



# SÉCURISATION POUR MÉDECINS

MANUEL

## TABLE DE MATIÈRE

<b>INTRODUCTION</b>	4
<b>CONSEILS GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION</b>	6
<b>VIOLENCE - AGRESSION</b>	6
1. Être inconsciemment conscient	6
2. Faire face aux agressions	7
<b>VOL ET CAMBRIOLAGE</b>	9
1. La règle de trois	9
2. Conseil en technoprévention	9
3. Marquez et photographiez	10
4. Faites toujours une déposition	10
<b>CONSEILS PARTICULIERS DE PRÉVENTION</b>	11
1. Scénario 1 : Consultations ordinaires	12
2. Scénario 2 : Début et fin de la consultation	26
3. Scénario 3 : Service de garde ou consultation en déplacement	29
<b>QUE FAIRE SI VOUS ÊTES MALGRÉ TOUT VICTIME D'UNE AGRESSION OU DE CRIMINALITÉ ?</b>	37
<b>FORMATIONS EN MAÎTRISE DES AGRESSIONS</b>	38
<b>CHECK-LIST POUR LES VISITES À DOMICILE PENDANT LE SERVICE DE GARDE</b>	39



## Introduction

En votre qualité de médecin généraliste, vous pouvez être confronté à différentes formes de criminalité. Le SPF Intérieur et le SPF Santé publique entendent y remédier. Un exemple des actions que nous entreprenons ? Ce manuel de sécurité débordant de mesures utiles pour votre cabinet médical.

Nous n'aurions pas pu le réaliser sans la bienveillante collaboration du corps médical, que nous remercions. De nombreux médecins généralistes ont réagi après la publication sur différents sites web médicaux d'une bannière destinée à faire connaître le point de contact « agressions chez les médecins ». Leurs réactions ont fourni des informations utiles, que nous avons intégrées dans ce manuel de sécurité.

Le manuel se compose de trois scénarios. Le premier se penche sur les mesures à prendre pour accroître la sécurité pendant les consultations ordinaires. Le second vous donne des consignes pour le début et la fin des consultations. Le troisième vous dévoile des conseils de prévention pour les consultations en déplacement ou lors des services de garde.

Pourquoi avons-nous élaboré ces trois scénarios ? Tout simplement parce que chacune de ces trois situations s'accompagne de problèmes particuliers, qui doivent faire l'objet d'une approche spécifique.

Considérez donc ce manuel de sécurité comme un guide qui, nous l'espérons, vous sensibilisera et vous incitera à prendre des mesures préventives.

Certaines mesures sont applicables à toutes les situations. Vous découvrirez donc, pour commencer, un certain nombre de conseils de sécurité généraux. Nous vous présenterons, ensuite, des conseils spécifiques à chaque situation.

Nous les répartirons en trois catégories :

- a) les mesures organisationnelles (O) ;
- b) les mesures architectoniques (A) ;
- c) les mesures électroniques (E).

Nous avons créé, en concertation avec le SPF Santé publique, le point de contact « agression ». Vos réactions nous ont permis de comprendre que les médecins sont souvent confrontés à trois types de criminalité :

- 1) le vol avec ou sans violence ;
- 2) le cambriolage ;
- 3) les agressions ou autres formes de violence.

En tant que médecin, vous pouvez prendre des mesures simples pour réduire le risque d'être confronté à l'insécurité ou à la criminalité. Ce manuel a pour objectif de vous y sensibiliser pour accroître votre sécurité et celle de vos patients. Vous appliquez probablement déjà certaines des mesures proposées. D'autres vous amèneront peut-être à faire appel à des entreprises spécialisées : vous trouverez leurs coordonnées en annexe ou sous la forme d'un renvoi vers un site web.

En dépit des mesures de prévention présentées, vous ne pouvez jamais complètement éviter un cas d'agression ou de cambriolage. Mais les conseils donnés dans cette brochure peuvent toutefois vous aider à rendre la tâche de l'agresseur plus difficile, voire le dissuader de mettre ses plans à exécution...

## CONSEILS GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

Ces conseils sont applicables à toutes les situations : tant lors des consultations ordinaires dans votre cabinet que pendant les services de garde ou les visites à domicile.

### VIOLENCE - AGRESSION

#### 1. Etre inconsciemment conscient

Quiconque acquiert de nouvelles aptitudes passe par quatre phases, jusqu'au stade où il applique ces nouvelles aptitudes dans un état de capacité inconsciente. C'est la théorie de l'awareness.

Lorsque nous ne disposons pas encore des aptitudes, nous sommes dans un état d'incapacité inconsciente. En d'autres termes, nous ne savons pas ce que nous ne savons pas, nous sommes en état d'incapacité et nous ne sommes pas conscients de notre ignorance et de notre incapacité. L'étape suivante ? Nous passons à un état d'incapacité consciente. Nous savons ce que nous ne savons pas et nous commençons à apprendre dès que nous faisons quelque chose qui nous indique clairement combien nous pouvons encore apprendre. La troisième phase est celle de la capacité consciente, marquée par nos efforts d'exercer la nouvelle aptitude. Nous savons comment réagir, mais nous devons encore y réfléchir et y travailler. Dans la dernière phase, nous arrivons au stade de capacité inconsciente. Les aptitudes deviennent alors à ce point naturelles que nous les appliquons sans réfléchir.

Quiconque peut être victime de l'insécurité ou de la criminalité. Mais une personne bien préparée réagira différemment d'une personne qui n'a pas encore réfléchi aux réactions possibles dans ce cas. Votre état de conscience joue donc un rôle crucial dans votre sécurité. Réfléchir aux situations à risques potentielles et élaborer et tester des procédures de sécurité sont des aspects essentiels de la prévention situationnelle. Vous réagirez ainsi efficacement si vous êtes confronté à des situations d'insécurité.

Evolution de l'état d'incapacité inconsciente → état d'incapacité consciente → état de capacité consciente → état de capacité inconsciente

#### Application pratique

Un patient se présente à vous ? Partez du principe qu'il ne se trouve pas dans son état normal. Il a besoin d'aide et est peut-être confronté à un sentiment d'impuissance. Le fait de devoir attendre longtemps ou de se sentir incompris peut accentuer son irritation.

Tentez de vous représenter dans quelles situations les patients sont le plus souvent fâchés ou irrités (par exemple lors d'une longue attente dans la salle d'attente, en cas de douleur, de stress). Reconnaissez les patients difficiles et tentez de les accompagner. Tenez compte des aspirations et des besoins de vos patients... et de vous-même.

Fiez-vous à votre intuition. Si vous ressentez qu'une situation n'est pas sûre, terminez la consultation plus rapidement que prévu. Vous pouvez, par exemple, appeler un confrère, un assistant ou la réceptionniste. Vous pouvez aussi imaginer un motif important permettant de conclure la consultation. Ne faites pas passer votre devoir professionnel avant votre propre sécurité.

## 2. Faire face aux agressions

### Conseils généraux en cas d'agression

- Veillez à votre propre sécurité.
- Restez calme et tentez de garder un contact visuel.
- Soyez sûr de vous et conséquent.
- Réduisez les facteurs de stress.
- Réagissez avec empathie.
- Recherchez ensemble des alternatives et des solutions.
- Tentez de ne pas faire la leçon au patient/à l'agresseur.
- Etablissez une relation de confiance avec le patient/l'agresseur et convainquez-le que votre objectif est le même : aboutir à une solution constructive de la situation.
- Prenez le temps de parler.
- Administrez si nécessaire des médicaments en présence de la police.
- Ne prenez pas de risques inutiles pour éviter un dommage matériel.
- Imaginez un système grâce auquel vous ne devez pas rentrer dans votre cabinet si vous ne vous sentez pas en sécurité et par lequel vous pouvez prévenir votre entourage.
- Considérez toute arme exhibée par un agresseur comme vraie.
- N'opposez pas de résistance si quelqu'un exige de l'argent ou des médicaments sous la menace d'une arme.

### Formations

Différents organismes de formation, reconnus par le ministre de l'Intérieur, dispensent des cours et des formations portant sur la maîtrise des agressions. Vous en trouverez la liste actualisée sur [www.vigilis.be](http://www.vigilis.be)<sup>1</sup> et en annexe (annexe 1). Les universités organisent parfois aussi des formations postacadémiques sur la manière de faire face à l'agression et les aptitudes de communication.

