

OBSERVATOIRE DE LA SÉCURITÉ DES MÉDECINS EN 2022

Recensement national des incidents par la section EP du CNOM
Fiches 2022



ORDRE NATIONAL DES MEDECINS
Conseil National de l'Ordre

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

Par Federico VACAS



APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE



ÉCHANTILLON

1 244 fiches de déclarations d'incidents



DATE DE TERRAIN

Du 1^{er} au 31 décembre 2022.



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 adjoint 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



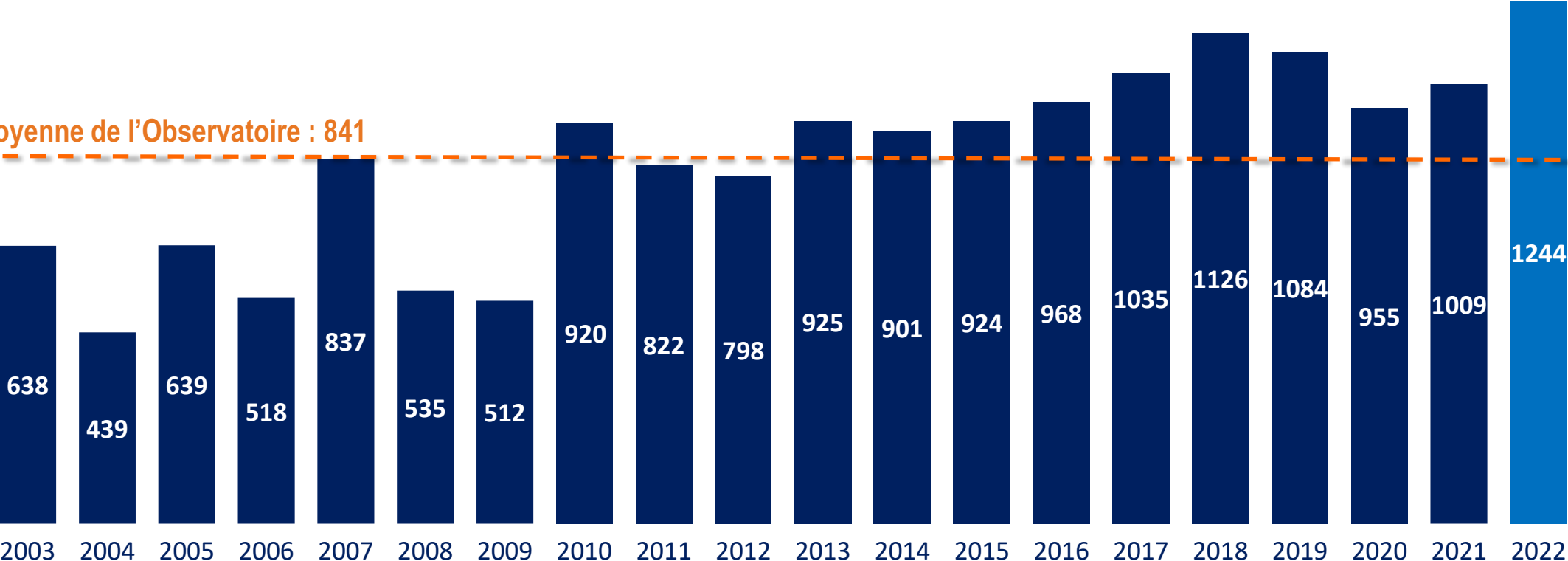
PARTIE 1

NOMBRE ET TAUX DE DÉCLARATIONS D'INCIDENT

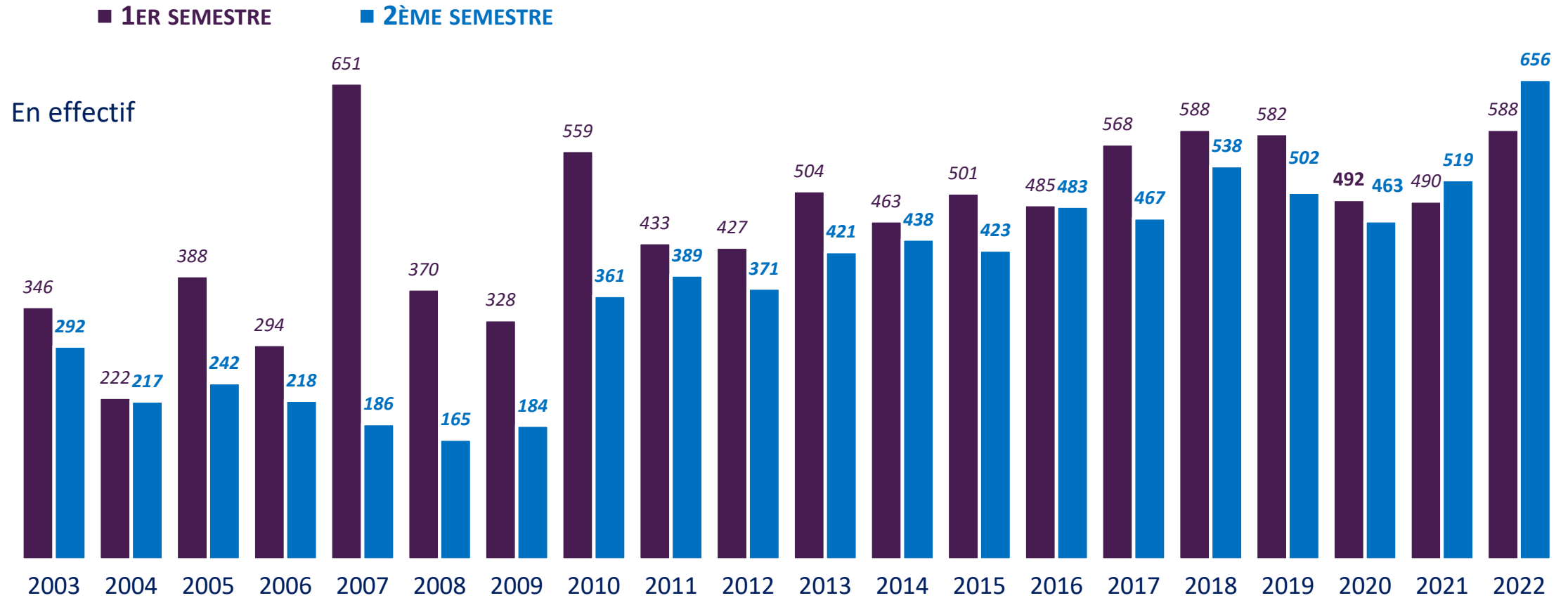
NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR AN

En effectif

Moyenne de l'Observatoire : 841



NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR SEMESTRE



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
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

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR RÉGION

RÉGIONS	2021	2022
Hauts-de-France	172	233
Île-de-France	135	176
Auvergne-Rhône-Alpes	119	139
PACA	113	134
Nouvelle Aquitaine	102	123
Occitanie	80	104
Pays de la Loire	53	77
Grand-Est	41	54
Normandie	65	49
Centre-Val de Loire	24	48
Bretagne	30	43
Bourgogne-Franche-Comté	29	35
DOM TOM	18	28
Corse	-	1



NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (1/3)

