

Agression par un tiers

Définition

La loi sur le bien-être du 4 août 1996 donne la définition suivante de la violence au travail : *chaque situation de fait où un travailleur est menacé ou agressé psychologiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail (art. 32ter, 1°)*. La notion d'agression est donc à tout le moins très large.

Une personne présentant un comportement agressif dépasse des limites, des règles ou des valeurs, ou risque de le faire. Elle est susceptible de causer un dommage matériel, physique ou psychique aux personnes présentes ou à elle-même, sans se rendre nécessairement compte des conséquences et des effets de son comportement.

Types d'agression

- Injures empêchant toute conversation normale
- Remarques ou gestes humiliants, obscènes, menaçants
- Propos racistes
- Menaces/injures personnelles
- Menaces verbales et/ou physiques envers l'agent et/ou sa famille
- Harcèlement téléphonique
- Harcèlement physique
- Harcèlement moral
- Occupation du bureau ou du bâtiment
- Dommages causés aux biens personnels
- Dommages causés aux biens publics
- Correspondant semble être sous l'emprise d'alcool ou d'autres drogues
- Exhibition d'armes

Exemples d'expression

- Agression matérielle : lancer d'objets, claquements de portes...
- Agression physique : frapper, donner des coups de pied, griffer, pousser, tirer...
- Agression verbale : injures, remarques à connotation sexuelle, hurlements, provocations, cris...
- Agression non verbale : comportements ou gestes menaçants ou obscènes (obstruer le passage vers la sortie, se dresser devant quelqu'un d'un air menaçant), cracher...
- Agression psychique : menaces, chantages, pressions, humiliations, intimidations

Procédure à suivre

Tous les incidents, même les moins graves, doivent être enregistrés en interne afin de pouvoir déterminer le nombre et la nature des agressions subies par les agents du SPF Finances de la part de personnes extérieures. Cela permettra de se faire une idée précise du phénomène et de son évolution au sein du SPF Finances et ainsi d'adopter la réaction adéquate à l'avenir. Il est donc très

important d'utiliser et de compléter entièrement le formulaire dans tous les cas d'agression par des tiers.

Un [formulaire d'enregistrement](#), en ligne, des agressions commises par des tiers est disponible sur l'Intranet général des Finances (Bien-être au travail — Agression par un tiers — Procédure à suivre) où vous trouverez le [lien direct](http://www.finbel.intra/minfin-dafv/login.do) : <http://www.finbel.intra/minfin-dafv/login.do>

L'agent concerné et, le cas échéant, son chef fonctionnel veillent à transmettre le formulaire d'enregistrement et les rapports de l'administration.

Attention : La procédure dont il est question dans ce document ne concerne que les faits d'agression commis par des personnes étrangères à l'organisation.

Pour des comportements agressifs entre collègues, il convient de suivre la procédure interne (<http://intranet/prevention/index.php?page=3.2.6>).

Que faire en cas de dommages ?

Dommmages corporels

Si la victime a subi des dommages corporels, qu'il y ait ou non incapacité de travail, elle remplit une déclaration d'accident.

Lésions psychiques

Si l'agression a fait l'objet d'une déclaration d'accident et que celui-ci est reconnu par l'employeur, le suivi psychologique sera pris en charge dans le cadre de l'indemnisation prévue par la réglementation. Dans le cas d'une lésion psychique, la victime remplit également une déclaration d'accident.

Dans les autres cas, le conseiller en prévention psychosociale évalue les besoins de soutien psychologique de la victime. Les frais sont remboursés à l'intervention du Centre d'expertise Conditions de travail. L'agent doit avoir complété le formulaire d'enregistrement en interne et avoir eu un entretien avec le conseiller en prévention psychosociale.

Dégâts matériels occasionnés aux effets personnels

Les dégâts matériels sont également pris en charge par l'employeur dans le cadre d'une procédure spécifique.

Joignez à votre demande d'indemnisation toutes les informations utiles : copie du procès-verbal de police, photos des dégâts, facture d'acquisition, devis...

