

Ligue Française pour la Santé Mentale (L.F.S.M)
11, rue Tronchet 75008 PARIS

Paris le 24 septembre 2002

Jean-Pierre VOUCHE
Directeur Clinique

ATTENTION ! NOUVELLES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES +366 48 28 69 09

Monsieur Bernard LIET
Directeur des Ressources Humaines
OPIEVOY Groupe OPIEVOY
OPAC interdépartemental de l'Essonne, du Val d'Oise et des Yvelines
55, avenue de Paris B.P 1124
78011 Versailles Cedex

Monsieur le directeur des Ressources Humaines,

Je viens par ce courrier répondre à votre demande de mise en place d'un dispositif de soutien de votre personnel de proximité victime d'agressions.

· Les prestations pouvant être proposées par notre département d'assistance psychologique d'urgence de la L.F.S.M sont :

- Accueil téléphonique en relais de la hiérarchie de proximité ou direct par des cliniciens professionnels d'écoute et d'aide psychologique du département d'assistance psychologique d'urgence de la L.F.S.M (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 un accompagnement psychologique individuel. Ainsi qu'un conseil en management en temps de crise pour les responsables locaux du **groupe OPIEVOY** affectés par l'événement.

· Les services rendus par les cliniciens professionnels de l'assistance psychologique de la L.F.S.M.

- 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'**OPIEVOY** 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 de la L.F.S.M peut être sollicitée pour réaliser une mission de diagnostic-conseil.
- Enrichir les services d'assistance de l'**OPIEVOY** à son personnel, tout en offrant à celui-ci un réel service de plus en plus nécessaire.

· 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 du département d'assistance psychologique d'urgence de la L.F.S.M, en collaboration étroite avec les professionnels chargés des questions de sécurité déjà existants de l'**OPIEVOY**.
- un clinicien d'astreinte 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 les villes intéressées pour un accompagnement psychologique d'un salarié. Mais aussi pour du diagnostic-conseil sur sites "en souffrance".
- des possibilités de suivi thérapeutique à court terme avec orientation si nécessaire après un quota de plusieurs consultations (moyenne de 3 à 4 par situation).

Par ailleurs des prestations Formation et de Conseil en communication pour faire connaître ce dispositif au sein du groupe OPIEVOY, peuvent être proposées.

Nous vous joignons ci-après les proposition détaillées ainsi que le budget prévisionnel et vous prions de croire, Monsieur le directeur des ressources humaines à l'expression de nos salutations distinguées.

PROPOSITIONS à l'OPIEVOY - Groupe OPIEVOY

PRINCIPES

- **Le soutien psychologique et de conseil du département d'assistance psychologique d'urgence de la L.F.S.M pour le groupe OPIEVOY comprend trois volets :**
 - **Formation** des personnels, à la Gestion des situations conflictuelles pour le personnel de proximité et une sensibilisation (en interne) à l'Accompagnement des victimes de violences ou d'incivilités au travail (1ers soins) pour les chefs d'agence, leurs adjoints et la chargée de l'action sociale. Ainsi qu'une formation en externe à l'accompagnement post-traumatique des victimes et à la conduite d'entretiens, pour la chargée de l'action sociale
 - **Accompagnement psychologique** des agents victimes d'agression; grâce à une ligne téléphonique d'urgence d'écoute et des entretiens individuels sur site si nécessaire ;
 - **Conseil ou soutien méthodologique** pour la communication au personnel sur ce dispositif ;

- l'assistance proposée a un caractère forfaitaire. Ceci afin de permettre à tous les agents de consulter un psychologue **du département d'assistance psychologique d'urgence de la L.F.S.M** sans difficulté. Cette assistance est conclue pour une durée d'un an renouvelable chaque année.

- La garantie de confidentialité : **du département d'assistance psychologique d'urgence de la L.F.S.M** s'engage à respecter une stricte confidentialité des propos quelle que soit la nature de l'acte : accompagnement, conseil. 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 **le groupe OPIEVOY** ait 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 le **département d'assistance psychologique d'urgence de la L.F.S.M** s'engage à communiquer à l'OPIEVOY chaque année un rapport d'activité complet, comprenant une analyse qualitative et quantitative de la situation.

AXE 1 formation

des personnels de l'OPIEVOY à la Gestion des Conflits et à l'Accompagnement des victimes de violences ou d'incivilités au travail.

Formation : Initiation - Approfondissement - Perfectionnement

Fiche Initiation

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, 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 les chefs d'agences , leurs adjoints, la chargée de l'action sociale de la Direction des Ressources Humaines, le personnel de bailleurs sociaux.

10 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

Pour vingt personnes nous conseillons deux groupes de dix participants, afin que chacun puisse participer activement à cette formation

Formation : Initiation - **Approfondissement** - Perfectionnement

Fiche Approfondissement

Gestion des situations conflictuelles et modes de régulation (Négociation, Médiation)

Objectifs

Acquérir des connaissances sur les situations conflictuelles
Identifier leurs origines, les causes
Identifier les différents types de personnalités difficiles dans un contexte professionnel
Comprendre les mécanismes intérieurs de ces personnes
Gérer et traiter ces situations, développer le meilleur comportement à tenir pour désamorcer les conflits
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 personnels de proximité du logement social, gardiens de bailleurs sociaux.
10 à 12 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)

Pour 350 personnes nous pouvons envisager des groupes de 12 participants et réduire à trois jours la formation. Soit 29 groupes à organiser.

