

# Violence et agressivité à l'encontre des travailleurs exerçant une fonction publique

Cartographie des violences contre les ambulanciers, les pompiers et les travailleurs des services d'urgence

Rapport n° 2022-R-01-FR



# **Violence et agressivité à l'encontre des travailleurs exerçant une fonction publique**

Cartographie des violences contre les ambulanciers, les pompiers et les travailleurs des services d'urgence

Rapport n° 2022-R-01-FR

Auteurs : Verwee Isabel, Dormaels Arne et Vermeulen Christophe

Editeur responsable : Karin Genoe

Editeur : Vias institute

Date de publication : 31/01/2022

Dépôt légal : D/2022/0779/06

Veillez référer au présent document comme suit : Verwee, I., Dormaels, A., Vermeulen, C. (2022). Violence et agressivité à l'encontre des travailleurs exerçant une fonction publique, Bruxelles : Vias institute

Ce rapport est également disponible en Néerlandais sous le titre : Geweld en agressie tegen publieke dienstverleners. Geweld tegen ambulanciers, brandweerlui en werknemers op spoeddiensten in kaart gebracht.

## Remerciements

Les auteurs et l'institut Vias tiennent à remercier les organisations suivantes pour leur contribution à cette étude : SPF Santé publique, SPF Intérieur (Direction générale Sécurité civile), Réseau Bien-être au Travail (Netwerk Brandweer-Réseaux Pompiers), Rezonwal et Pompiers de Bruxelles.

La responsabilité du contenu du rapport incombe exclusivement à ses auteurs.

# Table des matières

1	Violence et agressivité à l'encontre des travailleurs exerçant une fonction publique	6
1.1	Contexte	6
1.2	Distinction entre violence et agressivité	6
1.3	Caractéristiques générales	7
1.4	Prévalence de l'agressivité et de la violence	7
1.5	Le fait le plus marquant	12
1.6	Soutien et aide	18
1.7	Comportement d'évitement et traitement	18
1.8	Perception sur la violence et l'agressivité	19
1.9	Formation, moyens et procédure d'urgence	21
1.10	Questions générales	21
2	Considérations critiques & recommandations	23
	Références	27

## Liste des tableaux et figures

Tableau 1: Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous indiquer si vous y avez été confronté dans le cadre de l'exercice de votre profession les 12 derniers mois, et le cas échéant, à quelle fréquence ? .....	8
Tableau 2: Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous indiquer si vous y avez été confronté dans le cadre de l'exercice de votre profession les 12 derniers mois, et le cas échéant, à quelle fréquence ? .....	9
Tableau 3: Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous indiquer si vous y avez été confronté dans le cadre de l'exercice de votre profession les 12 derniers mois, et le cas échéant, à quelle fréquence ? .....	10
Tableau 4: Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous indiquer si vous y avez été confronté dans le cadre de l'exercice de votre profession les 12 derniers mois, et le cas échéant, à quelle fréquence ? .....	11
Tableau 5: Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous indiquer si vous y avez été confronté dans le cadre de l'exercice de votre profession les 12 derniers mois, et le cas échéant, à quelle fréquence ? .....	12
Tableau 6: Pensez-vous que la personne qui a manifesté de l'agressivité à votre rencontre lors de cet incident le plus marquant était sous l'influence de l'une (ou de plusieurs) des substances suivantes ? .....	14
Tableau 7: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes ? .....	16
Tableau 8: Pouvez-vous indiquer dans quelle mesure vous avez subi des conséquences au niveau personnel à la suite de l'incident le plus marquant ? .....	17
Tableau 9: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec l'affirmation suivante ? .....	19
Tableau 10: Pouvez-vous indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec l'affirmation? .....	20
Tableau 11: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes ? .....	21
Tableau 12: Enfin, nous aimerions vous poser quelques questions d'ordre général sur la prise en charge de tels incidents sur le lieu de travail. ....	22
Figure 1: Qui était la personne qui a manifesté de l'agressivité à votre rencontre lors de cet incident le plus marquant ? & De quel sexe était la personne qui a manifesté de l'agressivité à votre rencontre lors de cet incident le plus marquant ? .....	13
Figure 2: Quelle suite a été donnée à cet incident le plus marquant ? Plusieurs réponses possibles. ....	15

# 1 Violence et agressivité à l'encontre des travailleurs exerçant une fonction publique

## 1.1 Contexte

La violence et l'agressivité à l'encontre des travailleurs exerçant une fonction publique, tels que les pompiers, les ambulanciers et le personnel des urgences ne sont que trop fréquentes. Ce problème est particulièrement bouleversant pour les victimes. Le fait que les personnes prêtant assistance aux gens dans le besoin soient victimes de violence et d'agressivité suscite beaucoup d'indignation sociale. Cependant, la fréquence annuelle des actes de violence et d'agressivité est très difficile à mesurer pour de nombreuses raisons : les victimes ne considèrent pas l'acte comme suffisamment grave pour le signaler, elles craignent des représailles, l'auteur est connu de la victime, il y a la crainte de ne pas être entendu en tant que victime...

À l'heure actuelle, nous ne disposons que d'un nombre limité de données sur la réelle ampleur de ce problème. Plusieurs organisations se sont jointes à l'institut Vias qui a mené une étude à l'aide d'un questionnaire. Il a été demandé à des travailleurs exerçant une fonction publique s'ils avaient été victimes de violence, de quelles formes, quel avait été le fait le plus marquant, quelles avaient été les conséquences... Certaines questions générales ont également été posées, comme la connaissance des procédures, le soutien apporté, la formation...

Tant dans l'organisation en amont que dans la réalisation de notre étude, nous visons une implication étroite du SPF Santé publique, du SPF Intérieur (Direction générale Sécurité civile), du Réseau Bien-être au travail (Netwerk Brandweer-Réseau Pompiers), Rezonwal et des Pompiers de Bruxelles. Ils ont soutenu l'idée de contacter leurs collaborateurs et de les inviter à répondre au questionnaire dont la passation a eu lieu entre avril et juin 2021. Le traitement et l'analyse des résultats ont été réalisés globalement et en toute confidentialité. Grâce à ces chiffres, il est plus facile pour les organisations et les décideurs politiques d'élaborer des conseils précis et appropriés pour lutter contre les comportements indésirables dans l'environnement de travail public.

Il est préférable de lire ce rapport en même temps que le rapport détaillé des tableaux, lequel se trouve dans un document distinct. <sup>1</sup>

## 1.2 Distinction entre violence et agressivité

Dans cette étude, nous nous sommes basés sur la définition de la violence et de l'agressivité telle qu'utilisée dans Abraham, Flight et Roorda (2011), basée sur une étude d'auto-évaluation. Cette distinction a été employée dans l'étude néerlandaise de 2011 du groupe DSP sur les « agressions et la violence contre les travailleurs du secteur public ». Il est question de « comportement indésirable ».

1. Agressivité verbale : insulter, crier, humilier, chahuter ou insulter ;
2. Agressivité physique : pousser, frapper, donner des coups de pied, cracher, empoigner, blesser, bloquer physiquement ou jeter/détruire des objets ;
3. Menace/intimidation : menacer (des membres de la famille), harceler, poursuivre, faire chanter, mettre sous pression ou envoyer une lettre de menace ;
4. Intimidation sexuelle : siffler, commentaires et regards lubriques, attouchements, agression ou viol ;
5. Discrimination : remarques déplaisantes ou comportements déplacés concernant le genre, la couleur de peau, la croyance, l'âge ou l'orientation sexuelle (DSP, 2011)

Ces formes d'agressivité ont également été retenues dans la recherche belge sur la violence contre la police en 2014 (Van Branteghem, Truyens, Van Altert, & Verwee, 2014).

Deux formes ont été ajoutées à ce questionnaire, à savoir la diffusion de texte indésirable sur les réseaux sociaux et la diffusion d'images indésirables sur les réseaux sociaux.

<sup>1</sup> Violence à l'encontre des travailleurs exerçant une fonction publique <https://www.vias.be/storage/minisites/2022-infographie-violence-fr.pdf>

## 1.3 Caractéristiques générales

836 travailleurs ont répondu à cette enquête parmi lesquels 83% étaient des hommes, 17% des femmes et 0,7% ont indiqué X. 88% des répondants étaient néerlandophones et 10% étaient francophones. Pour ce qui est de la répartition des répondants selon leur âge : 14% sont nés entre 1990 et 1994, 16% entre 1985 et 1989, 13% entre 1980 et 1984, 15% entre 1970 et 1974 et 10% entre 1965 et 1969.

A la question de savoir quelle est la fonction principale, 32% ont répondu pompiers ambulanciers 112, 23% pompiers, 21% secouristes ambulanciers 112, 10% infirmiers au service des urgences, 5% infirmier au SMUR, 2% médecins au service des urgences et 1% membres de l'équipe d'intervention paramédicale (PIT). 3% ont indiqué la catégorie « autre » et ont précisé leur fonction : assistant administratif, médecin urgentiste et SMUR, collaborateur prévention, membre de la cellule de crise psychiatrique...

Près de 30% des répondants travaillaient en Flandre-Orientale, 24% en Flandre-Occidentale 11,7% dans la province d'Anvers et un pourcentage similaire (11,4%) dans le Limbourg. Environ 9% des répondants travaillaient dans le Brabant flamand et autant en Région de Bruxelles-Capitale. Plusieurs provinces étaient moins représentées et la province de Namur n'était pas représentée.