DÉPARTEMENTS	2021	2022
▪ Nord	139	191
▪ Bouches-du-Rhône	79	98
▪ Loire	37	62
▪ Gironde	36	58
▪ Paris	20	58
▪ Loire-Atlantique	23	40
▪ Hérault	26	32
▪ Seine-et-Marne	5	29
▪ Seine-Maritime	37	28
▪ Dom Tom	18	28
▪ Charente-Maritime	19	27
▪ Hauts-de-Seine	17	27
▪ Isère	21	26
▪ Val-de-Marne	49	24
▪ Pas-de-Calais	18	23
▪ Cher	7	19
▪ Maine-et-Loire	21	17
▪ Haute-Garonne	20	17
▪ Calvados	16	17

DÉPARTEMENTS	2021	2022
▪ Gard	2	16
▪ Essonne	9	15
▪ Alpes-Maritimes	8	15
▪ Landes	5	15
▪ Finistère	14	14
▪ Côtes-d'Armor	11	13
▪ Marne	9	13
▪ Yvelines	20	11
▪ Moselle	6	11
▪ Loir-et-Cher	3	11
▪ Ille-et-Vilaine	1	11
▪ Vaucluse	13	10
▪ Haut-Rhin	8	10
▪ Doubs	5	10
▪ Savoie	14	9
▪ Rhône	8	9
▪ Loiret	6	9
▪ Sarthe	5	9
▪ Vendée	3	9

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (2/3)

DÉPARTEMENTS	2021	2022
▪ Ain	2	9
▪ Aisne	9	8
▪ Val-d'Oise	6	8
▪ Aude	5	8
▪ Somme	5	8
▪ Haute-Savoie	3	8
▪ Côte-d'Or	8	7
▪ Var	9	6
▪ Pyrénées-Orientales	7	6
▪ Gers	4	6
▪ Pyrénées-Atlantiques	3	6
▪ Meuse	1	6
▪ Bas-Rhin	9	5
▪ Allier	8	5
▪ Indre-et-Loire	5	5
▪ Saône-et-Loire	5	5
▪ Morbihan	4	5
▪ Puy-de-Dôme	4	5
▪ Charente	2	5

DÉPARTEMENTS	2021	2022
▪ Tarn-et-Garonne	2	5
▪ Seine-Saint-Denis	9	4
▪ Ariège	7	4
▪ Jura	7	4
▪ Haute-Vienne	7	4
▪ Hautes-Pyrénées	4	4
▪ Vosges	4	4
▪ Meurthe-et-Moselle	2	4
▪ Territoire de Belfort	2	4
▪ Alpes-de- Haute-Provence	1	4
▪ Vienne	12	3
▪ Manche	7	3
▪ Eure-et-Loir	3	3
▪ Deux-Sèvres	2	3
▪ Drôme	1	3
▪ Oise	1	3
▪ Ardèche	4	2
▪ Mayenne	1	2
▪ Lot	0	2

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PAR DÉPARTEMENT (3/3)

DÉPARTEMENTS	2021	2022
▪ Lozère	0	2
▪ Nièvre	0	2
▪ Yonne	2	2
▪ Dordogne	8	1
▪ Hautes-Alpes	3	1
▪ Tarn	3	1
▪ Aube	2	1
▪ Cantal	2	1
▪ Creuse	2	1
▪ Orne	2	1
▪ Aveyron	0	1
▪ Corse	0	1
▪ Indre	0	1
▪ Haute-Saône	0	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	2022	DÉPARTEMENTS	2022	DÉPARTEMENTS	2022	DÉPARTEMENTS	2022
• Cher	3,8%	• Sarthe	0,8%	• Vosges	0,5%	• Val-d'Oise	0,3%
• Loire	2,7%	• Seine-Maritime	0,8%	• Hauts-de-Seine	0,5%	• Ardèche	0,3%
• Nord	2,3%	• Gard	0,8%	• Val-de-Marne	0,5%	• Ille-et-Vilaine	0,3%
• Meuse	1,9%	• Hérault	0,8%	• Haut-Rhin	0,5%	• Haute-Vienne	0,3%
• Loir-et-Cher	1,7%	• Calvados	0,7%	• Finistère	0,5%	• Cantal	0,3%
• Gers	1,6%	• Jura	0,7%	• Creuse	0,5%	• Indre	0,3%
• Charente-Maritime	1,5%	• Marne	0,7%	• Moselle	0,4%	• Manche	0,3%
• Landes	1,5%	• Pas-de-Calais	0,7%	• Somme	0,4%	• Pyrénées-Atlantiques	0,2%
• Lozère	1,4%	• Vendée	0,7%	• Pyrénées-Orientales	0,4%	• Indre-et-Loire	0,2%
• Bouches-du-Rhône	1,3%	• Charente	0,7%	• Eure-et-Loir	0,4%	• Drôme	0,2%
• Ariège	1,2%	• Isère	0,7%	• Dom Tom	0,4%	• Morbihan	0,2%
• Seine-et-Marne	1,2%	• Loiret	0,7%	• Mayenne	0,4%	• Puy-de-Dôme	0,2%
• Alpes-de-Haute-Provence	1,0%	• Allier	0,7%	• Deux-Sèvres	0,4%	• Haute Saône	0,2%
• Territoire de Belfort	1,0%	• Maine-et-Loire	0,7%	• Saône-et-Loire	0,4%	• Vienne	0,2%
• Côtes-d'Armor	1,0%	• Vaucluse	0,7%	• Paris	0,4%	• Var	0,2%
• Gironde	0,9%	• Savoie	0,6%	• Alpes-Maritimes	0,4%	• Oise	0,2%
• Tarn-et-Garonne	0,9%	• Hautes-Pyrénées	0,6%	• Côte-d'Or	0,4%	• Orne	0,2%
• Aude	0,9%	• Doubs	0,6%	• Haute-Savoie	0,3%	• Hautes-Alpes	0,2%
• Ain	0,9%	• Nièvre	0,6%	• Yonne	0,3%	• Aveyron	0,2%
• Loire-Atlantique	0,9%	• Essonne	0,6%	• Haute-Garonne	0,3%	• Aube	0,2%
• Aisne	0,8%	• Lot	0,5%	• Yvelines	0,3%	• Meurthe-et-Moselle	0,2%