En suivant une telle formation, vous apprenez à identifier plus vite les situations conflictuelles et à mieux y répondre. Un cours de rattrapage, après quelques années de pratique, vous permet de ne pas oublier les connaissances acquises. Vous pouvez ainsi toujours faire face de manière consciente aux situations et aux patients difficiles.

Il va de soi que les médecins généralistes en début de carrière ont davantage besoin de telles formations que les médecins expérimentés. Plus vous avez d'expérience, plus vous connaissez et appliquez les conseils de prévention.

## VOL - CAMBRIOLAGE

### 1. La règle de trois

Différentes études ont montré que de nombreux cambrioleurs abandonnent leur tentative après trois minutes. Ils choisissent la voie offrant la moindre résistance et évaluent le temps nécessaire pour pénétrer dans l'immeuble. S'ils estiment qu'il leur faut plus de trois minutes, ils abandonneront et essaieront ailleurs.

### 2. Conseil en technoprévention

Les conseils en technoprévention comprennent toutes les mesures que l'on peut prendre pour éviter les cambriolages dans son habitation. Dans le cadre de la technoprévention, nous pouvons distinguer trois types de mesures :

- **les mesures organisationnelles** : bien fermer les portes, ne pas laisser de clés sous le paillason, ne pas laisser traîner d'échelle ou d'outils autour de la maison, donner l'impression que la maison est habitée en cas d'absence (vacances), ...
- **les mesures mécaniques** : veiller à se doter de bonnes serrures et charnières, d'un vitrage solide, ...
- **les mesures électroniques** : systèmes d'alarme

Il est important d'appliquer les mesures dans l'ordre repris ci-dessus. Car il ne sert à rien d'avoir une bonne serrure si on ne l'utilise pas ou si on met la clé sous le paillason. De même, l'installation d'une alarme ne retient pas les voleurs si les serrures ne fonctionnent pas correctement.

Vous pouvez demander gratuitement des conseils en technoprévention auprès de la police locale. Un conseiller passera chez vous vous expliquer comment renforcer la sécurité. Surfez sur [http://www.besafe.be/rubrique\\_prevention](http://www.besafe.be/rubrique_prevention) pour découvrir la liste des conseillers en technoprévention ou adressez-vous à la police locale.

<sup>1</sup> Site web de la Direction générale Sécurité et Prévention, Direction sécurité privée, SPF Intérieur.

### 3. Marquez et photographiez

Marquez et photographiez les objets de valeur (ex. matériel médical, appareils audiovisuels, bijoux). De nombreux objets retrouvés par les services de police ne peuvent pas être restitués à leur propriétaire en l'absence d'une possibilité d'identification. Vous trouverez plus d'informations et une brochure à imprimer sur le site [http://www.ibz.be/download/VPSP/Save\\_Your\\_Numbers-FR.pdf](http://www.ibz.be/download/VPSP/Save_Your_Numbers-FR.pdf).

### 4. Faites toujours une déposition

Manifestation de violence ? Petit vol ? Déclarez tous les délits à la police. Elle aura, de cette manière, une vue claire sur les problèmes et pourra prendre les mesures nécessaires pour éviter les récidives. Vous connaissez votre agresseur ? Une déposition peut avoir un effet dissuasif. Utilisez aussi le point de contact « agression » créé par le SPF Intérieur et le SPF Santé publique à l'adresse [www.besafe.be/health](http://www.besafe.be/health).

## CONSEILS PARTICULIERS DE PRÉVENTION

Pour favoriser la lisibilité, nous avons attribué des codes aux différentes mesures de prévention, par exemple 1.O.1. ou 3.A.2.

Le premier chiffre indique le type de scénario :

1 = consultation ordinaire dans le cabinet, le jour ;

2 = début et fin des consultations dans le cabinet ;

3 = service de garde ou consultation en déplacement dans un endroit inconnu.

La lettre renvoie à la nature de la mesure que nous recommandons :

O = organisationnelle ;

A = architectonique/technopréventive ;

E = électronique.

Le dernier chiffre est **een volgcijfer voor de tip**.

P. ex. 3A2 signifie :

2ème mesure architectonique que nous recommandons pour le scénario 3 (service de garde ou consultation en déplacement dans un endroit inconnu).

Scénario 1 : consultations ordinaires

Moment : en journée

Lieu : cabinet médical

Des mesures de prévention organisationnelles, architectoniques et électroniques existent pour tous les scénarios.

## 1.0 Mesures organisationnelles

Les mesures organisationnelles nécessitent un investissement limité et portent simplement sur « de bonnes habitudes de sécurité ». Elles sont faciles à mettre à œuvre, mais souvent négligées. Dommage, car elles permettent souvent de dissuader les malfaiteurs et les agresseurs potentiels

### 1.0.1 Conseils en cas d'agression

1. Mentionnez vos honoraires à un endroit visible. Vous éviterez ainsi de désagréables surprises à votre patient.
2. Informez les patients à temps de tout retard éventuel. Vous évitez ainsi la frustration.
3. Les patients ne comprennent pas toujours une procédure et s'en irritent. Informez-les toujours des raisons pour lesquelles vous prenez une décision ou appliquez une procédure. Un patient qui se sent pris au sérieux est toujours plus calme.
4. Placez-vous dans un angle de 45 ° par rapport à l'agresseur. Votre position corporelle indique ainsi que vous êtes prêt à collaborer. Faites disparaître les tensions en demandant à la personne de raconter son histoire. Apportez progressivement des nuances à son récit. Attention : ne le corrigez pas, car cela donne l'impression que vous estimez que le patient a tort. Insérez éventuellement une pause de cinq ou dix minutes et demandez à la personne pourquoi elle est en colère ou ce qu'elle ressent. Ajoutez que vous allez vous-même y réfléchir. Posez des questions sans nuancer ou corriger les propos si la personne est émotionnelle.
5. Indiquez ce que vous voulez qu'il se passe, par exemple : « Asseyez-vous ! ». Veillez à ce que vos instructions soient concrètes et facilement réalisables. Elles

ne doivent rien avoir affaire avec le motif de l'agression. Une personne souhaite, par exemple, une prescription pour du Rohypnol ? Demandez-lui de quitter votre cabinet.

6. Restez calme, ne prenez aucun risque et réagissez de manière adéquate aux faits. Songez toujours à votre propre sécurité, à celle de vos collègues et des autres patients. Évitez que le problème dégénère en violence additionnelle. Soyez ferme et impartial. Concentrez-vous sur le comportement, pas sur la personne elle-même.
7. Mettez clairement des limites au comportement que vous ne pouvez ou ne voulez pas accepter. Exemple : « Je ne veux plus parler avec vous de cette manière. » En d'autres termes : « Je vous accepte, mais pas votre comportement en ce moment. » Répétez ce message aussi distinctement que possible jusqu'à ce que l'agresseur l'ait compris.
8. Ne montrez pas que vous avez peur.
9. Traitez l'agresseur d'une manière humaine. Montrez de la compréhension pour ses émotions.
10. Demandez à la personne ce qui ne va pas et de nommer ses émotions. Réfléchissez avec elle à la manière de transformer la situation de manière favorable pour les deux parties.
11. Vous recevez une visite suspecte ? Demandez alors à une personne de confiance de vous appeler pendant la consultation. Cela vous donne une excuse pour terminer la consultation plus tôt que prévu. Le patient sait également qu'il y a un contrôle social.
12. Si un patient se présente chez vous sous l'influence de drogue ou d'alcool, demandez-lui de quitter votre cabinet et proposez un autre rendez-vous le lendemain, à condition qu'il soit sobre. S'il refuse de partir, appelez la police de proximité (la police locale). Ne vous lancez jamais dans une discussion avec une personne sous influence.



