

VIOLENCES & SOUFFRANCE AU TRAVAIL

QUALITE DES RELATIONS & QUALITE DE VIE

AU TRAVAIL

L'association REMAID est engagée sur ces questions de santé et souffrance au travail dans cette action aux côtés de ses partenaires de la CPAM de la Drôme, du Comité Hygiène Sociale de Valence, de la communauté d'agglomération Valence Romans Sud Rhône-Alpes, de la Cour d'Appel de Grenoble sur le plan financier, et aux côtés des Services de Santé au Travail, de la CARSAT, d'ARAVIS et de la DIRECCTE sur le plan opérationnel.

Il y a en effet un enjeu majeur à améliorer la santé dans le domaine professionnel, c'est pourquoi l'association REMAID a développé, depuis 2016, un projet innovant destiné à accompagner les entreprises, les professionnels de santé ainsi que les salariés dans la prévention des risques psychosociaux et l'amélioration durable de la qualité de vie au travail et a décidé de la **Création d'un Guichet Unique, structure légère de coopération, nommé « Le Gust26-07 »**.

1. Les Objectifs opérationnels du Guichet Unique :

- Favoriser une « libération de la parole » :

On observe souvent un délitement du soutien du collectif de travail (collègues, hiérarchie ...) et familial (famille monoparentale, éloignement géographique ...) ; Il est important que le mal-être, la souffrance soient entendus par quelqu'un qui ne jugera pas.

Le Guichet Unique permet d'assurer un espace d'expression dans un cadre sécurisé et être un autre point d'entrée pour briser le silence, sortir de l'isolement, en prévention du suicide, tant pour le salarié que pour l'employeur, et/ou leurs représentants.

Par ailleurs, lorsqu'un membre de la famille souffre de difficultés au travail, tout l'entourage familial est impacté ; aider quelqu'un, c'est donc aussi aider sa famille.

L'expression et la prise en compte du mal être déclaré au Guichet Unique doivent permettre la mise en place, par des préventeurs et des professionnels identifiés, d'actions adaptées en vue d'un allègement de la souffrance et d'un arrêt de son fait générateur.

- Favoriser la capacité à reprendre le contrôle de la situation (empowerment) :

Bon nombre de personnes se retrouvent prises au piège de la situation qui les fait souffrir suite à un constat d'impuissance ou du fait d'un état de peur, de honte ; elles prennent une posture de résignation, d'abandon ou de fuite, et subissent ce « consentement silencieux ».

Le Guichet Unique permet de proposer, tant aux personnes qu'à leurs employeurs, un accompagnement pour favoriser la réappropriation d'une démarche proactive et décisionnelle :

- déclencher ou soutenir la prise de conscience d'une réalité professionnelle,
- affronter la situation et vouloir modifier sa condition,
- trouver une solution consentie pour sortir de la situation.

La démarche de retrouver les ressources en soi pour agir et ne plus subir face à une situation, permet de reprendre en main sa vie professionnelle et de retrouver l'estime de soi, sa dignité, un équilibre, sa santé ...

- **Favoriser le maintien de la relation de travail :**

Le travail est une activité centrale qui reste un vecteur fondamental de cohésion sociale et d'intégration ; il donne à l'individu une identité et une utilité sociale. Le travail fait donc commande sociale et protège.

Le Guichet Unique favorise une action collaborative entre les différents acteurs locaux pour sauvegarder la relation de travail et éviter les risques d'exclusion, et contribue à la mise en place de conditions nécessaires à la réorientation professionnelle, au maintien et/ou au retour à l'emploi par des actions d'orientation, d'accompagnement et de médiation.

2. Les Prestations de Service du Guichet Unique : Accueil, Soutien, Accompagnement

Le Guichet Unique vise à améliorer l'accès et le recours des salariés et des acteurs de l'entreprise et des collectivités aux dispositifs existants de prévention de la santé au travail.

- **Accueil :**

Le Guichet assure un accueil téléphonique et physique (permanences et rendez-vous) par des Chargés de Mission pour favoriser l'**Ecoute**, délivrer une **Information**, assurer une **Orienta-tion** auprès des institutionnels ou des organismes compétents ; le Guichet, en matière sociale, ne réalise pas d'information sur le droit.