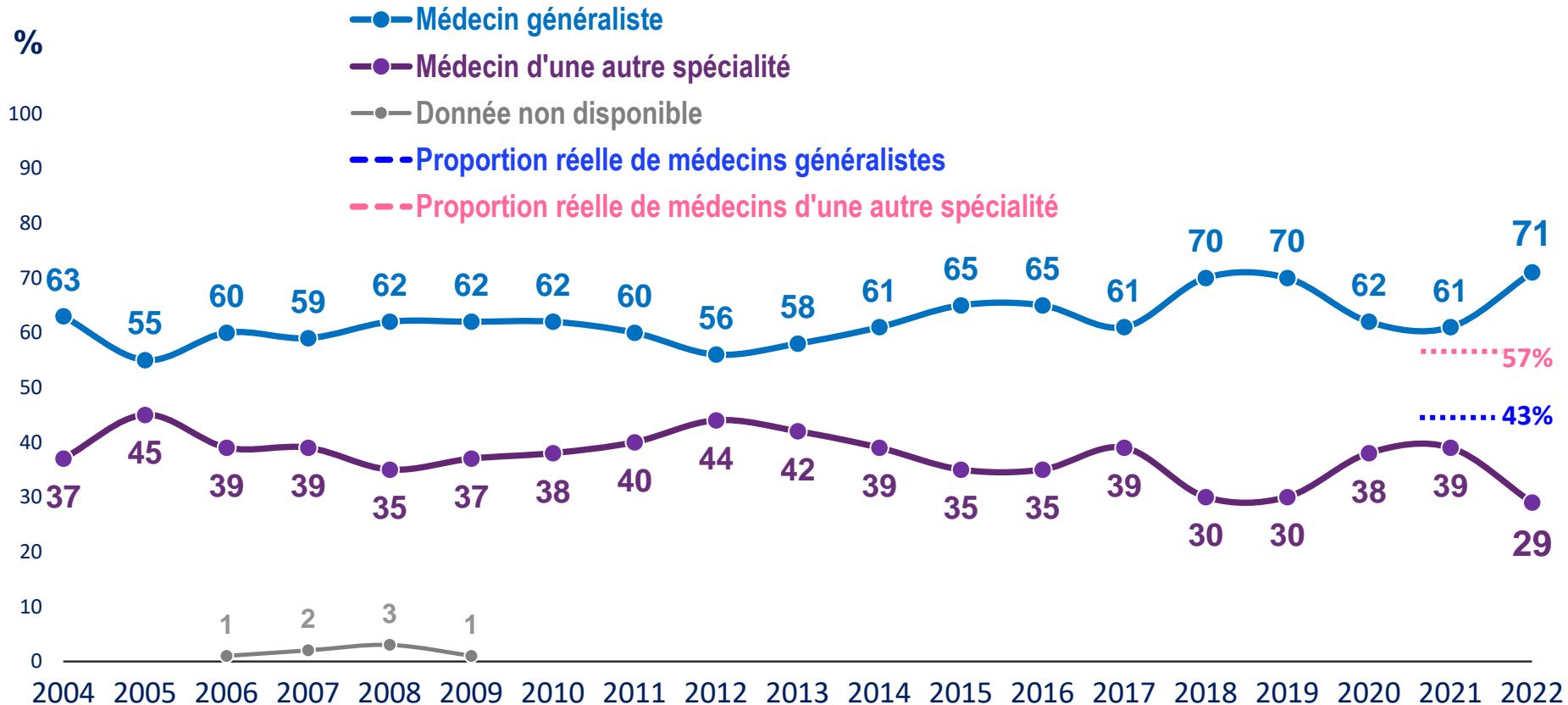
The background features a central circular icon of a medical bag with a cross, surrounded by other icons: a padlock, a heart with an ECG line, a shopping cart, gears, and a person with a question mark. The text is overlaid on this graphic.

PARTIE 2

PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES

PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES (SPÉCIALITÉ)

Question : «Etes-vous...? »



SPÉCIALITÉS (HORS GÉNÉRALISTE) LES PLUS TOUCHÉES

2021	EFFECTIFS	%
• Cardiologue	55	6%
• Psychiatre	27	3%
• Ophtalmologue	19	2%
• Médecin du travail	19	2%
• Dermatologue	17	2%
• Gynécologie / Obstétricien	15	2%
• Pédiatre	15	2%
• Neurologue	15	2%
• ORL	12	1%

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

AUTRES EXERCICES TOUCHÉS EN 2022

2022	EFFECTIFS	%
• Dermatologue	12	1%
• Neurologue	12	1%
• Chirurgie (sp)	12	1%
• Endocrinologue	11	1%
• Chirurgie orthopédique et traumatologie	10	1%
• Hépatogastroentérologie	9	1%
• Pneumologue	8	1%
• Urgentiste / M.P.R	5	<1%
• Cancérologie / Oncologie	5	<1%
• Urologue	5	<1%
• Médecine vasculaire	5	<1%
• Chirurgie Maxillo-faciale	5	<1%
• ORL	4	<1%
• Biologie médicale	4	<1%
• Médecin physique	4	<1%

2022	EFFECTIFS	%
• Chirurgie plastique	3	<1%
• Stomato / Orthodontie	2	<1%
• Allergologie	2	<1%
• Infectiologie	2	<1%
• Radiothérapie - Oncologie / Oncologie médicale	2	<1%
• Médecin Expert	2	<1%
• Chirurgie pédiatrique	2	<1%
• Médecine interne	2	<1%
• Orthopédie	1	<1%
• Anatomie / Pathologiste	1	<1%
• Echographie	1	<1%
• Néphrologie	1	<1%
• Chirurgie de la main	1	<1%
• Gériatrie	1	<1%
• Angiologie	1	<1%

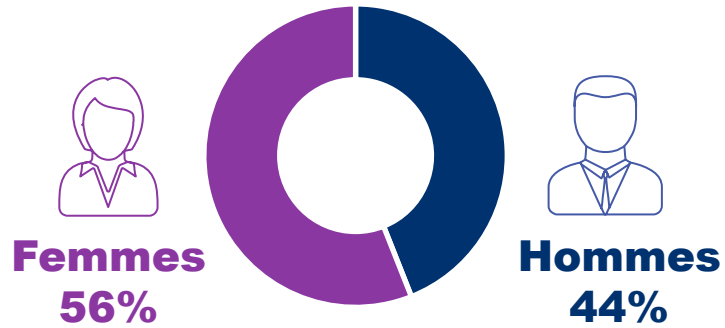
PROFIL DES MÉDECINS VICTIMES (SEXE)

Question : « Etes-vous...? »



Médecins victimes

2022



2021



Structure de la population de référence

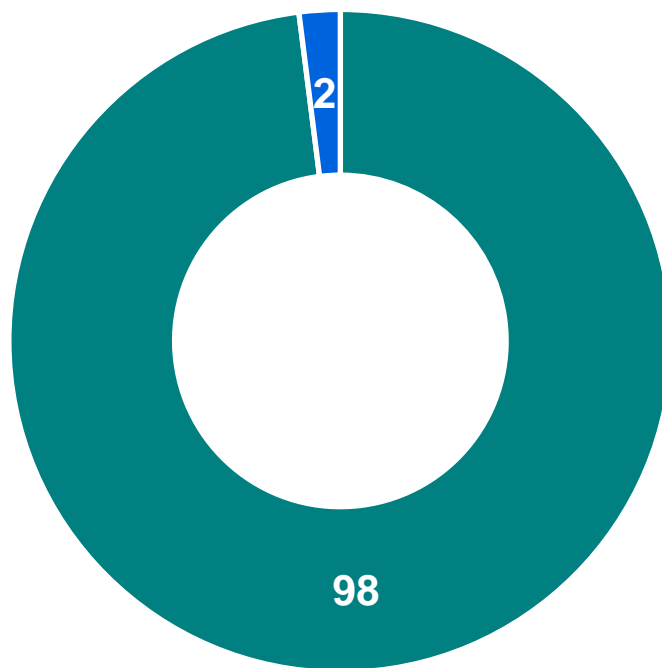


PROFIL DES VICTIMES - STATUT

Question : « Etes-vous...? »

2022

■ Médecin ■ Etudiant(e) / Interne



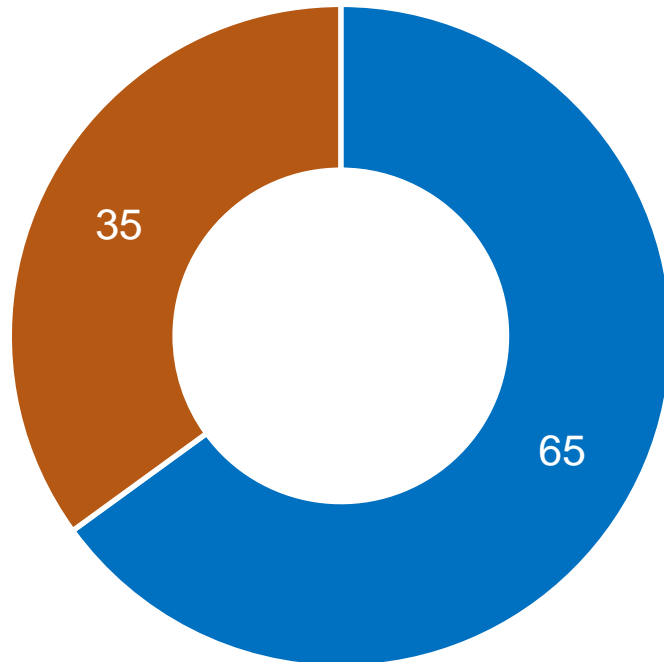
	STATUT	
	EFFECTIFS	%
2022		
- Médecin	1 091	98%
- Etudiant(e) / Interne	21	2%

