

# Ligue Française pour la Santé Mentale (L.F.S.M)

Et L'A.F.T.V.S Antenne de Beauvais

Reconnue d'utilité publique - Membre de la World Federation for Mental Health

Président : Dr Roland COUTANCEAU

11, rue Tronchet - 75008 PARIS

## **PROPOSE UNE ETUDE DE FAISABILITE POUR UNE AIDE AUX AGENTS VICTIMES D'AGRESSIONS PHYSIQUES OU/ET PSYCHOLOGIQUES AU SEIN DE L'OPAC de l'OISE, sur la Ville de Beauvais**

**lors de violences au travail, d'accidents, d'agression, de harcèlement, de dégradations des locaux des agences sur la ville...**

Après un traumatisme,  
un choc émotionnel,  
demeurent l'angoisse,  
l'anxiété, le stress.

Vers qui se tourner ?

**Les services que nous  
vous offrons**

✓ **Une étude de  
faisabilité**

**et selon les conclusions**

✓ **Un  
accompagnement  
psychologique  
téléphonique, auprès  
de vos assurés dès les  
premiers instants.**

✓ **Un soutien  
psychologique en  
intervention sur site**

**dans ces divers  
moments difficiles**

Aujourd'hui nous vivons dans un monde de violence, d'isolement de la personne, de moindre résistance des sujets face aux événements traumatiques.

Le recours au soutien moral de ses proches ou de ses collègues n'est pas toujours possible.

Plus personne de nos jours n'est épargné par ces phénomènes traumatiques et de violence.

Dans les divers lieux professionnels, les salariés sont exposés à de nouveaux visages de la violence.

Aggressions physiques, accidents, autant d'événements pouvant entraîner des traumatismes pour celui qui en est victime, comme pour l'entourage, engendrant une souffrance psychologique.

Dans toutes ces situations d'insécurité, d'agression, de violences au travail **l'OPAC de l'OISE et la ville de Beauvais** peuvent assister le personnel de proximité, tant sur le plan juridique que psychologique.

## **Etude de Faisabilité**

### **Assistance aux agents victimes d'agressions physiques ou/et psychologiques au sein de L'OPAC de l'OISE sur la Ville de BEAUVAIS**

#### **Etude de faisabilité :**

**D'une conception d'un accompagnement psychologique, en complément d'un dispositif existant consacré à la sécurité du personnel de l'OPAC sur la ville de Beauvais**

**De propositions d'un dispositif d'accompagnement adapté, accepté par le personnel et utile pour tous, réduire le sentiment d'insécurité**

**L'OPAC de l'OISE** est la principale Société de HLM, gérant 4.000 logements sur la ville de Beauvais. Ces logements se trouvent dans des sites dits "sensibles". De nombreux salariés de la société se trouvent quotidiennement confrontés aux problèmes spécifiques de ces quartiers.

Si un ensemble d'actions juridiques et sociales, voire de médiation sociale (médiateurs urbains) est déjà réalisé pour répondre au sentiment d'insécurité des personnels de terrain, la dimension psychologique est à prendre en compte.

**L'OPAC de l'OISE** et la **Ville de Beauvais** sont soucieux d'apporter des réponses adaptées aux contextes pré-cités, un soutien psychologique aux personnes agressées peut être une action rencontrant une demande du personnel. Le recueil de leur opinion grâce à cette étude pourrait éclairer sur les conséquences de la violence dans leurs activités quotidiennes et pour leur métier, leurs besoins et attentes en matière notamment d'accompagnement psychologique.

La démarche proposée intègre la dimension de participation du personnel (agents, partenaires sociaux, CHSCT, responsables d'agence,...) à l'éventuelle création d'un service ou dispositif d'accompagnement psychologique décidé par la direction.

**Les propositions de cette étude de faisabilité** allant dans le sens d'une rapidité des délais de réponse et d'accompagnement psychologique aux divers salariés victimes de violences au travail. La finalité étant d'être un outil d'aide à la décision pour la direction générale concernant la mise en place d'un dispositif d'accompagnement psychologique.

