Entreprises
Safety Advice Services

L'agression au travail

Guide de prévention et de gestion de l'agression au travail

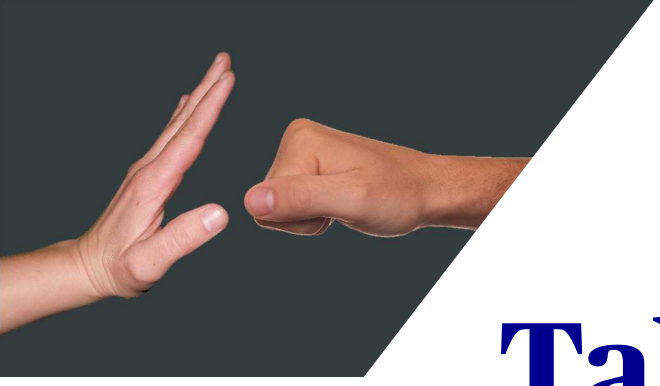


Table des matières

I Introduction 3

II Outil d'évaluation 5
- 1 Caractéristiques des agressions au sein de votre organisation 5
- 2 Intégration dans une politique de bien-être au travail 7
- 3 Intégration dans un plan d'accueil 10
- 4 Facteurs humains 10
- 5 Mesures préventives 12

III Conclusion 13

IV Références utiles 13

Annexes :
- I Check-list évaluation 15
- II Check-list analyse des risques 16
- III Check-list analyse des incidents d'agression 20
- IV Registre de faits de tiers 24
- V Nos partenaires 25
- VI AXA Assistance 26
- VII Que faire en cas d'agression ? 28
- VIII Bonnes pratiques 30

Guide de prévention et de gestion de l'agression

I Introduction

AXA Belgium a constaté une hausse des cas d'agression au travail parmi ses clients : le sujet est préoccupant. En 2019, sur l'ensemble des accidents de travail enregistrés chez AXA Belgium, 12% concernaient des agressions sur le lieu de travail et 5% concernaient des agressions sur le chemin du travail. Au cours de ces 5 dernières années, AXA Belgium a recensé en moyenne 910 cas d'agression au travail par an : 90% d'entre eux se produisent sur le lieu de travail et 10% sur le chemin du travail.

L'agression au travail englobe toute forme de violence externe contre un travailleur, c'est-à-dire perpétrée par des personnes externes à l'entreprise : patients, clients, usagers… Elle peut revêtir plusieurs formes : verbale (insultes, menaces…), physique (coups…) ou encore matérielle (vandalisme).

Dans les statistiques, on constate que les agressions sont le plus fréquemment physiques car les agressions verbales sont moins souvent déclarées en accidents du travail. Pourtant, sur le terrain, les agressions verbales sont les plus fréquentes et ne sont donc pas à négliger.

Un tiers peut être délibérément agressif pour atteindre un but (comme les braquages et hold-ups par exemple), mais les agresseurs n'ont pas toujours conscience de leur comportement ou des conséquences engendrées. De même, le niveau de tolérance est variable d'une victime à l'autre et dépend du contexte.

On peut distinguer trois formes d'agressions :

1. L'agression par frustration, qui résulte d'un sentiment d'impuissance de l'agresseur. Ce type d'agression n'est pas dirigé contre la victime personnellement.
2. L'agression instrumentale, qui devient un moyen pour obtenir quelque chose et implique donc un niveau de conscience plus élevé de la part de l'agresseur.
3. L'agression par pathologie (mentale ou physique) ou qui résulte d'un usage de drogue ou d'alcool. Ce type d'agression est plus difficile à anticiper, l'agresseur agissant de manière imprévisible.

AXA Safety Advice Services a réalisé une étude sur des données de 2015 à 2019 qui a permis de mettre en évidence certains points d'attention. En moyenne, près de 30% des victimes d'agression ont entre 20 et 30 ans et 47 % des victimes ont entre 1 et 5 années d'expérience.

Si on regarde 2019 plus en détail :

L'ancienneté et l'expérience de la victime : 1 travailleur sur 3 a moins de 3 ans d'ancienneté lorsqu'il est victime d'agression sur son lieu de travail.

Le moment de la journée et secteur d'activité : la majorité des agressions sur le lieu de travail s'est produite d'une part entre 8h et 16h, ce qui correspond aux horaires d'une journée de travail « standard », et d'autre part après 18h. Nous observons que les agressions qui ont lieu entre 18h et 6h se produisent principalement dans les secteurs des soins et des transports en commun, mais également dans les secteurs de l'HORECA et de la sécurité, qui constituent tous des secteurs d'activité plus à risque d'agression.

Pour la victime, les conséquences peuvent être tant physiques que psychologiques (stress, risque de burnout, anxiété, dépression...). L'organisation est ainsi susceptible d'être impactée : les données d'AXA Belgium montrent qu'en moyenne, les agressions au travail concernent chaque année 23.800 jours perdus pour les entreprises. 68% de ces jours perdus concernent des absences de plus de 12 semaines. En 2019, près de 10 % des cas d'agression au travail engendrent près de 3 mois d'incapacité. Outre l'absentéisme, l'organisation peut subir un haut taux de turnover, une baisse de productivité des employés, une détérioration de l'image publique...

En outre, les conséquence négatives d'une agression peuvent également toucher le reste de l'équipe de la victime, qu'ils soient témoins directs ou non. Pour éviter au maximum les conséquences négatives de tels actes, il est nécessaire d'adopter une politique adéquate de prévention et de gestion de l'agression.

L'agression au travail fait partie des risques psychosociaux pour lesquels la législation impose à l'employeur de prendre des mesures appropriées en termes de prévention et de gestion.

Afin de vous proposer des recommandations adaptées à la réalité de terrain, AXA Safety Advice Services a réalisé au cours du mois de mars 2020 une enquête auprès de clients dont le personnel est victime d'agressions, enquête portant sur les pratiques existantes et besoins en matière d'agression au travail, et a mis au point ce questionnaire. Il constitue un outil qui vous permettra de vous situer en matière d'agression au travail et qui vous guidera vers une politique efficace de prévention et de gestion d'agression.

En pratique :

En Annexe I, vous trouverez une check-list vous permettant de relever les différents points au fur et à mesure de la lecture de l'outil d'évaluation.

II Outil d'évaluation

1 Caractéristiques des agressions au sein de votre organisation

1.1. Avez-vous déjà effectué une analyse de risque sur des incidents d'agression ?

Oui : Très bien. Nous attirons cependant votre attention sur certains points : est-elle revue annuellement ? Suite à cette analyse, avez-vous identifié les facteurs de risques d'agression au sein de votre entreprise ? Avez-vous évalué, priorisé ces facteurs ? Grâce à votre analyse de risque, avez-vous mis en place une gestion du risque d'agression appropriée ?

Non : Pour commencer, nous vous recommandons de réaliser une analyse de risque spécifique à l'agression. Cette analyse va vous permettre :

- d'identifier les facteurs de risque d'agression au sein de votre entreprise,
- d'évaluer et prioriser ces facteurs de risque,
- de mettre en place une gestion du risque d'agression appropriée.

Pour réaliser cette analyse, vous pouvez faire appel à votre Conseiller en Prévention Aspects Psychosociaux (CPAP) interne ou à votre service externe. Si vous ne souhaitez pas faire appel à votre CPAP interne ou externe, nous vous conseillons de mener vous-même une analyse de risque en suivant les démarches de la stratégie SOBANE pour risques psychosociaux.

