LES INCIVILITÉS ET VIOLENCES DANS LA PROFESSION VÉTÉRINAIRE

Soirées-débat
automne 2022 - CROV Bretagne

ORDRE NATIONAL DES vétérinaires

Sommaire

1. Définitions des incivilités: de quoi parle-t-on?
2. L’impact des violences sur vous et sur vos équipes
3. Mode d’expression et types de clients concernés
4. Attitude à avoir
5. Le rôle de l’Ordre
6. Débat

Qu’est-ce qu’une incivilité ?

- Situations et comportements qui ne relèvent pas uniquement de l’impolitesse ou de manquements au respect des règles de vie en société
- Généralisé à toutes les professions, santé
- Atteinte aux biens et aux personnes
- Agressions brutales et violentes :
  - injures, menaces orales,
  - propos diffamatoires sur les réseaux sociaux,
  - menaces physiques ou voies de fait

L'impact des violences

- Atteinte psychologique

Les personnels sont psychologiquement atteints, parfois durablement, même s'il n'y a pas de violence physique, surtout s'ils sont répétitifs, voire quasi quotidiens

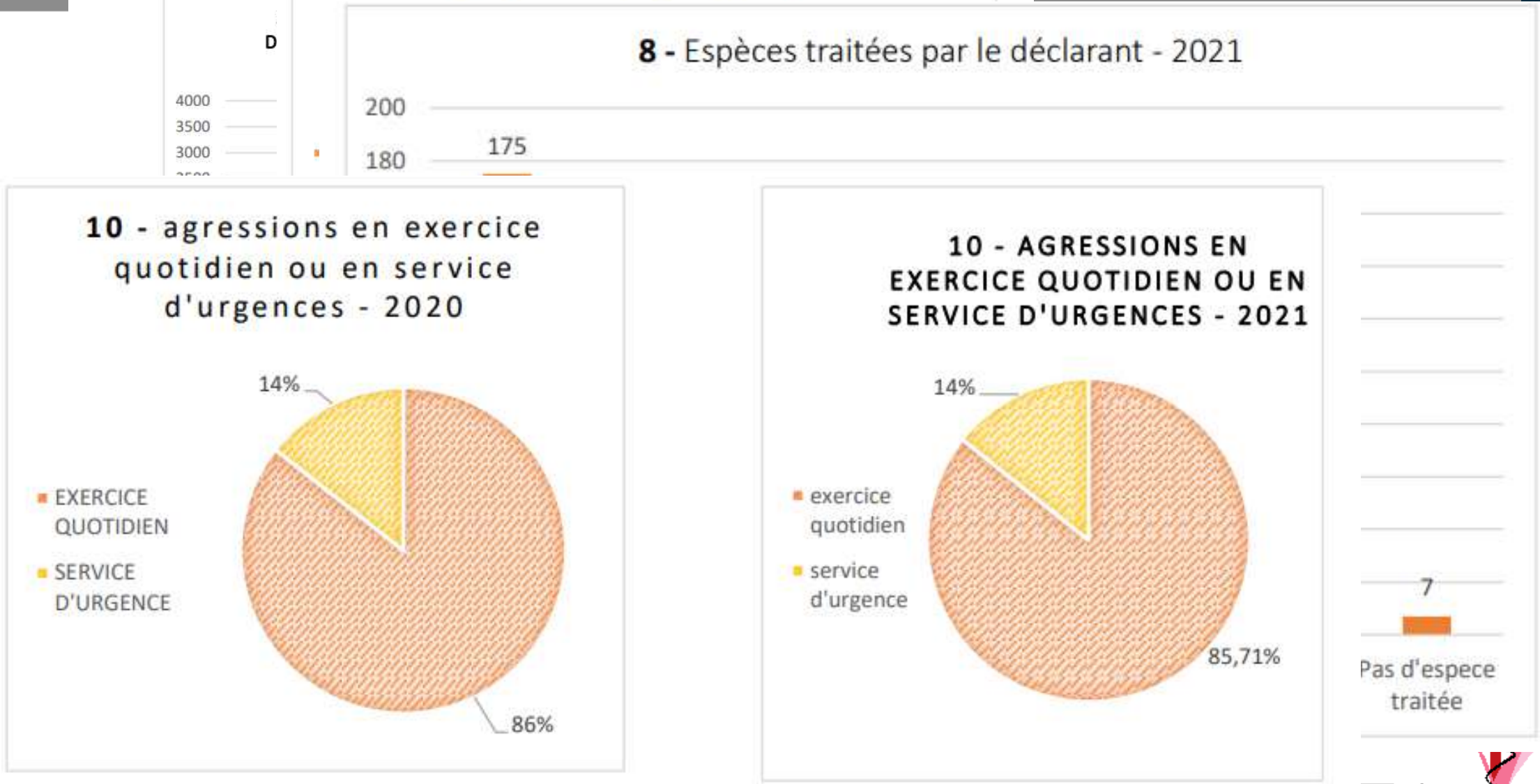
- Conséquences des incivilités
  - dégradation de la qualité de vie au travail
  - mal être, stress chronique, perte de confiance
  - démobilisation, absentéisme
  - diminution de la qualité des soins