#### **Pourquoi ?**

- les problèmes d'insécurité sont de plus en plus préoccupants dans notre société. Ils n'épargnent aucun des acteurs de la ville de Beauvais : les écoles, les collèges et lycées, les transports urbains et bien sûr les locataires, les propriétaires et leur

personnel. Les agences de l'OPAC et leur personnel de proximité, implantés au cœur des quartiers, sont en première ligne. C'est pourquoi **L'OPAC de l'OISE et la Ville de Beauvais** en font une préoccupation prioritaire, avec le souci d'assurer par tous les moyens la sécurité de son personnel et de l'aider lorsqu'il est en difficulté.

- **L'OPAC de l'OISE** n'étant pas des professionnels du domaine de l'accompagnement psychologique post-traumatique, l'appui sur notre expérience pour maîtriser les conséquences psychologiques d'un choc traumatique serait d'une utilité pour le personnel et le climat social de la société.
- La prise en compte précoce et adaptée de toute victime, de tout traumatisé psychologique, est un facteur important d'efficacité et de prévention contre l'installation de séquelles psychiques différées et tardives.

### **Evènements générateurs d'insécurité et de souffrance :**

Le personnel peut avoir besoin d'un soutien à la suite d'un fait générateur, susceptible de provoquer chez lui un déséquilibre émotionnel :

- agressions physiques et/ou psychologiques des gardiens avec les différentes atteintes à l'intégrité de la personne (violences, outrages, harcèlement, etc.),
- agressions du personnel et dégradations des locaux des agences
- cambriolages des locaux
- trafics et recel de drogue, d'armes et/ou d'objets volés, présence de personnes menaçantes.

Or la prise en charge psychologique précoce est très importante pour les victimes qui éprouvent un réel réconfort, un effet apaisant et l'impression que l'entreprise ne les abandonne pas à leur propre sort.

### **Les prestations pouvant être proposées après étude de faisabilité:**

- Accueil téléphonique en relais de la hiérarchie de proximité ou direct par des cliniciens professionnels d'écoute et d'aide psychologique de **l'antenne de l'AFTVS de Beauvais** délégation régionale de la Ligue Française pour la Santé Mentale (n°vert).
- Prise en charge téléphonique dans les créneaux d'activité de journée des salariés pour un accompagnement psychologique précoce des victimes, des personnels de la société par un psychologue clinicien (écoute de 45 minutes en moyenne par personne).
- Départ en intervention sur site lors d'événements qui le nécessitent, intervention d'urgence avec soit un accompagnement psychologique individuel et / ou groupe de parole. Ainsi qu'un conseil en management en temps de crise pour les responsables locaux de la société OPAC de l'Oise affectés par l'événement.

## **Les services rendus par les cliniciens professionnels de l'assistance psychologique de l'Antenne AFTVS de BEAUVAIS.**

- Permettre aux bénéficiaires (personnel de l'entreprise souffrant de violence au travail, etc...) d'évacuer les tensions, parler de la souffrance lors de la survenue d'un événement traumatisant, en mettant des mots sur les situations vécues pénibles, douloureuses.
- Accompagner les responsables de services de l'OPAC et de la Ville dans la remise en route de leurs activités après une situation traumatique du personnel.
- Réagir à la demande d'un site suite à des situations - problèmes récurrentes relatifs à des phénomènes de violence et/ou d'agressivité, l'antenne AFTVS peut être sollicitée pour réaliser une mission de diagnostic-conseil.
- Enrichir les services d'assistance de **L'OPAC de l'OISE** à son personnel, tout en offrant à celui-ci un réel service de plus en plus nécessaire.

### **L'expérience des cliniciens professionnels de l'assistance :**

Jean-Pierre Vouche vice-président de la Ligue Française pour la Santé Mentale et des collaborateurs cliniciens ont depuis plusieurs années réalisés des prestations de ce type sur des événements traumatiques graves récents.

Pour ces dernières années rapatriement des 43 blessés et décédés, et familles des accidentés de l'accident de car en Thaïlande du C.E du magasin Le Printemps du groupe Pinault - Printemps – Redoute.

