

## **La violence au travail. Un concept à l'étude pour un état des lieux**

Cyril Tarquinio, Aurélie Duveau, Michel Tragno, Gustave Nicolas Fischer

### **Résumé**

La violence au sein des entreprises est devenue, cette dernière décennie, un sujet de prédilection des médias et un mal qui ronge de plus en plus de professions. La dernière enquête de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail témoigne de la recrudescence de la violence au sein des entreprises de l'Union européenne. Ainsi, cette troisième enquête sur les conditions de travail révèle que près d'un travailleur sur dix (9 %) dit avoir été victime d'intimidation sur son lieu de travail, et 6 % de violence physique. Pour autant, aucune définition consensuelle de la violence au travail n'a été adoptée. De ce fait, cet article s'attachera à faire une revue de questions autour de ce concept. Quels sont les terminologies existantes et les enjeux conceptuels ? Quels en sont les facteurs de risque, les conséquences ? Quels sont les dispositifs de lutte qui sont développés dans les entreprises ? Cet article amorcera donc les jalons d'une réflexion sur un concept qui semble être un enjeu de santé au travail pour les décennies à venir.

### **Mots-clés**

violence au travail, agression au travail.

## **Violence at work: a review of questions around this concept**

### **Summary**

Violence at work became this last decade a favourite subject of the media and a scourge which corrodes professions more and more. The last investigation of the European foundation for the improvement of living and working conditions shows the increase of violence within the companies of the European union. Thus, this third investigation about the working conditions reveals that close of one worker on ten (9%) said that he was been victim of intimidation on workplace, and 6% of physical assault. For as much, no consensual definition of violence at work was adopted. So, this article will attempt to make a review of questions around this concept of workplace violence. What are the conceptual terminologies and stakes? What are the risk factors and consequences? What are the devices of fight developed in the companies? This article will thus start reflections on a concept which seems to be a stake of health at the work for the decades to come.

### **Key words**

violence at work, workplace violence, workplace aggression.

## **Émergence du *mobbing*. Personnalités perverses ou effets de l'organisation du travail ?**

Viviane Gonik, Laura Cardia Vonèche, Benoît Bastard

### **Résumé**

La question du harcèlement psychologique, ou *mobbing*, constitue aujourd'hui une préoccupation importante s'agissant de la santé au travail. Cet article veut engager une réflexion sur les conditions d'émergence du phénomène de *mobbing* et sur les interprétations qui lui sont données. Alors que des auteurs comme Hirigoyen et Leyman développent le point de vue selon lequel le *mobbing* est l'effet de personnalités perverses, cet article soutient un point de vue différent, selon lequel le *mobbing* est en réalité étroitement lié aux nouvelles modalités d'organisation et aux rapports de travail, indépendamment de la présence de personnalités déviantes. L'article décrit les formes d'organisation qui, tout en cassant les anciennes solidarités, poussent à un engagement individualisé dans le projet de l'entreprise. Ceci place les salariés dans des contradictions dont ils sortent en développant des stratégies de survie et d'évitement du conflit, dont le *mobbing* est l'une des expressions.

### **Mots-clés**

*mobbing*, harcèlement psychologique, organisation du travail.

## **Emergence of the *mobbing*: perverse personalities or occupational organization effects?**

### **Summary**

The question of psychological harassment or *mobbing* constitutes at the present time a great preoccupation as regards occupational health. The purpose of this article is to open a reflexion on the conditions of emergence of the *mobbing* phenomenon, and on the different interpretations which are given to it. Whereas authors like Hirigoyen and Leyman develop the idea that psychological harassment is the effect of perverse personalities, this article supports another point of view. *Mobbing* is actually closely related to new methods of organization and to occupational relations, regardless of the presence of deviant personalities. This article mainly describes forms of organization that not only break ancient bonds of solidarity but also drive to an individualized commitment in the project of the firm. The employees are placed in contradictions from which they manage to get out by developing strategies of survival and avoidance of conflict. *Mobbing* is one expression of these strategies.

### **Key words**

*mobbing*, psychological harassment, work organization.