- Vous trouverez un guide sur la stratégie SOBANE pour risques psychosociaux (de manière générale) sur le site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale : https://emploi.belgique.be/fr/publications/aspects-psychosociaux-serie-strategie-sobane.
- Pour certains secteurs, un guide SOBANE plus spécifique existe : https://www.beswic.be/fr/politique-du-bien-etre/analyse-des-risques/strategie-danalyse-des-risques-sobane

En pratique :
En Annexe II, vous trouverez une check-list pour vous aider à entamer une analyse des risques spécifiques à l'agression.

1.2. Avez-vous une idée du nombre d'incidents d'agression chez vous ayant eu lieu au cours de l'année précédente ?

Oui : Bon début. Les données chiffrées sont importantes pour mesurer l'ampleur du phénomène et ainsi pouvoir prendre des mesures appropriées par la suite.

Non : Avoir à disposition des données chiffrées sur l'agression au sein de votre entreprise est nécessaire pour mesure l'ampleur du phénomène et ainsi pouvoir prendre les mesures appropriées par la suite. Si vous n'avez pas en tête une idée du nombre d'incidents d'agression chez vous, essayez de savoir pourquoi : vous ne possédez pas d'outil recensant spécifiquement les incidents d'agression ? Les agressions ne sont pas assez déclarées en pratique chez vous ? Les travailleurs sont méfiants ou ne sont pas au courant des procédures de déclaration ?

- Pour pouvoir recenser le nombre de cas d'agression au sein de votre organisation, nous vous renvoyons à la question 2.4 qui concerne le registre de faits de tiers.

1.3. Au sein de votre organisation, les agressions sont majoritairement :

- Physiques
- Verbales

Pour les deux : Statistiquement, les agressions apparaissent majoritairement comme physiques ; cela découle du fait que les agressions verbales sont moins souvent déclarées en accident du travail. Nous constatons également chez nos clients qu'elles sont plus fréquemment verbales, et il est donc tout aussi important de les déclarer.

1.4. Avez-vous déjà analysé les causes des incidents liés à l'agression au sein de votre organisation ?

Oui : Très bien. L'étape suivante consiste à établir un plan d'action afin de mettre en place des mesures préventives contre les agressions. De plus, les aspects psychosociaux ne se limitent pas à l'agression : n'oubliez pas d'intégrer la présente analyse à une analyse plus complète des risques psychosociaux.

Non : L'analyse des causes des incidents liés à l'agression va vous permettre de mettre en avant et prioriser les secteurs, les fonctions, les travailleurs les plus à risques.

1.5. Quels sont, dans votre organisation, les principaux facteurs susceptibles de provoquer /d'alimenter l'agression ?

- Personnel sous tension ; surchargé ; sous-staffé.
- Manque de compétences du personnel pour gérer l'agression.
- Contexte de travail stressant pour le personnel.
- Bureaux/desks/autres exposés directement au public et personnes externes ; et travailleurs facilement « atteignables ».
- Caractéristiques socio-économiques du public ou des personnes externes qui fréquentent l'organisation.
- Caractéristiques concernant la santé physique ou mentale du public fréquentant l'organisation.
- Public ou personnes externes confrontés à la peur, au stress, à l'incertitude, car touchant sa santé physique/mentale ou autre.
- Frustration, insatisfaction, impatience du public ou des personnes externes.
- Non-respect, de la part du public ou des personnes externes, des règles organisationnelles imposées par l'entreprise.
- Difficultés de communication avec le public ou les personnes externes (barrière de la langue, caractéristiques culturelles…).
- Autre :...

En répondant à cette question, vous pouvez nourrir votre réflexion sur l'agression au sein de votre entreprise. Essayez de regrouper par niveau les facteurs causaux au sein de votre organisation : aménagement de l'espace, public et personnes externes auxquels sont exposés les travailleurs, manque d'outils et de compétences...

En pratique :

Pour aller plus loin, vous trouverez en Annexe III une check-list réalisée par AXA Safety Advice Services pour vous aider à analyser les incidents d'agression et identifier leurs causes.

2 Intégration dans une politique de bien-être au travail

2.1. Avez-vous intégré la problématique de l'agression dans votre plan d'action annuel / plan global ?

Oui : Très bien. N'oubliez pas de définir des KPI (taux de gravité, taux de fréquence…) qui vous permettront de suivre l'évolution des risques liés à l'agression et de comparer la situation « avant » et « après » la mise en place de mesures.

Non : Une fois les risques analysés, vous devez établir un plan incluant les mesures à prendre dans les prochaines années pour limiter vos risques. Ensuite, sur base de ce plan, établissez un calendrier d'actions avec les mesures à prendre au cours de l'année afin de réduire vos risques. Au besoin, vous pouvez demander l'aide de votre Service Externe de Prévention (SEPP).

2.2. Possédez-vous des compétences en interne pour gérer la prévention de l'agression ?

Oui : Vous disposez d'un CPAP interne ou d'une Personne de Confiance (PC), très bien. Nous vous rappelons qu'une PC doit être formée par un organisme compétent et suivre une supervision annuelle appelée « recyclage ».

Non : Si vous ne disposez pas d'un CPAP interne et que votre organisation compte plus de 20 travailleurs, la désignation d'une Personne de confiance est obligatoire. La personne de confiance est compétente pour l'ensemble des risques psychosociaux, dont l'agression par des tiers au travail, et exerce une mission d'information et de soutien. Elle communique avec le CPAP et selon ses compétences, elle peut également collaborer à l'analyse de risque.

L'employé candidat doit être formé par une institution compétente et participer à un recyclage annuel.

Vous pouvez consulter le site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale pour plus d'information (https://emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/risques-psychosociaux-au-travail/role-et-statut-des-acteurs-de-la-3) et également vous renseigner auprès de votre SEPP.

En pratique :
Nos partenaires Attentia et Vidyas proposent des formations et recyclages. Vous trouverez une fiche reprenant les différents services de nos partenaires en Annexe V.

2.3. Faites-vous appel à votre service externe afin de gérer la prévention de l'agression ?

Oui : Très bien. Le SEPP compte dans ses rangs des conseillers en prévention spécialisés dans les aspects psychosociaux. Leur expérience vous sera très utile pour définir et mettre en place les mesures de prévention contre les risques liés à l'agression.

En pratique :
Vous pouvez également solliciter AXA Assistance qui fournit notamment un soutien psychologique en cas d'accident du travail. Vous trouverez la fiche d'information en Annexe VI.

Non : Si vous ne faites pas appel à votre service externe pour gérer la prévention de l'agression, c'est que vous disposez de compétences en interne. Si ce n'est pas le cas, nous vous recommandons de désigner des personnes compétentes en interne ou de solliciter votre service externe.

N'excluez cependant pas la possibilité de vous adresser à votre SEPP même si vous disposez d'un CPAP interne. Votre SEPP est compétent en la matière et peut vous aider. De plus, une personne de confiance et le conseiller en prévention interne peuvent également apporter leur aide dans les premières étapes de la prise en charge d'une victime d'agression.

2.4. Existe-t-il un inventaire des incidents liés spécifiquement à l'agression ?

Oui : Très bien. Il est important de le tenir à jour afin d'avoir une vue complète sur la problématique de l'agression dans votre entreprise, de dégager certaines tendances et d'ainsi pouvoir prendre les mesures appropriées et nécessaires. Un tel inventaire permet également d'anticiper la survenue de nouveaux accidents et cas d'agression.

