

OBSERVATOIRE DE LA SÉCURITÉ DES MÉDECINS EN 2023

Recensement national des incidents par la section EP du CNOM
Fiches 2023



ORDRE NATIONAL DES MEDECINS
Conseil National de l'Ordre

Document préparé pour : Le Conseil National de l'Ordre des Médecins

Par Federico VACAS

GAME CHANGERS



APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE



ÉCHANTILLON

1 581 fiches de déclaration d'incidents



DATE DE TERRAIN

Du 1^{er} au 31 décembre 2023.



MATÉRIEL UTILISÉ

Consultation.
Questionnaire auto-administré.



Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marché, études sociales et d'opinion ». *Ce rapport a été relu par Federico Vacas, Directeur du département Opinion (Ipsos Public Affairs).*

LES INDICATEURS DE L'OBSERVATOIRE

	Pages
1. Nombre et taux de déclarations d'incident	4
2. Profil des médecins victimes	12
3. La victime et l'auteur de l'incident	19
4. Type d'incident	26
5. Lieu de l'incident	32
6. Motif de l'incident	35
7. Cadre de l'incident	37
8. Gravité de l'incident	41
9. Suites données à l'incident	44



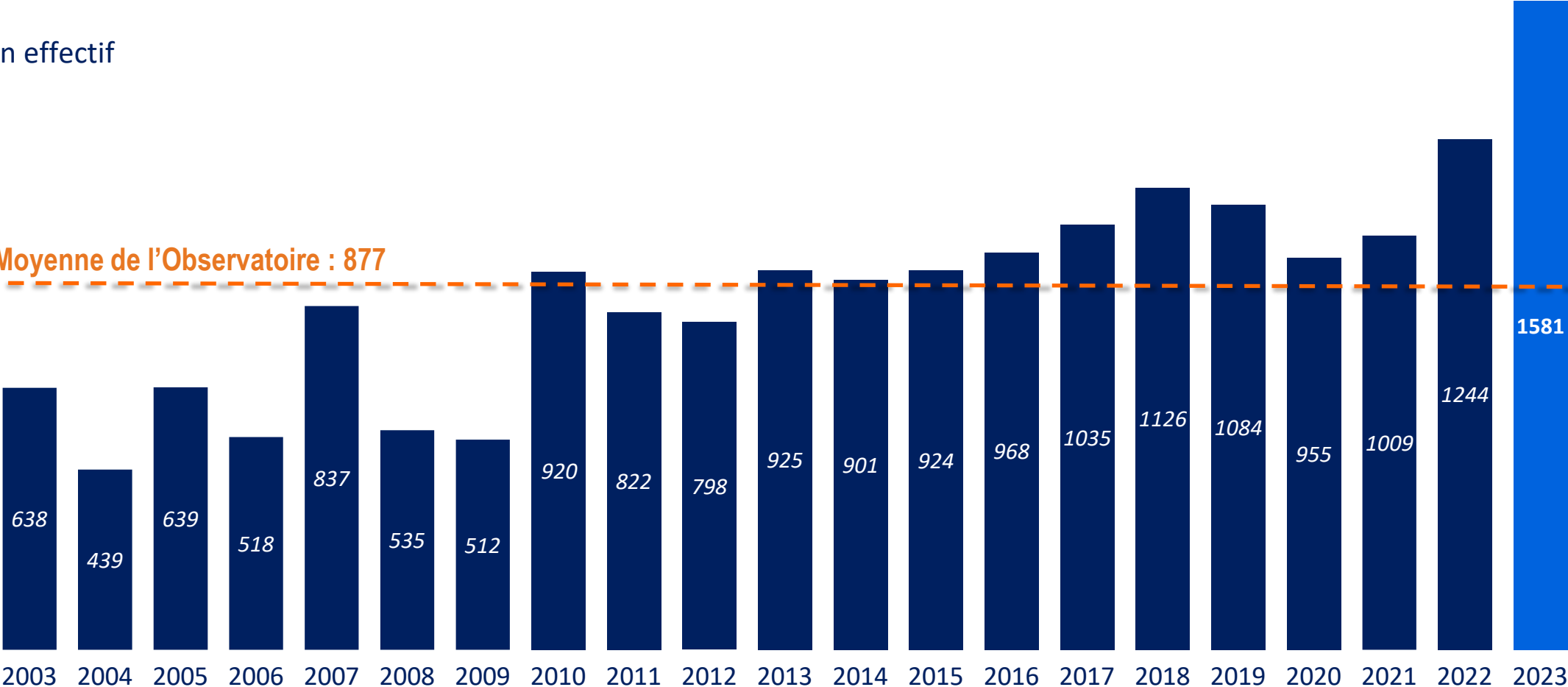
PARTIE 1

NOMBRE ET TAUX DE DÉCLARATIONS D'INCIDENT

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR AN

En effectif

Moyenne de l'Observatoire : 877

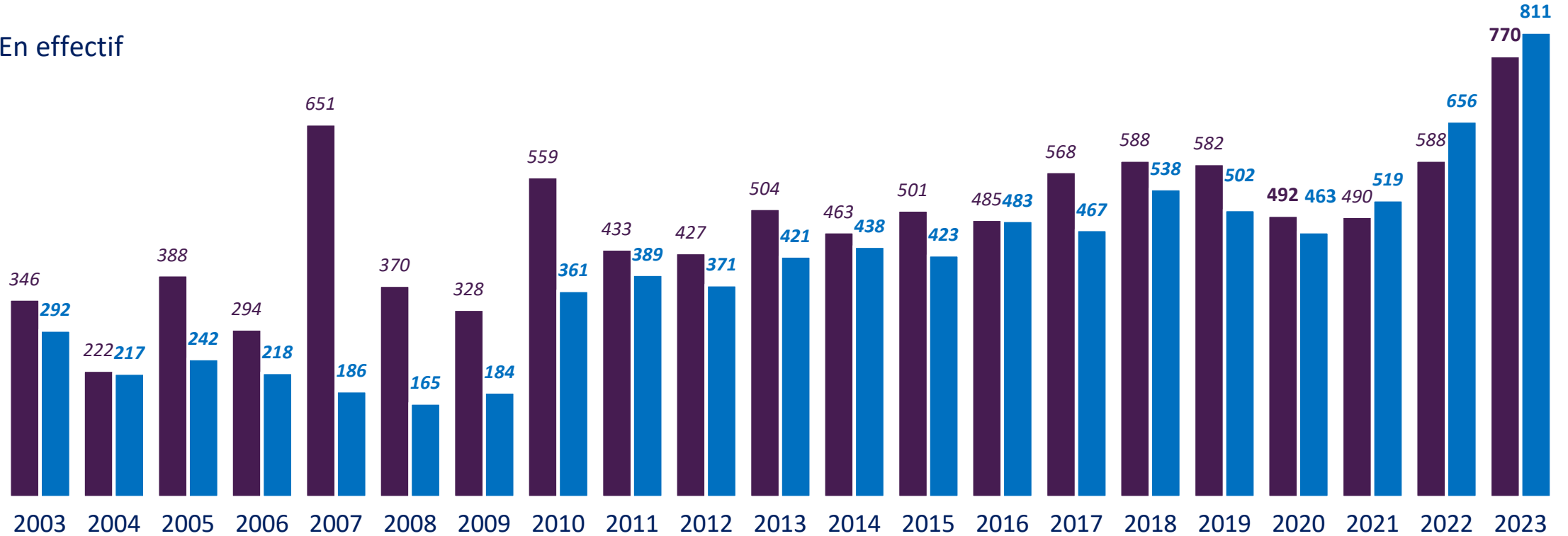


NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR SEMESTRE

■ 1ER SEMESTRE

■ 2ÈME SEMESTRE

En effectif



Taux de « victimation » constaté par année (en %)

Année	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Taux (%)	0,32	0,23	0,31	0,25	0,40	0,26	0,25	0,46	0,41	0,40	0,46	0,45	0,46	0,49	0,52	0,57	0,55	0,48	0,51	0,63	0,80

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR RÉGION

RÉGIONS	2022	2023
Hauts-de-France	233	242
PACA	134	212
Nouvelle Aquitaine	123	202
Île-de-France	176	193
Auvergne-Rhône-Alpes	139	170
Occitanie	104	147
Normandie	49	96
Grand-Est	54	65
Pays de la Loire	77	63
Centre-Val de Loire	48	62
Bourgogne-Franche-Comté	35	46
Bretagne	43	44
DROM COM	28	36
Corse	1	1



NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (1/3)

DÉPARTEMENTS	2022	2023
• Bouches-du-Rhône	98	168
• Nord	191	168
• Gironde	58	75
• Isère	26	55
• Loire	62	53
• Charente-Maritime	27	51
• Paris	58	42
• Calvados	17	40
• Yvelines	11	39
• Hérault	32	38
• Seine-Maritime	28	38
• Pas-de-Calais	23	37
• Drom Com	28	36
• Seine-et-Marne	29	35
• Haute-Garonne	17	32
• Hauts-de-Seine	27	32
• Maine-et-Loire	17	28
• Gard	16	25
• Aisne	8	24

DÉPARTEMENTS	2022	2023
• Var	6	21
• Ille-et-Vilaine	11	17
• Cher	19	16
• Landes	15	16
• Loire-Atlantique	40	16
• Eure-et-Loir	3	15
• Finistère	14	14
• Rhône	9	14
• Doubs	10	13
• Haute-Vienne	4	13
• Seine-Saint-Denis	4	13
• Allier	5	12
• Aude	8	12
• Loiret	9	12
• Haute-Savoie	8	12
• Vaucluse	10	12
• Vienne	3	12
• Loir-et-Cher	11	11
• Marne	13	11

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (2/3)

DÉPARTEMENTS	2022	2023
• Moselle	11	11
• Pyrénées-Atlantiques	6	11
• Val-de-Marne	24	11
• Val-d'Oise	8	11
• Manche	3	10
• Pyrénées-Orientales	6	10
• Essonne	15	10
• Haut-Rhin	10	9
• Jura	4	8
• Puy-de-Dôme	5	8
• Sarthe	9	8
• Deux-Sèvres	3	8
• Tarn-et-Garonne	5	8
• Ariège	4	7
• Aube	1	7
• Côte-d'Or	7	7
• Côtes-d'Armor	13	7
• Meurthe-et-Moselle	4	7
• Oise	3	7

DÉPARTEMENTS	2022	2023
• Vosges	4	7
• Drôme	3	6
• Morbihan	5	6
• Nièvre	2	6
• Bas-Rhin	5	6
• Somme	8	6
• Vendée	9	6
• Yonne	2	6
• Hautes-Alpes	1	5
• Alpes-Maritimes	15	5
• Indre-et-Loire	5	5
• Mayenne	2	5
• Tarn	1	5
• Ain	9	4
• Ardennes	-	4
• Corrèze	-	4
• Eure	-	4
• Orne	1	4
• Hautes-Pyrénées	4	4

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (3/3)

DÉPARTEMENTS	2022	2023
• Aveyron	1	3
• Charente	5	3
• Creuse	1	3
• Dordogne	1	3
• Indre	1	3
• Lot-et-Garonne	-	3
• Meuse	6	3
• Saône-et-Loire	5	3
• Savoie	9	3
• Ardèche	2	2
• Gers	6	2
• Territoire de Belfort	4	2
• Alpes-de- Haute-Provence	4	1
• Cantal	1	1
• Corse	1	1
• Lozère	2	1
• Haute-Saône	1	1

TAUX DE « VICTIMATION » PAR DÉPARTEMENT (EN %)

Résultats à interpréter avec prudence compte tenu de la faiblesse des effectifs et du caractère déclaratif des informations recueillies

Départements	2023	DÉPARTEMENTS	2023	DÉPARTEMENTS	2023	DÉPARTEMENTS	2023
• Cher	3,2%	• Yvelines	1,2%	• Pyrénées Orientales	0,7%	• DROM COM	0,5%
• Charente Maritime	2,8%	• Aube	1,2%	• Var	0,7%	• Pyrénées Atlantiques	0,5%
• Aisne	2,5%	• Pas-de-Calais	1,1%	• Lozère	0,7%	• Lot et Garonne	0,4%
• Loire	2,3%	• Maine et Loire	1,1%	• Corrèze	0,7%	• Haut Rhin	0,4%
• Bouches du Rhône	2,2%	• Deux-Sèvres	1,1%	• Ardennes	0,7%	• Moselle	0,4%
• Ariège	2,1%	• Seine Maritime	1,0%	• Haute Garonne	0,6%	• Val d'Oise	0,4%
• Eure et Loir	2,1%	• Yonne	1,0%	• Hauts de Seine	0,6%	• Charente	0,4%
• Nord	2,0%	• Mayenne	1,0%	• Hautes Pyrénées	0,6%	• Ain	0,4%
• Calvados	1,7%	• Haute Vienne	1,0%	• Marne	0,6%	• Seine Saint Denis	0,4%
• Loir et Cher	1,7%	• Meuse	1,0%	• Gers	0,5%	• Essonne	0,4%
• Nièvre	1,7%	• Vosges	0,9%	• Côtes d'Armor	0,5%	• Dordogne	0,4%
• Allier	1,6%	• Manche	0,9%	• Tarn	0,5%	• Côte d'Or	0,4%
• Landes	1,6%	• Loiret	0,9%	• Aveyron	0,5%	• Puy-de-Dôme	0,4%
• Tarn et Garonne	1,4%	• Hérault	0,9%	• Haute Savoie	0,5%	• Loire Atlantique	0,3%
• Isère	1,4%	• Hautes-Alpes	0,9%	• Territoire de Belfort	0,5%	• Somme	0,3%
• Jura	1,4%	• Indre	0,9%	• Ile et Vilaine	0,5%	• Ardèche	0,3%
• Creuse	1,4%	• Vienne	0,9%	• Finistère	0,5%	• Cantal	0,3%
• Seine et Marne	1,4%	• Vaucluse	0,8%	• Drôme	0,5%	• Morbihan	0,3%
• Aude	1,3%	• Orne	0,8%	• Oise	0,5%	• Paris	0,3%
• Gironde	1,2%	• Doubs	0,7%	• Vendée	0,5%	• Meurthe et Moselle	0,3%
• Gard	1,2%	• Sarthe	0,7%	• Eure	0,5%	• Alpes-Haute-Provence	0,3%

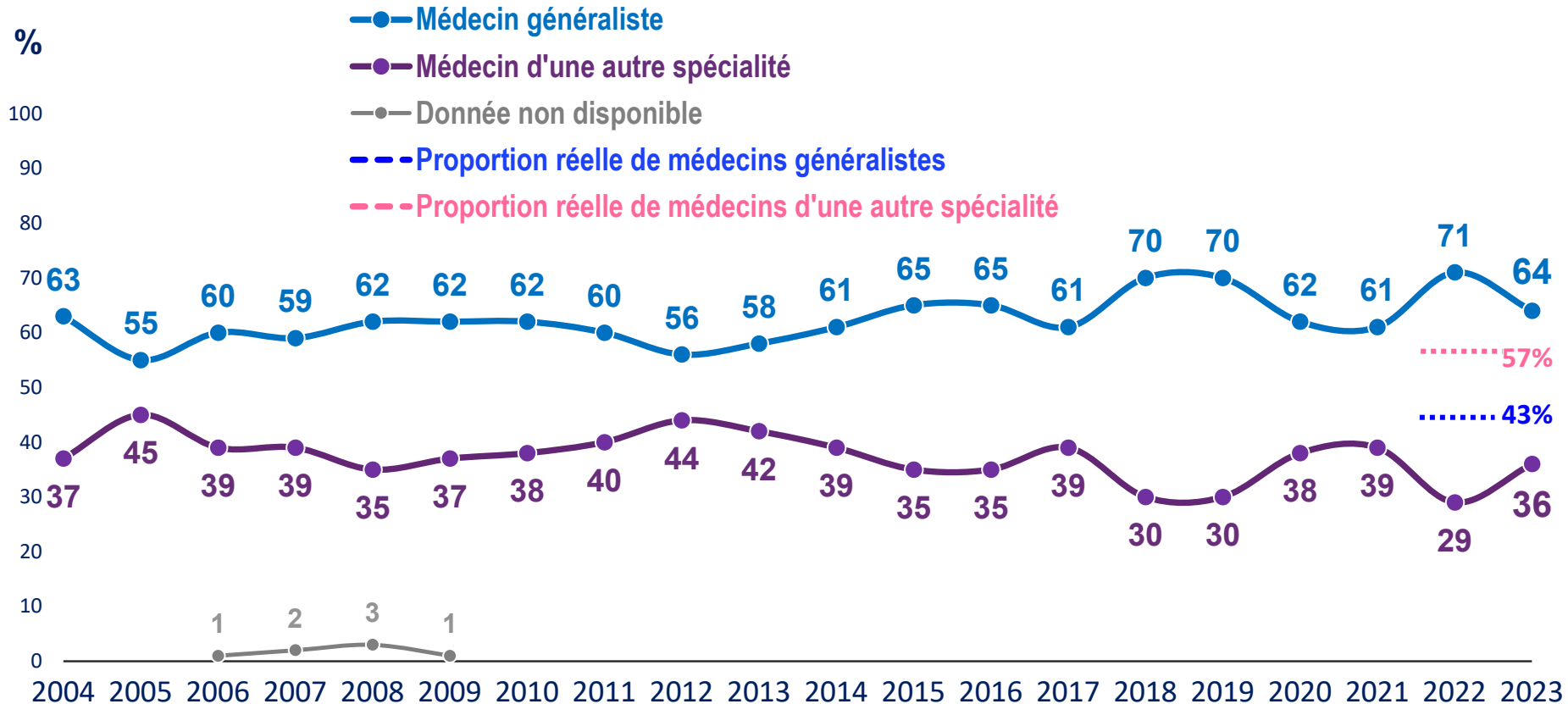
The background features a central circular icon of a white medical bag with a cross, surrounded by other icons: a padlock, a heart with an ECG line, a shopping cart, gears, and a person with a question mark. The text is overlaid on this graphic.

