

Document de référence

L'intervention post-traumatique



Table des matières

Introduction	2
Définition	2
Impacts psychologiques et organisationnels	3
L'intervention post-traumatique et le déploiement de services spécialisés	3
Conséquences avec et sans intervention	4
Conclusion	5

Introduction

La vie d'une organisation, tout comme celle d'un individu, est jalonnée de réussites, d'échecs, d'obstacles, de doutes, etc. Ces différentes étapes amènent tout naturellement leurs lots d'interrogations, de tensions, de joies et de remises en question. Il s'agit là d'événements somme toute normaux qui participent à l'équilibre d'une entreprise ou d'une personne.

D'une classe à part, car moins courants et plus délicats à gérer, les événements dits « traumatiques » doivent être considérés et traités avec la plus grande attention. Sans plan d'intervention défini, l'équilibre de l'organisation ou de la personne peut être sévèrement affecté.

Définition

Selon l'Institut universitaire en santé mentale Douglas, un événement traumatique survient « lorsqu'une personne est confrontée à la mort, à la peur de mourir ou lorsque son intégrité physique ou celle d'une autre personne a pu être menacée. Cet événement doit également provoquer une peur intense, un sentiment d'impuissance ou un sentiment d'horreur ».

Si les événements traumatiques ne sont pas choses fréquentes dans une organisation, il est toutefois important de mieux connaître les impacts psychologiques et organisationnels qu'ils occasionnent et aussi l'étendue des services offerts par le programme de soutien afin d'éviter de lourdes répercussions.

Les exemples d'événements traumatiques pouvant déstabiliser la santé organisationnelle d'une entreprise sont multiples. En voici quelques exemples :

Décès d'un collègue à l'extérieur de l'organisation

- Mort naturelle (crise cardiaque, rupture d'anévrisme, etc.)
- Accident (routier, durant les sports et loisirs, etc.)
- Suicide
- Etc.

Décès d'un collègue au sein même de l'organisation

- Accident (conduite d'un véhicule, chute, explosion, etc.)
- Suicide
- Etc.

Blessures graves subies par un collègue de travail

- Pouvant entraîner l'amputation d'un ou plusieurs membres
- Pouvant entraîner des blessures irrémédiables (paralysie, cicatrices, défiguration, etc.)
- Pouvant entraîner la mort
- Etc.

Événements à charge émotionnelle importante

- Décès d'un enfant d'un collègue
- Maladie grave affectant un collègue
- Agression à caractère physique
- Vol à main armée
- Etc.

Événements naturels pouvant causer des blessures graves ou la mort

- Tremblement de terre
- Incendie
- Inondation
- Tornade
- Etc.

Impacts psychologiques et organisationnels

Il est courant de constater des réactions relativement similaires chez la plupart des individus devant faire face à un traumatisme. Bien que ces réactions soient normales et ne représentent nullement un signe de faiblesse, elles provoquent un déséquilibre important dans la bonne marche de l'organisation. Parmi les réactions les plus souvent remarquées, nous retrouvons les suivantes :

- Sentiment d'être envahi par une tension émotionnelle
- Crises de larmes
- Angoisse
- Agitation
- Sidération/anéantissement
- Peur intense de mourir
- Sentiment d'impuissance
- Apparition d'une image de soi décédé
- Confusion
- Impression de revivre la scène

L'organisation, qui doit elle-même affronter les coups durs de l'événement, doit également gérer et contenir, autant que possible, un état de stress collectif intense. C'est pourquoi il n'est pas rare qu'une entreprise ait à se réorganiser très rapidement à la suite de la perte d'un individu qui occupait un rôle majeur au cœur même de sa structure ou à cause de l'absence temporaire d'une ou plusieurs personnes.

Parfois, l'organisation est touchée de manière globale dans son fonctionnement, parfois ce ne sont que certaines de ses cellules qui sont affectées. Dans tous les cas, son défi sera de tenter de faire face à la crise en accompagnant et en soutenant de près ses employés et ses clients, tout en veillant à maintenir le bon déroulement des opérations dans un contexte de crise aiguë.