Non : Le registre de faits de tiers est obligatoire et concerne les déclarations des travailleurs pour des faits de violence/d'agressions par des tiers externes à l'entreprise. Ce registre est tenu par le CPAP interne ou la PC. S'il n'y a ni PC et que le CPAP est externe, c'est le SIPP qui le tient. Il est accessible à l'ensemble de ces intervenants ainsi qu'à l'employeur et à l'inspection.

Un tel registre des faits d'agression est absolument nécessaire afin de mesurer l'ampleur du phénomène et d'ainsi pouvoir prendre des mesures appropriées et approuvées par l'employeur.

En pratique :

En Annexe IV, nous vous proposons un exemple de registre de faits de tiers provenant du site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

2.5. Au sein de votre organisation, existe-t-il des procédures à suivre en cas d'agression (savoir comment réagir, savoir qui contacter...) ?

Oui : Très bien. AXA attire votre attention sur certains points pour consolider vos procédures.

1. Dans vos mesures, avez-vous défini l'agression ? Cela vous permettra de l'identifier pour agir au mieux, étant donné que chacun ressent l'agression différemment. Si vous vous référez à une définition précise, même si un collaborateur agressé ne l'a pas ressenti comme tel, vous pourrez identifier l'acte d'agression et agir en conséquence (en termes de déclaration, de soutien à la victime…). Cela vaut également pour les agresseurs qui n'ont pas toujours conscience de leurs comportements. Pour vous aider, AXA vous propose une définition de l'agression dans l'introduction de ce guide.
2. Avez-vous bien communiqué vos mesures et la définition de l'agression ? Les travailleurs pourront alors avoir en tête quels sont les comportements intolérables et se sentir rassurés de savoir que l'employeur veille à leur bien-être. La communication est un point essentiel : utilisez une politique écrite, l'intranet, des affiches, des flyers...
3. Encouragez-vous suffisamment la déclaration d'agression ? Nous vous conseillons d'impliquer la ligne hiérarchique dans le système de déclaration : elle enregistre elle-même l'incident, pour que la victime puisse sentir un soutien et une reconnaissance de la part de l'employeur. Il est essentiel d'encourager vos travailleurs à déclarer puisque ce n'est qu'en ayant une vision conforme à la réalité de terrain que vous pourrez apporter les bons changements. Essayez toutefois de simplifier ce système en interne et en collaboration avec AXA Belgium, de sorte que la victime ne doive pas déclarer plusieurs fois son accident, au risque de conséquences psychologiques négatives.

Non : Mettez en place des procédures claires et définies à suivre en cas d'agression : comment réagir face à une agression, qui contacter à la suite d'une agression en tant que victime, témoin ou supérieur, comment signaler une agression, comment contacter les personnes ressources en interne ou en externe, de quel(s) type(s) de soutien les victimes peuvent bénéficier et comment... De manière générale :

1. **Définissez** : Cela vous permettra d'identifier l'agression pour agir au mieux, étant donné que chacun ressent l'agression différemment. Si vous vous référez à une définition précise, même si un collaborateur agressé ne l'a pas ressenti comme tel, vous pourrez identifier l'acte d'agression et agir en conséquence (en termes de déclaration, de soutien à la victime…). Cela vaut également pour les agresseurs qui n'ont pas toujours conscience de leurs comportements. Pour vous aider, AXA vous propose une définition de l'agression dans l'introduction de ce guide.
2. **Communiquez** : Communiquez de manière claire cette définition d'agression à l'ensemble de l'organisation ; les travailleurs pourront alors avoir en tête quels sont les comportements intolérables. Communiquez également l'ensemble des mesures que vous avez mises en place en cas d'agression (accueil et soutien aux victimes…) ; les employés pourront se sentir rassurés de savoir que l'employeur veille à leur bien-être. La communication est un point essentiel : utilisez une politique écrite, l'intranet, des affiches, des flyers…
3. **Déclarez** : Encouragez vos travailleurs à déclarer les cas d'agression dont ils ont été victimes. Nous vous conseillons d'impliquer la ligne hiérarchique dans le système de déclaration : elle enregistre elle-même l'incident, pour que la victime puisse sentir un soutien et une reconnaissance de la part de l'employeur. Il est essentiel d'encourager vos travailleurs à déclarer, puisque ce n'est qu'en ayant une vision conforme à la réalité de terrain que vous pourrez apporter les bons changements. Essayez toutefois de simplifier ce système en interne et en collaboration avec AXA Belgium, de sorte que la victime ne doive pas déclarer plusieurs fois son accident, au risque de conséquences psychologiques négatives.

En pratique :

En Annexe VII, AXA Safety Advice Services vous propose une fiche « Que faire en cas d'agression » à destination des travailleurs. N'hésitez pas à la compléter avec les informations présentes dans l'introduction de ce guide, et d'y ajouter vos mesures et procédures internes concernant l'agression.

2.6. Existe-t-il des mesures de soutien des victimes en cas d'agression ?

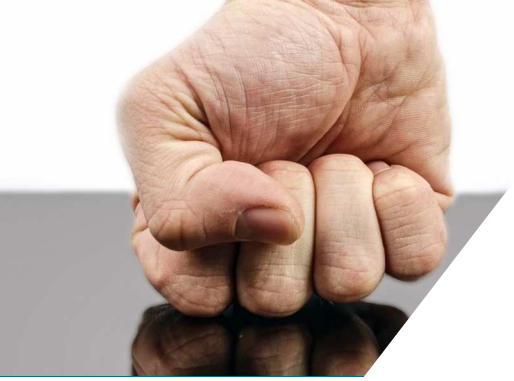
Oui : Très bien. Ces mesures sont-elles bien communiquées à l'ensemble de l'organisation ? Sont-elles suffisamment efficaces en termes de rapidité d'intervention, de coordination avec le reste des mesures ?

Non : Prévoyez des mesures de soutien pour les victimes, internes ou externes, connues par tous les collaborateurs et communiquées à l'ensemble de l'organisation. Des débriefings et des suivis par des personnes compétentes (psychologue, CPAP…) doivent pouvoir être offerts à la victime rapidement après l'agression.

En outre, nous vous recommandons d'adopter une politique de non-jugement et de soutien pour les victimes. Les travailleurs doivent savoir que leur employeur n'accepte pas et ne banalise pas l'agression au travail, ils doivent pouvoir se sentir soutenu au mieux pour éviter les conséquences négatives telles que les stress post-traumatiques, les absences au travail...

En pratique :

Nous vous rappelons qu'AXA Assistance vous épaule en cas d'accident de travail d'un de vos travailleurs, et offre notamment un soutien psychologique pour la victime, ses collègues ou sa famille. Vous trouverez une fiche d'information en Annexe VI.



3 Intégration dans un plan d'accueil

3.1. La thématique d'agression fait-elle partie de votre plan d'accueil des nouveaux collaborateurs ? (Les nouveaux collaborateurs sont-ils conscientisés sur les risques liés à l'agression dans leur fonction ; leur faites-vous part des mesures prévues en cas d'agression s'il en existe ?)

Oui : Très bien. Les statistiques montrent en effet que les nouveaux travailleurs sont plus à risque d'être confronté à de l'agression au travail. De manière générale, un travailleur bien informé sur les risques liés à l'agression exercera ses tâches avec plus de prudence.