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

2021

■ OUI

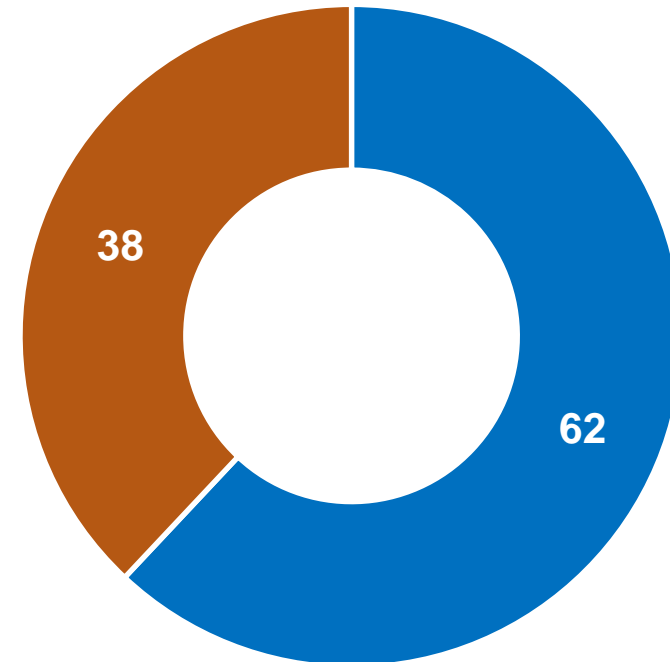
■ NON / NSP



2022

■ OUI

■ NON / NSP



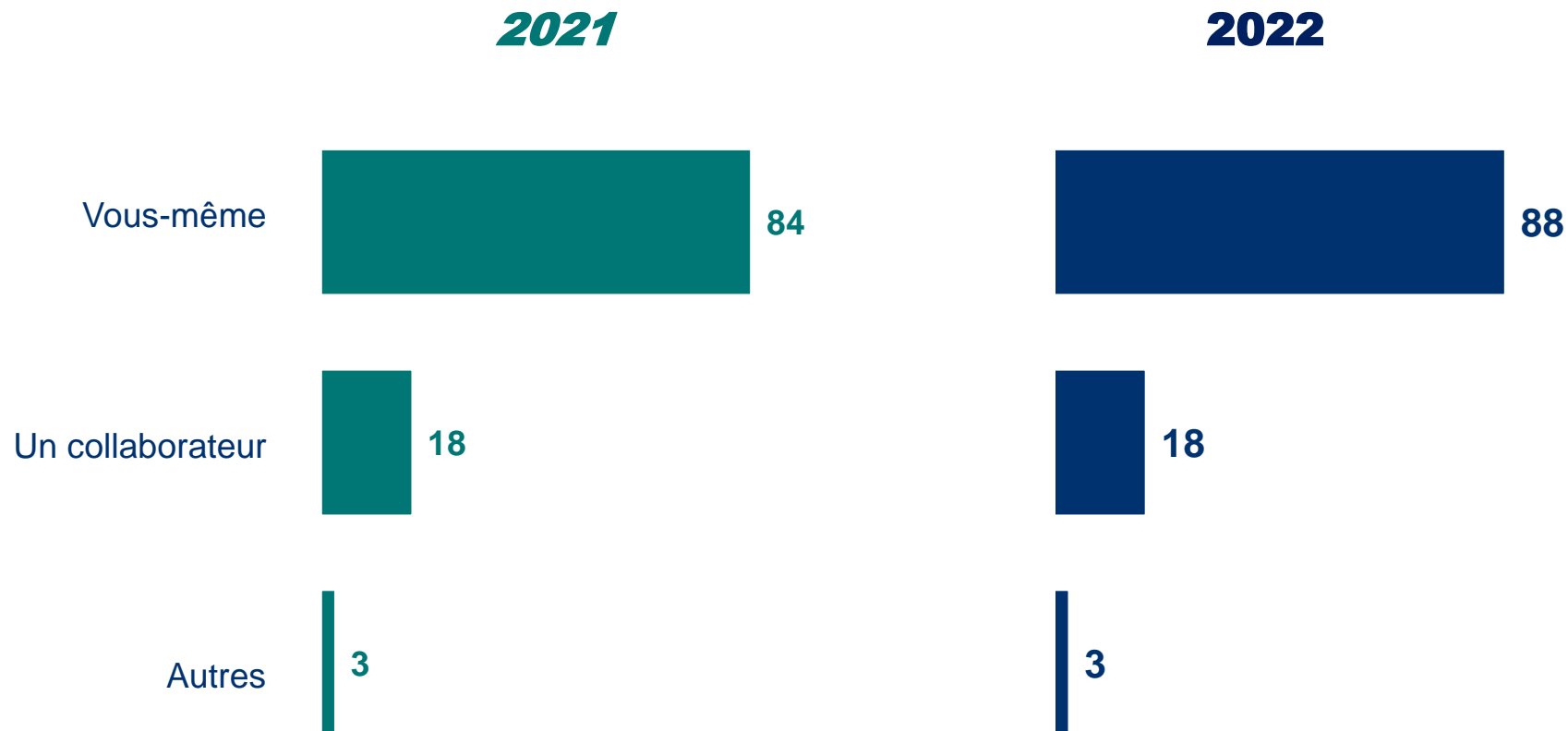


PARTIE 3

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 & %)

