EVENEMENTS INHABITUELS TRAUMATISANTS EN MILIEU DE TRAVAIL

PREVENTION ET GESTION DE CRISE
PROTOCOLE DE PRISE EN CHARGE

Psychologue du Travail & IPRP
(Intervenante en Prévention des Risques Professionnels)

06 30 13 86 51

ceforpsytravail@gmail.com
www.ceforpsy.com

Cefor Psy

Contexte

EVENEMENTS INHABITUELS EN MILIEU DE TRAVAIL

Évènement grave

Incendie
Catastrophe naturelle
Accident industriel
Défectuosité d'un produit
Accident grave de travail
Harcèlement
Violence/conflit interne/externe
Décès brutal
Suicide/tentative
Prise d'otage, braquage, alerte à la bombe
Bagarre, meurtre/tentative

Choc

Évènement soudain, intense, incontournable
+
Frayeur, sentiment d'impuissance
+
Évènement inhabituel
+
Confrontant la personne à la mort de façon directe/indirecte
+
Provoquant une « rupture » *(« Depuis c'est plus comme avant »)*

Conséquences potentielles

pour les victimes

-directes (victimes ou témoins)
-indirectes (collègues de travail)
-impliquées (managers, sauveteurs...)

Immédiates : anxiété aigüe, confusion, difficulté respiratoire, tachycardie, tremblements, spasmes digestifs...

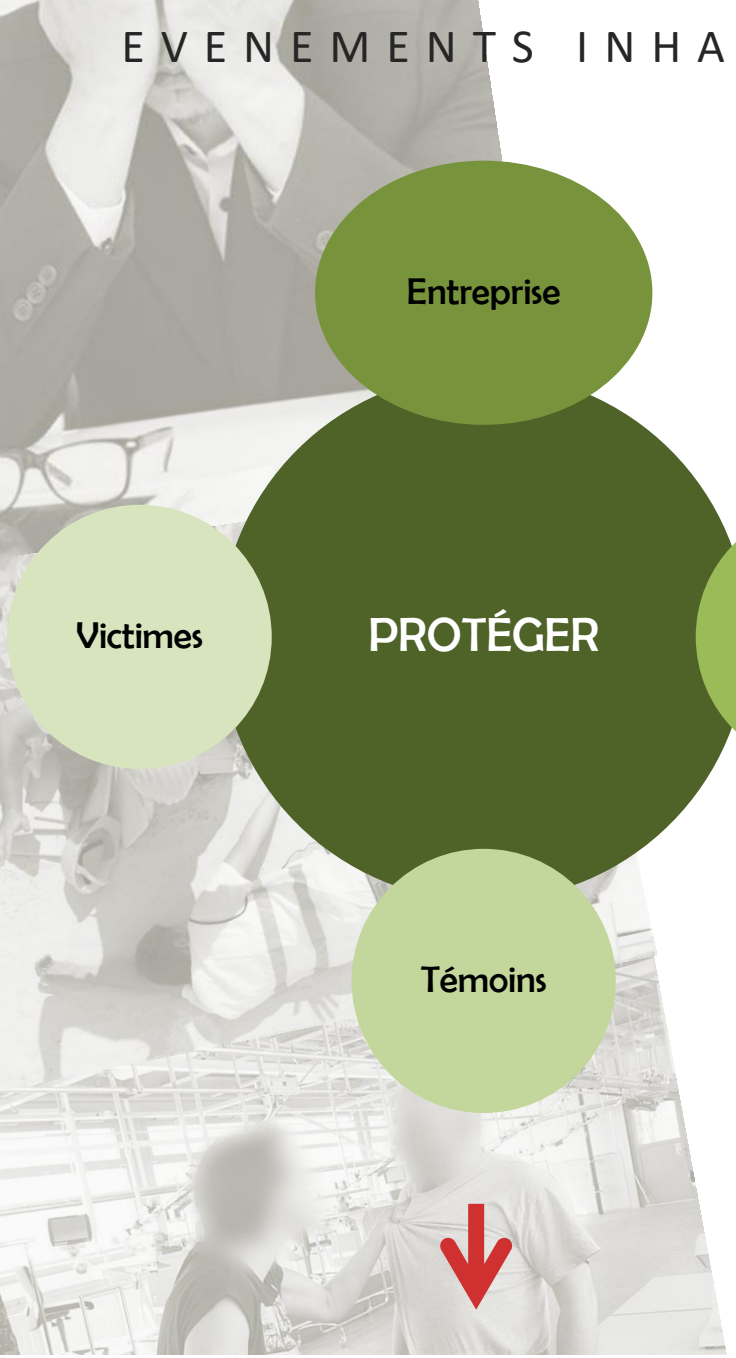
Différées : prostration, angoisse, cauchemars, stress post-traumatique, consommation excessive d'alcool/produits stupéfiants/stabilisants...