Non : Il est nécessaire d'intégrer la problématique de l'agression dans votre plan d'accueil afin de conscientiser l'ensemble des travailleurs. Tous les travailleurs doivent disposer des mêmes informations pour tendre vers une politique de collaboration et de soutien face aux actes d'agression au travail. De plus, les statistiques démontrent que les nouveaux travailleurs sont plus à risque d'être confronté à de l'agression au travail.

4 Facteurs humains

4.1. Pensez-vous que l'ensemble des acteurs de votre organisation se sentent concernés par la thématique d'agression ?

Oui : Il est en effet important de responsabiliser l'ensemble des collaborateurs sur l'agression. De plus, la ligne hiérarchique doit pouvoir jouer un rôle essentiel de soutien à la victime, de non-jugement et de non-banalisation de l'acte. Elle doit également pouvoir encourager les collaborateurs à déclarer les actes d'agression sans crainte. Les travailleurs doivent pouvoir sentir au mieux le soutien de la ligne hiérarchique. De manière générale, le soutien social (de la part des collègues, des supérieurs...) est extrêmement important dans les situations d'agression et agit comme « tampon » des conséquences négatives pour la victime (stress, anxiété…) et ainsi des conséquences négatives pour l'organisation (absentéisme, turnover...). Ainsi, l'ensemble de l'organisation doit pouvoir se sentir concernée par l'agression.

Non : Pourquoi ? Communiquez et sensibilisez de manière efficace la problématique d'agression au sein de l'organisation, avec des chiffres, des exemples, des informations ; intégrez la problématique au niveau de l'accueil des nouveaux employés ; formez le personnel... Il est important de responsabiliser l'ensemble des collaborateurs sur l'agression. De plus, la ligne hiérarchique doit pouvoir jouer un rôle essentiel de soutien à la victime, de non-jugement et de non-banalisation de l'acte. Elle doit également pouvoir encourager les collaborateurs à déclarer les actes d'agression sans crainte. Les travailleurs doivent pouvoir sentir au mieux le soutien de la ligne hiérarchique. De manière générale, le soutien social (de la part des collègues, des supérieurs...) est extrêmement important dans les situations d'agression et agit comme « tampon » des conséquences négatives pour la victimes (stress, anxiété...) et ainsi des conséquences négatives pour l'organisation (absentéisme, turnover...). Ainsi, l'ensemble de l'organisation doit pouvoir se sentir concernée par l'agression.

4.2. Estimez-vous qu'il existe une culture de banalisation de l'agression au sein de votre organisation ?

Oui : La non-banalisation de l'agression commence par une communication efficace sur ce qu'est l'agression. Définissez-la et sensibilisez les travailleurs sur le fait qu'elle n'est pas tolérée au sein de l'organisation. L'agression peut engendrer des conséquences négatives tant pour l'employé (stress, dépression…) que pour l'organisation (absentéisme, inefficacité au travail…). La ligne hiérarchique doit jouer un rôle essentiel dans le soutien à la victime, cela passe par une attitude de non-banalisation de l'acte. Elle doit également pouvoir encourager les collaborateurs à déclarer les actes d'agression sans crainte.

Non : Très bien. L'agression au travail peut toucher tout travailleur, de près ou de loin. Il n'y a donc pas lieu de la banaliser car elle est inacceptable et engendre de nombreuses conséquences négatives tant pour le travailleur que pour l'organisation.

4.3. De manière générale, utilisez-vous des fiches de sensibilisation / de communication sur la thématique d'agression ?

Oui : Très bien. La communication est un point essentiel pour tendre vers une politique de prévention efficace. Nous vous invitons à réfléchir à certains points : ces communications sont-elles à destination et à portée de tous les travailleurs ? Comment les diffusez-vous ? Est-ce un canal efficace ? Voyez-vous des effets positifs suite à cette communication/sensibilisation ?

Non : La communication est un point essentiel pour tendre vers une politique de prévention efficace. Nous vous invitons à mettre en place un système de communication et de sensibilisation sur l'agression à destination de toute l'organisation. Réfléchissez au canal le plus adéquat (intranet, affiches…). Veillez à ce que ces communications soient à portée et à destination de tous les travailleurs et évaluez-en les effets.

En pratique :

En Annexe VII, AXA Safety Advice Services vous propose une fiche « Que faire en cas d'agression » à destination des travailleurs. N'hésitez pas à la compléter avec les informations présentes dans l'introduction de ce guide, et d'y ajouter vos mesures et procédures internes concernant l'agression.

5 Mesures préventives

5.1. Avez-vous déjà mis en place des mesures de prévention de l'agression ?

Oui : Très bien. Nous attirons tout de même votre attention sur certains points : ces mesures ont-elles été établies en concertation avec les travailleurs ? Ont-elles été approuvées par les travailleurs ? Quels effets pouvez-vous observer de vos mesures ? Les évaluez-vous régulièrement ?

Non : Veillez à établir les mesures en concertation avec les travailleurs. Evaluez-les régulièrement et dégagez-en les effets.

> **En pratique :**
> En Annexe VIII, AXA vous conseille quelques bonnes pratiques en matière de prévention et gestion d'agression.

5.2. Avez-vous déjà mis en place des ateliers de type sensibilisation à l'agression ou des formations sur la thématique de l'agression (Communication non violente, comment réagir en cas d'agression...) ?

Oui : Très bien. Une politique de prévention se conçoit logiquement d'abord d'un point de vue technique, puis organisationnel, puis d'un point de vue humain.
Grâce à votre analyse de risque, vous allez pouvoir former en priorité les secteurs, fonctions ou travailleurs les plus à risque. La ligne hiérarchique doit également être sensibilisée sur son rôle important auprès des victimes d'agression.

Nous attirons votre attention sur le fait que former vos travailleurs peut induire un faux sentiment de « résolution du problème » pour l'employeur ! Une formation est efficace lorsqu'elle est pertinente pour la fonction des travailleurs, et qu'elle s'intègre à d'autres mesures de prévention et de gestion.
Réfléchissez aussi à la pertinence et aux bénéfices des formations/ateliers dont ont profité vos travailleurs : l'organisation a-t-elle pu en tirer des effets positifs ?
De plus, les formations sont à réitérer de manière régulière pour consolider les apprentissages des travailleurs. Elles doivent également s'adapter aux événements d'agression qui sont susceptibles d'évoluer avec le temps.

> **En pratique :**
> Vous trouverez en Annexe V, une fiche avec nos différents partenaires proposant des formations concernant l'agression au travail.

Non : La formation des travailleurs fait partie intégrante d'une politique de prévention efficace. Comment se comporter face à une agression verbale ou physique, comment communiquer de façon non violente pour désamorcer une situation agressive, quels sont les signes annonciateurs d'une agression, comment réagir en tant que supérieur hiérarchique… sont autant de préoccupations essentielles qui trouveront des pistes de solutions par la formation. En réalisant une analyse de risque, vous allez pouvoir prioriser et mettre en évidence les secteurs/fonctions/travailleurs les plus à risque pour leur proposer des formations. N'oubliez pas que la ligne hiérarchique doit également être sensibilisée sur son rôle important auprès des victimes d'agression.

Nous attirons votre attention sur le fait que former vos travailleurs peut induire un faux sentiment de « résolution du problème » pour l'employeur. Une formation est efficace lorsqu'elle est pertinente pour la fonction des travailleurs, et qu'elle s'intègre à d'autres mesures de prévention et de gestion. Les formations sont à réitérer de manière régulière pour consolider les apprentissages des travailleurs. Elles doivent également s'adapter aux événements d'agression qui sont susceptibles d'évoluer avec le temps.

