

Agression par un tiers

Et autres événements choquants

INTRODUCTION

Sur le lieu de travail, il peut arriver que les travailleurs soient victimes (ou témoins) de situations qui sortent de la normale, des événements de tous les jours. Ces situations sont, pour chaque personne, marquantes et choquantes, lorsqu'elles répondent à quatre critères :

1. L'événement est soudain et inattendu.
2. Elles suscitent un sentiment d'impuissance accablant, de désespoir et/ou de la colère.
3. Elles impliquent des émotions très fortes et/ou une anxiété intense.
4. Elles confrontent de manière directe la victime à la mort ou à l'atteinte de sa propre intégrité physique ou psychique ou de celle d'autrui.

Des incidents critiques possibles sont par exemple : un accident grave (avec des blessures graves), un vol (à main armée) / prise en otage, un incendie, un décès (soudain) ou un suicide, des menaces verbales (de mort) et/ou d'abus physique (que ce soit commis ou non par des tiers), ...

La réaction à un événement choquant est accompagnée par des réactions émotionnelles telles que la confusion, l'anxiété, la dépression, le sentiment de culpabilité, etc. De plus, la personne peut souffrir de flashbacks, de cauchemars, de comportements d'évitement (absentéisme) et de symptômes de stress (par exemple, troubles du sommeil, irritabilité, difficultés de concentration, démotivation, ...). Ce sont des réactions normales face à une situation anormale. La manière et le degré de réaction des travailleurs dépend de leur personnalité, de leur récit de vie, des mécanismes de coping, des conditions dans lesquelles l'événement s'est produit (par exemple, la durée, la gravité, le degré d'impuissance, leur propre rôle, etc.), mais également du soutien directement reçu après l'incident.

Si le suivi à la suite de l'événement ne s'est pas déroulé de manière correcte, il est possible que survienne un syndrome de stress post-traumatique. Afin de prévenir l'arrivée d'un tel syndrome, l'organisation peut jouer un rôle important. Dans cette optique, il est important d'établir un programme de prévention relatif aux incidents critiques.

REGISTRE DE FAITS DE TIERS

- Obligation légale pour tout employeur de porter attention à la violence et au harcèlement pouvant être commis par des tiers (client, visiteur, citoyen, fournisseur, ...).
- Comportements indésirables : violence physique/verbale, harcèlement moral ou sexuel.
- Obligation légale pour l'employeur de tenir un registre dans lequel sont reprises les déclarations des travailleurs ayant été victimes de comportements indésirables de la part d'un tiers.
- Les déclarations indiquent les données et une description des faits causés par des tiers lors de l'exécution du travail. Le travailleur aura l'opportunité de dévoiler ou non son identité.
- Ce registre doit être tenu par la personne de confiance ou le conseiller en prévention compétent ou par le service interne de prévention et protection au travail (si le conseiller en prévention compétent appartient à un service externe et qu'aucune personne de confiance n'a été nommée).
- Uniquement l'employeur, le conseiller en prévention compétent et la personne de confiance ont accès à ce registre.
- Il doit être tenu à la disposition du fonctionnaire chargé de la surveillance.
- L'employeur doit conserver les déclarations de faits dans ce registre, durant cinq ans, à compter du jour où le travailleur a enregistré sa déclaration.
- Cela n'initie pas de procédure d'intervention formelle ou d'intervention informelle.

Cohezio propose un modèle de registre des faits de tiers pouvant être mis à disposition de ses clients.

L'objectif est pour l'employeur de prendre des mesures appropriées. Pour se faire, une analyse de risques spécifique peut être réalisée. Si la complexité de la situation le requiert, l'employeur peut faire appel à un conseiller en prévention spécialisé pour la réalisation de cette analyse.



Agression par un tiers

Et autres événements choquants

POLITIQUE AUTOUR DES INCIDENTS CRITIQUES

Dans le cas où un incident critique surviendrait, un entretien de suivi en interne est préconisé. Cet entretien doit figurer dans une feuille de route claire/plan/protocole immédiatement applicable dans l'entreprise lorsque le besoin s'en fait sentir. Le conseiller en prévention spécialisé dans les risques psychosociaux chez **Cohezio** peut aider à élaborer un tel plan en apportant son soutien et ses conseils.

DÉBRIEFINGS PSYCHOLOGIQUES

- Après avoir été témoin d'un événement choquant au travail
- Dans le cas où le travailleur est victime de violence au travail commis par une personne externe, l'employeur est légalement tenu de fournir un soutien psychologique approprié
- Objectifs du débriefing psychologique :
 - Apporter un soutien psychosocial
 - Mettre des mots sur les réactions émotionnelles vécues lors de l'événement choquant
 - Informer et rassurer quant aux réactions possibles pouvant survenir dans les jours à venir
 - Diminuer les tensions au sein de l'équipe
 - Donner des informations générales sur le trouble de stress post-traumatique
 - Informer sur les possibilités de redirection
- L'entretien peut se dérouler de manière individuelle ou en groupe/équipe
- Les débriefings peuvent s'effectuer soit dans les bureaux **Cohezio** soit chez le client directement
- Un transfert peut éventuellement être assuré vers des services spécialisés

COMMENT PRENDRE CONTACT AVEC LE CONSEILLER EN PRÉVENTION ASPECTS PSYCHOSOCIAUX ?

Les organisations qui sont affiliées chez **Cohezio** en tant que client pour les aspects psychosociaux sur le lieu de travail, peuvent prendre contact avec le département psychosocial via le Secrétariat au numéro 02/533.74.44 (NL) ou 02/533.74.88 (FR).

RÉGLEMENTATIONS PORTANT SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

- Chapitre V bis (art. 32 bis à 32 octies decies) de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, modifiée par les lois du 28 février 2014 et du 28 mars 2014 (Moniteur belge 28 avril 2014).
- Titre 3 du livre I du code du bien-être au travail
- Titre 1 et titre 2 du livre I du code