pour l'entreprise

Bouleversements à court/moyen termes :
Désordre organisationnel
Conséquences économiques et commerciales
Climat social dégradé
Altération de l'image de marque dans l'opinion du fait de la médiatisation négative
Sanctions civiles et pénales dues au non respect de la législation du travail en matière de SST

RÉAGIR VITE ET BIEN DÈS LES 1E HEURES

EVENEMENTS INHABITUELS EN MILIEU DE TRAVAIL



Enjeux

Protéger = réduire la gravité de l'évènement

Stabiliser l'organisation

Gérer la charge émotionnelle

Détecter les personnes qui nécessitent des mesures particulières de soutien (repos, évacuation, assistance psy individuelle…)

Gérer - Prévenir

Les **mesures de protection** sont étudiées et pré-déployées **à l'avance**, mais ne prennent toute leur importance que lorsque le risque est réalisé ; elles sont conçues pour en limiter les impacts et les dégâts collatéraux.

Doter votre entreprise d'un **processus de décision** va lui permettre, en contexte de crise, d'avoir les bons réflexes, et de prendre les décisions rapidement.

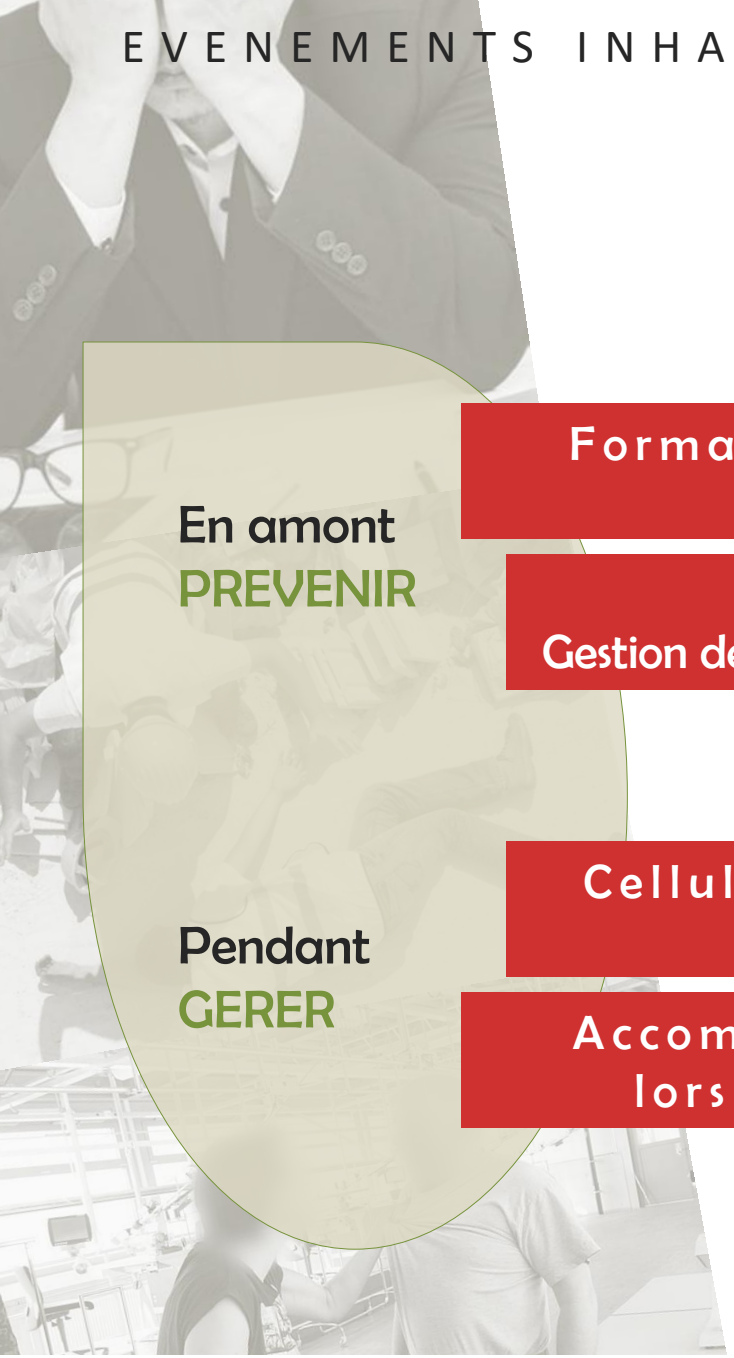
MINIMISER ET CONTRÔLER LES CONSÉQUENCES

EVENEMENTS INHABITUELS EN MILIEU DE TRAVAIL

Offres Cefor Psy

AGIR - INTERAGIR

EVENEMENTS INHABITUELS EN MILIEU DE TRAVAIL



En amont
PREVENIR

- Formation équipe de Direction
  Gestion de Crise
- Formation équipe Opérationnelle
  Gestion des incivilités, comportements agressifs et contextes violents

Pendant
GERER

- Cellule de Soutien et d'Ecoute Psychologique
  Prise en charge opérationnelle
- Accompagnement personnalisé
  lors d'une gestion de crise

AGIR - INTERAGIR

EVENEMENTS INHABITUELS EN MILIEU DE TRAVAIL

Formation équipe de Direction Gestion de Crise

Contexte

Une crise est un événement soudain et brutal qui provoque une déstabilisation individuelle et collective, et s'accompagne d'une forte charge émotionnelle.
Il convient alors de gérer la crise et d'en limiter les impacts.
L'objectif de la formation est double : maîtriser les démarches et outils de la gestion de crise, et savoir manager une cellule de crise.

Objectifs pédagogiques

-Appréhender les situations de crise, les évaluer et y faire face
-Connaître le cycle de vie d'une crise
-S'approprier les indicateurs d'une crise
-Différencier les 4 phases d'une crise : urgence, crise, gestion courante, reconstruction