III Conclusion

Cet outil d'auto-évaluation constitue une première étape vers une politique de prévention efficace dans le context de l'agression. Elle est construite logiquement avec l'intention d'ajuster au fur et à mesure votre politique de prevention pour pouvoir encore mieux gérer l'agression au sein de votre organisation.

Si vous disposez de bonnes pratiques en matière d'agression, de mesures efficaces qui ont des effets positifs, n'hésitez pas à les partager avec le Safety Advice Services. Nous sommes ouverts à l'intégration de nouveaux éléments dans cette brochure afin de la rendre la plus exhaustive et concrète possible.

IV Références utiles

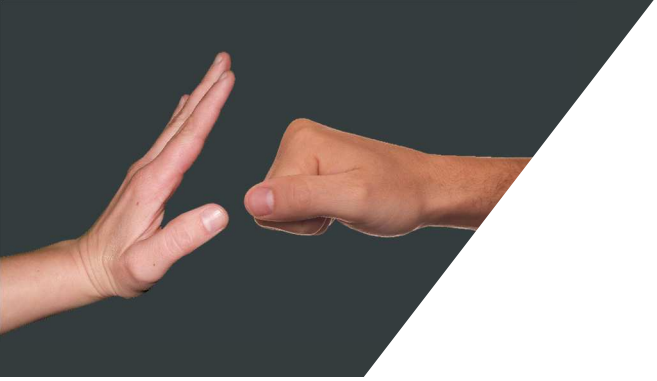
- Site du SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale : https://emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/risques-psychosociaux-au-travail

- Un outil sur les risques psychosociaux et leurs liens avec les accidents du travail. Il peut vous être utile dans votre analyse de risque d'accident d'agression : https://emploi.belgique.be/fr/publications/aspects-psychosociaux-et-accidents-du-travail-mode-demploi-et-outil

- Site du SPF Stratégie et Appui : https://fedweb.belgium.be/fr/bien_etre/risques_psychosociaux/violence

- Un manuel de gestion de l'agression à télécharger sur le site du SPF Stratégie et Appui. Ce manuel propose une bibliographie très complète : https://fedweb.belgium.be/fr/publications/manuel_gestion_agression.

- Site de l'INRS : http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/ce-qu-il-faut-retenir.html



Annexes

I	Check-list évaluation	15
II	Check-list analyse des risques	16
III	Check-list analyse des incidents d'agression	20
IV	Registre de faits de tiers	24
V	Nos partenaires	25
VI	AXA Assistance	26
VII	Que faire en cas d'agression ?	28
VIII	Bonnes pratiques	30

Annexes

I Check-list évaluation

Sujet	Questions	NA	OUI	NON
1. Caractéristiques des agressions au sein de votre organisation	1.1. Avez-vous déjà effectué une analyse des risques sur des incidents d'agression ?			
	1.2. Avez-vous une idée du nombre d'incidents d'agression au sein de votre organisation ayant eu lieu au cours de l'année précédente ?			
	1.3. Au sein de votre organisation, les agressions sont majoritairement : physiques ou verbales ?			
	1.4. Avez-vous déjà analysé les causes des incidents liés à l'agression au sein de votre organisation ?			
	1.5. Quels sont, dans votre organisation, les principaux facteurs susceptibles de provoquer /d'alimenter l'agression ?			
2. Intégration dans une politique de bien-être au travail	2.1. Avez-vous intégré la problématique de l'agression dans votre plan d'action annuel /plan global ?			
	2.2. Possédez-vous des compétences en interne pour gérer la prévention de l'agression ?			
	2.3. Faites-vous appel à votre service externe afin de gérer la prévention de l'agression ?			
	2.4. Existe-t-il un inventaire des incidents liés spécifiquement à l'agression ?			
	2.5. Au sein de votre organisation, existe-il des procédures à suivre en cas d'agression (savoir comment réagir, savoir qui contacter...) ?			
	2.6. Existe-t-il des mesures de soutien des victimes en cas d'agression ?			
3. Intégration dans un plan d'accueil	3.1. La thématique d'agression fait-elle partie de votre plan d'accueil de nouveaux collaborateurs ? (Les nouveaux collaborateurs sont-ils conscientisés sur les risques liés à l'agression dans leur fonction ; leur faites-vous part des mesures prévues en cas d'agression s'il en existe ?)			
4. Facteurs humains	4.1. Pensez-vous que l'ensemble des acteurs de votre organisation se sentent concernés par la thématique d'agression ?			
	4.2. Estimez-vous qu'il existe une culture de banalisation de l'agression au sein de votre organisation ?			
	4.3. De manière générale, utilisez-vous des fiches de sensibilisation / de communication sur la thématique d'agression ?			
5. Mesures préventives	5.1. Avez-vous déjà mis en place des mesures de prévention de l'agression ?			
	5.2. Avez-vous déjà mis en place des ateliers de type sensibilisation à l'agression ou des formations sur la thématique de l'agression (Communication non violente, comment réagir en cas d'agression...).			

II Check-list analyse des risques

CONTENU DU TRAVAIL					
	NA	OUI	NON	Explications	Propositions de solutions
Les agressions sont-elles liées à l'une ou plusieurs catégories de personnes suivantes ? - Les bénéficiaires (patient, résident, élève…); les accompagnateurs des bénéficiaires; les usagers; les clients - Les fournisseurs - Les collègues ou collaborateurs - Autres					
Ces formes d'agression sont-elles liées aux caractéristiques de votre activité ? - Sécurité - Surveillance - Urgences - Accueil - Téléphonie - Contentieux - Services aux personnes - Autres					
Ces formes d'agression surviennent-elles principalement : - Dans un service / dans une fonction / dans un département ? - Ailleurs dans l'entreprise ? - Sur le parking, dans le parc… ? - Aux abords de l'entreprise sur la voie publique ? - Lors d'une mission hors entreprise ?					
Ces formes d'agression sont-elles liées à l'une ou plusieurs propositions suivantes ? - Respect des règles de l'organisation (heures de visites, procédures d'accueil, heures d'ouverture/fermeture…) - Présence de valeurs/argent/ médicaments… - Problèmes de communication (barrière de la langue, culture…) - Pathologie des personnes fréquentant l'organisation - Caractéristiques socio-économiques des personnes fréquentant l'organisation					
Les travailleurs sont-ils soumis à un rythme intense / à une pression temporelle du fait de leurs activités ?					
Les travailleurs sont-ils soumis à des exigences émotionnelles / à une charge mentale du fait de leurs activités ?					
L'organigramme est-il clair et uniforme pour tous les travailleurs (« qui fait quoi ») ?					

ORGANISATION DU TRAVAIL

	NA	OUI	NON	Explications	Propositions de solutions
L'accès au bâtiment est-il contrôlé (surveillance, inscription des visiteurs/ fournisseurs/clients…) ?					
Y-a-t-il un système d'alarme en état en cas de cambriolage, hold-up… ?					
Votre procédure d'appel à l'aide en cas d'agression/ de violence pose-t-elle problème (collaboration avec la police ou autres services…) ?					
L'organisation du service de sécurité (gardiennage) pose-t-elle problème ? - Inexistence - Indisponibilité - Temps d'intervention - Intervention inappropriée					
Faut-il améliorer les mesures dissuasives pour éviter ou diminuer les phénomènes d'agressions ? - Communication : affiches, folders, courriers,… - Télésurveillance - Gestion des accès - Eclairage					
Faut-il améliorer la communication vers le public pour éviter ou diminuer les phénomènes d'agressions ? - Information sur les temps d'attente, sur les modalités d'accueil, heures d'ouverture/ fermeture/pause…					
Eprouvez-vous des difficultés à enregistrer les agressions ? - Absence ou manque dans le registre de faits de tiers ? - La ligne hiérarchique est-elle impliquée dans le suivi de la déclaration ?					
Eprouvez-vous des difficultés à déclarer les agressions en incidents de travail ?					
Les nouveaux collaborateurs sont-ils au courant des risques d'agression liés à leur fonction ? - Au niveau du recrutement et de la sélection, la description de fonction tient-elle compte des risques existants ? - Les risques liés à l'agression sont-ils intégrés dans le trajet d'accueil des nouveaux collaborateurs ?					

