

Présentation IAPR

- L'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources
- Une association (loi de 1901) créée en janvier 2000 à l'initiative de :



- Connu à ses débuts pour ses interventions exceptionnelles (Ex. AZF) sur des situations de crises, l'IAPR intervient depuis maintenant 10 ans en prévention et en accompagnement des risques psychosociaux .
- Organisme de formation
- L'IAPR est habilité en qualité d'Intervenant en Prévention des Risques Professionnels (**IPRP**)





Incivilités, violences internes ou externes ... autant de fait isolés ou répétés qui peuvent porter à l'intégrité physique et psychique des personnes

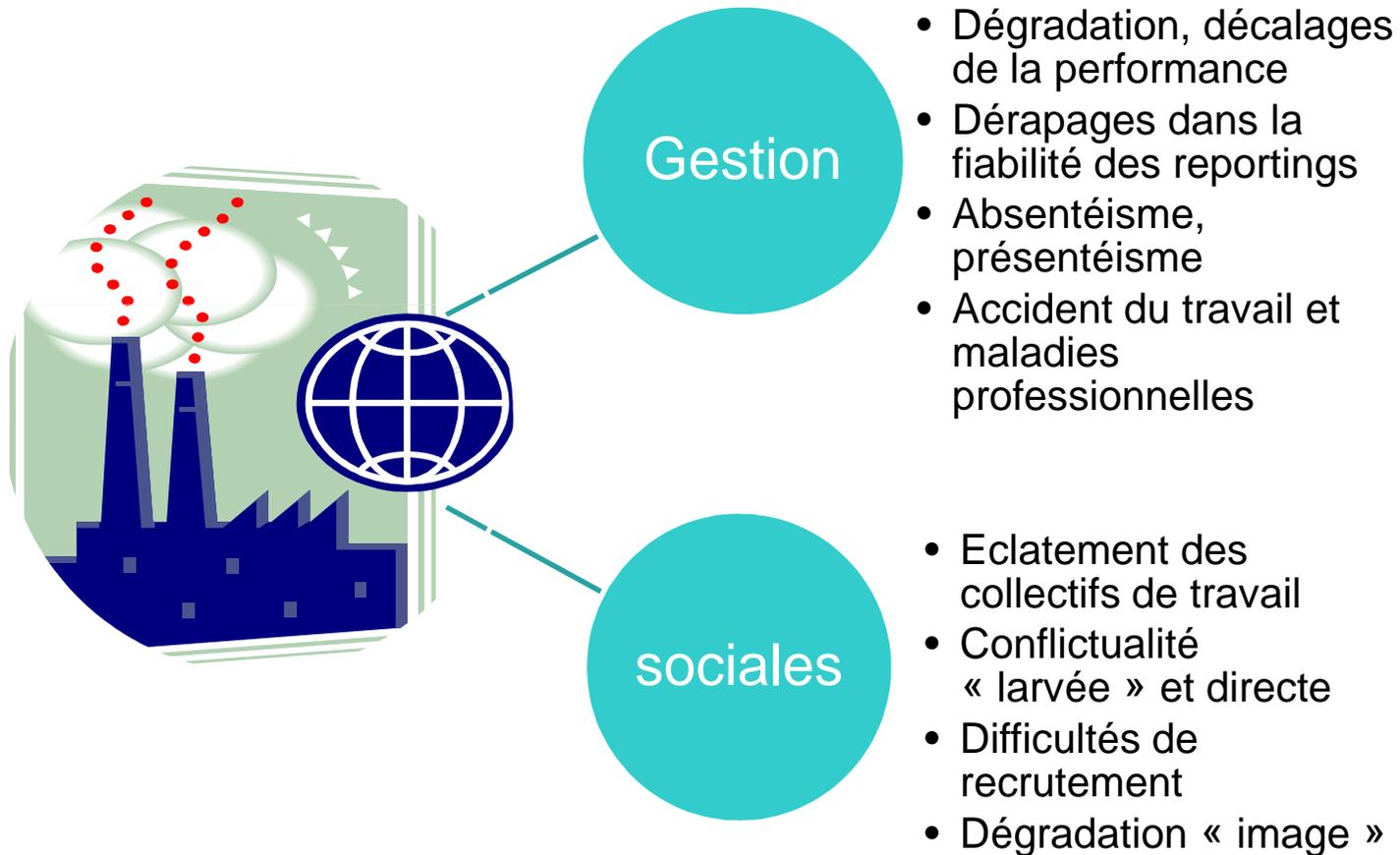
- Menaces , insultes, gestes déplacés,
- propos qui touchent la personnalité, l'identité, qui dévalorisent, regard méprisant, qui fixe, qui défie, moqueries,
- Humiliation, crachats,
- Gifles, coups de poing, coups de couteau, seringue
- Disqualifications sur le professionnalisme,
- ... mais aussi Ne pas dire Bonjour, ne pas remercier, ignorer
- **Si elles peuvent être une sources de tensions à elles seules, leur combinaison avec d'autres facteurs de risques peuvent en aggraver les effets sur les personnes, avec survenue de troubles.**
- **En revanche si ces tensions sont régulées, les effets peuvent être amoindris.**



