

## SESSION THÉMATIQUE II VIOLENCE AU TRAVAIL ET PRISE EN CHARGE

### LISTE DES COMMUNICATIONS

- ▶ **Stéphane Perdreau, Sylvie Teneul** - *Prise en charge psychologique à la SNCF* (SNCF, Paris, F),
- ▶ **Any Fayard** - *Expérience de prise en charge de personnes victimes d'événements traumatiques* (Hôpital Claude-Bernard, Metz, F),
- ▶ **Yves Grasset** - *Conditions et intérêts d'une prise en compte de la violence par l'entreprise* (Association Violence, Travail et Environnement, Saint-Étienne, F),
- ▶ **Véronique Holder** - *Prévention et traitements des impacts de la violence au travail au sein des Chemins de Fer Luxembourgeois* (CFL, L).

### SESSION THÉMATIQUE II

//

## Prise en charge psychologique à la SNCF //

**Sylvie Teneul, Stéphane Perdreau,**

Pôle de soutien psychologique  
Direction des ressources humaines de la SNCF  
21 boulevard de l'Hôpital  
75013 Paris

> **Mots clés** : accident ; prise en charge ; debriefing ; psychologie.

Depuis 1993, l'entreprise SNCF s'intéresse de plus en plus au ressenti des cheminots confrontés à des événements stressants ou potentiellement traumatisants.

Les événements qui stressent surtout les cheminots sont les accidents ferroviaires mortels et les agressions. Les populations touchées sont : les conducteurs de trains, les contrôleurs, les agents en gare, les agents de la Police Ferroviaire.

**Quelques chiffres** : en 2003, il y a eu 1417 agents SNCF victimes de violences, vols avec violences, vols avec menaces et d'actes de malveillance avec victime. Par ailleurs, il y a 600 décès sur la voie par an (plus de la moitié sont des suicides).

Comment prévenir les répercussions psychologiques chez les agents victimes était la question posée aux psychologues par les responsables hiérarchiques. Le Pôle de Soutien Psychologique attaché à la Direction des Ressources Humaines a été sollicité.

#### Les procédures mises en place

Le référent le plus proche de l'agent est le responsable hiérarchique. Mais ce dernier est lui aussi souvent dépassé par la situation. L'entreprise, par notre intervention, a donc développé une première action préventive. Nous sensibilisons la hiérarchie aux différentes phases du stress et à ses conséquences psychologiques. Nous leur permettons également d'identifier les procédures administratives et juridiques. Il s'agit de les aider à prendre en charge leurs agents, d'éviter qu'ils banalisent les agressions ou les accidents de personne ou qu'ils traitent l'agression comme un incident de sécurité. À partir de 2000, l'Entreprise a également orienté ses actions préventives auprès des agents en contact avec la clientèle (en 2003, 800 jours de formation ont été dispensés à 5600 agents).

Par ailleurs, la loi du 19 juin 1999 prévoyant une peine aggravée pour toutes les agressions perpétrées à l'égard d'un agent des Transports Publics de Voyageurs, a inscrit cette volonté dans une réalité juridique. En reconnaissant le délit des agresseurs, on reconnaissait aux agents l'état de victime. Étape essentielle comme le souligne Carole Damiani<sup>1</sup> : *"La reconnaissance permet seule à la victime de sortir d'une revendication désespérée"*.

#### L'accompagnement

Tout salarié de la SNCF ayant été confronté à un événement à caractère traumatique peut, s'il le souhaite, bénéficier d'un accompagnement psychologique par des psychologues internes ou externes à l'entreprise. L'agent est assuré de pouvoir entrer en relation avec un psychologue 24h sur 24, grâce à un numéro Vert. Il pourra bénéficier d'un entretien et sera reçu sous deux jours dans un lieu neutre où la confidentialité des informations échangées est garantie. On constate que, majoritairement, les agents consultent en interne. Il apparaît important pour eux que leur interlocuteur soit au fait des particularités du métier. De plus, l'agent a été "victime" dans son entreprise et c'est par un psychologue de cette même entreprise qu'il va être "aidé". En 2003, presque 1000 entretiens ont été réalisés.

Chaque année, le nombre d'entretiens psychologiques s'accroît, non pas en raison d'une multiplication des agressions mais parce que le recours à l'aide psychologique devient de plus en plus accessible, et autorisé pour soi-même.

Aujourd'hui, les rôles des différents intervenants sont donc clairement délimités, que ce soit celui du médecin du travail, des infirmières, de la hiérarchie ou des collègues.

