiste | 1 | <1% |
| • Echographe | 1 | <1% |
| • Allergologue | 1 | <1% |
| • Médecin conseil | 1 | <1% |

PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES (SEXE)

Question : « Etes-vous...? »



Médecins victimes

2023



2022



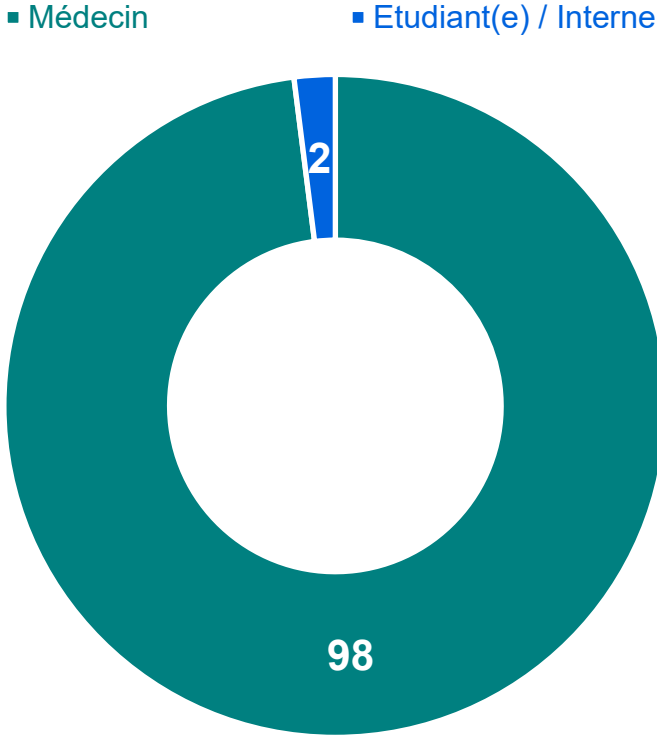
Structure de la population de référence



PROFIL DES VICTIMES - STATUT

Question : « Etes-vous...? »

2023



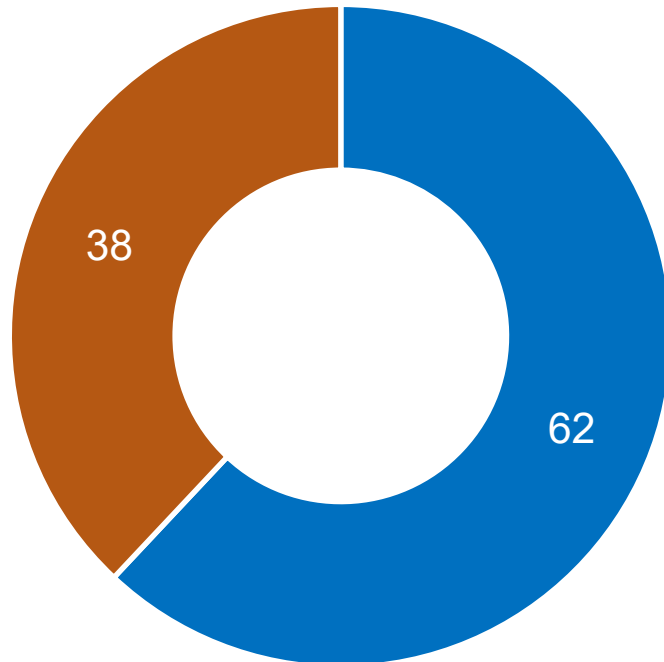
| 2023 | STATUT | |
|-------------------------|-----------|----|
| | EFFECTIFS | % |
| - Médecin | 1385 | 98 |
| - Etudiant(e) / Interne | 31 | 2 |

