Article Outline

1. Situations
2. La scène des Urgences
3. Les interactions
4. Le psychodrame sauvage
Conclusion

Les situations de violence, ou du moins leur signalement, tendent à devenir plus fréquentes dans les hôpitaux, et tout particulièrement dans les services d'urgence des hôpitaux généraux. En même temps que les soignants rapportent une augmentation de l'agressivité, le public manifeste une plainte de plus en plus fournie, les personnes s'estimant mal soignées, mal reçues, mal reconnues par un personnel débordé, dans une attente excessive… Parfois cette agressivité devient un incident violent, qui s'avère davantage lié aux circonstances de l'urgence qu'à la seule pathologie des patients.

Cet exposé va laisser délibérément de côté toute la dimension de violence liée à des troubles psychiatriques dont l'accueil et le traitement aux Urgences font partie du quotidien des Services de porte des Hôpitaux généraux. Mon propos va plutôt s'attacher à des situations d'agression du personnel soignant, dans un type de manifestations violentes assez nouveau, qui atteint aussi d'autres services publics comme les transports urbains, l'école ou encore les pompiers… Ces nouvelles expressions de la violence traduisent sans doute un changement de rapports entre le groupe social et les institutions supposées bienveillantes, peut-être même la dégradation du repère de la citoyenneté dans le rapport de chacun avec l'État, à l'heure où, sans doute de manière conjuratoire, en tout cas paradoxale, le législateur cherche à promouvoir la démocratie sanitaire.

Mais pour en rester à des considérations plus cliniques à propos de ces situations de violence, je vous propose tout d'abord deux vignettes cliniques pour situer ce dont il s'agit.

1. Situations

Trois frères amènent leur mère en urgence pour un malaise. L'évaluation clinique initiale de la symptomatologie est rassurante et d'emblée le risque vital est éliminé. Après un temps d'attente tout à fait satisfaisant pour un service d'urgences, la patiente est prise en charge par un médecin de garde. Ses fils patientent en salle d'attente lorsqu'ils l'entendent crier. Ils se précipitent alors dans le box d'examen où ils découvrent leur mère gisant au sol, avec un médecin à ses côtés, lui ordonnant froidement de se relever seule et rapidement. Immédiatement ils s'insurgent, agressant verbalement et physiquement le médecin puis le personnel soignant. Une plainte est déposée, des poursuites engagées, et deux des trois frères sont condamnés à 12 mois de prison dont six fermes.

La seconde scène se passe un soir de grande affluence. Une femme d'âge moyen est amenée par les pompiers pour une intoxication médicamenteuse volontaire. Son état somatique étant sans gravité immédiate, elle est placée en attente sur un brancard près de la banque d'accueil. Son mari, qui l'accompagne, se montre tout de suite vindicatif, interrogeant avec véhémence les soignants. « Elle va mourir, il faut faire quelque chose » dit-il, nullement rassuré par les explications formulées par le personnel. Puis il ajoute « Faites attention, je n'ai pas peur d'aller en prison ! » avant de frapper, sans guère plus de sommation, deux soignants. Ce n'est que l'intervention de l'ensemble de l'équipe qui permettra de le contenir physiquement avant