



Agression au travail : fournir aux travailleurs un environnement sûr



Comment gérer les comportements agressifs au travail ?

Créer un lieu de travail sûr et bienveillant

Contenu

Respect, confiance, sécurité	3
Soutien avant, pendant et après une agression	4
Prévenir les agressions au travail	4
Une agression se produit quand même ? Surtout, ne jouez pas au héros	5
Suivi pour toutes les personnes	5
Solution flow : soutien à tout moment	6
Étape 1 : faites-vous une vue d'ensemble	8
Étape 2 : développez un plan d'action	10
Étape 3 : menez des actions	11
Étape 4 : partagez votre approche	12
Ensemble pour une politique forte en matière d'agression	14

Respect, confiance, sécurité

Un patient confus attaque un membre du personnel soignant. Un intérimaire tient une tirade injurieuse dans l'agence d'intérim.

Un client mécontent s'en prend à un travailleur du service clientèle. Il s'agit aussi d'une forme d'agression.

Aucune organisation n'est à l'abri des agressions.

L'agression au travail a souvent de graves conséquences physiques et émotionnelles. Les travailleurs concernés se sentent peu sûrs d'eux ou, au contraire, irritables ou en colère. Cela peut ou non entraîner de l'absentéisme (de longue durée).

Votre défi en tant qu'employeur ? Protéger le plus possible vos travailleurs contre les agressions au travail. Pour y parvenir, il faut avant tout créer un lieu de travail sûr et bienveillant. Un lieu où les travailleurs se font confiance et se respectent mutuellement. Et où ils savent parfaitement quoi faire en cas d'agression.

IDEWE vous aide à créer cet environnement de travail sûr et bienveillant. Grâce à notre Solution flow : « Faire face aux comportements agressifs au travail », vous pouvez à tout moment offrir à vos travailleurs le soutien adéquat. Avant, pendant et après un incident.

Notre analyse de risques aspects psychosociaux (ARPSi)* montre que :

- **Un travailleur sur cinq** a été victime d'une **agression au travail** au cours des six derniers mois.
- **Les agressions externes** sont les plus fréquentes dans le secteur **des soins de santé** (29,1 %). Il est suivi par **le commerce** (21,3 %) et **les autorités** (18,7 %).

* analyse réalisée auprès de 115 939 travailleurs, entre janvier 2020 et octobre 2023.



Soutien avant, pendant et après une agression

De nombreux travailleurs sont tôt ou tard confrontés à une forme d'agression. Il est donc important qu'ils se sentent en sécurité et soutenus au travail.

1. Faites des efforts pour prévenir les agressions au travail.
2. Soyez très réactif lorsqu'une agression a lieu.
3. Offrez le soutien approprié lorsque les travailleurs sont confrontés à une agression.

Prévenir une agression au travail

Trois mesures de prévention des agressions sur le lieu de travail :

1. **Formez vos travailleurs.** Apprenez-leur à reconnaître les éléments déclencheurs d'agression et à les gérer au mieux.
2. **Concluez des accords au niveau de l'équipe.** Faites en sorte que l'agression et le comportement abusif au travail fassent l'objet de discussions au sein de votre équipe. Écoutez les préoccupations des uns et des autres, échangez vos expériences et concluez des accords clairs pour gérer les incidents liés à l'agression.
3. **Mettez en œuvre une politique structurelle en tant qu'organisation.** Formulez une vision claire de l'agression au travail et développez une approche préventive. Assurez-vous que tous vos travailleurs connaissent votre politique.



Avantage d'une politique en matière d'agression :

- Vos travailleurs sont moins en contact avec les agressions.
- Vous enregistrez moins d'accidents du travail.
- Votre organisation travaille plus efficacement et obtient de meilleurs résultats.
- Il y a moins d'absentéisme après une agression.

Une agression se produit quand même ?