Accompagnement psychologique de plus de 1.089 proches des victimes (passagers et membres d'équipage d'Air France), de l'environnement urbain lors du crash du Concorde d'Air France à l'aéroport de Roissy.

**1000 suivis de personnels de bailleurs sociaux**, de sociétés de transports urbains dans le cadre de violences ou d'accidents, du déraillement du métro à Paris (ligne 12), d'entreprises de la grande distribution, de services ou de collectivités locales, etc.

### **Les moyens :**

- - une équipe de cliniciens (nombre en fonction de vos besoins et des plages horaires à couvrir par roulement) à l'écoute selon la demande sous la direction d'un directeur de la régulation clinique (Jean-Pierre Vouche), dédiés à cette activité dans les locaux de l'Antenne AFTVS de Beauvais, en collaboration étroite avec les professionnels chargés des questions de sécurité déjà existants de **L'OPAC de l'OISE et de la mission prévention - sécurité de la Ville de Beauvais.**

- une équipe de 2 ou 3 cliniciens d'astreintes en mesure de partir suite à une agression, à un accident du travail en intervention d'urgence, sur les lieux de travail du personnel sur la ville pour un accompagnement psychologique d'une équipe ou d'un salarié. Mais aussi pour du diagnostic-conseil sur sites "en souffrance".
- des possibilités de suivi thérapeutique à court terme **L'OPAC de l'OISE** choisit cette option avec un quota de plusieurs consultations (moyenne de 3 à 4 par situation).

**Jean-Pierre VOUCHE**

Chef de projet et Vice-président pour la Ligue Française pour la Santé Mentale

## **PROPOSITIONS à l'OPAC de l'Oise pour la Ville de Beauvais**

### **PRINCIPES**

- **L'assistance de l'Antenne AFTVS de Beauvais comprend quatre volets :**

- **Supervision et formation** des personnels, à la Gestion des Conflits (Médiation) et à l'Accompagnement des victimes de violences ou d'incivilités au travail.
- **Accompagnement psychologique** des agents victimes d'agression ;
- **Conseil** aux personnes ou aux équipes ;
- **Animation de groupes de pratiques professionnelles.**

Les éventuelles formations qui seraient proposées aux agents de l'OPAC de l'Oise ne rentrent pas dans la convention d'assistance et feraient l'objet de convention de formation continue.

- l'assistance proposée a un caractère forfaitaire. Ceci afin de permettre à tous les agents de consulter un psychologue de **l'Antenne AFTVS de Beauvais** sans difficulté. Cette assistance est conclue pour une durée de un an renouvelable chaque année.
- La garantie de confidentialité : **l'Antenne AFTVS de Beauvais** s'engage à respecter une stricte confidentialité des propos quelle que soit la nature de l'acte : accompagnement, conseil, animation de groupe de pratique. Pour les travaux de groupe, la confidentialité est alors demandée aux participants. La confidentialité est la condition du travail : elle garantit aux personnes une parfaite liberté d'expression et une sécurité nécessaire .
- Il est cependant nécessaire que l'OPAC de l'Oise et la Ville aient des éléments de visibilité du travail mené qui non seulement constitue une base d'appréciation du volume de travail mais communique tous les éléments utiles à son action. Aussi **l'Antenne AFTVS de Beauvais** s'engage à communiquer à l'OPAC de l'Oise et à la Ville chaque année un rapport d'activité complet, comprenant une analyse qualitative et quantitative de la situation. Ce rapport est indépendant du rapport de la phase expérimentale. Ce rapport est transmis aussi à la Médecine du Travail et au CHSCT.
- Phase expérimentale

## **AXE 1 Supervision et formation**

des personnels, à la Gestion des Conflits (Médiation) et à l'Accompagnement des victimes de violences ou d'incivilités au travail.