PARTIE 2

PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES

PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES (SPÉCIALITÉ)

Question : «Etes-vous...? »



SPÉCIALITÉS (HORS GÉNÉRALISTE) LES PLUS TOUCHÉES

2022	EFFECTIFS	%
• <i>Psychiatre</i>	46	4%
• <i>Cardiologue</i>	37	3%
• <i>Gynécologue / Obstétricien</i>	26	2%
• <i>Ophtalmologue</i>	24	2%
• <i>Médecin du travail</i>	20	2%
• <i>Radiologue</i>	15	1%
• <i>Anesthésiste / REA</i>	15	1%
• <i>Pédiatre</i>	13	1%
• <i>Rhumatologie</i>	13	1%

2023	EFFECTIFS	%
• Psychiatre	53	3%
• Ophtalmologue	37	2%
• Médecine du travail	31	2%
• Gynécologie / Obstétricien	26	2%
• Cardiologue	26	2%
• Dermatologue	20	1%
• Neurologue	19	1%
• Endocrinologue	18	1%
• ORL	17	1%

AUTRES EXERCICES TOUCHÉS EN 2023

2023	EFFECTIFS	%
• Pédiatre	15	1%
• Anesthésiste / REA	15	1%
• Chirurgien orthopédique et traumatolo	14	1%
• Radiologue	12	1%
• Pneumologue	10	1%
• Hépto- gastro-entérologue	9	1%
• Rhumatologue	8	1%
• Chirurgien (sans précision)	8	1%
• Médecin interne	8	1%
• Urgentiste / M.P.R	6	<1%
• Médecin physique	6	<1%
• Néphrologue	5	<1%
• Cancérologue / Oncologue	5	<1%
• Pédopsychiatre	5	<1%
• Chirurgien de la main	4	<1%

2023	EFFECTIFS	%
• Médecine Sociale et santé publique	4	<1%
• Chirurgien Maxillo-faciale	4	<1%
• Gériatre	3	<1%
• Urologue	3	<1%
• Médecine vasculaire	3	<1%
• Chirurgie viscérale	3	<1%
• Stomato / Orthodontie	2	<1%
• Chirurgien plastique	2	<1%
• Angiologue	2	<1%
• Biologie médicale	2	<1%
• Médecin du sport	2	<1%
• Orthopédiste	1	<1%
• Echographe	1	<1%
• Allergologue	1	<1%
• Médecin conseil	1	<1%

PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES (SEXE)

Question : « Etes-vous...? »



Médecins victimes

2023



2022



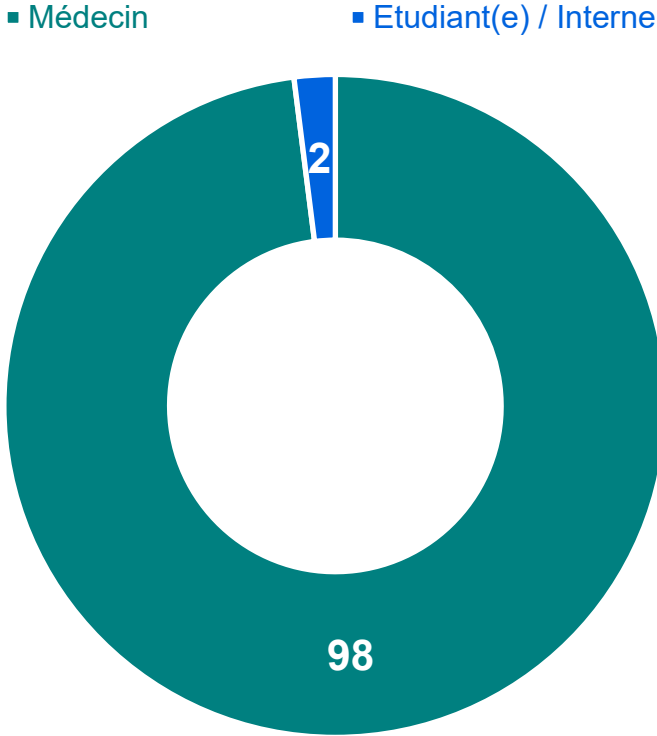
Structure de la population de référence



PROFIL DES VICTIMES - STATUT

Question : « Etes-vous...? »

2023



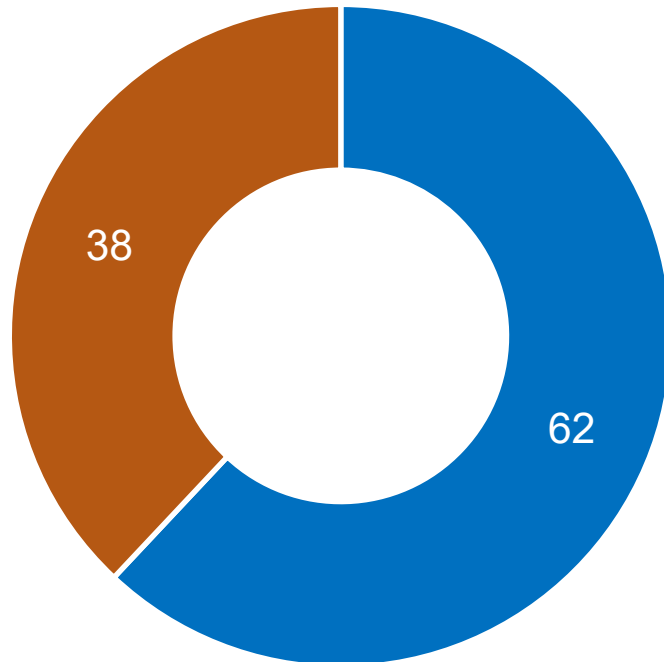
2023	STATUT	
	EFFECTIFS	%
- Médecin	1385	98
- Etudiant(e) / Interne	31	2

PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES – (DISPOSE D'UN SECRÉTARIAT)