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

2022

■ OUI

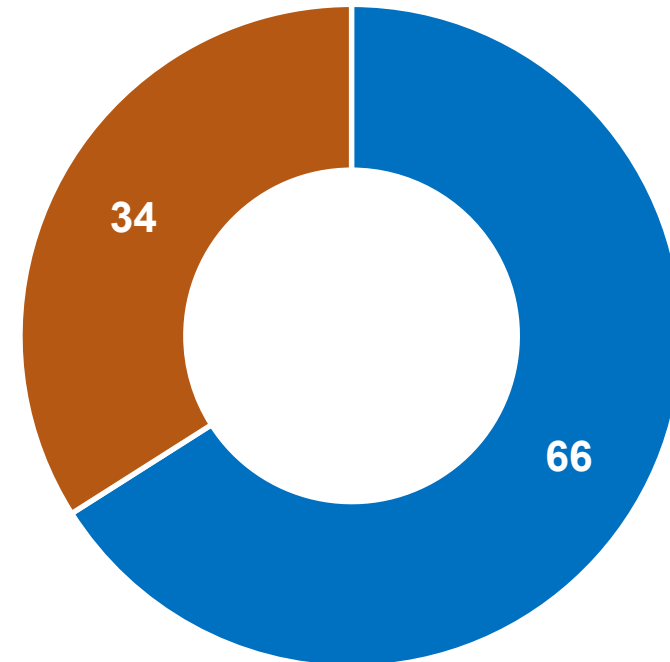
■ NON / NSP



2023

■ OUI

■ NON / NSP



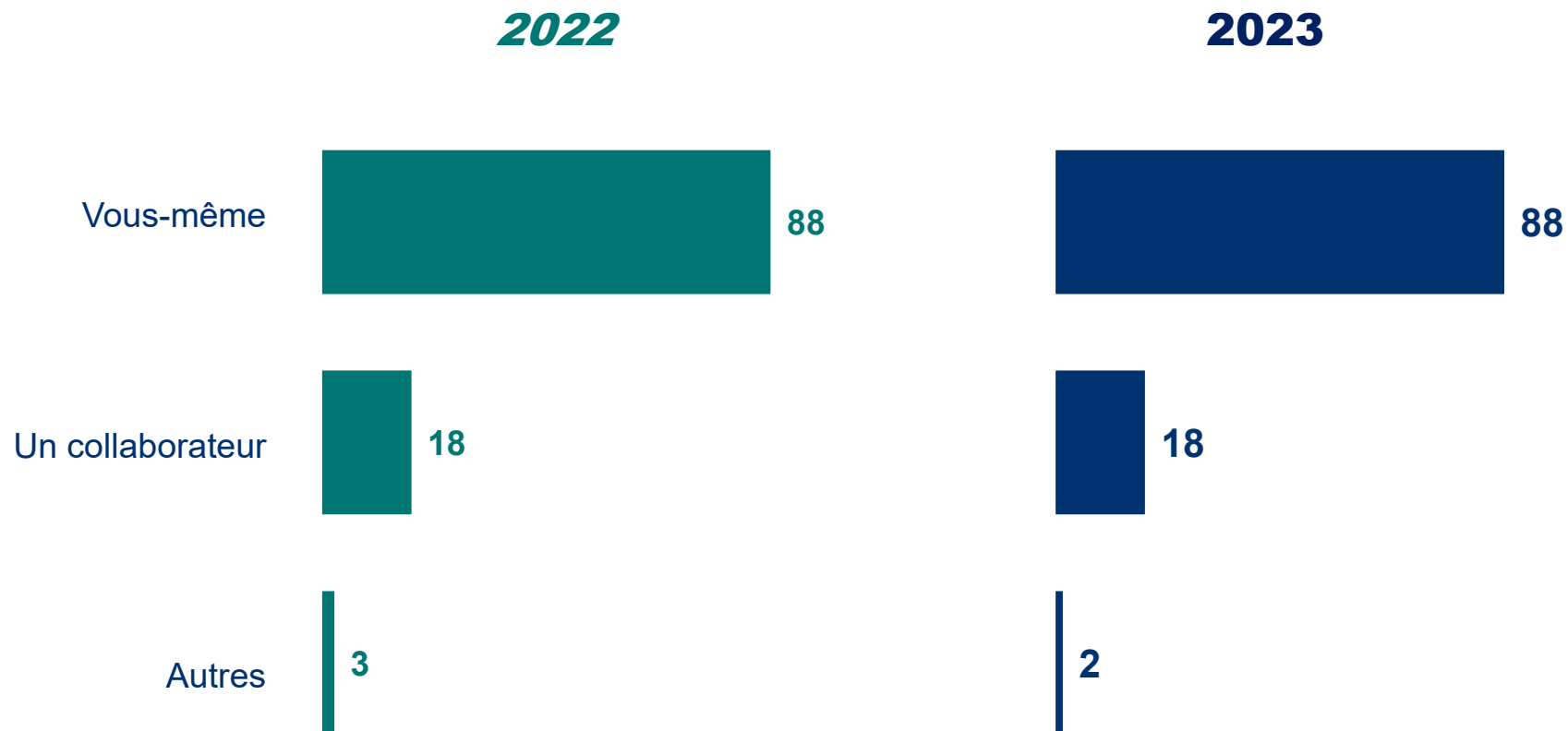


PARTIE 3

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 & %)

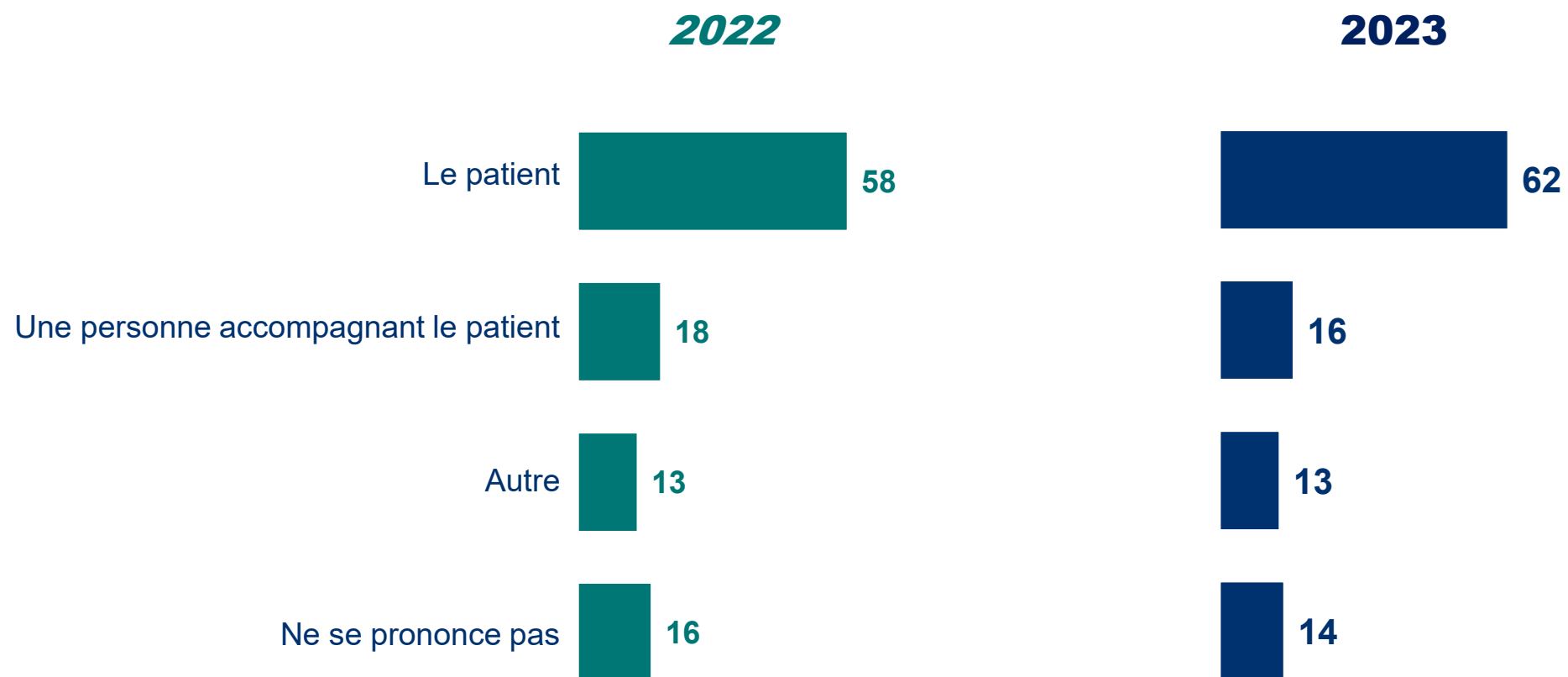
Question : « Qui est la victime de l'incident? »