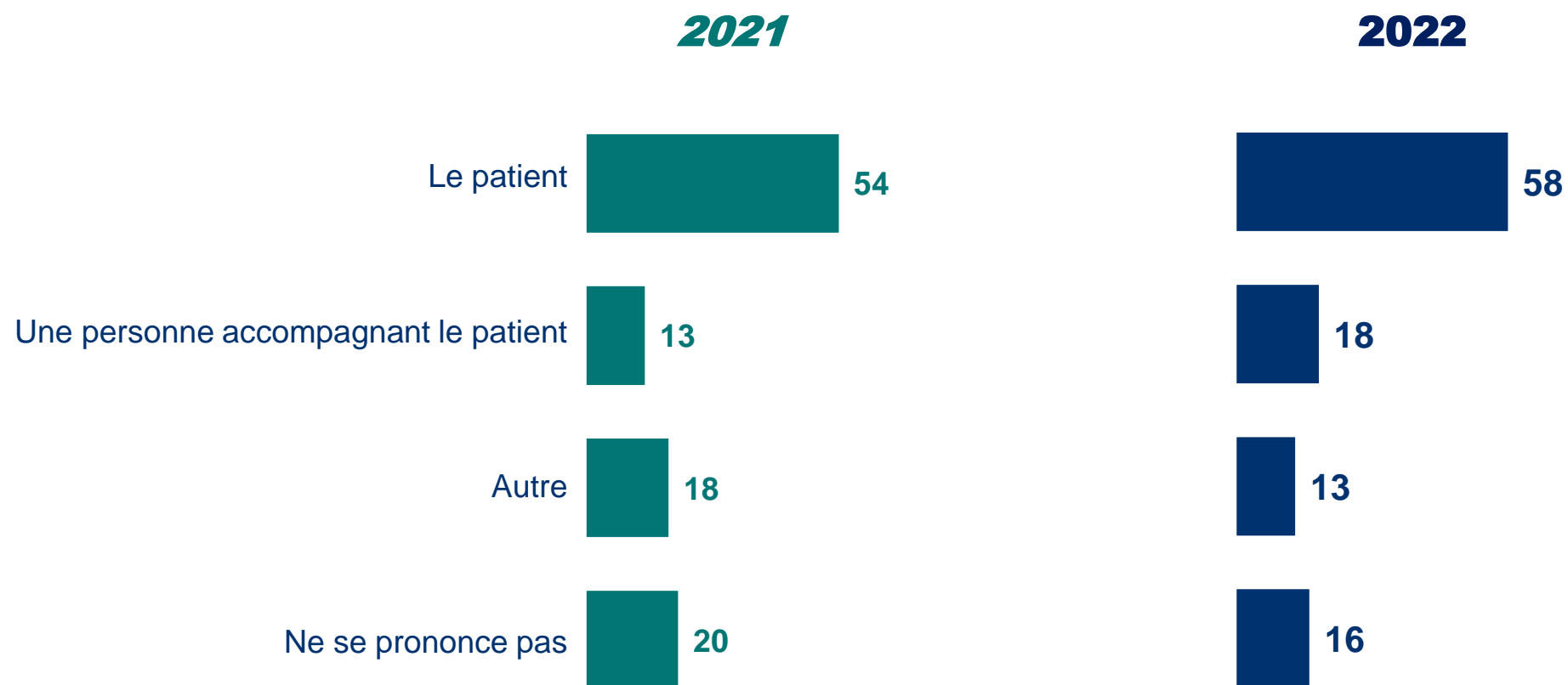
Question : « Qui est la victime de l'incident? »

	2021		2022	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
▪ Vous-même	844	84%	1 095	88%
▪ Un collaborateur	179	18%	227	18%
▪ S/T Autre que vous-même et ou votre collaborateur	33	3%	39	3%
- Dont Un patient	8	1%	10	1%
- Dont Le cabinet médical	11	1%	4	<1%
- Dont Un membre de la famille du médecin	3	<1%	4	<1%
- Dont Autre	11	1%	12	1%
▪ Ne se prononce pas	38	4%	9	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 ? »

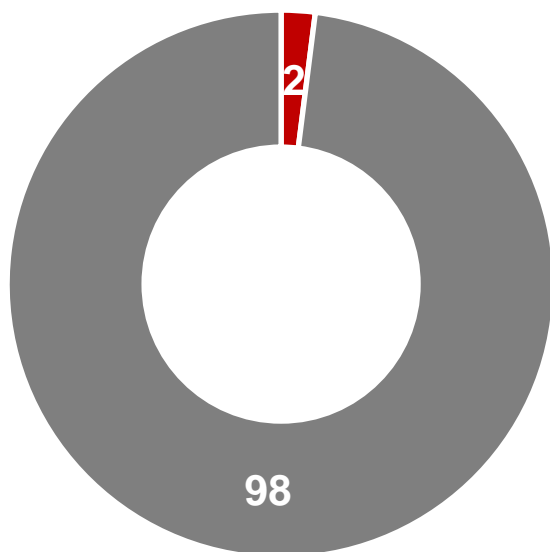
	2021		2022	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
▪ Patient	543	54%	719	58%
▪ Personne accompagnant le patient	128	13%	221	18%
▪ S/T Autre que le patient ou l'accompagnateur	177	18%	157	13%
- <i>Dont un membre de la famille du patient</i>	79	8%	66	5%
- <i>Dont un patient d'un autre cabinet</i>	16	2%	11	1%
- <i>Dont un médecin/confrère</i>	8	1%	10	1%
- <i>Dont un passant, un riverain</i>	3	<1%	8	1%
- <i>Dont un collègue / Un collaborateur</i>	2	<1%	5	<1%
▪ Ne se prononce pas	197	20%	195	16%

UTILISATION D'ARME (EFFECTIFS & %)

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

2021

■ OUI ■ NON / NSP

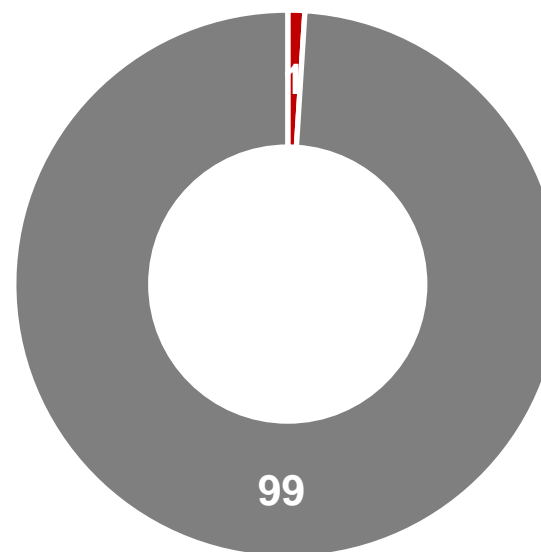


STATUT

	EFFECTIFS	%
- <i>Oui</i>	16	2%
- <i>Non / Ne se prononce pas</i>	993	98%

2022

■ OUI ■ NON / NSP



STATUT

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

TYPE D'ARME UTILISÉE (EFFECTIFS & %)

