

L'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES D'AGRESSIONS

L'EXEMPLE DU DISPOSITIF MIS EN PLACE PAR LA POSTE

PATRICK LÉGERON*, BRIGITTE BANCEL-CABIAC**

RÉSUMÉ

Les entreprises sont de plus en plus confrontées au problème de la violence, et leur implication dans la prise en charge des salariés victimes d'agression est de plus en plus nécessaire. Celle-ci nécessite non seulement une véritable professionnalisation des actions à mener, mais aussi la mise en place d'une démarche clarifiant et spécifiant le rôle de chacun dans cet accompagnement. La Poste, avec plus de 300 000 salariés, est le premier employeur de France. Un certain nombre de ses agents sont exposés à des situations de violence, soit dans les locaux professionnels (pour les employés de bureau, il s'agit essentiellement de braquages et de prises d'otage), soit à l'extérieur (pour les facteurs, ce sont surtout les agressions et les attaques). Afin d'améliorer la prise en charge des agents concernés, La Poste a mis en place un dispositif complet d'accompagnement des victimes. Celui-ci s'articule autour de plusieurs axes. L'accent est tout d'abord mis sur la formation complète des personnels médicaux (près de 200 personnes) et sociaux (plus de 300) à l'accueil, aux techniques de débriefing et au suivi psychologique des victimes d'une agression. Un protocole précis a également été établi pour définir les conditions d'intervention à la fois chronologiques (les divers temps d'intervention) et "techniques" (qui fait quoi ?) pour chaque cas signalé d'agression. Enfin, l'engagement de l'entreprise pour reconnaître le préjudice et s'impliquer dans la démarche d'aide est clairement affiché.

MOTS-CLÉS

accompagnement psychologique, agression, débriefing, état de stress post-traumatique, La Poste, thérapie cognitivo-comportementale.

SUMMARY: SUPPORT TO VICTIMS OF ASSAULT: THE EXAMPLE OF LA POSTE

Companies are increasingly confronted with the problem of violence and their involvement in support and assistance to employees victims of assault is becoming more and more necessary. This involvement necessitates not only true professional actions but also a clarification of roles in the process of assistance. The French postal services (La Poste), with more than 300 000 employees, is the first employer in France. A certain number of its employees are exposed to situations of violence both within professional premises (essentially hold-ups and taking hostages in the case of office employees) and outside the premises (essentially assaults and attacks in the case of postmen). In the aim to improve assistance to the concerned employees, La Poste has set up a complete system of support to assault victims. This system comprises several lines of action. Importance was first given to completing the training of the medical (200 persons) and social personnel (300 persons) in reception, the debriefing techniques and the psychological support of victims of assault. A precise protocol was established defining the chronological (the different stages of intervention) and technical (who does what?) conditions of intervention for each case of assault of an employee. Lastly, the commitment of the company to recognize the prejudice inflicted to victims and its involvement in the assistance is clearly exposed.

KEY WORDS

psychological support, assault, debriefing, post-traumatic stress, La Poste, cognitive and behavior therapy.

Après avoir été quelque temps relativement protégé, le monde du travail n'est maintenant plus épargné par la violence qui touche l'ensemble de notre société⁽¹⁾. On distingue classiquement la violence interne (s'exerçant entre

*Psychiatre, Attaché de consultation, Centre hospitalier Sainte-Anne, Paris. Directeur du cabinet Stimulus, 205, rue Saint-Honoré, F-75001 Paris
Tél. : 33 (0)1 42 96 92 62 – Fax : 33 (0)1 42 96 05 24
legeron@stimulus-conseil.com

**Médecin coordonateur, Service de la médecine de prévention professionnelle, La Poste, France

collègues de travail ou à l'encontre d'un salarié par la hiérarchie) de la violence externe (provenant de personnes extérieures à l'entreprise). Qu'elle soit interne ou externe, la violence peut revêtir une forme physique ou psychologique. La

première est la plus facilement perceptible, identifiable et quantifiable, essentiellement par les coups et blessures qu'elle entraîne, voire par les meurtres ou les viols. La violence psychologique (encore appelée "violence morale") se manifeste par de l'agressivité, des insultes, des crachats et des menaces. Les enquêtes les plus récentes indiquent que la violence au travail toucherait trois millions de personnes dans l'Union européenne sous la forme de harcèlement moral, six millions sous la forme de violence physique et 12 millions sous la forme d'intimidation et de violence psychologique ⁽²⁾.