Dégâts matériels occasionnés aux biens publics

Prenez contact avec l'économate de votre bâtiment.

Rôle du chef fonctionnel

Plan par étapes en cas d'incident d'agression :

1. Si une situation présente un risque, intervenez. Le cas échéant, contactez le service de sécurité et/ou la police.
2. Prenez au sérieux chaque incident communiqué par un agent.
3. Faites preuve de compréhension et d'écoute. Ne jugez pas, mais essayez de trouver une solution.

4. Invitez votre agent à compléter le formulaire de déclaration et soutenez-le en cas de besoin. S'il n'est pas en état de compléter lui-même le formulaire de déclaration, faites-le alors pour lui.
5. Rappelez à l'agent la procédure du département, facilitez la transmission des informations vers les conseillers en prévention psychosociale, et informez l'agent de la possibilité d'être aidé par un de ceux-ci (lors d'un entretien).
6. Si nécessaire, laissez l'agent rentrer chez lui (toujours accompagné par un collègue ou un proche).
7. Interrogez régulièrement vos agents sur les difficultés qu'ils rencontrent lors de leurs contacts avec les usagers et visiteurs.
8. Débriefez les incidents lors des réunions de service.
9. Facilitez la réintégration des agents sur leur lieu de travail si un incident a conduit à une absence.

Quelques tuyaux

- Attirez l'attention de votre correspondant sur le caractère indésirable de son comportement.
- Si le comportement indésirable persiste, mettez un terme à la conversation après en avoir clairement indiqué les raisons et avoir signalé être tout disposé à reprendre l'échange, en toute courtoisie, à un moment que vous aurez fixé.
- Si nécessaire, faites appel à votre chef fonctionnel, son remplaçant, un agent expérimenté ou un autre agent du département.
- Informez votre chef fonctionnel.
- Si votre correspondant ne comprend pas votre point de vue et qu'il poursuit ses menaces personnelles, injures ou harcèlement téléphonique, signalez les faits aux services de police.
- **Dans tous les cas, complétez le formulaire de déclaration.**

Quelques faits relatés par les agents des diverses administrations

Perception et Recouvrement

- Un agent reçoit au bureau un mail de menace rédigé par un contribuable (violence psychique).
- Un agent est victime d'une agression par un contribuable qui le menace de venir avec une arme et de « tirer dans le tas » (violence psychique).
- Un agent est victime de propos injurieux par un contribuable dans le cadre d'un dossier de recouvrement (violence verbale).
- Un agent est victime d'insultes par un contribuable au guichet de l'accueil (violence verbale).

Fiscalité

- Un agent est victime de propos injurieux lors d'un contrôle de société (violence verbale).
- Un agent est victime d'atteinte à l'intégrité professionnelle par un contribuable qui l'accuse d'avoir rédigé de faux documents (violence psychique).

- Un agent reçoit à son domicile un courrier de menace de mort envers lui et ses enfants (violence psychique).

Douanes et Accises

- Des agents des Douanes et Accises sont victimes de menaces de mort à plusieurs reprises (un conducteur menace de les écraser avec son véhicule) (violence psychique).
- Agents victimes d'agressions physique et verbale dans un entrepôt des Douanes par une personne extérieure.

ISI

- Un agent a été victime d'insultes et de menaces de mort par téléphone (violences verbale et psychique).
- Un agent a été victime de propos racistes par une personne extérieure (violence verbale).

Documentation patrimoniale

- Un agent a été victime d'agression physique par des inconnus sur le chemin du travail.
- Au Service des Créances alimentaires (SECAL), un agent a été victime d'agression verbale, insultes, cris et attitude menaçante de la part d'un débiteur (violences verbale et psychique).

Trésorerie

- Un agent est victime d'agression verbale sur son GSM privé.

Si vous aussi vous avez déjà été victime d'agression par une personne extérieure dans le cadre de votre travail, vous pouvez également **faire part de votre expérience** en adressant un mail à l'adresse suivante : virginie.dechef@minfin.fed.be