Accompagner un évènement traumatique en milieu de travail

Un guide pour agir

Accompagner un événement traumatique en milieu de travail

Préambule

« Au sein d'une entreprise et plus généralement au sein de toute organisation de travail des évènements traumatiques peuvent survenir.

Ces évènements, qui peuvent prendre de nombreuses formes, sont des évènements extrêmes se produisant tous de façon inhabituelle. Ils portent atteinte à la vie humaine ou constituent une menace à sa préservation, mettant les personnes en présence de scènes choquantes de mort ou de blessures et pouvant provoquer des réactions post-traumatiques.

Nous pouvons citer le décès brutal par accident ou maladie, le suicide ou sa tentative, l'accident grave, la prise d'otage ou le braquage, les violences graves, l'alerte à la bombe, l'explosion...

De tels évènements peuvent malheureusement survenir dans votre établissement et être générateurs de souffrances qui fragilisent la personne, les équipes et l'institution elle-même.

D'importants bouleversements à court et moyen terme peuvent s'ensuivre dont les symptômes les plus fréquents sont l'absentéisme, la démotivation, la désorganisation du travail. »

Le traitement de tels évènements est complexe et va demander à l'entreprise ou au service concerné une forte capacité réactive pour évaluer la situation et prendre rapidement des décisions pour agir.

Dans ces moments tragiques, la capacité à agir sera d'autant plus importante que des protocoles préalables auront été pensés et construits pour y répondre au mieux.
Comme dans beaucoup de situations où il faut vite et bien réagir, il convient de connaître les ressources de proximité, pour organiser une bonne prise en charge.

Ce guide vous permet de vous organiser avec vos ressources de proximité, dans l'objectif de préserver la vie et la santé en milieu de travail.

Sommaire

Page 4 — Constituer et réunir une équipe de crise

Page 5 — Annoncer l'événement

Page 6 — Recommandations pour la rédaction d'une annonce

- Page 6 — 1_ Proposition pour l'annonce orale et/ou écrite
- Page 7 — 2_ Proposition en cas d'événement grave
- Page 7 — 3_ Proposition de communication pour les médias

Page 8 — Organiser les soutiens nécessaires

Page 9 — Obligations administratives

Page 10 — Annexe 1 : rappel des mesures d'urgence

Page 11 — Annexe 2 : informations legales

Page 12 — Annexe 3 : *Les cellules d'urgences medicopsychologiques*
Adresses utiles

Constituer et réunir une équipe de crise

Un événement grave survient sur le lieu du travail. A l'initiative de l'employeur ou de son représentant, après les mesures d'urgence _ *Cf. Annexe 1*_ et en fonction de l'événement, ***la priorité absolue est de réunir « une équipe de crise » dans les plus brefs délais.***

Composition préconisée

- Employeur ou son représentant
- Médecin du travail ou médecin de prévention
- Psychologue, assistante sociale, infirmière de l'entreprise ou du service de santé au travail
- Secrétaire du CHSCT et/ou délégué du personnel
- Une ou deux personnes de l'entreprise dont la présence parait indispensable à l'évaluation de la situation mais non impliquées directement dans l'évènement (un chef d'atelier, le responsable du service, un collègue de travail...)
- Une personne ressource extérieure éventuelle _ *Cf. Annexe 3*_

Rôles de l'équipe de crise

1 Evaluer la situation

- Recueillir des informations factuelles, précises et objectives sur l'évènement
- Vérifier les informations
- S'assurer que la famille est informée de l'évènement et si besoin l'en informer
- Identifier les personnes impliquées dans l'évènement et/ou exposées à ses répercussions : victimes, témoins ou toute autre personne en lien avec la situation

2 Organiser et planifier les actions à mettre en place autour de l'évènement en déterminant les rôles de chacun

- Fixer le calendrier des rencontres
- Annoncer l'évènement : pourquoi, quand, qui, à qui, comment ?
- Organiser les soutiens necessaires : à la famille,
  aux collègues de travail,
  aux membres de l'équipe de crise.

Annoncer l'événement

A qui annoncer ?

Aux personnes les plus proches

La famille

Les collègues de travail

En fonction des liens et de la qualité des liens des plus proches aux moins proches de l'évènement (ex : ceux qui avaient la même fonction) ; ne pas oublier ceux avec lesquels il y a ou avait des relations difficiles.