13. Vous pouvez fuir vers une autre pièce ? Avertissez alors immédiatement la police de là.
14. Adressez-vous à l'agresseur en utilisant son prénom. Vous montrerez ainsi que vous vous sentez impliqué par la personne.
15. Évitez le contact physique. Le patient peut mal l'interpréter. Respectez une distance physique suffisante (de préférence une longueur de bras) : il n'aura pas le sentiment d'être confiné. Une distance trop rapprochée peut être ressentie comme une menace, une distance trop grande comme un signe de peur.
16. N'arborez pas une attitude de toute-puissance. Elle exacerbe, en effet, les émotions et accroît souvent le risque d'escalade de la violence.
17. Attention au jeu du miroir : n'entrez pas dans le jeu de votre agresseur. Ne répondez pas, par exemple, à une personne qui crie en criant aussi.
18. a) Un patient est à la recherche d'une prescription, de médicaments ou de seringues ? Donnez-les et faites quitter le plus vite possible votre cabinet afin d'éviter toute escalade de violence. Prévenez aussitôt la police.  
 b) Limitez le nombre de seringues et de stupéfiants à portée de main. Rangez le reste dans une armoire que vous pouvez verrouiller.  
 c) Vous avez souvent affaire à des toxicomanes à la recherche de seringues ou de stupéfiants ? Concluez des accords avec les instances locales sur une politique de renvoi.
19. Si la situation dégénère malgré tout, appelez la police et mettez-vous en sécurité. Utilisez seulement des médicaments si votre propre sécurité est en péril, en présence de la police et si la réaction est proportionnelle à la situation de danger soudaine. Cet avis est surtout valable pour les patients qui ont des problèmes psychiatriques connus.
20. Tentez de bien distinguer un agresseur d'un patient. Un agresseur vient seulement pour commettre un délit, par exemple un vol. Un patient vient, avant tout, pour recevoir des soins ou un conseil. Votre attitude consistera alors à soigner cette personne.

### 1.0.2 Salle d'attente

Ne placez pas d'objets de valeur dans la salle d'attente. Évitez aussi les objets cassables, tels qu'un vase ou des objets en verre. Un agresseur peut, en effet, utiliser les éclats d'objets brisés comme arme.

En annexe, vous trouverez un projet d'affiche. Affichez-la dans votre salle d'attente afin de faire savoir à vos patients que vous êtes vigilant. Une telle information peut produire un effet dissuasif.

Fixez les meubles au sol ou au mur si possible. Cette action entrave le vol ou la détérioration des objets.



### 1.0.3 Accueil ou réception

L'accueil recèle des objets de valeur (ordinateur, fax, imprimante...) qui peuvent parfois être laissés sans surveillance. Dressez-en régulièrement un inventaire en enregistrant la marque, le modèle et d'autres informations utiles. Conservez cette liste à un autre endroit (par exemple dans un coffre bancaire). Fixez aussi vos appareils électroniques à un objet solidement ancré ou fixé au mur.

N'oubliez pas les collaborateurs administratifs ! Ils sont souvent les premiers à voir un patient et donc aussi la première cible d'une agression éventuelle. Donnez-leur des formations de maîtrise d'agression et informez-les sur les mesures de sécurité.

### 1.0.4 Argent liquide

Conservez le moins possible d'argent liquide dans votre cabinet. Si vous ne pouvez immédiatement le déposer à la banque, conservez-le temporairement à différents endroits. Vous pouvez aussi opter pour un coffre doté d'une serrure retardatrice d'intrusion. De nombreuses assurances demandent que l'installation se fasse par un installateur agréé. Un coffre doté d'une serrure retardatrice d'intrusion entre en considération pour la déduction fiscale majorée pour les investissements en sécurité dans les locaux professionnels. Vous retrouverez davantage d'informations à ce sujet au point 1.A.3.

Un voleur ne s'intéresse pas uniquement à l'argent liquide : ne laissez pas votre sac à main, portefeuille ou autres objets facilement emportables (GSM ou PDA) à portée de main. Rangez-les dans un coffre ou dans une armoire qui peut être fermée à clé.

### 1.0.5 Contrôle social

Impliquez vos voisins dans la surveillance de votre cabinet et votre habitation. Le risque que les voleurs soient confrontés à un habitant du quartier produit un effet dissuasif.

Affiliez-vous à un réseau d'information de quartier (RIQ) ou créez-en un. Votre commissariat de police local pourra vous donner plus d'informations à cet égard. Un réseau d'information de quartier est un réseau de riverains qui communiquent entre eux en concertation avec la police. De telles initiatives permettent de contrer la criminalité par la prévention, la communication et le contrôle social. Elles rapprochent aussi les citoyens de la police. Conseils de prévention ? Informations sur les cambriolages ou les escroqueries dans le voisinage ? Nul doute que votre RIQ vous informera de manière exhaustive.

Dans les grandes villes ou les régions à risque, vous pouvez créer un RIQ spécifique pour les médecins, à l'instar du RIQ des pharmaciens anversoises.

### 1.0.6 Gérez intelligemment les clés

- Ne laissez jamais vos clés sur les fenêtres et les portes, dehors ou à l'intérieur.
- Ne cachez pas vos clés sous le paillason ou sous le pot de fleurs. Des études montrent, en effet, que de nombreuses personnes laissent encore et toujours leurs clés à ces endroits. Les voleurs le savent aussi...
- Ne laissez pas traîner vos clés : mettez-les hors de vue.
- Ne mentionnez aucune information sur vos clés et porte-clés.
- Fermez si possible la porte à double tour.

### 1.0.7 Absence

Volets baissés, boîte aux lettres remplie... autant de signes qui trahissent votre absence. Vous vous absentez pour une longue durée ? Veillez à ce que les lampes soient branchées sur des minuteries, de manière à éclairer la maison à certains moments. Ne laissez pas de message sur le répondeur comme « nous sommes en vacances », mais transférez si possible votre téléphone au confrère qui vous remplace.

La DG Sécurité et Prévention (SPF Intérieur) a créé une check-list de conseils pratiques pour prévenir l'effraction et l'incendie lorsque vous êtes absent. Intéressé ? Jetez un coup d'œil sur le site <http://www.besafe.be>.

### 1.0.8 Régime du tiers payant

Votre patient est dans une situation difficile ? En sus des problèmes de santé, les honoraires médicaux peuvent alors générer de l'agressivité. Le régime du tiers payant constitue une solution dans de tels cas. Vous pouvez l'appliquer pour des prestations visées au chapitre 2 de la nomenclature (consultations, visites et avis, psychothérapies et autres prestations). Dans ce cas, l'organisme assureur vous paye directement à vous. Vous ne devez ainsi demander au patient que le montant du ticket modérateur. Ce régime est d'application pour les cas suivants :

- Votre patient se trouve dans une situation financière individuelle de détresse.
- Votre patient et ses personnes à charge bénéficient de l'intervention majorée.
- Votre patient et ses personnes à charge sont dispensés de l'obligation de cotisation parce que les revenus annuels bruts imposables de leur ménage ne sont pas supérieurs au montant du revenu d'intégration sociale (RIS).
- Votre patient est en chômage contrôlé, au sens de la réglementation relative au chômage. Au sens de cette réglementation, il est travailleur ayant charge de famille ou isolé avec personnes à charge.
- Votre patient remplit les conditions médico-sociales pour obtenir le droit aux allocations familiales majorées, ainsi que les personnes qui sont à sa charge.

### 1.0.9 Portes et fenêtres

Verrouillez portes et fenêtres lorsque vous quittez votre cabinet. Fermez les portes et fenêtres des locaux où vous ne vous trouvez pas. De cette manière, les voleurs occasionnels sont confrontés à une barrière qui peut les empêcher de commettre un vol.

### 1.0.10 Attestations médicales

Les attestations médicales ont plus de valeur que vous l'imaginez. Pour certains agresseurs potentiels qui sont à la recherche de congés de maladie ou de médicaments, par exemple. Conservez donc toujours vos attestations (certificats médicaux, recettes...) et vos cachets en lieu sûr. Signalez au plus vite toute disparition aux instances compétentes.

Certains patients viennent consulter dans un objectif précis. Obtenir, par exemple, une dispense pour un cours de gymnastique ou de natation pour des raisons culturelles ou religieuses. Toute hésitation quant au bien-fondé de telles demandes peut déboucher sur des violences verbales et des menaces.

Les demandes de prescription de médicaments de confort modifiant l'état de conscience (ex. : le principe actif flunitrazepam) peuvent avoir de tels effets.

Dans certains cas, la pression est devenue telle que des généralistes ont dû déplacer leur cabinet.

