

Accompagner et comprendre les drames en entreprise

Une agression au bureau, un décès dans un service, un accident du travail : les salariés peuvent être victimes ou témoins d'événements traumatisants. L'entreprise se doit alors de réagir.

EN SAVOIR PLUS

► L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact) a mis en ligne sur son site Internet deux dossiers sur les risques psychosociaux et les suicides liés au travail : www.anact.fr

► L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) propose également sur le Web un dossier spécifique sur le suicide au travail et, plus largement, un dossier intitulé « Stress, harcèlement, violence » : www.inrs.fr

► L'Institut d'accompagnement psychologique et de ressources (IAPR) : www.iapr.fr

LES CAS de suicides relatés ces derniers mois sont venus rappeler que l'entreprise peut être le théâtre de drames qui bouleversent le personnel, et en particulier les témoins. Les équipes de management se doivent alors de réagir. Le Code du travail (article L 230-2) fait d'ailleurs obligation à l'employeur de préserver la santé aussi bien physique que mentale de ses salariés. « Dans le cas d'un suicide, mais plus largement de violences physiques, il faut apporter une réponse très rapidement », affirme Dominique Chouanière, responsable du projet « Stress au travail » à l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS). Etape incontournable : le debriefing.

Après deux ou trois jours, « nous proposons des réunions de groupe pour revivre la situation et faire en sorte que le risque de décompensation psychique soit le plus faible possible. C'est aussi l'occasion de repérer les personnes les plus fragiles », indique Emmanuel Charlot, directeur du développement de Psya, une société spécialisée dans la prévention et la gestion des risques psychosociaux. Si décès il y a, « l'important est également de respecter les rituels », comme pouvoir exprimer sa tristesse, insiste Jacques Rondeleux, directeur général de l'Institut d'accompagnement psychologique et de ressource-

Un suivi individualisé

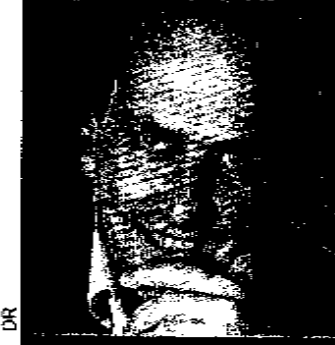
ces (IAPR, fondé en 2000 sous l'impulsion de la RATP). Il cite l'exemple d'une administration où un agent s'était immolé sur son lieu de travail, en 1987. Aujourd'hui, vingt ans plus tard, ce service est encore confronté à une grande violence interne... « Tout cela a survécu et s'est transformé en conflit perpétuel. »

Suivre chaque individu qui le demande – entre quelques jours et deux mois – s'avère essentiel. « Il convient également de diagnostiquer les raisons du drame et de mettre en place des mesures de prévention », insiste Dominique Chouanière. Si un tel processus est obligatoire lors d'un accident du travail, où « l'arbre des causes » doit être dessiné, il n'en est pas de même

pour les morts subites ou les tentatives de suicide. Toutefois, note Emmanuel Charlot, « on constate une évolution indéniable des entreprises qui passent de plus en plus souvent des appels d'offres pour la prise en charge d'événements traumatiques », ou mettent en place des dispositifs juste après une tragédie. Ainsi chez Renault, à la suite de trois suicides en deux ans au sein de son Technocentre de Guyancourt (Yvelines), un plan d'action a été déployé, visant à « améliorer les conditions de travail » et à « mieux planifier la charge de travail »

MANUEL JARDINAUD

L'AVIS DU COACH



DR

► Par François KLEIN

Vider son sac

► Pas d'illusions, rien ne sera plus comme avant. Personne ne se remet d'une agression, que ce soit comme victime ou comme spectateur. Comment recommencer à travailler avec enthousiasme, énergie, perspectives, sens, lorsqu'un

► **PSYA**, Société spécialisée dans la prévention et la gestion des risques psychosociaux au travail : www.psy.a.fr

A LIRE

► **« Maître au travail : souffrance psychique, harcèlement moral, stress, agressivité et conflits, violence au travail, burn-out »**, de Nicolas Combalbert et Catherine Fiquelme-Senegou, Presses de la Renaissance, 22 euros.

► **« Revivre après un choc : comment surmonter un traumatisme psychologique »**, d'Aurore Sabouraud-Séguin, Editions Odile Jacob, 19 euros.