Types de clients concernés

- Personnes qui ne sont pas dans un état normal :
  - Conduites addictives : stupéfiant, alcool
  - Troubles psychiques ou neuropsychiques
  - Comportement délinquant

- Monsieur ou Madame tout le monde :
  - Réaction froide et réfléchie, personne maîtresse d'elle même
  - À qui tout est dû, qui réagit à une angoisse, une frustration
  - Refus de respecter les règles

Quelques chiffres

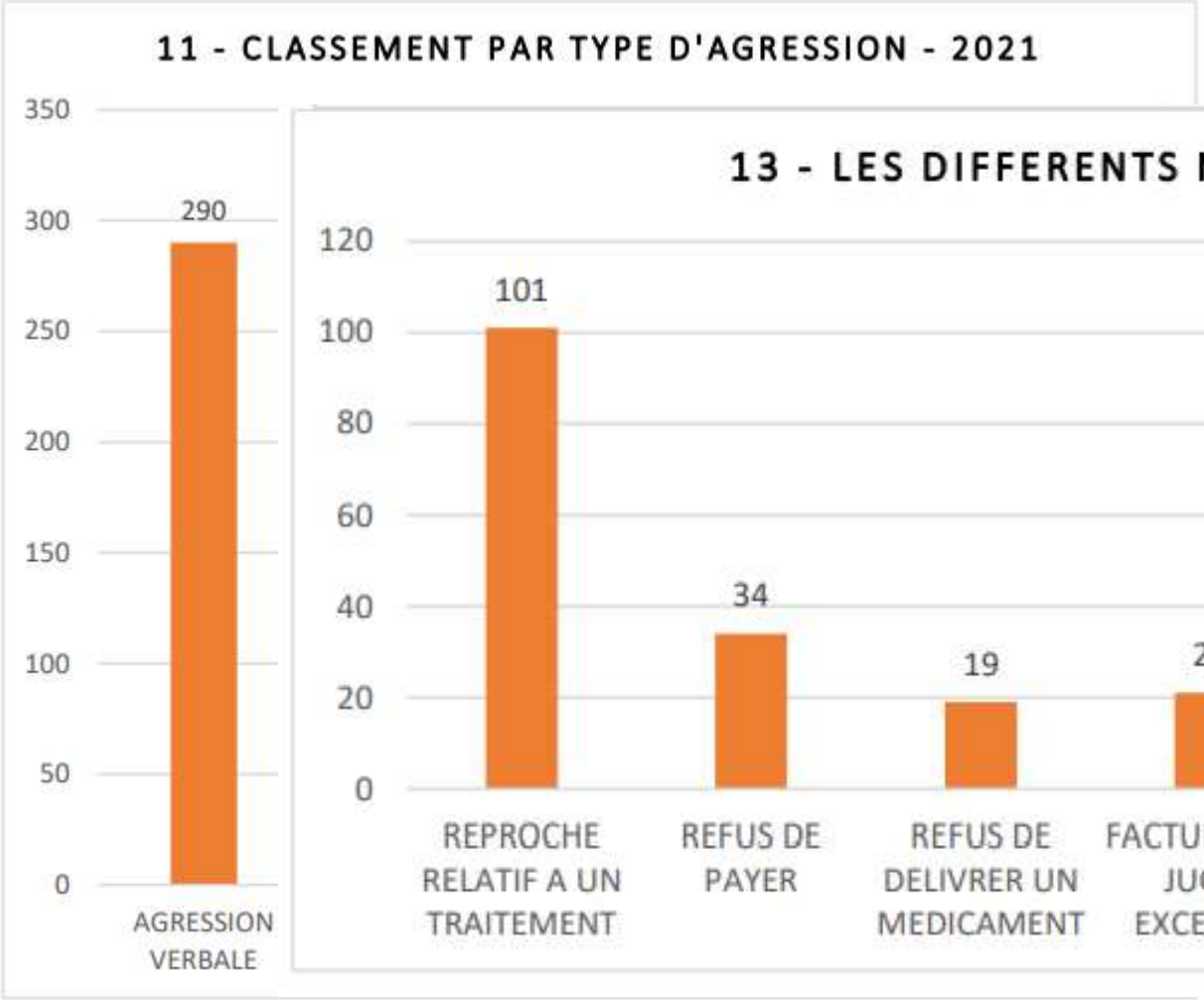


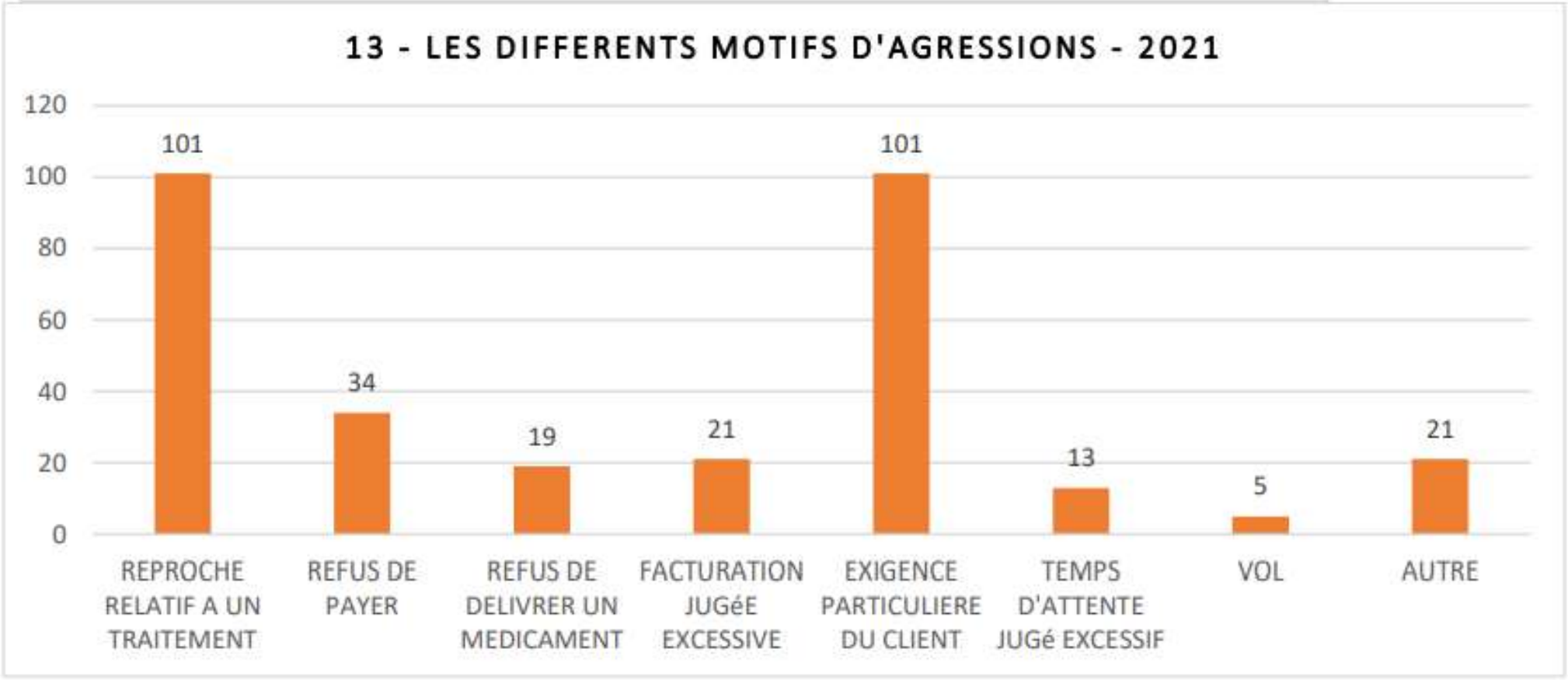
Facteurs déclenchants

- **Le rendez vous**
  - Prise de rdv téléphonique, pseudo urgence
  - Client sans rdv, pas à l’heure, attente jugée trop longue
- **Santé de l’animal**
  - décès, déni, guérison impossible, refus d’accepter le diagnostic, accusation d’incompétence
- **Les règles**
  - refus d’officine ouverte
  - règles liées au COVID

- **La facture**
  - Prix trop élevé, refus ou contestation du paiement

Type et motifs d'agression





Pourquoi agir

- Pas d'accoutumance, ne pas accepter l'inacceptable
- Ne pas laisser faire : Théorie du graffiti
- Prévention et lutte contre les incivilités améliorent
  - ✓ Qualité de vie au travail
  - ✓ Qualité des soins

QVT

Qualité de Vie au Travail

Attitude à avoir

- Déclaration : observatoire RIBBENS
- Refus de soins : cf www.veterinaire.fr
- La plainte
- En cas de harcèlement sur internet