### 1.0.11 Copies de sécurité

Faites chaque jour une copie de sécurité de vos fichiers informatiques et conservez-la à un autre endroit que votre ordinateur. En cas de vol de votre ordinateur, le préjudice se limite ainsi au travail d'une journée. Sécurisez également les fichiers de données afin d'en éviter toute utilisation illicite.

Si vous disposez d'une copie de sécurité récente, vous songerez plus rapidement à votre propre sécurité en cas de danger. Car moins vous courez le risque de perdre des données, moins vous vous mettez en danger.

### 1.0.12 Le silence est d'or

Une étude sur les cambrioleurs a démontré qu'ils reçoivent souvent des informations utiles sur leur victime potentielle auprès de connaissances, d'amis ou de proches. Soyez donc prudent quant aux informations que vous donnez sur les mesures de sécurité prises ou la présence d'objets de valeur.

N'ébruitez pas vos absences, par exemple lorsque vous partez en vacances ou pour un séminaire. Dans un cabinet de groupe, vous pouvez mentionner qu'un certain médecin n'est temporairement pas disponible sans en préciser la raison. Pour un médecin privé, les choses sont plus compliquées. D'autant plus quand son cabinet se situe dans son habitation personnelle. Veillez donc à n'informer que des personnes de confiance de votre période d'absence

### 1.0.13 Surveillance policière

La police locale surveille gratuitement votre habitation pendant vos absences. Consultez votre commissariat pour plus d'informations ou pour bénéficier de ce service. Depuis peu, vous pouvez aussi demander cette surveillance par la voie électronique au moyen du guichet électronique Police On Web, sur le site <http://www.e-pol.be>. Certaines zones de police soumettent la surveillance pendant les absences à certaines conditions, par exemple ne pas disposer d'un système d'alarme électronique

## 1.A Mesures architectoniques

### 1.A.1 Aménagement et structure

Vous aménagez ou rénovez votre cabinet ? Ne perdez pas la sécurité de vue. Les portes arrières, les toits et les vérandas sont les voies d'accès que préfèrent les cambrioleurs. Les mesures de sécurité architectoniques dissuadent les cambrioleurs et retardent leurs tentatives d'intrusion. Pour ne rien gâcher, certaines d'entre elles sont fiscalement déductibles pour les professions libérales.

Veillez aussi à ranger en lieu sûr tous les accessoires tels qu'échelles, tournevis et autre outillage qui facilitent une effraction.

Conseils généraux pour l'aménagement de votre cabinet :

- Veillez à créer un cadre qui inspire le calme et où la discrétion est garantie, tant pour les patients que pour les collaborateurs.
- Disposez votre bureau de telle sorte que vous ayez une issue de secours.
- Choisissez de préférence un bureau suffisamment large.
- Limitez le nombre d'objets à portée de main qui peuvent être utilisés comme arme, par exemple des ciseaux, des coupe-papier ou une perforatrice.
- Choisissez soigneusement le comptoir à l'accueil ou à la réception. Il doit être suffisamment large pour éviter qu'un patient puisse agresser la personne qui se trouve derrière, mais suffisamment bas pour que les personnes en fauteuil roulant puissent communiquer de manière confortable.

### 1.A.2 Déduction fiscale

Investir, en votre qualité de médecin, dans la sécurité vous donne droit à une déduction fiscale majorée. Une procédure simplifiée a été élaborée, à cet égard, pour les indépendants et les professions libérales.

Mettez les documents suivants à la disposition du SPF Finances :

- les factures des investissements ;
- la preuve de paiement des montants mentionnés sur la facture ;
- la déclaration de l'entrepreneur sur la facture (ou sur une annexe) qui garantit la qualité du matériel ;
- la preuve qu'il s'agit de nouveaux matériels visant à détecter, vérifier ou enregistrer les cambriolages ou les faits de violence ;
- pour les systèmes d'alarme et les systèmes de suivi, la preuve d'une convention écrite avec une centrale d'alarme agréée ;
- pour les systèmes de caméras, l'attestation qui certifie que le système a été déclaré à la Commission de protection de la vie privée.

Vous ne devez plus joindre ces documents à votre déclaration d'impôts.

Vous trouverez, sur [www.besafe.be](http://www.besafe.be) (sous la rubrique sécurisation des locaux professionnels), différents exemples d'attestations que vous pouvez joindre en annexe de la facture.

Vous achetez du matériel neuf ? Vous bénéficiez d'une déduction fiscale pour :

- systèmes antieffraction des fenêtres ;
- systèmes de contrôle d'accès ;
- éléments retardateurs sur le parking ;
- vitrage retardateur spécifique ;
- volets spécifiques retardateurs d'intrusion ;
- système de sécurisation pour les portes, fenêtres, volets, portes de garage, coupoles, soupiraux et clôtures ;
- portes blindées ;
- matériel pour la détection des vols de biens ;
- coffre avec serrure retardatrice d'intrusion ;
- caisses avec clapet protecteur ou antivol ;
- système de neutralisation de valeurs (light-CIT) ;
- clôtures spécifiques anti-intrusion sur chantiers ;
- serrures et autres systèmes de sécurisation du matériel sur un chantier ;
- systèmes d'alarme ;
- systèmes de caméras ;
- systèmes de suivi.

Depuis le 1er janvier 2009, certains services sont même déductibles fiscalement à concurrence de 22,5 %. Il s'agit notamment des frais d'abonnement pour la gestion d'alarme par une centrale d'alarme autorisée et agréée par le SPF Intérieur. Les frais de maintenance d'un système d'alarme n'entrent toutefois pas en ligne de compte. Vous trouverez davantage d'informations sur le site [www.vigilis.be](http://www.vigilis.be).

### 1.A.3 Portes et fenêtres

Les menuiseries d'extérieur permettant de retarder l'intrusion ralentissent le cambrioleur. Et mieux elles le font, plus élevée est leur classe de résistance. Une porte dotée d'un système de fermeture de la classe de résistance 2 offre ainsi une résistance de 3 minutes à un voleur occasionnel muni d'un simple outillage.

#### i. Optez pour le vitrage feuilleté

- Le vitrage feuilleté existe pour différents niveaux de sécurisation : du vandalisme à l'effraction jusqu'à la protection contre les armes à feu.
- Le vitrage feuilleté est un vitrage de sécurité composé de deux ou plusieurs feuilles de verre, séparées par différents films de polyvinylbutyral (PVB). Ceux-ci font l'objet d'un traitement thermique à haute pression pour parvenir à une adhérence parfaite. Plus élevé est le nombre de films PVB utilisés, plus efficace est le vitrage.
- Le vitrage feuilleté se monte du côté intérieur de l'habitation. Vous ne risquez ainsi aucune coupure si vous heurtez le verre. Si quelqu'un essaie de s'introduire, il doit d'abord briser la première feuille de verre avant de s'attaquer à la composition de verre feuilleté.
- Le côté feuilleté d'un vitrage retardateur d'intrusion doit être conforme à la classe P4A de la norme européenne EN 356. La norme NBN S 23-002 (STS 38) ou les instructions des fabricants de vitrage définissent la manière dont le vitrage doit être placé.

#### ii. Sécurisez les portes extérieures et la porte d'accès de votre cabinet

- Equipez les portes extérieures dont les charnières se trouvent du côté extérieur de paumelles anti-dégondage. Si les charnières sont attaquées de l'extérieur, la porte ne peut pas être ouverte parce que les paumelles sont ancrées dans le vantail de la porte et maintiennent le battant à sa place.
- Ne placez pas d'ouvre-porte à l'extérieur de la porte du cabinet. Vous évitez ainsi que les patients entrent comme bon leur semble.

#### iii. Bénéficiez de la déduction fiscale.

Vous bénéficiez d'une déduction fiscale lorsque vous sécurisez vos portes, fenêtres, volets, portes de garage, coupoles, fenêtres de toiture, soupiraux et clôtures. À condition, toutefois, que l'entrepreneur enregistré confirme que les systèmes de sécurisation et leur placement assurent ou renforcent de manière effective la résistance des éléments de façade de l'habitation de sorte qu'une résistance minimale puisse être garantie. L'entrepreneur doit signaler que les éléments de façade satisfont aux normes européennes actuelles ENV 1627 à 1630 (à l'avenir : EN 1627 à 1630). Il garantit ainsi leur résistance.

