

DOSSIER DE PRESSE

1^{ERE} CAMPAGNE NATIONALE CONTRE LES INCIVILITES À L'HOPITAL

Contacts presse:



Céline Dupré - Sandrine Compain
06 18 00 57 37 - 06 15 04 23 06
celine.dupre@comm-sante.com
sandrine.compain@comm-sante.com
Agence COMM Santé
Tél. : 05 57 97 19 14



Nicolas Péju
FHF
Tél. : 01 44 06 85 22
n.peju@fhf.fr

SOMMAIRE

- Déroulé de la conférence de presse

- Communiqué de presse

- Présentation de la campagne

- Témoignages d'hospitaliers

Annexes :

- Textes de loi
- La Fédération Hospitalière de France
- Contacts

Paris, Jeudi 8 septembre 2005

1^{ERE} CAMPAGNE NATIONALE CONTRE LES INCIVILITES À L'HOPITAL

Conférence de presse

8 septembre 2005 à 11h

Hôpital Européen Georges Pompidou

1 - *Présentation de la campagne et de ses enjeux*

Claude EVIN, Président de la Fédération Hospitalière de France

Gérard VINCENT, Délégué Général de la Fédération Hospitalière de France

2 - *Présentation des visuels*

Nicolas GAYET, Nogood Industry

3 - *Etat des lieux de l'incivilité à l'hôpital*

Danièle CADET, directrice des soins de l'hôpital Simone Veil d'Eaubonne-Montmorency et présidente de l'AFDS (Association Française des Directeurs de Soins)

4 - *Témoignage de soignants*

Christophe MENARD, aide-soignant de l'hôpital Européen Georges Pompidou

Naima BRIKI, infirmière à l'accueil de l'hôpital Européen Georges Pompidou

Merci de contacter Sandrine Compain au 06.15.04.23.06 pour toute organisation d'interviews.

1^{ERE} CAMPAGNE NATIONALE CONTRE LES INCIVILITES À L'HOPITAL

« Restez poli ! » C'est le message à destination des patients que la Fédération Hospitalière de France souhaite faire passer au nom des hospitaliers, dans les 1000 hôpitaux qu'elle représente, sous la forme d'une campagne d'affichage dès le mois de septembre.

Première initiative de ce genre en France, cette campagne est signée « *On fait le maximum. Restez poli, au minimum* ». L'objectif de cette campagne est de confronter la perception des patients à la réalité de ce que vit le personnel hospitalier afin de les amener à se mettre à la place de ceux qui les soignent.

« *Si vous attendez, c'est qu'on préfère regarder des photos* », « *Si vous patientez, c'est que d'autres se font masser* », « *Si on ne vous parle pas, c'est qu'on regarde la télé* ». Cette série d'assertions, choquantes de prime abord, prend un tout autre sens à la lumière du visuel qui les accompagne, puisque les photos sont des radios, le massage un massage cardiaque et la télé un écran de contrôle.

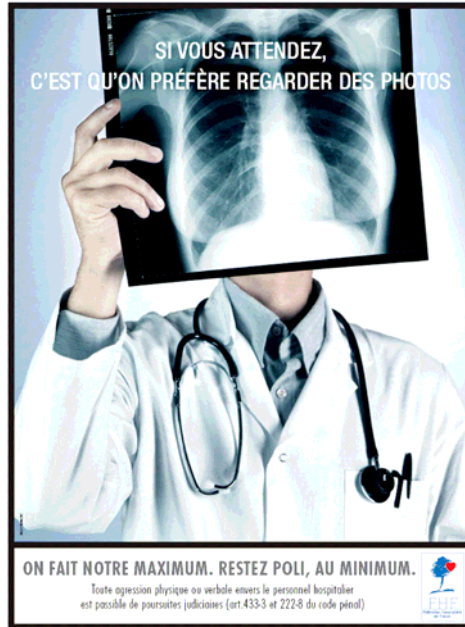
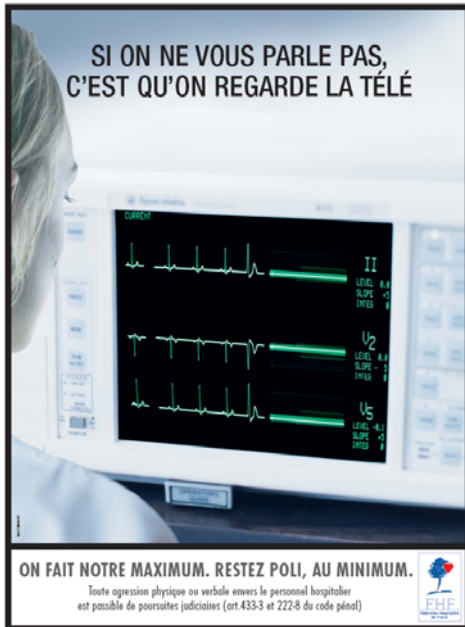
Dans un contexte national de violence sociale en hausse, le personnel hospitalier n'est malheureusement pas épargné. Il subit aussi de plus en plus l'incivilité, appelée également « petite violence » faite d'injures, de menaces, d'altercations, de non respect des règles de la part des patients et de leurs accompagnants. Il est essentiel de les interpeller et de les sensibiliser sur les règles d'usage et de savoir-vivre à l'hôpital.