- **Soutien :**

- Suite à un évènement déstabilisant ou traumatisant :
 - Interne (décès, suicide, accident du travail, incapacité, inaptitude ...)
 - Externe (braquage, violences du public...)
- Suite à une situation professionnelle (tension, conflit relationnel, harcèlement, discrimination, organisation et conditions de travail...) occasionnant de la souffrance, stress, mal être, burn-out ...
- Pendant ou suite à un arrêt maladie, accident du travail ou à une période d'inactivité

Le Guichet propose des séances de **soutien psychologique**, de **sophrologie** par des professionnels de l'Association ou référencés par celle-ci en :

- **Séances Individuelles** (En moyenne 3 ou 4 séances)
- **Séances Collectives** (cellule d'écoute, groupe de parole, débriefing ...)

Ces séances sont diligentées sur proposition des Chargés de Mission ou en réponse à l'expression d'un besoin identifié par l'Employeur ou par son service de santé au travail, pour un salarié ou un collectif.

- **Accompagnement :**

Au-delà de l'approche juridique et réglementaire, il est apparu nécessaire de proposer des dispositifs alternatifs d'accompagnement pour favoriser la recherche de solution AVEC l'employeur et les IRP (moyens d'action collégiaux et concertés, dans l'intérêt commun de l'employeur et des employés).

En tant que facilitateur, le Guichet Unique vise à garantir à tous les salariés et les employeurs (TPE-PME-PMI) des Secteurs Privé, Agricole et Publique, sur le territoire Drôme-Ardèche, un égal accès aux ressources concourant à la prise en compte des problématiques de santé au travail, via une équipe pluridisciplinaire composée de psychologues du Travail et des Organisations, médiateurs, coachs, conseils en RH et prévention des RPS (habilités IPRP), formateurs, et référencés par LeGust26-07.

Cette offre de conseil doit permettre de traiter en curatif des situations à risque, de promouvoir une culture de prévention, et d'articuler durablement santé au travail et performance globale. Sur la base d'une coordination pluridisciplinaire, le Guichet Unique se donne pour ambition d'accompagner les entreprises locales en prévention des RPS et en amélioration de la QVT en développant une offre globale, accessible, adaptée, dimensionnée, proactive et équitable.

3. Notre action 2017

Elle s'est caractérisée en 2017 par les réalisations suivantes :

- **Accueil et Soutien** de 250 nouvelles personnes pour des situations de souffrance au travail sur nos différents points d'accueil de proximité dans la Drôme permettant de recevoir sous 48h les salariés orientés par nos partenaires et de proposer la mise en place d'un étayage psychologique sous 15 jours, voire immédiat pour les salariés qui présentent un risque de passage à l'acte suicidaire.

Nous constatons que l'origine des orientations des personnes provient en tout premier lieu du corps médical (Médecin généraliste, Médecin Conseil de la CPAM, Médecin du travail, personnel des Services de Santé ...), de la DIRECCTE-UT26 et du Secteur social (Associations et assistantes sociales).

- **Accompagnement** de près de 100 personnes dans le cadre de nos interventions en entreprises et collectivités : débriefings, soutien psychologique d'urgence, régulation et médiation en entreprise.
- **Structuration du projet de Guichet Unique** et engagement des mesures inscrites au plan d'action, telles que :

- Valider les besoins et asseoir la collaboration entre les acteurs locaux (plus de 30 rencontres avec des professionnels de santé et de prévention des différents secteurs (privé, agricole, publique, Rectorat),
 - Constituer une équipe pluridisciplinaire (environ 20 professionnels identifiés et conventionnés en tant que ressources mobilisables du GUST tels que psychologues cliniciens, psychologues du travail, médiateurs, formateurs, consultants IPR...),
 - Formaliser les outils du GUST : protocoles de fonctionnement, d'analyse de la demande, de recueil des attentes, de missionnement, de restitution...
- Organisation d'un **Colloque national sur les violences au travail**, en partenariat avec Valence-Romans Agglo, la Cour d'Appel de Grenoble, la CPAM de la Drôme et l'INRS, les 22 et 23 juin 2017 à l'ensemble Charles Bringuier de Chatuzange-le-Goubet. Cet événementiel, largement couvert, a réuni près de 400 professionnels venus de la France entière (PJ : programme du colloque, article de presse).
 - **Intervention** auprès de différents établissements ou associations pour sensibiliser sur la satisfaction au travail, la prévention de la souffrance au travail, la qualité des relations de travail et le maintien dans l'emploi.