Si nous catégorisons le nombre d'années d'ancienneté, nous obtenons la répartition suivante :

- Moins de 5 ans : 19,2%
- Entre 5 ans et 10 ans : 19,3%
- Entre 10 ans et 15 ans : 15,7%
- Entre 15 ans et 20 ans : 12,5%
- Entre 20 ans et 25 ans : 14,2%
- Entre 25 ans et 35 ans : 11,4%
- Plus de 35 ans : 7,5%


## 1.4 Prévalence de l'agressivité et de la violence

Les formes d'**agression verbale** – crier, humilier, chahuter et insulter se sont manifestées le plus souvent et de la manière la plus fréquente<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Il est préférable de lire ce résumé en même temps que le rapport complet des tableaux, qui est disponible dans un document distinct.

# Agression verbale



	Quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement	Une fois tous les trois mois	Une fois tous les six mois	Une fois par an	Non
Crier	44,1%	15,4%	13,2%	9,9%	17,3%
Humilier	17,6%	11,8%	6,7%	8,4%	55,5%
Chahuter	11%	6,6%	6,3%	6,8%	69,4%
Insulter	40,2%	13,3%	11,5%	8,9%	26,2%

N=836

Tableau 1: Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous indiquer si vous y avez été confronté dans le cadre de l'exercice de votre profession les 12 derniers mois, et le cas échéant, à quelle fréquence ?


Ainsi 44% ont indiqué que crier se produisait quotidiennement (4%), hebdomadairement (16%) ou mensuellement (24%). 83% ont indiqué qu'on leur a crié dessus au cours des 12 derniers mois. Les insultes sont une forme d'agressivité/de violence tout aussi courante ; 74% des répondants ont indiqué avoir été insultés au moins 1 fois au cours des 12 derniers mois. Près de 4% ont indiqué que ça se produisait quotidiennement, 15% hebdomadairement et 22% mensuellement. Un quart des répondants, 26%, n'y ont pas été confrontés au cours des 12 derniers mois. 1% a été humilié quotidiennement, 5% hebdomadairement et 11% mensuellement. Parmi les répondants, un pourcentage similaire, 12%, en a été victime une fois tous les trois mois, 7% une fois tous les six mois 8% une fois par an. Un peu plus de la moitié des répondants, à savoir 55%, n'y a pas été confrontée au cours des 12 derniers mois. 69% n'ont pas été victimes de chahut au cours des 12 derniers mois. Un tiers des répondants a indiqué en avoir été victime – une fois (7%) ou plusieurs fois au cours de l'année écoulée. Pour ce qui est du chahut, près de 2% ont indiqué en avoir été victimes « quotidiennement », 3% « hebdomadairement » et 7% « mensuellement ».

La moitié des répondants, soit 50%, ont déclaré avoir subi une **agression physique** au moins une fois ou plus au cours des 12 derniers mois. Il était question de pousser/frapper/donner des coups de pied. Nous avons observé des résultats analogues pour ce qui du jet ou de la destruction d'objets : 0,50% en a été victime quotidiennement, 3% hebdomadairement , 8% mensuellement, 10% une fois tous les trois mois, 9% une fois tous les six mois et 16% une fois par an. 53% n'en ont pas été victimes au cours des 12 derniers mois. 55% ont indiqué ne pas avoir été victimes d'empoignade. 0,10% en a été victime quotidiennement, 4% hebdomadairement , 9% mensuellement, 10% une fois tous les trois mois et 9% une fois tous les six mois. Concernant le blocage physique, 0,70% en a été victime quotidiennement, 5% hebdomadairement, 9% mensuellement, 12% une fois tous les trois mois, 11% une fois tous les six mois et 12% une fois par an. Près de 50% n'ont pas été victimes de blocage physique au cours des 12 derniers mois. 78% n'ont pas été victimes de blessures au cours des 12 derniers mois. 22% l'ont été une à plusieurs fois au cours des 12 derniers mois.



# Agression physique

N=836




	Quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement	Une fois tous les trois mois	Une fois tous les six mois	Une fois par an	Niet
Cracher	6,7%	9,2%	10,6%	12,7%	60,8%
Empoigner	12,8%	10%	9,3%	13,3%	54,5%
Blesser	2,7%	2,4%	5,1%	12,1%	77,8%
Bloquer physiquement	14,8%	11,8%	11,4%	12,4%	49,5%
Jeter/détruire des objets	11,6%	10,4%	9,4%	15,7%	52,9%
Pousser/ Frapper/ Donner des coups de pied	11,4%	11%	12,1%	15,4%	50,1%

Tableau 2: Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous indiquer si vous y avez été confronté dans le cadre de l'exercice de votre profession les 12 derniers mois, et le cas échéant, à quelle fréquence ?

Une autre forme d'agression sondée concerne la **menace et l'intimidation**.

# Menace/ intimidation



N=836

	Quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement	Une fois tous les trois mois	Une fois tous les six mois	Une fois par an	Non
Menacer	16,5%	11,5%	10,5%	15,8%	45,7%
Menacer des membres de la famille	2,8%	2,5%	3,9%	7,2%	83,6%
Harcéler	1,7%	1%	0,7%	1,7%	95%
Poursuivre	1,1%	0,7%	0,8%	2,2%	95,2%
Faire chanter qqn.	3,6%	2,8%	2%	1,6%	90,1%
Mettre sous pression	16,6%	6,8%	6,1%	5,4%	65,1%
Diffuser des images indésirables sur les réseaux sociaux	8,2%	4,4%	3,8%	7,7%	75,8%
Diffuser un texte indésirable sur les réseaux sociaux	6,3%	4,1%	4,4%	6,7%	78,5%

Tableau 3: Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous indiquer si vous y avez été confronté dans le cadre de l'exercice de votre profession les 12 derniers mois, et le cas échéant, à quelle fréquence ?

Un peu plus de la moitié des répondants a indiqué avoir été menacé au cours des 12 mois écoulés : 1% quotidiennement, 6% hebdomadairement, 9% mensuellement, 12% une fois tous les trois mois, 11% une fois tous les six mois et 16% une fois par an. 46% n'ont fait l'objet d'aucune menace au cours des 12 derniers mois. Un peu plus d'un tiers des répondants ont été mis sous pression au cours des 12 derniers mois : 3% quotidiennement, 6% hebdomadairement, 8% mensuellement, 7% une fois tous les trois mois, 6% une fois tous les 6 mois et 5% une fois par an. La diffusion de textes ou d'images indésirables sur les réseaux sociaux a également été étudiée. 24% des répondants ont indiqué que des images indésirables d'eux avaient été diffusées sur les réseaux sociaux. 1% a affirmé que c'était le cas quotidiennement, 3% hebdomadairement, 4% mensuellement, 4% une fois tous les trois mois, 4% une fois tous les six mois et 8% une fois par an. 76% n'ont pas vu des images indésirables d'eux être diffusées sur les réseaux sociaux. De façon similaire, 79% n'ont pas vu des textes indésirables les concernant être diffusés sur les réseaux sociaux. Un peu plus d'un cinquième des répondants l'ont cependant vécu : 1% quotidiennement, 2% hebdomadairement, 3% mensuellement, 4% une fois tous les trois mois, 4% une fois tous les six mois, 7% une fois par an.

Des menaces proférées à l'encontre de membres de la famille se sont produites quotidiennement pour 0,5% des répondants, hebdomadairement selon 0,7% d'entre eux, 2% l'ont vécu mensuellement 3% une fois tous les trois mois, 4% une fois tous les six mois et une fois par an selon 7% des répondants. 84% n'y ont pas été confrontés au cours des 12 derniers mois. 90% n'ont pas été victimes de chantage au cours des 12 derniers mois, 10% ont indiqué l'avoir été (0,4% quotidiennement, 1% hebdomadairement, 2% mensuellement, 3% une fois tous les trois mois, 2% une fois tous les six mois et 2% une fois par an). Près de 5% des répondants ont indiqué qu'ils ont été victimes de harcèlement et qu'ils ont été poursuivis au cours des 12 derniers mois.

**L'intimidation sexuelle** sous diverses formes a également été étudiée : siffler, commentaires et regards lubriques, attouchements, agression et viol. La forme d'intimidation sexuelle la plus récurrente était les commentaires ou regards lubriques. 1% en a été victime quotidiennement, près de 2% hebdomadairement, 3% mensuellement, 3% une fois tous les trois mois, 4% une fois tous les six mois, 3% une fois par an. Cela signifie que 16% des répondants en ont été victimes au cours des 12 derniers mois contre 84% qui ne l'ont pas été. 90% n'ont pas été victimes d'attouchements au cours des 12 des derniers mois alors que 10% l'ont

été : 0,4% quotidiennement, 0,7% hebdomadairement, 0,6% mensuellement, 2% une fois tous les trois mois, 3% une fois tous les six mois et 4% une fois par an.

