

Proposition d'article de Jean-Pierre VOUCHE pour la revue "Personnel" de l'ANDCP

➤ Thème : L'aide psychologique d'urgence sur site et par téléphone pour l'encadrement et les salariés confrontés à des états de stress, de violences au travail

■ 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. Accidents corporels graves, agressions physiques, hold-up, violences au travail, décès d'un salarié au travail, catastrophes naturelles (explosion, tempête, coulée de boue, inondation, etc.) autant d'événements pouvant entraîner des traumatismes pour celui qui en est victime, comme pour l'entourage engendrant une souffrance psychologique.

Les problèmes d'insécurité sont de plus en plus préoccupants dans notre société. Ils n'épargnent aucun des acteurs de la ville, le milieu scolaire, les transports, les commerces, les mairies, les entreprises en contact avec le public.

■ Dans ce cadre l'entreprise, la collectivité locale, des bailleurs sociaux, l'organisation se doivent d'être solidaire des cadres, des divers salariés en détresse. Des entreprises n'étant pas des professionnels du domaine de l'accompagnement psychologique post-traumatique, s'appuient sur notre expérience pour maîtriser les conséquences psychologiques d'un choc traumatique. Constatant l'utilité pour le personnel et le climat social de l'entreprise.

■ La prise en charge précoce et adaptée de toute victime, est un facteur important d'efficacité et de prévention contre l'installation de séquelles psychiques différées et tardives.

Notre association reconnue d'utilité publique, assure un accueil téléphonique par des cliniciens professionnels pour une écoute et une aide psychologique précoce, et cela 24h/24 pour les organisations ayant une activité continue. Nous partons en intervention nationale lors d'événements qui nécessitent une intervention d'urgence sur site, comme par exemple un hold-up d'une agence bancaire, d'un hypermarché de la Grande Distribution. Une équipe se déplace pour un accompagnement psychologique individuel et l'animation de groupe de parole d'un collectif choqué. Un des collègues est en soutien auprès des responsables de la direction affectés par l'événement, pour des conseils en management en temps de crise.

■ Ainsi lors d'un braquage d'employés d'hypermarché la direction et le service de la sécurité font appels à notre équipe pour un envoi immédiat de deux psychologues cliniciens sur les lieux de l'événement. Le premier collègue accompagne le responsable du magasin dans la gestion de l'événement et dans la remise en route des activités après une situation traumatique du personnel voire de la clientèle. Le second collègue est en appui auprès du personnel choqué, caissières et personnel de sécurité, il permet aux salariés d'évacuer les tensions, ceux-ci pouvant parler de la souffrance survenue lors de cette situation vécue comme particulièrement agressive. Dans cette mise en mots de la situation pénible, douloureuse vécue collectivement un effet d'apaisement est constaté. D'autre part l'agent de sécurité est diagnostiqué comme atteint psychologiquement et non en mesure de continuer son service. Un point est donc réalisé avec le directeur sur l'évaluation de la situation traumatique de son personnel, avec des indications pour la gestion de celui-ci. Le lendemain un suivi individuel de surveillance est assuré pour les salariés victime et témoins de la scène. Une surveillance à distance est programmée pour d'éventuels apparitions de symptômes en différé. Des suivis psychologiques (en dehors des heures de travail) pour le personnel le plus éprouvé sont engagés. Quatre ou cinq consultations auront été nécessaires pour aider à dépasser l'événement.

■ Dans ces moments difficiles, après un traumatisme, un choc émotionnel, l'angoisse, l'anxiété, le stress demeurent. L'accompagnement psychologique téléphonique dès les premiers instants et le soutien psychologique sur site sont des témoignages de l'entreprise en direction de son personnel éprouvé, l'image de l'entreprise est ainsi renforcée dans sa dimension humaine.