On estime qu'il y aurait chaque année en France plus de 200 braquages armés dans les établissements bancaires. Certains secteurs sont particulièrement touchés, notamment le secteur des transports publics. Selon l'Union des transports publics, 4 000 agressions sont commises en moyenne chaque année hors Île-de-France, dont 2 230 sur le personnel. En région parisienne, la Régie autonome des transports parisiens (RATP) enregistre une moyenne de dix agressions par jour contre ses agents. À la Société nationale des chemins de fer (SNCF), 1 200 agents ont été agressés en 1999, et 549 de ces agressions ont entraîné un arrêt de travail.

Pendant longtemps, les professions exposées à la violence physique concernaient les militaires, les policiers, ainsi que des professions représentant des "cibles économiques" : les banquiers ont ainsi toujours été l'objet de hold-up, tout comme les bijoutiers, mais aussi, plus récemment, les pharmaciens, chez lesquels les produits convoités sont les substances toxiques. Bref, tous ceux qui possèdent des valeurs à prendre sont la cible traditionnelle de la violence. On aurait pu croire qu'avec les systèmes de sécurité de plus en plus performants (système d'alarme, sas, caméras vidéo, etc.) les braquages dans les banques et les bureaux de poste diminueraient. Pourtant, les chiffres restent toujours élevés. Phénomène plus récent, la violence touche aussi des individus qui ne constituent pas des cibles économiques : des chauffeurs de bus, des employés de l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE), c'est-à-dire des gens chez lesquels "il n'y a rien à prendre" (si un conducteur de bus est attaqué, ce n'est pas pour le peu d'argent qu'il transporte). Il ne s'agit donc plus de cibles économiques, mais de cibles symboliques : le conducteur de bus représente, dans certains quartiers des grandes villes, le pouvoir public ou, plus généralement, la société. Lorsque l'on agresse un employé d'une ANPE, on s'en prend sans doute à ce que représente, pour le demandeur d'emploi, cette institution (liée au chômage), alors que l'objectif de celle-ci est justement d'aider les chômeurs. Plus récemment encore, on a constaté l'apparition de cibles "gratuites" : les pompiers ou les médecins qui se font agresser dans certains quartiers, alors qu'ils font leur travail, ne sont pas un enjeu économique ni symbolique. Les professeurs sont victimes de la violence de quelques élèves ou d'individus extérieurs au système scolaire. Vengeance personnelle, mais aussi parfois violence gratuite. De plus en plus de métiers et de domaines d'activités sont concernés. Certains salariés se

trouvent dans des situations qui conjuguent ces trois catégories de cibles. C'est le cas par exemple des postiers qui peuvent être à la fois une cible économique, symbolique et gratuite.

Les situations à risque d'agression se concentrent en grande partie dans le secteur des services, notamment là où les contacts avec la clientèle sont importants. Parmi les facteurs qui augmentent le risque d'agression, on relève ⁽³⁾ :

- . Le travail isolé : agents de soins à domicile, chauffeurs de taxi, conducteurs de bus, stations-service, petits commerces, petites agences bancaires ou postales, etc.

- . La manipulation d'argent liquide ou d'objets précieux : caissiers, convoyeurs de fonds, employés de banque et de La Poste, personnels de sécurité, pharmaciens (pour les stupéfiants), etc.

- . L'exercice de fonctions d'inspection, de contrôle et d'exécution : agents de circulation, policiers, agents des transports publics, contrôleurs de stationnement, gardiens de parking, etc. (et plus généralement de professions représentant l'autorité).

- . Le travail dans le secteur des services de soins, des conseils ou de l'éducation : infirmiers, ambulanciers, travailleurs sociaux, enseignants, employés d'immeuble, personnel de restauration et d'hôtellerie, gestionnaires de comptes dans des établissements financiers, etc.

- . L'emploi au contact de populations difficiles (malades mentaux, personnes sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants, individus potentiellement violents) : gardiens de prison, gestionnaires de logements sociaux, infirmiers en psychiatrie ou en service d'urgence, etc.

Les risques d'être agressé augmentent bien sûr pour un salarié soumis à plusieurs de ces facteurs : c'est ainsi le cas des agents de guichets de petits bureaux de poste, qui représentent une forme d'"autorité publique" et travaillent dans des quartiers aux populations difficiles.

