

Des infirmiers désarmés face aux agressions

Le constat est amer. Depuis le meurtre d'une infirmière strasbourgeoise il y a deux ans, il n'existe toujours pas de réelles solutions sécurisant l'exercice libéral. Le protocole national « *justice-santé-sécurité* », signé par l'ONI en 2011, a peu d'effets.

C'est la seconde attaque de ce type pour cette infirmière libérale de Reims. « *Un scooter s'est arrêté, on m'a mise par terre et tabassée pour voler mon téléphone portable.* » La voix de Nadine tremble un peu : « *Je travaillais, je suis une soignante et je fais du bien aux gens. Je me suis sentie violée quelque part. C'est difficile...* » Qu'ils aient été victimes d'inconnus ou de patients, vingt-trois infirmiers ont déclaré des coups et blessures à l'Ordre national des infirmiers (ONI) en 2015, et treize, des menaces avec armes ou objets contondants. Les libéraux se révèlent vulnérables, principalement du fait de leur isolement. Sur la route tôt le matin et tard le soir, ou au domicile de « *clients* » de plus en plus exigeants, voire imprévisibles en raison de leur pathologie. « *J'ai un jour été séquestrée par un patient souffrant de troubles psychiatriques. J'ai dû négocier près d'une heure pour qu'il me laisse repartir sans violence,* raconte Charline, infirmière libérale (Idel) dans

la campagne angevine, auteure du blog « *C'est l'infirmière!* ». *Et j'ai pas mal de patients alcooliques. Cela aussi me fait peur.* »

Sensibilisation à la sécurité

Dans ces circonstances, la self-défense trouve vite ses limites. Mieux vaut donc savoir désamorcer les crises. D'ailleurs, 85 % des répondantes à l'enquête « *violences* » de l'ONI souhaitent une meilleure formation en la matière.

Réagir à bon escient peut en effet éviter l'escalade de la violence. « *Il est possible de gérer l'agressivité,* explique Pascal Cresson, formateur pour Formassad. *A mal discerner le comportement d'autrui, on risque de sur réagir. C'est alors que cela part en vrille.* »

De son côté, l'Organisation nationale des syndicats d'infirmiers libéraux (ONSIL) s'est saisie du sujet, en expérimentant début décembre une formation auprès de ses responsables locaux, animée par un juriste, un psychologue et un ancien gendarme. Elle devrait maintenant être étendue à l'ensemble des adhérents du syndicat.

Sensibilisation à la sécurité, gestion des violences... Ce sont aussi les objectifs du protocole national relatif à la sécurité des professionnels de santé. Signé par l'ONI en 2011, ce dispositif repose sur une coordination, dans chaque département, entre les Ordres et les services de police et de gendarmerie, sous l'égide de la préfecture et du procureur de la République.

Ainsi, dans une réponse à la sénatrice du Gard, publiée au Journal officiel du 2 avril 2015, le ministère de l'Intérieur évoque des actions déjà appliquées, majoritairement à la demande des médecins : une « *pré-alerte des forces de sécurité* » et une patrouille « *en cas de déplacements dans des secteurs à risques, un accompagnement du professionnel de santé avec un membre de l'entourage du patient, des boîtiers d'alarme...* »

7 CONSEILS DE SÉCURITÉ

- Un cadre ferme : fixer un contrat moral. Indiquer le contenu de son intervention, ainsi que ses horaires de visite en précisant que des retards restent possibles. Ne tolérer aucun dérapage (insulte par exemple).
- Maîtriser l'environnement : repérer les lieux, ainsi que d'éventuels objets coupants ou contondants. Eviter de se retrouver bloqué dans une pièce ; rappeler aux patients de ne pas verrouiller la porte sur vous.
- Choisir ses horaires : si un proche du malade est agressif, intervenir en son absence. Et identifier les moments où un patient est ivre ou drogué.
- Le dialogue, votre meilleure arme : toujours garder son calme. Face à une personne tendue, il faut rester « à l'étage en-dessous ».
- Les signes d'alertes de la violence : les gestes hauts et brusques, la blancheur ou la rougeur du visage, une respiration qui s'accélère, les gestes d'énervement au niveau des jambes, quelqu'un qui se lève ou s'approche brusquement.
- Les postures de protection : se placer de trois-quarts par rapport à la personne, afin d'adopter une posture de collaboration et d'éviter les coups. Mettre des objets entre vous, comme le lit ou une table. ■

Si une cinquantaine de conseils départementaux de l'ordre infirmier ont bien signé ce protocole, selon l'ONI, les retours du terrain témoignent d'une coquille vide. Les projets concrets aboutissent peu, faute de temps, de suivi ou de moyens. Chacun – unions régionales, syndicats, particuliers... – agit de son côté. Et l'information circule mal, dans un contexte de défiance à l'égard de l'Ordre.

Des alarmes géolocalisables

Or, l'irruption de la violence appelle une réponse rapide, au-delà de la seule prévention des risques. « *On ne peut pas totalement l'empêcher, car elle naît de l'imprévisible et touche tous les milieux* », estime Charline.

“ **Un scooter s'est arrêté, on m'a mise par terre et tabassée pour voler mon téléphone portable.** ”

C'est pourquoi l'Union régionale des professionnels de santé (URPS) des médecins Occitanie et la préfecture de l'Hérault ont conclu une convention de partenariat, pour la mise en œuvre du système Cormédal, une application gratuite pour smartphone. En pratique, un bouton déclenche une alerte silencieuse via l'envoi de SMS vers une ligne au choix. Un second bouton permet d'appeler directement le 17. L'identité et l'adresse de l'utilisateur sont préalablement enregistrées dans les bases de données de la police et de la gendarmerie. Seul bémol, le téléphone portable reste la première cible d'un agresseur. La plupart du temps en déplacement, « *les Idel doivent être géolocalisables* », insiste Joseph Couderc, présidente de la Fédération nationale des infirmiers (FNI) dans le Gard. Un tel bip d'alerte, relié directement au centre 15, est déjà mis en œuvre en Seine-Saint-Denis... pour les seuls médecins du SUR (service médical d'urgence du 93).

Phénomène masqué

Pourtant plébiscitée, cette solution tarde à voir le jour chez les infirmiers. « *Nous l'avions envisagée, mais cela coûte cher*, admet Yann de Kerguenec, directeur juridique de l'ONI. *On se sent un peu démunis...* » Cependant, comment revendiquer auprès des pouvoirs publics un phénomène masqué ? « *Nous suspectons une sous-déclaration des agressions* » : l'Observatoire des violences de l'ONI dédié aux Idel a reçu 82 signalements en 2015, quand l'Ordre des médecins en avait recensé 900 l'année précédente. « *Les infirmières ne doivent pas non plus hésiter à porter plainte!* », insiste Joseph Couderc. D'autant que l'ONI peut se constituer partie civile.

UN OBSERVATOIRE DES VIOLENCES ENVERS LES INFIRMIERS

Le site Internet de l'Ordre national des infirmiers contient un espace concernant les violences, avec des guides pratiques téléchargeables sur la sécurité, la conduite à tenir en cas d'agression et des conseils juridiques. Vous pouvez également y signaler votre agression ou celle d'un collègue. ■

www.ordre-infirmiers.fr/les-infirmiers/violence-contre-infirmiers.html

L'enjeu est de taille. Des soignants refusent désormais d'intervenir dans certains quartiers ou de prendre en charge certains patients. Outre leur sécurité personnelle, la continuité des soins est en péril. ■

EMILIE LAY

Des infirmiers libéraux lors de la manifestation du 8 novembre 2016.



© Cyrienne Clerc