

Formation à la « gestion des situations difficiles »

Les patrouilleurs et ouvriers autoroutiers mis en situation

Patrouilleurs et ouvriers autoroutiers peuvent être confrontés à des situations émotionnellement difficiles lors d'interventions sur accident ou incident. Ils peuvent également rencontrer des clients aux comportements inadaptés.

Un travail de réflexion a été mené de concert entre le Service RH & sécurité, le CHSCT, et l'organisme CRISE UP* pour élaborer une formation permettant d'outiller les salariés pour gérer au mieux ces situations. Ancien infirmier urgentiste au sein de la Brigades des Sapeurs-Pompiers de Paris, Christian Bodin, est le formateur spécialisé sur le thème de l'agressivité verbale et physique. Il intervient également dans l'accompagnement psychologique de salariés à la suite d'événements émotionnellement traumatisants.

Après une matinée plus axée sur la théorie, les salariés sortent sur le parc du district avec le formateur, pour des mises en situation et jeux de rôle, à l'aide d'un fourgon d'intervention et un VL.



Jean Gabriel Calcel, ouvrier autoroutier du district de Narbonne a participé à la 1^{ère} session de formation et nous fait part de ses impressions : « *ce stage nous a appris à gérer au mieux une situation difficile en conservant un comportement adapté et nous a démontré les attitudes à tenir suivant les circonstances. C'était une bonne expérience de se retrouver en situation* ».

« *Cette 1^{ère} session de formation m'a permis de confronter mon expérience, au quotidien du personnel de la viabilité, des patrouilleurs et des personnels autoroutiers. Les stagiaires ont apprécié l'exactitude et le professionnalisme des mises en situation* » : enchaîne Christian Bodin.

La direction a prévu que l'ensemble des ouvriers autoroutiers et patrouilleurs de la DRE soit formé sur un horizon de 5 ans afin que tous bénéficient de l'expertise de Crise Up sur ce sujet.

** Crise-Up est un cabinet de conseil spécialisé dans la prévention et l'assistance à la gestion des crises humaines qui intervient en urgence sur des situations de crise, en formation pour prévenir les risques, et en conseil sur les procédures sûreté-sécurité des entreprises. Partenaire formation de Vinci Autoroutes depuis 2009 sur la gestion des risques d'agressions verbales, physiques et complexes, Crise-Up intervient dans l'ensemble des DRE pour former le personnel Péage. Sur la DRE de Narbonne, Crise-Up a formé l'ensemble des collaborateurs Péage.*