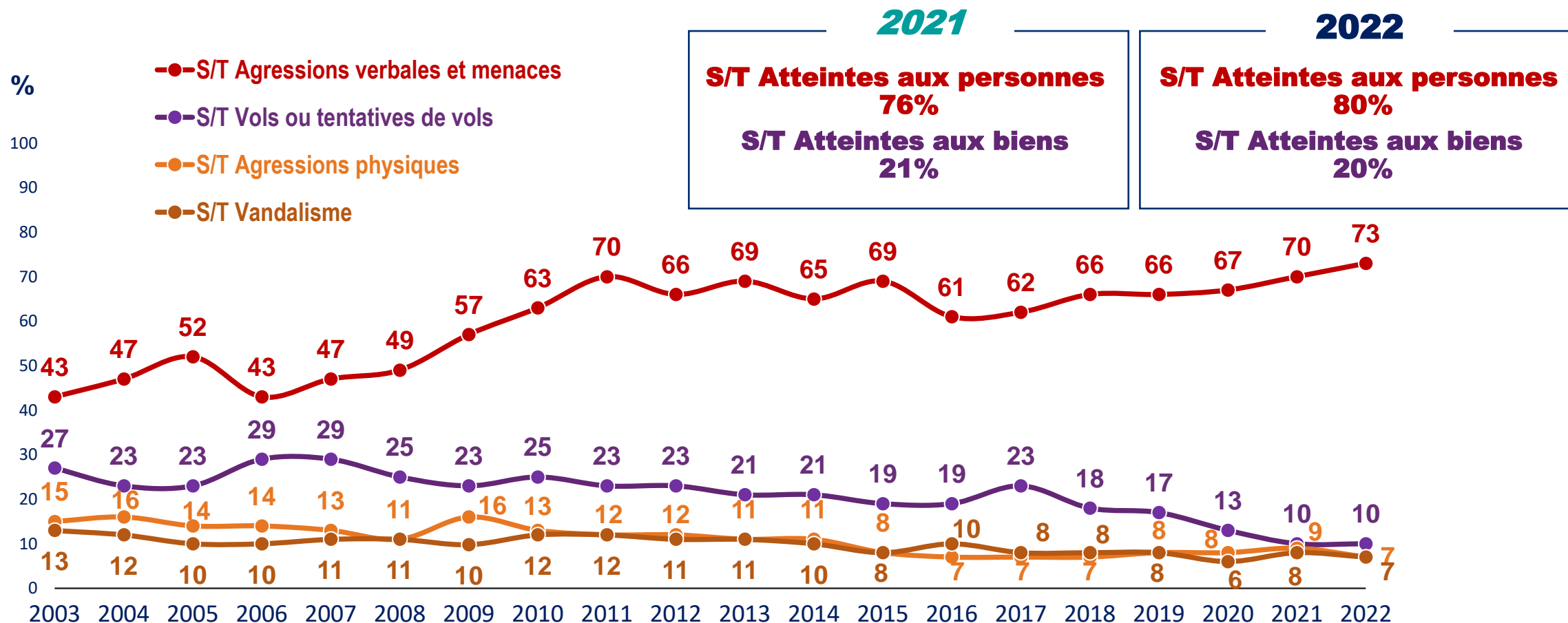
	2022	
	EFFECTIFS	%
▪ Une canne	5	<1%
▪ Un couteau / cutter	3	<1%
▪ Un revolver / arme automatique	1	<1%
▪ Une bombe lacrymogène	1	<1%
▪ Contondante	1	<1%
▪ Outils	1	<1%
▪ Balle d'arme à feu	1	<1%
▪ Bouteille de gaz	1	<1%



PARTIE 4

TYPE D'INCIDENT

TYPE D'INCIDENT SUBI (EN %)



TYPE D'INCIDENT SUBI (EFFECTIFS ET %)

	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
S/T Agressions verbales et menaces	641	69	589	65	598	69	593	61	638	62	741	66	715	66	637	67	710	70	906	73
S/T Vols ou tentatives de vols	194	21	185	21	160	19	183	19	239	23	199	18	184	17	126	13	104	10	124	10
S/T Agressions physiques	104	11	99	11	72	8	71	7	75	7	78	7	87	8	78	8	86	9	92	7
S/T Vandalisme	100	11	88	10	69	8	93	10	88	8	88	8	84	8	55	6	78	8	87	7

TYPE D'ATTEINTE AUX BIENS (EFFECTIFS ET %)

	2021		2022	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
ATTEINTES AUX BIENS	214	21%	254	20%
▪ S/T Vol	104	10%	124	10%
- Dont vol	89	9%	95	8%
- Dont vol avec effraction	18	2%	31	3%
▪ S/T Vandalisme	78	8%	87	7%
▪ S/T Falsification d'ordonnance	32	3%	27	2%
▪ S/T Autre	5	1%	3	<1%

OBJET DU VOL (EFFECTIFS & %)

	2021		2022	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
▪ Ordonnance, ordonnancier	35	4%	31	3%
▪ Sac à main / Portefeuille / Sacoche	17	2%	23	2%
▪ Carte professionnelle	17	2%	19	2%
▪ Tampons professionnels	14	1%	16	1%
▪ Sacoche médicale, professionnelle	13	1%	9	1%
▪ Argent, chéquier, carte de crédit	5	1%	9	1%
▪ Véhicule	1	<1%	6	1%
▪ Matériel informatique (ordinateur, scanner)	5	1%	5	<1%
▪ Le dossier médical	2	<1%	5	<1%
▪ Appareil médical (échographe...)	2	<1%	2	<1%
▪ Clés	-	-	2	<1%
▪ Caducée	1	<1%	2	<1%

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

	2021		2022	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
ATTEINTES AUX PERSONNES	766	76	995	80%
▪ S/T Agressions verbales / menaces	710	70%	906	73%
- Dont Injures ou menaces	629	62%	764	61%
- Dont menaces	457	45%	564	45%
- Dont injures	405	40%	553	45%
- Dont harcèlement téléphone / internet	95	9%	144	12%
▪ S/T Agressions physiques	86	9%	92	7%
- Dont coups et blessures volontaires	60	6%	68	6%
- Dont violence physique (claquement de porte, taper sur le bureau, ...)	10	1%	16	1%
- Dont crachat / crachat au visage	4	<1%	6	1%
- Dont séquestration	5	1%	2	<1%
- Dont agression sexuelle	3	<1%	2	<1%
▪ Intrusion dans le cabinet	125	12%	169	14%



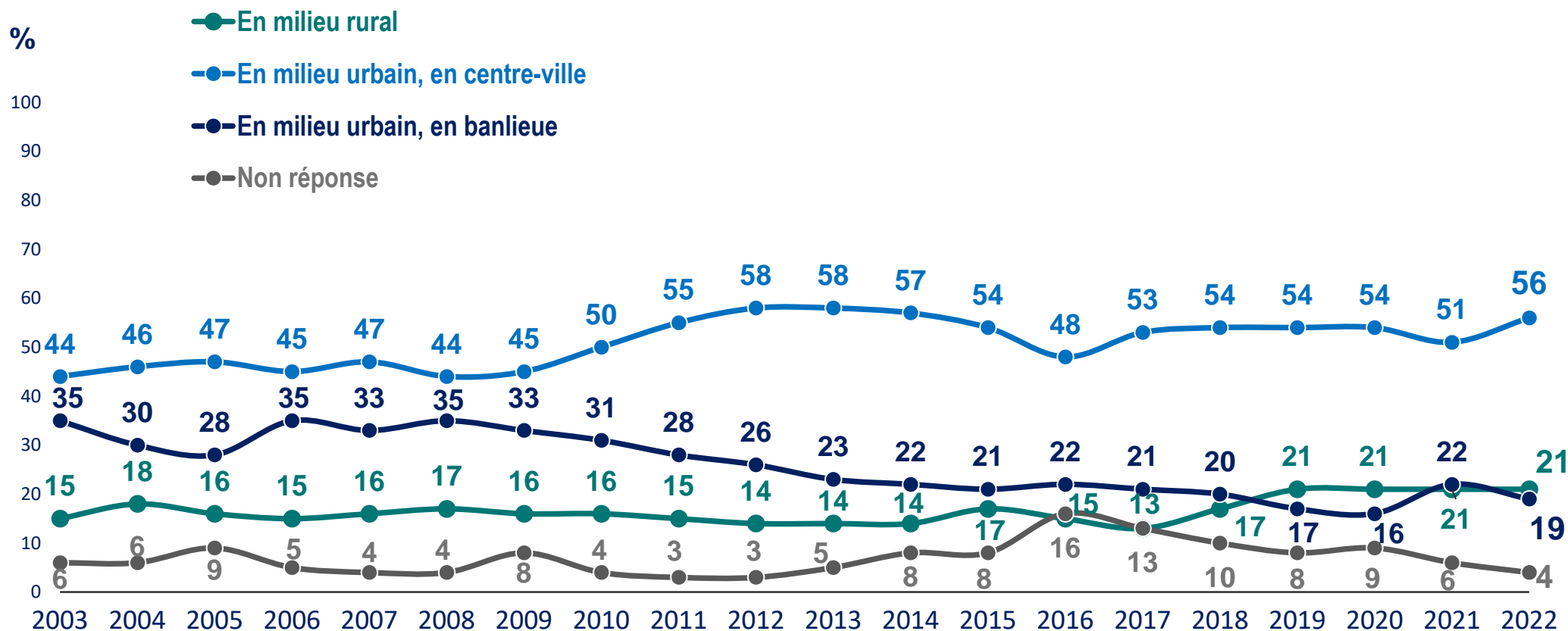
PARTIE 5

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 %)