Le type d'accompagnement effectué par les thérapeutes du Pôle s'inspire des techniques de debriefing utilisées et largement commentées par les victimologues (L. Crocq, F. Lebigot, C. Damiani), adaptées au sujet et à ses défenses. La prise en charge psychologique se fait souvent en deux temps. Tout d'abord au plus près de l'événement et de ses conséquences émotionnelles, ensuite il s'agit pour la personne de se réapproprier une place, de quitter un état de victime pour retrouver celui d'agent. Et ce en travaillant la place de l'événement dans l'histoire individuelle mais aussi professionnelle. L'agression s'inscrivant dans une rupture du lien social, un accompagnement rapide est nécessaire pour maintenir une continuité entre l'avant et l'après et pour reconstruire le lien entre l'individu et la communauté des hommes.

Aujourd'hui, sans être populaire, le psychologue est, parmi bien d'autres partenaires, un allié interne que l'on sollicite individuellement ou collectivement quand il y a souffrance. Ce recours possible à des psychologues cheminots pour d'autres cheminots pose la question de la place du thérapeute au sein de l'entreprise SNCF et du cadre d'interventions de ses actions. L'analyse de la demande reste donc une étape essentielle dans notre pratique. De plus, il est évident que c'est l'être humain dans son intégralité (avec son passé, sa personnalité, ses atouts et points de fragilité) qui est pris en compte et pas seulement le cheminot.

### L'accompagnement est pluridisciplinaire

Le traitement d'un événement à caractère traumatique, subi dans le milieu professionnel, ne doit pas être l'apanage des psychologues mais appartient également à la hiérarchie, aux médecins du travail, aux collègues et à l'environnement personnel.

Aux thérapeutes de veiller aussi à ce que la psychologie ne soit pas utilisée comme remède unique contre tous les maux de société et de l'entreprise, excluant le travail du collectif, du politique et du social.

### Note

1. DAMIANI. C. Les Victimes : Violences publiques et crimes privés. Paris : Bayard, 1997.

### SESSION THÉMATIQUE II

//

## Expérience de prise en charge de personnes victimes d'événements traumatiques //

**Any Fayard**, Psychologue-Psychothérapeute,

Hôpital Claude-Bernard  
69 rue Claude-Bernard  
57000 Metz  
any\_fayard@hotmail.com

> **Mots clés : debriefing ; victimes, violence au travail ; santé au travail ; psychologie.**

À l'origine du questionnement sur la prise en charge de personnes victimes d'événements traumatiques, il y a la violence. La violence a toujours fait partie de la vie de l'homme. Elle a cependant de plus en plus tendance à se manifester dans le domaine du travail et sous des formes de plus en plus variées : harcèlement, menaces verbales et physiques, agressions... La multiplication des recherches pour comprendre, tenter de prévenir, juguler, faire face ou prendre en charge les conséquences de la violence montre l'engouement des chercheurs pour ce nouvel objet d'étude mais également le souci grandissant de nombreux responsables, chefs d'entreprise en attente de réponses adaptées. La troisième enquête européenne sur les conditions de travail (Paoli & Merllié, 2001) rappelle qu'entre 1995 et 2000 la violence physique a augmenté de 2 %, le harcèlement de 1 %, et qu'un salarié sur dix a été victime d'intimidation, alors que 6 % des salariés européens sont victimes de violence physique sur leur lieu de travail.

La notion de victime a considérablement évolué ces dernières années. N'est plus seulement considérée comme victime la personne ayant subi des dommages corporels. Les coups et blessures sont certes des indices facilement repérables mais les conséquences de traumatismes psychiques, moins visibles à première vue, peuvent avoir des répercussions à plus long terme et perturber considérablement la vie des salariés victimes ainsi que leur réintégration dans la vie sociale et professionnelle.

Mais qu'est-ce qu'un traumatisme et quelles en sont donc les conséquences ?

Dans le cadre de la prise en charge de salariés du secteur de la grande distribution victimes de violence au travail : braquage à main armée, agression, violences physiques et verbales, ce qui fait traumatisme dans tous les cas est la menace de l'intégrité physique, la confrontation avec la mort. Le traumatisme vient de l'effraction de l'appareil psychique par une menace de mort qui a surpris le sujet et l'a laissé sans voix dans l'effroi et la peur de la néantisation. Les conséquences d'une telle confrontation sont nombreuses et peuvent s'exprimer en "état de stress aigu", quand les symptômes n'excèdent pas 1-3 mois et "état de stress post-traumatique", au-delà de 3 mois.