**Formation** : **Initiation** - Approfondissement - Perfectionnement

Fiche Initiation n°1

### **Sensibilisation sur l'agression et la souffrance au travail, l'accompagnement et les premiers soins des victimes**

#### **Objectifs**

Acquérir des connaissances sur les problèmes de violence, agressions, accidents, attentats, harcèlements...et le choc d'une situation traumatique

Identifier les signes d'une souffrance

Comprendre la nécessité d'accompagner des victimes de violences, de souffrance au travail

Sensibiliser les diverses instances de l'entreprise aux risques d'exposition des métiers de leur environnement professionnel.

Savoir adopter une bonne attitude face aux victimes. Comment intervenir ?

#### **Participants**

Formation destinée à un large public d'un service, membres des C.H.S.C.T en entreprise, Direction des Ressources Humaines, Responsables Prévention et Sécurité. Responsables de service et personnel de bailleurs sociaux.

10 à 12 participants maximum.

#### **Contenu**

Définition de l'agression

Choc traumatique, stress

Les symptômes post-traumatiques et les mécanismes émotionnels liés à l'agression, à l'accident.

La place et le rôle de chacun dans un dispositif d'accompagnement.

Les premiers soins et modes de prise en charge, entretiens individuels, groupe de parole

#### **Méthodes pédagogiques**

Apports théoriques.

Etudes de cas sur des situations réelles amenées par le formateur et les participants

Echanges interactifs du groupe

#### **Animation**

Un animateur, psychologue clinicien spécialiste post-traumatique.

**Durée : 2 journées**

**Formation** : Initiation - **Approfondissement** - Perfectionnement

### **Fiche Approfondissement n°2**

## **Gestion des conflits et Modes de régulation (Négociation, Médiation)**

### **Objectifs**

Acquérir des connaissances sur les situations conflictuelles  
Identifier leurs origines, les causes  
Gérer et traiter ces situations  
S'entraîner à la gestion des situations conflictuelles.

### **Participants**

Public destinataire : Formation destinée à toute personne dont la fonction peut comporter une dimension médiation, **un groupe homogène par métier est conseillé.**  
Les métiers pouvant être intéressés : des médiateurs, A.L.M.S agents locaux de médiation sociale, Responsables de service et personnel du logement social, gardiens, responsables d'agences de bailleurs sociaux.  
10 participants maximum.

### **Contenu**

Différents types de conflits, nature du conflit  
Les modes de gestion des conflits  
La négociation, technique de négociation  
La médiation, avec méthodologie d'un processus de médiation et grille d'analyse

### **Méthodes pédagogiques**

Apports théoriques , conceptuel  
Techniques.  
Jeux de rôles  
Discussion, débat

### **Animation :**

Jean-Pierre VOUCHE Psychologue clinicien, enseignant au D.I.U de l'université Paris V, superviseur de médiateurs

### **Durée**

4 jours en deux modules de deux jours à intervalle de quinze jours  
Des dispositifs peuvent être étudiés en fonction de jours crédités d'un plan de formation  
(une session de trois jours pourrait être envisagée)



## Régulation d'équipe - réflexion sur la pratique

### Contexte

Des services sont exposés quotidiennement à des publics difficiles et rencontrent des difficultés du fait de situations éprouvantes.

Les personnels gèrent les nuisances tout en continuant à assurer leur mission.

Néanmoins, les problèmes rencontrés entraînent de la souffrance individuelle et / ou collective, ainsi que des dysfonctionnements au niveau de l'organisation du travail.

L'équipe souhaite être accompagnée dans une écoute collective par un psychologue "à distance des situations", en position de régulateur ou de superviseur.

### Objectifs

Prendre du recul par rapport aux situations professionnelles rencontrées.

Réfléchir sur sa pratique professionnelle(sa place, son rôle...).

Elaborer des réponses adaptées, par un travail d'équipe en présence d'un psychologue.

### Participants

Personnel de bailleurs sociaux, des divers médiateurs de la ville.

10 participants maximum. Cette action nécessite un engagement de présence d'une durée de 9 à 10 mois

### ⇒ Intervention collective

**Forme** : régulation ou supervision collective d'un groupe de parole ou d'un groupe de réflexion sur la pratique, qui aborde librement les difficultés rencontrées, afin que les collaborateurs soient entendus et compris dans leur vécu des événements.