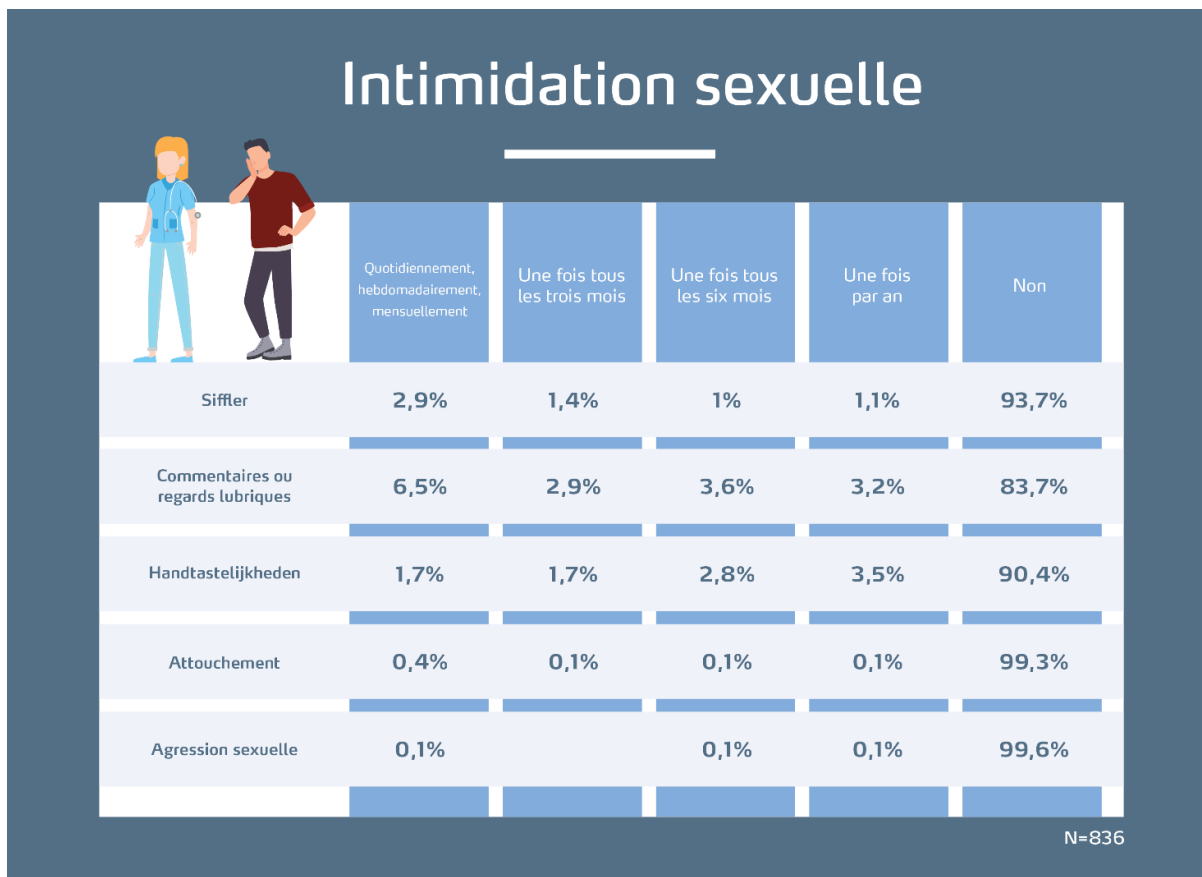



Tableau 4: Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous indiquer si vous y avez été confronté dans le cadre de l'exercice de votre profession les 12 derniers mois, et le cas échéant, à quelle fréquence ?

6% des répondants ont été sifflés au cours des 12 derniers mois (0,5% quotidiennement, 0,6% hebdomadairement, 2% mensuellement, 1% une fois tous les trois mois, 1% une fois tous les six mois et 1% une fois par an). Le viol et l'attouchement concernaient 0,3% et 0,7% des répondants au cours des 12 derniers mois.

On s'est également demandé si les répondants avaient été victimes de certaines formes de **discrimination** au cours des 12 derniers mois.

# Discrimination



	Quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement	Une fois tous les trois mois	Une fois tous les six mois	Une fois par an	Non
Remarques déplaisantes ou comportements déplacés concernant genre	4,5%	1,9%	2%	2,5%	89%
Remarques déplaisantes ou comportements déplacés concernant couleur de peau	5,4%	2,5%	2,6%	3%	86,5%
Remarques déplaisantes ou comportements déplacés concernant croyance	4,7%	1,7%	1,6%	1,8%	90,3%
Remarques déplaisantes ou comportements déplacés concernant age	4,5%	2,3%	3,3%	3,6%	86,4%
Remarques déplaisantes ou comportements déplacés concernant orientation sexuelle	1,4%	0,7%	0,5%	1,4%	95,9%

N=836

Tableau 5: Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous indiquer si vous y avez été confronté dans le cadre de l'exercice de votre profession les 12 derniers mois, et le cas échéant, à quelle fréquence ?

86% ont indiqué qu'ils n'avaient fait l'objet d'aucune remarque déplaisante ni de comportement déplacé concernant leur couleur de peau. 1% en a été victime quotidiennement, 2% hebdomadairement, 2% mensuellement, 3% une fois tous les trois mois, 3% une fois tous les six mois et 3% une fois par an. Nous avons relevé des résultats similaires pour ce qui est de la discrimination concernant l'âge de la personne concernée. 14% ont indiqué en avoir été victimes une à plusieurs fois au cours des 12 mois écoulés. 11% des répondants ont fait l'objet de remarques déplaisantes ou de comportements déplacés concernant leur genre (0,8% quotidiennement, 1,2% hebdomadairement, 3% mensuellement, 2% une fois tous les trois mois, 2% une fois tous les six mois et 3% une fois par an). Des pourcentages similaires ont été observés au niveau de la discrimination concernant la croyance : 10% en ont été victimes une ou plusieurs fois au cours des 12 derniers mois. 4% des répondants ont indiqué qu'ils avaient fait l'objet de remarques déplaisantes ou de comportements déplacés concernant leur orientation sexuelle.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils se sentaient menacés ou non, nous avons relevé les pourcentages les plus élevés pour les agressions verbales et physiques, suivies des menaces/intimidations. Ainsi, 6% ont indiqué qu'ils se sentaient tout à fait menacés par une agression verbale. Une forme d'intimidation sexuelle a été considérée comme tout à fait menaçante par 2% et comme menaçante par 5%. La discrimination quant à elle a été ressentie par 3% comme tout à fait menaçante et 6% l'ont vécue comme menaçante.

## 1.5 Le fait le plus marquant

Les deux réponses les plus récurrentes à la question « quel est le fait le plus marquant si vous avez été victime de violence et d'agressivité au cours des 12 derniers mois ? », étaient les cris (14%) et le fait d'être poussé/frappé/de recevoir des coups de pied (14%). D'autres formes d'agression physique ont été considérées comme marquantes par plusieurs répondants : empoigner (9%), jeter/détruire des objets (8%), bloquer physiquement (5%) et 5% ont indiqué le fait d'avoir été blessé comme le fait le plus marquant. La forme d'agressivité verbale qui, hormis les cris, a été ressentie comme la plus marquante était le fait d'être insulté ; 6% des répondants l'ont désignée comme fait le plus marquant. Un pourcentage similaire, à savoir 7%,

considérait le fait d'être menacé comme le fait le plus marquant, 2% ont affirmé que le fait d'être mis sous pression était le fait le plus marquant.

Des questions ont ensuite été posées sur le fait le plus marquant, par exemple : « Qui était la personne qui a manifesté de l'agressivité à votre rencontre lors de cet incident le plus marquant ? ». Plus de la moitié des répondants, à savoir 60%, ont indiqué qu'il s'agissait du patient/du client, 15% ont indiqué qu'il s'agissait d'une personne présente et 17% ont désigné un proche du patient/du client, 6% ont indiqué qu'il s'agissait d'un collègue, dans 4% des cas, c'était un dirigeant et dans 2% des cas, « autre » était indiqué. 83% ont répondu que c'était un homme, 13% une femme, 0,3% X et 4% ne savaient pas.

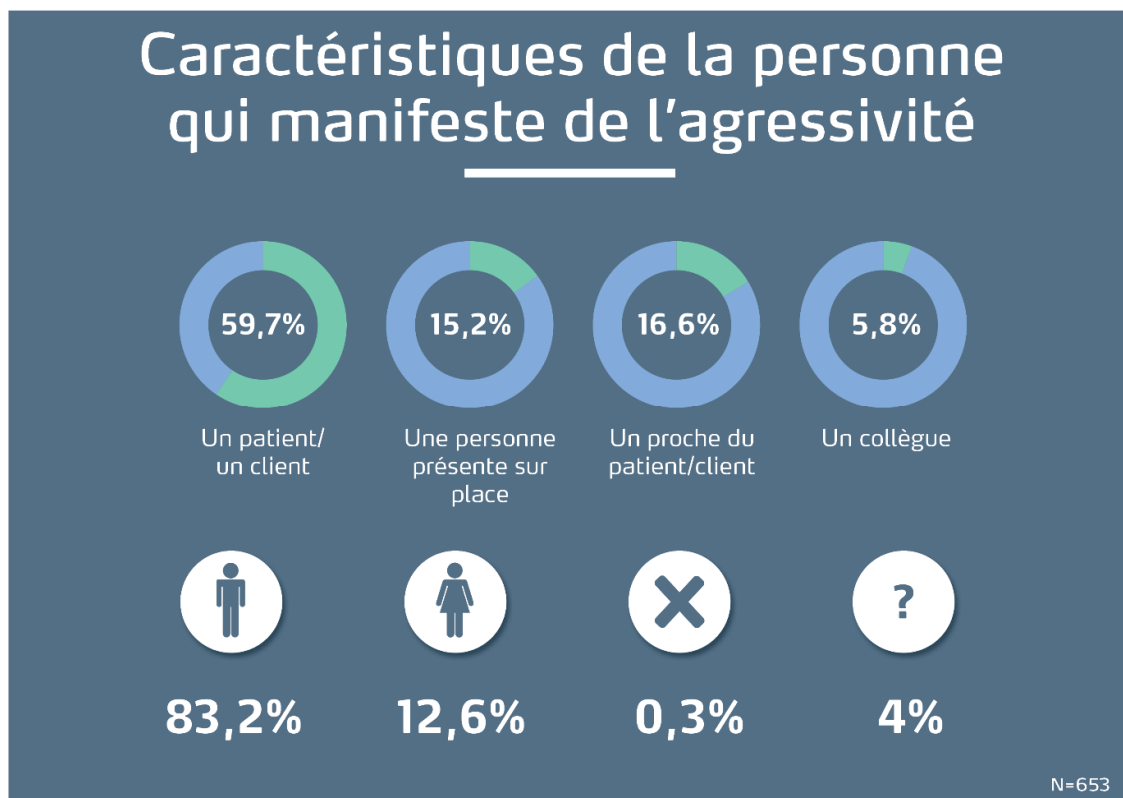





Figure 1: Qui était la personne qui a manifesté de l'agressivité à votre rencontre lors de cet incident le plus marquant ? & De quel sexe était la personne qui a manifesté de l'agressivité à votre rencontre lors de cet incident le plus marquant ?