-S'approprier les bonnes pratiques de la gestion de crise
-Savoir mettre en place une cellule de crise et connaître son fonctionnement
-Répartir les rôles et responsabilités de chaque acteur de la gestion de crise
-S'initier à la communication de crise
-Savoir préparer la sortie de crise
-Savoir utiliser le RETEX
-Connaître les 3 facteurs de réussite de la gestion de crise

Programme

-crises et autres événements graves : définition, typologie
-risques majeurs et scénarios de crise
-cycle de vie d'une crise
-4 dimensions d'une crise : urgence, crise, gestion courante, reconstruction

-indicateurs et causes de crise
-procédures d'urgence
-implication de l'interne
-3 conditions de réussite d'une gestion de crise

-cellule de crise : définition, fonctionnement
-rôles et responsabilités des acteurs de la cellule de crise et de la gestion de crise
-capacités humaines de la gestion de crise
-communication de crise

-savoir-être durant la gestion de crise : communiquer et impliquer, susciter la résilience individuelle et collective, repérer des acteurs du changement, structurer le dialogue social

-élaboration d'un chemin de sortie de crise
-préparation de la sortie de crise
-RETEX

Moyens pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques
Exercices pratiques à partir de cas concrets
Exercice collectif de simulation de crise

Public

Direction, cadre, responsable d'équipe, RRH

Pré requis

Aucun

Durée

1 jour

Coût

1 300 € (exonération de TVA)

Accessibilité

Prestation accessible aux personnes en situation de handicap

Formatrice

Odile Boudot, psychologue du travail, IPRP, dirigeante CeforPsy, Experte Psychologue SDIS01

FORMATION - Gestion & prévention de crise

EVENEMENTS INHABITUELS EN MILIEU DE TRAVAIL

Formation équipe Opérationnelle
Gestion des incivilités, comportements agressifs et contextes violents

Contexte

Les métiers d'accompagnement de l'humain en difficulté connaît un taux important d'incivilités, de comportements agressifs ou de contextes violents. Cette forme de violence constitue un danger pour la santé et la sécurité au travail et l'exposition aux violences verbales, psychologiques ou physiques peut causer des dommages corporels et moraux aux salariés qui sont témoins d'actes de violence ou qui en sont la cible.