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL					
	NA	OUI	NON	Explications	Propositions de solutions
Les agressions sont-elles liées à l'une ou plusieurs propositions suivantes ? - Configuration des bâtiments (éloignement, cloisonnement, accessibilité…) - Taux de fréquentation des lieux - Inadaptation du poste de travail aux risques d'agression					
Les agressions sont-elles liées à l'environnement tel que : - Vétusté/dégradation du bâtiment ? - Vandalisme ? - Propreté/saleté ? - Ordre/désordre ?					
Le bâtiment est-il bien éclairé de l'extérieur ?					
Les différents espaces réservés au public sont-ils clairement indiqués ?					
Les endroits qui accueillent le public sont-ils occupés en permanence ?					
Les espaces qui accueillent le public sont-ils bien distincts des endroits réservés au personnel ?					
Les espaces réservés au personnel sont-ils sécurisés (accès par badge…) ?					
Les espaces accueillant le public disposent-ils d'objets mobiles, de mobilier non-fixé, pouvant potentiellement servir de projectile ou d'arme ?					
Le bâtiment possède-t-il un espace de « décompression » où peuvent se calmer les clients, patients, usagers agressifs ?					
Le bâtiment possède-t-il un espace de « décompression » où peuvent s'isoler les travailleurs qui ont été exposés aux agressions ?					

CONDITIONS DE TRAVAIL

	NA	OUI	NON	Explications	Propositions de solutions
Y a-t-il des manquements en matière de formation pour répondre à la problématique d'agression (inexistence, non-efficacité…) ? - Communication non violente - Gestion de l'agressivité verbale - Gestion de l'agressivité physique					
Les travailleurs savent-ils reconnaître et gérer les premiers signes d'une situation d'agression ?					
Les travailleurs connaissent-ils les procédures à suivre lorsqu'une agression se déclare ? (donner l'alarme, demander de l'assistance…)					
Les travailleurs sont-ils soumis à un horaire de travail dense ?					

RELATIONS INTERPERSONNELLES

	NA	OUI	NON	Explications	Propositions de solutions
Y-a-t-il des informations à disposition des clients/patients/usagers et autres personnes externs, claires et compréhensibles ?					
Les informations diffusées au public sont-elles uniformes ?					
Y-a-t-il une diffusion claire et compréhensible des informations sur les procédures à suivre en cas d'agression pour les travailleurs ?					
L'ambiance entre travailleurs est-elle délétère et affecte-t-elle négativement le climat de travail ?					
La ligne hiérarchique est-elle impliquée dans les procédures de prévention et de gestion de l'agression ?					
Les victimes d'agression peuvent-elles bénéficier d'un soutien de la part de la ligne hiérarchique, de leurs collègues, ou autres… ?					
Les travailleurs ont-ils la possibilité de débriefer en équipe ?					

III Check-list analyse des incidents d'agression

Analyse incident d'agression

A. RECUEIL DES FAITS

Renseignements sur la victime

Nom : Prénom : Matricule :

Service : Fonction :

Cible de l'agression	Personne / Rien	☐
	Membre du personnel	☐
	Membre de la sécurité	☐
	Externe (client-patient…)	☐
	Objets :	☐
	Autre :	☐

Renseignements sur l'incident d'agression

☐ agression au travail ☐ agression sur le chemin du travail

Lieu exact de l'incident :

Jour : Date : Heure :

Auteur des faits	Client / Patient / Résident / Usager / Elève	☐
	Accompagnateur d'un patient / d'un résident / d'un élève	☐
	Fournisseur	☐
	Collègue, supérieur	☐
	Inconnu	☐
	Autre :	☐

Contact avec l'auteur des faits	Direct	☐
	Indirect	☐

Activité de la victime au moment de l'agression :

Type d'agression		
PHYSIQUE		☐
Coup(s) par l'agresseur	Pousser / Tirer	☐
	Morsures / Griffes	☐
	Coup(s) de poing / Coup(s) de pied	☐
	Tentative d'étranglement	☐
	Autre :	☐
Coup ou tentative de coup par projectile ou objet	Mobilier	☐
	Marchandise	☐
	Arme / Couteau	☐
Vol ou tentative de vol de biens personnels portés		☐
Crachats		☐
Autre :		☐

Analyse incident d'agression

Type d'agression	
VERBALE	☐
Insultes	☐
Menaces	☐
Autre :	☐
MATERIELLE	☐
Vandalisme, détérioration de l'espace et des biens	☐
Vol ou tentative de vol de biens, de matériel, d'argent	☐

Conséquences	
Aucune	☐
Blessures physiques légères	☐
Blessures physiques nécessitant des soins médicaux	☐
Blessures physiques nécessitant une hospitalisation	☐
Conséquences psychiques et émotionnelles	☐
Objets / Espaces endommagés	☐
Incapacité temporaire de travail	☐
Autre :	☐

Nom des témoins (directs/indirects)

1.

2.

Description précise des circonstances de l'incident d'agression :

Mesures prises immédiatement et mesures proposées :

Analyse incident d'agression

B. ANALYSE

☐	Faille dans le système de télésurveillance
☐	Faille dans la gestion des accès du bâtiment
☐	Faille dans le contrôle des identités des personnes externes
☐	Faille dans le système de sécurité et de gardiennage
☐	Eclairage insuffisant propice à l'agression
☐	Aménagement de l'espace
☐	Aménagement du mobilier
☐	Absence de procédures à suivre
☐	Mauvaise utilisation des procédures à suivre
☐	Connaissance insuffisante des procédures à suivre
☐	Formation et compétences de gestion insuffisantes
☐	Manque de connaissance sur l'agression

☐	Personnel sous tension
☐	Personnel surchargé
☐	Personnel sous-staffé
☐	Cadre de travail stressant pour le personnel
☐	Manque d'information à disposition du public / personnes externes
☐	Manque de communication vers le public / personnes externes
☐	Difficultés de communication vers le public / personnes externes par barrière de la langue ou de la culture
☐	Non-respect des règles organisationnelles de la part du public / des personnes externes
☐	Frustration, insatisfaction, impatience du public / personnes externes
☐	Pathologies physiques ou mentales du public
☐	Environnement stressant et anxiogène pour le public provenant du secteur d'activité de l'organisation

☐ Autres causes :

Précisez votre / vos choix :

L'agression pourrait-elle se reproduire dans d'autres circonstances ?
Si oui, où et pourquoi ?

Mesures de prévention proposées :

C. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

Propositions retenues	Responsable	Date de réalisation		Remarques
		Programmée	Effective	

Nom du décideur :

Date :

Signature :

IV Registre de faits de tiers

Exemple de registre de faits de tiers provenant du SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale.

