

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



Isabel Verwee, Knowledge Group Manager, institut Vias
Christophe Vermeulen, Researcher, institut Vias
Arne Dormaels



Victim Survey

- ✓ *« Dans quelle mesure avez-vous été victime de... au cours des 12 derniers mois ? »*
- ✓ *« Quel était pour vous le fait plus marquant dont vous avez été victime au cours des 12 derniers mois ? »*
- ✓ Déclaration, auteur, circonstances, conséquences, dommages, aide...
- ✓ *« Votre organisation accorde-t-elle une attention particulière à ce phénomène ? »*
- ✓ *Développée en 2020 à l'institut Vias*
 - ✓ D'avril à juin 2021
 - ✓ Implication du SPF Santé Publique, SPF Intérieur (Direction Générale Sécurité Civile), Netwerk Welzijn op het Werk (Netwerk Brandweer), Rezonwal et Pompiers Bruxelles.

836

répondants ont participé à
cette enquête



82,7%

hommes



16,6%

femmes



0,7%

x



87,9%

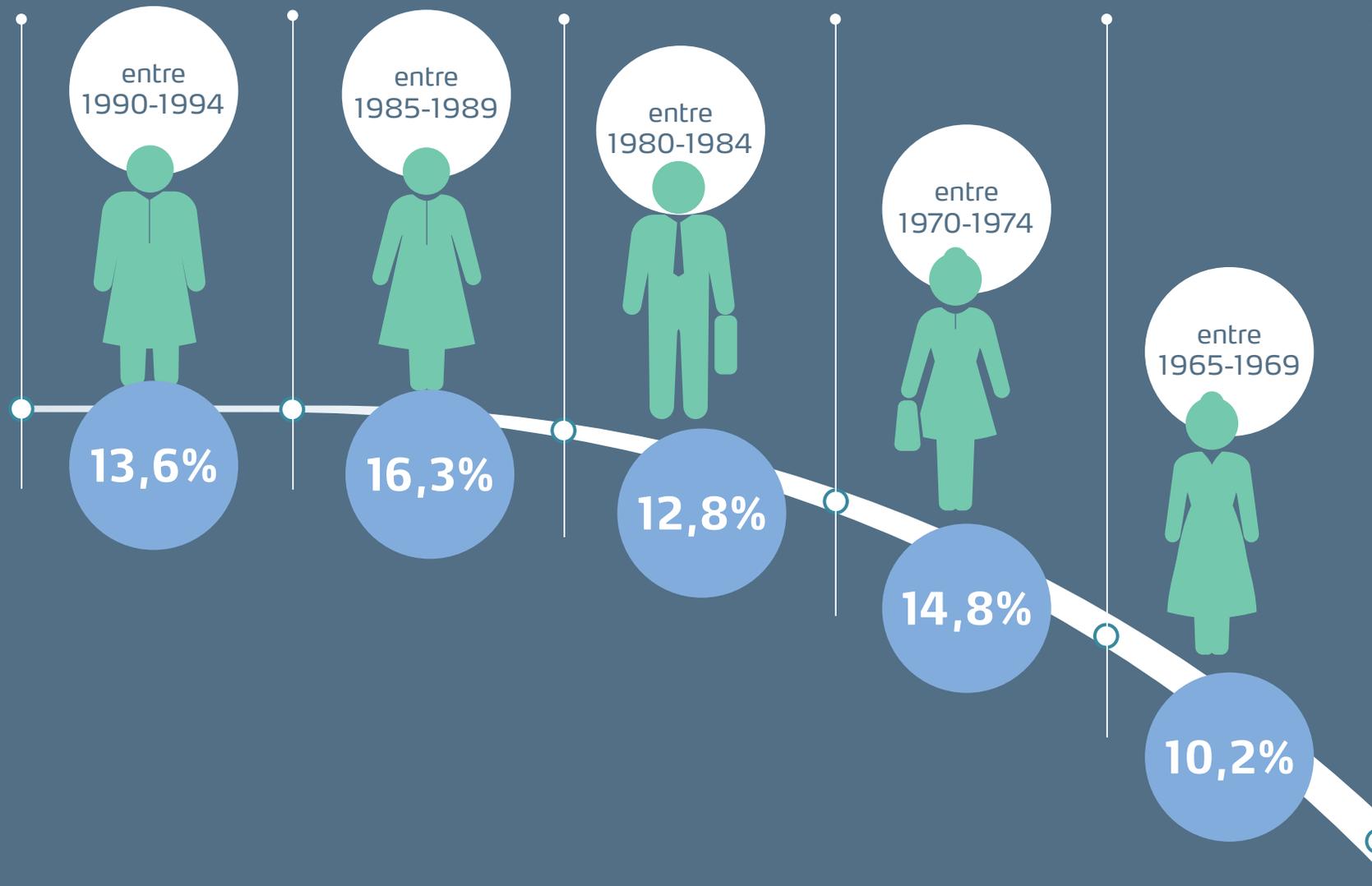
néerlandophones



10,1%

francophones

Année de naissance des répondants



Quelle est votre fonction principale ?