Surtout, ne jouez pas au héros

Une agression se produit quand même ? Il faut alors limiter les dégâts autant que possible. Utilisez les techniques que vous avez apprises pour mettre fin aux comportements agressifs. Et surtout, ne jouez pas au héros. En intervenant, vous vous mettez en danger, ainsi que vos collègues.

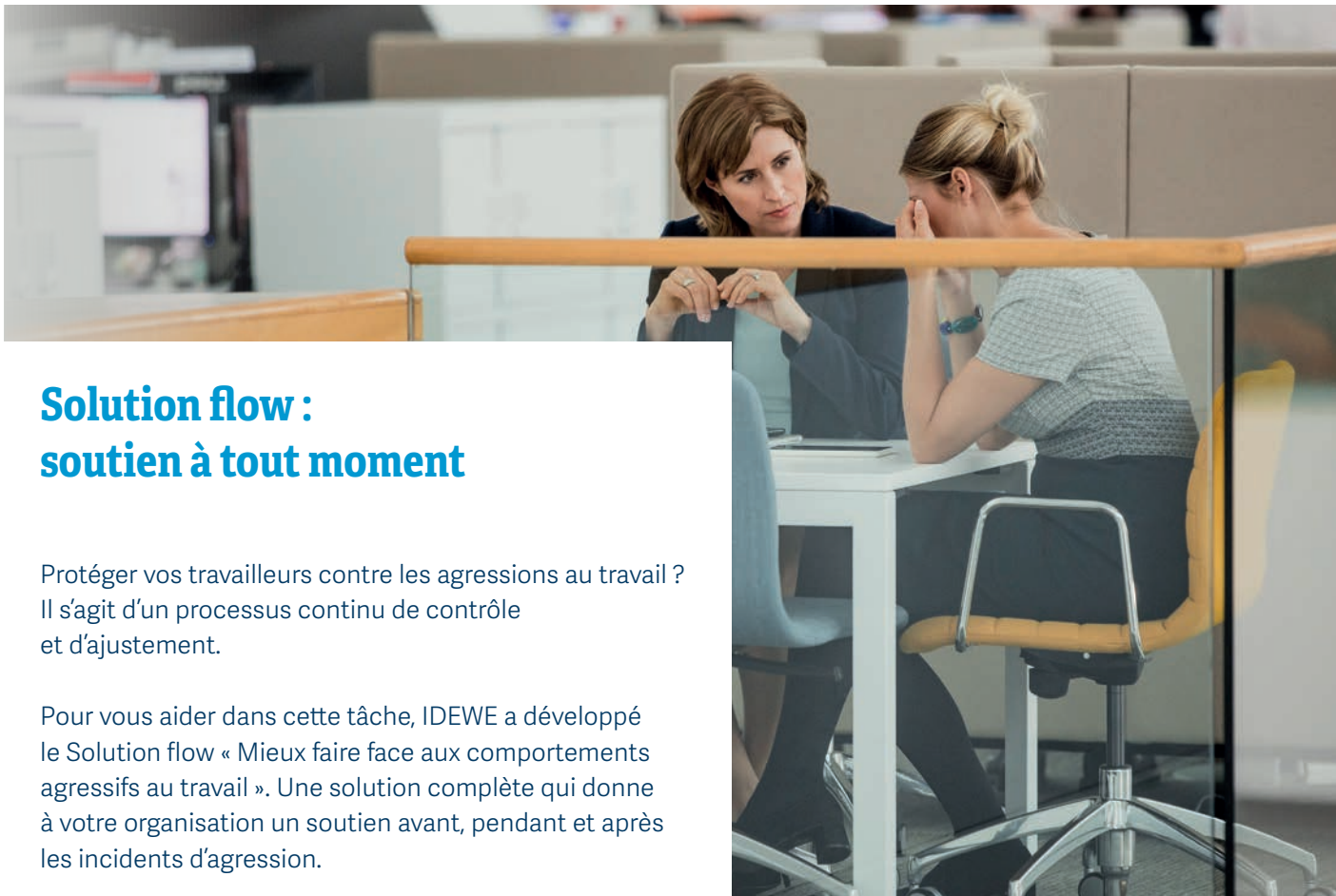
Suivi pour toutes les personnes impliquées