## Les stratégies de *coping* face à la violence au travail

Élisabeth Spitz

### Résumé

En présence de violence au travail, la personne met en place différentes stratégies afin de faire face à celle-ci et de tenter de préserver son bien-être. Les processus de *coping* représentent l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux destinés à maîtriser, réduire ou tolérer les exigences qui menacent ou dépassent les ressources d'une personne. Dans les situations de violence au travail, il est nécessaire de différencier les sources de violence initiées par le public de celles initiées par les collègues. Parmi les stratégies de *coping* pour y faire face, il convient de citer : 1) les stratégies d'évitement comme le désengagement comportemental et/ou cognitif, la pratique de l'humour, l'utilisation de substances psychoactives ; 2) les stratégies centrées sur l'émotion comme le déni, l'auto-accusation et la réinterprétation positive ; 3) les stratégies d'approche ou centrées sur le problème comme la planification, le *coping* actif et la recherche de soutien social. Aucune stratégie de *coping* n'est efficace en soi, indépendamment des caractéristiques de la personne, du contexte et de l'interaction entre les deux. Des propositions d'interventions favorisant des stratégies de *coping* fonctionnelles face à la violence au travail sont présentées.

### Mots-clés

*coping*, adaptation, violence, agression, travail.

### Coping with violence at work

#### Summary

In the presence of violence at workplace, people employ coping strategies to preserve their well-being. Coping is currently defined as "the various cognitive and behavioural efforts to master, reduce, or tolerate the internal and/or external demands that taxing or exceeding his or her resources and as endangering his or her well-being". In violence at workplace, it is necessary to distinguish risk and experience of violence from the public and from co-workers. Coping strategies are considered to be of three main types: 1) avoidance strategies as behavioural and cognitive disengagement, humour, substance use; 2) emotion-focused strategies as denial, self-blame and positive reframing; 3) problem-focused strategies as planning, active coping, seeking social support. Coping responses that are adaptive at one stage of the transaction may be used less frequently or may have different effects if used at a different phase of the transaction. Offers of interventions favouring the functional coping with violence at workplace are presented.

#### Key words

*coping*, adjustment, violence, aggression, work.

## **Harcèlement et psychotraumatisme**

Jean-Luc Viaux

### **Résumé**

L'émergence du harcèlement psychologique au travail en tant que problème social et légal, reflet d'une attention nouvelle portée aux victimes, et son corollaire, la médiatisation de toutes les "victimisations" (accidents, attaques de banque, inondations, etc.), est aussi le reflet d'un mode de gestion des ressources humaines dont le coût social se traduit dans l'importance de la réponse individuelle au phénomène : le développement de psychotraumatismes durables et invalidants. La situation du harcèlement psychologique au travail est en effet porteuse d'un haut potentiel psychotraumatique. Une cohorte d'une centaine de personnes ayant demandé de l'aide à une association, et dont la situation au travail avait été ou était caractéristique du harcèlement, a été soumise à un questionnaire dont les items avaient pour objet de repérer les souffrances classiquement intégrées à l'état de stress post-traumatique (ESPT) tel que défini dans le DSM-IV. Or, dans cette population ayant des conditions de travail et des employeurs variés, provenant de tous les départements français, neuf sujets sur dix présenteraient un ESPT. L'auteur présente les résultats et discute la validité de cette observation, la valeur de l'ESPT comme diagnostic de la souffrance psychique engendrée par des situations de harcèlement.

### **Mots-clés**

harcèlement, état de stress post-traumatique.

## **Mobbing and traumatism**

### **Summary**

The emergence of psychological harassing at work as a social and legal problem shows the recent attention to the victims. Just as its corollary, the mediatization of all the suffering of victims (accidents, attacks of bank, floods, etc.), it is also the witness of a mode of management of the human resources, the social cost of which finds expression in the importance of the individual answer to the phenomenon: the development of durable and disabling psychotraumatism. Psychological harassing portends likely psychotraumatism: a sample of hundred persons having asked for the help of an association, and whose situation at work had been or was characteristic of mobbing, was subjected to a questionnaire, the items of which aimed at tracking down sufferings classically integrated into the syndrome of posttraumatic stress disorder (PTSD) such as defined in the DSM-IV. In this population, which have varied conditions of employment and employers, resulting from all French departments, nine subjects out of ten present a PTSD. The author presents results and discusses the validity of this observation, the value of the PTSD as diagnosis of the psychic suffering engendered by situations of harassing.

