

VIOLENCES EN MILIEU PROFESSIONNEL

VICTIME OU TÉMOIN : DIRE STOP



Ressources
à mobiliser

Contacts
en région

Modalités de
signalement

Des mots sur des maux

Chères consœurs, chers confrères,

Au cabinet, à domicile, dans l'intimité du soin, nous sommes parfois les premiers témoins de violences qui se jouent ailleurs, ou victimes nous-mêmes d'agressions et d'incivilités. Ces situations bouleversent, isolent, et laissent souvent démunis. Or, se taire ne devrait jamais être une option. Qu'il y ait ou non un signalement, il faut favoriser la parole.

Ce livret n'a pas la prétention d'être exhaustif. Il vise un objectif simple : vous donner les premières clés pour réagir, vite et juste, que vous soyez victime ou témoin. Que dit la loi, qui alerter, comment consigner les faits, quels mots poser sur une situation délicate : autant de repères concrets pour agir sans vous mettre en difficulté, et sans laisser un patient ou un proche sans réponse.

Vous n'êtes pas seuls. La loi vous protège et, dans bien des cas, vous autorise à signaler. Vos instances aussi sont à vos côtés : Ordre, ONVS, et bien sûr votre URPS, qui a fait de la protection des soignants une priorité de son action. Notre commission dédiée se tient à votre écoute, prête à vous accompagner dans ces démarches.

Parce que les masseurs-kinésithérapeutes sont au cœur de la société, au plus près des familles, ils ont un rôle irremplaçable à jouer : celui de la vigilance bienveillante et de la prévention. Ce livret est une invitation à l'exercer pleinement, en confiance.

**L'Union régionale des professionnels de santé
Masseurs-Kinésithérapeutes d'Occitanie**

URPS MK Occitanie / Union régionale des professionnels de santé pour les masseurs-kinésithérapeutes libéraux d'Occitanie. Siège : 285 rue Alfred Nobel - 34000 Montpellier. Tél. 04 67 69 75 15. urps-mk-occitanie.fr

Conception-rédaction : Xplicit Content - Octobre 2026.

Avec la participation du Conseil Régional de l'Ordre des Masseurs-Kinésithérapeutes et de SPS, l'institut pour la santé des soignants

Violences professionnelles : réagir efficacement

Un masseur-kinésithérapeute victime de violence ou d'incivilité (en soin, à domicile ou en cabinet) peut et doit le signaler via la procédure officielle de l'Ordre et du ministère de la Santé.

► Faire un signalement sur la plateforme de l'Observatoire national des violences en santé (ONVS).

Cette plateforme recueille les signalements des faits de violence/incivilité commis contre les professionnels de santé, libéraux comme salariés. Le signalement se fait en ligne ou via l'Ordre des masseurs-kinésithérapeutes.

📌 dgos-onvs.sante.gouv.fr

► Informer le Conseil départemental de l'Ordre et votre URPS.

Le Conseil départemental de l'Ordre (CDO) peut accompagner les démarches et, si besoin, se constituer partie civile en cas de menaces ou de violences avérées. Il a aussi développé des parcours d'accompagnement (soutien, échanges, prévention, gestion des situations tendues...).

📌 ordremk.fr

Votre URPS peut aussi agir à vos côtés ! Si vous êtes vous-même agressé(e) dans l'exercice de vos fonctions, sachez que votre URPS peut désormais, avec votre accord, déposer plainte en votre nom (loi Pradal, 2025, décret du 20 juillet 2026).

► SPS, l'institut pour la santé des soignants

Subir une violence dans son exercice peut avoir des répercussions psychologiques réelles. Faites-vous accompagner.

📌 sps-institut.fr

SPS, l'institut pour la santé des soignants. Plateforme d'écoute et d'orientation. Accompagnement également ouvert aux professionnels témoins de violences ou ayant effectué un signalement.

☎ **0 805 23 23 36**

Plateforme d'écoute gratuite, anonyme et confidentielle assurée par des psychologues. Accessible 7j/7 - 24h/24.

Constituent des faits de violence :

agression verbale, agression physique, vol, atteinte aux biens, harcèlement digital...