Total
836

Secouriste-ambulancier 112

172

Ambulancier pas 112

7

Pompier

196

Pompier-ambulancier 112

265

Autre

26



Médecin SMUR

7

Infirmier SMUR

46

Paramedical Intervention Team (PIT)

11

Réceptionniste service des urgences

1

Infirmier service des urgences

87

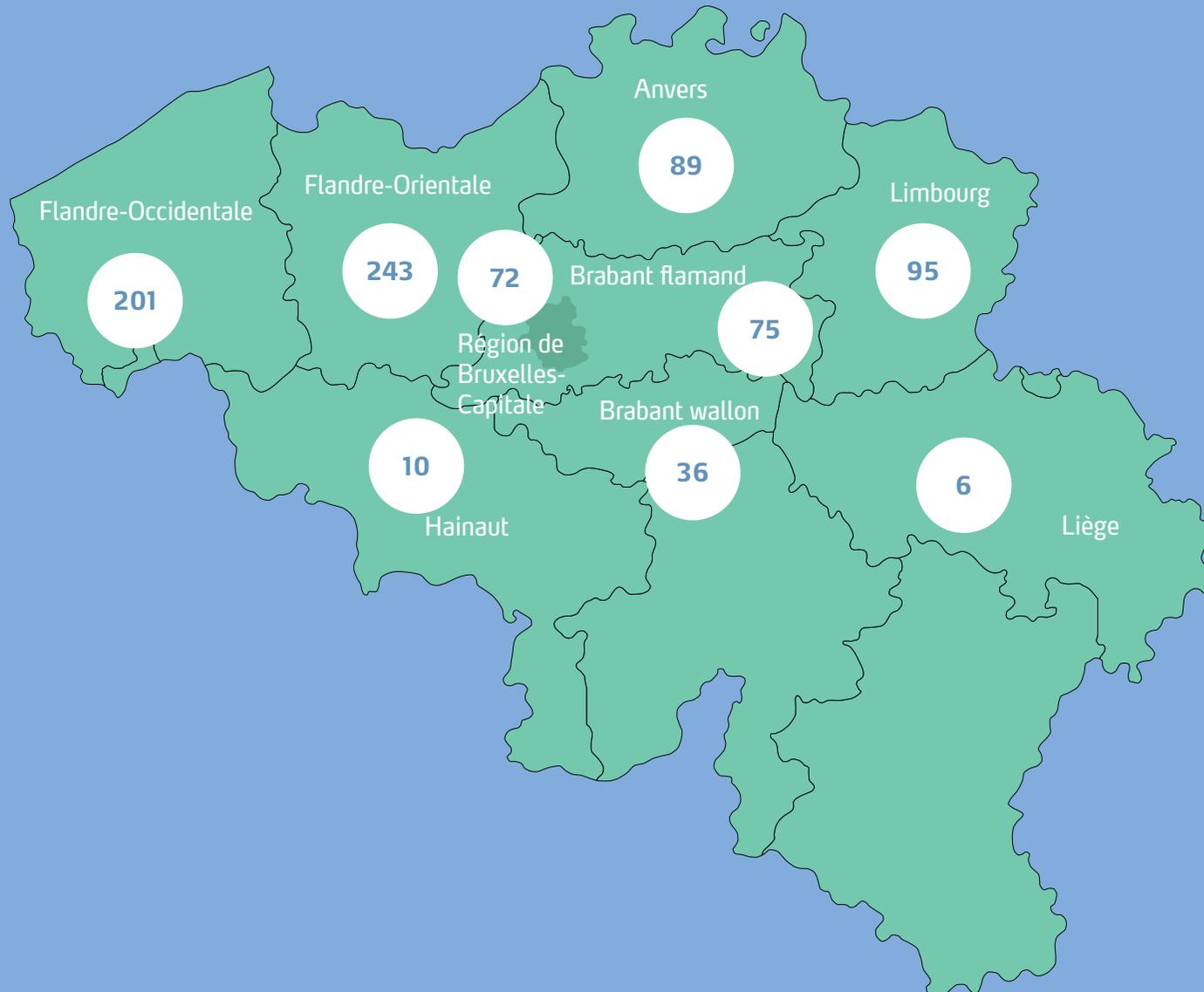
Médecin service des urgences

15

Autre fonction service des urgences