Ces normes européennes catégorisent aussi les éléments de quincaillerie en différentes classes de résistance (CR) :

CR 1 : un cambrioleur occasionnel tente d'ouvrir la fenêtre, la porte ou le volet par une violence physique. Il donne un coup de pied dans la porte, frappe la porte à l'aide de son épaule, tente de la soulever ou de l'arracher.

CR 2 : le voleur occasionnel tente d'ouvrir la fenêtre, la porte ou le volet à l'aide d'outils simples comme un tournevis, des tenailles, une cale...

CR 3 : le voleur occasionnel tente d'ouvrir la fenêtre, la porte ou le volet à l'aide d'outils simples comme un tournevis, des tenailles, une cale...

### 1.A.4 Sas

Équipez votre entrée d'un sas. Lorsque quelqu'un entre, il passe d'abord par la porte d'accès de la rue au hall d'entrée. Ce n'est qu'après la fermeture de cette première porte que s'ouvre la deuxième (au moyen d'un bouton ou d'une commande à distance). Si des comparses surgissent derrière l'agresseur, laissez la deuxième porte fermée et appelez la police.

### 1.A.5 Serrure anti effraction

Votre serrure arbore le label S3 ? Ce dernier garantit qu'elle a été placée par un professionnel et qu'elle est couverte par un certificat de qualité.

Installez des serrures multipoints aux portes extérieures. Les forcer nécessite plus de temps et dissuade souvent les cambrioleurs.

### 1.A.6 Ferme-porte actif

Prévoyez la possibilité de fermer à distance la porte d'accès du côté de la rue. En équipant les entrées et les sorties du cabinet d'un ferme-porte actif, le patient ne peut entrer que si vous ou votre personnel l'y autorisez. Ce système est également très pratique pour les autres locaux médicaux adjacents au cabinet.

### 1.A.7 Eclairage de sécurité

Prévoyez suffisamment d'éclairage, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur (surtout à l'entrée et au parking). Un cambrioleur ne cherche pas les feux de la rampe. Des lampes à vapeur de sodium dans un dispositif résistant aux coups sont la meilleure solution : haut rendement et faibles coûts d'utilisation.

### 1.A.8 Séparez le privé du professionnel

Fermez bien votre habitation privée. Si vous négligez de le faire, des personnes non autorisées pourraient accéder à votre habitation pendant une consultation. Prévoyez une issue de secours vers votre habitation privée en cas d'urgence.

### 1.A.9 Systèmes d'ancrage

Grâce aux systèmes d'ancrage, vous fixez les ordinateurs et autres appareils facilement emportables à un plus grand objet, au sol ou au mur. Vous évitez ainsi de devoir les ranger après chaque utilisation.

### 1.A.10 Badge

Une alternative aux loquets de porte classiques ? Remplacez-les par un système de badge. Un agresseur ne peut ainsi pénétrer n'importe comment. Et cette mesure est, en outre, déductible fiscalement.

Plus de conseils ? Surfez sur <http://www.besafe.be/virtualhouse/accueil.html>.

## 1.E Mesures électroniques

### 1.E.1 Système d'alarme électronique

Faites installer un système d'alarme par une entreprise de sécurité agréée. Demandez à ce que les caractéristiques de la marque du système d'alarme ne soient pas visibles. Les cambrioleurs s'informent parfois en magasin de la manière de désactiver un système.

Une étude montre qu'un système d'alarme silencieux est plus dissuasif qu'un système muni d'une sirène. Demandez aussi conseil à votre compagnie d'assurance. Si vous optez pour un installateur agréé par votre assureur, la prime de votre assurance vol sera peut-être moins coûteuse.

L'installation, le raccordement et la maintenance éventuelle entrent en considération pour une déduction fiscale :

- a. si l'entreprise de sécurité agréée ([www.vigilis.be](http://www.vigilis.be)) confirme que le matériel installé est certifié selon le label de qualité INCERT ou selon une norme de qualité similaire présentée par le secteur des entreprises de sécurité ;

- b. si le raccordement est confirmé par la signature d'une convention écrite ;
- c. si l'entrepreneur est enregistré au moment de la conclusion de la convention pour les travaux réalisés.

Le placement d'un système d'alarme est assorti d'une série de conditions légales. Ces conditions contribuent à garantir un système d'alarme fonctionnant correctement :

- vous devez faire appel à un installateur agréé par le SPF Intérieur ;
- l'entrepreneur doit mentionner l'adresse de l'habitation où les travaux ont eu lieu ;
- l'entrepreneur doit également fournir la preuve de l'installation et de la conformité aux dispositions légales.

Plus d'informations ? Contactez votre police locale ou le service de Sécurité Privée du SPF Intérieur. Demandez la législation actuelle par [securite.privee@ibz.fgov.be](mailto:securite.privee@ibz.fgov.be).

## 1.E.2 Caméra

La surveillance par caméra est soumise à certaines règles. L'installation doit s'effectuer conformément à la loi sur la protection de la vie privée du 8 décembre 1992. Vous devez aussi faire une déclaration auprès de la Commission de protection de la vie privée. Et l'installation doit être conforme à la récente loi sur la surveillance par caméra. Vous trouverez le formulaire de déclaration du système de surveillance sur <https://www.privacycommission.be/elg/cameraMmain.htm?siteLanguage=fr>.

Vous souhaitez déduire le placement des caméras de vos impôts ? Faites-les alors installer par un entrepreneur agréé. Vous en trouverez la liste sur [www.vigilis.be](http://www.vigilis.be). Affichez bien en évidence le pictogramme en annexe partout où vous disposez d'une surveillance par caméra. Cette mesure suffit non seulement souvent à dissuader les personnes mal intentionnées, mais est également légalement obligatoire.

Les meilleurs endroits pour la surveillance par caméra ?

- L'entrée : vous pouvez voir qui se trouve devant le bâtiment. Attention : filmez seulement l'entrée, pas la rue.
- La salle d'attente : vous remarquez un patient qui laisse passer les autres et essaie ostensiblement d'être le dernier ? Soyez sur vos gardes.
- Les accès aux espaces médicaux.
- À l'accueil et à l'espace d'assistance : on y trouve souvent des objets prisés (téléphone, imprimante, ordinateur, dossiers de patients...) qui nécessitent une surveillance accrue.

N'oubliez pas, bien sûr, de regarder l'écran...

## 1.E.3 Vidéophone

Un vidéophone vous permet de décider qui vous laissez entrer. Ce système fonctionne idéalement lorsque les portes et les fenêtres sont sécurisées (avec des serrures multipoints) et fermées en votre absence.

Installez la caméra de telle sorte que le visiteur reste visible, même en cas de rayonnement solaire important.

## 1.E.4 Bouton d'alarme relié à une centrale

Lorsque vous appuyez sur le bouton d'alarme relié à une centrale, un opérateur prend immédiatement contact afin d'évaluer la gravité de la situation. Sur la base de son analyse, il vous enverra éventuellement la police.

Si vous optez pour un système avec géolocalisation, l'opérateur pourra même directement envoyer la police à l'adresse appropriée. Cette solution n'est, cependant, pas toujours efficace : certains immeubles à appartements n'offrent, par exemple, pas de couverture de réseau. Il arrive aussi que la police doive chercher longtemps avant de trouver le lieu exact.

## 1.E.5 Bancontact/Mister Cash

ATOS Wordline a une proposition spécialement conçue pour les médecins pour l'achat d'un terminal fixe.

Plus d'informations ? AtosWorldline, Chaussée d'Haecht 1442, 1130 Bruxelles. 02 727 70 00, [www.atosworldline.be](http://www.atosworldline.be). (Si vous prenez contact via le site, Athos Worldwide vous rappelle.)

## 1.E.6 Raccourci clavier

Prévoyez la possibilité de faire écouter par un tiers de confiance ce qui se dit dans le cabinet. Programmez, à cet effet, une touche d'appel rapide sur votre téléphone. L'idéal pour bénéficier d'une aide extérieure plus rapide.

Scénario 2 : début et fin de la consultation  
Moment : le matin et le soir  
Lieu : cabinet médical

## 2.0 Mesures organisationnelles

### 2.0.1 Présences

Les voleurs essaient souvent d'entrer en même temps que vous au moment où vous ouvrez ou fermez votre cabinet. Si vous travaillez à plusieurs au cabinet, convenez de signaux qui indiquent que la situation est sûre. La première personne qui arrive peut, par exemple, placer le porte-parapluies devant la porte extérieure pour indiquer que tout est en ordre. Si la seconde personne qui arrive ne voit pas le porte-parapluies, elle sait que quelque chose d'anormal s'est produit.