	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
En milieu urbain, en centre-ville	533	58	509	57	471	54	464	48	549	53	603	54	584	54	515	54	509	51	691	56
En milieu rural	131	14	130	14	148	17	146	15	136	13	194	17	228	21	198	21	214	21	265	21
En milieu urbain, en banlieue	212	23	194	22	179	21	210	22	218	21	222	20	191	17	156	16	224	22	239	19
Non réponse	54	5	73	8	73	8	153	16	133	13	108	10	89	8	88	9	65	6	55	4

Total supérieur à 100, certains médecins ayant coché plusieurs réponses



PARTIE 6

MOTIF DE L'INCIDENT

MOTIF DE L'INCIDENT (EFFECTIFS & %)

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

	2021		2022	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
• Un reproche relatif à une prise en charge	369	37%	405	33%
• Un refus de prescription (médicament, arrêt de travail...)	173	17%	249	20%
• Falsification de document (ordonnance, certificat,...)	109	11%	132	11%
• Un temps d'attente jugé excessif	77	8%	118	10%
• Le vol	94	9%	108	9%
• Refus de respect des règles sanitaires (masques, nombre de personnes)	35	4%	43	4%
• Agressivité / agitation	13	1%	43	4%
• Refus de donner un rendez-vous	17	2%	28	2%
• Retard du patient	17	2%	26	2%
• Délai de rendez-vous trop loin	16	2%	26	2%
• Rendez-vous non honoré par le patient / patient absent à plusieurs rendez-vous	7	1%	23	2%
• Venu sans rendez-vous / voulait une consultation sans RV	13	1%	21	2%
• Etat psychiatrique / Pathologie mentale	8	1%	21	2%
• Des remarques de la part du médecin	10	1%	20	2%
• Refus de payer la consultation	13	1%	15	1%
• Veut un rdv en urgence	16	2%	14	1%
• Antivax	24	2%	12	1%
• Refus d'être son médecin traitant	10	1%	11	1%
• Incompatibilité d'humeur entre le patient et le personnel soignant / Patient agressif envers le personnel soignant	35	4%	10	1%
• Pas de motif particulier	31	3%	68	6%

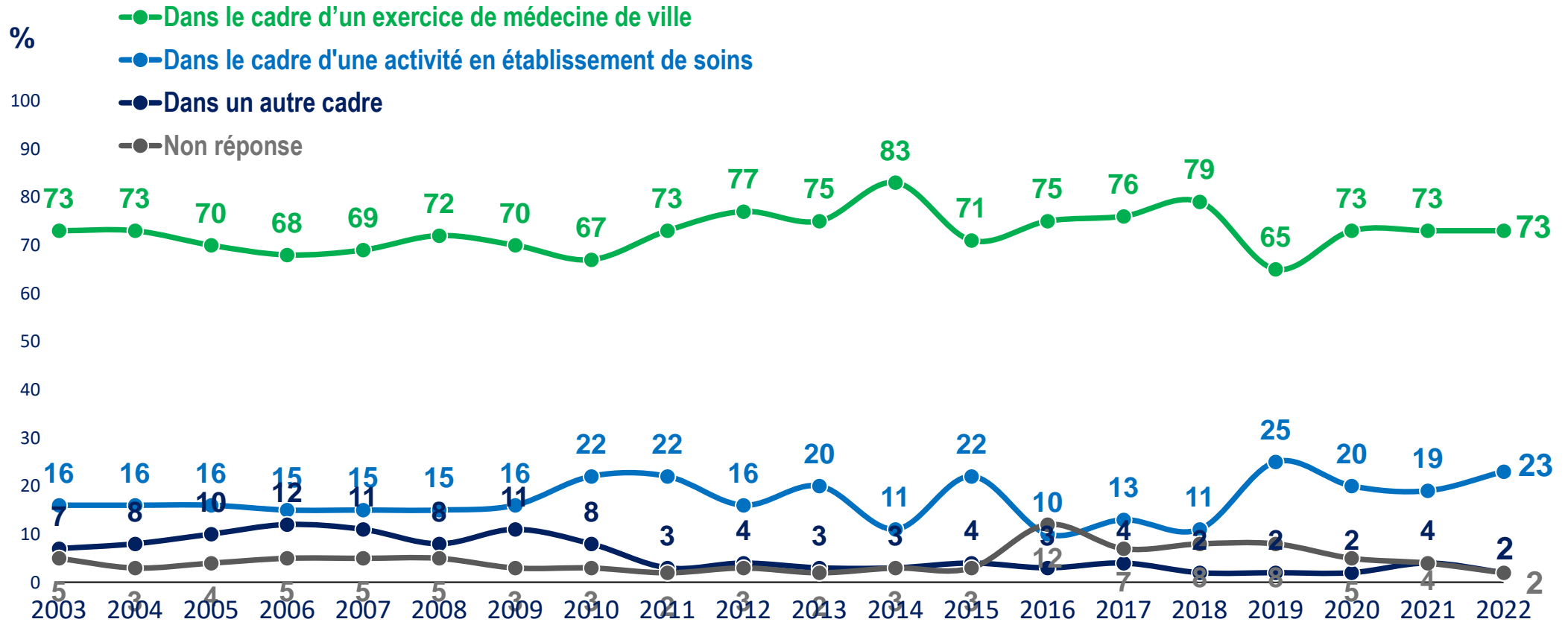


PARTIE 7

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...? »

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville.	619	77	692	75	748	83	615	71	720	75	781	76	890	79	708	65	698	73	731	73	910	73
Dans le cadre d'une activité dans un établissement de soins	126	16	181	20	96	11	188	22	99	10	140	13	122	11	271	25	194	20	196	19	277	23
Dans un autre cadre	31	4	33	3	27	3	31	4	31	3	42	4	27	2	20	2	15	2	39	4	24	2
Non réponse	22	3	1	2	30	3	31	3	118	12	72	7	87	8	84	8	48	5	43	4	33	2

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

	2021		2022	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
DANS LE CADRE D'UN EXERCICE DE MÉDECINE DE VILLE	731	73%	910	73%
▪ S/T Au cabinet	554	55%	675	54%
▪ S/T Ailleurs	177	18%	235	19%
- Dont par téléphone	39	4%	39	3%
- A la pharmacie	31	3%	38	3%
- Dont au domicile du patient	18	2%	34	3%
DANS LE CADRE D'UNE ACTIVITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SOINS	196	19%	277	23%
▪ S/T Etablissement privé	121	12%	156	12%
▪ S/T Etablissement public	41	4%	76	6%
▪ S/T Ailleurs	34	3%	34	4%
	Dont 1% dans les urgences		Dont 0,5% dans les urgences	
AUTRE CADRE (SERVICE DE MÉDECINE DE PRÉVENTION OU DE CONTRÔLE)	39	4%	24	2%
- Dont médecine du travail	17	2%	13	1%