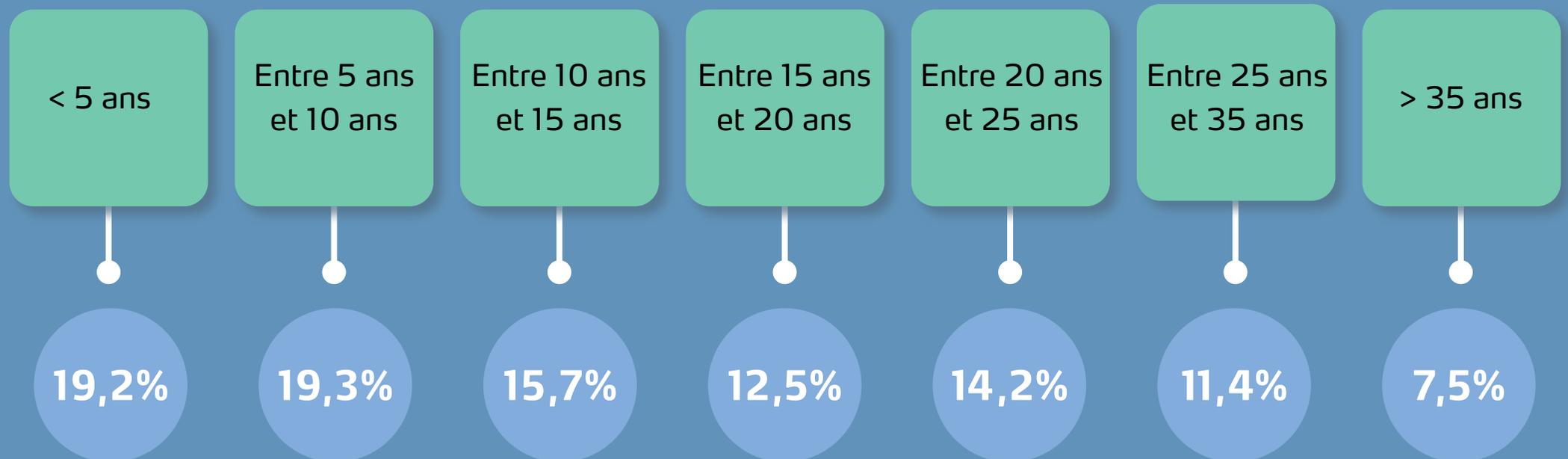
3

Dans quelle province travaillez-vous ?



**Total
836**

Combien d'années professionnelles avez-vous dans votre secteur actuel ?



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

Agression physique

N=836



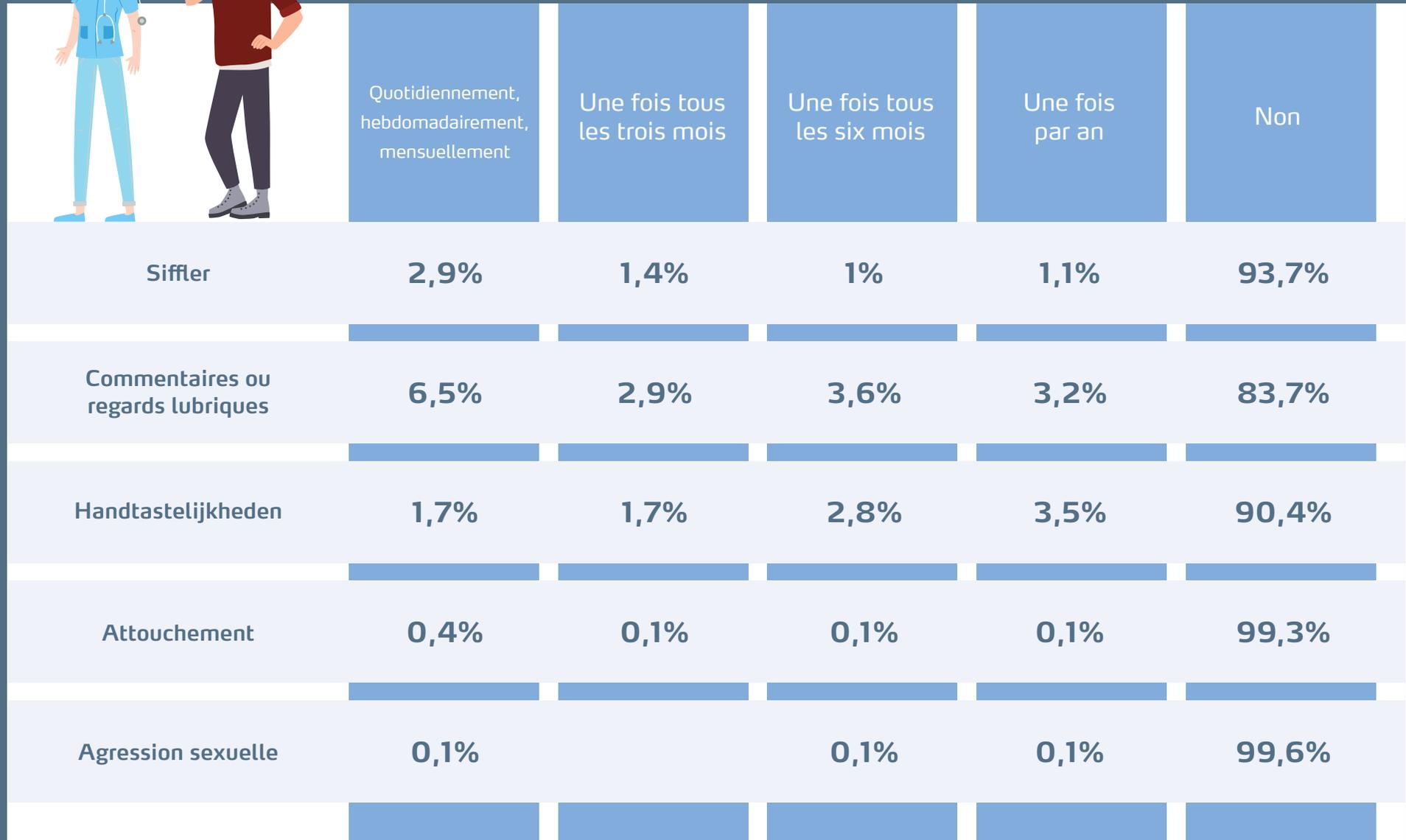
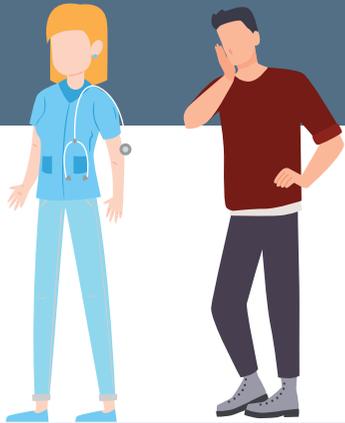
Menace/ intimidation