La catégorie d'âge le plus souvent indiquée était :

- entre 31 et 40 ans : 29%
- entre 18 et 30 ans : 29%
- entre 41 et 50 ans : 21%

Ces trois catégories d'âge représentaient quasiment 80% des réponses, 10% ont indiqué que l'agresseur avait entre 51 et 60 ans et 7% ne savaient pas. Moins de 2% ont indiqué que leur agresseur avait moins de 18 ans ou qu'il était âgé entre 61 et 70 ans.

## Suspicion d'être sous l'influence de

	Oui	Non	Ne sais pas
 Alcool	51,90%	30,90%	17,20%
 Drogues	32,90%	37,10%	30,00%
 Médicaments	22,80%	37,70%	39,50%

N=653

Tableau 6: Pensez-vous que la personne qui a manifesté de l'agressivité à votre rencontre lors de cet incident le plus marquant était sous l'influence de l'une (ou de plusieurs) des substances suivantes ?

Les répondants ont indiqué que la moitié des personnes ayant manifesté de l'agressivité (52%) était sous l'influence de l'alcool. Pour un tiers des répondants, l'agresseur était probablement sous l'emprise de drogues et pour 23%, l'agresseur avait pris des médicaments. 37% ont indiqué que l'auteur n'était pas sous l'influence de médicaments ou de drogues et 31% ont affirmé que l'auteur n'était pas sous l'emprise de l'alcool. 44% des répondants ont indiqué que la personne ayant manifesté de l'agressivité à leur rencontre ne souffrait pas de troubles mentaux, 30% ne savaient pas et 27% ont indiqué que c'était le cas.

La moitié (50%) des actes d'agressivité ou de violence s'est produite à l'endroit où le patient/le client se trouvait (en dehors du bâtiment). 37% ont indiqué que l'acte de violence ou d'agressivité a eu lieu dans le bâtiment de la fonction publique, 10% dans l'ambulance et 2% sur le chemin conduisant au patient ou au client.

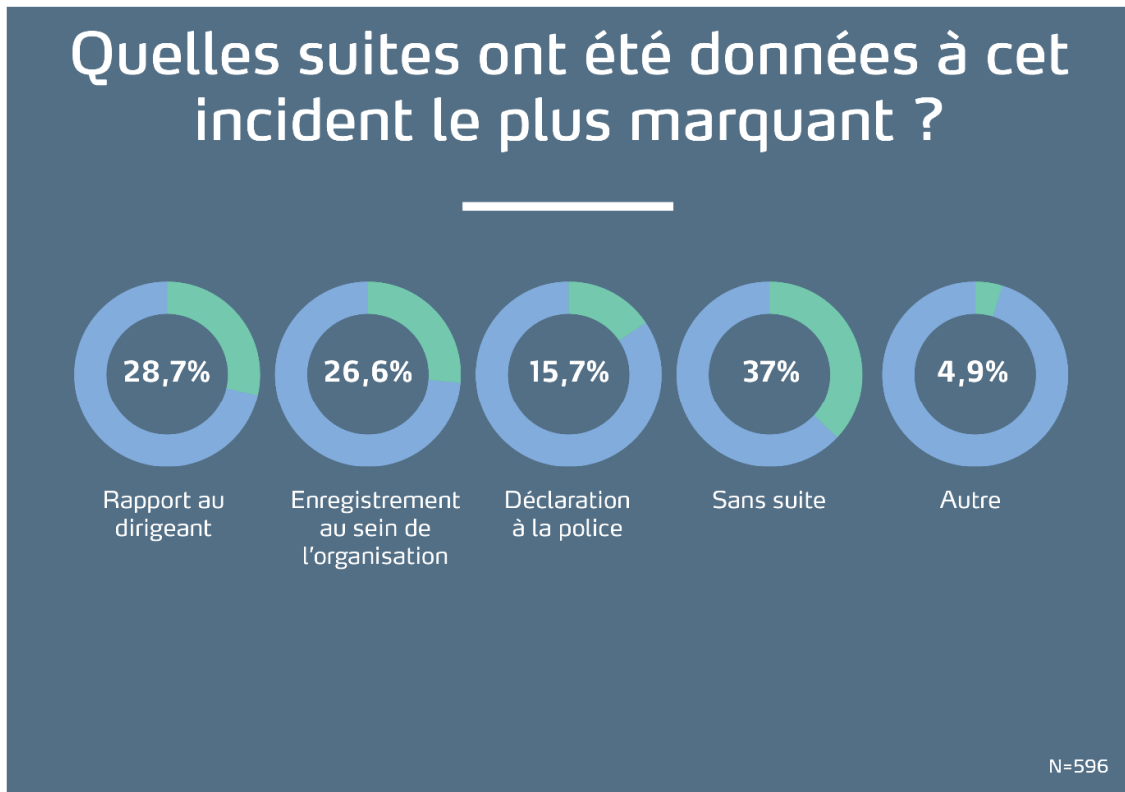


Figure 2: Quelle suite a été donnée à cet incident le plus marquant ? Plusieurs réponses possibles.

Pour 37% des cas, aucune suite n'a été donnée au fait le plus marquant car l'affaire n'était pas considérée comme suffisamment grave selon la victime ; 29% des répondants ont signalé les faits au dirigeant et 27% l'ont fait savoir au sein de l'organisation. 16% ont fait part de ce fait à la police. Enfin, 5% ont indiqué qu'il y avait « d'autres » conséquences.

L'assistance de la police a été mentionnée à plusieurs reprises : la police est venue sur place, la police a dressé un P.-V., la police est venue prêter main-forte, la police a conduit l'ambulance... Occasionnellement, il a été indiqué que signaler les faits n'avait pas beaucoup de sens et/ou qu'aucune suite n'était donnée, ce qui a conduit les personnes concernées à ne pas signaler les agissements.

Se concerter et en parler avec les collègues était une autre conséquence fréquemment citée par les répondants. Leur soutien était important. Une autre conséquence était que la victime faisait appel à la justice.

16% ont signalé le fait le plus marquant à la police. Les raisons pour lesquelles l'incident était dénoncé à la police étaient principalement :

- De tels faits doivent être évités à l'avenir : 9%
- J'estimais que l'auteur devait être arrêté/sanctionné : 7%
- Je ne considérais pas ça comme faisant partie du boulot : 6%

Il a été demandé aux répondants qui n'ont pas dénoncé les faits à la police les raisons pour lesquelles ils ne l'avaient pas fait. Les raisons suivantes ont été indiquées à plusieurs reprises :

- J'estimais que l'affaire n'était pas grave : 20%
- Il y a eu peu de dégâts/il n'y a pas eu de dégâts : 19%
- L'auteur ne serait de toute façon pas arrêté/sanctionné : 7%
- Je considérais que ça « faisait partie du boulot » : 15%

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni pas d'accord/ ni d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Pas d'application
Après l'incident, j'ai reçu suffisamment d'informations de mon organisation	19,3%	17,8%	17,8%	17,6%	6,9%	20,6%
Après l'incident, j'ai reçu suffisamment de soutien de mes collègues	5,2%	4,2%	10,1%	37,4%	28,9%	14,1%
Après l'incident, j'ai reçu suffisamment de soutien de mes dirigeants	13,6%	11,3%	19%	23,7%	13,4%	19,1%
Après l'incident, j'ai reçu suffisamment de soutien d'autres personnes dans mon organisation (personne de confiance par exemple)	12,6%	12,3%	19,6%	19,1%	7,4%	29,1%
Après l'incident, j'ai reçu suffisamment de soutien d'une personne en dehors de mon organisation	11,8%	10,6%	14,2%	18,3%	12,7%	32,4%
Après l'incident, j'ai reçu un soutien juridique suffisant de mon organisation	22,7%	12,4%	15,5%	6,9%	2,5%	40%

N=612

Tableau 7: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes ?

37% n'étaient pas du tout d'accord avec l'affirmation « Après l'incident, j'ai reçu suffisamment d'informations de mon organisation ». Un quart des répondants n'étaient pas du tout d'accord avec cette affirmation. 18% n'étaient ni d'accord, ni pas d'accord avec cette affirmation. Un cinquième des répondants jugeaient que cette affirmation ne s'appliquait pas.

Outre l'obtention d'informations, il a été demandé aux répondants s'ils avaient reçu suffisamment de soutien des différentes entités telles que les collègues, les dirigeants, l'organisation, quelqu'un en dehors de l'organisation ...

66% étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle ils avaient reçu suffisamment de soutien de la part de leurs collègues après l'accident. Un peu moins de 10% ont indiqué qu'ils n'en avaient pas suffisamment reçu de la part de leurs collègues. 10% ont répondu « ni d'accord ni pas d'accord » et 14% jugeaient que cette affirmation ne s'appliquait pas. A la question de savoir si la victime avait suffisamment reçu de soutien de la part du dirigeant, 37% ont répondu que c'était le cas et 25% que ça ne l'était pas. Un quart des répondants n'étaient « ni d'accord, ni pas d'accord » et ils étaient autant à ne pas juger cette affirmation comme applicable. 27% des personnes interrogées ont répondu positivement à l'affirmation « Après l'incident, j'ai reçu suffisamment de soutien d'autres personnes au sein de mon organisation (comme une personne de confiance) ». Ils étaient quasiment autant (25%) à y répondre négativement, 29% ont indiqué « pas d'application » et 17% « ni d'accord, ni pas d'accord ».

31% estiment avoir reçu suffisamment de soutien d'une personne en dehors de l'organisation et 22% n'étaient pas du tout d'accord avec cette affirmation. 32% ont jugé que l'affirmation n'était pas d'application et 14% ont indiqué « ni d'accord, ni pas d'accord ».

35% ont indiqué ne pas avoir reçu suffisamment de soutien juridique et 9% ont indiqué le contraire. 40% ont indiqué que l'affirmation n'était pas applicable et 16% ont répondu « ni d'accord, ni pas d'accord ».

Les conséquences personnelles pour les victimes ont également été considérées dans le questionnaire.



## Des conséquences au niveau personnel

	Quotidiennement	Hebdomadairement	Mensuellement	Plusieurs fois par an	Annuellement	Jamais
Stress, tension	7,1%	8,3%	13,3%	13,8%	9%	48,7%
Retirer moins/pas de satisfaction au travail	6,7%	4,6%	7,4%	13,1%	7%	61,2%
Mal dormir	3,6%	6,4%	7,4%	11,3%	6%	65,3%
Moins bon rendement au travail	3,1%	4,5%	5%	8,2%	5,5%	77,7%
Moins bon rendement à la maison	2,4%	3,8%	4,1%	7,9%	4,3%	77,5%
Envisager de changer de travail	3,3%	1,7%	4,3%	9,1%	5,3%	76,3%
Conséquences physiques	2,1%	0,5%	2,6%	2,6%	4,6%	87,6%
Déclaré malade	0,3%		0,5%	2,6%	4,3%	92,3%

N=582

Tableau 8: Pouvez-vous indiquer dans quelle mesure vous avez subi des conséquences au niveau personnel à la suite de l'incident le plus marquant ?

49% ne se sont jamais senties stressées ou tendues à la suite du fait le plus marquant, ce qui signifie que plus de la moitié des répondants ont été amenés à ressentir du stress ou de la tension suite à cet incident. 9% ont éprouvé du stress ou de la tension sur base annuelle, 14% plusieurs fois par an, 13% mensuellement 8% hebdomadairement et 7% quotidiennement.

Un peu moins de 7% des répondants ont indiqué retirer quotidiennement moins ou pas de satisfaction au travail à la suite de l'incident. 5% avaient ce sentiment hebdomadairement, 7% mensuellement, 13% plusieurs fois par an, 7% annuellement et 61% ont indiqué ne jamais retirer moins ou pas de satisfaction de leur travail consécutivement à l'incident.

Le fait de mal dormir est également une conséquence fréquemment indiquée par les personnes interrogées : 4 % l'ont vécu quotidiennement, 6 % hebdomadairement, 7 % mensuellement, 8 % plusieurs fois par an, 6 % annuellement et 65 % n'ont jamais mal dormi à la suite du fait le plus marquant.

A la question de savoir si cet incident avait conduit à un « moins bon rendement au travail », 3% ont répondu que c'était le cas quotidiennement, 5% hebdomadairement, 5% mensuellement, 8% plusieurs fois par an, 6% annuellement et 74% jamais.

2% ont affirmé que cet incident avait entraîné un moins bon rendement à la maison ; c'était quotidiennement le cas pour 4%, 4% mensuellement, 8% plusieurs fois par an, 4% annuellement et 78% jamais.

3% ont indiqué avoir envisagé quotidiennement de changer de travail ; 2% hebdomadairement, 4% mensuellement, 9% plusieurs fois par an et 5% annuellement. Trois quarts des répondants, 76%, ont indiqué ne jamais avoir envisagé de changer de travail après l'incident le plus marquant.

Aucune conséquence physique n'a été vécue pour 88% des répondants, alors que 4,6% d'entre eux ont indiqué en pâtir physiquement annuellement, 2,6% plusieurs fois par an et autant mensuellement, 0,5% hebdomadairement et 2% quotidiennement.

La grande majorité, 92%, ne s'est jamais déclarée malade à la suite de ce fait le plus marquant, 4% l'ont fait annuellement, 3% plusieurs fois par an, 0,5% mensuellement et 0,3% quotidiennement.

## 1.6 Soutien et aide

Un tiers de répondants, 33%, ont fait appel à un collègue après les faits. Un quart des répondants, 26%, n'a sollicité l'aide de personne et 16% ont demandé de l'aide au dirigeant après l'incident. 11% ont été impliqués dans un débriefing sur la situation après l'incident et des pourcentages plus faibles étaient enregistrés pour la rubrique « autre » (5%), « mon médecin traitant ou spécialiste » (3%), « soutien psychologique rattaché à mon organisation (personne de confiance, team psychosocial, team stress ...) » (3%) et 2% ont fait appel à un médecin du travail. 0,5% des répondants ont demandé de l'aide auprès du centre d'aide aux victimes ou centre d'aide sociale générale.

La catégorie « autre » impliquait souvent le partenaire, les proches, la famille... Ont également été mentionnés les médecins, la police, les syndicats, le conseiller en prévention, le courtier en assurances, l'hôpital ...

45% ont demandé de l'aide à la police sur le lieu de l'incident, alors que 55% ne l'ont pas fait. 35% ont demandé l'assistance de collègues sur place et 65% n'ont rien demandé. 15% ont fait appel à la sécurité propre à l'établissement (à l'hôpital par exemple) et 11% ont demandé une aide supplémentaire à l'hôpital. 4% ont indiqué « autre ».

À la question de savoir si l'incident le plus marquant avait entraîné une incapacité de travail, 5% ont répondu que c'était le cas. Dans 95% des cas, l'agression ou l'acte de violence n'a pas conduit à une incapacité de travail.

## 1.7 Comportement d'évitement et traitement

La question était de savoir si le répondant adoptait parfois un comportement d'évitement à la suite de l'incident : plus de 60% des répondants n'étaient pas d'accord et ont indiqué qu'ils n'adoptaient pas de comportement d'évitement. 11% ne sont ni d'accord ni pas d'accord avec cette affirmation et un peu plus d'un cinquième (16% et 6%) ont indiqué qu'ils évitent parfois les situations à risque. 8% ont indiqué « pas d'application ». Environ le même pourcentage, soit 5%, a donné la réponse « J'ai le sentiment que j'ai digéré cet incident le plus marquant ». 73% étaient tout à fait d'accord (44%) ou d'accord (28%) avec cette affirmation, ce qui implique que plus de 10% des répondants n'avaient pas le sentiment d'avoir digéré l'incident.

## Comportement d'évitement et sentiment que l'incident le plus marquant a été traité

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni pas d'accord/ Ni d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Pas d'application
À la suite de cet incident, j'évite parfois les situations à risque par crainte d'autres situations de violence et d'agression.	40,6%	20,6%	11,3%	15,9%	5,9%	5,7%
J'ai le sentiment que j'ai digéré cet incident le plus marquant.	6,4%	4,5%	11,8%	28,2%	44,4%	4,7%

N=577

Tableau 9: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec l'affirmation suivante ?

### 1.8 Perception sur la violence et l'agressivité

Plus de la moitié des répondants, 67%, ont le sentiment que les agressions ont augmenté au cours des 5 dernières années.

# Plus d'agressivité

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni pas d'accord/ ni d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
J'ai le sentiment qu'il y a plus d'actes d'agression pendant que j'effectue mon activité professionnelle au cours des 5 dernières années.	4,6%	8,2%	21,8%	35,3%	30,1%
J'ai le sentiment qu'il y a plus d'actes d'agression pendant que j'effectue mon activité professionnelle depuis le début de la crise du coronavirus.	8,1%	21,5%	36,5%	22%	11,9%
Je suis actuellement préoccupé par les agressions et la violence pendant que j'effectue mon activité professionnelle.	13%	19,8%	27,2%	25,6%	14,4%

N=655

Tableau 10: Pouvez-vous indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec l'affirmation?

13% pensent que ce n'est pas le cas. Un peu plus d'un cinquième des répondants, 22%, ont répondu « ni d'accord, ni pas d'accord ». La question de savoir si l'agressivité a augmenté depuis le début de la crise du coronavirus a suscité des réponses partagées. Un tiers (34%) a indiqué que c'était le cas, un autre tiers (30%) a déclaré que ce n'était pas le cas et 37% ont indiqué « ni d'accord ni pas d'accord ».

40% se sentaient actuellement préoccupés par les agressions et la violence pendant qu'ils effectuaient leur activité professionnelle 33% ne s'en souciaient guère. Là encore, un peu moins de 30% - 27% - ont indiqué « ni d'accord ni pas d'accord ».

