

# AGRESSION AU TRAVAIL



**L'agression au travail se définit comme toute situation où une personne est menacée ou agressée psychiquement ou physiquement lors de l'exécution de son travail. Comment appréhender cette situation en tant qu'employeur ?**

L'agression revêt plusieurs formes. Elle peut trouver son origine dans diverses causes, entraînant des conséquences complexes. Les comportements agressifs peuvent provenir de personnes tant internes qu'externes au lieu de travail<sup>1</sup>. L'agression fait partie des risques psychosociaux. Prévenir les agressions, s'y attaquer avec efficacité et réussir à les maîtriser commence par l'établissement d'une déclaration d'intention :

**« NOUS RECONNAISSONS QUE LES COMPORTEMENTS AGRESSIFS SONT UN PROBLÈME ET NOUS NE LES TOLÉRONS PAS SUR LE LIEU DE TRAVAIL. IL EST DE LA RESPONSABILITÉ DE CHAQUE COLLABORATEUR DE CONTRIBUER À UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SAIN, SÛR ET POSITIF. »**

En tant qu'employeur, donner le bon exemple est crucial mais n'est pas suffisant. L'employeur est lié par des **obligations légales**, permettant de s'attaquer (préventivement) aux comportements agressifs:

- **Analyse des risques et politique en matière d'agression** : dresser l'inventaire des points faibles et des problèmes de l'organisation.
  - Une **analyse des risques** de grande ampleur permet d'élaborer une politique solide et intégrée en matière d'agression, ainsi que d'adopter les mesures de prévention nécessaires.

---

<sup>1</sup> VOIR FICHE N°15: Registre des faits de tiers

- Il convient de récolter un maximum d'informations sur la fréquence des comportements agressifs dans l'organisation, dans quelles situations ils se sont manifestés, quelles mesures ont été prises et si elles se sont avérées efficaces. Il faut interroger les travailleurs sur leur vécu en la matière. On peut également demander des informations par le biais de divers canaux internes à l'organisation. Une politique en matière d'agression ne se suffit pas à elle-même et doit faire partie d'un ensemble plus large.
- Le **plan global de prévention** et sa traduction en un **plan annuel d'action** confèrent une orientation concrète dans la mise en œuvre planifiée des objectifs fixés et des priorités établies<sup>2</sup>. Ces plans doivent faire l'objet d'une évaluation périodique.
- La désignation du **conseiller en prévention aspects psychosociaux** est obligatoire. Une **personne de confiance** peut aussi éventuellement être désignée.
  - Dans les petites entreprises, comptant jusqu'à 50 travailleurs, ce conseiller en prévention fait partie du service externe. Dans les entreprises de plus grande taille, ce conseiller peut être désigné en interne.
  - Ses coordonnées doivent figurer dans le règlement de travail et être communiquées dans l'entreprise. Celles-ci doivent être visibles à un ou plusieurs endroit(s) facilement accessible(s) à tous les travailleurs, comme l'intranet ou le réfectoire.
  - Le conseiller en prévention aspects psychosociaux :
    - conseille et évalue la politique de prévention grâce à son expertise, à la demande de l'employeur ;
    - enregistre les cas d'agression commis par des tiers<sup>3</sup>;
    - ...
- Lorsque le comportement agressif se manifeste effectivement, il faut mettre un terme aux faits le plus vite possible.
  - Cela peut se faire via un **protocole anti-agression ciblé**, comprenant notamment des procédures standard pour le traitement des plaintes.
- Il est également obligatoire de prévoir **un accueil, un accompagnement** et un soutien aux victimes (et aux auteurs des faits).

---

<sup>2</sup> VOIR FICHE N°17: Plan global de prévention et Plan annuel d'action

<sup>3</sup> VOIR FICHE N°15: Registre des faits de tiers

## CONSEILS SUPPLÉMENTAIRES :

- Une bonne organisation du travail, une communication ouverte, de l'attention et du respect pour tous les collaborateurs forment les pierres angulaires de la politique de prévention. À cet égard, la formation des collaborateurs ainsi que l'échange d'informations sont également importants.
- La création d'un groupe de travail dédié aux comportements agressifs peut avoir une portée plus importante pour les travailleurs et générer une vision largement soutenue de la problématique des agressions.

