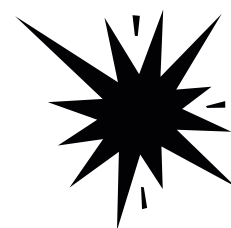




JE VAIS...

Menaces au téléphone, insultes au guichet, bousculade sur le terrain: si le citoyen s'émancipe de plus en plus, il devient aussi de plus en plus agressif. Comment réagir en cas d'agression? Un projet centré sur la maîtrise de l'agressivité veut bâtir une stratégie afin de fournir aux fonctionnaires un mode d'emploi pour se prémunir contre les agressions tant verbales que physiques.



«J'effectuais un contrôle, avec mon supérieur direct et une policière, dans un élevage de chiens. Les bêtes vivaient dans des conditions abominables. Nous avons décidé de saisir les chiens et la policière a donc appelé des renforts. Et voilà que tout à coup, l'éleveur s'empare d'une tronçonneuse pour nous menacer. Les policiers sont parvenus à le convaincre de déposer l'outil et l'ont immobilisé au sol. C'est alors que son épouse m'a frappé sur la tête avec un bâton.»

La journée que Sylvie Couneson (SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement) décrit ici n'est pas une journée de travail comme les autres. En tant qu'inspecteur vétérinaire, sa tâche consiste entre autres à contrôler les élevages, refuges

et pensions pour animaux. Elle assure aussi le suivi des plaintes pour mauvais traitement d'animaux.

«La plupart des gens ne sont pas heureux de nous voir arriver. Dans le pire des cas, nous pouvons en effet aller jusqu'à confisquer leurs animaux. Pourtant, en dépit de la maltraitance, ces personnes sont attachées à leurs bêtes. Ils ne se rendent souvent pas compte qu'ils s'occupent mal de leurs animaux. Le ton monte donc parfois. La plupart du temps, cela en reste aux mots. Depuis cinq ans que je fais ce travail, il ne m'est arrivé que deux fois d'être victime d'une forme de violence physique. La deuxième fois, c'était également chez un éleveur de chiens. L'homme a attrapé l'arrière de mon manteau et a commencé à me rouer de coups de pied.»

À FAIRE, À NE PAS FAIRE ET CONSEILS

À NE PAS FAIRE

Évitez les discussions, ne montrez pas votre interlocuteur du doigt et évitez le contact physique. Ne cédez pas car cela donne souvent lieu à une nouvelle agression. Ne vous laissez pas guider par vos émotions. Ne réagissez pas trop vite: demandez un temps de réflexion et revenez plus tard sur la situation.

À FAIRE

Adoptez une attitude calme et montrez-vous intéressé mais neutre. Ne fuyez pas mais gardez vos distances. Laissez la personne se calmer. Ensuite, dirigez la conversation. Expliquez calmement et d'une voix assurée pourquoi les choses sont comme elles sont. Résumez le problème et évoquez les solutions possibles. Répétez si nécessaire. Clôturez l'entretien et partez sans susciter d'irritation.

QUAND LES CHOSES DÉRAPENT

Restez calme. Ne jouez pas les héros, demandez l'assistance de collègues ou d'un garde. Notez les coordonnées des témoins et faites un signalement de l'agresseur. Mentionnez l'incident à votre supérieur. Complétez le formulaire de déclaration de violence, harcèlement moral et sexuel externes.

1 L'AGRESSION DE FRUSTRATION

L'agression n'est pas ciblée, mais est la décharge d'une accumulation de frustrations, de stress et d'émotions. L'agression est liée à la situation et n'est pas ciblée personnellement. N'importe qui peut en être la victime.

2 AGRESSION PSYCHOPATHOLOGIQUE

Cette forme d'agression est le résultat de l'influence de substances dans le corps. L'agresseur a un comportement bizarre, le regard étrange et il est impossible de lui faire entendre raison.

3 AGRESSION INSTRUMENTALE

C'est un comportement calculé et ciblé personnellement; les menaces deviennent de plus en plus précises. L'agresseur a souvent appris dans des situations antérieures que le comportement agressif peut être payant.

TOP 3 DES AGRESSIONS



SECOUÉE

Sylvie n'a pas été blessée. Mais elle a porté plainte à la police et le SPF s'est constitué partie civile. Un des agresseurs a été condamné, l'autre affaire est toujours en cours.

Sylvie Couneson: «Le jour même, je me suis sentie un peu secouée. Mais j'ai continué à travailler. Je ne suis pas allée chez le médecin. Si cela se reproduit un jour, je le ferai, même si je n'ai pas l'impression d'avoir des séquelles physiques ou psychologiques. Une attestation du médecin est un document important pour la constitution d'un dossier. Je suis satisfaite de l'encadrement au sein de notre SPF. Cela fait du bien de sentir que votre employeur trouve ce type de comportement anormal. J'ai aussi suivi un cours à l'IFA. J'ai ainsi appris comment parler aux gens calmement, mais de manière assertive et comment rechercher une solution avec eux.»