Pour diagnostiquer un ESPT (état de stress post-traumatique), on se réfère au DSM IV (Manuel Diagnostique et Statistique des troubles mentaux) : angoisse, reviviscences de l'événement traumatique ou flash-back, sentiment de détresse, mise en place de mécanismes de défense tels que l'évitement : le sujet évite de retourner sur le lieu de l'agression, évite d'en parler ; troubles du sommeil, de l'alimentation, nervosité, agressivité, désinvestissement, baisse de l'estime de soi, perte de confiance en soi, altération de l'identité, remise en question des compétences. Toutes ces manifestations post-traumatiques viennent perturber la réintégration des salariés dans l'entreprise, augmenter l'absentéisme, multiplier les demandes de transfert, occasionner de fortes baisses dans la qualité et l'investissement au travail.

Ainsi, la prise en compte des dommages que peuvent occasionner les agressions sur le personnel a amené un certain nombre d'entreprises sujettes à de nombreux braquages et violences physiques et verbales à faire appel à des réseaux d'aide psychologique lors d'événements traumatiques. Notre intervention se fait pour des entreprises de distribution de proximité et localisées sur le territoire français, le plus souvent situées dans des zones dites "sensibles" ou à proximité. L'objectif est d'apporter un soutien psychologique aux salariés afin de leur permettre de faire face aux conséquences de l'événement et de les dépasser afin de retrouver au plus tôt leur qualité de vie précédente et de pouvoir réintégrer leur travail dans les meilleurs délais.

#### Nous pouvons découper l'intervention en trois temps

**Le premier** est celui qui suit immédiatement l'événement traumatique. Lors de tout événement où des salariés ont été victimes de violence (agression, braquage...) contact est pris avec le réseau par les responsables du magasin concerné ou par le personnel de la direction. Dès que les coordonnées des personnes victimes d'agression ont été transmises, nous prenons rapidement des nouvelles et fixons un rendez-vous, dans les 48 à 72 h.

**Dans le deuxième temps**, au cours de la rencontre, nous nous servons comme trame de fond du modèle de Mitchell élaboré en 1983. Ce modèle (CISD Critical incident stress debriefing) basé sur "l'abréaction" suit un protocole très précis en sept phases :

- présentation - règles fondamentales ;
- description de l'événement ;
- expression du ressenti durant l'événement ;
- réaction des différentes attitudes des participants ;
- évocation des symptômes perturbants depuis l'événement ;
- explications des effets psychologiques et physiologiques ;
- conclusion.

Nous débutons toujours le debriefing par une présentation succincte des différents participants. Nous précisons que dans cet espace de parole la confidentialité et la neutralité du psychologue sont assurées, précision importante pour que les participants se sentent à l'aise pour s'exprimer en sachant que seul un compte-rendu verbal et succinct sera fait aux mandataires de notre intervention.

À partir de là, les victimes peuvent réévoquer l'événement traumatique, partager leur vécu à la suite de celui-ci, leur peur, leur honte, leur culpabilité parfois, leur angoisse de mort, toutes les perturbations physiques et physiologiques survenues à la suite du traumatisme. Des informations sont données pour éclairer sur les conséquences normales d'un tel choc : nervosité, agressivité, angoisse, hypervigilance...

Nous utilisons également parfois le modèle de Kubler Ross sur le travail du deuil pour expliquer que certains deuils peuvent se faire à la suite d'un traumatisme généré par une agression à main armée. En effet, la confrontation à la mort peut entraîner une prise de conscience très vive concernant la perte d'immortalité, de toute-puissance, de sécurité... Lors de la mise au jour de problèmes annexes sous-jacents au cours de cette rencontre, nous pouvons être amenés à orienter

les personnes concernées vers un psychologue de proximité pour un travail plus approfondi. Nous offrons toujours la possibilité aux personnes qui le désirent d'avoir un entretien privé après la séance en groupe. D'autres rencontres peuvent avoir lieu à la demande des victimes si elles en éprouvent le besoin.

**Dans un troisième temps**, nous reprenons régulièrement contact pendant les trois à quatre mois qui suivent l'agression avec toutes les personnes victimes de cette agression afin d'évaluer le retour progressif à la vie normale ou les risques de développer un état de stress post-traumatique. Dans ce dernier cas également, nous orientons la victime vers un professionnel de santé qui officie à proximité pour un travail à plus long terme.