Les patients se plaignent d'attendre, souffrent d'un manque de considération, trouvent injuste et scandaleux de ne pas être pris en charge selon leur ordre d'arrivée. Ils ont parfois même le sentiment que pendant qu'ils souffrent, le personnel hospitalier se tourne les pouces. L'hôpital est considéré désormais comme une entreprise de service par les patients. La campagne tente d'exprimer une réalité toute autre, celle d'un personnel hospitalier engagé qui fait le maximum pour soigner ses patients.

En instaurant le dialogue, en incitant les patients à mettre leur situation en perspective de celle du personnel hospitalier, cette campagne a pour ambition de poser les bases d'un nouveau contrat relationnel entre patients et personnels hospitaliers. Un contrat qui définit clairement les droits et les devoirs de chacune des parties.

PRESENTATION DE LA CAMPAGNE

Les visuels



**Visuels téléchargeables
en haute définition sur www.fhf.fr**

La fiche technique

Annonceur : Fédération Hospitalière de France

Responsable annonceur : Nicolas Péju

Agence : Nogood Industry

Responsables agence : Nicolas Gayet, Laure Angrand

Directeur de création : Julia Hilmer

Concepteur rédacteur : Julie Lasne

Directeur artistique : Julie Lasne

Photographes : Les Anamorphées

L'agence de publicité : No Good Industry

NO GOOD INDUSTRY est une agence de publicité internationale.

Elle est 100% indépendante et fédère des labels de création artistique :

NOGOODTV, NOGOODMUSIC, NOGOODPAPER, NOGOODFASHION,
NOGOODWINDOW.

TEMOIGNAGES D'HOSPITALIERS

François Stierlé

Centre Hospitalier Emile Muller

Médecin praticien hospitalier au service des urgences à Mulhouse, médecin hospitalier anesthésiste réanimateur.

François Stierlé fait part de sa réflexion sur les causes de l'incivilité et sur la façon dont l'hôpital est perçu dans la société.

« Toute incivilité naît de l'incompréhension des patients du fonctionnement et de l'organisation du milieu hospitalier. Je me rappelle de la venue d'un patient au service des urgences. Celui-ci souffrait de douleurs aux genoux depuis 3 mois. Je lui propose une consultation spécialisée chez un orthopédiste, tout en lui expliquant que le service des urgences n'était pas adapté à sa demande. Le patient n'entend pas les explications que je lui donne, il s'énerve, il me lance des injures « *vous êtes tous des inutiles et des connards* », puis il part en claquant la porte. Il y a là une incompréhension de ce qu'est l'organisation hospitalière. En tant que médecin, je peux mettre une personne dehors si l'agression verbale va trop loin, il n'en est pas de même pour les aides-soignants, personnels de l'accueil et infirmiers pour qui la situation est plus difficile à gérer et plus traumatisante. Ce personnel prend tout sur lui sans pouvoir réagir et subit un stress important. D'autre part, j'aimerais parler de la désacralisation de l'hôpital, et notamment du service des urgences. Ce lieu est de nos jours considéré comme un lieu de vie, comme l'est le bus, la cour d'école. Nous avons reçu à l'hôpital un stagiaire de collègue qui n'était pas choqué de nous demander s'il pouvait faire son stage en roller, et récemment des jeunes gens se sont offert une partie de football dans le hall des ambulanciers en attendant que leur copain sorte de consultation. »

Régine Pelloux

Hôpital Européen Georges Pompidou

Cadre de santé au service des urgences.

Pour Régine Pelloux, les urgences sont souvent considérées comme un service à tout faire.

« Nous expliquons aux patients se présentant au service des urgences qu'ils sont accueillis en consultation par ordre de douleurs et de sévérité de la pathologie. Certaines personnes se présentent aux urgences alors que leur pathologie ne nécessite pas une telle démarche. C'est ce que nous appelons la *bobologie*. Nous leur proposons dans ce cas une liste de médecins traitants. Certains n'écoutent pas, n'entendent pas et refusent la solution qui leur est proposée. Ils attendent donc de longues heures et cela finit bien évidemment en crise de nerf et de larmes et souvent en injures. »

Candy Gromy

Hôpital Européen Georges Pompidou

Infirmière au service des urgences. Elle travaille de jour comme de nuit.