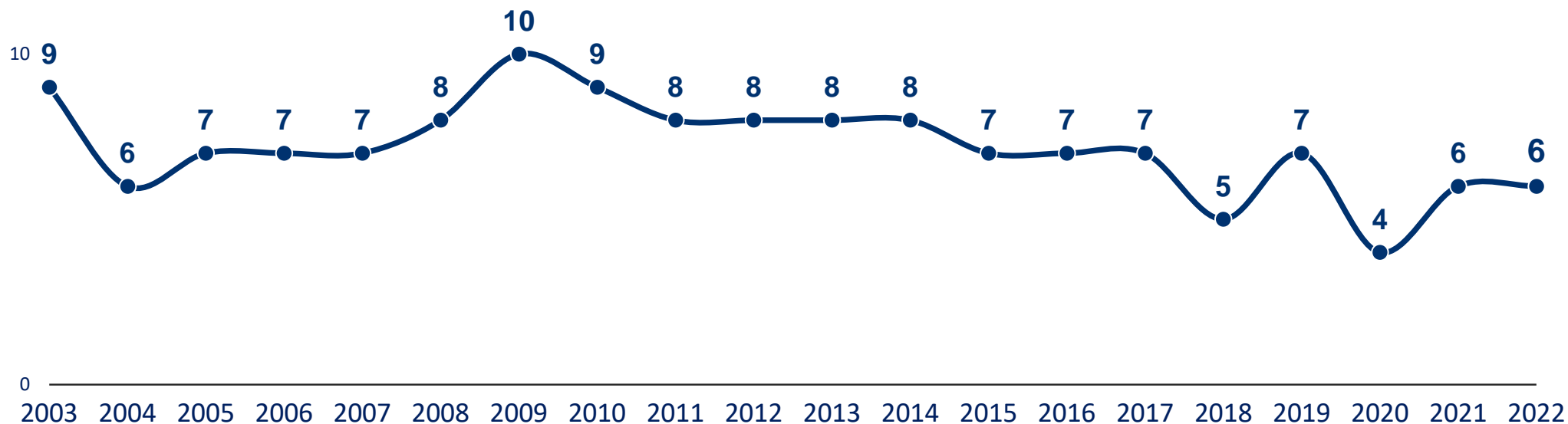
PARTIE 8

GRAVITÉ DE L'INCIDENT

GRAVITÉ DE L'INCIDENT (EN %)

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

% ●-●-% Oui



GRAVITÉ DE L'INCIDENT (EFFECTIFS & %)

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

	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
Oui, supérieure à 8 jours	16	2	16	2	7	1	9	1	20	2	11	1	9	1	7	1	11	1	9	1
Oui, comprise entre 3 et 8 jours	18	2	16	2	9	1	16	2	12	1	9	1	13	1	8	1	19	2	13	1
Oui, inférieure à 3 jours	24	3	38	4	34	4	30	3	32	3	33	3	36	3	16	2	18	2	39	3
S/T Oui*	71	8	73	8	56	7	63	7	71	7	59	5	74	7	39	4	58	6	74	6
Non	768	83	709	79	711	82	731	75	794	77	919	82	933	86	838	88	874	87	1126	90
Non réponse	86	9	119	13	98	11	174	18	170	16	148	13	77	7	78	8	77	7	44	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

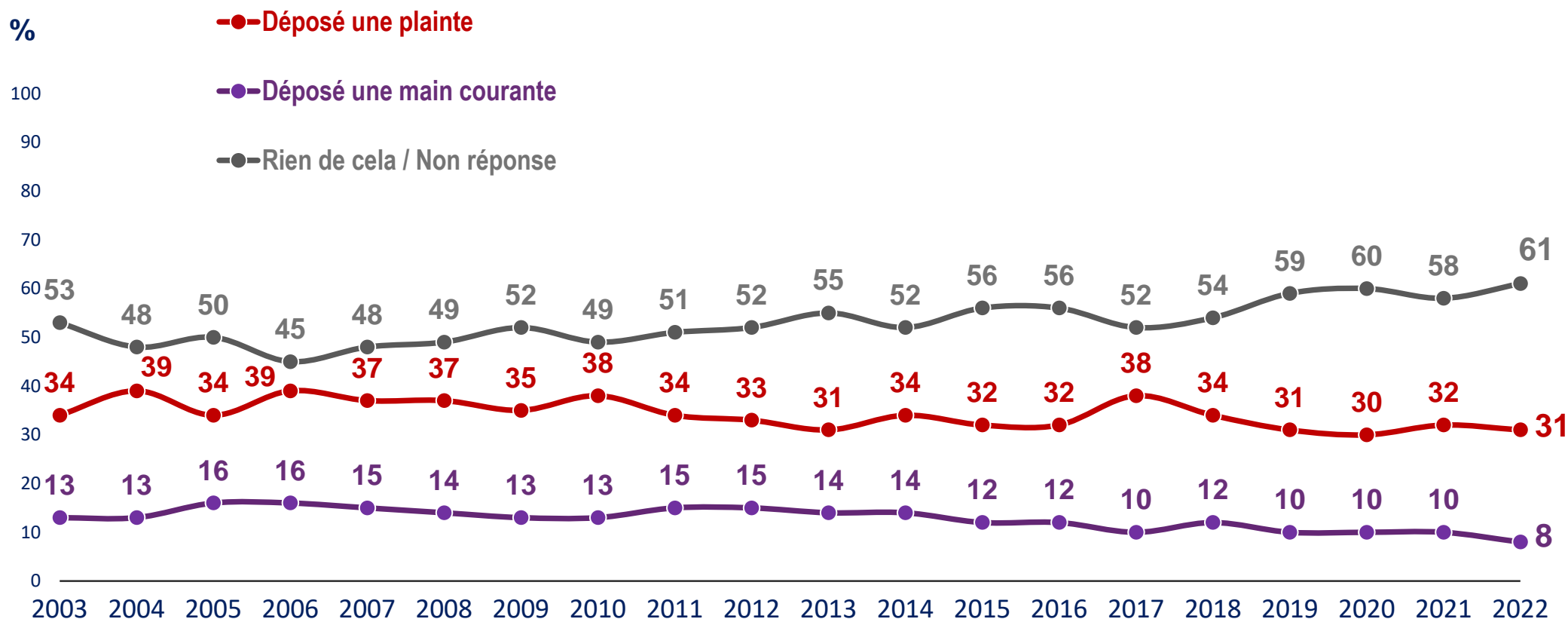


PARTIE 9

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...? »

	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%	EFFECTIFS	%
Déposé une plainte	290	31	304	34	279	32	308	32	393	38	387	34	342	31	286	30	327	32	389	31
Déposé une main courante	128	14	128	14	106	12	120	12	100	10	129	12	103	10	96	10	101	10	97	8
Rien de cela / NR	507	55	469	52	480	56	540	56	542	52	610	54	639	59	573	60	581	58	758	61
Total		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100

SUITES DONNÉES À L'INCIDENT PAR TYPE D'INCIDENT

2022	TYPE D'INCIDENT	SUIVE DONNEE A L'INCIDENT EN %			
		EFFECTIFS	PLAINTES	MAIN COURANTE	RIEN DE CELA / NON REPONSE
	ENSEMBLE DES INCIDENTS	1244	31%	8%	61%
	▪ AGRESSIONS VERBALES	906	20%	9%	71%
	- Dont Menaces	564	%	%	%
	- Dont Injures	553	%	%	%
	▪ VOLS	124	76%	6%	18%
	▪ AGRESSIONS PHYSIQUES	92	54%	8%	38%
	▪ VANDALISME	87	53%	13%	34%

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.