

**Session 2 : Impact du projet de Service
sur la Santé au travail dans les entreprises**
**Une cellule médico-psychologique
au travail en SSTI**



Dr Jean-Yves LARCHEVESQUE – Médecin coordinateur – ADESTI – Mont-Saint-Aignan

Mme Priscilla MARTIN – Psychologue du travail – ADESTI – Mont-Saint-Aignan

M. Guillaume MAURY – Responsable pôle pluridisciplinaire – ADESTI – Mont-Saint-Aignan

LE CONTEXTE

Adesti, service de Santé au Travail Interentreprises de Seine-Maritime, composé de 72 collaborateurs, assure la surveillance de 5400 entreprises pour un effectif de 75 000 salariés.

Ces dernières années, une recrudescence de demandes d'employeurs dans l'accompagnement de la gestion d'évènements potentiellement traumatisant auprès de médecins du travail a été constatée (Braquage, Tentative de suicide, Accident de travail grave, Violences). L'analyse des attentes des adhérents a mis en valeur un besoin d'aide dans la gestion des risques psychosociaux et ces évènements en font partie. La typologie de nos entreprises (80% de moins de 10 salariés) soulignait l'insuffisance d'informations et de moyens sur la prise en charge et l'intérêt de ce type de démarche pour prévenir le stress post-traumatique.

LA DÉMARCHE

La construction

Cette action novatrice non prévue réglementairement nous a conduit à une réflexion collective.

Afin de réaliser cette activité nous nous sommes dotés de nouvelles compétences pour créer une Cellule Médico-Psychologique au Travail. Le choix s'est porté sur une qualification de professionnels du service. Une formation spécialisée en victimologie a été réalisée en 2011 pour des salariés volontaires (médecins, psychologues du travail, infirmières en santé au travail et le responsable du pôle pluridisciplinaire).

La Réforme de la Santé au Travail de 2012 et la réalisation du projet de Service 2013 - 2017 ont contribué, en pluridisciplinarité, à la ré-interrogation de la pratique et à la co-construc-



tion du cadre d'intervention en considérant les limites, les priorités et les ressources nécessaires.

L'activité de la Cellule fait partie des principaux objectifs de l'axe « Prévention des Risques Psychosociaux » inscrits dans le projet de Service. Différentes actions prioritaires sont à mener, en terme de communication interne et externe, dans l'identification au niveau régional, initiée dans un premier temps par l'intégration de participants de la Cellule au sein du réseau de prévention (CARSAT / DIRECCTE / ARACT Haute-Normandie). Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens de 2013-2018 permettra d'en développer certaines.

Le fonctionnement

La Cellule est actuellement composée de deux psychologues du travail dont une animatrice, cinq médecins du travail et une infirmière en santé au travail.

La Cellule est déclenchée lorsqu'un évènement grave survient sur le lieu de travail et porte atteinte à la vie de salariés, entraînant éventuellement un choc psychologique chez les victimes et les témoins directs. Un defusing est alors réalisé. Les conséquences d'un tel évènement sont variables en fonction des individus, pouvant aller d'un état de sidération à une sinistrose (modification de la personnalité), d'où l'importance de prévenir la cristallisation de tels troubles qui peuvent affecter les salariés et le fonctionnement de l'entreprise.

La démarche d'intervention de la Cellule est la suivante :

- Contact du Service de Santé au Travail par l'employeur.
- Analyse de la situation par l'animatrice de la Cellule, transmission de conseils et de la conduite à tenir auprès des victimes/témoins .
- Information du médecin du travail de l'adhérent de la démarche initiée ; les intervenants de la cellule ne sont jamais en charge de l'entreprise concernée.
- Intervention réalisée dans les 72 heures par un binôme ; Certains salariés pouvant être pris en charge individuellement et orientés si besoin vers une structure spécialisée.
- Restitution des actions réalisées auprès du médecin du travail.

UN CAS CONCRET

Pour illustrer nos propos, nous présentons une intervention auprès d'une entreprise de 80 salariés, opérant dans le domaine du retraitement de produits chimiques suite à un accident exposant à des polluants respiratoires toxiques. Nous précisons les différentes étapes de notre démarche sur cette intervention :

- Le Médecin du travail de l'entreprise après un échange avec l'employeur a sollicité la Cellule.



- Un defusing a été réalisé sur le temps de travail avec les victimes et témoins directs en groupe, deux jours après l'accident, par une psychologue et une infirmière membres de la Cellule. La technique de defusing consiste à aider à la verbalisation et à la compréhension des émotions, réactions physiologiques, et cognitives pour chacun, et à repérer des signes prédictifs de stress post-traumatique. Chaque salarié est amené à évoquer son vécu suivant cette temporalité :
 - Avant l'accident (*Qu'est-ce que vous faisiez avant, avec qui étiez-vous...*).
 - Pendant l'accident (*Qu'est-ce que vous avez vu, entendu, qu'est-ce que vous avez fait, qu'est-ce que vous avez ressenti,...*).
 - Après l'accident (*Qu'est-ce que vous avez fait, ressenti...*).

