

L'agression au travail

Introduction

Durant le mois de mars 2020, AXA Belgium s'est intéressé aux agressions au travail et a réalisé une enquête auprès de ses clients professionnels ayant été confrontés à au moins 2 cas d'agression au cours de l'année précédente.

Il en ressort que, dans près de 90% des cas, l'agression est majoritairement verbale. Toutefois, 70% des répondants n'ont pas réalisé d'analyse de risques spécifique à l'agression, et près de $\frac{3}{4}$ ne disposent pas d'un inventaire spécifique mentionnant les différents cas d'agression. Ces deux points sont pourtant essentiels en matière de prévention. Par ailleurs, seul 1 répondant sur 3 intègre la thématique de l'agression lors de l'accueil des nouveaux collaborateurs.

Toutefois, l'enquête démontre que la majorité des clients met en place des formations et dispose de procédures spécifiques et de soutiens aux potentielles victimes.

AXA Belgium a décidé de publier cet article afin d'attirer l'attention sur les enjeux de l'agression au travail en se basant particulièrement sur les cas d'agression signalés à la compagnie entre 2015 et 2019.

**“ $\frac{3}{4}$ ne disposent pas
d'un inventaire spécifique
mentionnant les différents cas
d'agression ”**



Qu'entend-on par « agression » ?

L'agression est un terme flou qui recouvre des définitions multiples, et peut être définie différemment selon les personnes puisqu'elle induit un sentiment subjectif. Pourtant, une définition plus précise est nécessaire afin de mieux comprendre ce concept.

L'agression au travail englobe toutes formes de violences externes contre un travailleur, c'est-à-dire perpétrées par des personnes externes à l'entreprise : patients, clients, usagers,...

L'agression peut revêtir plusieurs formes : elle est le plus fréquemment verbale (insultes, menaces, ...) mais peut également être physique (coups,...) ou encore matérielle (vandalisme).

Un tiers peut être délibérément agressif pour atteindre un but, mais si la notion d'agression est si complexe, c'est également parce que les agresseurs n'ont pas toujours conscience de leur comportement ou des conséquences engendrées. C'est souvent le cas lorsque l'agression est due à une forte frustration. De même, le niveau de tolérance est variable d'une victime à l'autre.

Obligations de l'employeur

La violence au travail est reprise dans la notion de risques psychosociaux. La législation oblige tout employeur à les identifier et à prendre les mesures de prévention appropriées.

Facteurs de risque

Il existe plusieurs facteurs susceptibles d'accroître le risque d'agression au travail.

- **Le secteur d'activité professionnelle** : les risques sont plus élevés dans les secteurs de la santé et du social, de l'éducation, du transport, du commerce, de la sécurité, du secteur public et de l'HoReCa.
- **La nature de l'activité professionnelle** : travailler en contact avec des tiers ; travailler seul ; manipuler de l'argent ou des biens de valeur ; ...
- **L'organisation du travail** : temps d'attente importants pour les usagers, informations insuffisantes de la part des travailleurs, discordance entre les attentes du public et les services de l'entreprise, surcharge de travail, ...
- **Les caractéristiques personnelles de la victime** : plusieurs études démontrent également que l'âge et l'expérience sont des facteurs de risque à ne pas négliger.

Conséquences

Pour la victime, les conséquences peuvent être tant **physiques que psychologiques**. Les lésions physiques sont majoritairement superficielles, par contre les travailleurs ayant été victimes d'agression peuvent ressentir un stress plus élevé.

Néanmoins, les répercussions d'une agression ne se limitent pas uniquement au travailleur qui en a été victime, elles peuvent aussi concerner l'organisation. En effet, on remarque souvent chez les victimes une plus faible satisfaction au travail, une baisse de la productivité et plus d'absentéisme.

L'agression peut également impacter le **collectif de travail** : on constate des répercussions graves sur la santé physique ou psychique des collègues pris à partie ou des témoins de la scène.

Ces conséquences dépendent notamment de la nature et du caractère répété ou unique de l'agression, ainsi que de la prise en charge médico-psychologique proposée à la suite de l'incident.

Les chiffres

Sur ces 5 dernières années, AXA Belgium a recensé en moyenne 910 cas d'agression par an. 90% d'entre eux se produisent sur le lieu de travail et 10% sur le chemin du travail.