L'intervention post-traumatique et le déploiement de services spécialisés

Les employés ayant vécu un événement traumatique éprouvent généralement le besoin :

- de raconter l'événement en boucle;
- de relater comment ils ont vécu l'expérience;
- de revenir sur les faits en cherchant l'exactitude du déroulement;
- de faire défiler et d'analyser les pensées, les émotions et les comportements en un flot verbal ou psychique.

Pour intervenir efficacement auprès de ces individus en souffrance, il existe un service d'aide disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Celui-ci est composé de spécialistes en gestion d'événements post-traumatiques, lesquels ont pour objectifs :

- d'éviter ou d'atténuer l'installation des symptômes découlant d'un état de stress post-traumatique;
- de permettre une décharge des émotions, une verbalisation et une libération de l'événement en cause;
- de faire disparaître les pensées catastrophiques;
- de conduire l'individu vers un équilibre et un quotidien sans peur.

L'intervention post-traumatique est plus efficace lorsqu'elle est réalisée à l'intérieur des 72 heures suivant l'événement. Le gestionnaire, l'équipe des ressources humaines ou un responsable syndical doit donc s'assurer de communiquer le plus rapidement possible avec le service d'aide, afin d'obtenir un soutien pour l'évaluation de la situation et un déploiement d'intervenants si besoin est.

Le ou les intervenants dépêchés sur les lieux rencontrent les gestionnaires et les employés les plus sévèrement touchés par l'événement, puis effectuent une ou plusieurs rencontres de groupe de 45 à 60 minutes chacune dans le cadre d'une intervention appelée « débriefing ». À noter que des rencontres individuelles peuvent également avoir lieu.

De plus, le service d'aide délivre des conseils précis à l'équipe de gestion en ce qui a trait aux jours suivant l'événement traumatique, par exemple en lien à l'environnement de travail laissé pour vide (bureau d'un employé décédé, etc.).

Conséquences avec et sans intervention

Situation avec intervention

RÉACTIONS		
Événement	Débriefing	Retour au calme
Angoisse Agitation Sidération Peur intense de mourir Impuissance Pensées qui défilent	Verbalisation Libération Décharge des émotions Normalisation des symptômes Atténuation des symptômes de l'ESPT	Diminution de l'anxiété Retour du sommeil Atténuation des phobies Disparition de l'image traumatisante
0-24 h	24-72 h	72 h et plus

Situation sans intervention

RÉACTIONS		
Événement	Absence de débriefing	État de stress post-traumatique (ESPT)
Angoisse Agitation Sidération Peur intense de mourir Impuissance Pensées qui défilent	Isolement Flot continu de pensées sur l'événement Angoisse Sentiment de panique Repli sur soi Trouble du sommeil	Dépression Angoisse régulière Sommeil troublé Culpabilité excessive Dissociation Sentiment de révolte Sentiment de revivre l'événement Arrêt de travail
0-24 h	24-72 h	72 h et plus

Un gestionnaire peut faire appel au service d'aide en tout temps en cas de doute quant à la nature de l'événement ou à son impact sur l'organisation. Le service est disponible pour l'accompagner dans l'évaluation de la situation et le guider à travers les options à envisager. Il sera alors en mesure de soutenir et d'outiller ses employés adéquatement pour traverser une période de crise et ainsi éviter l'apparition de symptômes plus sévères.

Conclusion

Les événements dits « traumatiques » peuvent venir déséquilibrer le bon fonctionnement d'une organisation en affectant sa structure et ses activités par la perte ou l'absence d'un employé, ou encore par leurs répercussions sur l'ensemble de ses ressources humaines.

Grâce au service d'aide disponible en tout temps et au déploiement d'une équipe d'intervention dans les 24 à 72 heures qui suivent l'événement, l'organisation se dote d'un outil puissant pour gérer la crise et ainsi éviter des répercussions dramatiques qui pourraient venir entraver son fonctionnement sur le long terme.

« Nos actes ne sont éphémères qu'en apparence. La vie du présent tisse celle de l'avenir. »

Gustave Le Bon

Les ressources suivantes peuvent également être mises à profit dans le cas d'une intervention post-traumatique :

- Parcourir la FAQ
- Se prévaloir du service Tandem
- Avoir recours au PAE de votre entreprise
- Confier le cas à un professionnel qualifié en cas d'urgence