

: : : : *paroles d'expert* : : : :

12/01/2010 - **Acteurs**

Risques psychosociaux: prévention et soutien avec l'IAPR

Les entreprises, confrontées de façon croissante aux risques psychosociaux, font de plus en plus appel à des professionnels pour les aider. Depuis dix ans, l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR) intervient dans la prévention et l'accompagnement des risques et troubles psychosociaux. Présentation de cette association avec son directeur Jacques Rondeleu



DR

Quand et comment a été créé l'IAPR ?

Jacques Rondeleu : L'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR) est une association créée en janvier 2000 à l'initiative de la RATP et de la GMF. L'origine de sa création remonte à 1998, période pendant laquelle on observait une recrudescence de violence et d'agressions à l'encontre des conducteurs de bus de la RATP.

La RATP avait alors commandé une étude qui préconisait la création d'une structure externe de soutien psychologique aux conducteurs, notamment à travers la mise en place de numéro vert. C'est ainsi qu'est né le partenariat avec la GMF.

Si au début nous n'intervenions que pour les salariés de la GMF et de la RATP, notre action dans la gestion de situations de crise et notamment la catastrophe AZF de Toulouse a été un gros chantier pour nous et a marqué notre ouverture à l'extérieur.

Quelles sont les principales missions de l'Institut ?

Jacques Rondeleu : Notre maître-mot est d'agir sur les trois champs de la prévention : primaire, pour éviter l'apparition du problème, secondaire, pour limiter les conséquences par un diagnostic précoce, et tertiaire, pour réduire les suites ou les séquelles et favoriser le rétablissement de conditions de vie normales. Il est par exemple important de ne pas attendre l'alerte des salariés pour agir. Nous sommes notamment intervenus pour la Poste, à la suite de braquages. Notre action de soutien immédiat, sur place, a été primordiale pour les salariés mais aussi pour éviter la fermeture du bureau de poste et assurer la continuité du service public.

A côté de notre travail de prévention des risques psychosociaux et des situations difficiles et/ou de crise, nous accompagnons les personnes confrontées à un événement potentiellement traumatique ou dans une situation difficile ainsi que les encadrants. De manière générale, nous accompagnons les politiques de changement, les réorganisations. Nous sommes récemment intervenus pour le Pôle Emploi par exemple. Nos actions vont de la mise en place de dispositifs de numéro vert, à la formation de managers et la mise en place de lignes de conseil aux managers.

Quels sont les acteurs de l'IAPR et comment travaillent-ils ?

Jacques Rondeleu : Au départ, seuls des psychologues cliniciens travaillaient à l'IAPR, car notre action était davantage axée sur le soutien psychologique que sur la prévention. Aujourd'hui, notre équipe comprend près de 40 psychologues et psychologues du travail expérimentés et mobiles dans toute la France, ainsi que plusieurs sociologues et enseignants chercheurs. Lorsqu'il y a une tentative de suicide dans une entreprise par exemple, dès le lendemain, nos psychologues sont sur place et rencontrent les managers et les salariés qui pourront être orientés vers les psychologues de notre réseau (notre réseau compte plus de 200 psychologues) si un suivi s'avère nécessaire.

Avez-vous des exemples d'interventions récentes ?

Jacques Rondeleux : Nous sommes intervenus dans des situations de blocages liées aux mobilités. Souvent, les salariés sont en difficultés à cause d'une situation de mobilité. Or, la mobilité n'est pas forcément le problème, c'est plutôt la façon de l'annoncer et de la gérer. Nous avons réalisé des travaux sur certains sites et nous avons constaté que si la mobilité était bien amenée et que la communication était faite correctement, les choses se passaient mieux.

Concernant l'accord sur le stress annoncé par le gouvernement, nous avons eu également beaucoup d'appels d'entreprises. Notre action consiste sur ce sujet, non pas à mettre en place l'accord dans l'entreprise, mais à engager l'action, en mettant en place des groupes de projets, et en aidant à gérer l'action. Nous identifions les difficultés pour pouvoir ensuite faire des préconisations à l'entreprise.

Marianna Reyne