| | 2022 | | 2023 | |
|---|-----------|-----|--------------|---------------|
| | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % |
| ▪ Vous-même | 1 095 | 88% | 1 397 | 88% |
| ▪ Un collaborateur | 227 | 18% | 283 | 18% |
| ▪ S/T Autre que vous-même et ou votre collaborateur | 39 | 3% | 36 | 2% |
| - Dont Le cabinet médical | 4 | <1% | 14 | 1% |
| - Dont Un patient | 10 | 1% | 7 | <1% |
| - Dont Un autre médecin / confrère | 2 | <1% | 3 | <1% |
| - Dont Autre | 12 | 1% | 13 | 1% |
| ▪ Ne se prononce pas | 9 | 1% | 12 | 1% |

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 & %*)

Question : « Qui est l'agresseur ? »

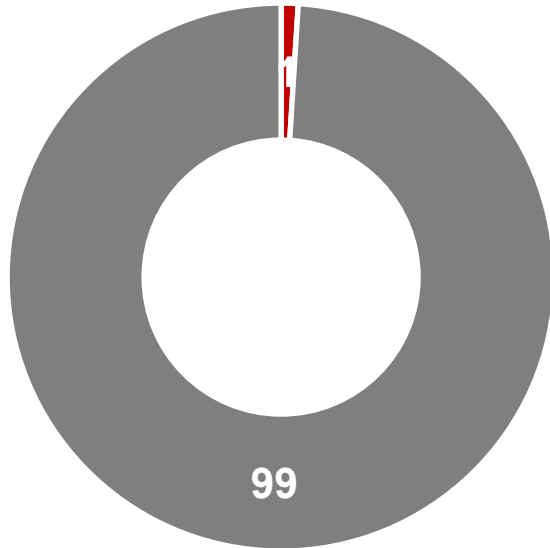
| | 2022 | | 2023 | |
|--|-----------|-----|------------|------------|
| | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % |
| ▪ Patient | 719 | 58% | 984 | 62% |
| ▪ Personne accompagnant le patient | 221 | 18% | 245 | 16% |
| ▪ S/T Autre que le patient ou l'accompagnateur | 157 | 13% | 212 | 13% |
| - <i>Dont un membre de la famille du patient</i> | 66 | 5% | 83 | 5% |
| - <i>Dont un patient d'un autre cabinet</i> | 11 | 1% | 22 | 1% |
| - <i>Dont un médecin/confrère</i> | 10 | 1% | 15 | 1% |
| - <i>Dont des voisins</i> | 3 | <1% | 8 | 1% |
| - <i>Dont un collègue / Un collaborateur</i> | 5 | <1% | 8 | 1% |
| ▪ Ne se prononce pas | 195 | 16% | 221 | 14% |

UTILISATION D'ARME (EFFECTIFS & %)

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

2022

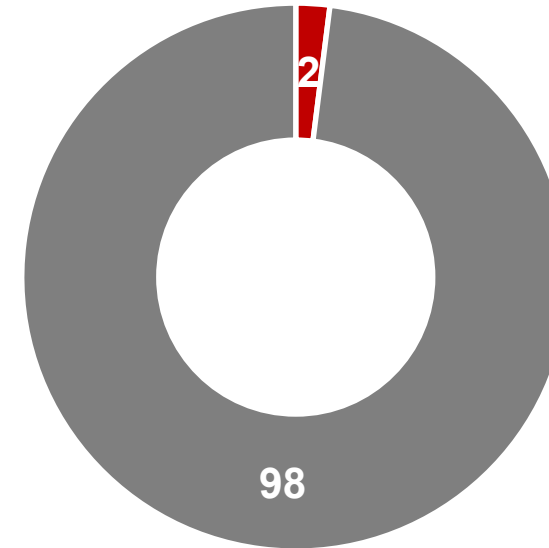
■ OUI ■ NON / NSP



| | EFFECTIFS | % |
|-----------------------------------|-----------|-----|
| - Oui | 19 | 1% |
| - <i>Non / Ne se prononce pas</i> | 1 225 | 99% |

2023

■ OUI ■ NON / NSP



| | EFFECTIFS | % |
|-----------------------------------|-----------|-----|
| - Oui | 26 | 2% |
| - <i>Non / Ne se prononce pas</i> | 1555 | 98% |

TYPE D'ARME UTILISÉE (*EFFECTIFS & %*)

