

## La moitié du personnel des services d'urgence victime de violence physique l'an dernier

### 15% d'entre eux se font même insulter chaque semaine

***Les pompiers, les ambulanciers et le personnel du service des urgences doivent déjà travailler dans des situations de stress pour sauver des vies humaines, mais souvent, ils sont en plus victimes d'agressivité et de violence. Trois quarts d'entre eux ont déjà été insultés et la moitié a été victime d'agression physique l'année passée. L'institut Vias a cartographié l'ampleur du problème de l'agressivité à l'égard du personnel des services d'urgence.***

Afin de mieux comprendre le problème de la violence et de l'agressivité à l'encontre des services de secours, 836 personnes travaillant comme pompiers, ambulanciers ou au service des urgences ont été interrogées par le biais d'un questionnaire en ligne.

### **La moitié des secouristes victime d'agression physique**

De toutes les formes de violence et d'agressivité, l'agression verbale est la plus courante. Ainsi, 83 % d'entre eux ont indiqué qu'on leur avait crié dessus au cours des 12 derniers mois. Cet acte d'agressivité est également considéré comme l'un des faits les plus marquants.

15% des secouristes sont insultés hebdomadairement. Au total, près de trois quarts (74%) des secouristes ont été insultés au cours des 12 derniers mois. Cela ne se limite toutefois pas aux paroles. 1 personne sur 6 (16%) a également été victime d'intimidation sexuelle et a par exemple fait l'objet de commentaires à caractère sexuel. 10% ont même été victimes d'attouchements.

La moitié des répondants (50%) a déclaré avoir subi une agression physique au moins une fois ou plus au cours des 12 derniers mois. On entend par là le fait de pousser, de frapper, de donner des coups de pied, de jeter ou de détruire des objets ou encore de bloquer physiquement quelqu'un. 8% en ont souffert mensuellement.

Dans 6 cas sur 10 (60%), le patient était l'auteur de l'agressivité. Dans 17% des cas, il s'agissait d'une personne de l'entourage et dans 15% des cas, d'une personne présente sur place. Dans 6% des cas, c'est un collègue qui se montre agressif.

### **La moitié des auteurs sous l'influence de l'alcool**

Selon les répondants, la moitié des personnes agressives (52%) était sous l'influence de l'alcool. Pour un tiers des répondants (33%), l'agresseur était probablement sous l'influence de drogues et pour 23% des personnes interrogées, l'auteur des faits avait pris des médicaments.

### **Tous les faits ne sont pas dénoncés**

Beaucoup de ces actes de violence n'ont pas de conséquences pour leurs auteurs car ils ne sont pas dénoncés. Ainsi, seuls 29% des secouristes signalent les faits les plus graves à leur dirigeant et dans 1 cas sur 6 (16%) seulement, ils sont signalés à la police.

Il a été demandé aux personnes interrogées qui n'ont pas porté plainte auprès de la police pourquoi elles ne l'ont pas fait. Les raisons suivantes sont revenues à plusieurs reprises.

- J'estime que l'affaire n'est pas grave : 20%
- Il y a eu peu de dégâts/il n'y a pas eu de dégâts : 19%
- L'auteur ne sera de toute façon pas arrêté/sanctionné : 7%
- Je considère que « ça fait partie du boulot » : 15%

### **Un quart des répondants a déjà envisagé de changer de travail**

24% des secouristes interrogés ont indiqué avoir envisagé de changer de travail en raison des actes d'agression dont ils ont été victimes, lesquels entraînent également du stress. 7% des secouristes sont stressés au quotidien à cause du climat d'agressivité et de violence au travail.

Un tiers (35%) des secouristes dort mal en raison des faits dont ils ont été victimes. Bien entendu, les faits sont également à l'origine d'incapacité de travail ou d'absentéisme, qu'ils soient dus à des problèmes physiques ou psychologiques. Cette épreuve peut certainement aussi avoir un impact social.

### **Comment aborder le problème ?**

Il est important que nous ayons la meilleure vision possible du problème. Plus les victimes pourront dénoncer facilement les faits, mieux on pourra élaborer une approche ciblée. Trop souvent, les faits ne sont pas rapportés pour des raisons diverses. Il est indispensable d'ouvrir le débat sur la violence et l'agressivité, par le biais de briefings formels ou informels, d'une séance d'information, mais aussi d'une brève conversation avec les responsables ou les collègues. Le recours à une personne de confiance est d'une importance cruciale pour les secouristes.

Il est évident que les secouristes doivent être sensibilisés aux éventuels problèmes qu'ils rencontrent au cours de l'exercice de leurs fonctions. Une formation spécifique pour apprendre à gérer les situations de stress susceptibles de se muer en violence est essentielle. Cependant, toutes les situations ne peuvent pas être maîtrisées.

Le fait que les personnes prêtant assistance aux gens dans le besoin soient victimes de violence et d'agressivité suscite beaucoup d'indignation sociale. Si des faits sont rapportés à la police, il convient qu'ils soient pris au sérieux et que les auteurs soient sanctionnés en conséquence.

La sanction n'est pas nécessairement une simple amende. Dans certains cas, il convient également d'envisager, par exemple, des formations sur la manière de mieux gérer ses émotions. Dans tous les cas, la sanction doit être proportionnelle aux faits. Si, par exemple, quelqu'un frappe un infirmier du service des urgences et que ce dernier se retrouve en incapacité de travail, une sanction sévère s'impose naturellement et une formation seule ne suffira pas.

Les partenaires suivants ont participé à cette enquête:

- le SPF Santé Publique
- le SPF Intérieur (Direction Générale de la Sécurité Civile)
- l'association "Welzijn op het Werk"
- le réseau wallon des zones de secours (Rezonwal)
- le service incendie Pompiers de Bruxelles

Personne de contact

Shirley Delannoy, institut Vias : 0474/26.42.60



Vias Institute  
Chaussée de Haecht 1405 - 1130 Bruxelles - T +32 (0)2 244 15 11 - F +32 (0)2 216 43 42  
info@vias.be - www.vias.be - BE 0432.570.411