### **Key words**

mobbing, posttraumatic stress disorder.

## **Le harcèlement moral. Conséquences sur la santé et la personnalité des victimes**

Maria Grazia Cassitto

### **Résumé**

Nous savons désormais avec certitude qu'une situation de violence morale prolongée, et sans possibilité apparente d'y échapper, peut avoir de graves répercussions sur la santé. Cela est bien sûr vrai dans le cas du harcèlement moral en milieu de travail. Chaque individu répond avec "tout son être" aux situations qu'il vit. Des troubles émotionnels, psychosomatiques et du comportement peuvent se développer. Le délai d'apparition de ces troubles et leur gravité seront fonction de l'intensité de la violence subie et de la durée de la résistance du sujet. Mais, indépendamment de cette capacité de lutter, si la situation ne se résout pas dans un délai relativement court, ou si l'individu n'est pas aidé à mieux résister ou à trouver une solution, les troubles peuvent s'organiser en syndrome de stress, phobie, obsession, dépression, cardiopathie, hypertension artérielle, maladie dermatologique, ulcère gastrique... De 1998 à 2002, environ 3 000 personnes ont sollicité un bilan concernant les conséquences des violences qu'elles avaient subies sur leur lieu de travail, auprès du CDL/ICP (Centre pour l'étude, le diagnostic et la prévention du stress et de la violence au travail, Département de médecine du travail, Clinica del Lavoro de l'Université de Milan). Cet effectif important nous a permis d'analyser les modifications de la personnalité de ces victimes et de les classer dans une catégorie homogène.

### **Mots-clés**

milieu de travail, harcèlement moral, réaction psychophysiologique, trouble psychosomatique, modification de la personnalité, syndrome de stress post-traumatique, SSPT.

## **Moral harassment at work: consequences on victims' health and personality**

### **Summary**

It is a common and widely demonstrated belief that prolonged and unescapable psychological violence can determine health impairments on victims. This evidence is equally true in moral harassment at work. Victims react globally at prolonged mobbing assaults by developing emotional, psychophysiological and behavioral alterations, widely varying in severity and specificity according to the individual subjectivities. Equally, the appearance lag time of disturbances and their relevance are function of the psychological violence intensity and duration. When the situation of moral violence exceeds the subject's coping capacity the psychophysical alterations can structure into syndromes, such as phobic, obsessive, depressive syndromes or cardiopathies, hypertension syndrome, dermatologic diseases, gastric ulcers... This paper aims at relating the experiences of the Milan Centre for the study and prevention of stress and violence at work. About 3,000 subjects have been examined between 1998 and 2002 to analyse and define the consequences of psychological violence at work. Besides the expected psychophysical alterations, the clinical interviews have showed a high frequency of specific personality modifications unifying this population into a homogeneous group.

### **Key words**

workplace, psychological violence, emotional alteration, psychosomatic disorder, personality modification, post-traumatic stress disorder, PTSD.

## **L'entreprise confrontée à la violence**

Yves Grasset

### **Résumé**

La répercussion de la violence sur l'organisation est généralement peu analysée. La mobilisation réelle de l'entreprise et sa cohérence sont pourtant au cœur même du processus. Le champ de la violence au travail doit prendre en compte une triangulation entre un agresseur, un salarié victime et son cadre de travail. La perception du rôle effectif de l'entreprise par le salarié aura des incidences majeures dans son évolution personnelle et sa capacité de dépassement du problème. Dans le monde du travail, le cadre de la violence ne peut être considéré seulement comme un élément de contexte. L'approche développée ici s'appuie sur une expérience de terrain pour analyser quelques comportements types face à la violence dans l'entreprise. Il décrypte le processus complexe d'adaptation à la situation mis en œuvre par les salariés en se référant à deux approches : celle de la sociologie de l'organisation et celle de la criminologie. Procédant à cette compréhension de la dynamique de la violence dans l'entreprise, il permet ainsi d'intervenir au mieux et d'aider à la professionnalisation des modes d'interventions.

### **Mots-clés**

violence, entreprise, organisation, sentiment d'abandon, prévention.