Registre de faits de tiers

Document confidentiel

Accessible uniquement à l'employeur, au conseiller en prévention aspects psychosociaux, au conseiller en prévention chargé de la direction du SIPP et à la personne de confiance.

Document tenu à la disposition du fonctionnaire chargé de la surveillance.

Le contenu de cette déclaration sera pris en compte lors de l'évaluation annuelle des mesures de prévention pour prévenir les risques psychosociaux (art. I.3-6, §2, al.3, 5° du code du bien-être au travail).

Les données statistiques issues du registre de faits de tiers seront transmises une fois par an au conseiller en prévention chargé de la direction du SIPP pour la rédaction du rapport annuel du SIPP (art. I.3-65 du code du bien-être au travail).

Date de la déclaration :……..

Date des faits : ……..

Lieu des faits : ……

Qualité du tiers mis en cause (usager, client, travailleur d'une entreprise extérieure,…):
……

……

Description des faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel dont le travailleur estime avoir été l'objet :

……

……

……

……

……

……

Identité du déclarant (facultative) : ……

Document conservé par l'employeur jusqu'au …… *(5 ans à dater de ce jour)*

Page **1** sur **1**

V Nos partenaires

Avec les partenaires Full services d'AXA , vous disposez d'avantages intéressants sur les formations :

- **VIDYAS** propose des formations et des recyclages pour **personne de confiance** (http://www.vidyas.be/Nos-services/Formations/Risques-psychosociaux-Personne-de-confiance.aspx#.XrAUwKgzY2w)

  ainsi que des formations sur les risques psychosociaux, et plus particulièrement sur la prévention et la gestion de **l'agression** en tant que travailleur (http://www.vidyas.be/Nos-services/Formations/Risques-psychosociaux-Personne-de-confiance/Agir-en-prevention-de-l-agression-verbale-et-ou-ph.aspx#.XqGusKgzY2w)

- **ATTENTIA** propose des formations et des recyclages pour **personne de confiance** (https://www.attentia.be/fr/formations/chercher?f%5B0%5D=parent_cats%3A327)

VI AXA Assistance

AXA Assistance
Pour une assistance 24h/24

En cas d'accident professionnel en Belgique ou à l'étranger, la victime, et parfois aussi son entreprise ou sa famille, ont besoin d'aide à très court terme. Ils peuvent alors s'adresser 24h/24 au call center d'AXA Assistance.

Les plus AXA

En tant que client Corporate d'AXA Belgium :
- La garantie AXA Assistance est automatiquement intégrée à votre contrat
- Le call center est accessible en permanence, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24

Avantages :

- Que ce soit en Belgique ou à l'étranger, AXA vous soutient en cas d'accident professionnel
- Des informations disponibles même sans accident

AXA Assistance aux côtés de votre entreprise

De l'assistance en cas d'un accident professionnel couvert

Attention : n'engagez jamais de frais d'assistance sans l'accord préalable d'AXA Assistance !

En cas d'accident professionnel en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà de nos frontières

- L'organisation et la prise en charge de l'**assistance psychologique** à la victime, ses collègues et sa famille.
- L'organisation d'un **transport adapté** pour la victime entre sa résidence et son lieu de travail et une intervention dans ces frais.
- L'organisation et la prise en charge d'une **aide-ménagère**.
- La recherche de **livraison à domicile** de biens de première nécessité et de repas chauds.
- L'organisation et la prise en charge du **retour anticipé depuis l'étranger des membres de la famille** de la victime lorsque la situation médicale de celle-ci requiert leur présence.

En cas d'accident professionnel à l'étranger

- La délivrance de **renseignements pratiques** (hôpitaux, médecins, pharmacies,…).
- L'organisation du **rapatriement** de la victime.
- L'organisation d'une **présence au chevet** d'une personne, si le rapatriement est médicalement impossible, et le remboursement de ses frais d'hôtel.
- Le remboursement des **frais de transport aller et retour d'un proche** vers le lieu de l'hospitalisation à l'étranger.
- La prise en charge des **formalités administratives** en cas de décès.
- Le paiement d'un **acompte** préalablement payé en Belgique à AXA Assistance.

AXA ASSISTANCE

AXA Belgium, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039 pour pratiquer les branches vie et non-vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979) • Siège social : Place du Trône 1, B-1000 Bruxelles • www.axa.be
Tél. : 02 678 61 11 • N° BCE : TVA BE 0404.483.367 RPM Bruxelles • 7.30.0182 - 0420. E.R. : G.Lytterhoeven, AXA Belgium sa, Place du Trône 1, 1000 Bruxelles (Belgique).

En cas d'accident professionnel, quel que soit le lieu

- L'organisation et l'indemnisation du **retour anticipé du dirigeant d'entreprise** depuis l'étranger lorsque le gérant, un préposé ou un associé actif est en incapacité de travail.
- De l'aide dans la recherche d'un **remplaçant temporaire**.
- La création d'une **cellule de crise** pour prendre en charge les problèmes temporaires (répondre aux appels téléphoniques, avertir des clients,..).
- La livraison de **médicaments nécessaires** sur prescription médicale et la prise en charge des frais de livraison.
- L'organisation et la prise en charge des frais de **transport** vers un centre médical pour un contrôle.
- La recherche de personnel paramédical pour les **soins à domicile** de la victime.
- Dans les **conditions générales** de votre assurance accidents du travail, vous trouverez un aperçu détaillé de tous les services, conditions et limites.

Des informations utiles, même sans accident

Si vous êtes à la recherche d'une société de recrutement, d'un service d'ambulance ou d'un médecin de garde, d'un centre de revalidation ou d'un service à domicile (soins, aide familiale, garde d'enfants,…) ou d'autres services, appelez **Info-line**.

Dans les **conditions générales** de votre assurance accidents du travail, vous trouverez un aperçu détaillé de tous les services, conditions et limites.

AXA Assistance en quelques mots

- Les prestations sont fournies par Inter Partner Assistance (IPA), membre du groupe AXA.
- Le réseau d'assistance le plus étendu au monde avec 34 centrales, 6 900 collaborateurs et 40 000 prestataires de service.

078 155 203
Votre numéro pour chaque demande d'assistance et pour Info-line

AXA Belgium, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039 pour pratiquer les branches vie et non-vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979) • Siège social : Place du Trône 1, B-1000 Bruxelles • www.axa.be
Tél. : 02 678 61 11 • N° BCE : TVA BE 0404.483.367 RPM Bruxelles • 7.30.0182 - 0420. E.R. : G.Uytterhoeven, AXA Belgium sa, Place du Trône 1, 1000 Bruxelles (Belgique).

VII Que faire en cas d'agression ?

Fiche à destination des travailleurs

Que faire en cas d'agression ?