2022

■ OUI

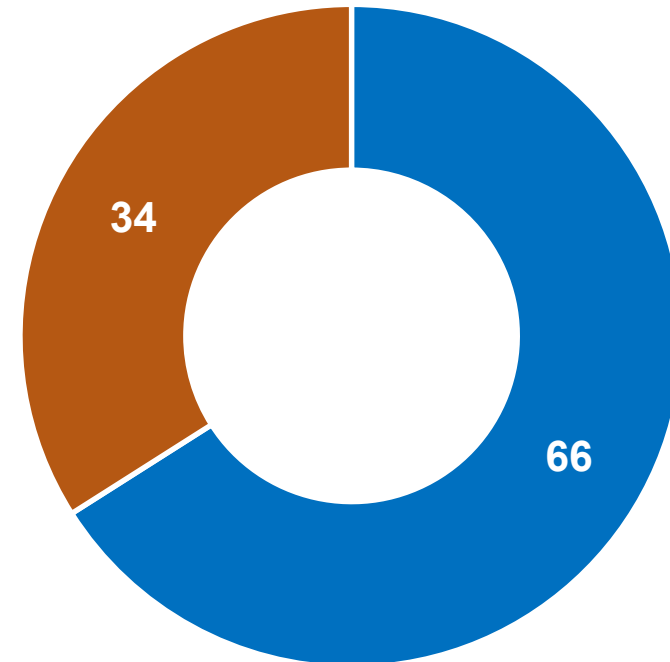
■ NON / NSP



2023

■ OUI

■ NON / NSP



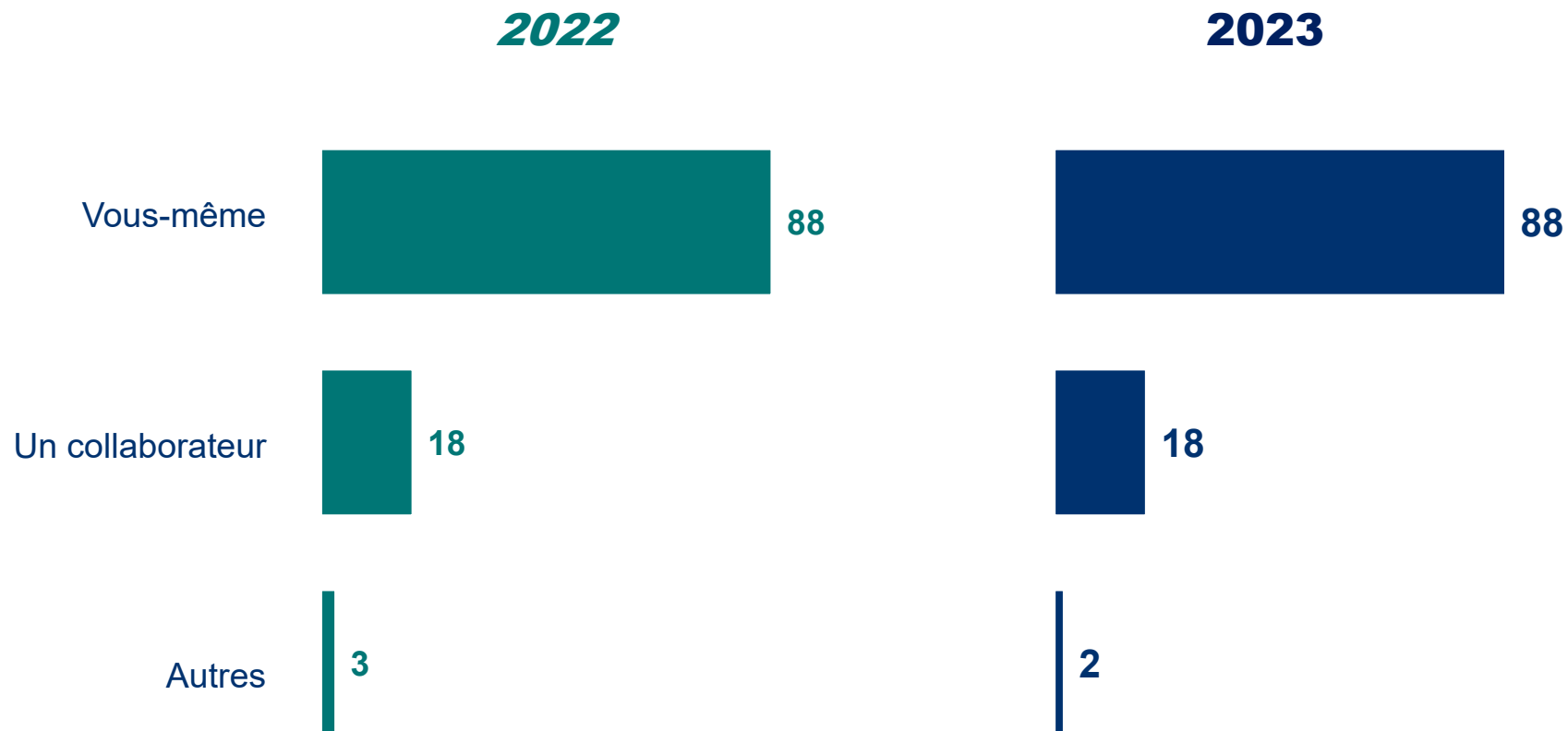


PARTIE 3

LA VICTIME ET L'AUTEUR DE L'INCIDENT

LA VICTIME DE L'INCIDENT (EN %)

Question : « Qui est la victime de l'incident? »



Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

LA VICTIME DE L'INCIDENT (EFFECTIFS & %)

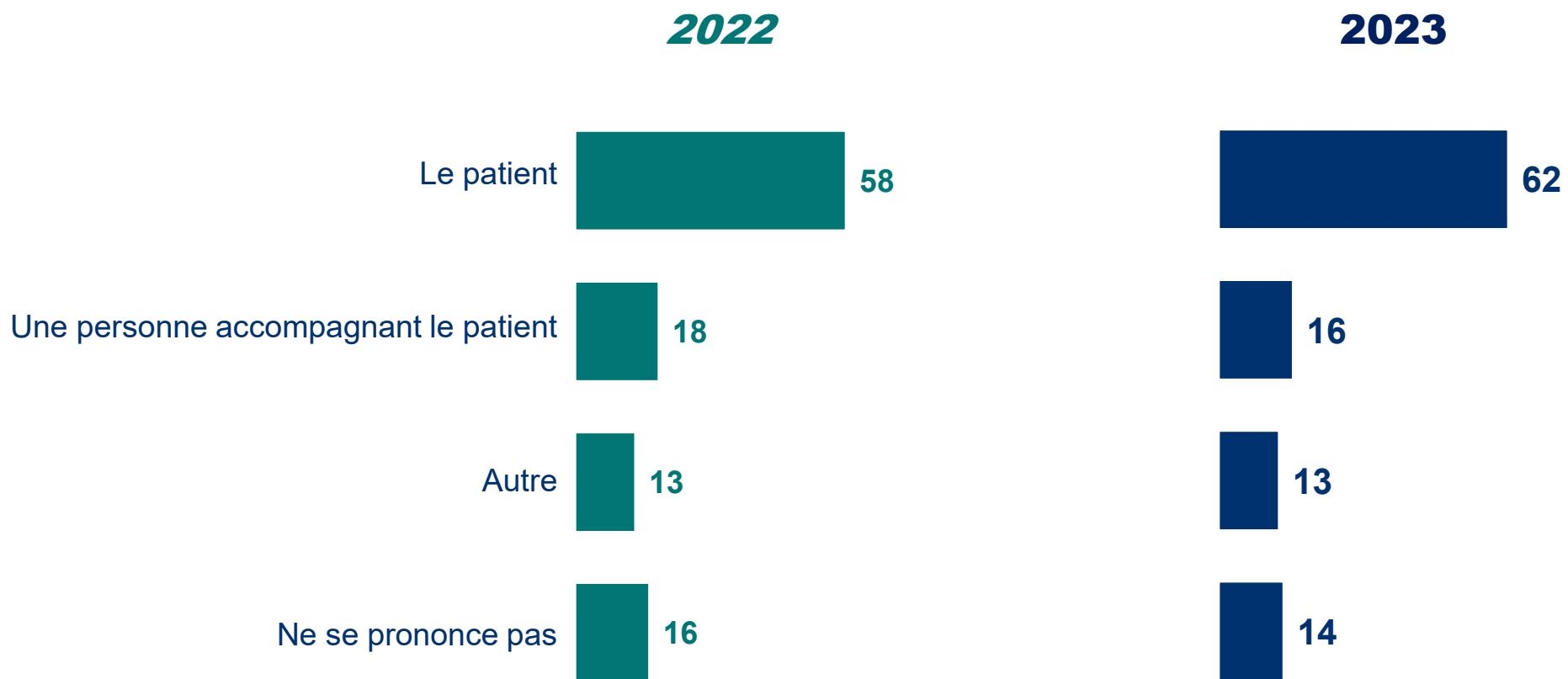
Question : « Qui est la victime de l'incident? »