Dans la mesure du possible, essayez d'être deux pour ouvrir et fermer le cabinet. N'oubliez pas de vérifier que tout est fermé avant de quitter les lieux. Soyez doublement vigilant à la sécurisation des espaces contenant du matériel de valeur.

### 2.0.2 Attention au dernier patient

Évitez, si possible, de terminer vos consultations par un patient inconnu. Une personne qui souhaite commettre un délit attendra souvent d'être seule avec vous dans le cabinet pour passer à l'acte

### 2.0.3 Rendez-vous en soirée

De longues files d'attente constituent souvent la cause des agressions. Planifiez donc mieux votre agenda, ne travaillez en soirée que sur rendez-vous et veillez à prévoir suffisamment de temps entre chaque patient. Si vous avez plus d'un quart d'heure de retard, présentez vos excuses et expliquez la raison du retard (par exemple, une urgence).



### 2.0.4 Grilles d'accès

Si votre cabinet dispose de grilles d'accès, veillez à bien les fermer. Elles forment, en effet, un obstacle supplémentaire pour les cambrioleurs et les dissuaderont peut-être de mettre leurs plans à exécution.

### 2.0.5 Objets de valeur

Rangez vos objets de valeur de telle sorte qu'ils ne soient pas immédiatement visibles. Disposez-les à différents endroits : vous éviterez ainsi que le voleur s'empare d'un grand butin en une fois.

### 2.0.6 Sur le chemin de la banque

Allez déposer vos recettes à la banque à des moments irréguliers, de préférence en compagnie de plusieurs personnes. Demandez de temps à autre un confrère ou une autre personne de confiance de venir chercher l'argent à un autre moment. Évitez le plus possible la routine. Les personnes mal intentionnées étudient, en effet, précisément les habitudes de leur victime. Si vous déposez de l'argent dans le coffre de nuit de votre banque, faites-le à deux : une personne surveille les alentours, tandis qu'une autre procède au dépôt.

## 2.0.7 Evitez les grosses coupures

Echangez le moins possible les grosses coupures. Vous pouvez refuser les billets de 200 ou de 500 euros, à condition que votre patient doive payer respectivement moins de 100 ou 250 euros. Vous pouvez expliquer votre refus pour des raisons de sécurité ou pour garantir la possibilité de rendre de l'argent aux patients suivants. Veillez, toutefois, à motiver ce refus par écrit et à en informer vos patients par une affiche placée à un endroit visible, par exemple dans votre salle d'attente. Vous trouverez un exemple d'affiche de ce genre en annexe.



## 2.A Mesures architectoniques

Nous vous renvoyons aux mesures architectoniques évoquées au scénario 1 (voir page 19).

## 2.E Mesures électroniques

Nous vous renvoyons aux mesures électroniques évoquées au scénario 1 (voir page 23).

Scénario 3 : service de garde ou consultation en déplacement  
Moment : le soir, le week-end  
Lieu : inconnu



## 3.0 Mesures organisationnelles

### 3.0.1 Numéro central d'appel

Créez un numéro central d'appel pour les services de garde (à organiser entre les médecins généralistes, en collaboration avec la police locale, les services incendie, la Croix-Rouge...). Deux possibilités se présentent lorsqu'un patient appelle ce numéro : il est dirigé soit directement vers le médecin de garde, soit vers un télé-secrétariat tel que Medi-Garde et Memo. Dans ce dernier cas, les opérateurs enregistrent les coordonnées de l'appelant et en informent le médecin de garde. L'avantage de ce système est qu'une autre personne que le médecin est au courant de l'appel.

Exemples ?

Depuis 2006, les services de garde des médecins de la province d'Anvers ne sont plus publiés dans les journaux locaux. Le patient doit appeler un numéro central payant et indiquer son code postal avant d'être transféré au médecin de garde. Cette procédure crée une barrière supplémentaire contre les agresseurs potentiels. Vous découvrirez un exemple de poste de service de garde pour la ville de Turnhout sur [www.wachtpost.be](http://www.wachtpost.be).

À Gand, le poste de service de garde collabore avec un téléphoniste qui fixe les rendez-vous pour les médecins. L'avantage pour les visites à domicile ? Le patient ne sait pas qui va se rendre chez lui, ce qui crée un effet dissuasif pour certains agresseurs.

Sachez aussi qu'un numéro central d'appel qui satisfait aux dispositions légales fait l'objet d'une intervention financière octroyée par le SPF Santé publique. Les dispositions légales auxquelles le système doit répondre sont définies ci-après (AR du 4 juin 2003) :

Art. 4. § 1. Lorsqu'un cercle de médecins généralistes agréé met en place un système d'appel unifié pour l'ensemble de la population d'une zone de médecins généralistes, le cercle en question peut introduire une demande de financement complémentaire, aux conditions suivantes :

- 1 ° une contribution financière équitable dans les frais d'exploitation est apportée par les praticiens concernés ou par le biais d'autres sources ;
- 2 ° le système d'appel unifié est organisé en collaboration réciproque avec d'autres disciplines professionnelles de première ligne sur une base contractuelle ;
- 3 ° des initiatives relatives à la sécurité du prestataire sont mises en œuvre ;
- 4 ° un rapport est établi au sujet des normes de qualité constatées, lesquelles peuvent être précisées par Nous ;
- 5 ° le territoire d'activité du système d'appel unifié doit correspondre à une ou plusieurs zones de soins.

§ 2. Le financement complémentaire a lieu sous la forme d'un montant forfaitaire annuel à concurrence de 0,175 euro par habitant dans la zone de soins concernée.

Comment fonctionne un système de numéro central d'appel ?

- Le téléphoniste ne donne aucune consigne et n'évalue pas lui-même l'urgence.
- Il prend le rendez-vous ou transfère l'appel au médecin généraliste.
- Chaque appel téléphonique est enregistré.
- L'appelant est automatiquement enregistré.
- Un enregistrement de cercle est automatiquement effectué.

Quels sont les avantages d'un télé-secrétariat ?

- La subvention du SPF Santé publique permet de limiter vos coûts.
- Vous pouvez assurer le service de garde avec une grande souplesse.
- Selon les souhaits des médecins de garde et la période du jour ou de la semaine, il est possible de subdiviser le territoire comme vous l'entendez.
- Un système de garde conjointe peut aussi être mis en place.
- Le contrôle social supplémentaire qu'apporte ce système accroît la sécurité.

### 3.0.2 Poste de garde central

Le SPF Santé publique subventionne les postes de garde centraux. Ceux-ci offrent l'avantage d'assurer une meilleure traçabilité des médecins, notamment lors de visites à domicile dans les quartiers à risque. Le télé-secrétariat du numéro central d'appel gère les appels téléphoniques et prévient les médecins. L'AR du 13 janvier 2006 régit la création des postes de garde des médecins et les conditions auxquelles ils doivent satisfaire.

Vous pouvez également convenir d'un accord de collaboration entre médecins. Cette possibilité peut s'avérer intéressante pour les médecins plus âgés qui ne souhaitent pas investir dans un poste de garde de médecins.

### 3.0.3 Patient inconnu

Soyez vigilant lorsqu'un patient inconnu souhaite une consultation en dehors des heures normales ou demande une visite à domicile.

Les patients sous influence et les patients psychiatriques sont responsables de la majorité des cas d'agression à l'encontre de médecins et autres assistants sociaux. Vous pouvez refuser d'intervenir, à condition toutefois de proposer une alternative.

### 3.0.4 Contrôle supplémentaire

Vous doutez d'un appel ou d'un patient ? Essayez de contacter le médecin de la personne concernée. Si cela n'est pas possible, informez un proche de l'endroit où vous allez et des raisons pour lesquelles vous trouvez la situation suspecte.

### 3.0.5 Formulaire standard

Utilisez un formulaire standard ou une check-list type pour vos visites à domicile (en mentionnant, par exemple, le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'âge du demandeur, le nom du médecin, les raisons de la visite...). Remplissez ce document, très utile pour le médecin et le patient, avant et après la visite. Il peut, en outre, servir d'aide-mémoire lorsque vous devez déclarer certains faits qui se sont produits lors de la visite à domicile. Laissez aussi le formulaire dûment rempli chez votre partenaire ou dans votre cabinet. Vous en trouverez un exemple en annexe.