## 1.9 Formation, moyens et procédure d'urgence

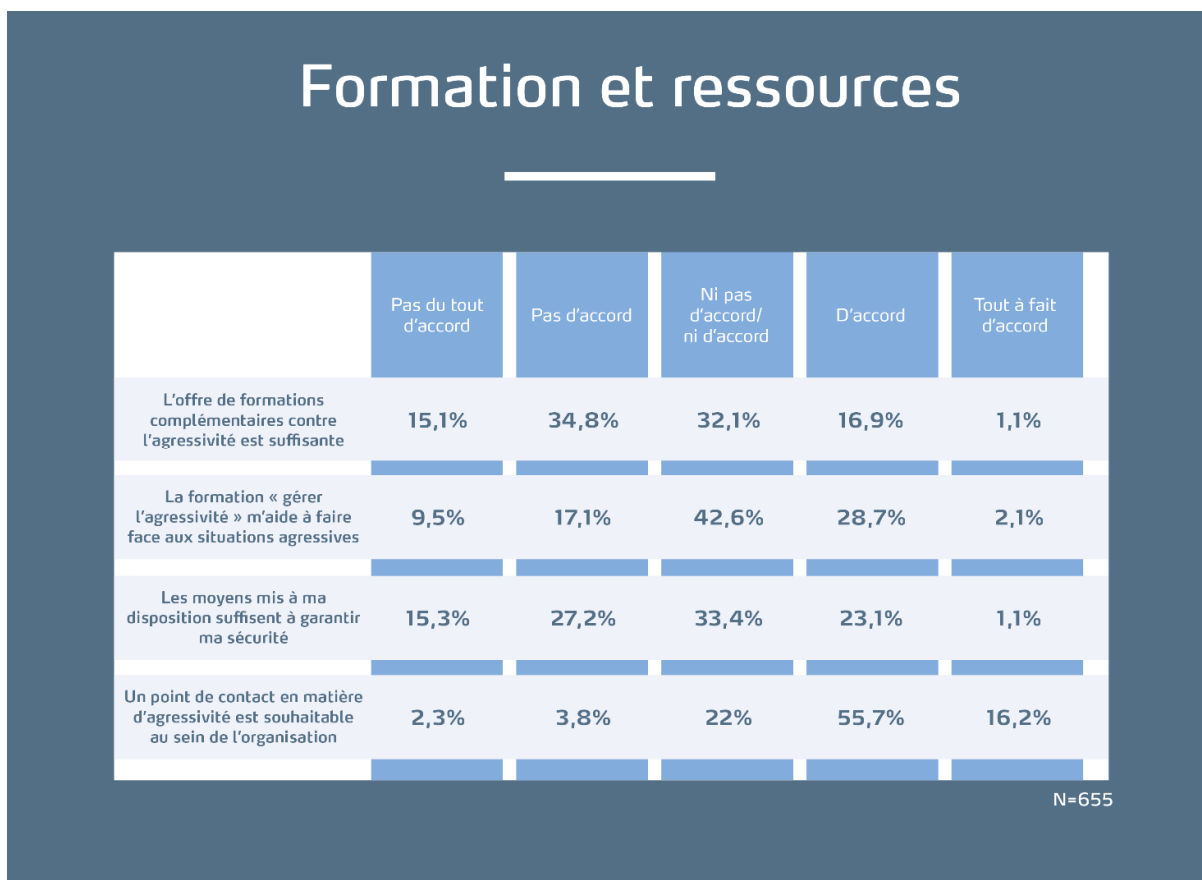


Tableau 11: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes ?

La moitié des répondants n'était pas d'accord avec l'affirmation selon laquelle l'offre de formations continues contre l'agressivité était suffisante, 32% ont répondu « ni d'accord, ni pas d'accord » et 18% estimaient que l'offre de formations continues était suffisante.

30% des répondants ont indiqué que la formation « gérer l'agressivité » les aide à gérer les situations agressives, tandis que 27% n'étaient pas d'accord. 43% n'avaient pas d'avis explicite sur la question et ont indiqué être « ni d'accord, ni pas d'accord ».

À la question de savoir si les moyens mis à la disposition suffisent à garantir la sécurité du répondant, 15% ont répondu n'être pas du tout d'accord et 27% pas d'accord. Un peu plus de 42% ont donc jugé que les moyens étaient insuffisants, 33% n'étaient « ni d'accord/ni pas d'accord » avec cette affirmation et 24% trouvaient que les moyens mis à la disposition étaient suffisants pour garantir la sécurité.

Une dernière affirmation concernait la nécessité d'un point de contact en matière d'agressivité au sein de l'organisation. Un pourcentage très élevé de répondants était tout à fait d'accord ou d'accord avec le fait qu'un tel point de contact était souhaitable, à savoir 72%. 22% ont indiqué être « ni d'accord, ni pas d'accord » et 6% ont indiqué que ce n'était pas souhaitable.

À la question de savoir si les procédures d'urgence (telles que l'appel à l'aide) sont connues, 81% des personnes interrogées en avaient connaissance et un cinquième ne les connaissait pas. 66% considèrent cette procédure d'urgence comme suffisante, tandis que 34% ne la jugent pas suffisante.

## 1.10 Questions générales

Enfin, quelques questions générales ont été posées. Ces questions ont été posées à la fois aux répondants qui ont été victimes d'agressivité ou d'actes de violence et à ceux qui ne l'ont pas été.

# Signalisation des cas de violence et d'agression

	Oui	Non	Ne sais pas
Je sais à qui m'adresser au sein de l'organisation pour obtenir du soutien si je suis victime	78,7%	14,9%	6,4%
La dénonciation des actes de violence et d'agression est-elle encouragée chez vous au travail ?	56,4%	25%	18,6%
Existe-t-il chez vous au travail des procédures pour dénoncer des actes de violence et d'agression sur le lieu de travail ?	64,3%	13,2%	22,5%
Le cas échéant, avez-vous déjà recouru à ces procédures ?	33,4%	57,2%	9,4%

N=652

Tableau 12: Enfin, nous aimerions vous poser quelques questions d'ordre général sur la prise en charge de tels incidents sur le lieu de travail.

Près de 80 % d'entre eux savaient où trouver de l'aide au sein de l'organisation s'ils devenaient victimes. 15% ne savaient pas et 6% n'ont pas répondu à cette question.

A la question de savoir si la dénonciation des actes de violence et d'agression était encouragée sur le lieu de travail, 56% ont indiqué que c'était le cas et 25% ont répondu « non ». 19% ne savaient pas ou n'ont pas répondu.

65% ont indiqué qu'il existait des procédures pour dénoncer les actes de violence et d'agression sur le lieu de travail tandis que 13% ont affirmé que ce n'était pas le cas. 23% ne savaient pas ou n'ont pas répondu. A la question de savoir s'ils avaient déjà eu recours à de telles procédures, un tiers des répondants (33%) a répondu par l'affirmative et 57% ont indiqué qu'ils ne l'avaient jamais fait. Un peu moins de 10% ne savaient pas ou n'a pas répondu.

## 2 Considérations critiques & recommandations

Chaque acte de violence est un acte de trop et chaque conséquence d'un acte de violence est également une de trop. « *Les blessures arrivent tous les jours* », selon Bergman, Valk & de Vries (2013). Chaque incident est donc important, et la société, ainsi que l'organisation dans laquelle le fonctionnaire travaille, doivent refléter cette vision.

La violence et l'agressivité à l'encontre des travailleurs exerçant une fonction publique, tels que les pompiers, les ambulanciers et le personnel des urgences ne sont que trop fréquentes. Cependant, la fréquence annuelle des actes de violence et d'agressivité est très difficile à mesurer pour de nombreuses raisons : les victimes ne considèrent pas que c'est suffisamment grave pour le signaler, elles craignent des représailles, l'auteur est connu de la victime, il y a la crainte de ne pas être entendu en tant que victime, elles estiment que dénoncer les faits est inutile car ça ne changera rien, parce que « ça fait partie du job »...

À l'heure actuelle, nous ne disposons que d'un nombre limité de données sur la réelle ampleur de ce problème. Plusieurs organisations se sont jointes à l'institut Vias qui a étudié cette problématique par le biais d'un questionnaire adressé aux victimes.

Tant dans l'organisation en amont que dans la réalisation de notre étude, nous visons une implication étroite du SPF Santé publique, du SPF Intérieur (Direction générale Sécurité civile), du Réseau Bien-être au travail (Netwerk Brandweer-Réseau Pompiers), Rezonwal et des Pompiers de Bruxelles. 836 répondants ont rempli le questionnaire conçu par l'institut et dont vous venez de lire les résultats.

Sur la base de recherches internationales, nous savons qu'un environnement de travail dans lequel une personne est en contact fréquent avec le public est un facteur de risque important. Le rôle professionnel est fortement associé à l'expérience de la violence au travail (Murray, Davis, Shepler, Moore-Merrell, Troup, Allen et Taylor, 2019). Des recherches menées aux États-Unis concluent que les "employés du gouvernement" étaient trois fois plus susceptibles d'être victimes de violence au travail que les employés du secteur privé (Bureau of Justice Statistics & Harrel, 2013). Bentham, Tillotson, Davis et Hobbs (2011) ont constaté que 3 médecins des services d'urgence sur 4 subissent une forme de violence. Des chiffres similaires sont également rapportés au Canada (Bigham, Jensen, Tavares, Drennan, Saleem, Dainty, & Munro, 2014) et en Australie. Vorderwülbecke, Feistle, Mehring, Schneider & Linde (2015) ont conclu que 91 % du personnel du secteur des soins primaires ont été confrontés à un comportement agressif au cours de sa carrière. 73% en ont été victimes au cours des 12 derniers mois. Une recherche belge menée par De Jager (2017) auprès de médecins a révélé que 84,4 % d'entre eux ont subi une agression au cours de leur carrière et 36,8 % au cours des 12 derniers mois. Les formes qui sont perçues comme les pires sont les jurons et/ou les insultes, les reproches et/ou les reproches délibérés et la violence physique.