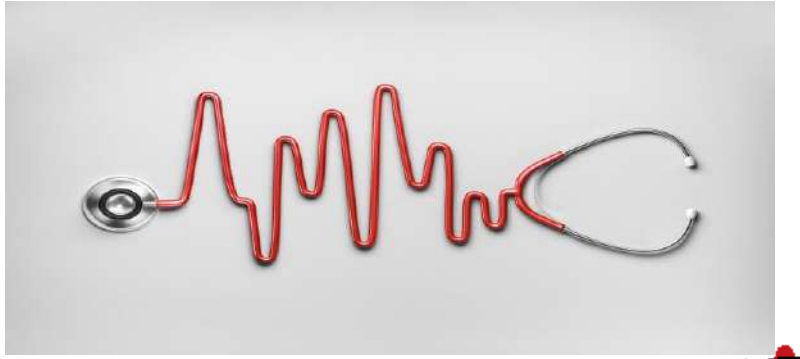
L'Observatoire Ribbens

Créé par le Conseil supérieur de l'Ordre des vétérinaires en 2005

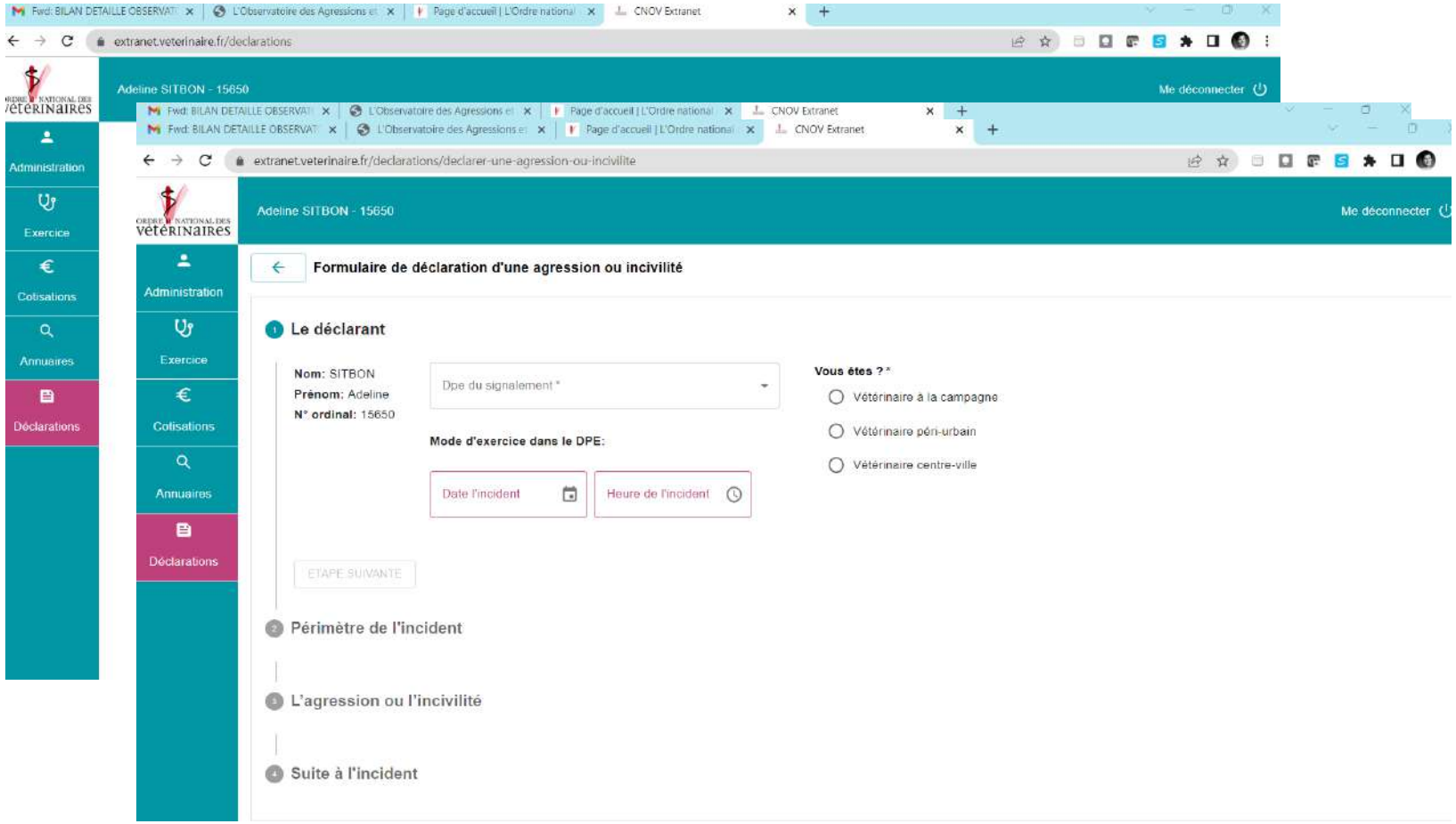
En hommage à Alain RIBBENS, docteur vétérinaire diplômé d'Alfort 1977, décédé le 13 décembre 2005 à la suite d'une agression à l'arme blanche. Praticien à VILLIERS-SUR-MARNE, ce confrère a été victime d'un déséquilibré schizophrène alors qu'il s'apprêtait à faire valoir ses droits à la retraite.

Outil statistique: besoin de données

En milieu de santé : ONVS



Démonstration rapide



Prise de contact avec un référent social ordinal dans la semaine qui suit votre déclaration:
écoute, soutien,
conseils,
en fonction de votre besoin

Refus de soins

La rupture de contrat de soins:

- Exemple sur le site
- Envoyer en LRAR au client et copie au CROV
- Attention au délai de prévenance, particulièrement en rurale (surveillance sanitaire)

La plainte

- **Main courante ou plainte** : police, gendarmerie, parquet
- ART 15-3 du code de procédure pénale : la réception de la plainte ne peut être refusée
- ART 222-13 al 4 bis, 433-3 al 2 et 3 : aggravation des peines en raison de la qualité de “professionnel de santé”
- **ITT incapacité totale de travail** : troubles physiques et physiologiques