	2022		2023	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
▪ Vous-même	1 095	88%	1 397	88%
▪ Un collaborateur	227	18%	283	18%
▪ S/T Autre que vous-même et ou votre collaborateur	39	3%	36	2%
- Dont Le cabinet médical	4	<1%	14	1%
- Dont Un patient	10	1%	7	<1%
- Dont Un autre médecin / confrère	2	<1%	3	<1%
- Dont Autre	12	1%	13	1%
▪ Ne se prononce pas	9	1%	12	1%

Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

L'AGRESSEUR (EN %)

Question : « Qui est l'agresseur ? »



Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

L'AGRESSEUR (*EFFECTIFS & %*)

Question : « Qui est l'agresseur ? »

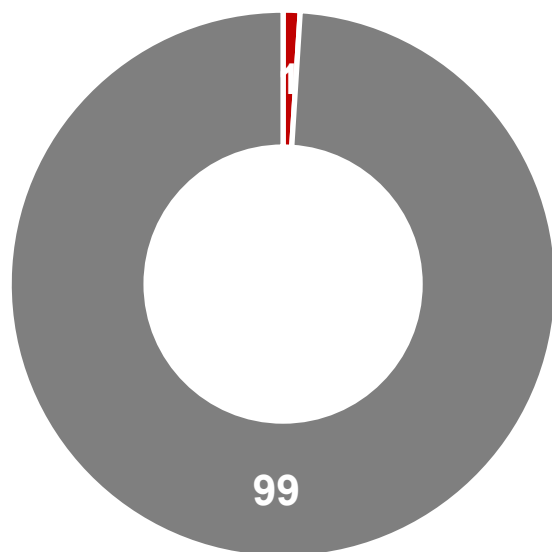
	2022		2023	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
▪ Patient	719	58%	984	62%
▪ Personne accompagnant le patient	221	18%	245	16%
▪ S/T Autre que le patient ou l'accompagnateur	157	13%	212	13%
- <i>Dont un membre de la famille du patient</i>	66	5%	83	5%
- <i>Dont un patient d'un autre cabinet</i>	11	1%	22	1%
- <i>Dont un médecin/confrère</i>	10	1%	15	1%
- <i>Dont des voisins</i>	3	<1%	8	1%
- <i>Dont un collègue / Un collaborateur</i>	5	<1%	8	1%
▪ Ne se prononce pas	195	16%	221	14%

UTILISATION D'ARME (EFFECTIFS & %)

Question : « (L'agresseur) a-t-il utilisé une arme ? »

2022

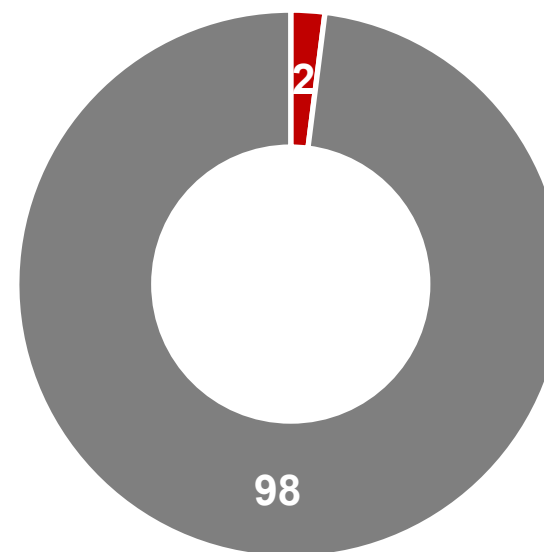
■ OUI ■ NON / NSP



	EFFECTIFS	%
- <i>Oui</i>	19	1%
- <i>Non / Ne se prononce pas</i>	1 225	99%

2023

■ OUI ■ NON / NSP



	EFFECTIFS	%
- <i>Oui</i>	26	2%
- <i>Non / Ne se prononce pas</i>	1555	98%

TYPE D'ARME UTILISÉE (EFFECTIFS & %)

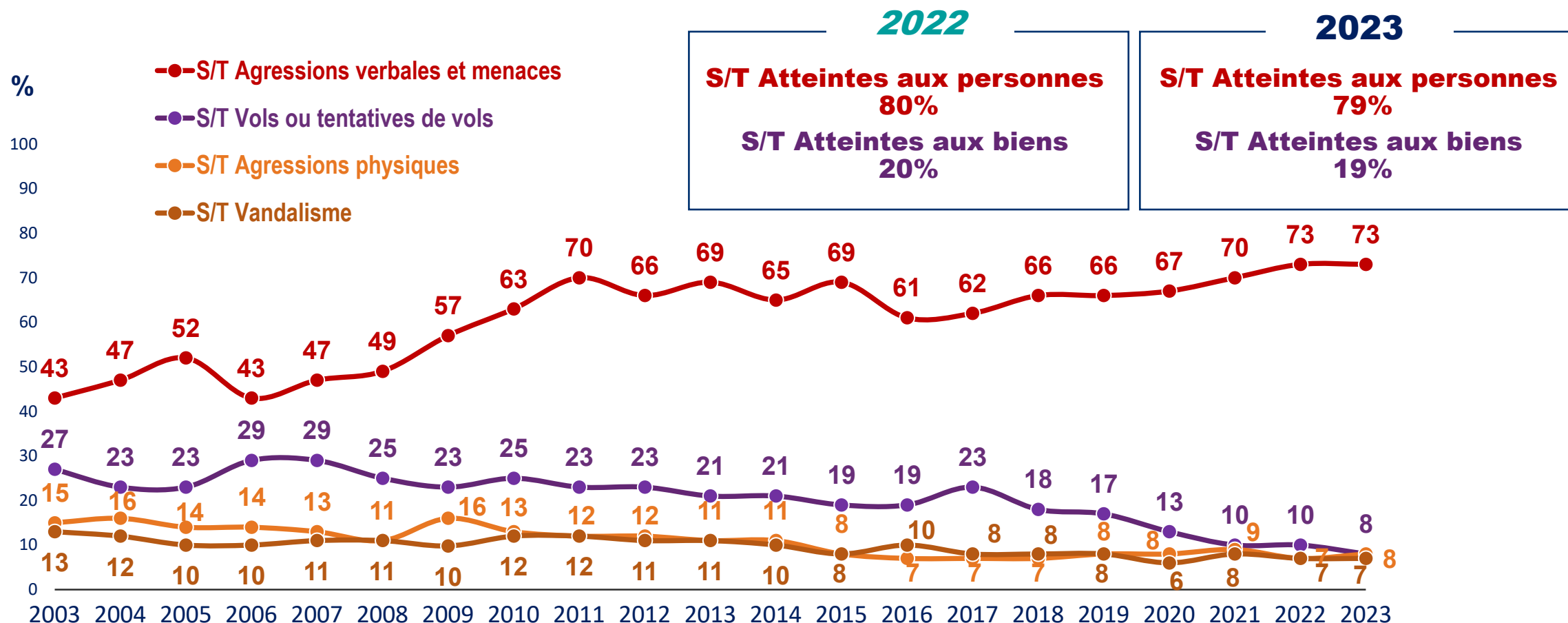
	2023	
	EFFECTIFS	%
• Un couteau / un cutter	6	<1%
• Bouteille en verre/ une bouteille	4	<1%
• Un revolver / Une arme automatique	3	<1%
• Une canne	2	<1%
• Une chaise	2	<1%
• Outils	2	<1%
• Une barre de fer	1	<1%



PARTIE 4

TYPE D'INCIDENT

TYPE D'INCIDENT SUBI (EN %)



TYPE D'INCIDENT SUBI (EFFECTIFS ET %)

	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
S/T Agressions verbales et menaces	598	69	593	61	638	62	741	66	715	66	637	67	710	70	906	73	1158	73
S/T Agressions physiques	72	8	71	7	75	7	78	7	87	8	78	8	86	9	92	7	124	8
S/T Vols ou tentatives de vols	160	19	183	19	239	23	199	18	184	17	126	13	104	10	124	10	121	8
S/T Vandalisme	69	8	93	10	88	8	88	8	84	8	55	6	78	8	87	7	105	7

TYPE D'ATTEINTE AUX BIENS (EFFECTIFS ET %)

	2022		2023	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
ATTEINTES AUX BIENS	254	20%	307	19%
▪ S/T Vol	124	10%	121	8%
- Dont vol	95	8%	93	6%
- Dont vol avec effraction	31	3%	32	2%
▪ S/T Vandalisme	87	7%	105	7%
▪ S/T Falsification d'ordonnance	27	2%	86	5%
▪ S/T Autre	3	<1%	5	<1%

