

## Suite de l'atelier sur les patients agressifs...

Anne-Hélène Le Cornec Ubertini  
Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication  
UBO - Labers

Pour répondre à la question « ai-je le droit de refuser la prise en charge d'un patient agressif qui insulte ma secrétaire ? », la connaissance du cadre juridique est particulièrement importante.

L'injure, la diffamation et la menace sont légalement punissables.

### I - Voici les textes

Article 29 de la Loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse

Toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé est une diffamation. La publication directe ou par voie de reproduction de cette allégation ou de cette imputation est punissable, même si elle est faite sous forme dubitative ou si elle vise une personne ou un corps non expressément nommés, mais dont l'identification est rendue possible par les termes des discours, cris, menaces, écrits ou imprimés, placards ou affiches incriminés.

Toute expression outrageante, termes de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait est une injure.

Article 32 de la Loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse

La diffamation commise envers les particuliers par l'un des moyens énoncés en l'article 23 sera punie d'une amende de 12 000 euros.

Article R621-1 du Code pénal

La diffamation non publique envers une personne est punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 1<sup>re</sup> classe.

La vérité des faits diffamatoires peut être établie conformément aux dispositions législatives relatives à la liberté de la presse.

Article R621-2 du Code pénal

L'injure non publique envers une personne, lorsqu'elle n'a pas été précédée de provocation, est punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 1<sup>re</sup> classe.

*Note : la contravention de 1<sup>re</sup> classe est de 38 euros maximum.*

Article 222-17 du Code pénal

La menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes dont la tentative est punissable est punie de six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende lorsqu'elle est, soit réitérée, soit matérialisée par un écrit, une image ou tout autre objet.

La peine est portée à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende s'il s'agit d'une menace de mort.

Article 222-18 du Code pénal

La menace, par quelque moyen que ce soit, de commettre un crime ou un délit contre les personnes, est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende, lorsqu'elle est faite avec l'ordre de remplir une condition.

La peine est portée à cinq ans d'emprisonnement et à 75 000 euros d'amende s'il s'agit d'une menace de mort.

*Note : « lorsqu'elle est faite avec l'ordre de remplir une condition » signifie que la menace est du type : « si tu ne fais pas ça ... ».*

## II – Statut particulier du médecin

La difficulté tient au statut particulier du médecin.

Article R4127-3 du Code de la santé publique

Le médecin doit, en toutes circonstances, respecter les principes de moralité, de probité et de dévouement indispensables à l'exercice de la médecine.

Article R4127-47

Quelles que soient les circonstances, la continuité des soins aux malades doit être assurée.

Hors le cas d'urgence et celui où il manquerait à ses devoirs d'humanité, un médecin a le droit de refuser ses soins pour des raisons professionnelles ou personnelles.

S'il se dégage de sa mission, il doit alors en avertir le patient et transmettre au médecin désigné par celui-ci les informations utiles à la poursuite des soins.

## II – Jurisprudence récente du conseil d'Etat - Conseil d'État, 29 juin 2020, n° 429766 -

Le Conseil d'État a répondu à la question récurrente : « ai-je le droit de refuser la prise en charge d'un patient agressif qui insulte ma secrétaire ? ».

L'affaire soumise au Conseil d'État concernait un médecin ayant subi un blâme de la part de la Chambre disciplinaire nationale de l'Ordre des médecins, en 2019, en raison de son refus de prendre en charge un patient agressif. **Le Conseil d'État a annulé la sanction de la Chambre disciplinaire au motif que le médecin était dans son bon droit car il n'y avait pas d'urgence médicale.**

Voici un extrait de la décision du Conseil d'État :