### 3.0.6 Visite à domicile discrète

Utilisez une croix verte amovible dans votre voiture. Vous éviterez ainsi que l'on pense, en dehors des heures de visites, qu'il y a quelque chose dans votre véhicule. Utilisez aussi un sac à dos plutôt qu'une trousse de médecin. Ne le sortez de votre voiture que lorsque votre patient a ouvert la porte : vous pourrez ainsi fuir plus rapidement en cas d'urgence. Ne laissez jamais votre trousse visible dans votre voiture.

### 3.0.7 Contact téléphonique

Appelez votre partenaire ou une autre personne lorsque vous êtes arrivé à destination. Indiquez aussi l'adresse complète de l'endroit où vous trouvez. Quelqu'un sait ainsi où vous êtes et la police vous retrouvera plus facilement en cas de problème.

### 3.0.8 Liste des visites à domicile

Etablissez une liste des visites à domicile que vous allez réaliser. Faites-le de manière chronologique et donnez-en un double, avec indication horaire, à votre partenaire ou à votre secrétaire. Prévenez également cette personne en cas d'annulation ou de déplacement de dernière minute d'un rendez-vous. Elle saura ainsi à tout moment où vous êtes... autant de temps gagné s'il faut se porter à votre secours.

### 3.0.9 Police locale

Vous souhaitez organiser un accompagnement policier ? Sachez que cette modalité n'est possible que dans le cadre de protocoles locaux. Vous avez quoi qu'il en soit besoin de l'accord de la police locale et des médecins généralistes. L'organisation d'un accompagnement dépend des priorités à l'échelon local. Nous vous recommandons,



à cet égard, d'organiser une table ronde au niveau local avec la police locale, le bourgmestre et les différents cercles de médecins généralistes de la commune.

Un exemple ? Le protocole entre les médecins généralistes et la zone de police RIHO (Roeselare-Izegem-Hooglede) qui offre un accompagnement aux médecins qui, pendant les gardes, rendent visite à des patients à risque. Vous le trouverez sur : [http://www.wvvh.be/files/kring\\_Samenwerkingsprotocol\\_politie.pdf](http://www.wvvh.be/files/kring_Samenwerkingsprotocol_politie.pdf).

Faites une déclaration lors de chaque menace ou agression. Vous pourrez ainsi mieux convaincre la police locale de la nécessité d'un accompagnement lorsque vous vous rendez chez des patients agressifs. La police est, quant à elle, mieux informée des faits auxquels les médecins généralistes sont confrontés. Un RIQ peut aussi jouer un rôle utile dans ce type d'affaires.

En cas d'appel suspect, avertissez la police et transmettez les données utiles. Utilisez, à cet effet, la check-list en annexe et évoquée au point 3.0.5.

### 3.0.10 Chauffeur

Certains postes de garde (ex. poste de garde des médecins de la zone de police Deurne-Borgerhout, Hasselt...) font appel à un véhicule conduit par un chauffeur lors de situations ou de moments peu sûrs. N'utilisez cependant qu'une entreprise de gardiennage agréée par le SPF Intérieur. Il s'agit de la solution la plus sûre, car ces entreprises sont soumises à un contrôle régulier. Vous en trouverez la liste complète en annexe ou sur [www.vigilis.be](http://www.vigilis.be).

### 3.0.11 Visite à domicile : pas-à-pas

Le patient appelle :  
Demandez-lui d'écarter les chiens de votre passage et d'allumer l'éclairage extérieur de nuit. Demandez une description précise de l'habitation.

Vous arrivez sur place :  
Stationnez votre véhicule face à la rue et à un endroit facilement accessible. Veillez à avoir suffisamment de carburant dans le réservoir et gardez les clés à portée de main. Verrouillez les portes pendant la conduite.

Vous entrez chez le patient :

Si le patient réside dans un grand complexe de bâtiments, veillez à mémoriser l'agencement intérieur des lieux. Ne vous positionnez pas de manière frontale en sonnant, mais en oblique par rapport à la porte. Laissez la personne vous précéder et recherchez une issue de secours éventuelle. Asseyez-vous du côté de la porte. Regardez autour de vous pour déceler la présence d'armes, de couteaux ou d'autres éléments dangereux tels qu'un chien.

Vous ne vous sentez pas en sécurité :

Suivez votre instinct. Imaginez une excuse : vous venez, par exemple, de recevoir un appel de quelqu'un en danger de mort. En cas d'urgence, réfugiez-vous dans les toilettes ou la salle de bains, verrouillez la porte et appelez la police.

### 3.0.12 Rues désertes

Le contrôle social produit un effet dissuasif. Essayez d'éviter les rues désertes : plus il y a de témoins, moins vous risquez une agression. Discutez avec vos confrères pour savoir quels quartiers ou quelles rues sont le plus souvent le théâtre d'agressions ou de violence.

### 3.0.13 Véhicule

Des personnes suspectes se trouvent aux abords de votre véhicule ? Ne prenez pas de risque : retournez chez votre patient ou rendez-vous dans un endroit fréquenté ou un magasin. Appelez la police si les personnes suspectes sont toujours là quand vous retournez à votre véhicule.



### 3.0.14 Verrouillez les portes

Verrouillez les portes quand vous prenez place dans votre voiture. Vous pouvez les déverrouiller après avoir atteint une vitesse raisonnable. Mais veillez à les refermer lorsque vous roulez à nouveau plus lentement (par exemple en centre-ville) ou lorsque vous vous arrêtez devant les feux de signalisation.

### 3.0.15 Limitez le liquide

L'INAMI vous permet d'appliquer le régime du tiers payant pour les prestations que vous exécutez pendant votre service de garde (directive de l'INAMI – I.B. 2007/4). Vous évitez ainsi de devoir manipuler de fortes sommes pendant vos gardes.

### 3.0.16 Numéro central pour médecin de garde et ambulance

Un projet pilote a démarré le 1er janvier 2009 dans la province du Hainaut. Son objectif consiste à expérimenter le nouveau numéro d'appel des services de secours 1733, auquel tant le médecin de garde que la centrale 100 sont joignables. Un autre projet de test sera lancé à Bruges.

Parfois, les patients appellent un médecin alors qu'il aurait fallu envoyer une ambulance. Ce nouveau système permet d'éviter toute perte de temps préjudiciable. Il est également plus sûr : le médecin de garde reste anonyme en première instance et la centrale 100 sauvegarde automatiquement les données d'appel de l'appelant.

Dans les autres provinces, les centrales 100 et les médecins généralistes fonctionnent encore indépendamment

## 3.A Mesures architectoniques

Aucune mesure architectonique n'est d'application pour ce scénario.

## 3.E Mesures électroniques

### 3.E.1 Terminaux de paiement mobiles

ATOS Worldline a une proposition spécialement conçue pour l'achat d'un terminal portable pour les médecins.

Plus d'informations ? AtosWorldline, Chaussée d'Haecht 1442, 1130 Bruxelles. 02 727 70 00, [www.atosworldline.be](http://www.atosworldline.be). (Si vous prenez contact via le site, Athos Worldwide vous rappelle.)

### 3.E.2 Système de suivi

Un système de suivi localise un objet à distance, le suit lorsqu'il se déplace et peut parfois intervenir. L'objet concerné est souvent un véhicule.

Lorsque vous installez un tel système dans votre véhicule, une centrale de gardiennage sait à peu près toujours où vous vous trouvez. Il en va d'ailleurs de même en cas de vol de votre voiture. Selon le système, il est même possible d'intervenir à distance sur le moteur du véhicule et de le ralentir ou l'arrêter. Cette technologie s'accompagne toutefois de certains risques : la centrale de gardiennage ne sait pas, en effet, dans quelle configuration de trafic vous circulez. Freiner ou faire arrêter au hasard un véhicule en cas de brouillard ou sur un carrefour fort fréquenté peut occasionner de graves accidents de voiture. D'autre part, la police doit récupérer la voiture en cas de vol : le faire vous-même présente trop de risques.