## **Violence over the organization**

### **Summary**

The repercussion of violence over the organization is generally speaking little analysed. The real mobilization of the firm and its consistence are yet located in the center of the process. The approach of violence at work has to focus on a triangular system with the mugger, the threatened employee and his work environment. The way the employee will face the role of the firm will have important repercussions over the personal evolution and the ability to go beyond the problem. In the world of business, the violence environment must not be considered only like a part of the context. The approach is made with some evidence taken from the field to analyse some kinds of behaviours facing violence in the firms. It will describe the difficult process of the conformity to the situation created by the employees while referring to two approaches: one is about the sociology of the organization and the other one about criminology. Processing with this dynamic comprehension of violence in the firm, it helps to react in the best way and also helps to the professionalisation of ways of intervention.

### **Key words**

violence, firm, organization, feeling of neglect, prevention.

## **Agressions au travail et *burnout* chez les travailleurs sociaux. Influence de l'auto-efficacité et du pouvoir organisationnel**

Didier Truchot, David Badré

### **Résumé**

Les conséquences des agressions (physiques, verbales, etc.) dont les travailleurs sociaux peuvent être victimes ont été peu étudiées. Le premier but de cette étude est d'examiner l'impact de la fréquence perçue des agressions sur un stress occupationnel particulier, le *burnout*. Nous examinons aussi les effets directs et modérateurs de deux variables : l'auto-efficacité et le pouvoir interpersonnel dans l'organisation (pouvoir formel vs informel). Nous avançons encore que, lorsqu'ils sont confrontés aux agressions, les travailleurs sociaux qui ont un degré élevé d'auto-efficacité ressentiront moins de *burnout* quand ils perçoivent que leur supérieur hiérarchique exerce un pouvoir de type informel, mais qu'en revanche, ceux qui ont un degré faible d'auto-efficacité ressentiront moins de *burnout* avec un supérieur hiérarchique qui exerce un pouvoir formel. Un échantillon de 244 travailleurs sociaux a renseigné un questionnaire élaboré pour évaluer les variables de cette étude. Les résultats montrent, comme il était attendu, que les agressions, mais aussi l'auto-efficacité et le pouvoir interpersonnel sont liés au *burnout*. De plus, l'auto-efficacité et le pouvoir informel ont un effet modérateur sur le *burnout* quand les travailleurs sociaux sont confrontés à des agressions. Les résultats montrent encore, comme prévu, une interaction entre agression, auto-efficacité et pouvoir interpersonnel. Nous discutons les implications de ces résultats dans la perspective d'une réduction du *burnout* dans les services sociaux où les agressions sont potentiellement fréquentes.

### **Mots-clés**

*burnout*, agression, auto-efficacité, pouvoir interpersonnel, travail social.

## **Aggression at work and burnout among social workers: the influence of self-efficacy and interpersonal power**

### **Summary**

The consequences of the aggression (physical assault, verbal aggression, etc.) directed toward social workers have not been widely investigated. The present study was first aimed at examining the impact of the frequency of aggressive experiences on a specific occupational stress, burn-out. We also examined the direct and buffering effects of two variables, that is, self-efficacy and the interpersonal power (formal vs informal) in the organization. We also theorized that, when confronted with aggression, social workers high in self-efficacy will experience less burnout when their supervisor exerts informal power, and that social workers low in self-efficacy will experience less burn-out when their supervisor exerts formal power. A sample of 244 social workers completed an anonymous self-report questionnaire designed to evaluate the study variables. The results showed that, as expected, the experience of aggression, self-efficacy and interpersonal power are linked to burnout. Furthermore, self-efficacy and informal power proved to have a buffering effect on burnout when social workers are confronted with aggressive experiences. Our results also showed, as predicted, an interaction between aggression, self-efficacy and organisational power. Implications of the results for reducing burnout in human services are discussed.

### **Key words**

*burnout*, aggression, self-efficacy, interpersonal power, social work.