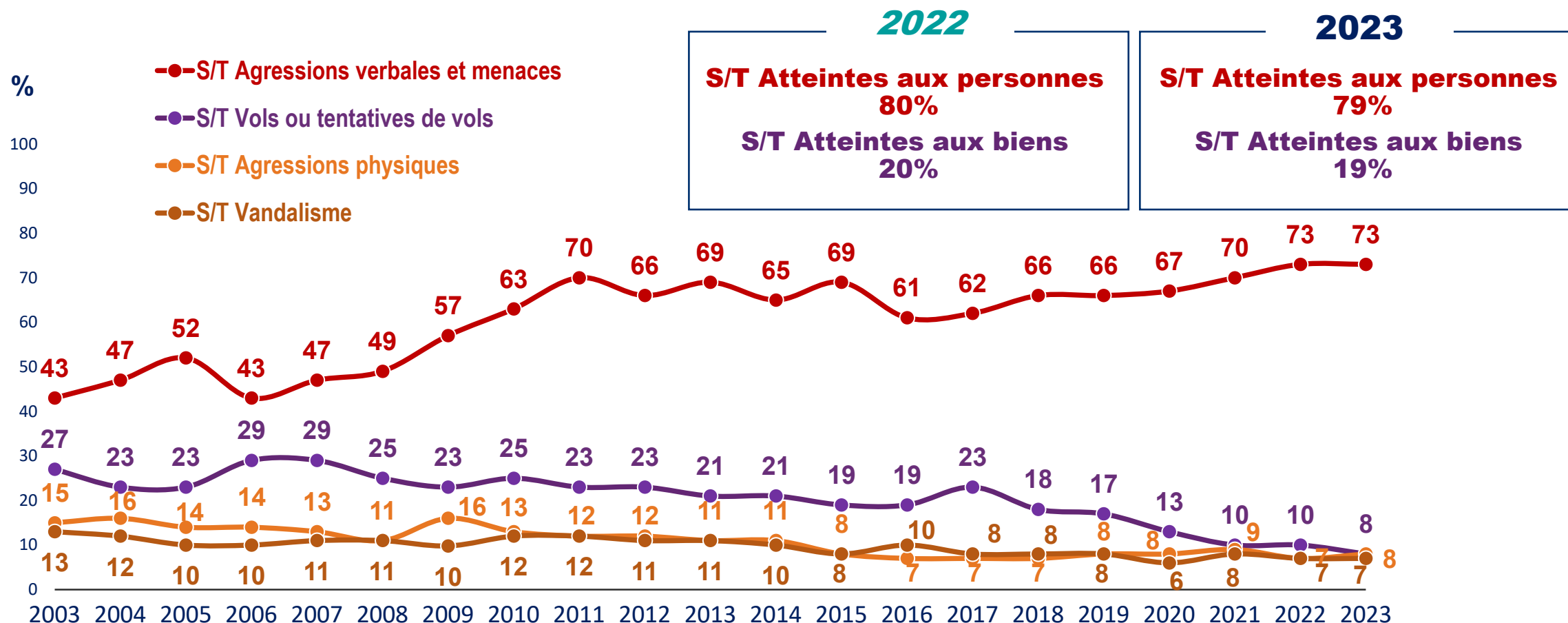
| | 2023 | |
|--------------------------------------|-----------|-----|
| | EFFECTIFS | % |
| • Un couteau / un cutter | 6 | <1% |
| • Bouteille en verre/ une bouteille | 4 | <1% |
| • Un revolver / Une arme automatique | 3 | <1% |
| • Une canne | 2 | <1% |
| • Une chaise | 2 | <1% |
| • Outils | 2 | <1% |
| • Une barre de fer | 1 | <1% |



PARTIE 4

TYPE D'INCIDENT

TYPE D'INCIDENT SUBI (EN %)



TYPE D'INCIDENT SUBI (EFFECTIFS ET %)

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|------------------------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-------------|-----------|
| | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % |
| S/T Agressions verbales et menaces | 598 | 69 | 593 | 61 | 638 | 62 | 741 | 66 | 715 | 66 | 637 | 67 | 710 | 70 | 906 | 73 | 1158 | 73 |
| S/T Agressions physiques | 72 | 8 | 71 | 7 | 75 | 7 | 78 | 7 | 87 | 8 | 78 | 8 | 86 | 9 | 92 | 7 | 124 | 8 |
| S/T Vols ou tentatives de vols | 160 | 19 | 183 | 19 | 239 | 23 | 199 | 18 | 184 | 17 | 126 | 13 | 104 | 10 | 124 | 10 | 121 | 8 |
| S/T Vandalisme | 69 | 8 | 93 | 10 | 88 | 8 | 88 | 8 | 84 | 8 | 55 | 6 | 78 | 8 | 87 | 7 | 105 | 7 |

TYPE D'ATTEINTE AUX BIENS (EFFECTIFS ET %)

| | 2022 | | 2023 | |
|----------------------------------|-----------|-----|-----------|-----|
| | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % |
| ATTEINTES AUX BIENS | 254 | 20% | 307 | 19% |
| ▪ S/T Vol | 124 | 10% | 121 | 8% |
| - Dont vol | 95 | 8% | 93 | 6% |
| - Dont vol avec effraction | 31 | 3% | 32 | 2% |
| ▪ S/T Vandalisme | 87 | 7% | 105 | 7% |
| ▪ S/T Falsification d'ordonnance | 27 | 2% | 86 | 5% |
| ▪ S/T Autre | 3 | <1% | 5 | <1% |