LES DIFFÉRENTES FORMES DE VIOLENCE

La violence exercée à l'encontre d'autrui peut prendre plusieurs formes : l'incivilité (qui traduit un manque de respect de l'autre) ; l'agressivité, physique ou verbale (qui témoigne de la volonté de blesser, de faire mal à l'autre) ; l'agression (qui montre la volonté de "détruire" l'autre). Il est bien sûr parfois difficile de situer clairement le passage de l'une de ces catégories à l'autre, les comportements se situant souvent sur un continuum allant des comportements les moins graves (incivilités) aux plus graves (agressions). Ainsi, l'incivilité peut faire le lit de l'agressivité. Quant aux agressions proprement dites, elles se développent en partie parce que les comportements agressifs se banalisent.

Chacune de ces formes de violence n'a pas le même impact sur les individus. Ainsi, les comportements d'incivilité en-

traînent, chez le salarié qui y est régulièrement confronté, une démotivation et une diminution de l'estime de soi dans l'exercice de sa profession. Les comportements d'agressivité sont eux responsables, pour le salarié qui doit régulièrement y faire face, d'un véritable stress professionnel (avec toutes les conséquences que cela induit sur sa santé physique et mentale). Enfin, les comportements d'agression mettent en jeu, dans l'immédiat, l'intégrité physique voire la vie du salarié et aussi parfois d'autres personnes de l'entourage, et, ultérieurement, peuvent être à l'origine d'un état de stress post-traumatique chez les victimes. Souvent, ces différentes formes de violence s'additionnent, ce qui alourdit un peu plus encore la facture. Ainsi, certains salariés (comme les conducteurs de bus ⁽⁴⁾ ou les agents publics dans des quartiers difficiles), exposés à la fois aux incivilités quotidiennes de clients et aux comportements agressifs de certains, ont plus de risques de développer des troubles psychologiques sévères à la suite d'une agression.

LE RÔLE DE L'ENTREPRISE FACE À LA VIOLENCE

L'entreprise doit bien sûr développer une politique de sécurité des individus et de protection de ses salariés ⁽⁵⁾. L'entreprise doit aussi non seulement prévenir, mais aussi lutter contre les facteurs susceptibles de favoriser les comportements violents, par exemple en réduisant les frustrations des clients ou en développant le respect d'autrui. L'entreprise doit enfin se soucier de ses salariés qui, dans l'exercice de leur profession, risquent de se retrouver face à des situations de violence ⁽⁶⁾. Les salariés doivent tout d'abord être clairement informés de cette réalité potentielle d'agression (sans la dramatiser ni la minimiser) et doivent connaître les moyens à leur disposition pour gérer le problème (démarches légales, procédures intérieures à l'entreprise, etc.). Les personnes les plus exposées aux agressions doivent aussi être formées à appréhender efficacement les comportements inacceptables de certains individus, en apprenant des stratégies comportementales et de gestion du stress ⁽⁷⁾.

Lorsqu'un salarié a été confronté à une situation de violence (en particulier en cas d'agression), il est indispensable qu'il soit reconnu par l'entreprise comme une victime et qu'il puisse ainsi bénéficier d'une aide et d'un suivi. Au sein de l'entreprise, chacun a un rôle fondamental à assurer. La direction a à s'impliquer clairement et à se sentir concernée ("lorsqu'un salarié est frappé, c'est l'entreprise que l'on frappe"), mais aussi se doit de réparer le préjudice subi. Les managers doivent reconnaître la réalité de l'événement, savoir accueillir efficacement les victimes d'agression et les aider à retrouver leur place et leur activité au sein de l'équipe de travail quand cela est possible. Enfin, les professionnels des services médicaux et sociaux doivent évaluer l'impact de l'agression, suivre son évolution et prendre en charge (voire

orienter vers des spécialistes) les conséquences pathologiques du stress traumatique.

Ces rôles doivent être clairement définis, et il faut éviter toute confusion ou mélange des rôles. Ainsi, pour les équipes médico-sociales, il importe d'intervenir spécifiquement :

. Dans les suites immédiates de l'agression : les victimes ont besoin d'être accueillies, écoutées et comprises, alors que, souvent, les seuls contacts qu'elles ont sont d'ordre administratif ou policier (par exemple après un hold-up, pour les besoins de l'enquête ou des raisons de sécurité). Les techniques de "défusing" trouvent naturellement toute leur place ici.