► **Pascal CHABÉ**, responsable de la sécurité du réseau Total France

« Etre en mesure de réagir 24 heures sur 24 »

« **E**N 2001, nous avons fait face à une augmentation du nombre de braquages et d'agressions physiques dans les stations-service de notre réseau. Nous nous sommes alors interrogés sur les traumatismes provoqués par ces faits sur les salariés. Il a donc été décidé, en partenariat avec l'Institut d'accompagnement psychologique et de ressources (IAPR), de mettre en place un dispositif d'accompagnement. A partir d'une plate-forme téléphonique, un cadre d'astreinte est aver-

ti des agressions et reste à disposition 24 heures sur 24 pour recueillir les informations et contacter rapidement la victime. Si celle-ci l'accepte, elle peut s'entretenir par téléphone jusqu'à cinq fois avec un psychologue, contacts éventuellement suivis d'entretiens en face-à-face en cas de traumatisme important ou récurrent. Des réunions de groupes avec les salariés et l'exploitant de la station sont aussi instaurées dans certains cas. Nous pouvons également suggérer soit des aménagements d'horai-

res ou de poste pour éviter les angoisses qui risqueraient de ressurgir à une heure précise rappelant l'agression soit un poste dans une autre station-service. Ce dispositif est bien perçu par le personnel, notamment grâce à la rapidité de sa mise en œuvre et à sa confidentialité absolue. Le seul retour des victimes que j'ai est : *« Ça va mieux, c'était nécessaire, c'est efficace. Depuis son instauration fin 2001, une centaine de personnes bénéficient de ce service chaque année. »*

sucidé au travail ? Lorsqu'un hold-up a été commis à côté de vous. Lorsque vous vous êtes fait agresser sur le parking en sortant du bureau.

Face à ces traumas, chacun réagit avec son histoire. Pas de règles en la matière. Quelques jours, quelques mois, quelques ans : le rythme que mettra une personne pour retrouver un semblant d'équilibre n'a rien à voir avec le temps que cela prendra chez une autre. Le fond de la piscine est plus ou moins long à atteindre. Et tant qu'on n'y est pas, inutile de donner un coup de pied pour remonter. On perd de l'énergie, en vain. Rien d'autre à faire donc que parler, parler, parler. Vos proches en auront peut-être assez de vous entendre vous plaindre. Mais les professionnels de l'écoute sont là pour cela. Ce temps d'écoute, seul ou en groupe, est indispensable pour permettre d'inscrire cet événement dans le fil d'une destinée. Laissez le temps au temps. Pour que la vie reprenne son cours. Différemment.

EN LIBRAIRIE

■ UN MOYEN DE SURVIVRE AU BUREAU

La rentrée se faisant, vous avez retrouvé vos collègues de bureau. Ceux avec qui vous vous entendez bien et puis les autres... Les antipathiques, les « je-ne-passe-plus-les-portes », les « petits chefs » et les « cons patentés ». Face à ces derniers, une seule solution pour ne pas se laisser abattre : plonger avec délice dans ce petit guide de survie au bureau. Parce qu'on vit dans une époque où le harcèlement au travail devient quasi quotidien, l'auteur invite le lecteur à partir en croisade contre ce fléau. Et il lui propose, de manière simple et didactique, des solutions pour apprendre à répondre à chacune des attaques de con de bureau, à ne plus se laisser faire et à vivre mieux dans un milieu parfois hostile.

• **Travailler avec des cons** ». Editions Privé. 152 pages. 13 euros.

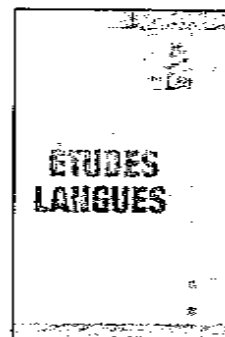


DR.

■ DES ÉTUDES QUI MÈNENT À TOUT

Même si on regrettera que les auteurs ne donnent aucune information sur les langues – mis à part l'anglais – les plus recherchées par les entreprises, selon les secteurs d'activité ou celles appelées à l'être en fonction de l'internationalisation des échanges, ce guide d'orientation présente néanmoins de manière exhaustive la palette des formations et des métiers possibles lorsqu'on a fait des études de langues. Du BTS au master, il y a d'ailleurs des opportunités très variées que ce soit dans le milieu du tourisme, du commerce, du journalisme, de l'enseignement, de l'interprétariat ou encore de la diplomatie et de la fonction publique.

• **Que faire avec des études de langues ? Tous les débouchés du BTS au master** ». Editions Studyrama. 192 pages. 15 euros.



DR.

LIRE AUSSI
« VOTRE METIER »
EN PAGE 43