Cet appui du SPF n'est pas une mesure éphémère, mais une mesure ancrée dans une politique de 'gestion des agressions'. Même si le nombre de cas où un agent fédéral est confronté à une agression est extrêmement limité, on a quand même jugé utile de développer une politique dans ce domaine. Anne-Noëlle Deroubaix, conseillère en prévention: «Nous avons entamé en 2005 une analyse des risques auprès des inspecteurs vétérinaires. Pour l'instant, nous sommes en train de faire le même exercice pour les agents d'accueil et les médecins de Medex. Lorsqu'un collaborateur subit une agression, il doit remplir une déclaration. Ces données sont conservées dans le registre des faits de violence externe et après chaque fait, nous examinons, en concertation avec la victime, comment il est possible d'améliorer la prévention. Dans les cas

graves, une plainte est systématiquement déposée devant les juridictions civiles. C'est pourquoi il est important qu'une personne victime d'une agression prenne contact avec le conseiller en prévention psychosociale ou avec une personne de confiance dans son SPF.»

APPEL ANONYME

Certains milieux sont connus pour leurs mœurs 'plus rudes'. Quand on travaille au port d'Anvers, on sait qu'il faut être quelqu'un de solide. Se faire insulter de temps en temps, cela fait partie du boulot. Marc De Strooper (SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement) le sait bien. Mais il y a quelque temps, les choses sont allées trop loin, même pour lui.

Marc De Strooper: «Nous contrôlons le transit des déchets. Cela va des appareils électroménagers défectueux aux produits chimiques. La plupart sont expédiés en Afrique pour y être vendus ou démantelés. Nous contrôlons les documents et, au besoin, le contenu des conteneurs. Le chargement et le déchargement, la location d'un espace de stockage et parfois même la destruction des marchandises: tout cela peut coûter beaucoup d'argent au transporteur. Il est donc logique que nous ayons parfois droit à des reproches. De temps en temps, le SPF reçoit une réclamation écrite. Cela m'est égal car jusqu'ici, j'ai toujours eu gain de cause. (Il rit) Mais certaines de ces personnes travaillent dans l'illégalité. Et quand vous recevez des menaces proférées par des criminels, vous n'avez d'autre choix que de les prendre au sérieux.»

Dans le cas de Marc, l'agression a revêtu la forme d'un appel anonyme sinistre. «Ils ont menacé de me descendre. C'en était trop. J'ai rempli



Sylvie Couneson



Anne-Noëlle Deroubaix

aide de première ligne en cas d'agression



la déclaration du SPF et déposé plainte à la police. Les services de police m'ont dit d'appeler si je remarquais la moindre chose suspecte. À cette époque, j'ai quand même vécu dans l'inquiétude pendant plusieurs semaines. Mais j'aime toujours autant mon travail. J'adore cette liberté et cette diversité. Et ce n'est pas une menace qui va me faire perdre l'amour de mon métier.»

PANIQUE À RETARDEMENT

Les agressions ne sont pas uniquement le fait du 'monde extérieur cruel'. Madame Janssens (à sa demande nous avons modifié son nom, ndlr) occupe une fonction de contrôle au sein de l'administration fédérale. Un des contrôles ne s'est pas déroulé comme le souhaitait la personne contrôlée et il en a résulté une agression verbale en bonne et due forme. Madame Janssens: «Les choses en sont fort heureusement restées à des cris et du tapage. 'Regardez-moi dans les yeux, je vais vous arracher la tête', des amabilités de ce genre. Je n'aurais d'ailleurs pas pu faire autrement que de regarder cet homme droit dans les yeux: il était en train de hurler à un centimètre de mon visage. (Elle rit) Il a fini par partir et moi aussi. J'ai relaté les faits à ma direction et porté plainte à la police. Cette personne est finalement venue s'excuser et j'ai retiré ma plainte chez le procureur.»

Dans un premier temps, les insultes sont restées sans effet sur madame Janssens. Mais quelques jours plus tard, elle a été prise d'une crise de panique. «Je n'ai pas pu fermer l'œil de toute la nuit. Physiquement, je me sentais cassée. Je me suis faite examiner par un médecin. Je n'avais



Marc De Strooper

aucun traumatisme corporel, mais il m'a quand même fallu un certain temps avant de reprendre plaisir à aller travailler. Je trouve que la banalisation de cette violence dans notre société est quelque chose de terrible. De plus en plus de gens trouvent manifestement que la violence est quelque chose de normal. C'est triste.»

LE SOUTIEN DE P&O

Plusieurs autres services fédéraux développent une politique de gestion de l'agressivité. Les conseillers en prévention et autres responsables peuvent compter sur le soutien du SPF Personnel & Organisation, qui a mis au point le projet 'Vers une politique de gestion des agressions'. Rita Vangilbergen (SPF P&O): «Le projet se compose d'un manuel et d'un site web que le service peut installer en local et utiliser comme système d'enregistrement. Le manuel est un outil pour développer une politique de gestion des agressions. Il contient des thèmes que l'on ne s'attend pas forcément à trouver là. Un espace d'accueil bien aménagé permet par exemple de prévenir en grande partie l'agressivité. Des longues files d'attente, des visiteurs qui ne reçoivent aucune information sur le temps d'attente, des heures de visite mal affichées et un distributeur de boissons défectueux: il y a de quoi perdre son sang-froid. La disposition des bureaux peut aussi souvent être améliorée. Mieux vaut positionner vos meubles d'une certaine manière, afin de pouvoir vous enfuir ou alerter un collègue si un visiteur devient agressif.»

Plus d'infos: bien-etre@p-o.belgium.be