Dans les statistiques, on constate que les agressions sont le plus fréquemment physiques car les agressions verbales, même si largement majoritaires dans les faits, sont moins souvent déclarées en accidents du travail.

Les chiffres d'AXA Belgium montrent que près de 30% des victimes d'agression ont entre 20 et 30 ans, et 47 % des victimes ont entre 1 et 5 années d'expérience.

En moyenne, les agressions engendrent chaque année 23 800 jours de travail perdus pour les entreprises. 68% de ces jours perdus concernent des absences de plus de 12 semaines.

910

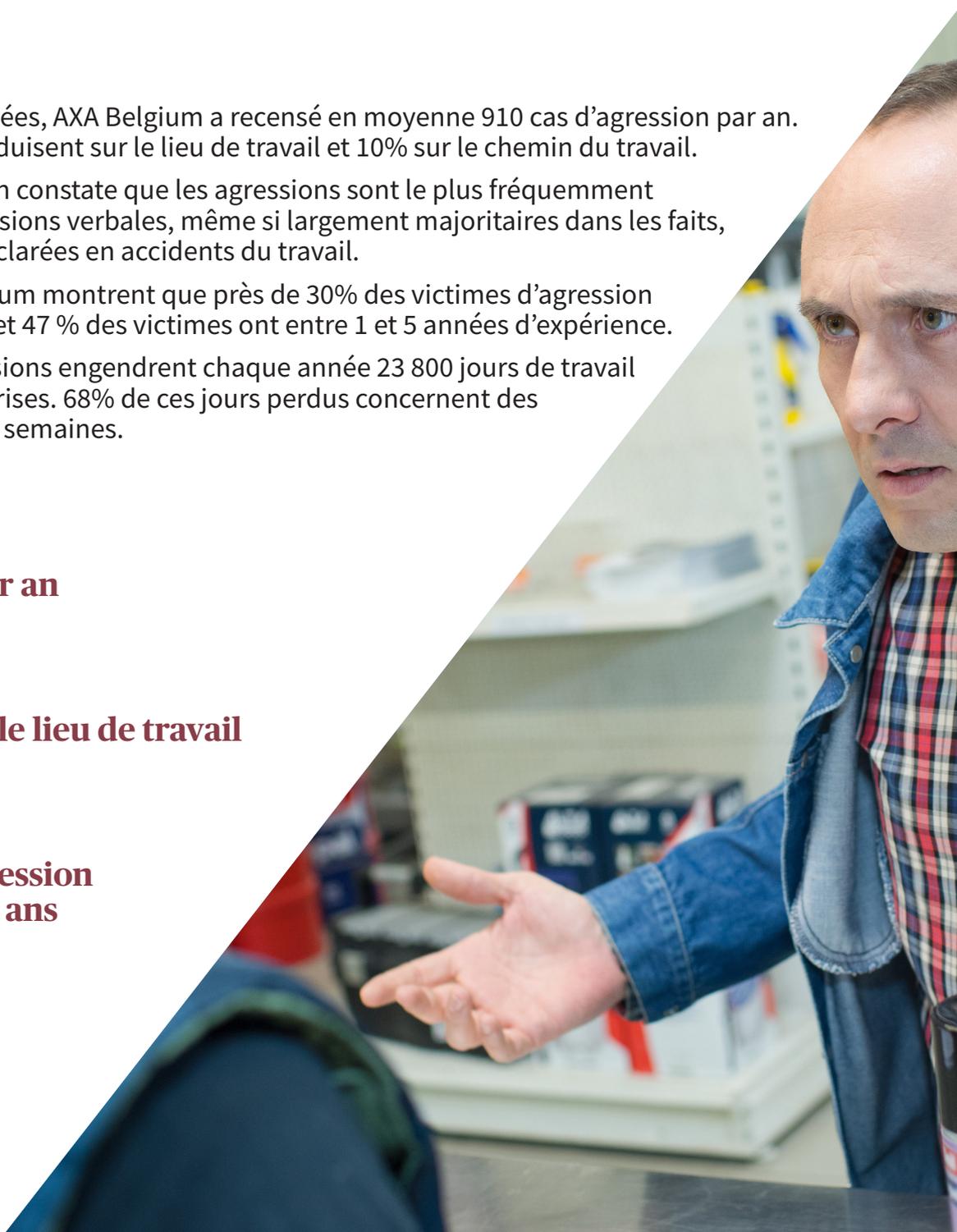
cas d'agression par an

90%

se produisent sur le lieu de travail

30%

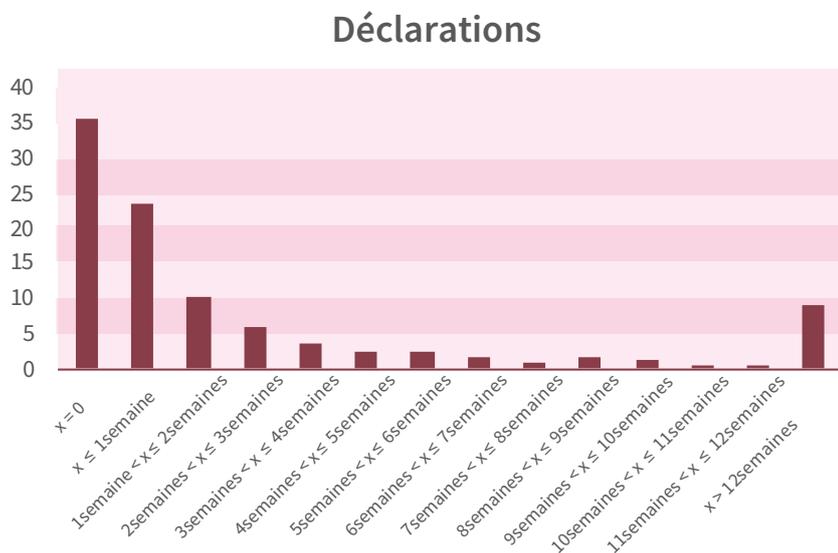
des victimes d'agression ont entre 20 et 30 ans



2019 en détails...