A l'ensemble des salariés

S'assurer que toutes les personnes de l'entreprise, à quelque niveau que ce soit de responsabilités, soient informées de l'événement et de ce qui est éventuellement proposé dans ou en dehors de l'entreprise, notamment :

La ou les personnes impliquées directement ou indirectement.

Les témoins directs ou indirects.

Les collègues, les autres employés, l'encadrement, les directions.

Les fournisseurs ou les clients concernés.

Aux médias

Au préalable, s'assurer que l'information à été communiquée à la famille et aux collègues de travail.

Rédiger un communiqué de presse qui peut être adressé au service de rédaction du quotidien local en fonction de l'événement (garder la maîtrise sur la communication).

1_ Pourquoi annoncer ?

Pour contenir les débordements , éviter que l'information soit déformée, et que les interprétations prennent le dessus sur la réalité.

Pour nommer l'événement dans l'objectif de :

Libérer la parole, apaiser les tensions

Mettre des mots sur des émotions

Légitimer le mal être.

Pour donner des informations sur les ressources possibles dans et à proximité de l'entreprise.

2_ Quand annoncer ?

Le plus rapidement possible, dès que l'information est connue, vérifiée, et évaluée par l'équipe de crise, en fonction de l'événement.

3_ Qui annonce ?

L'équipe de crise détermine :

Les personnes et les moyens à mettre en œuvre pour annoncer l'événement dans l'entreprise en fonction des circonstances. L'annonce en binôme est recommandée.

Un référent pour la famille.

4_ Comment annoncer ?

Annonce fiable, brève, précise, qui ne cherche pas à répondre à tout.

(Rester centré sur l'évènement-ne pas se substituer à une éventuelle enquête)

5_Choisir les supports les plus appropriés pour l'annonce

Annonce orale directe, individuelle et/ou collective par groupes (ex. : par service ou atelier) :

Réunion, entretiens...

Annonce écrite individuelle et/ou collective (exemple : pour les personnes absentes) :

Courrier, E-mail.

Recommandations pour la rédaction d'une annonce

Prendre acte de la gravité de l'évènement qui vient de se dérouler

En cas de suicide, ***ne pas banaliser ou dramatiser l'évènement***,
ne pas donner d'éléments d'interprétation; le référent pour la famille s'assurera de l'accord de cette dernière quant à l'annonce de la cause du décès.

Etablir une description économe des circonstances de survenance
(si c'est un suicide, ne pas mentionner le moyen de suicide utilisé)

Assurer une dimension humaine et respectueuse
dans le traitement de l'information

Le dirigeant, son représentant ou toute personne désignée
sera le ***seul interlocuteur des médias***

Confirmer la volonté de la direction
d'identifier les éventuels facteurs qui pourraient être liés au travail
et ***s'engager à informer*** régulièrement le personnel

Propositions d'annonces

Ce sont des exemples d'annonces qu'il est nécessaire de vous approprier et d'adapter à vos réalités

1_ Proposition pour l'annonce orale et/ou écrite :

Nous venons d'apprendre le décès de …….. (nom, prénom, fonction, service…) survenu le …..(quand, lieu.) par …..(Suicide, accident...)

Les circonstances exactes de ce décès (de ce drame) ne sont pas actuellement connues (à notre connaissance)
Dès qu'elles le seront, nous vous tiendrons informés.

Cet événement (douloureux, dramatique, terrible…) affecte l'ensemble de l'entreprise (nous affecte tous)

Pour vous soutenir, la direction a mis en place ou met à votre disposition…..(lister les temps et espaces proposés s'ils son déterminés)
(Quoi, comment, quand, avec qui…)

D'ores et déjà des manifestations (témoignages...) de sympathie, de solidarité s'organisent dans l'entreprise (les lister si possible), ou peuvent s'organiser…

Un courrier de soutien a été (va être) adressé à la famille au nom de tous.

L'entreprise s'engage à faciliter l'identification des éventuels facteurs qui pourraient être liés au travail et à vous en informer régulièrement

Le directeur

2_ Proposition en cas d'événement grave pour l'annonce orale et/ou écrite :

Texte d'annonce supplémentaire
(Evènements pour lequel il n'y a pas eu le décès, un peu passe-partout)

J'ai la responsabilité de vous informer de (braquage, explosion, prise d'otage, accident...) survenu dans l'entreprise (quand, lieu)

Les circonstances exactes de cet évènement grave vous seront communiquées dès que nous aurons tous les éléments pour le faire.