OBJET DU VOL (*EFFECTIFS & %*)

| | 2022 | | 2023 | |
|---|------------------|----------|------------------|---------------|
| | <i>EFFECTIFS</i> | <i>%</i> | EFFECTIFS | % |
| ▪ Ordonnance, ordonnancier | 31 | 3% | 42 | 3% |
| ▪ Tampons professionnels | 16 | 1% | 22 | 1% |
| ▪ Sac à main / Portefeuille / Sacoche | 23 | 2% | 20 | 1% |
| ▪ Carte professionnelle | 19 | 2% | 16 | 1% |
| ▪ Argent, chéquier, carte de crédit | 9 | 1% | 15 | 1% |
| ▪ Sacoche médicale, professionnelle | 9 | 1% | 10 | 1% |
| ▪ Matériel informatique (ordinateur, scanner) | 5 | <1% | 7 | <1% |
| ▪ Objet personnel / décoration | 1 | <1% | 3 | <1% |
| ▪ Caducée | 2 | <1% | 3 | <1% |
| ▪ Véhicule | 6 | 1% | 2 | <1% |
| ▪ Le dossier médical | 5 | <1% | 2 | <1% |
| ▪ Appareil médical (échographe...) | 2 | <1% | 2 | <1% |

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

| | 2022 | | 2023 | |
|--|------------|------------|--------------|------------|
| | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % |
| ATTEINTES AUX PERSONNES | 995 | 80% | 1 254 | 79% |
| ▪ S/T Agressions verbales / menaces | 906 | 73% | 1 158 | 73% |
| - Dont Injures ou menaces | 764 | 61% | 1 011 | 64% |
| - Dont menaces | 564 | 45% | 752 | 48% |
| - Dont injures | 553 | 45% | 729 | 46% |
| - Dont harcèlement téléphone / internet | 144 | 12% | 201 | 13% |
| ▪ S/T Agressions physiques | 92 | 7% | 124 | 8% |
| - Dont coups et blessures volontaires | 68 | 6% | 91 | 6% |
| - Dont violence physique (claquement de porte, taper sur le bureau, ...) | 16 | 1% | 11 | 1% |
| - Dont bousculade | - | - | 10 | 1% |
| ▪ Intrusion dans le cabinet | 169 | 14% | 219 | 14% |



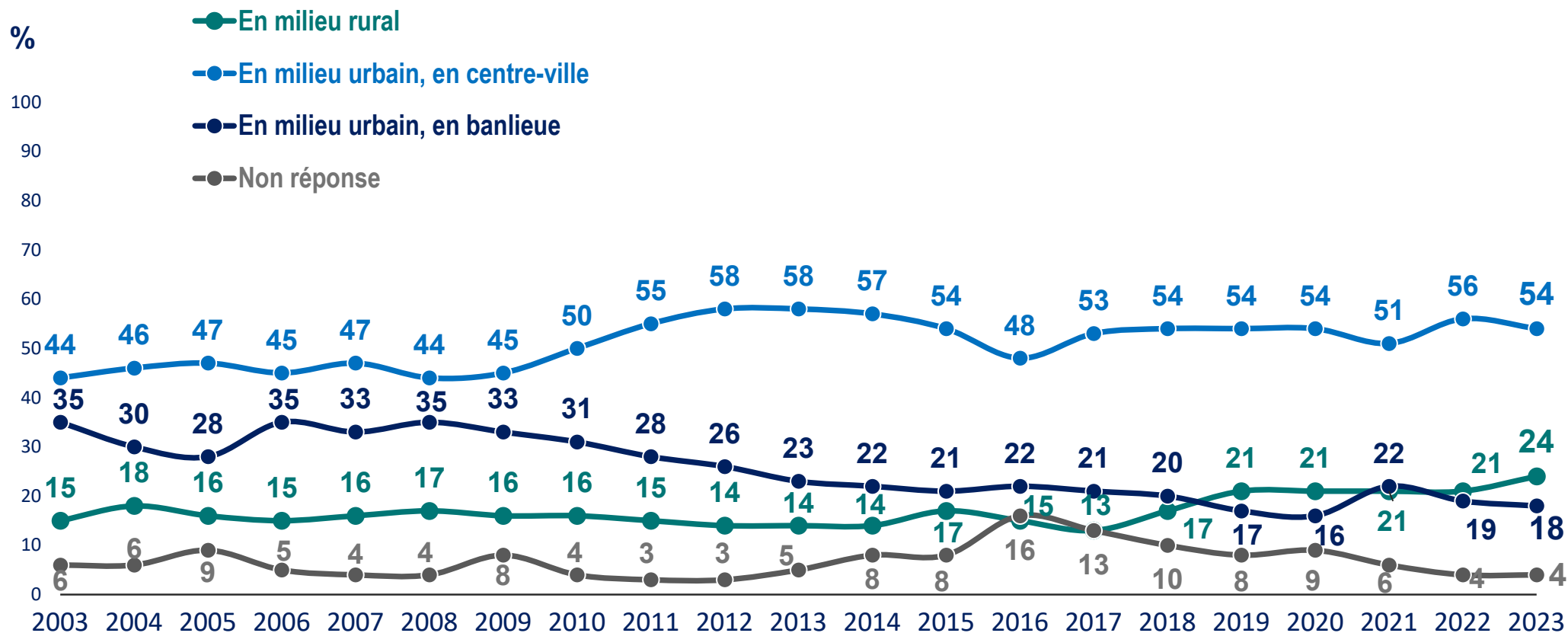
PARTIE 5

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 %)

| | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|-----------------------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|------------|------------|
| | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % |
| En milieu urbain, en centre-ville | 509 | 57 | 471 | 54 | 464 | 48 | 549 | 53 | 603 | 54 | 584 | 54 | 515 | 54 | 509 | 51 | 691 | 56 | 846 | 54% |
| En milieu rural | 130 | 14 | 148 | 17 | 146 | 15 | 136 | 13 | 194 | 17 | 228 | 21 | 198 | 21 | 214 | 21 | 265 | 21 | 379 | 24% |
| En milieu urbain, en banlieue | 194 | 22 | 179 | 21 | 210 | 22 | 218 | 21 | 222 | 20 | 191 | 17 | 156 | 16 | 224 | 22 | 239 | 19 | 288 | 18% |
| Non réponse | 73 | 8 | 73 | 8 | 153 | 16 | 133 | 13 | 108 | 10 | 89 | 8 | 88 | 9 | 65 | 6 | 55 | 4 | 70 | 4% |

Total supérieur à 100, certains médecins ayant coché plusieurs réponses

A doctor in a white coat and stethoscope is writing on a document next to a laptop. The image is in grayscale and has a semi-transparent white overlay in the center containing the title text.