<https://www.legifrance.gouv.fr/ceta/id/CETATEXT000042065785/>

« 1. Il ressort des pièces du dossier soumis aux juges du fond que, le 8 novembre 2016, M. D... s'est rendu au cabinet de M. E..., médecin généraliste alors remplacé par M. C..., pensant avoir rendez-vous. Il est toutefois apparu que, en raison d'un malentendu lors de son appel téléphonique au secrétariat du cabinet deux mois auparavant, M. D... n'avait pas rendez-vous. M. C... l'ayant néanmoins invité à attendre, M. D... a adressé des propos désobligeants, sur un ton agressif, à la secrétaire médicale, en mettant en cause ses qualités professionnelles. M. C... a alors demandé à M. D... de quitter les lieux et de " chercher un autre médecin ". Par une décision du 4 juillet 2017, la chambre disciplinaire de première instance de Bourgogne de l'ordre des médecins a rejeté la plainte de M. D.... Toutefois, par une décision du 15 février 2019, la chambre disciplinaire nationale de l'ordre des médecins a, sur appel de M. D..., annulé cette décision et infligé la sanction du blâme à M. C..., qui se pourvoit en cassation.

2. Aux termes de l'article R. 4127-3 du code de la santé publique, " Le médecin doit, en toutes circonstances, respecter les principes de moralité, de probité et de dévouement indispensables à l'exercice de la médecine ". Aux termes de l'article R. 4127-47 du même code : " Quelles que

soient les circonstances, la continuité des soins aux malades doit être assurée. / Hors le cas d'urgence et celui où il manquerait à ses devoirs d'humanité, un médecin a le droit de refuser ses soins pour des raisons professionnelles ou personnelles. / S'il se dégage de sa mission, il doit alors en avertir le patient et transmettre au médecin désigné par celui-ci les informations utiles à la poursuite des soins. ".

3. Il ressort des pièces du dossier soumis aux juges du fond que pour expliquer les raisons pour lesquelles il n'avait finalement pas reçu M. D..., après l'avoir invité à attendre, M. C..., **invoquait non seulement le comportement agressif de ce patient, mais également l'absence d'urgence médicale.** En jugeant que M. C... avait, dans les circonstances exposées au point 1, manqué tant à l'obligation de dévouement résultant de l'article R. 4127-3 du code de la santé publique qu'à celle d'assurer la continuité des soins résultant de l'article R. 4127-47 du même code, sans répondre à son argumentation tirée de l'absence d'urgence des soins, la chambre disciplinaire nationale de l'ordre des médecins a insuffisamment motivé sa décision et a inexactement qualifié les faits » (Conseil d'État, 4ème chambre, 29 juin 2020, n° 429766).

## Conclusion

Si ni la secrétaire, ni le médecin ne savent comment agir exactement, le doute profite à l'agresseur.

Il existe des guides et des fiches de conseils pratiques pour tenter de faire baisser l'agressivité d'un patient. Nous pouvons résumer ici le conseil concernant la première étape qui peut ne pas aboutir : ne pas répondre à l'agression par l'agression.

[https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/guidesecuritedesprofsante2012\\_0.pdf](https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/guidesecuritedesprofsante2012_0.pdf)

Il est important par ailleurs de ne pas minorer la volonté de ne pas perdre la face<sup>1</sup> et l'asymétrie de la relation entre soignant et soigné, lesquelles peuvent générer de l'agressivité de la part du patient. Le conseil de bon sens de l'Ordre des médecins est d'éviter l'approche paternaliste.

[https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/external-package/fiche\\_pratique/1jtsi/cnomconflit.pdf](https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/external-package/fiche_pratique/1jtsi/cnomconflit.pdf)

Nous avons évoqué lors de l'atelier de la XXXIVe édition des Journées médicales, une asymétrie inverse : un patient agissant comme si le médecin était son obligé. Son comportement n'est pas nécessairement révélateur de ce qu'il pense vraiment mais, si nous admettons que c'est le cas (un peu comme des étudiants qui considèrent les enseignants chercheurs comme des distributeurs de connaissances et les étudiants comme des clients), il est alors important de pouvoir rappeler la loi (*cf. supra* : Art. R4127-47).

Retenons *in fine* que l'absence d'urgence médicale peut justifier le refus de prise en charge d'un patient agressif qui « a adressé des propos désobligeants, sur un ton agressif, à la secrétaire médicale, en mettant en cause ses qualités professionnelles » (Conseil d'État, 29 juin 2020, n° 429766).

---

<sup>1</sup> Erving Goffman, 1974, *Les rites d'interaction*, Paris, Les Editions de Minuit (c'est un auteur très utile en matière de communication).