Cet (cette) (accident, prise d'otage, explosion ...) affecte l'ensemble de l'entreprise.
Je m'engage à organiser des espaces de parole pour vous permettre d'en parler.

Dores et déjà, des manifestations de solidarité et de soutien aux personnels touchés peuvent s'organiser dans l'entreprise ou envers la (les familles).

Le Directeur.

3_ Proposition de communication pour les médias

Le chef d'entreprise ou son représentant doit être le seul interlocuteur des médias

Un communiqué bref peut être rédigé à cet effet :

1 Les circonstances sont connues :
Un salarié de l'entreprise vient de décéder (par suicide, accident....)

2 Les circonstances ne sont pas exactement connues :
Un évènement dramatique vient de se produire dans l'entreprise X

Dans les deux situations :

La direction et l'ensemble des salariés en sont profondément affectés et s'associent à la douleur de la famille et des proches.

L'entreprise s'engage à faciliter l'identification des éventuels facteurs qui pourraient être liés au travail

La seule personne référente pour les médias dans l'entreprise est Mr.....
Vous pouvez prendre contact au .....

Le Directeur.

Organiser les soutiens nécessaires

1_A la famille

Rester en contact avec la famille pour se tenir au courant des évènements (les obsèques) et de ses besoins
Proposer un soutien psychologique aux proches et à la famille à proximité de chez elle (donner de l'information sur les professionnels de l'aide spécialisée, faciliter la prise en charge, proposer de prendre en charge le coût de ce soutien...).
Proposer éventuellement en fonction des circonstances une aide financière d'urgence pour la famille
Faciliter la restitution des affaires des personnes décédées aux membres de la famille en fonction des circonstances
Accompagner la famille si elle le souhaite et si cela est possible, sur le lieu de travail (en cas de décès)

2_Aux collègues de travail

Ces espaces de parole doivent être animés par un binôme de professionnels de santé disponibles pour cela, et en capacité de proposer un contexte bienveillant et rassurant (En priorité le médecin du travail ou des membres de l'équipe médico-sociale de l'entreprise, ou tout autre professionnel de santé médico-psycho-social des réseaux de proximité).

Proposer également des supports sur lesquels il est possible de laisser des traces écrites, des témoignages de sympathie ou de solidarité (lettres, collecte, messages, dessins, objets...).

En individuel

Nécessité que chacun se sente reconnu dans ce que peut provoquer en lui cet événement.

En collectif en petits groupes

Permet aux solidarités de s'organiser et aux personnes de se rendre compte qu'elles ne sont pas seules à subir ces circonstances douloureuses.

Expression orale

Favorise la proximité, l'échange, la verbalisation des émotions.

Expression écrite

Les écrits restent et évitent la distorsion des messages .
Ils s'adressent aussi aux personnes absentes du lieu de travail au moment de l'évènement.

3_Aux membres de la cellule de crise

L'équipe de crise doit pouvoir demander une aide extérieure en cas de besoin pour parler de la gestion de ces évènements (en parler, se soutenir, apaiser les tensions liées aux différentes interventions et prise de responsabilités). En collectif ou en individuel en fonction des demandes de chacun et de leur implication dans la gestion des événements.

Obligations administratives

Déclarer l'accident à la caisse primaire de l'assurance maladie (qui informera l'inspection du travail)

Informer le médecin du travail s'il n'a pas pu être dans l'équipe de crise

L'envoyer avec une photocopie de la partie supérieure du certificat de décès mentionnant l'heure du décès.

Réunir rapidement un CHSCT extraordinaire ou les délégués du personnel pour analyser l'accident

Récupérer certains documents dans les plus brefs délais (contrat de travail, qualification de la victime, formations, document unique, aptitude médicale...)