En 2019, sur l'ensemble des accidents de travail enregistrés chez AXA Belgium, 12% concernaient des agressions sur le lieu de travail et 5% concernaient des agressions sur le chemin du travail.

Au total, on dénombre 1 076 cas d'agression par des tiers, occasionnant près de 25 000 jours perdus. La majorité des cas d'agressions mène à maximum 1 semaine d'absence. Cependant, dans près de 10 % des cas, l'incapacité est proche de 3 mois.



12%

Des agressions sur le lieu de travail

10%

 des cas

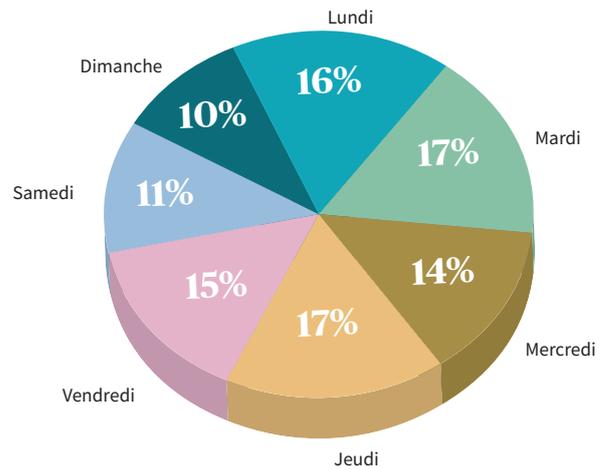
l'incapacité est proche de 3 mois

Sur les 1 076 agressions enregistrées en 2019 par AXA, 7 % se sont produites sur le chemin du travail. Il est ainsi nécessaire de faire la distinction entre les agressions sur le lieu de travail, concernant le travailleur en fonction, et les agressions sur le chemin du travail, pouvant concerner tout un chacun.

Agression sur le lieu de travail

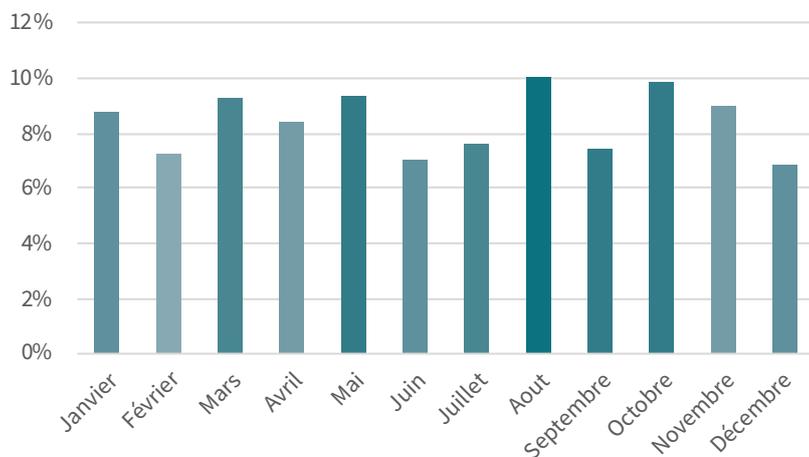
Jours :