Après un incident d'agression, les travailleurs concernés ressentent souvent des symptômes physiques ou psychologiques. Pensez à l'anxiété, aux sentiments ou pensées négatives et aux problèmes de sommeil. Leur bien-être au travail se détériore également. Les recherches menées par IDEWE montrent que les travailleurs qui ont été confrontés à une agression obtiennent des résultats inférieurs aux indicateurs de bien-être tels que la satisfaction au travail et l'engagement, et des résultats supérieurs aux indicateurs de mal-être tels que le stress et le burn-out.

Grâce à un suivi approprié, vous rétablissez le sentiment de sécurité de vos travailleurs. L'aide psychologique est particulièrement importante. Elle peut être proposée à la fois au niveau individuel et au niveau de l'équipe, par un collègue ou un spécialiste externe.

Offrez un soutien à toutes les parties

- le(s) travailleur(s) concerné(s) : après l'incident, continuez à vous enquérir régulièrement de l'évolution de la situation et à demander si vous pouvez faire quelque chose pour aider.
- l'équipe du/des travailleur(s) concerné(s) : identifiez l'impact de l'incident sur l'équipe. Par exemple, votre équipe a-t-elle besoin d'une prise en charge collective ? Ou devez-vous redistribuer temporairement les tâches ?
- votre organisation : considérez l'incident comme une opportunité d'apprentissage. Qu'avez-vous bien fait et qu'est-ce qui pourrait être amélioré ? Ajustez votre politique en conséquence. Réfléchissez également à la manière dont vous pouvez limiter tout impact négatif sur la productivité ou la réputation.



Solution flow : soutien à tout moment

Protéger vos travailleurs contre les agressions au travail ?
Il s'agit d'un processus continu de contrôle
et d'ajustement.

Pour vous aider dans cette tâche, IDEWE a développé
le Solution flow « Mieux faire face aux comportements
agressifs au travail ». Une solution complète qui donne
à votre organisation un soutien avant, pendant et après
les incidents d'agression.

Solution flow « Mieux faire face aux comportements agressifs au travail »



1

Étape 1 : Faites-vous une vue d'ensemble

Tout d'abord, faites le point sur les incidents d'agression et sur la manière dont vous les traitez aujourd'hui. Cela est possible grâce à notre audit de politique. Celui-ci examine les questions suivantes :

- Quel est le niveau de risque d'agression dans votre organisation ?
- Certaines équipes sont-elles plus exposées au risque d'agression que d'autres ?
- Quelles politiques adoptez-vous aujourd'hui et comment les mettez-vous en pratique ?
- Votre lieu de travail est-il suffisamment sûr ?

Par exemple : existe-t-il des issues de secours pour vos travailleurs et pour l'agresseur ?

L'audit de la politique vous donne un aperçu des risques d'agression, des besoins de vos travailleurs et de l'impact de vos mesures de prévention.



BuddyBoard : outil d'enregistrement pour une politique forte en matière d'agression

BuddyBoard est l'outil numérique d'IDEWE pour l'enregistrement des incidents (d'agression). Il a été spécialement conçu pour soutenir les travailleurs après un incident.