ANNEXE 1

RAPPEL DES MESURES D'URGENCE

Alerter les secours internes à l'entreprise si existants

Protéger - Examiner - Alerter - Secourir

Alerter les secours externes

Faire le 15

En cas de décès constaté par un médecin

Ne pas déplacer le corps ni soustraire des éléments qui pourraient servir de preuve : attendre l'autorisation de la police judiciaire

Recouvrir la victime afin de la soustraire au regard

Mettre en place un périmètre de sécurité (éloigner le personnel de la zone)

Envisager l'arrêt de l'activité où s'est produit l'évènement

Informer la direction de l'entreprise

S'assurer que la police judiciaire a été prévenue

Prévenir le service de santé au travail

Prévenir l'inspection du travail

Prévenir le CHSCT ou les délégués du personnel

Convoquer l'équipe de crise

Garder une trace de ses appels

ANNEXE 2

Article L230-2
Modifié par Loi n°2006-686 du 13 juin 2006 - art. 37 JORF 14 juin 2006
Abrogé par Ordonnance n°2007-329 du 12 mars 2007 - art. 12 (VD) JORF 13 mars 2007 en vigueur au plus tard le 1er mars 2008

I. - Le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs temporaires. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. Il veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

II. - Le chef d'établissement met en œuvre les mesures prévues au I ci-dessus sur la base des principes généraux de prévention suivants :

a) Eviter les risques ;

b) Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;

c) Combattre les risques à la source ;

d) Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;

e) Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;

f) Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;

g) Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment en ce qui concerne les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'article L. 122-49 ;

h) Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;

i) Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

III. - Sans préjudice des autres dispositions du présent code, le chef d'établissement doit, compte tenu de la nature des activités de l'établissement :

a) Evaluer les risques pour la sécurité et la santé des travailleurs, y compris dans le choix des procédés de fabrication, des équipements de travail, des substances ou préparations chimiques, dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail ; à la suite de cette évaluation et en tant que de besoin, les actions de prévention ainsi que les méthodes de travail et de production mises en œuvre par l'employeur doivent garantir un meilleur niveau de protection de la sécurité et de la santé des travailleurs et être intégrées dans l'ensemble des activités de l'établissement et à tous les niveaux de l'encadrement ;

b) Lorsqu'il confie des tâches à un travailleur, prendre en considération les capacités de l'intéressé à mettre en œuvre les précautions nécessaires pour la sécurité et la santé ;

c) Consulter les travailleurs ou leurs représentants sur le projet d'introduction et l'introduction de nouvelles technologies mentionnées à l'article L. 432-2, en ce qui concerne leurs conséquences sur la sécurité et la santé des travailleurs.

IV. - Sans préjudice des autres dispositions du présent code, lorsque dans un même lieu de travail les travailleurs de plusieurs entreprises sont présents, les employeurs doivent coopérer à la mise en œuvre des dispositions relatives à la sécurité, à l'hygiène et à la santé selon des conditions et des modalités définies par décret en Conseil d'Etat.

En outre, dans les établissements comprenant au moins une installation nucléaire de base ou une installation figurant sur la liste prévue au IV de l'article L. 515-8 du code de l'environnement ou visée à l'article 3-1 du code minier, lorsqu'un salarié ou le chef d'une entreprise extérieure ou un travailleur indépendant est appelé à réaliser une intervention pouvant présenter des risques particuliers en raison de sa nature ou de la proximité de cette installation, le chef d'établissement de l'entreprise utilisatrice et le chef de l'entreprise extérieure définissent conjointement les mesures prévues aux I, II et III. Le chef d'établissement de l'entreprise utilisatrice veille au respect par l'entreprise extérieure des mesures que celle-ci a la responsabilité d'appliquer, compte tenu de la spécificité de l'établissement, préalablement à l'exécution de l'opération, durant son déroulement et à son issue.

ANNEXE 3

FONCTIONNEMENT DES CELLULES D'URGENCES MEDICOPSYCHOLOGIQUES

Les Cellules d'Urgences Médicopsychologiques (CUMP) constituent en France un dispositif original de prise en charge psychologique précoce des blessés psychiques dans les situations d'urgences collectives : accidents catastrophiques, catastrophes ou encore attentats.

Les CUMP ont été créées par Xavier EMMANUELLI Secrétaire d'Etat à l'Action Humanitaire d'Urgence sur les instructions du Président de la République Jacques CHIRAC suite à l'attentat terroriste de la station RER St Michel à Pris le 25 juillet 1995. Leur composition et leurs modalités d'intervention sont définies dans deux circulaires : l'une de 1997, l'autre de 2003 qui ont permis la création d'un réseau national qui comporte sept cellules permanentes avec une équipe spécifique, une dizaine de cellules régionales disposant d'un temps médical infirmier et de secrétariat, et dans chaque département un référent psychiatre sans aucun temps spécifique attribué.