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

L'accompagnement post-traumatique et la conduite d'entretiens des victimes d'agressions au travail

En externe

L'organisation de cette formation tiendra compte des autres demandes d'organismes puisqu'elle est en externe sinon devrait s'organiser en interne avec un petit nombre de responsables intervenant en proximité lors d'incidents

Objectifs

Distinguer les différents modes d'intervention vis à vis d'une personne victime de traumatisme.
Structurer l'attitude et l'écoute lors de l'intervention.
Développer ses compétences dans la conduite des situations de rencontre, d'accompagnement et d'orientation des victimes de traumatisme.
Maîtriser la conduite d'entretien de personnes victimes, en prise en charge individuelle
Construire le dispositif d'accueil et d'accompagnement

Participants

Des personnels encadrants de proximité chargés d'accompagner les personnes victimes de traumatismes. Responsables de service de sociétés OPHLM des collectivités locales, bailleurs sociaux.
10 participants maximum.

Contenu

L'équipe d'assistance et le rôle de chacun dans le dispositif.
Le parcours de la victime et son ressenti.
Les éléments juridiques, du traitement judiciaire des violences
La place et le rôle de l'encadrement dans l'accompagnement des salariés victimes
Les comportements adaptés face aux personnes victimes de traumatisme : comment réagir ?
La rencontre avec la victime : sous quelle forme ? Comment la structurer ? Quoi dire ?
Quoi faire ?
Le suivi.
L'orientation.

Méthodes pédagogiques

Etudes de cas.
Mises en situations.
Apports théoriques et techniques.

Animation et Référent de l'action

un psychologue clinicien spécialiste post-traumatique

Durée

3 jours

Lieu :

A Paris à la LFSM ou sur site OPIEVOY

Ligue Française pour la Santé Mentale

11, rue Tronchet- 75008 PARIS

Tél. : 01.42.66.20.70 / Mobile : 06.18.44.37.07 - Fax : 01.42.66.44.89 - Email :
lfsm@worldonline.fr

ATTENTION ! NOUVELLES COORDONNÉS TÉLÉPHONIQUES +366 48 28 69 09

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'OPIEVOY 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*".

ATTENTION ! NOUVELLES COORDONNÉS TÉLÉPHONIQUES +366 48 28 69 09

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 de soutien psychologique

Concernant un soutien psychologique, il apparaît habituellement lors des entretiens individuels ou 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'OPIEVOY* qui se trouve sur le terrain en fonction des éléments présentés par la personne agressée et la nature des faits.
- Par un *psychologue clinicien* de la **L.F.S.M** 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 du département d'assistance psychologique d'urgence de la L.F.S.M

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

En situation d'urgence d'importance moindre, le personnel peut appeler directement notre service ou 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 (**politique de communication de l'OPIEVOY**), 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 par téléphone, un déplacement sur site peut être envisagé si nécessaire.

On peut envisager **un quota de consultation de soutien psychologique** post-traumatique pour chaque agent victime, et par la suite si besoin était d'orienter vers un spécialiste pour un suivi à moyen ou long terme.

AXE 3 Conseil et Soutien méthodologique

Pour que le dispositif soit opérant il y a nécessité avec la D.R.H de réfléchir en terme de **politique de communication** en direction de l'ensemble du personnel et des instances représentatives de l'entreprise, par exemple avec le C.H.S.C.T, sur le contenu et les contours de cette aide au personnel victime d'agressions, d'incivilités. Et ceci afin que tout le personnel comprenne l'esprit et les réponses apportées par un tel dispositif.

Le département d'assistance psychologique d'urgence de la L.F.S.M peut proposer des temps de concertation et de conseil avec la D.R.H, la direction générale, le C.H.S.C.T.

PROPOSITION BUDGETAIRE POUR L'ASSISTANCE de la L.F.S.M

Proposition budgétaire

↳ **Formation de deux jours des chefs d'agences, de leurs adjoints et de la Chargée de l'action sociale** : 92{€ HT par participant et par jour, soit 1.830 € au total, remise de 230 € sur les deux groupes de dix participants. Soit **1.600 € HT**

↳ **Formation de trois jours des agents de proximité** de l'OPIEVOY, au nombre de 350 ; par groupe de douze nous arrivons à 29 groupes, 2.745 € par groupe pour ces trois jours, pour les 29 groupes le coût total est de 79.605 €, nous pouvons consentir une remise de 9.605 €, soit globalement **70.000 € HT**

↳ **Formation de la Chargée de l'action sociale, 276 € HT**

↳ **Pôle d'écoute et d'accueil téléphonique** du lundi au vendredi de 9h à 17h

↳ **Intervention rapide suite à l'agression** d'un salarié (sur la base d'une vingtaine d'agression par an) , suivi et accompagnement : 60 jours
forfait de **27.440 € HT** pour le pôle d'écoute et les interventions sur site.

↳ **Conseil et Soutien méthodologique**, d'un coût de **457 € HT** par demi-journée

1^{er} scénario : FORFAIT ANNUEL

Coût forfaitaire pour la première année de fonctionnement : **68.450 € HT** (449.000 francs) pour l'intervention de psychologues + 10 % de frais de fonctionnement soit **6.845 €** , total à budgétiser **75.295 € HT** (493.390 Francs).

2^{ème} scénario : paiement à l'acte des différentes prestations

1.600 €+ 70.000 €+ 276 €+ 27.440 € + x jours de conseil soit pour l'ensemble des paiements des prestations à l'acte un minimum de **99.316 € HT** (651.470 francs) pour l'intervention de psychologues à budgétiser.

Nous restons à votre disposition pour toute négociation. .

Jean-Pierre VOUCHE

directeur clinique - chef de projet de la Ligue Française pour la Santé Mentale

Pour tout renseignement d'ordre administratif, veuillez téléphoner à Natalie Alessandrini, Directrice, tél : 01 42 66 20 70 – fax : 01 42 66 44 89 – email : lfsm@worldonline.fr

ATTENTION ! NOUVELLES COORDONNÉS TÉLÉPHONIQUES +366 48 28 69 09