**Contenu** : travail collectif, par exemple sur la manière d'accueillir le public et sur d'autres thèmes, selon les besoins et l'actualité du moment. La gestion des conflits, la gestion des situations agressives, l'éthique et la déontologie des intervenants. Réflexions en groupe sur les attitudes individuelles et collectives à adopter.

**Apports** : traitement des problèmes rencontrés, par une réflexion collective, afin de faire avancer la mission de service, dans des conditions moins pesantes. Ce travail de régulation permet de réfléchir à l'évolution des situations, à la dynamique d'équipe, et au vécu de chacun. Cette écoute distanciée permet d'apprendre à se connaître en situation, d'interroger ce qui se passe dans ses relations. Cette meilleure connaissance de sa pratique facilite l'élargissement de la compréhension de l'autre par rapport à soi et de soi par rapport à l'autre.

**Périodicité** : ce travail de régulation pourrait s'engager sur la base d'une fois par mois (dans un premier temps, modulable ensuite selon la demande de l'équipe), au cours d'une réunion hebdomadaire d'équipe, pendant 2 à 3 heures minimum sur une demi-journée. Pour une période de 10 mois hors des vacances scolaires.

Après une rencontre de présentation de l'action à l'équipe et à la direction, les séances pourraient commencer un mois après.

### Animation et Référent de l'action

Un animateur, Jean-Pierre VOUCHE Psychologue clinicien, psychanalyste. Pour de plus amples informations contactez le **06.18.44.37.07**.

\*\*\*\*\*

**D'autres types de formation peuvent être proposés en fonction des besoins repérés par les services de l'OPAC de l'OISE.**

## AXE 2 Accompagnement post-agression

- **L'intervention immédiate auprès de la victime, une prise en charge précoce**

**La prise en compte précoce et adaptée de toute victime**, de tout traumatisé psychologique, de tout "**blessé psychique**" est un facteur important d'efficacité et de prévention contre l'installation de séquelles psychiques différées et tardives.

La victime psychique se définit comme "une personne qui, ayant subi une agression physique et/ou psychique ou les deux à la fois ou tout autre préjudice, a de ce fait, présenté ensuite des altérations plus ou moins importantes de son psychisme, immédiates ou différées, transitoires ou durables"

Les intervenants prenant en charge les victimes d'accidents, d'agressions individuelles ou collectives, sont également soumis à une tension émotionnelle intense et parfois exceptionnelle, devant adopter des comportements d'urgence adaptés et efficaces vis à vis de la situation donnée.

N'oublions pas qu'on leur demande non seulement une réponse technique, qui doit être rapide et opportune, un savoir et un savoir-faire, mais en plus une réponse relationnelle qui met en jeu leur savoir être prenant en compte le stress de la victime, mais aussi leur propre stress, celui des collègues parfois, sans oublier l'entourage du salarié joint par téléphone ou au moment du raccompagnement.

Devant ces multiples contraintes, tant physiques que psychologiques, les équipes d'accompagnement lors d'incidents doivent comprendre le stress, le choc psychologique, le traumatisme et leurs effets, une formation et une co-responsabilité sont donc nécessaires entre l'encadrement de l'OPAC de l'Oise et des intervenants extérieurs (psychologue par exemple).

**La prise en charge précoce** est très importante pour les victimes qui éprouvent un réel réconfort, un effet apaisant et l'impression que l'entreprise ne les abandonne pas à leur propre sort.

Le désarroi de ces blessés psychiques est intense d'autant que s'ajoute quelque fois un sentiment de culpabilité, caractéristique attenante à la psychologie de toute victime. Culpabilité lorsque l'un des collègues est plus blessé que lui-même, mais aussi culpabilité en général comme si la personne avait été punie pour une faute obscure ou comme s'il avait été désigné comme bouc émissaire pour expier une faute collective, la représentation de la victime est souvent bien plus imaginaire que réelle. L'accompagnant doit gérer le désarroi, respecter les différentes phases du traumatisme, s'adapter au rythme de chacun, avoir une attitude appropriée et l'accompagner dans cette épreuve.