La plainte

- Dépôt de plainte rapide (moins de 48H idéalement)
- Précisions et circonstances des faits
- Retranscription exacte des mots, description précise des gestes
- Idéalement témoignages : confrère, ASV, client
- Art 427 du code pénal : preuve de l'infraction apportée par tout moyen (audio, vidéo)

AGRESSION

en raison de l'activité professionnelle vétérinaire : à la clinique/ dans un lieu privé/sur la voie publique

DÉPÔT D'UNE MAIN COURANTE

Simple signalement de la nature/date des faits

Auprès de la Police nationale/la Gendarmerie
L'agresseur n'en a pas connaissance
L'agresseur ne sera pas convoqué

Pas de poursuites judiciaires engagées

ou

DÉPÔT D'UNE PLAINTE SIMPLE

Obligatoirement par le vétérinaire victime
(lui seul a «l'intérêt juridique à agir»)

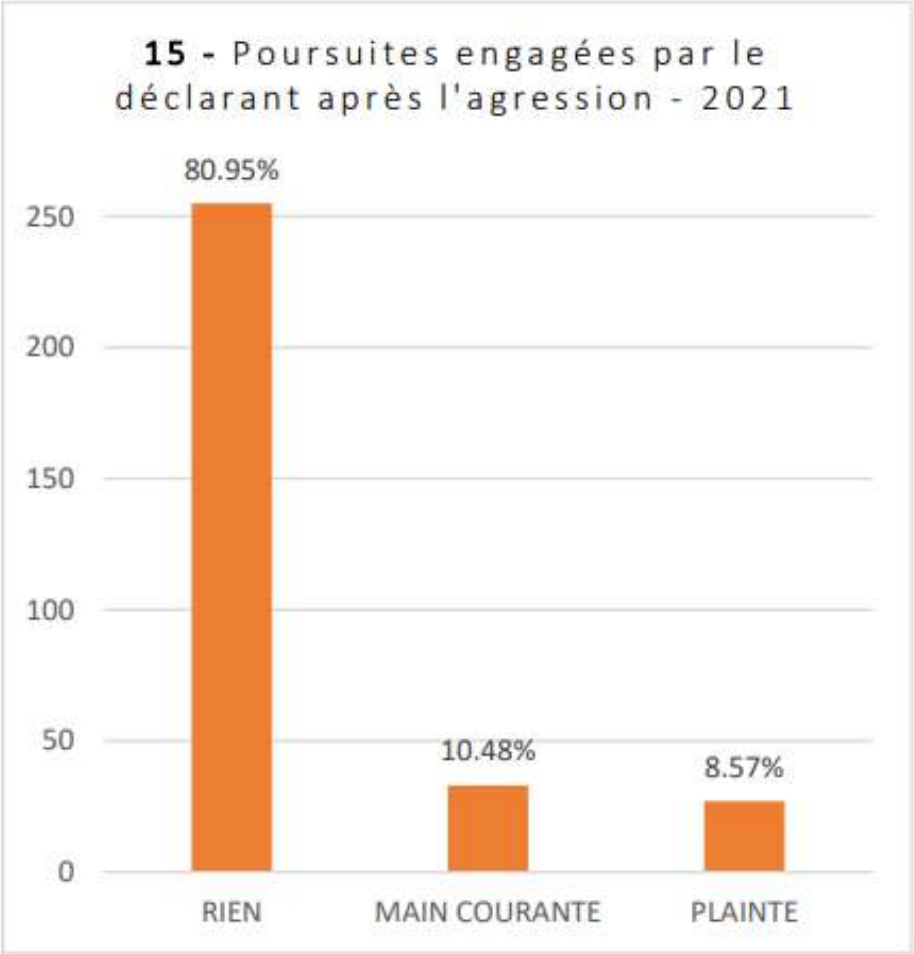
Auprès de la Police nationale/la Gendarmerie
La victime informe la Justice d'une infraction

La victime demande la reconnaissance
et l'indemnisation d'un préjudice
L'auteur des faits est informé et convoqué

VÉTÉRINAIRE POUR LA VIE, POUR LA PLANÈTE

ORDRE NATIONAL DES vétérinaires

Déclarer, et après?