. Dans les suites rapprochées : les victimes qui ont été ébranlées et choquées émotionnellement doivent bénéficier d'un "débriefing" efficace, c'est-à-dire réalisé par un professionnel dans une atmosphère de calme, pour aider la victime à revivre pleinement l'événement et les émotions pénibles qui y ont été associées, afin d'éviter l'enfouissement de souvenirs ou de sentiments pénibles qui pourraient ensuite resurgir et conduire à la chronicité de la souffrance.

. Dans les suites lointaines : les victimes doivent être régulièrement vues et évaluées pour dépister une possible évolution vers des troubles anxieux ou dépressifs secondaires qu'il convient alors de traiter médicalement.

Dans cette prise en charge des victimes, l'entreprise doit développer un véritable professionnalisme. L'accueil des victimes ne s'improvise pas. Responsables managériaux et équipes médico-sociales doivent connaître les attitudes relationnelles adaptées. De même, le débriefing obéit à des règles strictes. Le simple bon sens et la bonne volonté ne sont bien sûr pas suffisants pour conduire un débriefing efficace, c'est-à-dire capables d'aider réellement la victime à mieux se resituer après son traumatisme et à évacuer la charge psychologique. Si la compétence de tous les acteurs susceptibles d'intervenir auprès de victimes est un préalable nécessaire, il est du rôle de l'entreprise de faire en sorte que l'aide apportée aux salariés exposés ou victimes de violence soit réalisée avec sérieux et méthode et surtout fasse l'objet d'une véritable coordination.

LA POSTE CONFRONTÉE AU PROBLÈME DES AGRESSIONS

La Poste emploie 322 000 agents (213 000 fonctionnaires et 109 000 contractuels). Elle est le premier employeur de France hors la Fonction publique. Il s'agit d'une entreprise de service public que l'on retrouve sur l'ensemble du territoire français, que ce soit dans les grandes villes, les quartiers difficiles de certaines villes, ainsi que dans les zones rurales de campagnes souvent très isolées. La Poste est ainsi présente, de par sa mission, sur tout le territoire français ainsi que dans les départements et territoires d'outre-mer. Cela représente 17 071 points de contacts urbains et

ruraux. Il est nécessaire de rappeler que les bureaux de poste sont souvent les seuls établissements bancaires présents dans certains quartiers défavorisés. Dans ces quartiers, La Poste a, en matière de sécurité, à faire face à la problématique des banques (transports de fond, alimentation des distributeurs automatiques de billets) et, en même temps, à la problématique des commerces de proximité (fonds de caisse pour petites opérations financières).

Deux types de poste de travail exposent plus particulièrement les agents de La Poste à des agressions à mains armées pendant le travail. Ce sont, d'une part, les agents de guichet qui se trouvent directement en contact avec le public dans les bureaux de poste (les agents qui travaillent à "l'arrière" des bureaux sont également concernés par des effets directs ou indirects des agressions) et, d'autre part, les facteurs qui distribuent le courrier, les colis, et plus rarement de l'argent. À eux seuls, les guichetiers et les facteurs représentent 114 000 agents. À cette population, il faut ajouter les autres postiers présents dans les bureaux de poste (les personnels à l'arrière du bureau ou "back office" qui gèrent les trafics du courrier et des colis) et les conseillers financiers dont les bureaux donnent dans la salle du public. Enfin, il faut noter que, dans les bureaux de poste, les agents du guichet travaillent soit derrière une vitre antifranchissement, l'argent étant souvent visible depuis la salle du public, soit en contact direct avec les clients, l'argent se trouvant alors dans des caisses sécurisées.

Les attaques des bureaux de poste sont réalisées selon plusieurs schémas. Le plus souvent, les agresseurs entrent par la porte à partir de la salle du public puisque qu'il n'y a pas de sas à l'entrée des bureaux de poste. Certaines attaques se font par effraction des portes à l'arrière du bureau (agression de type "petit commerce") ou sous la menace d'armes sur un ou

plusieurs agents aux horaires d'ouverture ou de fermeture de bureau (agression de type "banque"). Enfin, certaines agressions sont effectuées sur un facteur lors de la distribution du courrier. Il est à noter que certaines bandes organisées s'attaquent à certains bureaux qui peuvent devenir alors des cibles régulières. Même si le nombre d'agressions dans les bureaux de La Poste a régulièrement diminué en quelques années (passant de 445 en 1996 à 300 en 2000), il reste encore assez élevé, avec plus d'une attaque à main armée par jour ouvré sur le territoire national (figure 1).

