

Deux fois plus d'agressions sur le lieu de travail

■ Seize pour cent des travailleurs disent avoir été agressés, selon une étude de Securex.

Symptôme d'une crise économique interminable ou évolution irréversible de la société? Les agressions sur le lieu de travail ont doublé en un an. Ce constat inquiétant, c'est une enquête menée par le secrétariat social Securex auprès de 2 088 travailleurs belges qui le révèle. Au total, 16 % des personnes sondées avouent avoir subi une agression sur leur lieu de travail au cours de l'année 2013. C'est deux fois plus qu'en 2012 où 7 % des travailleurs interrogés avaient fait le même aveu.

Une tendance haussière

Dans une majorité de cas (55%), le comportement agressif est l'œuvre d'une personne extérieure à l'entreprise. Il est commis par un collègue dans 26 % des cas, par un supérieur dans 18 % des cas et par un groupe de collègues dans 8 % des cas.

Corollaire logique: c'est dans le secteur des services aux personnes, où les contacts avec le public sont les plus nombreux, qu'il y a le plus d'agressions. 27 % des travailleurs actifs dans l'enseignement disent avoir été victimes d'une agression au cours de l'année 2013. C'est également le cas de 23 % des travailleurs du secteur des soins de santé et de 20 % des agents des administrations. En comparaison, seulement 9 % des travailleurs dans l'industrie ont eu à se plaindre d'un comportement agressif à leur rencontre.

Securex admet qu'il est "assez difficile" d'expliquer de façon précise ce doublement du nombre d'agressions en un an. Mais cela s'inscrit dans une tendance de fond. "La généralisation des smartphones et la banalisation d'Internet nous ont plongés dans une culture où tout va plus vite,

explique Sylvia de Turck, consultante en bien-être psychosocial. *Les gens ont de moins en moins l'habitude d'attendre. Cela se marque dans les hôpitaux, par exemple, où les contacts avec les patients sont parfois plus tendus.* Un problème croissant, qui n'est pas sans conséquence pour les entreprises. "Les employeurs sont tenus, par la loi, d'accompagner les travailleurs qui ont subi une agression sur le lieu de travail", expose Sylvia de Turck.

Si le nombre d'agressions extérieures est en hausse, ce n'est en revanche pas le cas des autres formes de violence. Selon l'enquête de Securex, 11 % des travailleurs se sont sentis discriminés en 2013. C'est le même pourcentage qu'en 2012. Dans 65 % des cas, cette discrimination est l'œuvre d'un supérieur. Ce

sont par ailleurs les personnes de plus de 50 ans qui sont les plus touchées (16 % contre 9 % chez les plus jeunes).

Les travailleurs âgés

On retrouve la même proportion de travailleurs (10%) qui se plaignent de harcèlement moral au travail. Un pourcentage qui reste stable depuis 2005. C'est là aussi un phénomène qui touche davantage les travailleurs âgés que leurs jeunes collègues (14 % contre 9 %). De quoi interpeller le monde politique qui cherche à rallonger la durée des carrières.

Enfin, le harcèlement sexuel sur le lieu de travail concerne 1,4 % des travailleurs. Un chiffre lui aussi globalement stable.

Les entreprises auraient tort de prendre ces chiffres à la légère. Toujours selon l'enquête de Securex, une personne qui subit du harcèlement est trois fois plus malade qu'une autre qui n'en est pas victime: un travailleur harcelé est absent en moyenne 20 jours par an alors qu'un travailleur non victime l'est 8

jours. De même, 22 % des personnes harcelées disent vouloir quitter leur entreprise à court terme alors qu'ils ne sont que 7 % à vouloir les imiter parmi les travailleurs non harcelés.

Une loi modifiée

Face à l'ampleur du phénomène, les autorités publiques tentent de réagir. La loi en matière de harcèlement va ainsi connaître un nouveau changement à partir du 1^{er} septembre. Première modification: on ne parlera plus de "plainte", mais de demande "d'intervention psychosociale". "C'est une bonne chose, analyse Sylvia de Turck. Quand on parlait de plainte, cela supposait qu'il y avait une victime et un bourreau. C'est parfois plus complexe. Et, surtout, une intervention sous-entend un processus dynamique."

Par ailleurs, la procédure prévue par la loi en cas de harcèlement – singulièrement l'intervention de la personne de confiance dans l'entreprise – pourra désormais être appliquée aussi en cas de stress et de pré-burn out.

V.R.

Vingt-sept pour cent des travailleurs actifs dans l'enseignement disent avoir été victimes d'une agression en 2013. C'est également le cas de 23 % des travailleurs du secteur des soins de santé.