Les chiffres décrits dans ce rapport confirment les chiffres de la recherche internationale pour certaines formes de violence. La gravité perçue des injures a également été constatée dans notre recherche.

Dans le cas de violences à l'encontre de personnalités publiques, comme les personnes employées dans le domaine des soins d'urgence, les auteurs sont souvent le patient, les membres de la famille ou les amis du patient et les collègues (Maguire, & O'Neill, 2017). De plus, ce sont souvent des hommes qui sont principalement coupables de violences physiques (Bergman, Valk, & de Vries, 2013). Encore une fois, ces mêmes caractéristiques se retrouvent dans nos résultats.

Plusieurs facteurs de risque peuvent être à l'origine de violences et d'agressions contre des fonctions publiques, comme le fait d'être sous l'emprise de l'alcool, de drogues et de médicaments (par exemple, Chappell et Di Martino, 2006 ; Maguire et O'Neill, 2017), ce qui corrobore les résultats obtenus dans le présent rapport. Le fait d'entrer en contact avec des personnes en situation de détresse, de peur ou de douleur constitue également un facteur de risque, tout comme l'insatisfaction à l'égard du service, les mauvaises performances, le temps de réponse..... (Chappell & Di Martino, 2006).

Les actes de violence commis à l'encontre de travailleurs exerçant une fonction publique peuvent avoir de multiples conséquences. Il y a des conséquences non seulement pour la victime en question, mais aussi pour son entourage (membres de la famille, amis et collègues...) et également pour l'organisation dans laquelle elle travaille. Dans cette étude, l'attention n'a pas seulement été portée sur les conséquences physiques telles que les blessures physiques, mais aussi sur les conséquences psychologiques. Quelques exemples : épuisement émotionnel accru, dépersonnalisation, stress... DSP (2011) a conclu que les victimes souffraient plus souvent de conséquences psychologiques que physiques. En outre, l'impact de l'agression verbale est souvent plus important que celui de l'agression physique. Une accumulation d'interactions personnelles négatives et

inappropriées répétitives peut nuire tout aussi gravement aux victimes, selon Chappell et Di Martino (2006). Sur la base des chiffres de notre enquête auprès des victimes, nous constatons qu'il y a souvent un cumul d'interactions personnelles répétitives et inappropriées, les répondants déclarant être victimes de formes spécifiques de violence sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

De Jager (2017) a enquêté sur les conséquences tardives chez les médecins : un quart d'entre eux ont éprouvé un sentiment d'insécurité et un cinquième ont indiqué que cela affectait leur façon de travailler. Stinckens souligne un possible comportement d'évitement chez les policiers qui ont été victimes de violence (Stinckens, 2020), ce qui peut affecter la qualité de leur travail. Cela est confirmé par notre enquête : par exemple, 22% évitent parfois certaines situations par crainte de subir des actes de violence ou d'agressivité.

Il y a des conséquences non seulement pour la victime, mais aussi pour les collègues, les membres de la famille et les amis. Par exemple, le stress et la tension constants que subit la victime peuvent avoir un impact majeur sur la vie familiale. L'incapacité physique à réaliser des activités affecte également la famille, ainsi que les amis.

L'environnement de travail est également confronté à un certain nombre de conséquences - parfois lourdes - telles que, tout d'abord, l'incapacité de travail. Maguire et O'Neill (2017) ont calculé que les hommes sont absents du travail pendant 14 jours en moyenne à la suite d'une agression physique et les femmes pendant 7 jours. Une victimisation peut avoir un impact sur la sur la qualité et la manière dont vous effectuez votre travail : diminution des performances professionnelles ou modification de la qualité des soins. Le comité d'agression<sup>3</sup> (2020) a déclaré que les victimes adaptaient parfois leur comportement. En outre, il y a souvent des conséquences financières pour l'environnement de travail, ainsi que des dommages matériels.

Comment veiller à ce que le travailleur exerçant une fonction publique soit le moins possible victime de violence et d'agression ?

Si nous étudions les initiatives actuelles, nous savons que les mesures prises aujourd'hui concernent :

- la conscientisation du public par le biais de campagnes médiatiques ;
- les formations pour les travailleurs et des campagnes d'information sur la problématique ;
- l'élargissement des possibilités concernant la dénonciation des faits ;
- un suivi plus rapide et plus adéquat ;
- la prise de mesures préventives sont prises, telles que l'utilisation de tranquillisants, de gilets de sécurité...
- la prévention passant par le suivi de la situation, comme l'analyse des zones à risque, l'utilisation de caméras, etc.
- l'appel à des sanctions plus sévères à l'encontre des auteurs de ces actes.
- ...

Bien que de nombreuses mesures soient prises, les organisations sont toujours à la recherche d'une mesure efficace pour contrer la violence pendant le service. Il ne s'agit cependant pas tant de se concentrer sur un domaine ou sur un groupe cible spécifique. Il faut s'attaquer au problème en prenant diverses mesures dans différents domaines et en ciblant les bons groupes.

Nous faisons la distinction entre les mesures axées sur la prévention de la victimisation et les mesures de soutien une fois qu'une personne est victime.

Afin d'élaborer une politique adaptée à l'organisation, il convient de bien comprendre la situation actuelle sur le lieu de travail concerné. Mesurer adéquatement le problème est crucial. Dès que les faits sont enregistrés à l'aide d'un outil de rapport bien conçu, on obtient un aperçu de ces problèmes et des recommandations stratégiques peuvent être formulées. Les fonctions publiques peuvent ainsi être mieux protégées. "Cependant, beaucoup de violences ne sont pas signalées", selon la Commission de la Chambre de l'Intérieur et de la Justice (2020). Les victimes doivent être encouragées à signaler ces faits. Nous constatons également qu'il existe de nombreuses raisons pour lesquelles les victimes ne dénoncent pas les faits à la police, ce qui constitue un point de travail et d'attention permanent. Ce n'est qu'à l'aide d'un ensemble de données telles que les rapports de police, les enregistrements internes, les chiffres sur les accidents du travail, etc. que l'on peut avoir une vue d'ensemble sur le sujet.

Au niveau social, nous devons nous concentrer à la fois sur les victimes potentielles et sur les auteurs potentiels. L'un des messages les plus importants à faire passer est que la violence et l'agression ne seront

<sup>3</sup> Le comité d'agression est composé de membres représentant les fonctions publiques.



pas tolérées dans une société qui aspire à la paix. Si une campagne est envisagée pour donner du pouvoir aux victimes ou dissuader les auteurs de commettre des actes de violence ou des agressions, il est essentiel qu'elle soit fondée sur des preuves empiriques. Les résultats ci-dessus constituent une base à cet effet. Sur la base de notre enquête, nous constatons que les auteurs semblent souvent être sous l'influence de l'alcool, appartiennent à des groupes d'âge spécifiques, etc., ce qui permet de concevoir immédiatement des mesures visant des groupes cibles spécifiques.

Une campagne fondée sur des chiffres fiables et l'impact de sa mise en œuvre devraient faire l'objet d'une évaluation. Ceci est également vrai pour les mesures qui sont mises en place. En effet, de nombreuses mesures sont prises au cas par cas sans être suffisamment soumises à une étude d'impact. Il est opportun de réaliser des études pour déterminer l'effet de certaines initiatives.

La violence et l'agression peuvent survenir parce que les attentes ne correspondent pas aux actes. Les auteurs de violences ne savent pas toujours en quoi consiste la mission de la fonction publique et comment elle fonctionne. En outre, les attentes à l'égard des travailleurs exerçant une fonction publique sont nombreuses. L'« aménagement » du modèle réel d'attentes est déjà un élément important :

- Une personne qui appelle un service d'urgence doit savoir quelles questions lui sont posées par ledit service afin de garantir un traitement adéquat. Cela peut se faire, par exemple, en informant la population.
- Les personnes qui appellent un service d'urgence s'attendent parfois à ce que celui-ci ne traite pas le patient sur place mais l'emmène directement à l'hôpital. Il est judicieux d'informer correctement son interlocuteur.
- Enfin, il est fait référence au rôle des personnes impliquées et des personnes sur place, qui doivent être conscientes de leur rôle dans le processus d'assistance. Parfois, ils peuvent gêner les secouristes, ou ces derniers peuvent les trouver intimidants s'ils s'approchent d'eux. « *Les personnes sur place ne sont souvent pas conscientes du fait qu'elles jouent un rôle dans le processus de soins par leur présence physique et verbale. En raison de leur implication, de leur curiosité, de leur désir de sensation et/ou d'autres raisons, elles peuvent, souvent inconsciemment, gêner l'assistance fournie* », ce qui peut entraîner des conflits entre les personnes sur place et les secouristes. (Bergman, Valk et de Vries, 2013).

En outre, les travailleurs exerçant une fonction publique peuvent apprendre à gérer la responsabilisation croissante des citoyens. Bergman, Valk et de Vries (2013) soulignent que les prestataires de services publics doivent être formés pour faire face à un citoyen assertif et autonome. Cela implique parfois une réponse formelle et d'autres fois une réponse empathique, adaptée aux besoins du citoyen. La formation à une fonction publique est cruciale ; seule une formation suffisante permet de devenir résilient et de se protéger contre les actes de violence et d'agressivité.

Le commissaire général De Mesmaeker (2020) considère que la lutte contre la violence à l'égard de la police est une responsabilité commune. « *Nous devons continuer à travailler sur les initiatives législatives et réglementaires, l'équilibre autour du terme analyse des risques, la formation continue « training », les équipements de protection et l'utilisation de nouvelles technologies* » (Blue Minds, 2020).