A chaque niveau du dispositif, les médecins référents proposent chaque année aux Préfets des différents départements une liste de volontaires tous spécialistes du soin psychique (psychiatres, psychologues, infirmiers psychiatriques) spécialement formés à ce type d'urgence.

En cas de catastrophe ou d'événement majeur susceptible d'engendrer au sein d'une collectivité des répercussions psychologiques particulièrement intenses, le Préfet de département peut mettre en œuvre la CUMP par le biais du médecin du SAMU départemental qui décide des moyens à enclencher tant sur un plan quantitatif que qualitatif (nombre de psychologues, ou d'infirmiers ou de médecins psychiatres à mobiliser). C'est le médecin référent départemental qui assure ensuite la coordination et l'organisation des acteurs de soins sur le terrain. Il rend compte des interventions menées à la Préfecture de façon à argumenter la poursuite ou l'arrêt de l'activation de la CUMP.

Les interventions des CUMP sont, selon les cas, immédiates ou post-immédiates dans les quelques jours qui suivent l'événement. Il s'agit d'une prise en charge initiale du psychotraumatisme qui, outre son rôle contenant, permet également une information sur les différents symptômes, un premier repérage des situations les plus difficiles, et un rôle d'orientation pour les relais ultérieurs (médecins généralistes, CMP, médecins psychiatres et psychologues libéraux, médecine du travail).

Docteur J. LESEIGNEUR
Médecin responsable de la Cellule d'Urgence
Médicopsychologique de Charente-Maritime

Adresses

COORDINATION 17 NORD
Mme C. RONDEL, coordinatrice
CMP, boulevard Joffre 17019 La Rochelle cedex
Dr M. TURPIN, médecin référent,
Hôpital Marius Lacroix, La Rochelle

COORDINATION 17 SUD
M. J.L. DOUILLARD, coordinateur
Centre hospitalier de Saintes,
Dr J.C. QUENTIN, médecin référent,
Centre hospitalier de Saintes,

COORDINATION 16
M P. RIVIERE, coordonnateur
CH C. Claudel La Couronne
Dr V. CADET, médecin référent,
Centre Examen de Santé CPAM Angoulême

COORDINATION 79
M. Th. FOUET, coordonnateur
Centre hospitalier de Niort,
Dr P. BOUCHET, médecin référent,
Centre hospitalier de Niort,

COORDINATION 86
M Ch. POUPIN, coordonnateur
CH H. Laborit Poitiers
Dr J.J. CHAVAGNAT, médecin référent,
CH H. Laborit Poitiers

Adresses utiles à proximité (annuaires réseau)

Numéros d'appel utiles
Information sur protocole CUMP

Ce document a été réalisé par un groupe de professionnels dans le cadre d'une action des coordinations territoriales « Prévention du suicide et Promotion de la santé mentale » Charente Maritime :

Les membres du groupe :

BAUDRY Béatrice : Médecin psychiatre ESPAS CH de Jonzac
BRILLOUET Claudine Médecin du travail, ASTS Saintes
CLEMENT-PASTUREAU Marie Laure : Médecin du travail ASTS Jonzac
COHEN-SAHEL Martine : Médecin du travail, Santé Travail Aunis
DESCOUTURES Carole : Psychologue du travail STA
DEVERS Brigitte : Assistante sociale
DOUILLARD Jean Luc : Psychologue Clinicien, Coordination territoriale « Prévention suicide-Santé mentale « 17 sud
GERMAIN Marie-Christine : Médecin du travail, ASTS Saintes
GOUSSEAU Isabelle : Infirmière du travail ADEI
GRANDJEAN Pierre Etienne : Médecin du travail ASTS Jonzac
GUIMARD
HERERO Marc : Consultant, CAMINANDO
LINIER Hugues : Consultant, HL Conseil
LEBRETON Catherine : Médecin du travail, ASTS Saintes/Jonzac
LE SCELLER Jean-Michel : Médecin du travail, ASTS Saintes
LHOUMEAU Line : Médecin du travail, ADEI
MISTOUFLET François/ Médecin du travail, APAS Charente Maritime
ORSAT Dominique : Médecin du travail, Santé travail Aunis
PERSANDA Nathalie : Psychologue clinicienne, Service santé travail, Centre Hospitalier la Rochelle
RONDEL Corine : Cadre de santé, Coordination territoriale « Prévention suicide-Santé mentale « 17 nord
VANDEWEEGHE Médecin du travail Melle

Conception : **www.talon.fr**