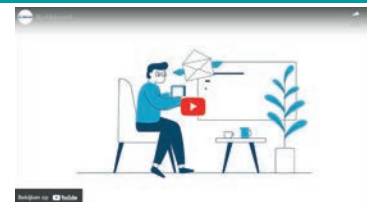
BuddyBoard en quatre étapes :

1. Votre travailleur signale numériquement un incident d'agression et choisit le binôme qui assurera le suivi de l'incident avec lui.
2. Le buddy choisi reçoit une notification de l'incident. Le buddy et l'auteur du signalement discutent ensemble des prochaines étapes.
3. La plateforme en informe le supérieur hiérarchique. Ce dernier discute de l'incident avec l'ensemble de l'équipe et réfléchit au soutien nécessaire. Le supérieur hiérarchique examine également les mesures que l'organisation peut prendre pour éviter des incidents similaires à l'avenir.
4. Le coordinateur de la plateforme garde une vue d'ensemble de tous les incidents. Cela est important, entre autres, pour l'évaluation annuelle du bien-être psychosocial.

BuddyBoard renforce votre politique en matière d'agression :

- Les travailleurs (impliqués) savent que l'agression au travail n'est pas un tabou.
- Les supérieurs hiérarchiques disposent des outils nécessaires pour gérer correctement les incidents.
- Les personnes de confiance et les conseillers en prévention obtiennent les données et les informations nécessaires pour optimiser leur politique.

[Apprenez-en plus sur BuddyBoard sur notre site Web.](#)



2

Étape 2 : développez une politique

Assurez-vous d'avoir une politique et une approche claires en matière de prévention des agressions. Ainsi, vos travailleurs sauront exactement quoi faire s'ils sont confrontés à une agression.

Accordez suffisamment d'attention au suivi et au soutien. Une agression est un événement traumatisant, tout comme le harcèlement ou les accidents du travail graves. Grâce à un soutien approprié, vous limitez l'impact émotionnel et contribuez au processus de récupération.

Une politique en matière d'agression efficace en quatre étapes :

- 1. Assurez-vous d'obtenir l'adhésion de tous.** Votre politique en matière d'agression peut être un succès uniquement si elle est soutenue par l'ensemble de l'organisation. Impliquez tous les collègues dans vos projets, communiquez vos objectifs et ouvrez le sujet à la discussion.
- 2. Établissez des structures de concertation.** Créez un groupe de travail pour prendre la direction de la prévention des agressions. Veillez à ce que tous les niveaux de l'organisation y soient représentés.
- 3. Analysez vos besoins et vos risques.** Mettez en évidence les facteurs qui favorisent l'agression et évaluez correctement les problèmes existants. Notre audit de la politique de lutte contre les agressions vous y aidera.
- 4. Élaborez un plan d'action.** Sur la base de votre analyse, formulez des mesures de prévention concrètes. Pensez à une campagne de sensibilisation et à un suivi des événements traumatisants.

Si votre politique est prête, il importe maintenant de la mettre en pratique et d'évaluer d'un œil critique les actions que vous menez. Il s'agit de l'unique manière d'optimiser votre politique en matière d'agression.

3

Étape 3 : menez des actions appropriées

Traduisez votre politique en matière d'agression en actions concrètes de prévention et de suivi.

Les actions possibles sont les suivantes :

- Traitez les situations à risque pour renforcer le sentiment de sécurité de vos travailleurs.
- Évaluez régulièrement si vos processus de travail sont toujours sûrs et adaptez-les si nécessaire.
- Faites des agressions un point fixe à l'ordre du jour lors d'une réunion d'équipe.
- Veillez à ce que les travailleurs qui doivent faire face à une agression aient accès à une aide professionnelle appropriée. Cela peut se faire par le biais d'une consultation psychosociale ou de notre Employee Assistance Program.
- Bénéficiez d'un soutien dans le cadre de la supervision. À l'aide de notre superviseur, vous réfléchissez à vos propres expériences en matière d'agression au travail. Cela vous donnera des indications précieuses pour améliorer votre approche.
- Créez un climat de sécurité psychologique dans lequel les travailleurs peuvent partager ouvertement leurs expériences individuelles.
- Formez une équipe de suivi pour soutenir le personnel après un incident d'agression ou d'autres événements traumatisants.