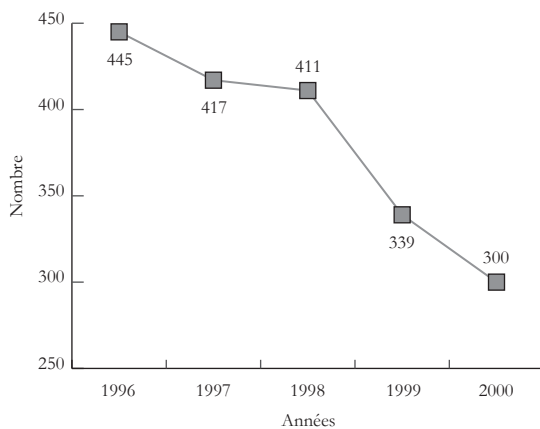
LES ACTIONS DE LA POSTE ENVERS LES VICTIMES D'AGRESSION

LES PREMIÈRES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES

Dès les années 1993, la Direction de La Poste a très vite appréhendé les conséquences des agressions sur la santé de ses agents. En 1995, le service Sécurité a mis en place une instruction permettant aux responsables des agents agressés de les aider à mieux vivre les conséquences des agressions subies au cours de leur travail. Cette procédure contenait plusieurs points novateurs. Tout d'abord, l'agression est reconnue comme un "accident de service" pour les agents fonctionnaires, alors même que la Sécurité sociale ne la reconnaissait pas encore comme accident du travail pour les agents contractuels. Par ailleurs, l'aide d'un avocat est systématiquement proposée à l'agent dans toutes les procédures judiciaires en cours et un accompagnateur "post-agression" est désigné pour intervenir après l'agression et réguler tout ce qu'il est nécessaire de mettre en œuvre. Enfin, un stage post-agression organisé par un organisme externe est proposé aux agents qui le souhaitent ("se libérer du choc d'une agression") et les agents agressés bénéficient d'une priorité lorsqu'ils formulent une demande de mutation afin d'aller travailler dans un autre bureau de poste.

Toutes ces actions qui entourent l'agent agressé s'intègrent à l'époque dans une démarche de reconnaissance de l'agression par La Poste, agression en lien avec l'activité professionnelle de l'agent. Les médecins de prévention professionnelle et les assistants sociaux sont associés de façon aléatoire à l'accompagnement de ces victimes d'agression. Cette procédure a été généralisée dans tous les départements. Son application a été réalisée avec quelques aléas, notamment en ce qui concerne la qualité de "l'accompagnateur post-agression" et dans l'organisation des stages "se libérer du choc d'une agression" qui se déroulaient souvent six à 12 mois après l'agression et qui regroupaient des agents ayant subi des agressions dans des situations très différentes. Ces stages donnaient des résultats discutables. Parallèlement, une démarche préventive était proposée aux agents du guichet à travers un stage qui leur indiquait la marche à suivre en cas d'agression : se protéger

FIGURE 1
Nombre d'attaques à main armée à La Poste (1996-2000)



avant de protéger les biens, mieux comprendre les réactions de l'agresseur pour ne pas les amplifier. Il semble nécessaire de rappeler ici la complexité d'une nécessaire organisation équitaine à l'intérieur d'une entreprise d'une telle taille et d'une telle configuration géographique.

En 1998, à l'éclairage de nouvelles données médicales, notamment la mise en place des Cellules d'urgence médico-psychologiques (CUMP), les médecins de prévention professionnelle ont fait un bilan sur la prise en charge des agents agressés à La Poste mise en place quelques années plus tôt. Les conclusions ont fortement souligné l'intérêt d'une prise en charge par laquelle l'entreprise reconnaît le lien entre l'agression et l'activité professionnelle (d'où le rôle de l'entreprise et de ses représentants) et le besoin d'une adaptation de la prise en charge des agents aux données médicales (action rapide des acteurs médicaux et sociaux auprès des agents agressés).

LE DISPOSITIF ACTUEL D'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES

À partir de 2001, la Direction des ressources humaines et des relations sociales s'est appropriée le volet de la prise en charge des agents victimes d'agressions. C'est la filière Ressources humaines (RH) qui est au centre de cette prise en charge, le service Sécurité restant maintenant en appui à cette démarche.