L'expérience de terrain que nous avons maintenant depuis plusieurs années nous amène à dire que c'est un véritable travail de désamorçage. Les rares personnes victimes d'agression qui ont été amenées à faire un travail plus approfondi suite à des signes de PTSD avaient en fait subi plusieurs agressions dans un laps de temps très rapproché ou suite à l'émergence de problèmes personnels annexes sous-jacents. Bien que satisfaits du travail que nous faisons avec ces victimes nous sommes toujours dans un travail de recherche avec des universitaires afin d'affiner encore notre approche et de tenter de trouver des réponses encore plus adaptées pour réduire dans les plus brefs délais les effets post-traumatiques.

#### Bibliographie :

- > DE CLERCQ M., LEBIGOT F., *Les Traumatismes psychiques* - Paris - Masson, 2001.
- > DSM IV - *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* - Paris - Masson - 1996.
- > GRAVIER V., *Prévention des séquelles psychiques post-traumatiques. Le debriefing*. *Therapsy*, 1996 ; 3 (2) : 17\_19
- > KUBLER-ROSS E. (1969), *On death and Dying*, New York, Basic books (Trad. Franç. Les derniers instants de la vie, Jubert C. et de Peyer E., Genève, Ed. Labor et Fidès.
- > LEBIGOT F., *Le debriefing collectif* - *Revue francophone du Stress et du Trauma* - 2001 ; 1 (3) : 137-141.
- > MITCHELL J.T., *When disaster strikes. The critical incident debriefing process*. *Journal of Emergency Medical Service*, 1983 : 8 : 36-39.
- > PAOLI P. & MERLLIE - *Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000*. Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de travail. Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés Européennes, 2001.
- > TARQUINIO C., TARQUINIO P., COSTANTINI M.L., *Sentiment d'effroi, PTSD et altération du soi chez des salariés victimes de hold-up*. *Revue francophone du Stress et du Trauma* 2003 ; 3 (2) : 99-109.

### SESSION THÉMATIQUE II

## // Conditions et intérêts d'une prise en compte de la violence par l'entreprise //

**Yves Grasset**, Directeur,

Association Violences, Travail, Environnement  
37, rue Michelet  
42000 Saint-Étienne  
vte@wanadoo.fr

> **Mots clés : violence au travail ; management ; debriefing.**

V.T.E. est une organisation complètement dédiée à la prise en compte de la violence au travail. Notre regard est spécifique. Il se constitue dans une triple particularité :

- nous proposons aux entreprises des services différents et complémentaires (soutien psychologique, formation, sensibilisation, conseil aux entreprises), qui sont liés à l'ensemble du processus d'exposition à la violence ;
- nous intervenons dans des secteurs professionnels extrêmement variés, dans des organisations de tous types ;
- notre champ d'intervention concerne l'ensemble de la problématique de la violence au travail, qu'elle soit externe ou interne ou parfois un subtil mélange des deux.

Il y a aujourd'hui un intérêt certain pour traiter cette question en tant que telle et commencer à objectiver les conditions dans lesquelles l'entreprise est conduite à se saisir du problème. Notre sentiment est que les entreprises confrontées à l'insécurité se situent actuellement à des niveaux de maturité extrêmement variables.

La gestion de la violence constitue un vrai défi pour l'entreprise :

- cela apparaît évident lorsque les salariés décident de faire valoir leur "droit de retrait" voire quelquefois s'engagent dans un mouvement de grève ;
- cela apparaît aussi évident si l'on réfléchit à l'enjeu que constitue la prise en compte des attentes des salariés confrontés à la violence à l'égard de leur employeur.

Faute de l'écoute et de la réactivité nécessaires, salariés et décideurs sont engagés le plus souvent dans la spirale de la dégradation, ce qui peut considérablement tendre les rapports en interne. Ils participent alors ensemble à créer les conditions du désespoir. À l'inverse, un certain retour d'expérience (notamment sur les violences externes) permet aujourd'hui de définir quelles sont les conditions qui favorisent une prise en compte maîtrisée. Elles ouvrent ainsi la voie au cercle vertueux dont l'entreprise et les salariés seront, à terme, les bénéficiaires.