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%
Harceler	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%

Intimidation sexuelle



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%

Vous êtes-vous senti menacé ?



	Pas du tout menacé	Pas menacé	Ni pas menacé, ni menacé	Menacé	Tout à fait menacé	Pas de réponse
Agression verbale	13,5%	15,2%	16,7%	34,3%	5,6%	14,6%
Agression physique	20,8%	11,7%	11%	28,9%	12,9%	14,6%
Menace/intimidation	25,2%	13,4%	17,2%	25,2%	4,3%	14,6%
Intimidation sexuelle	59,2%	13,3%	6,2%	4,9%	1,8%	14,6%
Discrimination	52,6%	15%	9,4%	5,9%	2,5%	14,6%

Le fait le plus marquant



Pousser/frapper/
donner des
coups de pied

14,10%

Crier

13,80%

Empoigner

8,6%

Jeter/détruire
des objets

8%

Insulter

6%

Menacer

6,7%

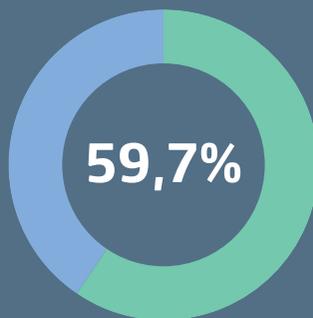
Bloquer
physiquement

5,10%

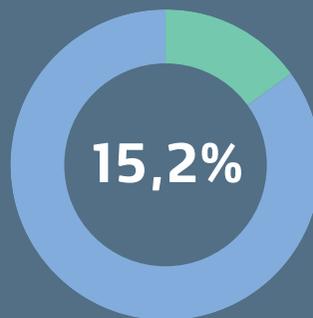
Blesser

4,8%

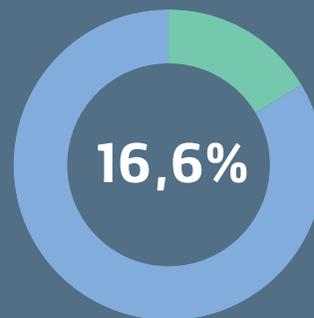
Caractéristiques de la personne qui manifeste de l'agressivité