La particularité de l'état psychologique de la victime, conduit les psychologues à réviser leur à priori, à savoir "*nous attendons que la personne énonce une demande*", sous-tendue de l'idée du libre choix de la prise de décision d'un suivi psychologique par l'intéressé, voire d'un souci de responsabilisation du salarié.

De même, il n'y a pas de demande sans qu'il y ait d'offre. La demande renvoie aux manques tels qu'ils sont ressentis et exprimés par la victime qui souffre de ces manques. La demande passe donc par le langage. Elle ne se constate pas en extériorité comme le besoin : "*elle est ce que nous disent les victimes*". Or toute la difficulté est ce passage par l'acte de parole, d'où en conséquence l'absence d'énonciation d'une demande. Les victimes sont dans l'incapacité de l'exprimer.

- **Proposition d'un dispositif psychologique**

**Concernant un suivi psychologique, il apparaît habituellement lors des entretiens individuels et collectifs avec d'autres bailleurs sociaux que l'ensemble des acteurs des entreprises sont favorables à un accompagnement psychologique. Accompagnement qui serait effectué par un psychologue externe à l'entreprise ce, pour faciliter une liberté de parole et la confidentialité.**

Concernant l'évaluation de l'état post traumatique : celle-ci doit pouvoir se faire à deux niveaux :

- Par ***l'encadrement de proximité de l'OPAC de l'Oise*** qui se trouve sur le terrain en fonction des éléments présentés par la personne agressée et la nature des faits.
- Par un ***psychologue clinicien AFTVS*** parce que le salarié victime n'est pas toujours en mesure d'évaluer par lui-même la nécessité de ce suivi et d'être en position de demandeur, d'autant que ce n'est pas la gravité de l'incident, qui à elle seule peut déterminer cette nécessité. L'absence de demande ne signifie pas qu'il n'y ait pas de besoins. D'où l'importance de la question de l'offre systématique. Cette systématisation de l'offre ne veut pas pour autant dire systématisation d'une prise en charge ou de suivi.

### **↳ Mode de saisine du psychologue de l'Antenne AFTVS de Beauvais**

En situation d'urgence grave, l'encadrement appelle la permanence téléphonique de **l'Antenne AFTVS de Beauvais** pour un déplacement rapide du psychologue de permanence de jour.

En situation d'urgence d'importance moindre, l'encadrement signale l'incident le jour même au psychologue référent. Celui-ci se met systématiquement en relation avec le salarié afin d'évaluer la situation. Il envisage avec la personne les modalités d'un possible suivi psychologique.

*Plusieurs éléments sont à prendre en compte pour permettre la réalisation de ce dispositif.. Il y a nécessité en amont du dispositif psychologique, d'une information sur la nature d'un accompagnement psychologique, sur ce qu'il peut apporter. Il est donc important de clairement préciser ce que fait un psychologue pour éviter les représentations autour du " psy=folie ".*

De même, les modes d'interventions du psychologue, sont à envisager suivant la nature de l'événement. Ainsi à côté d'un accompagnement individuel de l'agent victime de l'agression, des espaces de parole peuvent être proposés au groupe de travail si besoin.

## AXE 3 Conseil

### **Le conseil est différent de l'accompagnement post-traumatique :**

- il n'est pas lié à un signalement d'agression et peut de ce fait répondre à des agressions à bas bruit ou non-signalées pour des raisons données précédemment ; le conseil a vocation à s'intéresser aux demandes relatives à toute forme de violence
- il s'agit d'une démarche pro-active, préventive et anticipatrice

Tous les agents de **l'OPAC de l'Oise** ont la possibilité de joindre par téléphone, à des plages déterminées, un conseiller de **l'Antenne AFTVS de Beauvais**. pour obtenir un conseil.

Au téléphone, le conseiller établit un rapide diagnostic de la situation et, selon le cas, soit délivre immédiatement un conseil téléphonique, soit propose un entretien avec la personne.

