



Aide psychologique d'urgence

Que faire après un grave accident du travail?

Etes-vous chef d'entreprise ou responsable de la sécurité et vous êtes-vous déjà demandé quelles pourraient être les conséquences psychiques pour un collaborateur témoin d'un grave accident du travail? Ou comment réagir pour atténuer celles-ci? Ou avez-vous déjà été vous-même témoin ou victime d'un grave accident? Si oui, cette brochure vous est destinée. Elle montre les principaux points importants concernant l'aide psychologique d'urgence après un accident ainsi que les mesures à prendre dans l'entreprise: pour mieux aider vos collaborateurs à surmonter les situations traumatisantes.

Sommaire

Aide psychologique d'urgence **04**

Réactions après un grave accident **06**

Stress post-traumatique 06

Stade primaire 06

Stade secondaire 06

Mesures **08**

Mesures préventives 08

Mesures d'urgence 08

**Un défi supplémentaire:
gérer les contacts avec les médias** **10**

Informations complémentaires **13**

Services spécialisés 13

Bibliographie 13

**Mesures et informations spéciales
en cas d'accident grave**

Conseils aux chefs d'entreprise et
responsables de la sécurité **Fiche 1**

Conseils aux victimes, parents et amis **Fiche 2**

Aide psychologique d'urgence

La marche à suivre en cas d'accident grave au travail est souvent déjà définie dans le concept d'urgence des entreprises. Mais ce document ne mentionne pas toujours l'aide psychologique à apporter aux collaborateurs qui, sans avoir été blessés eux-mêmes, ont été témoins des faits ou impliqués dans l'accident. Ces personnes voient des scènes traumatisantes ou difficiles à supporter et perturbantes pour leur équilibre psychique. Ce type d'événement peut provoquer un stress intense, dont les effets ont des répercussions dans la vie professionnelle et privée.

La prise en charge des blessés est bien évidemment prioritaire. Mais après avoir fait le nécessaire pour eux, il faut également s'occuper des personnes qui n'ont pas été blessées. Elles se trouvent en état de détresse et ne sont généralement pas en mesure de prendre conscience de leur désespoir, de le décrire avec précision et (ou) de demander de l'aide. Dans ce type de situation, les intéressés ont besoin de recevoir une aide psychologique d'urgence.

Plusieurs instances peuvent offrir le soutien moral nécessaire, afin de mieux gérer les situations de stress post-traumatique:

- **care teams professionnels (externes)**
- **cellules de crise au sein de l'entreprise**
- **autres personnes concernées et leurs proches**

La présente brochure s'adresse en premier lieu aux personnes responsables de l'organisation en cas d'urgence au sein des entreprises. En cas de besoin, ces personnes pourront également transmettre des informations aux instances responsables.

Ce document a été conçu dans le but de contribuer à ce que l'aide psychologique d'urgence devienne une intervention tout aussi naturelle que les secours d'urgence médicale.

Les conseils concernant les mesures pratiques destinées aux responsables de la sécurité et aux personnes nécessitant de l'aide peuvent être obtenus séparément. Ces fiches sont disponibles sur www.suva.ch/waswo-f sous forme de documents PDF (réf. 44086/1.f et 44086/2.f).





Réactions après un grave accident

Les témoins d'accidents graves doivent développer des mécanismes de défense pour gérer et surmonter le stress post-traumatique, et ce indépendamment de l'intensité du choc subi. Les notions d'aide «morale» ou «psychologique» d'urgence recouvrent l'ensemble des mesures destinées à préserver ou stabiliser la santé psychique des individus ayant subi des événements potentiellement traumatisants.

Stress post-traumatique

Le choc émotionnel ressenti par les témoins d'accidents graves ou les personnes impliquées est difficile à surmonter pour la plupart des gens. Et ce d'autant plus s'ils connaissent la victime de l'accident. Ces événements sont presque toujours vécus dans un état intense de peur et de sidération, assorti d'un sentiment massif d'abandon. Les symptômes s'accompagnent de troubles physiques ou psychiques pouvant se traduire par des insomnies, des cauchemars ou une nervosité accrue. Ces réactions font partie de ce que l'on appelle un «état de stress aigu». Celui-ci est parfaitement normal, il ne constitue pas un trouble en soi, il est de nature passagère. Il se manifeste normalement après une situation traumatisante, dure quelques heures à quelques jours, rarement plusieurs semaines, et se résorbe en principe au bout d'un à deux mois. Les signes varient selon que le sujet se trouve en phase aiguë (stade primaire) ou de récupération (après quelques heures ou quelques jours).

a) Stade primaire

Symptômes caractéristiques en phase aiguë:

- sensation d'être «anesthésié»
- sensation de percevoir à travers un filtre, dépersonnalisation
- sidération ou repli sur soi
- trous de mémoire, état confusionnel
- sautes d'humeur: alternance entre tristesse, colère et apathie
- palpitations, sensation d'oppression, sudation, tremblements, frilosité, nausées, maux d'estomac

b) Stade secondaire

En phase de récupération, les symptômes se modifient. Ils diminuent et disparaissent complètement au bout de huit semaines au plus tard. Pendant cette phase, l'événement traumatisant occupe le centre des pensées de la victime. Ce vécu doit être analysé et assimilé avant de pouvoir être mis en mémoire en tant qu'événement du passé.

Symptômes caractéristiques en phase de récupération:

- répétitions traumatiques sous forme de cauchemars ou de souvenirs intrusifs
- attitude d'évitement: tentative de se défaire du souvenir traumatisant, d'éviter les lieux qui évoquent l'accident
- insensibilité, morosité, abattement
- nervosité, troubles du sommeil, angoisse ou irritabilité
- baisse de concentration
- sentiment de culpabilité (de ne pas avoir fait suffisamment attention, etc.)
- repli social (attitude inhabituelle face aux parents, amis ou collègues)
- troubles alimentaires

Important

Il peut arriver que les troubles mentionnés persistent ou s'aggravent. Ils empêchent la victime de se réintégrer dans la vie quotidienne et montrent que le souvenir traumatisant n'a pas encore été surmonté ou correctement assimilé. Dans ce cas, les symptômes risquent d'évoluer vers un «syndrome de stress post-traumatique» (SSPT). Une prise en charge psychologique professionnelle s'avère indispensable s'ils continuent à perturber l'équilibre psychique au-delà de quatre à huit semaines.



Mesures

Mesures préventives

Afin d'éviter la confusion au niveau des responsabilités, il est très important de définir les rôles et les tâches de chacun, ainsi que les canaux d'information à utiliser en cas d'accident grave:

- **dans la fiche destinée aux «chefs d'entreprise», vous trouverez la liste des tâches et responsabilités pouvant être attribuées aux différents collaborateurs (paragraphe a: «Directement après l'accident»)**
- **les tâches et responsabilités respectives doivent être inscrites dans le concept d'urgence**

Important: les responsables de la sécurité et le personnel d'encadrement doivent suivre une formation et recevoir de la documentation leur permettant d'acquérir des notions de base concernant les répercussions des événements traumatisants et les conséquences économiques de ces dernières.

Mesures d'urgence

L'accompagnement psychosocial d'urgence doit débiter aussi tôt que possible après l'accident. Il permet aux victimes d'évacuer ou d'éviter certains facteurs de stress.

En cas d'accident grave, et en accord avec l'entreprise, la police ou les ambulanciers peuvent également fournir de l'aide psychologique d'urgence professionnelle.

Les principaux conseils importants en cas d'accident grave sont indiqués sur deux fiches volantes que vous trouverez dans la présente brochure (voir dernière page). En cas d'accident, ces fiches peuvent servir d'aide-mémoire pour les chefs d'entreprise et les responsables de la sécurité ainsi que les victimes et leurs proches.



Un défi supplémentaire: gérer les contacts avec les médias

Les accidents graves ont tendance à attirer les journalistes. Le droit à l'information du public doit être cependant parfois relativisé, afin de protéger l'entreprise, les victimes et les collaborateurs non impliqués. Les principes à observer dans ce contexte sont décrits ci-après.

- Les renseignements sont fournis par un seul interlocuteur (chef d'entreprise ou porte-parole). Cette personne est mentionnée dans l'organigramme ou désignée après l'accident. Les journalistes lui sont systématiquement adressés. Les autres personnes présentes sur les lieux s'abstiennent de s'adresser aux médias.
- L'intérêt des médias à l'affût d'images et d'informations est compréhensible et normal. La meilleure solution consiste à organiser une conférence de presse à proximité du site.
- S'en tenir aux faits: ne transmettre que des informations confirmées.
- Toute supposition ou spéculation doit être précisée comme telle et (provisoirement) rejetée.
- Protéger les témoins et victimes contre la curiosité des badauds et journalistes. Attention aux caméras sur téléphone portable! Eloigner les personnes non autorisées.
- Dans la plupart des cas, il est nécessaire d'engager une procédure officielle (juge d'instruction). Cette dernière facilite les justifications: «la question fait l'objet de l'enquête en cours» ou «tant que la procédure d'enquête n'aura pas abouti, nous ne ferons aucun commentaire à ce sujet».