OBJET DU VOL (*EFFECTIFS & %*)

	2022		2023	
	<i>EFFECTIFS</i>	<i>%</i>	EFFECTIFS	%
▪ Ordonnance, ordonnancier	31	3%	42	3%
▪ Tampons professionnels	16	1%	22	1%
▪ Sac à main / Portefeuille / Sacoche	23	2%	20	1%
▪ Carte professionnelle	19	2%	16	1%
▪ Argent, chéquier, carte de crédit	9	1%	15	1%
▪ Sacoche médicale, professionnelle	9	1%	10	1%
▪ Matériel informatique (ordinateur, scanner)	5	<1%	7	<1%
▪ Objet personnel / décoration	1	<1%	3	<1%
▪ Caducée	2	<1%	3	<1%
▪ Véhicule	6	1%	2	<1%
▪ Le dossier médical	5	<1%	2	<1%
▪ Appareil médical (échographe...)	2	<1%	2	<1%

TYPE D'ATTEINTE AUX PERSONNES (*EFFECTIFS ET %*)

	2022		2023	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
ATTEINTES AUX PERSONNES	995	80%	1 254	79%
▪ S/T Agressions verbales / menaces	906	73%	1 158	73%
- Dont Injures ou menaces	764	61%	1 011	64%
- Dont menaces	564	45%	752	48%
- Dont injures	553	45%	729	46%
- Dont harcèlement téléphone / internet	144	12%	201	13%
▪ S/T Agressions physiques	92	7%	124	8%
- Dont coups et blessures volontaires	68	6%	91	6%
- Dont violence physique (claquement de porte, taper sur le bureau, ...)	16	1%	11	1%
- Dont bousculade	-	-	10	1%
▪ Intrusion dans le cabinet	169	14%	219	14%



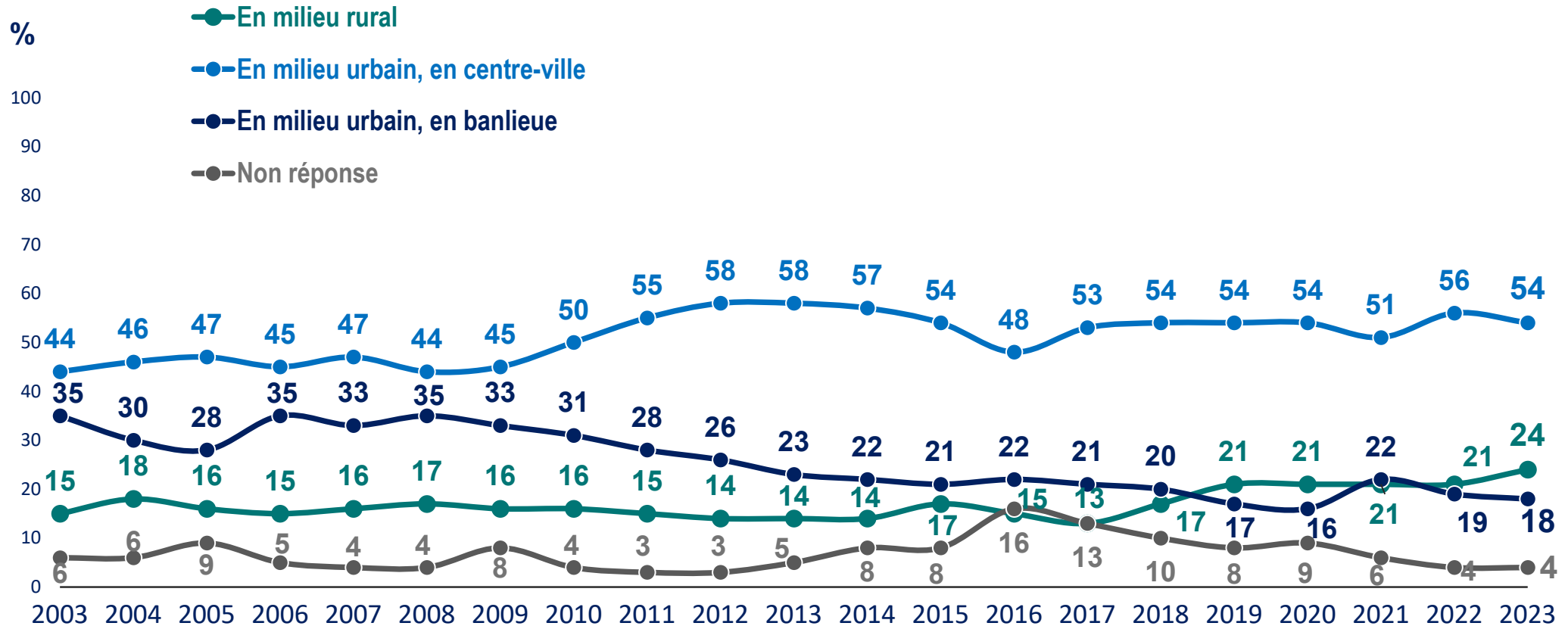
PARTIE 5

LIEU DE L'INCIDENT



LIEU DE L'INCIDENT (EN %)

Question : « L'incident a eu lieu...? »



Jusqu'en 2009, la question posée était « Vous exercez principalement...? ». Total supérieur à 100, certains médecins ayant coché plusieurs réponses

LIEU DE L'INCIDENT (EFFECTIFS ET %)

	2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
En milieu urbain, en centre-ville	509	57	471	54	464	48	549	53	603	54	584	54	515	54	509	51	691	56	846	54%
En milieu rural	130	14	148	17	146	15	136	13	194	17	228	21	198	21	214	21	265	21	379	24%
En milieu urbain, en banlieue	194	22	179	21	210	22	218	21	222	20	191	17	156	16	224	22	239	19	288	18%
Non réponse	73	8	73	8	153	16	133	13	108	10	89	8	88	9	65	6	55	4	70	4%

Total supérieur à 100, certains médecins ayant coché plusieurs réponses

A doctor in a white coat and stethoscope is writing on a document. The image is in grayscale and has a semi-transparent white overlay in the center containing the text.

PARTIE 6

MOTIF DE L'INCIDENT

MOTIF DE L'INCIDENT (EFFECTIFS & %)

Question : « Quel est le motif de l'incident ? »

	2022		2023	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
• Un reproche relatif à une prise en charge	405	33%	603	38%
• Un refus de prescription (médicament, arrêt de travail...)	249	20%	300	19%
• Falsification de document (ordonnance, certificat,...)	132	11%	196	12%
• Un temps d'attente jugé excessif	118	10%	157	10%
• Le vol	108	9%	104	7%
• Refus de donner un rendez-vous	28	2%	44	3%
• Refus de payer la consultation	15	1%	39	3%
• Agressivité / agitation	43	4%	34	2%
• Retard du patient	26	2%	34	2%
• Délai de rendez-vous trop loin	26	2%	34	2%
• Venu sans rendez-vous / voulait une consultation sans RV	21	2%	25	2%
• Des remarques de la part du médecin	20	2%	22	1%
• Rendez-vous non honoré par le patient / patient absent à plusieurs rendez-vous	23	2%	20	1%
• Refus de respect des règles sanitaires (masques, nombre de personnes)	43	4%	19	1%
• Refus d'être son médecin traitant	11	1%	14	1%
• Veut un rdv en urgence	14	1%	11	1%
• Incompatibilité d'humeur entre le patient et le personnel soignant / Patient agressif envers le personnel soignant	10	1%	10	1%
• Pas de motif particulier	68	6%	43	3%