Que dit la loi ? >>>



► Porter plainte auprès des autorités (police, gendarmerie) si la situation le justifie.

Vos droits >>>



Signalements de violences **sur mineur**

Priorité ultime : protéger l'enfant. Même en cas de doute, il faut agir !

► **Puis-je lever le secret professionnel ?**

OUI. Les 1^{er} et 2^e de l'article 226-14 du Code pénal évoque le signalement des violences sur mineur par les professionnels de santé. Pas de sanction si le signalement est fait de bonne foi.



► **À qui signaler ?**

>>> Situation préoccupante (sans danger immédiat). Toute information préoccupante (IP) est à signaler à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) de votre département, par le biais de votre conseil de l'ordre départemental. Accéder à votre service de proximité :



>>> Danger grave ou immédiat

Contactez sans délai :

- Procureur de la République
- Police/Gendarmerie > **17**
- Enfance en danger > **119** gratuit, anonymat possible.

► **Comment signaler concrètement ?**

Avec un document factuel, daté, signé, mentionnant :

- Identité de l'enfant
- Éléments médicaux/comportementaux observés
- Propos éventuels exacts de l'enfant (entre guillemets)



Non-assistance à personne en danger

Ne pas signaler peut engager la responsabilité pénale (article 223-6 du Code pénal).

BONNES PRATIQUES

- Ne pas enquêter soi-même, ni s'immiscer dans la vie privée des patients
- Ne pas confronter / interroger directement les parents
- Écrire précisément et factuellement vos constatations au sein du DMP
- Si possible, échanger avec d'autres professionnels (médecin, équipe)

Atteintes aux adultes vulnérables

Face à un adulte, la conduite à tenir varie selon la réponse à cette question :
la victime est-elle ou non en capacité de se défendre ?

► Cadre légal

Le secret professionnel s'applique en principe. Toutefois, l'article 226-14 du Code pénal prévoit des exceptions.

● **Cas n°1** : si la victime est une personne vulnérable (handicap, incapacité à se protéger), le signalement (sans consentement) relève d'une obligation légale et citoyenne, qui s'impose donc aussi aux professionnels de santé.

● **Cas n°2** : si la victime est majeure et en capacité de se protéger, le signalement se fait, mais avec son accord.

● **Cas particulier des violences conjugales** : dans le cas de suspicions de violences conjugales (avec danger immédiat et impossibilité, pour la victime présumée, de se protéger pour cause d'emprise morale), le signalement requiert le consentement préalable de la personne. En cas de refus, le Procureur de la République peut être averti, à condition d'en informer la victime.



► À qui signaler les faits de violences présumés ?

Avec le consentement de la victime

>> Alerter le procureur de la République par courrier circonstancié (voir modèle page 8)

>> Si des enfants sont concernés dans le foyer : contacter la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP). Il s'agit d'un service public qui centralise les alertes concernant les mineurs en danger.

>> Orienter la victime vers des structures spécialisées, comme le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF).

➤ fncidff.info/trouver-mon-cidff

>> Association France Victimes

➤ france-victimes.fr

☎ **116 006** (appel gratuit 7j/7)

Sans le consentement de la victime (danger grave et immédiat) :

Appelez immédiatement le 17 (police/gendarmerie). Puis, alertez le procureur de la République. Destinataire des plaintes et signalements, il dirige les enquêtes, décide des poursuites et veille à l'application de la loi.



À tout moment, n'hésitez pas à contacter votre URPS et votre Ordre pour vous accompagner.

Conduite à tenir en consultation en 7 étapes

Sécuriser → Libérer la parole → Observer / écouter → Évaluer → Orienter → Tracer dans le dossier patient → Signaler si nécessaire

1 / Créer un espace sécurisant

- Être seul(e) avec la personne soignée.
- Posture bienveillante.
- Poser des questions ouvertes : « J'observe des éléments qui m'inquiètent. Souhaitez-vous m'en parler ? »
- Libérer la parole, ne pas enquêter.

2 / Accueillir la parole

- Écouter sans interrompre.
- Éviter les « pourquoi ? »
- Ne pas promettre le secret absolu : « Vous n'êtes pas obligée de rester seule avec ça ».