Dès lors que cette dynamique est enclenchée, certains indicateurs évoluent : dans certains secteurs très exposés à la violence, l'on a assisté à des réductions spectaculaires des agressions sur le personnel, mais aussi du vandalisme commis contre l'entreprise (transports en commun par exemple)... c'est bien l'ambiance générale, le "vivre ensemble au travail" qui progresse alors.

De manière empirique, l'on peut remarquer que lorsque le niveau de maturité est élevé, que l'entreprise est réellement sortie du déni et aborde ces questions avec sérénité et formalisme, la prévention de la "violence externe" semble prémunir des dérives et protège aussi des "violences internes". Cette remarque mériterait démonstration ; elle ne vaut pas pour l'ensemble des situations. Néanmoins, on peut penser que la pratique d'une certaine transparence liée au traitement des

violences externes, une certaine attention portée à l'autre, une habitude collective de réactivité face aux incidents... créent une "culture" du parler vrai qui vient contrarier le besoin de silence et de confinement dont se nourrit le harcèlement moral.

Pour que l'on parvienne à recréer le sentiment d'une entreprise protectrice, nous devons :

- **Agir aux différents niveaux simultanément :**

- organisationnel par l'engagement déterminé de la Direction ;
- collectif de travail par un questionnaire et une évolution des normes du groupe à l'égard de la violence ;
- individuel par un questionnaire de chaque salarié confronté à ses valeurs (ou plutôt à une image de lui-même) dans l'exposition à la violence.

Un engagement sur tous ces plans est nécessaire.

- **Développer une démarche cohérente et multiforme :**

- en incitant l'entreprise à s'ouvrir sur l'externe, sur son environnement pour mieux le connaître ;
- en exigeant une traçabilité et une transparence des incidents subis par le personnel ;
- en formalisant des procédures claires permettant d'accompagner les salariés victimes de violences ;
- en aménageant, autant que faire se peut, les postes de travail ou certaines conditions d'intervention "à risques" ;
- en permettant au personnel de prendre en compte les mutations sociologiques qui ont des incidences fortes sur leur pratique professionnelle, dans la relation clientèle notamment, par le biais de la formation.

Il s'agit bien de favoriser des approches collectives de ces problèmes en créant les conditions d'un dialogue lucide et apaisé des questions de violences dans l'entreprise.

### SESSION THÉMATIQUE II

//

Prévention et traitement des impacts de la violence au travail au sein des CFL (Chemins de fer luxembourgeois) //

**Véronique Holder**, Psychologue, Responsable de la structure de conseil et de soutien psychologique,

CFL  
11 Boulevard Kennedy  
L-4170 Esch sur Alzette  
LUXEMBOURG  
Veronique.holder@cfl.lu

> **Mots clés :** agression ; violence au travail ; victime ; prévention ; accompagnement ; stress ; traumatisme ; formation ; psychologie

Les CFL (chemins de fer luxembourgeois) sont, comme beaucoup de sociétés de transport de voyageurs, confrontés aux agressions à l'encontre de leur personnel. Les impacts psychologiques liés à cette forme de violence (stress, irritabilité, somatisation, perte de confiance en soi, sentiment de peur, de culpabilité, épuisement psychologique...) peuvent entraîner à plus ou moins long terme des difficultés d'ordre professionnel (risques d'erreurs, d'accidents du travail, d'arrêts maladie prolongés, d'incapacités de travail...) a fortiori si les victimes de tels actes ne bénéficient d'aucune prise en charge.

Pour protéger son personnel, prévenir et atténuer ces impacts, l'entreprise s'est engagée dans une démarche "sûreté" visant à mettre en place des moyens de prévention et d'accompagnement des victimes. La création au sein même des CFL d'une structure de conseil et de soutien psychologique en 2002 a permis de contribuer à cette démarche.

#### Les actions de prévention ou comment se protéger des agressions

Il n'existe pas de solution unique en matière de prévention des actes d'agression. Outre les moyens de dissuasion "techniques" mis en place (présence de caméras vidéo, d'agents de sécurité dans les zones sensibles, création d'un observatoire sûreté...), la démarche sûreté vise aussi à prendre en considération les comportements pouvant aboutir à des passages à l'acte, tant de la part du personnel que du public.

#### La mise en place du personnel

Que ce soit lors du recrutement ou en cours de carrière, le psychologue veille, grâce à des bilans d'évaluation, à orienter les personnes vers des postes qui sont en réelle adéquation avec leurs motivations et leur tempérament. Ce repérage permet de ne pas exposer des personnes "fragiles" à des risques accrus d'agression lorsqu'elles postulent pour des métiers en contact avec le public.