Une formation spécifique des médecins, des infirmiers et des assistants sociaux de l'entreprise s'est avérée nécessaire avant l'élaboration et la diffusion d'une nouvelle instruction. Ces professionnels doivent en effet être capables d'apporter aux victimes les premiers soins adaptés au stress aigu et aux états de stress post-traumatique créés par les agressions à main armée subies à l'occasion de l'activité professionnelle des agents. Cette formation a pour objectif de donner aux spécialistes de la santé et du social de l'entreprise les moyens d'apporter une aide immédiate aux agents agressés, cela dans le contexte et les particularités du fonctionnement de l'entreprise.

Une démarche cognitivo-comportementaliste a été délibérément choisie. Ces approches ont en effet fait l'objet d'un grand nombre de recherches et d'études scientifiques au niveau international et apparaissent être parmi les plus efficaces dans l'abord et la prise en charge des états de stress post-traumatique⁽⁹⁻¹²⁾. La démarche cognitivo-comportementale prend en compte les manifestations et symptômes qui peuvent émerger à l'occasion et à distance de l'agression, laissant la prise en charge plus spécifique de l'histoire personnelle des victimes à des acteurs de santé mentale (psychiatres ou psychologues) hors de l'entreprise, que ce soit en milieu hospitalier, en cabinet privé ou au sein d'associations d'aide

aux victimes. Certaines approches psychologiques nous apparaissent en effet trop intrusives de la sphère intime du sujet et il nous semble qu'il n'appartient pas aux entreprises d'y avoir directement recours⁽¹³⁾.

La formation a été réalisée par des psychiatres cognitivo-comportementalistes appartenant à un cabinet extérieur spécialisé dans le stress professionnel et s'est adressée aux 520 acteurs santé et social de La Poste répartis sur tout le territoire. Elle s'est déroulée par petits groupes d'une quinzaine de participants sur quatre jours : deux journées communes aux médecins, infirmiers et assistants sociaux (portant sur la compréhension des mécanismes de l'état de stress post-traumatique), une journée spécifique, d'une part, aux médecins et aux infirmiers et, d'autre part, aux assistants sociaux (portant sur les compétences de chacun dans la prise en charge de l'état de stress post-traumatique), et une journée commune, un mois après, pour parler des expériences vécues.

Dans le même temps, une nouvelle instruction a été élaborée avec les différents métiers concernés : le courrier, le réseau grand public et le service Sécurité. Cette instruction précise le fonctionnement des différents intervenants qui doivent associer leurs actions lors d'une agression sur un agent. La procédure d'urgence se déroule en plusieurs étapes et de la façon suivante. Dans un premier temps, le chef d'établissement donne l'alerte dès l'agression auprès des services de police des services de secours s'il y a des blessés et avise le cabinet du Directeur du département. Le responsable des ressources humaines contacte le médecin, l'assistant social et l'accompagnateur post-agression (désigné au sein de la filière RH). Cet accompagnateur post-agression se rend sur place et coordonne un ensemble d'actions facilitant le rôle des différents intervenants internes ou externes à La Poste. Le médecin ou l'infirmier évalue l'impact physique et psychologique de l'agression, et met en place une prise en charge adaptée à la situation. Pour le médecin, l'agression d'un agent est une urgence médicale qu'il prend en charge au plus tôt, du point de vue physique et du point de vue psychologique. L'assistant social coordonne son action à celle du médecin pour faciliter le cours des choses en fonction des circonstances, et le responsable sécurité prend les mesures immédiates de sécurité qui s'imposent. Ainsi, tous les acteurs de l'entreprise se mobilisent pour une bonne gestion de cet événement traumatique pour tous : agents agressés, responsables hiérarchiques et entreprise.

Au sein même de l'entreprise, les équipes médico-sociales (médecins, infirmiers et assistants sociaux) se mettent au service des victimes d'agression pour les écouter sur ce qu'ils ont ressenti, les informer et adapter un suivi approprié à chacune des situations individuelles, incluant le vécu familial. Les acteurs de santé et du social de l'entreprise respectent le territoire qui est le leur dans l'entreprise. L'action des médecins est principalement orientée, d'une part, sur la

prise en charge du stress aigu au moment de l'agression et l'information des agents sur les conséquences immédiates de l'agression et sur le dépistage précoce des signes cliniques d'états de stress (après trois jours et 15 jours) et, d'autre part, sur le suivi post-agression (à un mois, deux mois, six mois et éventuellement au-delà, suivant les besoins) afin d'orienter les agents concernés vers une prise en charge spécialisée.