3 / Observer et noter

- Consigner dans votre dossier les traces et lésions avec précision : localisation, taille, couleur, évolution...
- Relater les propos exacts entre guillemets.
- Décrire les comportements observables : peur, crispation, évitement...

4 / Évaluer le danger avec le patient

- « Vous sentez-vous en sécurité chez vous ? »
- « Cela arrive-t-il souvent ? »

- « Y a-t-il des enfants concernés ? »
- En cas de danger immédiat → 17 ou 15

5 / Informer sans imposer

- Présenter les options
- Communiquer les coordonnées d'une assistante sociale, d'une association, informer de l'existence du 3919, le numéro de Violences Femmes Info (gratuit, anonyme, accessible 24h/24 et 7j/7).
- IMPORTANT : respecter le rythme du patient.

6 / Faire un signalement

- Personne majeure vulnérable : avec accord ; sans accord si danger grave et immédiat.
- Personne mineure : signalement obligatoire.

7 / Rester dans son rôle

- Soigner, écouter, observer les signes, orienter, alerter si nécessaire.
- À éviter : se confronter à l'auteur présumé, promettre le secret, ou encore les injonctions verbales comme « partez » ou « quittez-le ».

La bonne phrase pour...

Dans ce genre de situations délicates, le sens de la formule prend toute son importance. Voici quelques exemples pour ouvrir le dialogue avec votre patient.



► POUR RASSURER

« J'ai remarqué certaines choses qui me questionnent. Souhaitez-vous qu'on en parle ensemble ? »

« Si vous vivez une situation traumatisante, vous pouvez m'en parler. »

► POUR LIBÉRER LA PAROLE

« Je vous écoute. »

« Prenez votre temps. »

► POUR ACCUEILLIR SANS JUGER

« Nous sommes dans une relation de confiance, vous pouvez parler librement. »

« Ce que vous décrivez est important. »

► POUR EXPLORER AVEC TACT

« Est-ce que vous vivez une situation d'insécurité ? »

« Est-ce que vous avez subi des violences ? »

« Est-ce que quelqu'un vous a fait du mal récemment ? »

► POUR ÉVALUER LE DANGER

« Vous sentez-vous en danger ? Et vos enfants ? »

« Y a-t-il un risque pour vous aujourd'hui ou ce soir ? »

« Y a-t-il des enfants concernés ? »

► POUR INFORMER SUR LES AIDES

« Vous pouvez contacter le 3919, c'est gratuit et anonyme. »

« Je peux vous orienter si vous le souhaitez. »

► POUR PARLER DU SIGNALEMENT (SANS EFFRAYER)

« Dans certaines situations, j'ai la possibilité, parfois l'obligation, de transmettre des informations pour vous protéger. Idéalement, cela se fait avec votre accord. »

► SI REFUS DE PARLER

« Je comprends. Si vous changez d'avis, je suis là. »

PROTECTION DES KINÉSITHÉRAPEUTES

Une commission engagée au service du collectif

Au sein de l'Union régionale des Masseurs-Kinésithérapeutes d'Occitanie, la commission « Protection des soignants » travaille à l'amélioration de la qualité de vie des confrères et consoeurs de notre région, en transversalité sur des sujets d'une actualité brûlante comme la prévention du burn-out, l'épuisement professionnel ou encore la santé physique et mentale des professionnels de santé. Ces thématiques ont donné naissance à des projets ambitieux, comme une

récente étude inter-URPS régionale portant sur le moral et la santé des soignants ; mais aussi à des partenariats actifs, comme par exemple celui avec SPS, l'institut pour la santé des soignants. Enquêter, sonder, éditer, intervenir sont les mots clés de cette commission engagée au service du collectif. La lutte active contre les violences envers les professionnels de santé libéraux, au sein de leur cabinet, fait aussi partie des actions centrales de l'URPS.

NOS OUTILS POUR VOUS INFORMER :

Livret pratique

Format numérique



Signalement au procureur de la République

Le courrier type à télécharger



La fiche récap'

Les points clés pour (ré)agir



Enquête et contacts utiles

Contactez un référent URPS et demandez conseil



Toutes nos ressources



urps-mk-occitanie.fr