## Prise en charge psychologique de salariés victimes de hold-up

Cyril Tarquinio, Carlo Steffes, Pascale Tarquinio, Anny Fayard, Michel Tragno, Aurélie Duveau

### Résumé

Le phénomène de la violence au travail est apparu, somme toute, récemment. Pourtant, les conséquences de ce phénomène sur les salariés, en particulier lors de menaces avec armes, peuvent être très graves, conduisant à un sentiment de culpabilité, d'abandon de l'entourage, à une perte de confiance en soi et à une altération de l'identité. 60 salariés répartis en trois groupes ont participé à cette recherche. Le premier groupe était composé de 20 salariés victimes d'un braquage entre janvier 1999 et juin 2001 et ayant accepté un suivi psychologique (débriefing psychologique réalisé dans les 72 h après le hold-up). Le deuxième groupe était constitué également de 20 salariés victimes d'un braquage sur la même période, mais qui n'avaient souhaité faire l'objet d'aucun suivi particulier. Le groupe témoin était composé de 20 salariés n'ayant jamais subi dans leur carrière un tel événement. Tous les sujets ont fait l'objet d'une évaluation lors de la phase initiale (avant la rencontre avec le psychologue), puis six mois après. Les résultats montrent que les victimes de hold-up présentent des scores à l'*Impact of event scale* (IES) significativement supérieurs à ceux du groupe témoin. De tels effets semblent s'atténuer six mois après pour les sujets ayant accepté une prise en charge psychologique. De façon identique, les sujets pris en charge se sentent plus à l'aise dans leur travail et ont, six mois après, un sentiment de peur moins exacerbé que les autres salariés victimes d'un braquage. De tels résultats semblent militer en faveur d'un effet positif de la prise en charge psychologique des salariés victimes d'agression sur leur lieu de travail.

### Mots-clés

débriefting, hold-up, *Impact of event scale*, travail, santé

### Psychological follow-up of employees who have experienced a hold-up

#### Summary

The phenomenon of violence at work appeared rather recently. Nevertheless, the effects of this phenomenon on employees who were threatened with weapons may be quite damaging, leading to a sense of guilt, social isolation, a loss of self-confidence and a change of identity. 60 employees divided into three groups took part in this research. The first group consisted of 20 employees who had experienced a hold up between January 1999 and June 2001 and who had accepted a psychological follow-up (psychological debriefing realized within 72 hours after the hold-up). The second group was also composed of 20 employees who had undergone a hold-up at the same period, but they had not wished for any particular follow-up. The control group was composed of 20 employees who had never undergone such an event in their career. All the subjects underwent an evaluation at the time of the initial phase (before meeting the psychologist), then six months later. The results show that the Impact of event scale (IES) of the victims of hold-ups were significantly higher than those of the control group. Such effects seem to ease up after six months for the subjects having accepted a psychological follow-up. Similarly, the subjects who had been followed up felt more at ease at work and had a less exacerbated feeling of fear six months afterwards than the other employees. Such results seem to plead for the effectiveness of psychological follow-up of employees who have experienced aggression at work.

#### Key words

débriefting, hold-up, *Impact of event scale*, work, health.

## Prévention de la violence en milieu de travail. Perspective québécoise et canadienne

Johanne Dompierre, Serge André Girard, Denis Laliberté, Marc Bégin

### Résumé

Le présent article a pour but de jeter un regard sur la prévention de la violence au travail au Québec et au Canada. Tout d'abord, les définitions et les législations canadienne et québécoise au regard des différentes formes de violence au travail seront exposées. Puis, après avoir établi la pertinence des programmes de prévention contre la violence en milieu de travail, seront décrits les différents types de programmes, et seront présentées les mesures mises en place dans bon nombre d'organisations, ainsi que les ressources disponibles au Québec et au Canada pour prévenir la violence en milieu de travail. Finalement, deux interventions visant à lutter contre la violence au travail seront présentées : l'une en milieu hospitalier et l'autre en milieu scolaire. Chacune de ces interventions fera l'objet d'un certain nombre de constats concernant l'implantation des structures et des procédures recommandées dans la documentation nord-américaine lors de la mise en place d'un programme de prévention de la violence au travail.

### Mots-clés

législation, prévention, programme, violence au travail.