Fiche travailleurs

- Soyez **PREVOYANT**. Repérez les signes avant-coureurs d'une personne agressive.
  - **Signes extérieurs** : voix forte, débit de parole rapide, rougeurs
  - **Regard** : regard fixe ; yeux écarquillés ; sourcils froncés
  - **Attitude** : irritation, agitation, va-et-vient sans but, impatience
  - **Respiration** : irrégulière ; grandes inspirations
  - **Langage corporel** : poings serrés, transpiration, bras raides et croisés, épaules redressées
- Assurez-vous d'avoir bien **COMPRIS** ce que désire votre interlocuteur. Identifiez bien le problème et témoignez-en votre intérêt.
- Gardez votre **CALME** et restez **POLI** mais **FERME** : utilisez des mots simples, répétez les explications et les informations si nécessaires en utilisant la reformulation afin de témoigner de votre compréhension.
- Faites connaître vos **LIMITES** et vos possibilités d'intervention en faisant référence aux règles établies par votre organisation, à votre fonction…
- Répondez sur un ton **CALME** : il est inutile d'élever la voix au risque d'une escalade dans le conflit.
- N'adoptez pas une attitude agressive : faites attention à votre **GESTUELLE** (pas de bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, gestes amples du haut du corps).
- Maintenez si possible une **DISTANCE** physique suffisante entre vous et l'interlocuteur.
- Gardez un **CONTACT VERBAL** avec la personne.
- Pour faire baisser la tension, vous pouvez faire intervenir un tiers (spécialement formé, supérieur hiérarchique…). Cela doit être facilité par l'aménagement de l'espace et par des moyens de communication.
- Si vous pressentez un danger pour vous ou pour les autres, faites appel à l'**AIDE** (garde, alarme…). Cette possibilité doit être prévue dans les procédures internes à l'entreprise et facilement accessible (téléphone, bouton poussoir…).

Que faire en cas d'agression ?

Fiche travailleurs

Après l'agression :

- **SIGNALEZ** toujours les agressions dont vous êtes victime à votre hiérarchie.
  Ces informations doivent l'aider à améliorer le dispositif de prévention et d'intervention.
- **EXPRIMEZ** : il est important de pouvoir parler de ce qui vous est arrivé dans les 3-4 jours qui suivent l'événement, que ce soit avec vos collègues, votre hiérarchie, un psychologue, un médecin… Il importe de réaliser un débriefing de ce qui s'est passé (pourquoi, comment, qu'aurais-je pu faire, qu'aurait fait quelqu'un d'autre dans la même situation, que ferais-je la prochaine fois ? …). Cela vous permettra de gérer vos émotions et pensées générées par l'événement d'agression. Dans tous les cas, sachez qu'une agression au travail n'est pas dirigée contre vous personnellement mais contre la fonction et le service que vous représentez.
- **OBSERVEZ** : il peut arriver qu'à la suite d'une agression (tant verbale que physique) on éprouve quelques difficultés (angoisse, troubles du sommeil, reviviscence de l'événement…). Ces symptômes sont normaux dans les jours qui suivent l'agression. S'ils persistent, parlez-en à votre médecin ou au médecin du travail.

VIII Bonnes pratiques

Voici quelques exemples de bonnes pratiques. Certains éléments peuvent ne pas vous concerner ou être difficilement applicables au sein de votre organisation, néanmoins vous pouvez vous en inspirer.

SURVEILLANCE	► Faites savoir aux personnes externes, tiers qu'ils sont filmés/surveillés : présence de caméras visibles et d'affiches, présence d'un gardien ou d'un vigile… sont des éléments dissuasifs lorsqu'ils sont visibles par les personnes externes/tiers.
AMENAGEMENT DE L'ESPACE	► Accordez de l'attention à l'éclairage et aux ambiances de vos espaces publics : évitez de laisser des endroits mal éclairés (surtout s'ils sont isolés du reste de l'espace) et éclairez suffisamment l'extérieur et les entrées/sorties ; créez des endroits agréables pour les espaces d'attente ou d'information (pièce suffisamment spacieuse, couleur de murs favorisant l'apaisement). ► Si vous le pouvez, optez pour du mobilier fixe dans les espaces d'attente ou fréquentés par des personnes externes.
INFORMATION	► Disposez des affiches et flyers informatifs aux endroits visibles par les personnes externes : par exemple sur les heures de visite autorisées/heures d'ouverture ; à qui s'adresser en priorité en cas de besoin ; les modalités d'accueil (prendre un ticket pour faire la file, temps d'attente…). Le manque d'information est susceptible de rendre les usagers plus agressifs ! **Exemple** : Lors d'éventuelles altercations avec un tiers agressif, le travailleur pourra toujours se référer aux informations clairement inscrites et visibles pour appuyer le fait qu'il s'agit d'une règle valable pour toutes les personnes externes. ► Utilisez des pictogrammes : indiquez clairement où se trouve l'accueil, où se trouve la caisse pour payer, dans quel sens faire la file, dans quel sens rentrer et sortir du magasin/du bus/….
SECURITE	► Utilisez des cartes/badges, des codes ou des clés pour avoir accès aux endroits interdits aux personnes externes. ► Mettez en place un système d'identification des visiteurs, si pertinent. ► Concevez des desks d'accueil selon votre secteur et votre activité : soit à la même hauteur que les personnes externes pour que l'usager se sente traité d'égal à égal, soit plus bas (cela a tendance à diminuer le risque d'agression des usagers qui se sentent écoutés et pris en charge), soit plus haut pour protéger vos travailleurs si vous travaillez dans un environnement plus risqué. Tout dépend de votre secteur, de la nature de l'activité et des personnes externes qui fréquentent votre organisation. Vous pouvez également opter pour des vitres en plexiglas. ► Faites-en sorte que les aires de réception/vente/service soient toujours tournées vers les personnes externes afin de pouvoir voir les usagers dans l'espace, et que les autres travailleurs puissent voir ce qu'il se passe. ► Veillez à ce qu'une porte de sortie se trouve du côté du travailleur, ou arrangez le mobilier pour que l'employé soit plus près de la sortie que le client. Le plus important est que le travailleur ne doit jamais pouvoir se retrouver coincé à un endroit et qu'il puisse s'isoler dans une pièce inaccessible aux personnes externes si le danger est trop important.
EQUIPE	► Ne négligez pas la surcharge de travail des travailleurs : une équipe surchargée sera moins capable de faire face aux risques d'agression car moins apte à répondre aux besoins des clients/patients/usagers. Faites en sorte qu'il y ait suffisamment de travailleurs disponibles pour les personnes externes, des caisses/desks d'accueil/desks d'enregistrement/… ouverts en suffisance ; surtout aux heures les plus fréquentées, afin de diminuer les temps d'attente et le risque d'impatience et de frustration. ► Si votre secteur d'activité est particulièrement à risque, vous pouvez mettre en place des locaux destinés aux travailleurs désirant décompresser, que ce soit après une altercation, un stress difficile à gérer sur le lieu de travail... ► Mettez en place des moyens d'alerte/d'appel à renfort facilement accessibles (bouton poussoir d'alarme, composition d'un numéro de téléphone spécifique en interne…). ► Insistez sur la cohérence d'équipe : un tiers (usager, patient, client…) qui reçoit des informations différentes voire contradictoires de la part de plusieurs travailleurs engendre un risque plus élevé d'agression. **Exemple** : une famille qui rend visite à un résident en maison de repos après les heures de visites habituelles parce qu'un employé l'y a autorisée, et qui se retrouve confrontée à un autre employé qui refuse la visite car il se réfère aux heures de visites inscrites dans le règlement.

Safety Advice Services

adviceservices@axa.be

02/622 76 90

Toute l'équipe du Safety Advice Services tient à remercier chaleureusement Mademoiselle Isabella Mottale (Master en psychologie du travail) pour sa précieuse collaboration à l'élaboration de ce guide.

www.axa.be

Entreprises
Safety Advice Services
Place du Trône 1
B-1000 Bruxelles
Belgique
Tél : 02 622 76 90

Ref. SAS - 04.2021 - E.R. : G. Uytterhoeven - Safety Advice Services, AXA Belgium SA, Place du Trône 1 - 1000 Bruxelles