PARTIE 6

MOTIF DE L'INCIDENT

MOTIF DE L'INCIDENT (EFFECTIFS & %)

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

| | 2022 | | 2023 | |
|--|-----------|-----|------------|------------|
| | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % |
| • Un reproche relatif à une prise en charge | 405 | 33% | 603 | 38% |
| • Un refus de prescription (médicament, arrêt de travail...) | 249 | 20% | 300 | 19% |
| • Falsification de document (ordonnance, certificat,...) | 132 | 11% | 196 | 12% |
| • Un temps d'attente jugé excessif | 118 | 10% | 157 | 10% |
| • Le vol | 108 | 9% | 104 | 7% |
| • Refus de donner un rendez-vous | 28 | 2% | 44 | 3% |
| • Refus de payer la consultation | 15 | 1% | 39 | 3% |
| • Agressivité / agitation | 43 | 4% | 34 | 2% |
| • Retard du patient | 26 | 2% | 34 | 2% |
| • Délai de rendez-vous trop loin | 26 | 2% | 34 | 2% |
| • Venu sans rendez-vous / voulait une consultation sans RV | 21 | 2% | 25 | 2% |
| • Des remarques de la part du médecin | 20 | 2% | 22 | 1% |
| • Rendez-vous non honoré par le patient / patient absent à plusieurs rendez-vous | 23 | 2% | 20 | 1% |
| • Refus de respect des règles sanitaires (masques, nombre de personnes) | 43 | 4% | 19 | 1% |
| • Refus d'être son médecin traitant | 11 | 1% | 14 | 1% |
| • Veut un rdv en urgence | 14 | 1% | 11 | 1% |
| • Incompatibilité d'humeur entre le patient et le personnel soignant / Patient agressif envers le personnel soignant | 10 | 1% | 10 | 1% |
| • Pas de motif particulier | 68 | 6% | 43 | 3% |

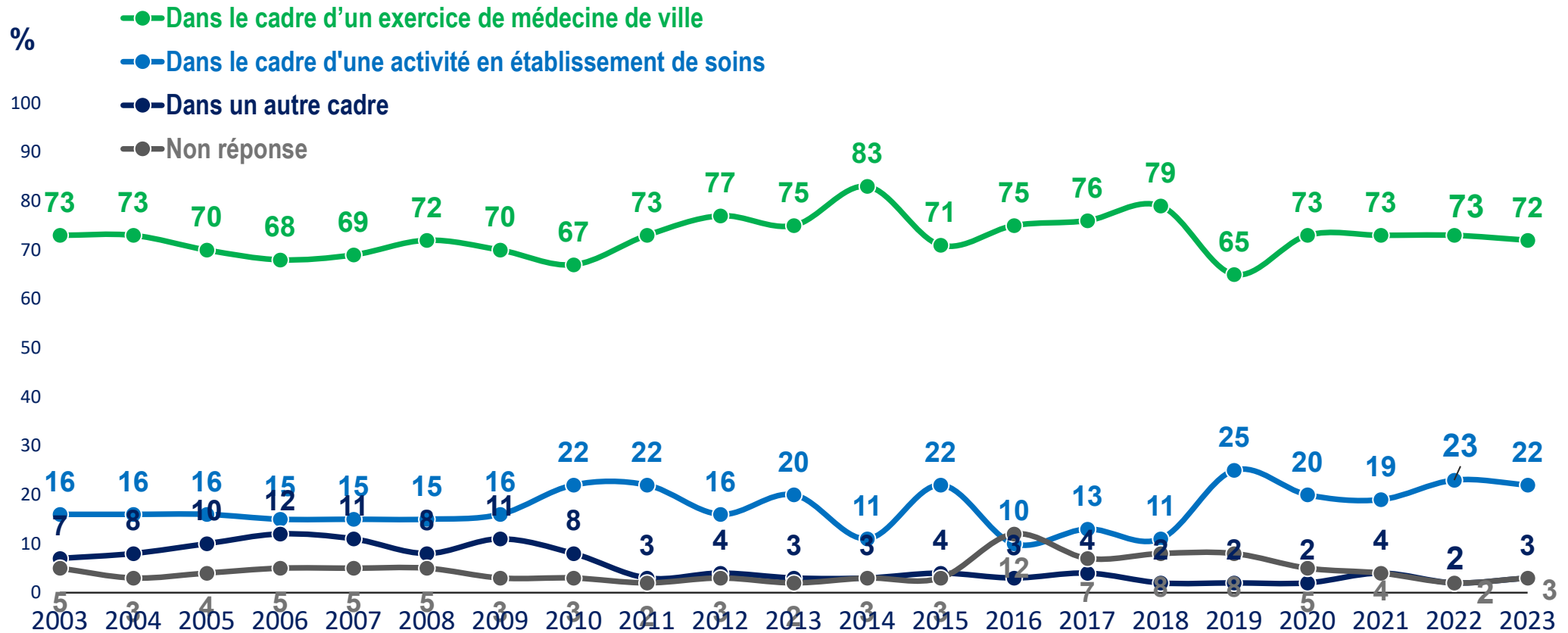


PARTIE 7

CADRE DE L'INCIDENT

CADRE DE L'INCIDENT (EN %)

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



CADRE DE L'INCIDENT (*EFFECTIFS & %*)