4

Étape 4 : partagez votre approche

Votre politique en matière d'agression n'est efficace que si elle touche tout le monde. Comment ?
En continuant à former et à sensibiliser vos travailleurs.

Nos formations en prévention des agressions

Gérez mieux les agressions (non) verbales au travail grâce à nos formations de base :

- « Comment faire face aux comportements agressifs dans la pratique » (formation pour les travailleurs)
- « Comment faire face aux comportements agressifs dans la pratique » (formation pour les supérieurs hiérarchiques)
- « Comment faire face aux événements traumatisants au travail »

Ou suivez une formation approfondie par l'intermédiaire de notre partenaire de l'écosystème :

- Gestion de l'agression physique ou verbale (formation avec des acteurs).
- Gestion des conflits interculturels.
- Gestion des agressions au téléphone.
- Gestion des comportements abusifs.
- Être orienté client.

Notre partenaire Crime Control peut également proposer des formations en ligne sur la prévention des agressions ou des formations sur des cas ou des secteurs spécifiques.



Ensemble pour une politique forte en matière d'agression

Grâce à une politique forte en matière d'agression, vous créez un environnement de travail sûr et bienveillant qui protège vos collaborateurs contre les agressions. IDEWE vous aide à vous lancer avec ces quatre formules.

Start

Formule de base

OBJECTIF • Sensibiliser

CONTENU • Matériel de sensibilisation - affiches, brochures, exemples de document ...

Explore

Package de reconnaissance

OBJECTIF • Sensibiliser.
• Former.
• Enregistrer.

CONTENU • Matériel de sensibilisation - affiches, brochures, exemples de document ...
• Entretien exploratoire avec le conseiller en prévention afin d'identifier les besoins de votre organisation.
• Document standard pour le suivi des agressions.
• Formation sur la base des besoins spécifiques de votre organisation.
• Formation en gestion des agressions (pour les travailleurs et les supérieurs hiérarchiques).

Pro

Package avancé

- OBJECTIF**
- Sensibiliser.
 - Former.
 - Enregistrer.
 - Acquérir des connaissances.
 - Fournir un suivi.

- CONTENU**
- Matériel de sensibilisation - affiches, brochures, exemples de document ...
 - Entretien exploratoire avec le conseiller en prévention afin d'identifier vos besoins.
 - Audit de la politique en matière d'agression
 - Formation générale « Faire face à une agression » ou formation approfondie via le partenaire de l'écosystème.
 - Outil d'enregistrement BuddyBoard.
 - Suivi via un entretien préliminaire avec le conseiller en prévention - aspects psychosociaux ou via l'Employee Assistance Program.

Elite

Package premium

- OBJECTIF**
- Élaborer, optimiser et mettre en œuvre une politique en matière d'agression adaptée à votre organisation.

- CONTENU**
- Consultance basée sur un minimum de quatre moments de contact avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Nous nous ferons un plaisir de vous aider !

Définissez une politique d'agression avec nos experts.
Prenez contact avec votre bureau régional du Groupe IDEWE.

Bureaux régionaux du Groupe IDEWE

Contactez-nous – Nous nous ferons un plaisir de vous aider

Anvers

Tél. 03 218 83 83
antwerpen@idewe.be

Gand

Tél. 09 264 12 30
gent@idewe.be

Liège

Tél. 042 29 71 91
liege@idewe.be

Roulers

Tél. 051 27 29 29
roeselare@idewe.be

Bruxelles

Tél. 02 237 33 24
bruxelles@idewe.be

Hasselt

Tél. 011 24 94 70
hasselt@idewe.be

Malines

Tél. 015 28 00 50
mechelen@idewe.be

Turnhout

Tél. 014 40 02 20
turnhout@idewe.be

Charleroi

Tél. 071 23 99 11
charleroi@idewe.be

Louvain

Tél. 016 39 04 38
leuven@idewe.be

Namur

Tél. 081 32 10 40
namur@idewe.be

www.idewe.be | info@idewe.be