Objectifs pédagogiques

Pour garantir l'efficacité des professionnels ainsi que leur motivation et engagement, il est nécessaire de :
Connaître les différentes formes de violences auxquelles peuvent être confrontés les agents d'accueil de la CAF
Comprendre et être capable de repérer les facteurs d'activation de la violence
Accompagner l'acquisition de compétences concernant la gestion de situations ou d'individus agressifs ou menaçants ainsi que les émotions et le stress liés à ces situations/individus
Savoir se protéger et assurer la sécurité des personnes présentes
Découvrir ce qu'un potentiel agresseur peut percevoir de notre personnalité et comment il peut s'en saisir
Connaître les limites d'action de l'agent de la CAF et être conscient de ses propres limites en tant qu'individu
Savoir comment générer de la civilité.

Programme

DEFINITION - IMPACT ET GESTION EMOTIONNELLE
Définitions
Les diverses situations de violences
Faits générateurs et étapes conduisant à la violence
Signes précurseurs de la violence
Typologie des agresseurs
L'influence de notre comportement en situation difficile
Conséquences physiques, psychologiques et émotionnelles
La peur et ses différents visages
Les clés de la gestion émotionnelle des violences

GESTION STRATEGIQUE DES VIOLENCES
Communiquer efficacement
Communication et comportement adapté face à une personnalité difficile
Les 10 clés de la négociation raisonnée
La clé de l'observation pour calmer le risque de violence
Les techniques d'évitement
Gestion du comportement au cours d'une altercation
Se prémunir et se protéger des violences - Prémunir et protéger les équipes des violences
Distance professionnelle : par rapport à un individu potentiellement violent, à soi-même en tant que professionnel et au mandat du professionnel
Ouverture vers d'autres formes de gestion des violences : comment produire de la civilité ?

Moyens pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques
Exercices pratiques à partir de cas concrets
Partage d'expériences

Public

Équipe opérationnelle gérant du public

Pré requis

Aucun

Durée

2 jours

Coût

2 200 € (exonération de TVA)

Accessibilité

Prestation accessible aux personnes en situation de handicap

Formatrice

Odile Boudot, psychologue du travail, IPRP, dirigeante CeforPsy, Experte Psychologue SDIS01

FORMATION - Gestion & prévention de crise

EVENEMENTS INHABITUELS EN MILIEU DE TRAVAIL

Cellule de Soutien et d'Ecoute Psychologique
Prise en charge opérationnelle

Defusing

Dès les 1e heures qui suivent l'événement

Entretiens individuels ou en petits groupes

Objectifs :
-« déchoquage »
-informations sur les symptômes possibles
-renseignement social et juridique
-informations sur la possibilité d'accompagnement ultérieur

Debriefing

2 à 10 jours après l'événement

En groupes

Objectifs :
-expression dans un lieu neutre et protégé
-prise de parole selon les facultés d'expression de chacun sans jugement
-informations sur le stress et les suites transitoires
-valorisation des réactions adaptées
-formulation des sentiments d'échec, de culpabilité, d'impuissance
-repérage et accompagnement des sujets fragiles (possible en accompagnement individualisé)

Post Debriefing

1 mois après l'évènement

Entretiens individuels ou en petits groupes

Objectifs :
-repérage et traitement du potentiels choc post-traumatique
-bonnes postures pour la suite professionnelle
-aide pour envisager le futur

EVENEMENTS INHABITUELS EN MILIEU DE TRAVAIL

Cefor Psy

À vos côtés depuis 2005

Psychologue du Travail - N° ADELI : 01 93 04 906

Créatrice et Dirigeante de CeforPsy depuis 2005

IPRP - Intervenante en Prévention des Risques Professionnels - DIRECCTE Rhône Alpes - N° 1522963