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

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|---|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-------------|------------|
| | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % |
| Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville. | 615 | 71 | 720 | 75 | 781 | 76 | 890 | 79 | 708 | 65 | 698 | 73 | 731 | 73 | 910 | 73 | 1145 | 72% |
| Dans le cadre d'une activité dans un établissement de soins | 188 | 22 | 99 | 10 | 140 | 13 | 122 | 11 | 271 | 25 | 194 | 20 | 196 | 19 | 277 | 23 | 344 | 22% |
| Dans un autre cadre | 31 | 4 | 31 | 3 | 42 | 4 | 27 | 2 | 20 | 2 | 15 | 2 | 39 | 4 | 24 | 2 | 45 | 3% |
| Non réponse | 31 | 3 | 118 | 12 | 72 | 7 | 87 | 8 | 84 | 8 | 48 | 5 | 43 | 4 | 33 | 2 | 47 | 3% |

CADRE DE L'INCIDENT – DÉTAIL (*EFFECTIFS & %*)

| | 2022 | | 2023 | |
|---|------------------------------------|------------|------------------------------------|------------|
| | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % |
| DANS LE CADRE D'UN EXERCICE DE MÉDECINE DE VILLE | 910 | 73% | 1145 | 72% |
| ▪ S/T Au cabinet | 675 | 54% | 858 | 54% |
| ▪ S/T Ailleurs | 235 | 19% | 287 | 18% |
| - <i>Dont par téléphone</i> | 39 | 3% | 62 | 4% |
| - <i>A la pharmacie</i> | 38 | 3% | 51 | 4% |
| - <i>Dont au domicile du patient</i> | 34 | 3% | 35 | 3% |
| DANS LE CADRE D'UNE ACTIVITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SOINS | 277 | 23% | 344 | 22% |
| ▪ S/T Etablissement privé | 156 | 12% | 200 | 12% |
| ▪ S/T Etablissement public | 76 | 6% | 94 | 6% |
| ▪ S/T Ailleurs | 34 | 4% | 50 | 4% |
| | <i>Dont 0,5% dans les urgences</i> | | <i>Dont 0,5% dans les urgences</i> | |
| AUTRE CADRE (SERVICE DE MÉDECINE DE PRÉVENTION OU DE CONTRÔLE) | 24 | 2% | 45 | 3% |
| - <i>Dont médecine du travail</i> | 13 | 1% | 17 | 1% |



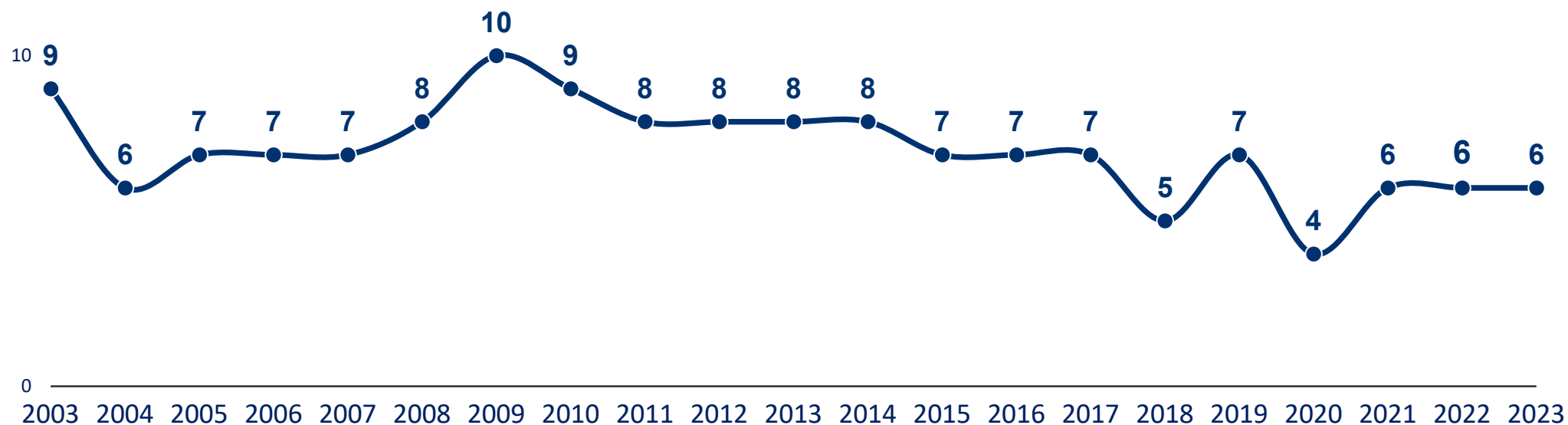
PARTIE 8

GRAVITÉ DE L'INCIDENT

GRAVITÉ DE L'INCIDENT (EN %)

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

% ●- % Oui



GRAVITÉ DE L'INCIDENT (EFFECTIFS & %)

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

| | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|----------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-------------|------------|
| | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % |
| Oui, supérieure à 8 jours | 16 | 2 | 7 | 1 | 9 | 1 | 20 | 2 | 11 | 1 | 9 | 1 | 7 | 1 | 11 | 1 | 9 | 1 | 21 | 1% |
| Oui, comprise entre 3 et 8 jours | 16 | 2 | 9 | 1 | 16 | 2 | 12 | 1 | 9 | 1 | 13 | 1 | 8 | 1 | 19 | 2 | 13 | 1 | 23 | 1% |
| Oui, inférieure à 3 jours | 38 | 4 | 34 | 4 | 30 | 3 | 32 | 3 | 33 | 3 | 36 | 3 | 16 | 2 | 18 | 2 | 39 | 3 | 43 | 3% |
| S/T Oui* | 73 | 8 | 56 | 7 | 63 | 7 | 71 | 7 | 59 | 5 | 74 | 7 | 39 | 4 | 58 | 6 | 74 | 6 | 97 | 6% |
| Non | 709 | 79 | 711 | 82 | 731 | 75 | 794 | 77 | 919 | 82 | 933 | 86 | 838 | 88 | 874 | 87 | 1126 | 90 | 1424 | 90% |
| Non réponse | 119 | 13 | 98 | 11 | 174 | 18 | 170 | 16 | 148 | 13 | 77 | 7 | 78 | 8 | 77 | 7 | 44 | 4 | 60 | 4% |
| TOTAL | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 |