"Il faut donc regretter cette absence de poursuites qui ne nous permet pas d'alerter directement les autorités. "

Cyberbashing

- Réaliser des captures d'écran
- Constat d'huissier
- Prendre contact avec son assurance RCP
- Rester calme…..ne pas répondre à chaud…..mais répondre
- Proposer un contact direct

Bonjour Madame/Monsieur,

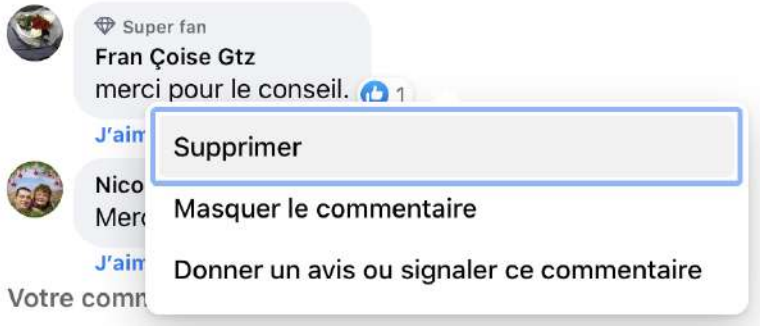
Merci d'avoir pris le temps de donner votre avis.

Vous nous voyez désolés que vous n'ayez pas été satisfait de la prise en charge de votre animal. Vous comprendrez aisément que nous ne pouvons vous donner une réponse complète via ces commentaires. Si vous le souhaitez, vous pouvez nous contacter par téléphone au ……. ou par e-mail à l'adresse …….. Nous pourrons ainsi aborder les points que vous soulevez et si nécessaire, convenir d'un nouveau rendez-vous.