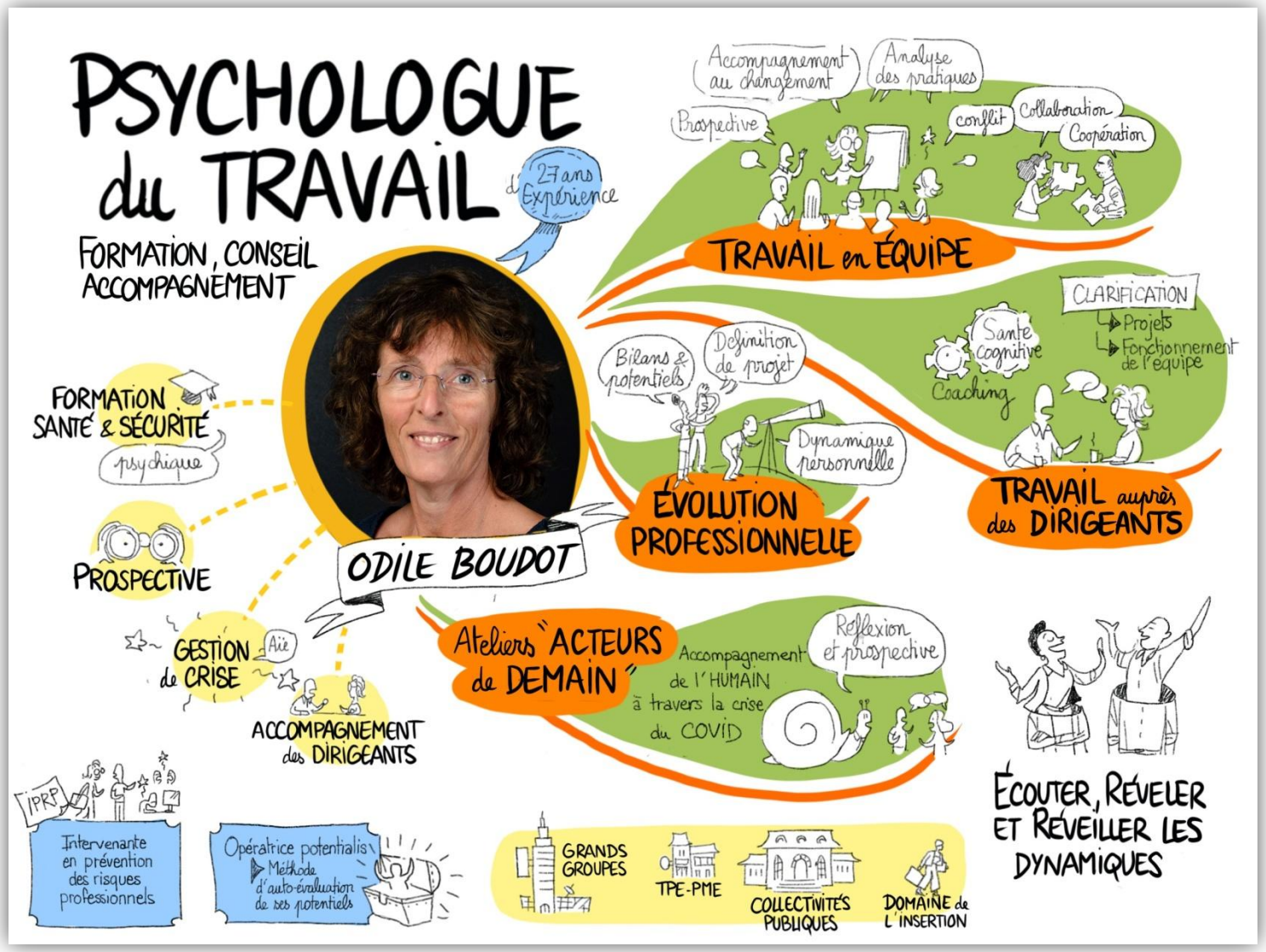
Experte Psychologue
Unité de Soutien Psychologique du SDIS de l'Ain

Organisme de Formation Datadocké - Déclaration d'activité enregistrée sous le num 82010127701 auprès du Préfet de la région Rhône Alpes

Opératrice POTENTIALIS® depuis 1997

À vos côtés depuis 2005

Cefor Psy



À vos côtés depuis 2005

Cefor Psy

Formation intra entreprise

Rdv individuel en lieu neutre

Bureau
Parc Industriel de la Plaine de l'Ain
Les Fénières
110 Allée des Lilas
01150 Saint Vulbas

Cabinet Médical
Norélan
244 Avenue an Severo
01000 Bourg en Bresse

www.ceforpsy.com

Contact : Odile BOUDOT
06 30 13 86 51
ceforpsytravail@gmail.com

Cefor Psy

Cefor Psy – Odile BOUDOT

Psychologue du Travail & IPRP

(Intervenant en Prévention des Risques Professionnelles)

06 30 13 86 51

ceforpsytravail@gmail.com

www.ceforpsy.com

Prendre contact pour tout devis d'intervention/formation

Cefor Psy s'engage à vous répondre dans les 24 heures