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

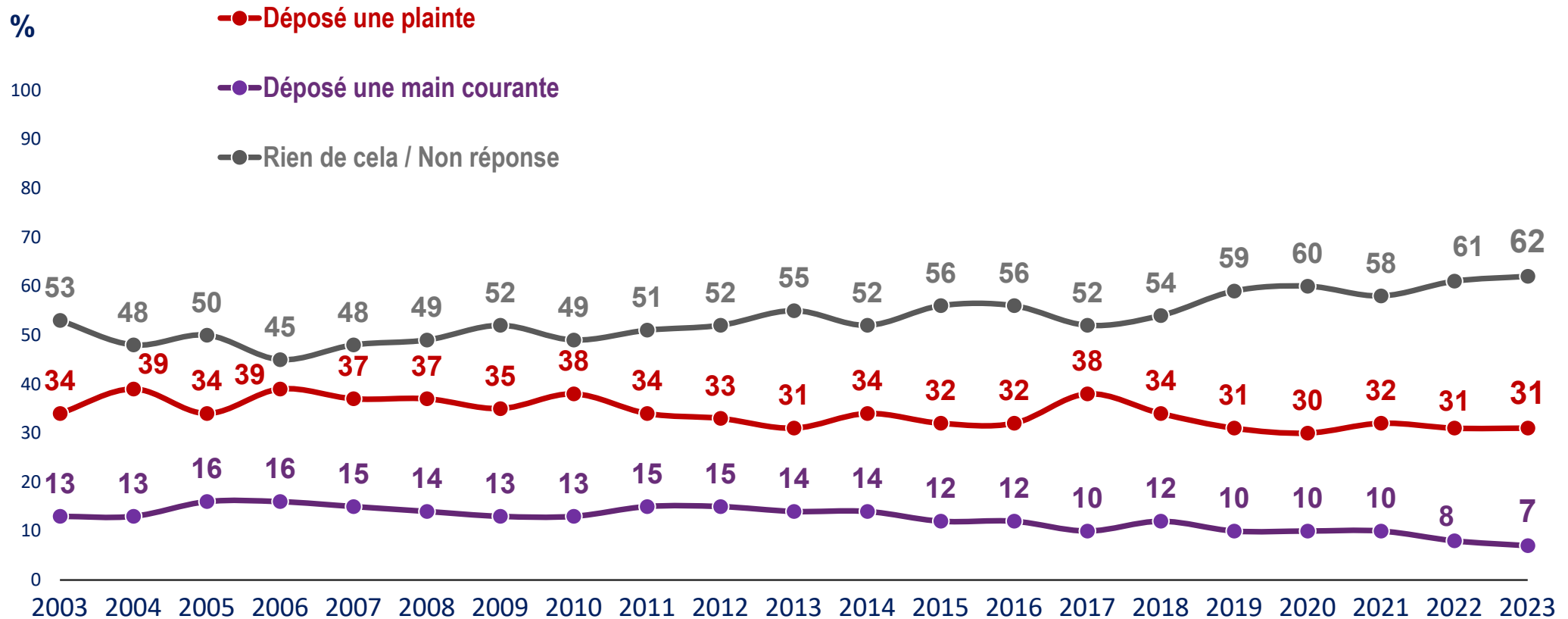


PARTIE 9

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 & %)

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

| | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|--------------------------|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|------------|------------|
| | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % | EFFECTIFS | % |
| Déposé une plainte | 304 | 34 | 279 | 32 | 308 | 32 | 393 | 38 | 387 | 34 | 342 | 31 | 286 | 30 | 327 | 32 | 389 | 31 | 491 | 31% |
| Déposé une main courante | 128 | 14 | 106 | 12 | 120 | 12 | 100 | 10 | 129 | 12 | 103 | 10 | 96 | 10 | 101 | 10 | 97 | 8 | 114 | 7% |
| Rien de cela / NR | 469 | 52 | 480 | 56 | 540 | 56 | 542 | 52 | 610 | 54 | 639 | 59 | 573 | 60 | 581 | 58 | 758 | 61 | 976 | 62% |
| Total | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 |

SUITES DONNÉES À L'INCIDENT PAR TYPE D'INCIDENT

| 2022 | TYPE D'INCIDENT | SUIITE DONNEE A L'INCIDENT EN % | | | |
|------|-------------------------------|---------------------------------|------------|---------------|---------------------------|
| | | EFFECTIFS | PLAINTE | MAIN COURANTE | RIEN DE CELA / NON REPOSE |
| | ENSEMBLE DES INCIDENTS | 1581 | 31% | 7% | 62% |
| | ▪ AGRESSIONS VERBALES | 1158 | 18% | 8% | 74% |
| | - <i>Dont Menaces</i> | 752 | 22% | 9% | 69% |
| | - <i>Dont Injures</i> | 729 | 19% | 9% | 72% |
| | ▪ AGRESSIONS PHYSIQUES | 124 | 54% | 4% | 42% |
| | ▪ VOLS | 121 | 79% | 6% | 15% |
| | ▪ VANDALISME | 105 | 55% | 14% | 31% |

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), Syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France
- **ESOMAR** (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

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.