

Projet de communication pour les journées Européennes Eurogip 2001 à paris

➤ JEAN-PIERRE VOUCHE

Directeur Clinique de l'I.A.P.R., Paris, France
(Institut d'Accompagnement Psychologique post-traumatique, de Prévention et de Recherche)

■ **LE MODÈLE** d'intervention externalisée sur le champ des violences au travail est né d'une étude spécifique reprenant les besoins des personnels victimes d'agression ainsi que de leur famille, des besoins des équipes de travail. Ces interviewés ont préconisé un dispositif proche de leurs attentes.

Notre étude rejoint les constats d'EUROGIP, l'Union Européenne. pour ses 147 millions de travailleurs, recense 12 millions qui se disent victimes d'intimidation et de violence psychique, 6 millions de violence physique et 3 millions de harcèlement sexuel au travail.

■ LE CONCEPT DE VIOLENCE AU TRAVAIL

Le concept est en train d'évoluer en ce sens qu'on accorde désormais autant d'importance aux comportements psychologiques qu'aux comportements physiques et que l'on reconnaît pleinement la portée des actes de violences secondaires. La prise en compte par les médecins légistes d'unité médico-judiciaire de l'atteinte à l'intégrité psychique va dans le bon sens.

L'enregistrement des agressions à caractère bénin, agressions verbales sans menace, sur un document ou poste de travail (feuille de route, feuille de caisse, carnet à poste...) est suggéré par la CRAM du Languedoc-Roussillon Sécurité Sociale. De même, leur déclaration sur le registre de déclaration d'accidents du travail bénins ou à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, des conséquences des agressions physiques comme des agressions verbales violentes ou menaces est un progrès dans le champ des reconnaissances de violence au travail.

L'analyse systématique des agressions est distincte du soutien psychologique à apporter aux victimes, elle est à faire indépendamment de celui-ci. La DRH à la Caisse d'Epargne fait évoluer la notion d'accident du travail passant, petit à petit, de la notion de blessures physiques à celle de blessure psychique.

■ REFLEXION ET MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS POUR L'ACCOMPAGNEMENT DE SALARIES VICTIMES DE TRAUMATISMES

Les situations traumatiques que nous avons été amenés à découvrir dans le cadre de l'étude sont :

- . les violences urbaines,
- . les violences institutionnelles,
- . le harcèlement moral,
- . le harcèlement sexuel interne à l'entreprise, . les témoins de suicide et de mort d'usagers,
- . les témoins d'accidents du travail (mortel) d'un collègue.

La violence prend des formes nouvelles où l'espace professionnel, parfois, ne revêt plus un caractère protecteur. Le professionnel devient le lieu, la cible, le destinataire d'une violence, qu'elle soit insidieuse ou brutale.

Agressions physiques, accidents, injures, autant de faits qui peuvent produire des traumatismes pour celui qui est victime, comme pour l'entourage professionnel et familial, engendrant une souffrance physique et psychologique.

Nous constatons de plus en plus l'émergence de l'agression banale en milieu professionnel, dans la vie quotidienne des salariés, avec une fréquence et une intensité difficiles à mesurer.

Les situations d'agressivité et ses répercussions en situation professionnelle sont le lot quotidien de bien des salariés.

■ LES PROPOSITIONS DE STRUCTURATION DES REPONSES POUR UNE AIDE A LA PRISE DE DECISION DES DIRECTEURS GENERAUX ET DE L'EXPLOITATION DES ENTREPRISES

Ces attentes ont gouverné la naissance de notre Institut, attendu pour ses activités de:

- . conseil au management dans l'accompagnement des salariés victimes de violence, . politique de prévention des risques professionnels,
- . montage d'équipe d'assistance psychologique,
- . formation des personnels et encadrants de proximité pour un meilleur savoir être face aux victimes,
- . recherche sur le trauma.

LE CONSEIL auprès des managers, dans la mise en oeuvre de dispositifs de suivi adaptés aux contextes spécifiques de leur activité, aux besoins d'entreprises et de services de collectivités locales, publiques.

LA PRÉVENTION de situation de souffrance au travail. L'IAPR a développé des actions de terrain ayant pour objectif de prévenir les risques humains en situation professionnelle. A l'écoute de la personne et de l'équipe, les psychologues IAPR aident, à partir d'un diagnostic, à repérer les signes de souffrance naissante et ses origines institutionnelles. A l'écoute des organisations nous proposons des axes de réflexion et de changement.

Nous préconisons des **DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES**, de leur entourage professionnel et éventuellement leur entourage personnel en offrant un suivi psychologique individuel et/ou collectif (groupe de parole, debriefing analytique). Nous prévenons les risques de décompensation psychologique.

LES ACTIONS DE PRÉVENTIVES TELLE QUE LA FORMATION, sont favorisées, nous menons des formations destinées aux personnes exposées, par leur métier, à la violence, ou impliquées à différents niveaux dans l'accompagnement des victimes (cadres, encadrants de proximité, infirmiers, élus, CHSCT, ...).

L'IAPR a pour vocation de mener des études dans les domaines du suivi post-traumatique des victimes et dans les dispositifs de prévention et d'action face à la violence au travail.

De nos études et interventions de terrain il ressort :

LES GRANDES IDEES A RETENIR :

- . Développer une formation adaptée aux besoins. Engager des actions de prévention plurielles.
- . Intervenir immédiatement auprès de la victime pour une prise en charge précoce.
- . Intervenir dans le cadre d'une offre institutionnelle sans pour autant qu'il y ait demande de la victime.
- . Bénéficier d'une procédure commune, avec des particularités selon les métiers. Une évaluation de l'état traumatique et le déclenchement d'une procédure de soutien psychologique.
- . Envisager des solutions et des aménagements à la reprise d'activités, pour une réduction du prononcé d'inaptitude provisoire.