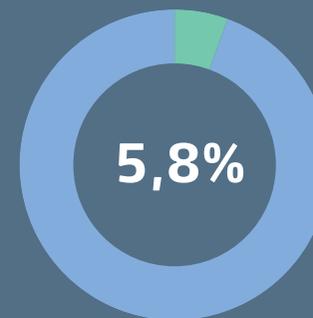
Un patient/
un client



Une personne
présente sur
place



Un proche du
patient/client



Un collègue



83,2%



12,6%

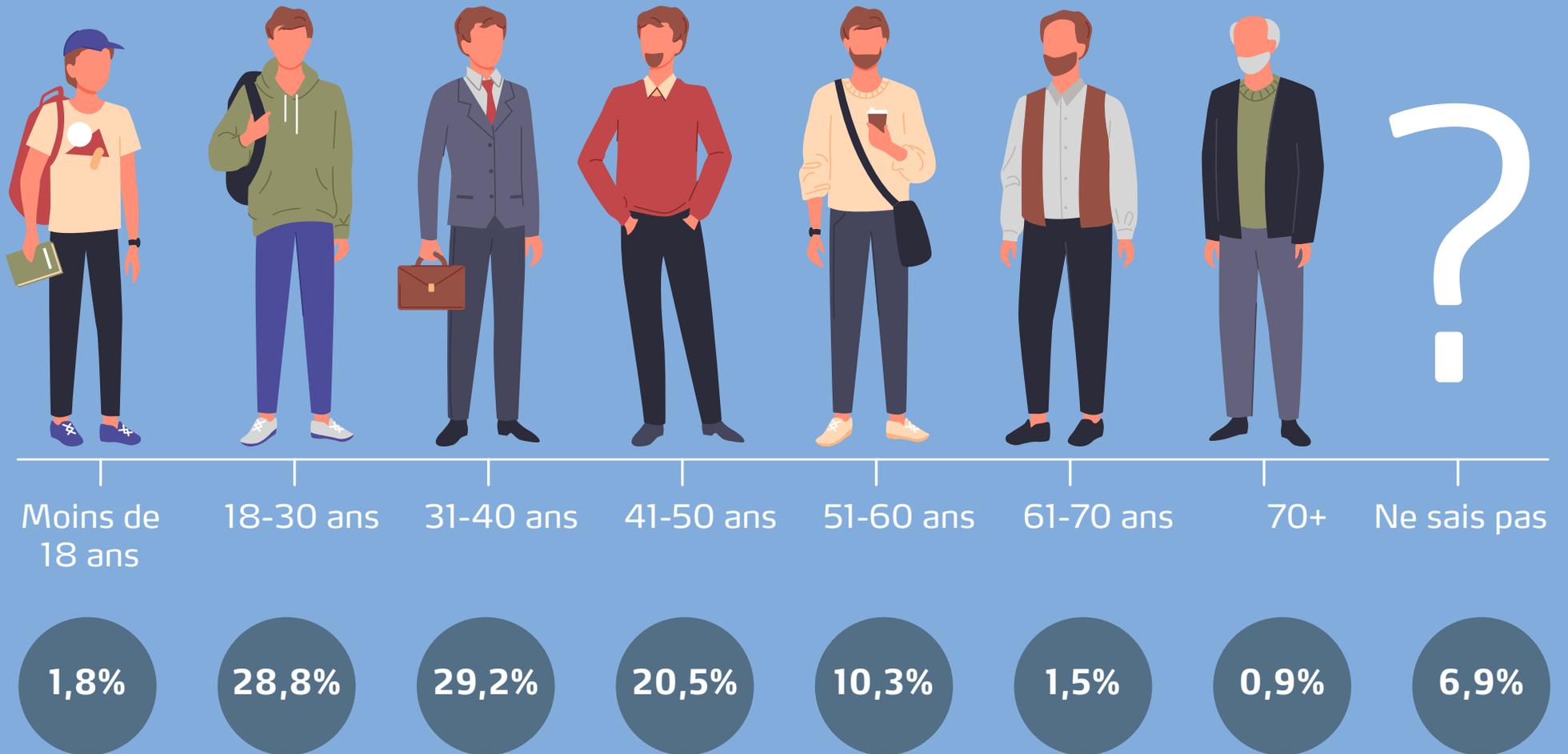


0,3%



4%

Âge estimé de la personne qui a manifesté de l'agressivité

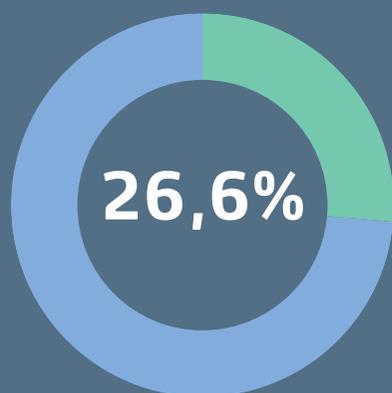


N=653

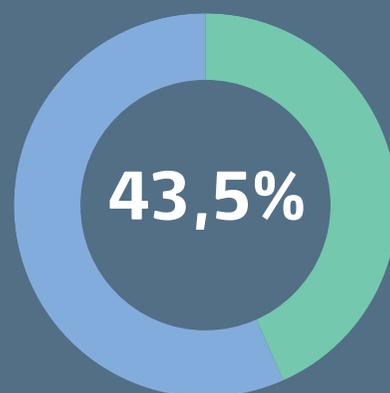
Suspicion d'être sous l'influence de

	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%

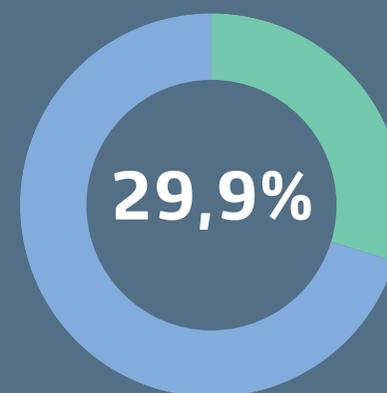
Pensez-vous que la personne qui a manifesté de l'agressivité à votre rencontre lors de cet incident le plus marquant souffrait de troubles mentaux ?



Oui