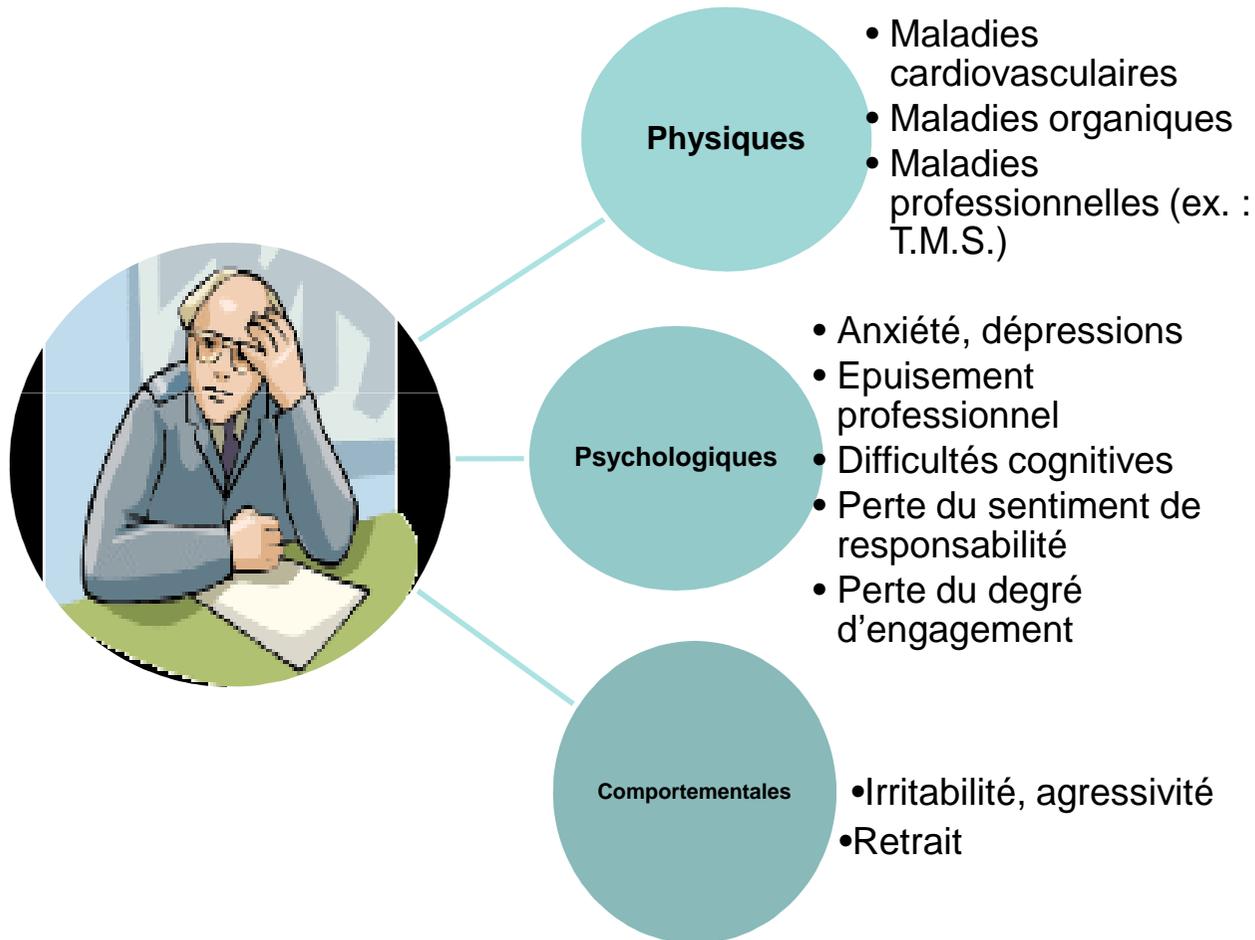
Les incivilités et violences sont un des risques psycho sociaux des salariés