### **Prevention of violence at work in Quebec and in Canada**

### Summary

This article aims to look at the workplace violence prevention in Quebec and in Canada. First, the definitions and the legislations of the many forms of workplace violence will be provided. Then, the relevance of the prevention programs against workplace violence will be established. After, three types of programs will be described with the measures that organizations can implement and the resources they can use in regard of workplace violence. Finally, two interventions aiming to fight against the workplace violence will be presented, one held in a very large hospital and the other one held in four different schools. For each of these two interventions, some comments will be made concerning the implementation of the structures and the procedures usually recommended in north american documentation.

### Key words

legislation, prevention, program, workplace violence.

## **Prévention et traitement des impacts de la violence au sein des Chemins de fer luxembourgeois**

Véronique Holder

### **Résumé**

Les Chemins de fer luxembourgeois (CFL) enregistrent depuis peu une recrudescence des agressions à l'encontre de tout le personnel en contact avec le public. Les impacts psychologiques de cette violence sont souvent renforcés par une absence réelle d'aide et de soutien de la part des dirigeants, peu familiarisés avec les comportements à adopter dans de pareils cas. Le passage sous silence de tels événements va alors renforcer les sentiments d'insécurité et de vulnérabilité des agents sur leur lieu de travail et peut conduire, *in fine*, à une incapacité totale d'exercice du métier. Nous verrons comment la mise en place d'une structure de conseil et de soutien psychologique, au sein même des CFL, a permis dès 2002 d'engager des actions de prévention des agressions et d'accompagnement des victimes. Elles visent à apporter aux agents toute l'écoute, la considération et la confiance qu'ils sont en droit d'attendre de la part de leur entreprise suite au stress ou au traumatisme subi, et à favoriser ainsi le maintien de leurs compétences professionnelles.

### **Mots-clés**

agression, violence, victime, prévention, accompagnement, stress, traumatisme.

## **Prevention of violence and assistance to victims within the CFL (Chemins de fer luxembourgeois)**

### **Summary**

Lately, the CFL has encountered an increase of violence against the staff in direct contact with the customers. The absence of adequate response from the management (often not trained to react properly to such event) has re-inforced the psychological impact of such violence. As no clear information is provided, the feelings of vulnerability and insecurity amongst the staff has been increased, leading in some cases to a complete incapacity of performing work-related activities. In 2002, within the CFL, the implementation of a specific structure of prevention and psychological assistance has offered specific training on preventing violence as well as specific assistance for the victims. The aim of this structure is to provide an adequate support to the victims within the company and therefore to help maintaining them in their professional activity.

### **Key words**

violence, victim, prevention, assistance, support, stress, traumatism.

## **Le cheminot et l'entreprise face à la violence. De l'agression à la réparation**

Sylvie Teneul, Caroline Brossard-Nabet, Véronique Carpentier, Stéphanie Péneau, Stéphane Perdreau, Pascal Sénaneuch

### **Résumé**

Depuis 1994, la Société nationale des chemins de fer français (SNCF) s'est de plus en plus intéressée aux affects ressentis par les cheminots confrontés à des événements stressants ou potentiellement traumatisants. Cette prise de conscience a débouché sur la mise en place de protocoles de soutien et d'accompagnement pour les agents. En reprenant l'historique de cette démarche, illustrée de cas cliniques, nous aborderons les différentes étapes du processus de réparation, du choc à la reprise du travail. La place du psychologue, le cadre de ses interventions, les types de prises en charge seront principalement évoqués.

### **Mots-clés**

traumatisme psychologique, agression, symptômes, accompagnement psychologique, cadre psychothérapeutique.

## **The railway employee and the company faced with violence. From aggression to reparation**

### **Summary**

Since 1994, the French national railway company (SNCF) has adopted a policy of psychological prevention and accompaniment in favour of its agents exposed to potentially stressing or traumatizing situations. Taking into account the affect experienced in such events and proposing a support have gradually been installed and are now established, particularly in cases of assault. We intend first to trace the history of our approach, which will lead us to deal with affects in the care of agents, and then to examine the position of the psychological therapist in a firm. Clinical cases will be used to illustrate such matters as structure or request.

### **Key words**

psychological trauma, aggression, assault, guilt, psychological accompaniment, psychotherapeutical structure.

## **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.

### ***Support to victims of assault: the example of La Poste***

### **Summary**

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.