En 2019, on constate que le nombre d'agressions sur le lieu de travail est relativement constant du lundi au vendredi, avec une légère hausse les mardi et jeudi, ce qui pourrait être expliqué par le fait qu'il s'agit des jours où il y a le plus de travailleurs sur le lieu de travail.



Mois :

Nombre de déclarations par mois



L'agression au travail est susceptible de se produire tous les mois de l'année mais en 2019, la fréquence a diminué en juillet et décembre, alors qu'elle a été la plus forte durant le mois d'août.

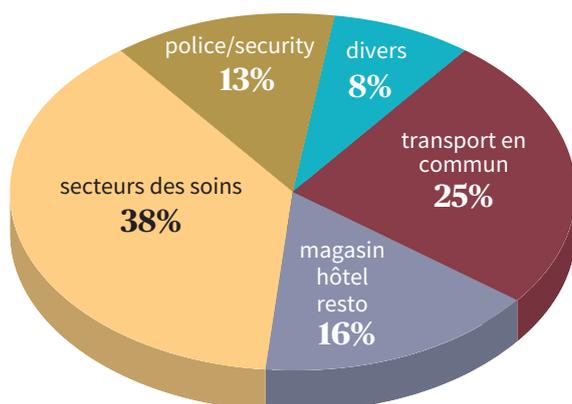
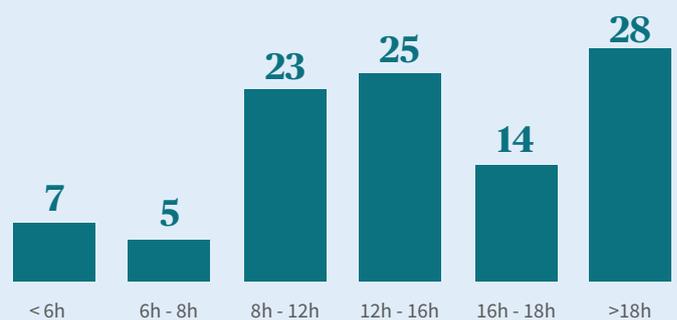
“ L'agression au travail peut se produire toute l'année ”

Heures :

La majorité des agressions sur le lieu de travail se sont déroulées entre 8 et 16h, ce qui correspond aux horaires d'une journée de travail « standard », et après 18h.

On considère alors que les agressions 'de jour' concernent davantage le secteur des services tandis que celles qui ont lieu entre 18h et 6h se produisent principalement dans le secteur des soins et des transports en commun, mais également dans le secteur de l'HoReCa et de la sécurité (police, ...).

HEURE DE L'ACCIDENT

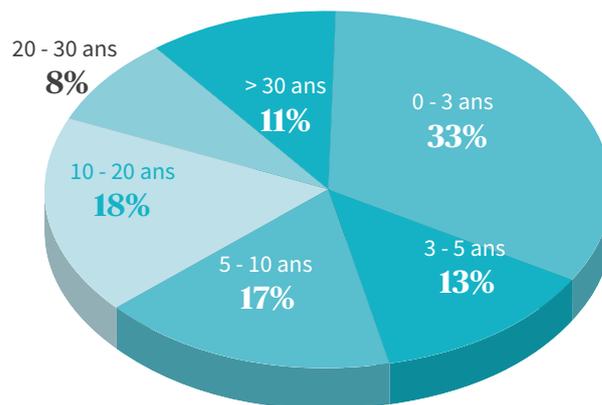


Accidents après les heures normales de travail (entre 18h et 6h)

Ancienneté :

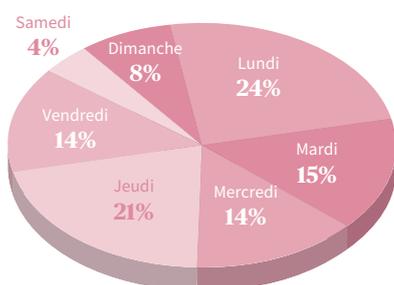
En 2019, 1/3 des victimes d'agression sur le lieu de travail étaient des travailleurs ayant moins de 3 ans d'ancienneté.