Les incivilités sont quotidiennes pour Candy Gromy. Elle nous raconte deux situations qui selon elle les illustrent bien.

« Dans l'attente d'une échographie rénale au service de radiographie, une patiente a dû attendre deux bonnes heures. Je suis son premier contact après cette longue attente. Je l'accueille comme il se doit, elle ne me dit pas bonjour. Puis elle commence à converser sur la mauvaise qualité de notre travail et sur notre incompétence, elle se demande d'ailleurs pourquoi elle ne s'est pas rendue dans une clinique ! Le ton monte, elle devient hystérique et finit par se mettre en plein milieu du couloir, toute nue, criant et injuriant le personnel. Elle me dit que si elle me trouvait dehors, elle allait me « buter ». Il est certain que l'attente peut être longue lorsque l'on se présente au service des urgences car les patients sont pris par ordre de douleurs mais nous leur expliquons pourtant cela dès leur arrivée !

Les familles n'ont pas accès au service des urgences, cela est bien mis en évidence par des panneaux disposés en nombre. Nous ne souhaitons pas les éloigner de leurs proches, nous préservons simplement l'intimité des autres patients, la confidentialité et notre espace de travail, indispensable pour une bonne prise en charge des patients. Le service des urgences est ainsi fait que les patients sont transférés de pièce en pièce pour une série de consultations. Parfois les familles viennent dans les couloirs voire même dans les salles de soins pensant trouver leur proche là où elles l'avaient laissé. Il arrive malencontreusement qu'elles tombent sur un autre patient, générant ainsi une atteinte à l'intimité de ce dernier. »

Céline Richard

Centre Hospitalier de Versailles André Mignot

Infirmière de salle au service de médecine générale et de gériatrie. Elle travaille uniquement le jour.

Selon Céline Richard, trois causes principales sont à l'origine d'incivilités dans son service.

« L'agressivité verbale peut révéler des comportements d'intolérance. Des propos vexants tels que « *C'est la nègre qui m'a soignée ce matin* », « *Je ne veux pas être soigné par la black* » sont tenus très fréquemment. J'ai également remarqué un deuxième type de personnes très impolies, celles qui, d'un milieu social aisé, ont des domestiques chez eux. Ces personnes ont une fâcheuse tendance à nous prendre pour des serviteurs. Les « *S'il vous plaît, pourriez-vous* » deviennent très souvent « *Donne-moi, viens ici* » et on remarque un recours abusif aux coups de sonnette. Enfin d'une façon générale, nous vivons dans une société de service, et malheureusement, la santé est mise à ce niveau. Les patients souhaitent tout, maintenant et rapidement. Je ne compte plus le nombre de patients qui dès leur arrivée exigent la télévision et le téléphone branchés immédiatement ! Lorsque nous recevons les patients des urgences qui ont eu de longs moments d'attentes pour obtenir leur chambre, nous essayons de leur expliquer les causes de cette attente : le ménage et l'hygiène sont primordiaux dans un hôpital, nous ne pouvons pas leur donner un lit mal désinfecté qui vient d'accueillir une personne malade. Il me semble qu'à l'arrivée dans les services de salle, l'agressivité s'apaise avec les explications ! »

ANNEXES

TEXTES DE LOI

Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuite judiciaire...

Article 433-3 du Code Pénal

<http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/Visu?cid=5016668&indice=4&table=LEGI&ligneDeb=1>

Est punie de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 Euros d'amende la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre d'une personne investie d'un mandat électif public, d'un magistrat, d'un juré, d'un avocat, d'un officier public ou ministériel, d'un militaire de la gendarmerie nationale, d'un fonctionnaire de la police nationale, des douanes, de l'administration pénitentiaire ou de toute autre personne dépositaire de l'autorité publique, d'un sapeur-pompier professionnel ou volontaire, d'un gardien assermenté d'immeubles ou de groupes d'immeubles ou d'un agent exerçant pour le compte d'un bailleur des fonctions de gardiennage ou de surveillance des immeubles à usage d'habitation en application de l'article L. 127-1 du code de la construction et de l'habitation, dans l'exercice ou du fait de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur. Ces dispositions sont également applicables en cas de menace proférée à l'encontre, et du fait de ces mêmes fonctions, du conjoint, des ascendants et des descendants en ligne directe de cette personne ou de toute autre personne vivant habituellement à son domicile.