Non



Ne sais pas

Lieu où l'incident le plus marquant a eu lieu



0,8%



0,2%



0,2%



10%



2,1%

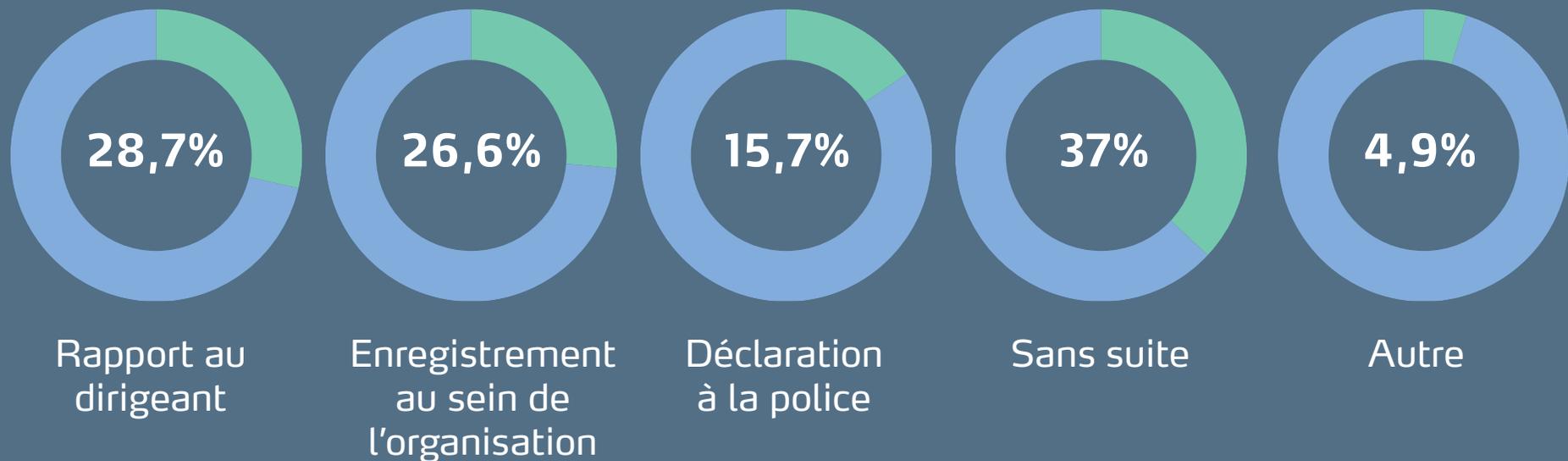


50,1%



36,8%

Quelles suites ont été données à cet incident le plus marquant ?

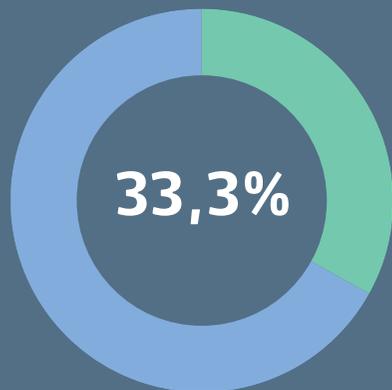


	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni pas d'accord/ ni d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Pas d'application
Après l'incident, j'ai reçu suffisamment d'informations de mon organisation	19,3%	17,8%	17,8%	17,6%	6,9%	20,6%
Après l'incident, j'ai reçu suffisamment de soutien de mes collègues	5,2%	4,2%	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%