L'action des assistants sociaux est coordonnée à celle des médecins. Elle inclut à la fois une aide sociale adaptée aux besoins de la situation et un suivi familial qui permet de faciliter la compréhension par la famille de ce qui est vécu par l'agent et d'apprécier la réaction du système que représente la famille. Dans un même temps, les assistants sociaux contribuent à une meilleure compréhension des conséquences des agressions auprès des responsables hiérarchiques pas toujours très concernés.

L'objectif global de ces équipes est d'aider les victimes à vivre le stress aigu lié à l'événement traumatique, à gérer les complications de la vie courante, à dépister d'éventuels signes d'état de stress post-traumatique, à les faire prendre en charge par des spécialistes en dehors de l'entreprise et à construire avec l'agent la vie après le traumatisme.

CONCLUSION

La Poste a compris très tôt l'impact physique et psychologique que pouvaient avoir les agressions liées au travail sur la santé de ses agents. Dès 1993, l'entreprise a pris la mesure de sa nécessaire responsabilisation lors des agressions subies par ses agents à l'occasion de leur travail. Elle s'en est inquiétée et a mis en place en 1995 une instruction nationale qui reconnaissait le lien direct entre l'agression et l'activité professionnelle (accident de service) et qui offrait aux victimes d'agressions une prise en charge particulière, ce qui était une première en entreprise, en France.

Les évolutions médicales de cette prise en charge au fil des années, et surtout après les attentats terroristes à Paris des années 1990, ont amené La Poste à adapter sa démarche. Tout son réseau des ressources humaines (et les acteurs santé et social qui en font partie) a été plus particulièrement mobilisé pour apporter aux victimes d'agression la compétence et l'aide possible au sein de l'entreprise, gérant au même titre le traumatisme physique et le traumatisme psychologique.

Une formation adaptée aux techniques de prise en charge du traumatisme psychologique a été donnée aux 520 acteurs médico-sociaux répartis sur tout le territoire. Ces acteurs apportent à des niveaux différents les compétences nécessaires qui convergent vers une meilleure prise en charge des agents victimes d'agression lors de leur activité professionnelle et vers un dépistage précoce des états de stress post-trauma-

tique. Les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail de chaque département ont ensuite adapté cette instruction aux particularités locales, tant au niveau de l'entreprise qu'au niveau de l'environnement médical. ■

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- 1 - BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL. Violence at work. Rapport. Genève : BIT, 1998.
- 2 - EUROGIP. La violence au travail en Europe. État des lieux. Rapport d'enquête, janvier 1999-juillet 2000. Paris : Eurogip, 2001.
- 3 - FÉDÉRATION INTERNATIONALE DES EMPLOYÉS, TECHNICIENS ET CADRES. Lutter contre la violence au travail. Rapport. EURO-FIET, 1994.
- 4 - ANDRÉ C, LÉGERON P, LELORD F. Stress des conducteurs de bus dans une grande entreprise de transports publics. *Synapse* 1996 ; (122).
- 5 - DEBOUT M. Travail, violences et environnement. Avis et rapports du Conseil Économique et Social. Paris : Direction des Journaux Officiels, 1999.
- 6 - BRAVERMAN M. Preventing workplace violence: a guide for employers and practitioners. London : Sage Publications, 1998.
- 7 - LÉGERON P. Le stress au travail. Paris : Éditions Odile Jacob, 2001, 2003.
- 8 - LOPEZ G, SABOURAUD-SÉGUIN A ET AL. Psychothérapie des victimes. Paris : Dunod, 1998.
- 9 - WORLD HEALTH ORGANIZATION. Treatment of mental disorders: a review of effectiveness. Washington (DC) : American Psychiatric Association, 1993.
- 10 - COLLECTIF. Pathologies psychiatriques post-traumatiques. Paris : Encyclopédie Médico-Chirurgicale, 1994.
- 11 - FOA EB, JAYCOX LH. Cognitive-behavioral theory and treatment of posttraumatic stress disorder. In : Spiegel D, editor. Efficacy and cost-effectiveness of psychotherapy. Washington (DC) : American Psychiatric Press, 1999.
- 12 - COLLECTIF. Psychothérapie : trois approches évaluées. Expertise collective. Paris : Éditions de l'Inserm, 2004.
- 13 - LÉGERON P. Les psys sont entrés dans les entreprises. *Journal de Thérapie Comportementale et Cognitive* 2003 ; 13 (1) : 1-2.