Est punie des mêmes peines la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre d'un agent d'un exploitant de réseau de transport public de voyageurs ou de toute autre personne chargée d'une mission de service public ainsi que **d'un professionnel de santé**, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur.

La peine est portée à cinq ans d'emprisonnement et 75 000 Euros d'amende lorsqu'il s'agit d'une menace de mort ou d'une menace d'atteinte aux biens dangereuse pour les personnes.

Est puni de dix ans d'emprisonnement et de 150 000 Euros d'amende le fait d'user de menaces, de violences ou de commettre tout autre acte d'intimidation pour obtenir d'une personne mentionnée au premier ou au deuxième alinéa soit qu'elle accomplisse ou s'abstienne d'accomplir un acte de sa fonction, de sa mission ou de son mandat, ou facilité par sa fonction, sa mission ou son mandat, soit qu'elle abuse de son autorité vraie ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

Article 222-8 du Code Pénal

<http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/Visu?cid=5015850&indice=5&table=LEGI&ligneDeb=1>

L'infraction définie à l'article 222-7 est punie de vingt ans de réclusion criminelle lorsqu'elle est commise :

1° Sur un mineur de quinze ans ;

2° Sur une personne dont la particulière vulnérabilité, due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse, est apparente ou connue de son auteur ;

3° Sur un ascendant légitime ou naturel ou sur les père ou mère adoptifs ;

4° Sur un magistrat, un juré, un avocat, un officier public ou ministériel, un militaire de la gendarmerie nationale, un fonctionnaire de la police nationale, des douanes, de l'administration pénitentiaire ou toute autre personne dépositaire de l'autorité publique, un sapeur-pompier professionnel ou volontaire, un gardien assermenté d'immeubles ou de groupes d'immeubles ou un agent exerçant pour le compte d'un bailleur des fonctions de gardiennage ou de surveillance des immeubles à usage d'habitation en application de l'article L. 127-1 du code de la construction et de l'habitation, dans l'exercice ou du fait de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur ;

4° bis Sur le conjoint, les ascendants et les descendants en ligne directe des personnes mentionnées au 4° ou sur toute autre personne vivant habituellement à leur domicile, en raison des fonctions exercées par ces personnes ;

4° ter Sur un agent d'un exploitant de réseau de transport public de voyageurs ou toute autre personne chargée d'une mission de service public ainsi que **sur un professionnel de santé**, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur ;

5° Sur un témoin, une victime ou une partie civile, soit pour l'empêcher de dénoncer les faits, de porter plainte ou de déposer en justice, soit en raison de sa dénonciation, de sa plainte ou de sa déposition ;

5° bis A raison de l'appartenance ou de la non-appartenance, vraie ou supposée, de la victime à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ;

5° ter A raison de l'orientation sexuelle de la victime ;

6° Par le conjoint ou le concubin de la victime ;

7° Par une personne dépositaire de l'autorité publique ou chargée d'une mission de service public dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou de sa mission ;

8° Par plusieurs personnes agissant en qualité d'auteur ou de complice ;

9° Avec préméditation ;

10° Avec usage ou menace d'une arme.

La peine encourue est portée à trente ans de réclusion criminelle lorsque l'infraction définie à l'article 222-7 est commise sur un mineur de quinze ans par un ascendant légitime, naturel ou adoptif ou par toute autre personne ayant autorité sur le mineur.

Les deux premiers alinéas de l'article 132-23 relatif à la période de sûreté sont applicables aux infractions prévues par le présent article.

CONTACTS :

⇒ **Fédération Hospitalière de France**

Nicolas Péju, *Directeur de la communication*

Tél. : 01 44 06 85 22 - Email : n.peju@fhf.fr

⇒ **Hôpital Européen Georges Pompidou**

France Bovet, *Chargée de communication*

Tél. : 01 56 09 21 06 - Email : france.bovet@hop.egp.ap-hop-paris.fr

⇒ **Hôpital Simone Veil d'Eaubonne-Montmorency**

Danièle Cadet, *directrice des soins de l'hôpital Simone-Veil d'Eaubonne-Montmorency et présidente de l'AFDS (Association Française des Directeurs de Soins)*

Tél. : 01 34 06 60 80 - Email : daniele.cadet@ch-simoneveil.fr

⇒ **Hôpital Emile Muller de Mulhouse**

Docteur François Stierlé, *médecin praticien hospitalier au service des urgences*

Email : francois.stierle@wanadoo.fr

⇒ **Agence de presse : COMM Santé**

Sandrine Compain/Céline Dupré

Email : sandrine.compain@comm-sante.com

Email : celine.dupre@comm-sante.com

Tél. : 05 57 97 19 19 – 05 57 97 19 14