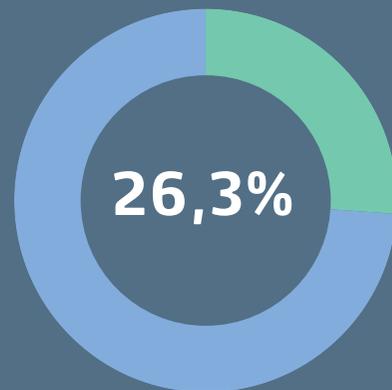
Des conséquences au niveau personnel

	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%

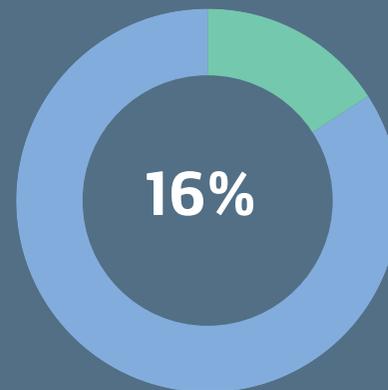
Après l'incident, j'ai fait appel à



Mes collègues



Personne

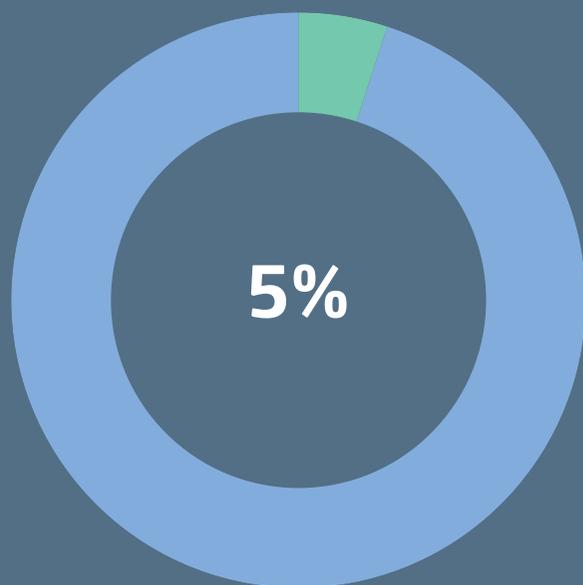


Mon dirigeant

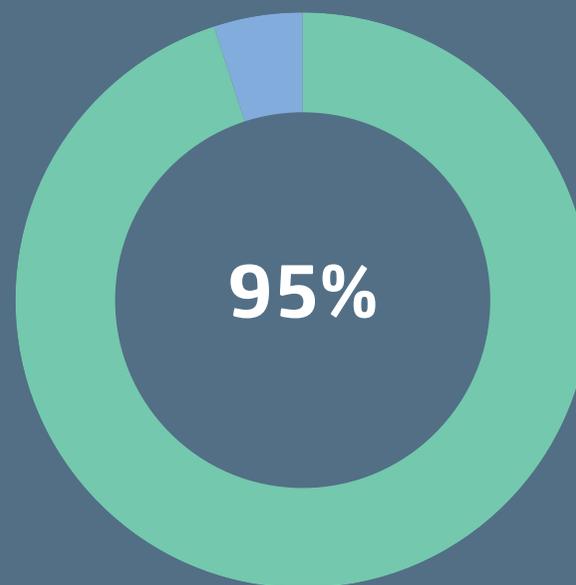


Un débriefing
sur la situation

Cet incident le plus marquant a-t-il entraîné une incapacité de travail ?