#### Des formations à la gestion des risques et des conflits

Les CFL ont également mis en place un programme de formation pour aider le personnel à repérer les situations potentiellement dangereuses et à adopter les techniques relationnelles et comportementales qui visent à se protéger autant que possible d'un passage à l'acte. Les agents ne disposent souvent que de quelques minutes pour anticiper ou désamorcer une situation de tension. Dans ce court instant, leurs réactions peuvent être déterminantes.

#### Une veille des compétences face aux blessures de la vie

Un deuil, un problème familial ou professionnel peuvent aussi provoquer de manière légitime chez les agents du stress, de l'agressivité, voire un refuge dans l'alcool ou la drogue, ce qui ne permet plus de gérer comme avant les relations avec la clientèle. Le risque potentiel d'agression s'accroît. Dès lors que ces souffrances s'expriment, soit par des mots, soit par des comportements d'alerte, le psychologue, tout comme le médecin du travail se tiennent alors à la disposition de l'agent et de l'encadrement pour évaluer la situation et trouver des solutions adaptées à chaque problématique. Parfois un retrait temporaire du poste s'impose pour protéger l'agent.

#### Le processus de prise en charge (l'accompagnement des victimes)

Initié et piloté par le psychologue en concertation avec l'encadrement et le médecin du travail, le processus de prise en charge des agents victimes d'agression ou témoins de mort d'homme a été formalisé dans un document officiel validé par la direction et les syndicats. Il fixe de manière claire les modalités d'accompagnement, de même que le rôle de chaque intervenant, à chaque étape du processus.

#### Le rôle de l'encadrement dans la prise en charge du personnel

La hiérarchie de proximité joue un rôle clef dans le dispositif de prise en charge du personnel. Une aide et un soutien appropriés de la part de l'encadrement s'avèrent être dans la plupart des cas un levier très puissant du maintien des compétences.

Les principes essentiels de cet accompagnement s'articulent autour de 4 axes :

- intervenir immédiatement sur les lieux de l'agression pour sécuriser l'agent et l'accompagner dans ses démarches (hôpital, police, retour au domicile) ;
- informer l'agent sur l'aide que les CFL proposent (soutien psychologique, médical, administratif et juridique) et le guider vers ces appuis en fonction de ses besoins ;
- maintenir le contact avec l'agent s'il est en arrêt-maladie pour lui apporter toute la reconnaissance qu'il est en droit d'attendre de son entreprise ;
- s'entretenir avec l'agent avant sa reprise de travail pour faire le point sur la manière d'envisager le retour au travail et proposer éventuellement des aménagements.

Tous les intervenants du processus ont bénéficié d'une formation à la prise en charge, dispensée en interne par le psychologue de la structure. Elle a permis à l'encadrement de mieux prendre en considération le ressenti des victimes et les réactions légitimes provoquées par une agression, de faciliter ainsi les relations entre les intervenants et les victimes et par là même de proposer un accompagnement au cas par cas, en adaptant l'aide apportée à chaque situation et à chaque individu.

#### Le debriefing psychologique

Une assistance psychologique est proposée en interne aux agents victimes d'agression mais n'est pas imposée. Elle offre la possibilité aux victimes d'être suivies par le psychologue des CFL ou orientées si nécessaire vers des thérapeutes. La connaissance que le psychologue a de l'entreprise et de l'environnement de travail incite les agents à venir consulter de préférence en interne. Dans tous les cas de figure, la confidentialité de la consultation est garantie par le psychologue.

Une étude sur la pertinence de ce dispositif est actuellement en cours et permettra soit de le réajuster, soit de l'améliorer, soit de le maintenir en l'état. On note d'ores et déjà une grande satisfaction de la part des victimes ayant bénéficié de ce processus.

#### Bibliographie :

- > LEGERON P. (2001) *Le Stress au travail*. Paris : Éditions Odile Jacob.
- > DAMIANI C. (1996) *Les Victimes. Violences publiques et crimes privés*. Paris : Bayard Édition.
- > SABOURAUD-SEGUIN A. (2001) *Revivre après un choc*. Éditions Odile Jacob.
- > AUDET J., KATZ J.F. (1999) *Précis de victimologie générale*. Paris : Dunod.
- > GBÉZO B.E. (2001) *Agressivité et violences au travail*. ESF.
- > CHALVIN M.J. (1996) *Prévenir conflit et violence*. Paris, Nathan.