Il peut arriver qu'une personne se retrouve en danger dans le véhicule volé (le conducteur est pris en otage, par exemple). Dans ce cas, la centrale de gardiennage avertit immédiatement la police et agit selon ses instructions.

En Belgique, l'utilisation d'un système de suivi est soumise à certaines conditions. Etablissez une convention avec une centrale de gardiennage et désignez une personne de contact.

Plus d'informations ? Prenez contact avec la police locale ou avec notre service Sécurité privée. Vous pouvez obtenir la réglementation complète en la matière par e-mail : [securite.privee@ibz.fgov.be](mailto:securite.privee@ibz.fgov.be) ou sur le site web [www.vigilis.be](http://www.vigilis.be).

## QUE FAIRE SI VOUS ÊTES MALGRÉ TOUT VICTIME D'UNE AGRESSION OU DE CRIMINALITÉ ?

### 1. Faites une déclaration à la police

Utilisez la check-list que vous utilisez également pendant les services de garde.

### 2. Organisez un débriefing

Passez en revue les points positifs et les autres susceptibles d'être améliorés. Parlez-en avec vos collègues pour découvrir d'autres techniques pour faire face à la criminalité et susciter leur vigilance. Demandez-leur comment ils auraient réagi à la situation.

### 3. Qu'en est-il du secret professionnel ?

Vous n'êtes pas tenu au secret professionnel dans les cas suivants :

- Votre patient a été victime d'un délit. S'il a été maltraité, vous devez même en faire état.
- Vous informez la justice d'un délit commis par une personne qui n'est pas votre patient.
- Vous donnez à un fonctionnaire de police l'autorisation de voir un suspect. Indiquez alors que vous estimez le prévenu en état de commettre le délit duquel il est suspecté.
- Vous êtes confronté à une situation impérieuse. Il s'agit de situations caractérisées par un péril grave et imminent pour les autres (tels que le danger de mort), que vous ne pouvez empêcher que par la violation du secret professionnel.

### 4. Quelques remarques concernant les solutions électroniques

- Bouton d'alarme relié à une centrale (1.E.3).  
Si vous activez le bouton d'alarme relié à une centrale, l'opérateur vous appelle d'abord pour évaluer la gravité de la situation. Tenez compte du fait que cette obligation légale peut souvent entraîner des réactions inattendues de la part de l'agresseur : la situation ne se déroule plus, en effet, selon ses plans. Il peut, par exemple, vous contraindre à répondre à l'appel et à signaler que tout se passe bien, ce qui exclut l'intervention de la police.
- Raccourci clavier (1.E.5).  
Prévoyez la possibilité de faire écouter par un tiers de confiance ce qui se dit dans le cabinet. Programmez, à cet effet, une touche d'appel rapide sur votre téléphone. L'idéal pour bénéficier d'une aide extérieure plus rapide.

## ANNEXE: FORMATIONS EN MAÎTRISE DES AGRESSIONS

<b>Crime Control bvba</b> , <a href="http://www.crimecontrol.be">http://www.crimecontrol.be</a> , tél.: 016 23 11 67
<b>Cosmans Training</b> , <a href="http://www.cosman.be">http://www.cosman.be</a> , tél.: 02 453 25 56
Sim Doolaeye, <a href="http://www.cupola.be">http://www.cupola.be</a> , tél.: 0473 45 31 18
<b>Griffioen Training</b> , <a href="http://www.griffioensecurity.be/veiligheidsadvies_training.html">http://www.griffioensecurity.be/veiligheidsadvies_training.html</a> , tél.: 016 82 71 22, e-mail: <a href="mailto:info@griffioentraining.be">info@griffioentraining.be</a>
<b>Group 4 Training</b> , <a href="http://www.g4s.be/nl/opleiding/specialisaties/conflictbeheersing-en--hantering.html">http://www.g4s.be/nl/opleiding/specialisaties/conflictbeheersing-en--hantering.html</a> , tél.: 02 451 62 00, e-mail: <a href="mailto:training@be.g4s.com">training@be.g4s.com</a>
<b>IHR Impulse to Human Resources</b> , <a href="http://www.ihr.be/NL/Vormingen/vormingen.html">http://www.ihr.be/NL/Vormingen/vormingen.html</a> , tél.: 02 354 99 94, e-mail: <a href="mailto:info@ihr.be">info@ihr.be</a>
<b>Fact Training Center</b> , <a href="http://www.factsecurity.be/test/FR/Training/securete.html">http://www.factsecurity.be/test/FR/Training/securete.html</a> , tél.: 0475 76 94 39, e-mail: <a href="mailto:info@consultance-en-securete.be">info@consultance-en-securete.be</a>
<b>Risksinternational</b> , <a href="http://www.risksinternational.be">http://www.risksinternational.be</a> , tél.: 03 229 00 90, e-mail: <a href="mailto:info@risksinternational.nl">info@risksinternational.nl</a>
<b>Robrechts &amp; Thienpont</b> , <a href="http://www.rtconsultancy.be">http://www.rtconsultancy.be</a> , tél.: 014 41 29 00, e-mail: <a href="mailto:pr@rtconsultancy.be">pr@rtconsultancy.be</a>
<b>Scope</b> , <a href="http://www.scope.be/scopened/activiteiten/activiteitenopleiding/activiteitenagressie/verbaleagressie.html">http://www.scope.be/scopened/activiteiten/activiteitenopleiding/activiteitenagressie/verbaleagressie.html</a> , tél.: 089 56 06 30, e-mail : <a href="mailto:info@scope.be">info@scope.be</a>
<b>Security Management Consulting</b> , <a href="http://www.securityfc.be/Fr/Contenu.php?L=fr&amp;N=surete_agressionverbale&amp;SM=surete_audit">http://www.securityfc.be/Fr/Contenu.php?L=fr&amp;N=surete_agressionverbale&amp;SM=surete_audit</a> , tél.: 02 414 28 82, e-mail: <a href="mailto:info@securityfc.be">info@securityfc.be</a>
<b>Modus Operandi</b> , Annemie De Boye, <a href="http://www.modusoperandi.be">http://www.modusoperandi.be</a> tél.: 016 26 15 41

### Check-list pour les visites à domicile pendant le service de garde

Date : / / Heure d'appel : .....

Nom du patient: .....

Numéro de téléphone : ..... Rue: .....

Numéro: ..... Boîte: ..... Code postal: .....

Commune/Ville: ..... Age: .....

Médecin généraliste : .....

Adresse du médecin : .....

Raison de la visite : .....

Heure de la visite : .....

#### Un incident s'est-il produit pendant la visite à domicile ?

Oui

Non

#### Dans l'affirmative, remplissez, dans la mesure du possible, les données ci-dessous sur l'agresseur:

Corpulence: .....

Taille: ..... Poids: .....

Sexe: M / V Couleur de cheveux: .....

Vêtements: .....

Mark du véhicule: ..... Type: .....

Numéro de plaque: ..... Nationalité: .....

Origine ethnique: .....

Dégâts/blessures : .....

Arme(s) : .....

Biens volés : .....

Témoins: .....

Les médecins généralistes sont régulièrement confrontés à l'agression, au vol et au cambriolage. Dans de nombreux cas, des mesures simples peuvent réduire le risque de situations d'insécurité. Dans le présent manuel, nous énumérons toutes les mesures organisationnelles, architectoniques et électroniques que vous pouvez prendre dans votre cabinet médical ou pendant votre service de garde.

En qualité de médecin généraliste, vous connaissez mieux que quiconque l'adage 'mieux vaut prévenir que guérir'. Les conseils dans cette brochure ne vont peut-être pas éradiquer toute la criminalité du monde, mais permettront sans aucun doute d'éviter que vous soyez victime d'un méfait !

**Pour commander des exemplaires supplémentaires de cette brochure, envoyez un mail à : [infodoc@ibz.fgov.be](mailto:infodoc@ibz.fgov.be) ou un fax au 02/557 35 22**  
Cette brochure est également téléchargeable sur [www.besafe.be](http://www.besafe.be) (rubrique 'nos publications').

#### **Direction généralé Sécurité et Prévention**

Boulevard de Waterloo 76  
1000 Bruxelles

T 02 557 33 99  
F 02 557 33 67

[vps@ibz.fgov.be](mailto:vps@ibz.fgov.be)  
[www.besafe.be](http://www.besafe.be)