Informations complémentaires

Services spécialisés

Si les services d'aide psychologique d'urgence n'ont pas déjà été appelés par la police ou les ambulanciers sur les lieux de l'accident, l'entreprise ou un collaborateur se chargera d'y procéder ultérieurement.

Instances pouvant fournir des adresses utiles:

- **médecins de famille ou hôpitaux**
- **ambulanciers, police, pompiers ou care team**
- **Réseau national d'aide psychologique d'urgence (RNAPU): www.rnapu.ch**

Remarque au sujet des coûts: les frais d'une intervention d'aide psychologique d'urgence sont facturés à l'entreprise. Ils varient en fonction de l'offre, du fournisseur et du soutien requis.

Bibliographie

Hausmann Clemens: Handbuch der Notfallpsychologie. Wien: Facultas, 2003

Lasogga Frank: Notfallpsychologie. Wien: Verlagsgesellschaft Stumpf + Kossendey, 2002

Le modèle Suva

- La Suva est mieux qu'une assurance: elle regroupe la prévention, l'assurance et la réadaptation.
- La Suva est gérée par les partenaires sociaux. La composition équilibrée de son Conseil d'administration, constitué de représentants des employeurs, des travailleurs et de la Confédération, permet des solutions consensuelles et pragmatiques.
- Les excédents de recettes de la Suva sont restitués aux assurés sous la forme de primes plus basses.
- La Suva est financièrement autonome et ne perçoit aucune subvention de l'Etat.

Suva

Protection de la santé
Case postale, 6002 Lucerne

Renseignements

Tél. 041 419 58 51

Commandes

www.suva.ch/waswo-f
Fax 041 419 59 17
Tél. 041 419 58 51

Aide psychologique d'urgence
Que faire après un grave accident du travail?

Cette brochure est illustrée avec des scènes reconstituées avec l'aimable participation de Schmid Bauunternehmung AG (Ebikon) et des services de secours de l'Hôpital cantonal de Lucerne.

Auteurs

Ruedi Rügsegger, team formation, psychologie du travail
Carmen Egli

Reproduction autorisée, sauf à des fins commerciales,
avec mention de la source.

1^{re} édition: juillet 2010, 4000 exemplaires

Référence

44086.f

Aide psychologique d'urgence

Conseils aux chefs d'entreprise et responsables de la sécurité

Un accident grave est toujours éprouvant pour toute personne impliquée. Le soutien psychosocial des témoins joue un rôle particulièrement important. Cette intervention exige une grande sensibilité.

Dans la pratique, la liste des mesures indiquées ci-dessous servira de guide aux responsables des opérations. Elle montre les principaux points importants pour assurer la prise en charge précoce des personnes qui n'ont pas été blessées et précise la nature des mesures d'aide psychologique d'urgence.

Afin d'éviter les doublons, les étapes successives doivent être définies en accord avec le responsable des interventions, les ambulanciers ou la police. Si un care team ou une autre équipe professionnelle d'aide psychologique d'urgence intervient, les opérations seront également définies en accord avec ces derniers. Certains points seront alors pris en charge par les services d'aide psychologique d'urgence dépêchés sur place.

a) Directement après l'accident

Décider en accord avec le responsable des interventions, les ambulanciers, la police ou les pompiers s'il faut alarmer un service d'aide psychologique d'urgence et désigner la personne chargée d'y pourvoir (les ambulanciers, la police et les pompiers savent à qui s'adresser).

Pour des raisons de protection des données, retirer les plaquettes portant les noms et numéros de téléphone des responsables (contremaître, etc.).

Prévoir un endroit situé à une certaine distance du lieu de l'accident. Important: prendre les dispositions nécessaires pour éloigner les curieux.

Rassembler toutes les personnes concernées par l'accident, c.-à-d. celles qui étaient présentes sur les lieux, mais aussi les collègues proches de la victime.

Faire en sorte que personne ne quitte les lieux sans être vu: au besoin, faire accompagner les collaborateurs qui rentrent chez eux. Les témoins d'un accident ne doivent jamais conduire eux-mêmes.

Ne pas oublier de prendre contact avec les proches (réseau social).

Annoncer l'accident et communiquer l'état du blessé au personnel d'encadrement (év. avec le concours de la police).

Faire savoir que les informations données à l'extérieur (et aux proches) seront fournies en premier lieu par la Direction et en second lieu uniquement par la police ou le responsable des interventions. Interdire au personnel de fournir des informations à des tiers ou des journalistes. Les collaborateurs doivent éteindre leurs téléphones portables.

Réfléchir au soutien psychologique nécessaire avec le concours des intéressés. Leur proposer un échange d'expériences (mettre du temps et des locaux à disposition), mais sans aucune forme d'obligation de leur part.

