

L'entreprise subit un traumatisme (agression, décès, accident, suicide ou tentatives, braquages, etc.) et prend contact avec le CIST 971 afin d'obtenir un appui concernant la gestion de cette situation difficile.

PROTOCOLISER en interne en amont

- Identifier un acteur interne chargé de mettre en œuvre le protocole en cas d'évènement traumatique.
- Lister les situations à risque (exemple : braquage, agression physique, agression/menace verbale, décès, suicide, accident, attentat, aléas naturels, etc).
- Déterminer le nombre de consultations pouvant être prises en charge par l'entreprise.
- Choisir des intervenants qualifiés à contacter en cas d'urgence (possibilité d'appui du CIST 971).
- Identifier les modalités de paiement : convention avec les prestataires externes identifiés et paiement en direct sans avance du salarié ; système "chèque psy" permettant une autonomie du salarié ; etc.

"DEFUSING" : Immédiatement suite au traumatisme

- Rassurer le personnel, mettre fin à l'évènement traumatique :
- « C'est terminé. Vous êtes en sécurité maintenant ».
- « Vous venez de vivre un événement traumatisant. Il va falloir en parler mais pas maintenant, vous êtes en sécurité ».
- « Vous allez sûrement ressentir divers symptômes dans les jours qui arrivent : flash-backs, ruminations, troubles du sommeil, hypervigilance, évitement phobique. Ces réactions sont normales et permettent à votre psychisme de digérer l'évènement. Cela prouve que vous avez la capacité à cicatriser vos blessures psychologiques ».
- Doit être court.
- Ne pas donner ou demander de détails sur l'évènement.
- Peut être effectué par n'importe quel acteur de l'entreprise qui n'a pas été témoin de l'évènement.

Démarches RH

- Transmettre les coordonnées des professionnels externes et donner la possibilité au salarié de CHOISIR son accompagnant.
- Expliquer la marche à suivre et les modalités du suivi (nombre de consultations prises en charge, confidentialité de la démarche, modalités de paiement, etc.)
- Effectuer la déclaration d'AT et orienter vers le médecin traitant et du travail (prise en charge, orientations adéquates, arrêt en cas de besoin).
- Actualiser le document unique d'évaluation des risques professionnels.
- Possibilité de se faire accompagner par un intervenant en prévention des risques professionnels afin d'évaluer la situation de travail et déployer des pistes d'actions pertinentes (voir liste IPRP figurant sur le site de la DIECCTE Guadeloupe).
- Communiquer brièvement et factuellement à l'ensemble du personnel afin d'éviter les rumeurs.

DEBRIEFING individuel

- Proposer au personnel un espace de parole individuel avec un professionnel formé et qualifié en post-trauma (vérification des références) afin de verbaliser de façon personnelle l'impact de l'évènement.
- Retenons que la souffrance n'est jamais quantifiable ni comparable mais peut simplement être observée dans la symptomatologie présentée et ressentie par l'individu.
- Chacun doit être respecté et accepté dans sa différence et l'impact de l'évènement ne doit pas être minimisé.
- Chacun réagit différemment ; un traumatisme vient en réveiller un autre : certains auront besoin de s'éloigner du travail et d'être suivis, plus ou moins longtemps, d'autres préféreront rester travailler, d'autres encore ressentiront des effets à retardement (plusieurs semaines après).

Rôle du MANAGEMENT

- L'employeur, ses représentants, la ligne hiérarchique, doivent insister sur la compréhension des effets potentiels – et différents- d'un traumatisme sur l'individu.
- Une disponibilité de la hiérarchie est nécessaire.
- L'instauration de plages d'échanges entre salariés peut favoriser la cohésion et constituer un levier vers l'amélioration de l'état de chacun.
- Plus largement, permettre les échanges entre collègues, avec le supérieur hiérarchique après un évènement difficile est toujours favorable.
- Mettre en oeuvre des réflexions quant aux actions à déployer afin d'éviter que les évènements ne se réitèrent.

Lien avec le CIST 971

- Le ou les professionnels intervenant dans le cadre de cette cellule d'urgence individuelle peuvent effectuer un compte-rendu des actions réalisées à l'employeur et au CIST 971 en respectant le secret professionnel (aucun nom cité ; prise en compte de la récurrence des éléments).
- Ce compte-rendu pourra mettre en évidence des préconisations, pistes à déployer.
- L'intervenant et l'employeur peuvent orienter vers le médecin du travail CIST 971 s'ils notent un besoin particulier.
- Le CIST 971 est à disposition en cas de besoin d'informations complémentaires.

GESTION DE L'ÉVENEMENT TRAUMATIQUE : ACTIONS A DEPLOYER

		Durée des symptômes et évolution			
		≤ 1 mois : état de stress aigu	1 à 3 mois : état de stress post traumatique (ESPT) aigu	> 3 mois : ESPT chronique	
1) PREVENTION PRIMAIRE : Prévention de la violence, Protocoles et procédures rédigés et diffusés, sensibilisation/formation du personnel, identification de partenaires, etc.	EVENEMENT TRAUMATIQUE	<i>Symptômes : flash-back, ruminations, troubles du sommeil, hyper vigilance, évitement phobique, signes physiques (maux de dos, d'estomac, douleurs,...), etc.</i>	<i>Symptômes : manifestations anxio-dépressives, somatisation pour déplacer l'angoisse, modification du comportement, etc.</i>	<i>Symptômes : absence d'amélioration voire aggravation des signes.</i>	
		2) PREVENTION SECONDAIRE : aide psychologique immédiate (DEFUSING), soutien social, orientations, psychothérapies brèves axée sur le trauma (hypnose, EMDR, TCC) Déclaration AT			
			3) REINSERTION AU TRAVAIL (variable selon l'individu)		
		4) INTERVENTIONS MEDICALES : orientation médecin traitant et médecin du travail			
			5) PREVENTION TERTIAIRE : psychothérapie plus longue		
					6) PRISE EN CHARGE PSYCHIATRIQUE

Ce qu'il faut savoir :

- ✓ Un traumatisme vient toujours en raviver un autre.
- ✓ Chacun réagira différemment au même évènement selon son vécu.
- ✓ La notion de fragilité, force ou faiblesse n'a pas sa place : la souffrance n'est ni quantifiable ni comparable ; on ne peut qu'observer la plainte et les manifestations cliniques.
- ✓ L'employeur a une obligation d'assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs (art. L 4121-1 du Code du Travail).
- ✓ Le personnel doit être intégré à la recherche de pistes de solutions pour éviter la répétition des évènements traumatiques.
- ✓ Le CIST 971 vient en appui au déploiement du présent protocole en cas de besoin.



Contact CIST 971 :

Standard CIST 971 : 05 90 41 82 60

E-mail Psychologue du Travail : n.top@cist-gpe.com