

Prise en charge des victimes après un événement traumatisant



Certains groupes professionnels ont plus de risques de vivre des événements traumatisants que d'autres. Toutefois, chacun est susceptible d'être confronté à ce type de situation, quelle que soit sa fonction. Savez-vous comment réagir au mieux en tant qu'employeur ? Grâce aux points d'attention repris ci-dessous, vous serez préparé à prendre en charge des collaborateurs qui ont vécu un événement traumatisant.

Aide durant la **phase aiguë** (« defusing », court terme)

Conseils pour une aide immédiate

- Emmenez la ou les personnes concernées dans un **lieu sécurisé**.
- Pourvoyez à leurs **besoins de base**, comme par exemple : nourriture, boissons, vêtements, équipement contre le froid.
- Prévoyez des **moyens de communication suffisants** avec des personnes importantes telles que parents, voisins ou collègues.
- **Gardez les victimes groupées**, pour qu'elles puissent parler ensemble de leurs sensations, comme la peur, le désespoir, l'impuissance, la culpabilité. Encouragez-les à échanger leurs impressions, afin qu'elles ne pensent pas à être les seules à avoir de tels sentiments ou réactions.
- **Évitez l'alcool et les médicaments**. Ils peuvent avoir un effet anti-thérapeutique. Ils empêchent, par exemple, le traitement mental d'un événement traumatisant et l'expression des émotions liées à la catastrophe. De plus, une personne peut très rapidement devenir dépendante à de telles substances.
- Mettez suffisamment d'**informations** concernant l'événement **à disposition** tant des personnes directement concernées que d'autres collaborateurs et membres de la famille des victimes :
 - Informez les travailleurs le plus rapidement et le plus efficacement possible. Qu'est-ce qui s'est passé ? Comment cela a-t-il pu se produire ? Quelles sont les actions qui ont été entreprises ?
 - Donnez des informations régulièrement et à des intervalles annoncés à l'avance. Même s'il n'y a pas de nouvelles informations disponibles.
 - Communiquez ouvertement sans omettre d'informations. Les collaborateurs pourraient avoir le sentiment d'avoir été lésés s'il devait s'avérer que vous avez caché des informations.
 - Informez les collaborateurs personnellement et non par téléphone. Évitez que ces personnes ou des membres de leur famille apprennent les nouvelles par les médias.
 - Parlez également aux collaborateurs qui ne sont pas concernés de l'événement, de ses causes et des solutions.

Aide dans les 72 heures après l'événement

Après l'aide immédiate, le mieux est d'organiser **un debriefing** qui sera assuré individuellement ou en groupe par un conseiller en prévention aspects psychosociaux. L'objectif est de permettre aux collaborateurs de parler de l'événement de manière structurée, ce qui facilite un premier traitement mental des émotions.

Un debriefing encourage la victime à **se remémorer l'événement traumatisant** et à verbaliser des images mentales. Les souvenirs font souvent surgir des émotions douloureuses (ex. sentiment d'abandon, impuissance, séparation, peur) qui sont traitées de façon détaillée. La personne revit ainsi l'événement, mais en tant que participant et non en tant que victime passive.

Une « première aide émotionnelle en cas de stress » de ce type **prépare le traitement des émotions**. En faisant remonter de manière répétée des souvenirs, en formulant concrètement des images mentales et en discutant des détails de l'événement, la victime a la sensation de retrouver le contrôle de la situation.

Un bon debriefing :

- garantit la stricte confidentialité à la victime ;
- permet à la victime de formuler un récit cohérent de l'événement ;
- offre à la victime l'occasion de parler librement de ce qu'elle a vu, fait, pensé ou ressenti ;
- explique les réponses émotionnelles normales que les victimes peuvent connaître (ex. angoisse, sentiment de culpabilité, cauchemar, transpiration, tremblement, problèmes de concentration, de sommeil, etc.) ;
- propose à la victime une amorce pour des projets d'avenir immédiats et concrets ;
- détecte qui a besoin d'un suivi spécifique plus long dans le temps.