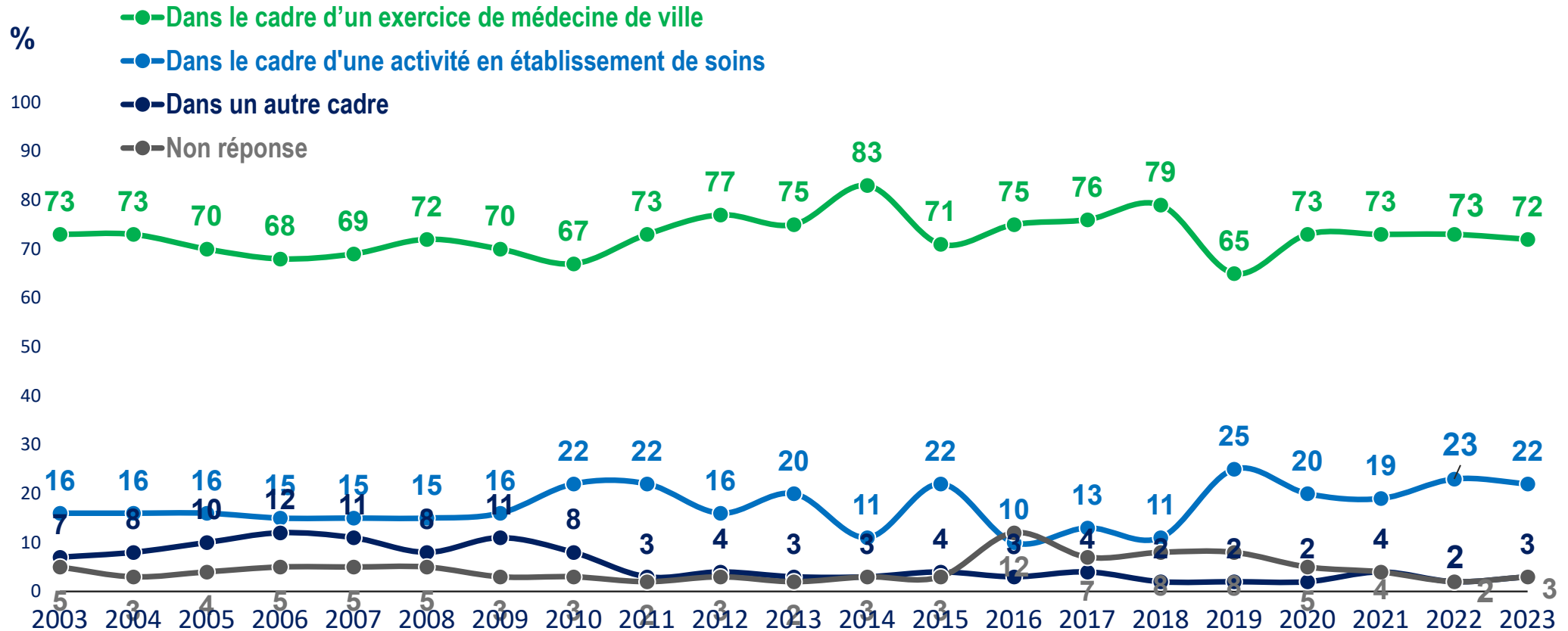


PARTIE 7

CADRE DE L'INCIDENT

CADRE DE L'INCIDENT (EN %)

Question : « Cet incident a eu lieu...? »



CADRE DE L'INCIDENT (*EFFECTIFS & %*)

Question : « Cet incident a eu lieu...? »

	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville.	615	71	720	75	781	76	890	79	708	65	698	73	731	73	910	73	1145	72%
Dans le cadre d'une activité dans un établissement de soins	188	22	99	10	140	13	122	11	271	25	194	20	196	19	277	23	344	22%
Dans un autre cadre	31	4	31	3	42	4	27	2	20	2	15	2	39	4	24	2	45	3%
Non réponse	31	3	118	12	72	7	87	8	84	8	48	5	43	4	33	2	47	3%

CADRE DE L'INCIDENT – DÉTAIL (*EFFECTIFS & %*)

	2022		2023	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
DANS LE CADRE D'UN EXERCICE DE MÉDECINE DE VILLE	910	73%	1145	72%
▪ S/T Au cabinet	675	54%	858	54%
▪ S/T Ailleurs	235	19%	287	18%
- <i>Dont par téléphone</i>	39	3%	62	4%
- <i>A la pharmacie</i>	38	3%	51	4%
- <i>Dont au domicile du patient</i>	34	3%	35	3%
DANS LE CADRE D'UNE ACTIVITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SOINS	277	23%	344	22%
▪ S/T Etablissement privé	156	12%	200	12%
▪ S/T Etablissement public	76	6%	94	6%
▪ S/T Ailleurs	34	4%	50	4%
	<i>Dont 0,5% dans les urgences</i>		<i>Dont 0,5% dans les urgences</i>	
AUTRE CADRE (SERVICE DE MÉDECINE DE PRÉVENTION OU DE CONTRÔLE)	24	2%	45	3%
- <i>Dont médecine du travail</i>	13	1%	17	1%

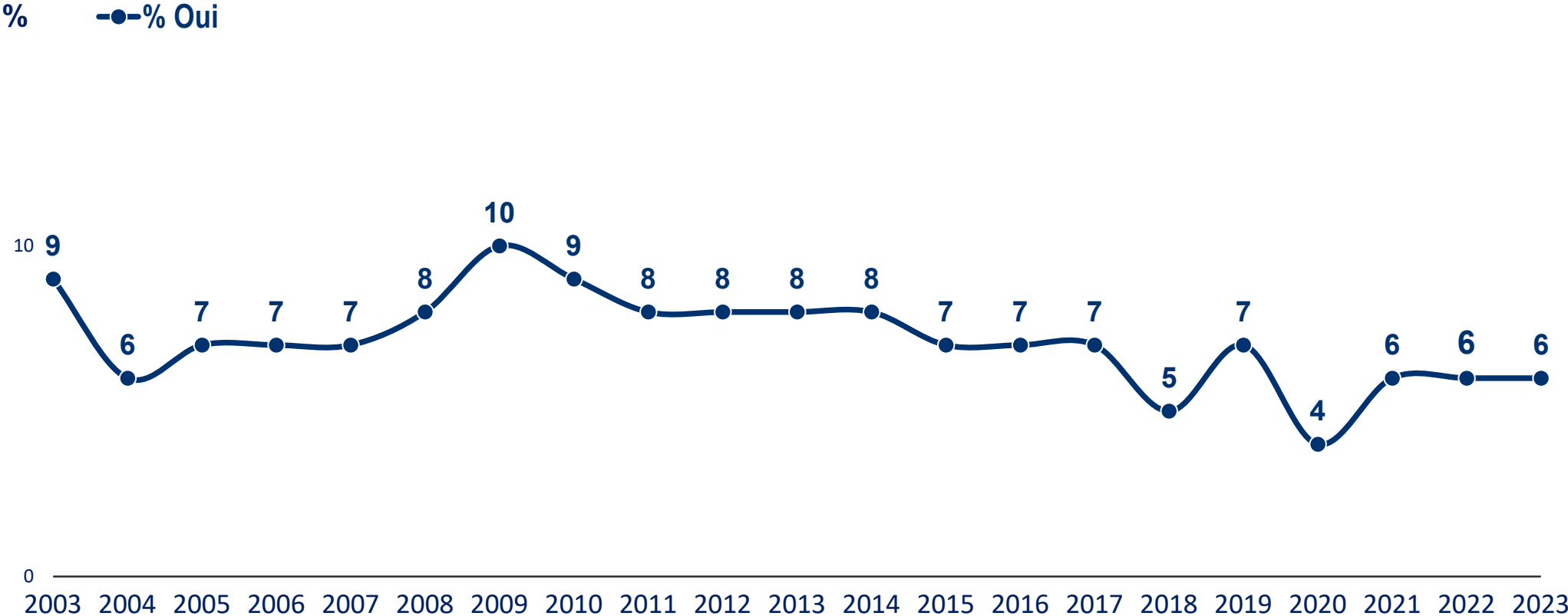


PARTIE 8

GRAVITÉ DE L'INCIDENT

GRAVITÉ DE L'INCIDENT (EN %)

Question : « Cet incident a-t-il occasionné une interruption de travail? »



GRAVITÉ DE L'INCIDENT (EFFECTIFS & %)

Question : « Cet incident a-t-il occasionné une interruption de travail? »

	2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
Oui, supérieure à 8 jours	16	2	7	1	9	1	20	2	11	1	9	1	7	1	11	1	9	1	21	1%
Oui, comprise entre 3 et 8 jours	16	2	9	1	16	2	12	1	9	1	13	1	8	1	19	2	13	1	23	1%
Oui, inférieure à 3 jours	38	4	34	4	30	3	32	3	33	3	36	3	16	2	18	2	39	3	43	3%
S/T Oui*	73	8	56	7	63	7	71	7	59	5	74	7	39	4	58	6	74	6	97	6%
Non	709	79	711	82	731	75	794	77	919	82	933	86	838	88	874	87	1126	90	1424	90%
Non réponse	119	13	98	11	174	18	170	16	148	13	77	7	78	8	77	7	44	4	60	4%
TOTAL		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100