Organiser le planning des jours suivants et fixer la date de reprise du travail. S'informer pour savoir si les victimes reçoivent de l'aide à domicile, pratiquent des activités de loisirs ou demeurent inactives et «broient du noir».

Définir comment et quand informer la prochaine équipe de travail ou les collaborateurs temporairement absents (vacances, congés).

b) Dans un second temps (jours ou semaines après l'accident)

En cas d'absence temporaire de certains collaborateurs, garder le contact et leur proposer de l'aide en vue du retour au travail. L'entretien de préparation au retour portera sur les différents points indiqués ci-dessous.

- Définir précisément les conditions de reprise du travail. Suggestions: travail à temps partiel, accompagnement par des collègues, mutation (temporaire) dans un autre service, ne pas confier tout de suite des tâches trop exigeantes.
- Prendre les mesures en accord avec les intéressés.
- Garder une vue d'ensemble sur le suivi des collaborateurs concernés.
- Être conscient que les réactions provoquées par l'événement traumatisant peuvent se manifester tardivement.
- En cas de besoin thérapeutique, faire appel à des professionnels.
- Le jour de la reprise du travail: mener un entretien avec l'intéressé.

Important

Déterminer le soutien nécessaire en accord avec les personnes concernées!

Pour commander ou télécharger d'autres exemplaires: www.suva.ch/waswo-f/44086/1.

Suva

Case postale, 6002 Lucerne
Tél. 041 419 58 51

Edition: juillet 2010

Référence

44086/1.f

Informers les proches de la victime

Accidents graves ou mortels

- En cas d'accident mortel, c'est généralement la police qui informe les proches.
- En accord avec la police, décider comment et où se déroulera l'information des proches et qui accompagnera les fonctionnaires (supérieur hiérarchique, care team).
- Ne jamais informer par téléphone: les réactions des proches sont imprévisibles. En cas de besoin, une intervention immédiate serait impossible.

Accidents bénins

- Brève information personnelle par la Direction et les supérieurs hiérarchiques, év. par téléphone.

Aide psychologique d'urgence

Conseils aux victimes ou proches et amis de ces dernières

Le choc émotionnel ressenti par les témoins d'accidents graves ou les personnes impliquées est difficile à surmonter pour la plupart des gens. Ils réagissent souvent par un état intense de peur et de sidération, assorti d'un sentiment massif d'abandon. Les symptômes s'accompagnent de troubles physiques ou psychiques pouvant se traduire par des insomnies, une nervosité accrue, de l'irritabilité et une baisse de la concentration. Ces réactions sont normales et disparaissent au bout d'un à deux mois dans la majorité des cas.

Si la souffrance est trop grande et que le retour à une vie normale au bout d'un à deux mois n'est pas possible ou ne l'est que partiellement, l'intéressé doit demander de l'aide auprès d'un spécialiste. Le médecin de famille ou l'employeur peuvent établir un contact ou fournir des adresses utiles.

Conseils aux victimes

- Pratiquez des activités de détente (hobbys, etc.).
- Récupérez en prenant le temps de vous reposer.
- Privilégiez les endroits familiers.
- Partagez vos expériences avec des personnes de confiance.
- Prenez le temps nécessaire au deuil et à l'assimilation des événements, évitez de vous mettre sous pression en essayant de fonctionner à nouveau «normalement» le plus vite possible.
- Essayez toutefois de vous réintégrer dans la vie quotidienne sans trop tarder, de reprendre vos activités ou vos loisirs habituels, même si l'attrait ressenti pour ceux-ci n'est pas particulièrement grand pour l'instant.
- Évitez les boissons alcoolisées et autres produits stupéfiants.
- En cas de problèmes, informez votre employeur et définissez les aides possibles.

Conseils aux proches

- Proposez de l'aide: offrez une oreille attentive ou une aide concrète (voir points ci-dessous).
- Si la personne le souhaite, parlez de l'événement.
- Aménagez un lieu de calme, préservez la sphère privée.
- Les proches peuvent aider à bien structurer les premiers jours: réfléchissez, avec l'aide de l'intéressé, à ce qui pourrait lui faire du bien.
- Les proches doivent aider la victime à retrouver un rythme de vie normal.
- Autre point important: ne «déchargez» pas trop la victime et encouragez-la à prendre des initiatives!

Pour commander ou télécharger d'autres exemplaires: www.suva.ch/waswo-f/44086/2.

Suva
Case postale, 6002 Lucerne
Tél. 041 419 58 51

Edition: juillet 2010

Référence
44086/2.f