Points d'attention pratiques pour l'organisation d'un debriefing de qualité :

- Organisez de préférence votre debriefing en groupe. Les collaborateurs se sentent plus en sécurité au sein d'une assemblée de collègues. La présence de personnes ayant vécu la même chose réduit le sentiment de honte ou d'isolement chez les victimes qui ont montré des réactions extrêmes. Les collègues constituent ainsi une sorte de groupe d'entre-aide.
- Votre debriefing doit s'inscrire dans le cadre d'une réaction officielle de votre part en tant que dirigeant. Informer les collaborateurs fait partie des tâches inhérentes à votre fonction. Vous pouvez présenter des professionnels qui se chargeront de la suite de l'encadrement et expliquer leur rôle au sein de l'entreprise. De plus, votre réaction montrera que l'entreprise reconnaît que ses collaborateurs ont vécu une expérience traumatisante qui n'est pas évidente à surmonter.
- Veillez aussi à être disponible pour répondre à des questions. Quelles autres actions vont être entreprises ? Quand les collaborateurs auront-ils de nouvelles informations ? A noter que les dirigeants qui n'ont pas été eux-mêmes impliqués dans l'événement ne doivent pas être présents lors du debriefing.

Que pouvez-vous faire d'autre pour les victimes ? Prévoyez une aide pratique :

- Organisez une prise en charge sociale et soutenez les volontaires qui veulent conduire les victimes à l'hôpital. Prévoyez également des solutions pour l'accueil des enfants.
- Offrez un soutien administratif, comme une aide pour remplir des formulaires, des informations concernant les droits et devoirs des victimes, la communication des noms et/ou adresses des services d'urgence.

- Donnez des conseils et envoyez les victimes auprès des services d'urgence afin qu'elles bénéficient d'une aide sur les plans matériel, social, médical et psychologique.
- Organisez des rituels pour reconnaître en tant qu'entreprise les événements traumatisants. Songez, par exemple, à des moments formels (enterrements, commémorations, assemblées ou inaugurations), des initiatives d'entreprise officielles (un fonds ou un soutien collectif pour une œuvre de bienfaisance) et des gestes informels (carte, fleurs, cadeau ou visite).

Aide durant la **phase chronique** (moyen et long terme)

Après l'aide initiale à court terme, un **suivi est recommandé**. Évaluez le comportement général et les prestations de vos collaborateurs aptes à travailler. Vous aurez ainsi une idée de leur santé émotionnelle. Des prestations de travail moyennes révèlent, par exemple, une difficulté à traiter les émotions. Mais une forte augmentation de la productivité peut aussi signaler des problèmes. Points à prendre en considération lors du suivi d'un collaborateur :

- sa capacité à prendre des décisions ;
- sa capacité à résoudre des problèmes ;
- sa capacité à se concentrer ;
- la manière dont la personne s'acquitte de ses tâches ;
- ses relations avec d'autres personnes.

Quand faire appel à une aide professionnelle ? Les signes qui révèlent la nécessité de faire appel à un professionnel sont les suivants :

- impossibilité de faire face aux activités quotidiennes ;
- pensées étranges ;
- angoisses excessives ;
- penser ou parler de suicide ;
- abus d'alcool ou de médicaments ;
- problèmes de mémoire ;
- impossibilité de se concentrer.



Entretenez également un lien avec les victimes en incapacité de travail et leurs proches parents.

Vous pouvez notamment :

- prendre régulièrement contact avec les victimes, vous renseigner sur leur situation et proposer une aide pratique ;
- organiser des rituels (voir ci-dessus) ;
- préparer la reprise du travail de votre collaborateur et assurer un bon suivi de sa réintégration ;
- vérifier dans quelle mesure, en dépit des limitations physiques ou de la prise de médicaments, un collaborateur peut reprendre le travail ;
- déterminer si des modifications et des équipements adaptés doivent être prévus ;
- envisager un emploi à temps partiel ou une adaptation des tâches ;
- informer les collègues de la situation de la victime qui reprend le travail (ex. points d'attention, limitations possibles) ;

- offrir au collaborateur quelques visites informelles du milieu de travail avant la reprise effective ;
- suivre votre collaborateur après la reprise du travail ;
- éventuellement recommander une aide professionnelle.

Les signes qui apparaissent pendant le suivi peuvent aussi être la conséquence du travail d'acceptation normal du collaborateur. Vous ne devez l'envoyer vers des professionnels que si ces signes sont très intenses (lorsqu'ils interfèrent fortement avec l'aptitude à fonctionner de façon normale) et lorsqu'ils perdurent (au moins plus de 5 semaines). Dans ce cas, **orientez le collaborateur vers des professionnels** spécialisés dans les problèmes de santé mentale ou le service d'encadrement des traumatismes du département psychosocial de Mensura.

VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?

Contactez-nous à l'adresse aspects-psychosociaux@mensura.be.