Déclarations



Aggression sur le chemin du travail

Jours :



En 2019, les agressions sur le chemin du travail ont été plus fréquentes **le lundi et le jeudi**.

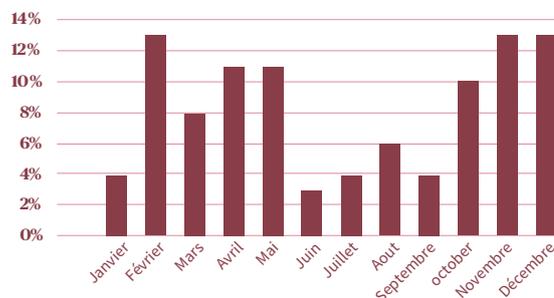
“ plus fréquents des cas d'agression en février, novembre et décembre ”

Mois :

Dans les chiffres des agressions sur le chemin du travail, on constate, en revanche, qu'elles surviennent moins souvent au mois de janvier, mais aussi en juin, juillet et septembre. Une explication plausible pourrait être le fait que ces mois sont plus propices aux congés.

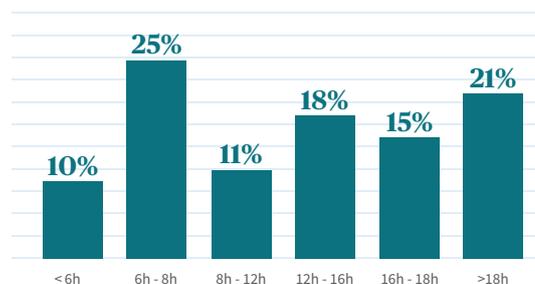
En 2019, les agressions sur le chemin du travail ont été plus fréquentes en février, novembre et décembre.

déclarations



Heure :

MOMENT DE LA JOURNÉE



Contrairement à ce que l'on aurait pu s'attendre, la plupart des **agressions sur le chemin du travail en 2019 n'ont pas eu lieu en fin de journée mais plutôt tôt le matin, entre 6 et 8h, et tard le soir après 18h**. Durant l'hiver et l'automne, ces deux créneaux horaires correspondent aux moments les plus sombres de la journée.

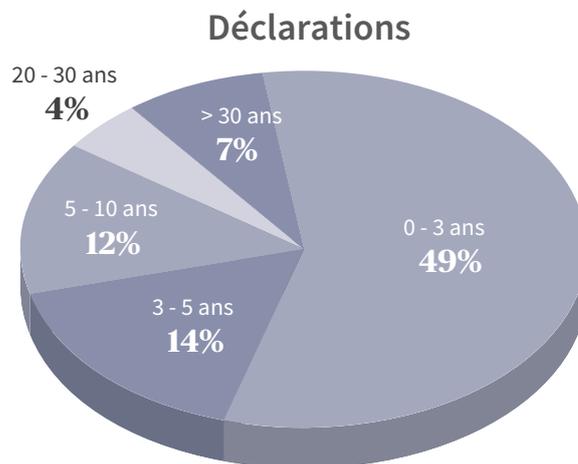
Ancienneté :

Durant l'année 2019, près d'1 victime sur 2 avait moins de 3 ans d'ancienneté au moment de l'agression sur le chemin du travail.

Et qu'en est-il pour 2020?

Nous avons également fait l'analyse pour cette année atypique. Nous constatons dans ce cas que les agressions sur le lieu de travail représentent 3% de l'ensemble des accidents du travail acceptés en 2020. Les agressions sur le chemin du travail représentent, quant à elles, presque 1% en 2020.

Environ 40% des cas se situent dans le secteur de la santé. Pour les transports en commun il s'agit d'environ 20% et pour les commerces + l'HoReCa, nous sommes à un peu plus de 20%. Pour la police et les services de sécurité, la part concernée était d'environ 12%.



Recommandations

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

Afin d'aider ses clients dans cette démarche et de leur fournir des outils adaptés à la réalité du terrain, AXA Safety Advice Services a réalisé un guide pratique. Cet outil leur permet de se situer en matière d'agression au travail et de les guider vers une politique efficace de prévention et de gestion.

Pour obtenir plus d'informations sur ce dossier, vous pouvez contacter AXA Safety Advice Services : adviceservices@axa.be