- Définition BIT : « **les risques psychosociaux recouvrent des risques professionnels d'origine et de nature variées qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et ont un impact en conséquent sur le bon fonctionnement de l'entreprise** »
- On les appelle « psychosociaux » car ils sont à l'interface de l'individu (le « psycho ») et de sa situation de travail.
- Ils englobent :
 - le stress,
 - les **violences internes et externes**, dont le harcèlement,
 - les souffrances au travail (mal-être, baisse de l'estime de soi, anxiété, dépression),
 - le recours à des comportements addictifs

Conséquences sur la performance de l'entreprise



Conséquences sur la santé de la personne





Exemples de « signaux faibles » repérables

Au niveau individuel ou d'un petit groupe

- Incapacité de réguler les incidents,
- Difficulté à savoir par quel bout commencer,
- Perte de la capacité à résoudre en temps normal un problème complexe,
- Mise en doute des valeurs de métier ou à l'inverse, absence de critiques et repli,
- Absentéisme,
- Dégradation du qualitatif et du quantitatif au travail
- Expression de symptômes en lien avec la santé physique et psychologique,
- Demande accrue de visites spontanées chez le médecin du travail,

Au niveau collectif

- Des tensions en sourdine récurrentes ou explosives plus nombreuses
- Relations tendues entre les salariés
- Relations tendues entre salariés et encadrement
- Perte de solidarité et du collectif
- Phénomènes de violence et de maltraitance
- Refus de participation aux réunions

Au niveau du travail

- Augmentation des « incidents critiques » Accident du travail, maladies professionnelles
- Sabotage, malfaçon, Retours clients
- Acte manqué (oublier un rendez-vous, se tromper de destinataire....)
- Désengagement par rapport au travail
- Difficulté de production en quantité et qualité

Comment agir ? Mettre en place des stratégies de prévention

Prévention tertiaire,
de réparation

Conséquences
(traiter les troubles)

Prises en charge, soins, aides

...

Éviter l'aggravation des troubles ,
Accompagnement à la réhabilitation, au retour au travail, et suivi

Individu,
petite équipe

Prévention secondaire,
de gestion

Processus
*(réduire les risques
anticiper les troubles)*

Gestion individuelle et collective des exigences du travail, et amélioration des stratégies d'adaptation.
Préparations des professionnels et responsables.
Formations.
Régulations au quotidien.

Individu et
Organisation

Prévention primaire
de conception

Agir sur les Causes
(éviter et limiter les risques)

Élimination ou réduction de la présence de risques ou d'agents pathogènes, notamment lors de tout changement.
Recherche des facteurs causes de bien - être.

Organisation