

Que faire en cas d'agression ?

Appeler le Service Sécurité des Biens et des Personnes



Possibilité de consulter un médecin senior aux urgences.

- Remplir la fiche de signalement,
- Déclarer l'accident de travail éventuel,
- Possibilité de se faire accompagner dans les démarches par l'encadrement, le Service de Sécurité des Biens et des Personnes ou la cellule vigilance violence
- Porter plainte avec l'assistance du Service de Sécurité des Biens et des Personnes en donnant l'adresse du CHU.

Signaler toute agression physique, morale ou verbale.

Se faire aider par :

- La psychologue : 8 68 31
- La médecine préventive : 8 30 41
- L'assistante sociale : 8 31 92
- La cellule juridique : 8 42 80
- La cellule vigilance violence : 8 30 32

Gestion du conflit

Attitude à adopter :

Favoriser l'écoute en ne participant pas au conflit.

Si la personne est prête à en venir aux mains...

- Rester à distance, calme, maître de soi,
- Inviter fermement la personne à partir,
- Appeler de l'aide.

Dans tous les cas, contacter le Service Sécurité des Biens et des Personnes.



Gestion de l'agression physique

Si la personne s'en prend physiquement à vous...

- Attaque injustifiée, hurlez,
- Débattez-vous,
- Légitime défense :
 - nécessaire
 - simultanée
 - proportionnée

Il est toujours plus facile d'éviter un conflit que de le gérer.

Le code pénal prévoit une possibilité de majoration des sanctions pénales et de privation des libertés pour toute agression dont la victime est un agent public.



**LA SÉCURITÉ
ANTI-MALVEILLANCE
À L'HÔPITAL**

Le Service Sécurité des Biens et des Personnes

Organisation

Fonctionnement 24/24 heures, 7/7 jours.

Hiérarchie

Service rattaché au pôle Ressources Matérielles, placé sous la responsabilité du Directeur des Ressources Matérielles.

Fonctionnement

Évolue dans un cadre institutionnel et législatif.

Localisation

Bureau du responsable, des chefs d'équipes et PC vidéosurveillance : entrée de Carémeau Nord niveau 0.

Objectifs

- Améliorer la sécurité des biens (diminution des vols sur les parkings, dans les vestiaires, dans les chambres de patients, etc.) et celle des personnes (visiteurs, indélébiles ou perturbateurs, etc.),
- Contenir, et si possible, faire diminuer le nombre d'actes de malveillance constatés,
- Améliorer le climat d'insécurité,
- Concilier sécurité, contrainte de fonctionnement et qualité de l'accueil.



Missions principales

- Assurer la protection, la sécurité des personnes (patients, usagers et personnels) et la surveillance des biens (meubles et immeubles),
- Assurer l'alerte, renseigner et rendre compte,
- Assurer la prévention des actes de malveillance,
- Prendre en charge les événements non souhaités
- Accueil et contrôle d'accès,
- Participer, en collaboration avec l'équipe Sécurité Incendie, à la prévention et la lutte contre l'incendie.

La sécurité des valeurs

À éviter :

- Sommes d'argent importantes,
- Valeurs (téléphone, ordinateur, lecteur DVD),
- Bijoux,
- Chéquier, carte bleue...

*la responsabilité du CHU ne pourrait être engagée en cas de perte, vol ou détérioration de vos valeurs.

Néanmoins il est possible...

- De déposer vos valeurs au coffre du CHU,
- De les retirer lors de votre sortie.

Le vol

Le voleur... qui ?

- Personnes en consultation, hospitalisées,
- Visiteurs,
- Entreprises extérieures (livreurs, ouvriers, ambulanciers...),
- Personnels permanents / temporaires.

Le voleur... quoi ?

Tout ce qui, aux yeux de la personne malveillante :

- A de la valeur (à l'utilisation, à la revente...),
- Est facile à emporter (discrétion).

**Hôpital,
lieu ouvert au public**
➔ **Possibilité de vols**

Comment se protéger contre le vol ?

Ne pas laisser exposés à vue, des matériels de valeur suscitant la convoitise,

Fermer les portes des locaux à la vue du public,

Verrouiller les portes après votre départ, surtout si l'absence est de longue durée,

Signaler toute anomalie (défaut de protection mécanique).

