

Prévenir et gérer les situations difficiles ou de violence : un dispositif complet d'accompagnement et de sécurisation des salariés.

Acteur engagé sur le marché de l'emploi, Adia met en œuvre depuis 2004 et son engagement en faveur du Global Compact, une politique structurée de responsabilité sociale.

Au carrefour des besoins des entreprises et des compétences des candidats, ses collaborateurs agissent au quotidien pour l'égal accès de tous au marché de l'emploi en s'appuyant sur une méthode exclusive « ORA » (Offre de Recrutement Adia) garantissant le respect du cadre législatif, des pratiques non discriminatoires, l'égalité de traitement et la promotion de la diversité.

Pour faire face aux situations difficiles et de violences que peuvent rencontrer ses collaborateurs dans l'exercice de leur mission, Adia a développé, dans le cadre de sa politique de ressources humaines, un dispositif complet d'accompagnement et de sécurisation de ses salariés.

Un dispositif de gestion des situations difficiles et de violences

L'objectif de ce dispositif est double :

- Apporter des solutions curatives d'accompagnement psychologique aux salariés ayant été confrontés à une situation difficile ;
- Accompagner les équipes en cours d'incident dans la gestion du risque de violences.

Il couvre deux grands types de situations ou d'évènements :

- Les chocs psychologiques du fait : d'agression physique et/ou verbale, de menaces, d'insultes, de dégradation matérielle du fait de candidat, intérimaire ou personnes extérieures à l'agence ;
- Les chocs psychologiques du fait : d'un décès et/ou d'un accident grave d'un salarié permanent ou intérimaire dans le cadre la vie professionnelle.

Directement accessible aux salariés sur simple appel téléphonique auprès d'une ligne dédiée, ce dispositif est assuré par l'équipe Adia du Service de Psychologie Appliquée s'agissant des collaborateurs permanents, tandis qu'un partenariat avec un prestataire spécialisé, IAPR, permet la prise en charge des collaborateurs intérimaires.

En 2008, 25 interventions curatives, soit 54 collaborateurs permanents, ont été réalisées par le Service de Psychologie Appliquée tandis que 15 signalements ont été effectués auprès de l'IAPR pour le cas de salariés intérimaires.

Des actions de prévention des situations difficiles et de violences

Ce dispositif curatif s'accompagne également de la mise en place d'actions de prévention.

Une ligne d'écoute téléphonique spécifique est ainsi mise à la disposition des collaborateurs permanents pour leur permettre d'exprimer la situation qu'il vive ou ressent et les accompagner pour y faire face (solutions pratiques de protection à mettre en place, mise en relation avec un psychologue spécialisé dans la situation vécu ou ressentie, réorientation vers d'autres professionnels ou associations).

Assurée par l'équipe du Service de Psychologie Appliquée, cette ligne d'écoute téléphonique spécifique se complète chaque année d'interventions préventives directement réalisées par les membres cette équipe auprès d'agences ou de directions régionales.

La prévention des situations difficiles et de violences fait également partie de la formation « repères » dispensée à l'ensemble des recruteurs en poste dans les agences Adia.

Cette formation initiale peut, selon les cas, se doubler d'une formation dédiée à « faire face aux situations difficiles ». En 2008, 16 collaborateurs ont ainsi bénéficié de cette formation renforcée.

Au final, la baisse du nombre d'interventions curatives témoigne des efforts de prévention réalisés au cours des années précédentes, même si le contexte socio-économique de l'année 2009, appelle à la plus grande vigilance pour prévenir et faire face aux situations difficiles.

Pour en savoir plus sur notre engagement de responsabilité sociale :

<http://www.adia.fr/espace-entreprises/pourquoi-choisir-adia/Pages/Socialement-responsable.aspx>