Cet entretien de conseil peut à son tour constituer l'acte de conseil, soit ouvrir à un protocole de conseil de plusieurs entretiens individuels ou collectifs (intervention-médiation sur site). Le protocole de conseil alors établi est écrit et mentionne l'objet du conseil, le nombre d'entretiens, le lieu et la durée. Ce protocole doit faire l'accord explicite de la ou des personnes concernées et de leur hiérarchie avant de commencer.

### Exemples de demande de conseil :

- l'agent se trouve confronté à une situation dans laquelle il ne sait pas comment agir ou hésite sur l'attitude à tenir vis à vis d'un locataire, d'un jeune...
- l'agent s'interroge sur la conduite à tenir à la suite de l'agression d'un locataire
- un responsable d'agence se prépare à accueillir une personne agressée
- demande consécutive à des menaces qui n'ont pas fait l'objet de signalement par peur de représailles : l'agent souhaite d'abord étudier les conséquences possibles d'une communication à la hiérarchie ;
- un agent doit recevoir une famille dont il redoute la violence ou des attitudes de désespoir
- un agent est confronté à des attitudes déconcertantes ou dangereuses de la part d'un locataire
- une intervention régulatrice est souhaitée par une équipe pour apaiser les tensions qu'elle subit
- un responsable veut obtenir un avis sur la réorganisation de l'accueil de façon à diminuer la tension qui y règne quotidiennement
- un responsable veut avoir une aide au diagnostic/violence de la situation dans l'environnement de l'agence
- un responsable s'interroge sur la conduite à tenir vis-à-vis d'un agent de l'OPAC de l'Oise violent

L'assistance de **l'OPAC de l'Oise** se limite à un conseil relatif à la violence et à l'agression ; elle s'arrête lorsque le problème sous-jacent a été suffisamment identifié (convertir le symptôme en problème)

## **AXE 4 : Animation de groupes de pratiques professionnelles**

Cette perspective de travail vise à la mise en place de groupes de travail composés d'agents ayant la même fonction afin d'échanger sur leur pratique professionnelle. Il s'agit de créer un espace afin que les personnes puissent évoquer les situations professionnelles qui leur font problème ou qui semblent être source de conflit et de trouver collectivement des réponses aux situations - problèmes rencontrés.

A la demande des groupes de gardiens, ces rencontres pourraient être ouvertes à l'ensemble des gardiens de manière à être hétérogène concernant le lieu de travail.

Ces groupes composés d'une dizaine de participants pourraient se réunir sur la base de 4 jours sur une période de quatre mois. **La fiche 3** de la formation correspond à ce type de réflexion.

**PROPOSITION POUR LA PRESENTATION  
DE L'ASSISTANCE ET L'EVALUATION  
PAR L'Antenne AFTVS de Beauvais**

**Proposition budgétaire**

- ↳ Formation et Supervision des agents et cadres de l'OPAC de l'Oise
- ↳ Intervention rapide suite à l'agression d'un salarié (sur la base d'une vingtaine d'agression par an) , suivi et accompagnement : 60 jours
- ↳ Pôle d'écoute et d'accueil du lundi au vendredi de 9h à 17h
- ↳ Groupe d'analyse de pratique : 20 jours

**1<sup>er</sup> scénario : FORFAIT ANNUEL**

Coût forfaitaire pour la première année de fonctionnement  
X francs pour l'intervention de psychologues + 10 % de frais de fonctionnement  
soit francs, à budgétiser.

**2<sup>ème</sup> scénario : Paiement à l'acte des différentes prestations**

x francs pour l'intervention de psychologues + 10 % de frais de fonctionnement  
soit francs, à budgétiser.

**3<sup>ème</sup> scénario : Autre possibilité mutualiser la demande de tous les bailleurs sociaux de la Ville.** A budgétiser.

**Jean-Pierre VOUCHE**

Responsable de l'Antenne AFTVS de Beauvais

Chef de projet et Vice-président pour la Ligue Française pour la Santé Mentale