Bien à vous,

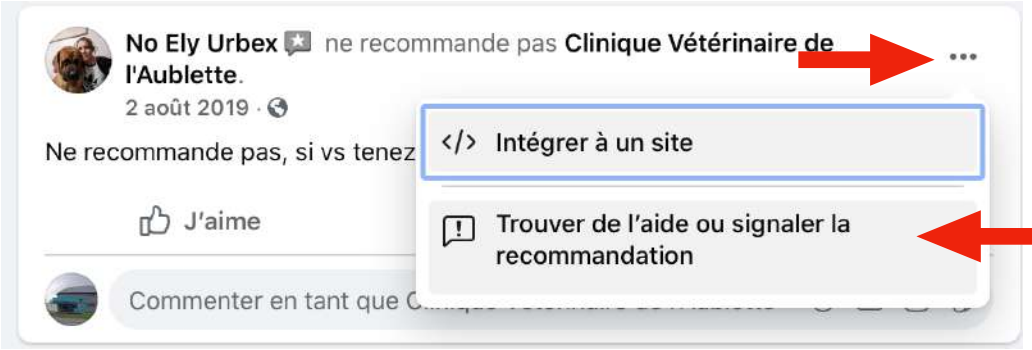
Exemple de signalement sur facebook

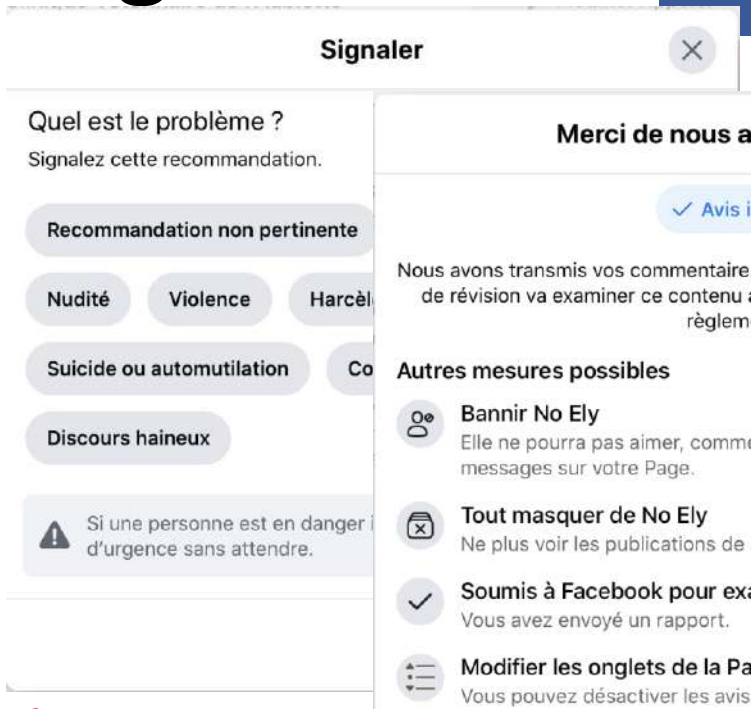
Commentaire dans le fil d'actualité

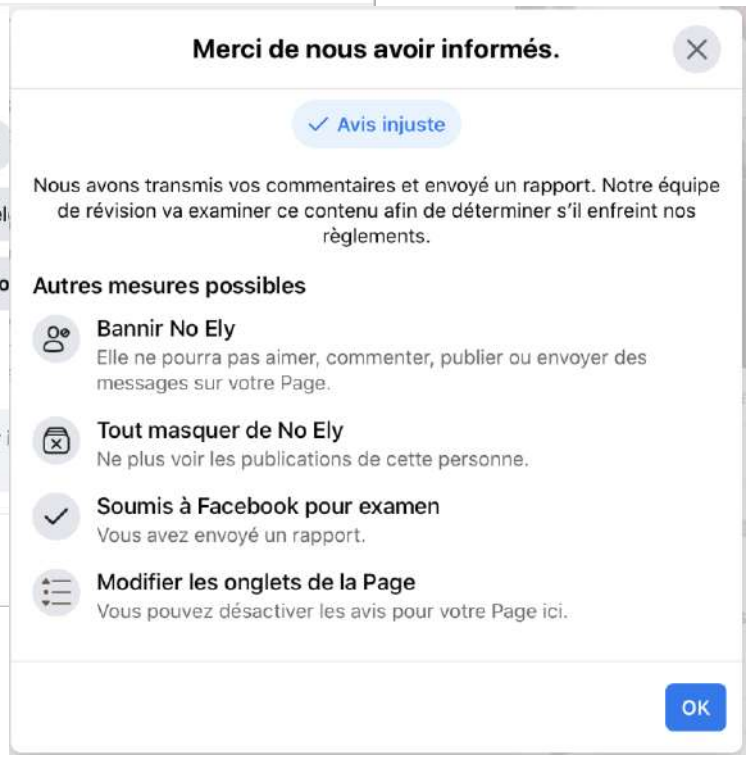


Exemple de signalement facebook

Evaluation dans la section Avis







Le rôle de l'Ordre

- Ecoute
- Partie civile
- La chambre de discipline: les plaintes abusives
- Lien inter-Ordre et Service Régional de Police

Ecoute

- Déclaration incivilité
- Demande d’être rappelé
- Membres du CRO dédiés à l’écoute
- Soutien psychologique, juridique
- Conseils sur la procédure

Vos référents sociaux

La plainte, le rôle de l'Ordre

- **L'Ordre Partie Civile** : exercer les droits réservés à la partie civile relativement aux faits portant un **préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif de leur profession**, y compris en cas de menaces ou de violences commises **en raison de l'appartenance** à l'une de ces professions
- **Discipline**
  - ✓ Résolution Amiable des Différends (RAD)
  - ✓ Plaintes abusives
  - ✓ Dépens

Actions du CLIOR

- Lien entre les professions de santé
- Convention santé-sécurité-justice : parquet, préfecture, police, gendarmerie
- Référents sûreté
- Conseils sur la sécurisation des cabinets, fiches réflexes, formation MPL
- ONVS
- Veto entraide et asso SPS (soins aux professionnels de santé)

Merci de votre attention

ORDRE NATIONAL DES vétérinaires