L'enregistrement d'un fait est extrêmement important : Il existe un certain nombre de possibilités d'enregistrement, mais il faut aussi qu'il y ait une volonté de signaler les faits : « *d'aucuns pensent encore que cela fait partie du travail et qu'un tel enregistrement ne sert de toute façon à rien. C'est dommage, car on ne peut agir que si l'on dispose des informations nécessaires* », déclare M. De Mesmaeker. Un bon outil d'enregistrement dans une organisation est donc une chose, mais il est également nécessaire d'investir pour stimuler la volonté des employés à signaler les faits. Le fait de rendre la violence et l'agressivité ouvertes à la discussion est une condition importante à cet égard. Les besoins propres à l'organisation peuvent être identifiés sur la base des analyses de risques. D'autres mesures peuvent être prises dans le domaine de la formation et de l'éducation. Il existe un large éventail de formations en la matière : autodéfense, techniques de désescalade, conscience de la situation, évaluation des risques, intervention non violente en cas de crise, etc. Les répondants à notre questionnaire ont toutefois indiqué que cela ne suffisait pas, tout comme c'est le cas pour les moyens mis à disposition.

Le centre de dispatching des appels d'urgence n'est certainement pas à négliger. Sa communication doit faire l'objet d'une évaluation. Le message doit être correctement transmis mais il peut aussi y avoir des problèmes de connexion. Cela peut entraîner un sentiment de mécontentement de la part des secouristes qui doivent se rendre sur place.

Informar les travailleurs exerçant une fonction publique au sujet des zones ou des groupes à risque peut résulter des analyses de risque susmentionnées et/ou faire partie des missions éventuelles des services de dispatching.

Des investissements sont également souvent réalisés dans des vêtements de protection (gilets pare-balles à Londres, body cams...) ou des options technologiques (comme des caméras ou l'installation de boutons d'alarme spécifiques).

Hormis les mesures destinées à prévenir la victimisation, il existe des mesures ou des actions visant à soutenir les victimes. En d'autres termes, il s'agit de mesures au cas où l'on deviendrait une victime. Si un incident est signalé, le premier aspect crucial est la « reconnaissance » ; un fonctionnaire peut immédiatement reconnaître un crime violent comme tel, un autre est moins apte à le faire. La culture des collègues ou du service dans lequel on travaille est importante ici. Par exemple, si une personne a été victime de harcèlement mais que son collègue s'en moque, il y a un problème de reconnaissance.

Par ailleurs, le dirigeant a un rôle majeur à jouer à cet égard puisqu'il doit également prendre en charge et reconnaître la victime. Ce rôle est mis en évidence dans plusieurs études, dont l'étude belge de Van Branteghem et al. (2014). Après tout, si les responsables ne considèrent pas les victimes comme des victimes, ces dernières risquent d'être victimisées une seconde fois. La prise en compte des employés qui ont subi plusieurs incidents de violence en est un exemple. Le fait de recevoir des conseils et un soutien de la part de sa propre équipe et de son dirigeant joue un rôle important dans la victimisation. L'organisation dans laquelle le travailleur exerçant une fonction publique est employé est un acteur crucial. L'organisation est importante, mais 71% ne considèrent pas la victimisation comme une préoccupation de la direction générale (Stinckens, 2020), ce qui peut être vu comme problématique.

Discuter de la violence et de l'agression est une nécessité, cela peut se faire par le biais de briefings formels ou informels, d'une session d'information mais aussi d'une courte conversation. Il est important de pouvoir parler ou de se sentir écouté par un responsable ou un collègue. Ce constat est renforcé par les chiffres ci-dessus, où le soutien est souvent recherché auprès des collègues ou du manager. Une communication précise est tout aussi essentielle : il faut tenir les personnes concernées au courant de l'évolution de la situation.

Le traitement administratif est également l'objet de nombreuses critiques, ce qui peut conduire à une victimisation secondaire. Il faut remplir des documents pour l'organisation, la police, la compagnie d'assurance, le médecin du travail... en d'autres termes, le signalement d'un délit génère beaucoup de « paperasse ». Souvent, la victime considère cela comme de la « tracasserie administrative », elle ne sait plus à quel saint se vouer et ressasse les événements vécus auprès du policier, elle a à nouveau l'impression d'être victime.

Enfin, nous nous penchons sur la question de la poursuite judiciaire et de la sanction de l'auteur des faits.

Le nombre de classements sans suite est en baisse, selon De Valkeneer (Knack, 2020). Le nombre de classements sans suite pour des motifs d'opportunité était de 55% en 2010 et de 40% en 2019. En se concentrant sur les coups et blessures, la diffamation et la rébellion, une diminution du nombre de classements sans suite pour diffamation et rébellion est constatée, ce qui, selon De Valkeneer, montre que le ministère public veut donner une réaction forte à ce type d'infractions. Pour la diffamation, le pourcentage est passé de 65% à moins de 50% et pour la rébellion de 55% à 40%. Pour les coups et blessures, c'est différent ; ici, le taux de classement sans suite est de 30 % en permanence. Cependant, le taux de classements sans suite est critiqué car de nombreux responsables politiques qui estiment que le nombre de classements sans suite - principalement pour des motifs d'opportunité (impact social limité, préjudice mineur, absence de précédents, circonstances fortuites, jeune âge, attitude de la victime...) - est particulièrement élevé pour des faits de violence et d'agressivité à l'égard de ces professions (Knack, 2020).

La demande d'une politique de tolérance zéro envers les auteurs de violences est présente dans plusieurs organisations représentant les fonctions publiques.

Nombreux sont ceux à revendiquer des sanctions plus strictes. Ainsi l'auteur de l'acte de violence ou d'agressivité est amené à comprendre qu'il ne sera en aucun cas toléré dans la société.

D'autre part, il y a ceux qui ne sont pas tellement favorables à des sanctions maximales plus élevées parce qu'ils croient moins à l'efficacité et à l'effet dissuasif des peines plus sévères mais qui sont pour l'imposition d'une peine minimale rapide et efficace.

Enfin, les sanctions sur mesure deviennent importantes. Pour les actes moins graves et pour les délinquants ayant un sentiment de culpabilité, par exemple, une mesure didactique sur base volontaire peut être appliquée comme peine alternative.

## Références

Comité d'agression (2020), Bruxelles, institut Vias.

Benham, M., Tillotson, R.D., Davis, S.M., Hobbs, G.R. (2011). Violence in the emergency department: A national survey of emergency medicine residents and attending physicians. *J. Emerg Med.*, 40 (5), 565-79.

Bergman, E., Valk, H. & de Vries, M. (2013). *Agressie tegen publieke dienstverleners*. Hilversum.

Bigham, B., Jensen, J., Tavares, W., Drennan, I., Saleem, H., Dainty, K. & Munro, G. (2014). Paramedic Self-reported Exposure to Violence in the Emergency Medical Services (EMS) Workplace: A Mixed-methods Cross-sectional Survey. *Prehospital emergency care : official journal of the National Association of EMS Physicians and the National Association of State EMS Directors*. 18. 10.3109/10903127.2014.912703.

Bureau of Justice Statistics, & Harrel, E. (2013). *Workplace Violence Against Government Employees, 1994-2011*. Geraadpleegd van [https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/key\\_workplace/1052/](https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/key_workplace/1052/) [April 2020]

Chappell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work* (3rd edition). Geraadpleegd van [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms\\_public\\_9221108406\\_en.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_public_9221108406_en.pdf)

De Jager, L. (2017). *Agressie en geweld tegen artsen binnen de arts-patiëntrelatie. Een cross-sectioneel onderzoek in België*. Brussel: Vrije Universiteit Brussel.

DSP. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak*. Geraadpleegd van <https://www.dsp-groep.nl/wp-content/uploads/11sfvpt2 Onderzoeksrapport Agressie en geweld Publieke Taak DSP-groep.pdf>

Kamercommissie Binnenlandse Zaken en Justitie over geweld en agressie, 7 juli 2020

Maguire, B. J., & O'Neill, B. J. (2017). Emergency Medical Service Personnel's Risk From Violence While Serving the Community. *American Journal of Public Health*, 107(11), 1770-1775. <https://doi.org/10.2105/ajph.2017.303989>

Murray, R. M., Davis, A. L., Shepler, L. J., Moore-Merrell, L., Troup, W. J., Allen, J. A., & Taylor, J. A. (2019). A Systematic Review of Workplace Violence Against Emergency Medical Services Responders. *NEW SOLUTIONS: A Journal of Environmental and Occupational Health Policy*, 29(4), 487-503. <https://doi.org/10.1177/1048291119893388> [April 2020]

Stinckens, K. & De Mesmaeker, M. (2020). Geweld mag geen 'part of the job' zijn. *Blue Minds*, 1, pp. 9-13.

Van Branteghem, J. M., Truyens, E., Van Altert, K., & Verwee, I. (2014). *Wat flik je me nu? Een onderzoek naar geweld tegen politie*. Geraadpleegd van <https://drive.google.com/file/d/0B5XodAIKn8R9M1FLWmMtS19vekE/edit>

Vorderwulbecke, F., Feistle, M., Mehring, M., Schneider, A., Linde, K. (2015). Aggression and violence against primary care physicians – a nationwide questionnaire survey. *Dtsch Arztebl Int.*, 112 (10), 159-65.

X. (2020). Politiechefs geen voorstander van hoge straffen voor geweld tegen politie. <https://www.knack.be/nieuws/belgie/politiechefs-geen-voorstander-van-hogere-straffen-voor-geweld-tegen-politie/article-news-1617969.html>, *knack* [07/07/2020]