Suite à cette intervention nous avons évoqué avec le médecin nos conclusions et évalué le vécu des salariés dans la prise en charge par l'entreprise de ce type d'accident. Notamment ont été souligné le risque de sur-accident, la minimisation de l'impact psychologique perçue par les salariés et une réflexion plus large sur les conditions de travail. Ces éléments seront utiles pour le médecin du travail dans le cadre de ses interventions au CHSCT et de sa pratique auprès de l'entreprise tant pour le suivi individuel des salariés que dans l'approche collective.

Un témoignage vidéo du chef d'entreprise est présenté pour illustrer son vécu sur l'intervention de la Cellule.

INTÉRÊTS ET LIMITES DE LA DÉMARCHE

La Cellule a conduit une réflexion sur les différentes interventions réalisées.

Ainsi, certains salariés ressentent le besoin de verbaliser, de partager un sentiment de culpabilité, et de chercher du sens collectivement, ce qui renforcerait une solidarité entre les individus. La démarche permettrait également d'initier le groupe dans la recherche de moyens de prévention qu'ils pourront poursuivre avec leur employeur, sans que cela ne soit l'objectif premier de la Cellule.

L'intervention peut être rassurante pour les salariés car leur vécu est entendu, sans être dramatisé, ni banalisé. De plus, les membres de la Cellule apportent une information sur les symptômes qu'ils peuvent ressentir dans les semaines voire les mois à venir.

Dans le service de santé au travail, les médecins peuvent maintenant apporter une réponse adaptée à ces demandes spécifiques.

De plus, l'intégration de psychologues du travail dans l'équipe pluridisciplinaire a permis de partager un savoir-faire, une meilleure connaissance de l'impact de ce type d'évènements et d'être proactif dans l'information auprès des employeurs et des salariés.

Cela permet aux médecins de développer avec les conclusions qui leur sont transmises, dans certains cas, une démarche de prévention :



- primaire (modalités d'accueil du public, réflexion sur l'organisation du travail, sur la politique de sécurité),
- secondaire (former les managers, établir une procédure de gestion d'évènements graves),
- voire tertiaire (accompagner les collaborateurs, les orienter, faciliter le retour à l'emploi...).

L'employeur y trouve un intérêt pour gérer des situations médico-psychologiques aiguës au travail. Il reçoit une information, un accompagnement pour ses collaborateurs et pour lui-même, et de ce fait, la connaissance de la prise en charge ce type de situation. Il peut ainsi mettre en place un guide d'accompagnement pour anticiper si besoin.

Il convient enfin d'insister sur l'intérêt de son implication afin de garantir une pratique optimisée. Le climat social de l'entreprise peut constituer également un frein dans la conduite du defusing par l'équipe. Il est donc nécessaire de le percevoir lorsque la cellule est mobilisée pour en limiter des effets délétères.

La pratique du defusing demande une vigilance concernant le respect du secret médical surtout dans les interventions collectives. Le conseil national de l'ordre des médecins avait évoqué le secret médical dans des Recommandations sur les dispositifs de prise en charge des risques psychosociaux dès 2008, pour les cellules d'écoute, de médiation.

De plus, nous avons constaté que la démarche demande une posture différente pour les intervenants médicaux. Effectivement, le defusing requiert une maîtrise de l'écoute active qui ne nécessite pas d'établir une prescription, ou de recherche de diagnostic, pouvant être d'ailleurs vécue comme une intrusion par les salariés. Il s'agit bien d'une technique spécifique qui requiert une formation, et une pratique régulière pour maintenir ces compétences.

La Cellule a réalisé une vingtaine de defusing en 3 ans depuis sa création, avec 5 interventions déjà enregistrées pour le début de l'année 2014.

Aux vues du bilan des interventions et des attentes des membres de la Cellule, il semblait opportun de réactualiser les connaissances. C'est ainsi qu'en 2013, une formation en interne a été réalisée par des jeux de rôles et des échanges entre les intervenants de la Cellule.

CONCLUSION

Le développement de cette nouvelle action spécifique de prise en charge des risques psychosociaux, s'appuie sur un recueil de demandes effectives et une réflexion sur l'intérêt pour chaque acteur d'en bénéficier. Elle favorise la coopération entre différents corps de métiers et nécessite une formalisation de son fonctionnement. Le projet de Service a légitimé et renforcé cette démarche innovante. La pratique du defusing demande à être interrogée, discutée régulièrement pour percevoir ses limites et les dépasser si possible au sein du collectif de travail. Pour l'entreprise, il s'agit de se doter d'une forte capacité de réaction pour évaluer la situation, et prendre des décisions adaptées pour agir dans les meilleurs délais.