* Le sous-total comprend des interruptions du temps de travail sans précision de durée

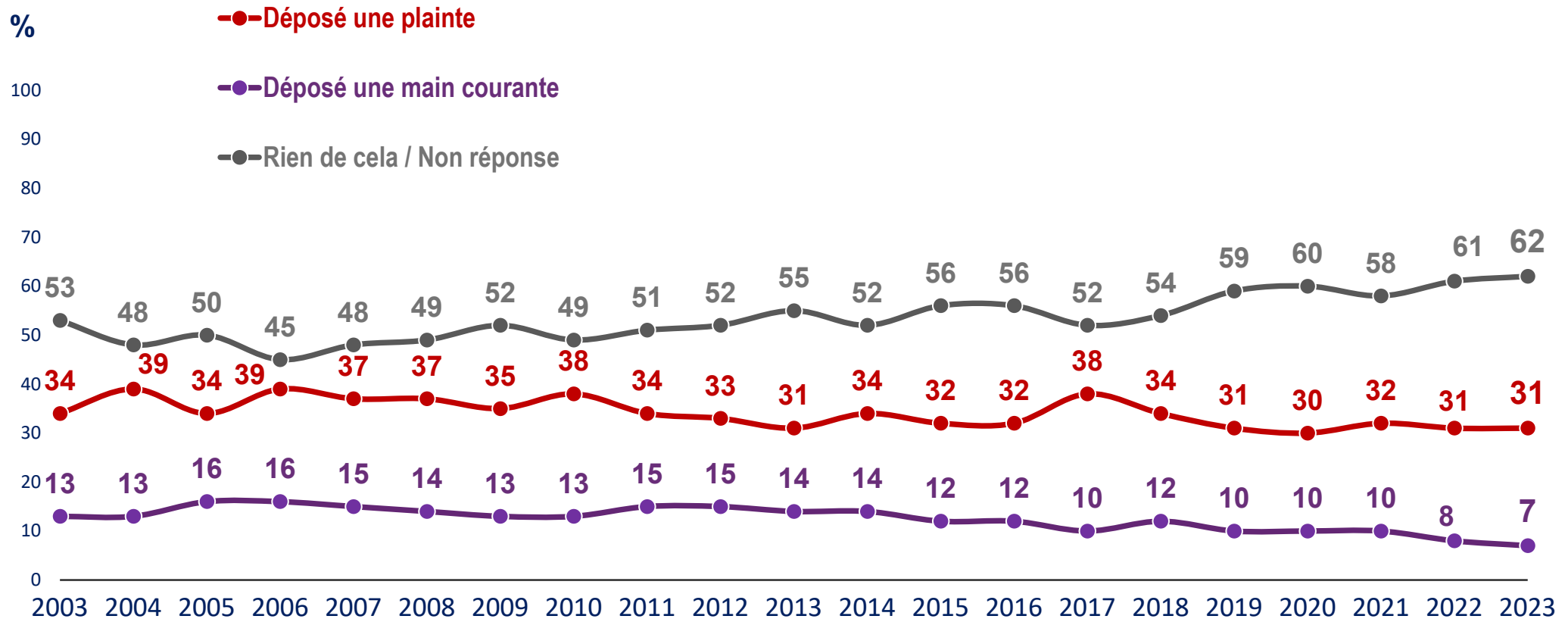


PARTIE 9

SUITES DONNÉES À L'INCIDENT

SUITES DONNÉES À L'INCIDENT (EN %)

Question : « A la suite de cet incident, avez-vous...? »



SUITES DONNÉES À L'INCIDENT (EFFECTIFS & %)

Question : « A la suite de cet incident, avez-vous...? »

	2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
Déposé une plainte	304	34	279	32	308	32	393	38	387	34	342	31	286	30	327	32	389	31	491	31%
Déposé une main courante	128	14	106	12	120	12	100	10	129	12	103	10	96	10	101	10	97	8	114	7%
Rien de cela / NR	469	52	480	56	540	56	542	52	610	54	639	59	573	60	581	58	758	61	976	62%
Total		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100

SUITES DONNÉES À L'INCIDENT PAR TYPE D'INCIDENT

2022	TYPE D'INCIDENT	SUITE DONNEE A L'INCIDENT EN %			
		EFFECTIFS	PLAINTE	MAIN COURANTE	RIEN DE CELA / NON REPONSE
	ENSEMBLE DES INCIDENTS	1581	31%	7%	62%
	▪ AGRESSIONS VERBALES	1158	18%	8%	74%
	- <i>Dont Menaces</i>	752	22%	9%	69%
	- <i>Dont Injures</i>	729	19%	9%	72%
	▪ AGRESSIONS PHYSIQUES	124	54%	4%	42%
	▪ VOLS	121	79%	6%	15%
	▪ VANDALISME	105	55%	14%	31%

ANNEXES



NOS ENGAGEMENTS

Codes professionnels, certification qualité, conservation et protection des données

Ipsos est membre des organismes professionnels français et européens des études de Marché et d'Opinion suivants :

- **SYNTEC** (www.syntec-etudes.com), Syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France
- **ESOMAR** (www.esomar.org), **E**uropean **S**ociety for **O**pinion and **M**arket Research,

Ipsos France s'engage à appliquer **le code ICC/ESOMAR** des études de Marché et d'Opinion. Ce code définit les règles déontologiques des professionnels des études de marché et établit les mesures de protection dont bénéficient les personnes interrogées.

Ipsos France s'engage à respecter les lois applicables. Ipsos a désigné un Data Protection Officer et a mis place un plan de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679). Pour plus d'information sur notre politique en matière de protection des données personnelles : <https://www.ipsos.com/fr-fr/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>

La durée de conservation des données personnelles des personnes interviewées dans le cadre d'une étude est, à moins d'un engagement contractuel spécifique :



- de 12 mois suivant la date de fin d'une étude Ad Hoc
- de 36 mois suivant la date de fin de chaque vague d'une étude récurrente

Ipsos France est certifiée **ISO 20252 : Market Research par AFNOR Certification**



- Ce document est élaboré dans le respect de ces codes et normes internationales. Les éléments techniques relatifs à l'étude sont présents dans le descriptif de la méthodologie ou dans la fiche technique du rapport d'étude.
- Cette étude a été réalisée dans le respect de ces codes et normes internationales

A PROPOS D'IPSOS

Ipsos est le troisième Groupe mondial des études. Avec une présence effective sur 90 marchés, il emploie plus de 18 000 salariés et a la capacité de conduire des programmes de recherche dans plus de 100 pays.

Nos professionnels des études, analystes et scientifiques ont construit un groupe solide autour d'un positionnement unique multi-expertises – études marketing, opinion, citoyens, patients, gestion de la relation clients/employés. Nos 75 solutions sont basées sur des données primaires issues de nos enquêtes, de la surveillance des médias sociaux et de techniques qualitatives ou d'observation.

“Game Changers” – notre slogan– résume notre ambition d'aider nos 5 000 clients à naviguer plus facilement dans notre monde en profonde mutation.

Founded in France in 1975, Ipsos is listed on the Euronext Paris since July 1st, 1999. The company is part of the SBF 120 and the Mid-60 index and is eligible for the Deferred Settlement Service (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP
www.ipsos.com

GAME CHANGERS

Dans un monde qui évolue rapidement, s'appuyer sur des données fiables pour prendre les bonnes décisions n'a jamais été aussi important.

Chez Ipsos, nous sommes convaincus que nos clients cherchent plus qu'un simple fournisseur de données. Ils ont besoin d'un véritable partenaire qui leur procure des informations précises et pertinentes, et les transforme en connaissances pour leur permettre de passer à l'action.

Voilà pourquoi nos experts, curieux et passionnés, délivrent les mesures les plus exactes pour en extraire l'information qui permettra d'avoir une vraie compréhension de la Société, des Marchés et des Gens.

Nous mêlons notre savoir-faire au meilleur des sciences et de la technologie, et appliquons nos quatre principes de sécurité, simplicité, rapidité et de substance à tout ce que nous produisons.

Pour permettre à nos clients d'agir avec plus de rapidité, d'ingéniosité et d'audace.

La clef du succès se résume par une vérité simple :
« **YOU ACT BETTER WHEN YOU ARE SURE*** »

*Pour prendre les bonnes décisions, il faut être sûr.