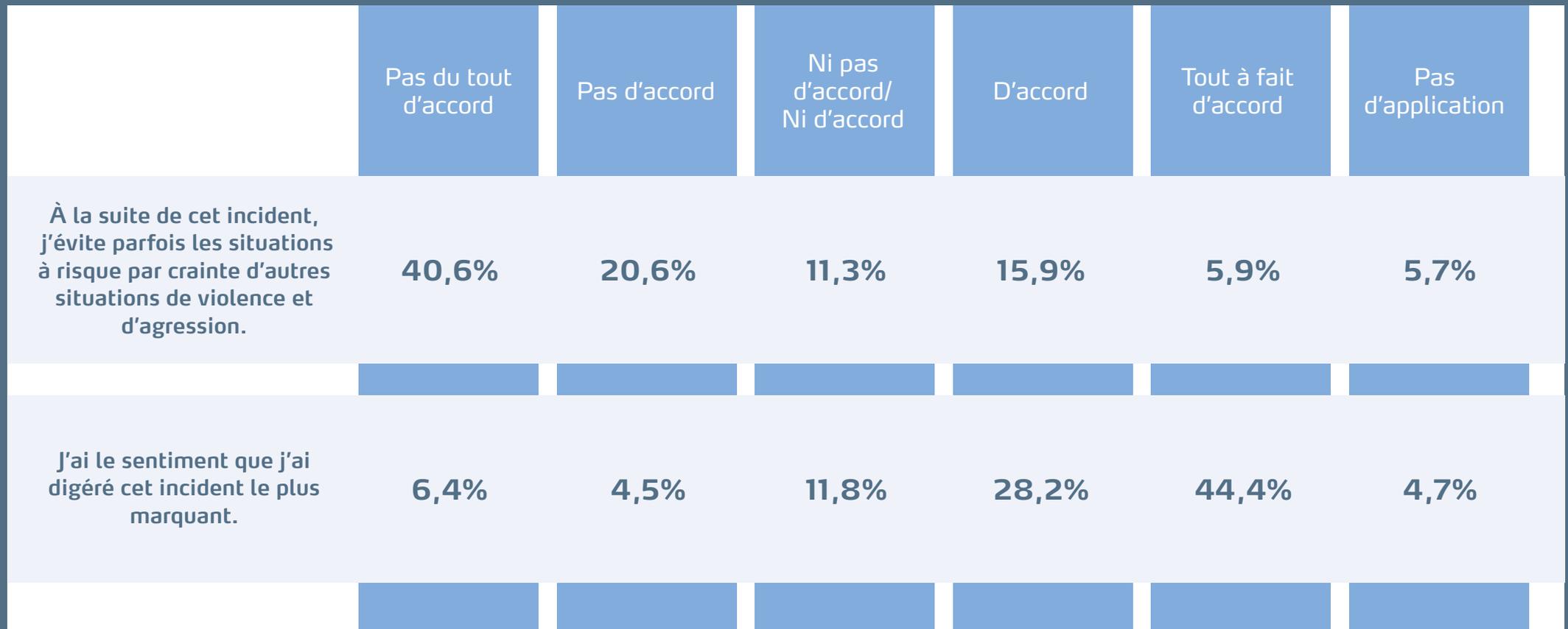


Oui



Non

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



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%

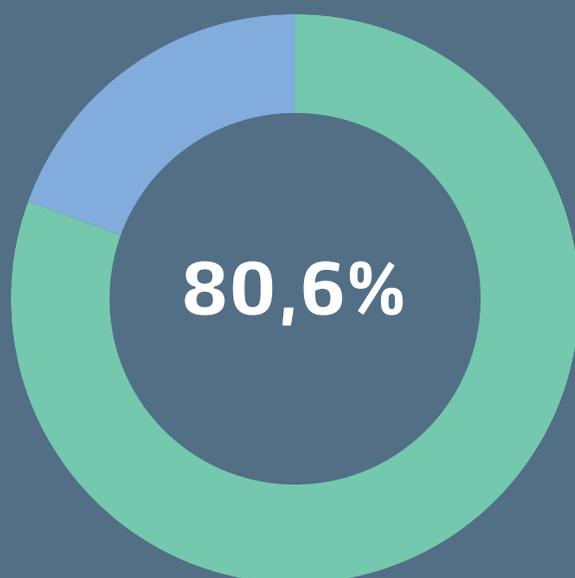
N=655

Formation et ressources

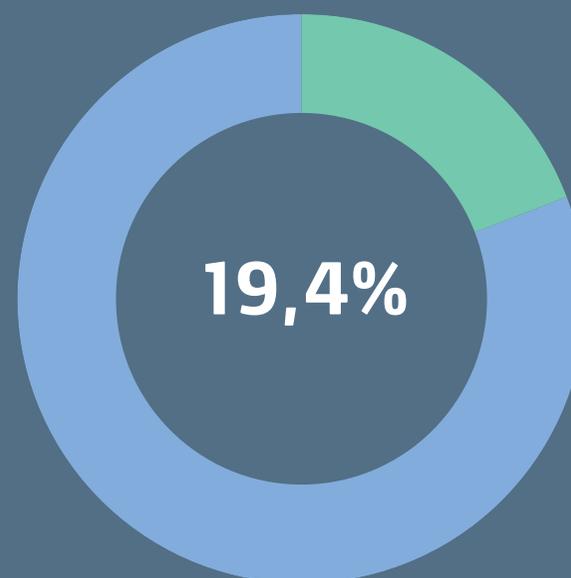
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni pas d'accord/ ni d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
L'offre de formations complémentaires contre l'agressivité est suffisante	15,1%	34,8%	32,1%	16,9%	1,1%
La formation « gérer l'agressivité » m'aide à faire face aux situations agressives	9,5%	17,1%	42,6%	28,7%	2,1%
Les moyens mis à ma disposition suffisent à garantir ma sécurité	15,3%	27,2%	33,4%	23,1%	1,1%
Un point de contact en matière d'agressivité est souhaitable au sein de l'organisation	2,3%	3,8%	22%	55,7%	16,2%

N=655

Si une situation menace de se transformer en agressivité, connaissez-vous la procédure d'urgence ?



Oui



Non

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

Merci de votre attention

