

LES CHOCS PSYCHOLOGIQUES

DÉFINITIONS ET CONNAISSANCES SUR LA SITUATION TRAUMATIQUE ET L'INTERVENTION EN SITUATION DE CHOC PSYCHOLOGIQUE

Des évènements graves peuvent survenir dans une entreprise et plus généralement au sein de toute organisation de travail. Ces évènements, qui peuvent prendre des formes variées, sont des situations qui se produisent de façon inattendue, soudaine et violente.

De tels évènements peuvent être générateurs de souffrances qui fragilisent la personne, les équipes et l'entreprise elle-même.

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

Le traitement de tels évènements est complexe et demande une forte capacité réactive pour évaluer la situation et prendre rapidement des décisions pour agir.

Définition du choc psychologique

Le choc psychologique, également appelé **choc émotionnel**, résulte d'un évènement traumatisant qui submerge la faculté que possède un individu à faire face aux émotions qu'il ressent lorsque celui-ci survient.

Non pris en charge, il peut entraîner un traumatisme psychique. Celui-ci se caractérise par des symptômes qui perdurent dans le temps.

Il n'est pas possible de prévoir quelle situation est susceptible d'entraîner un choc psychologique ou un traumatisme psychique. De même, il n'est pas possible de prévoir quel individu, face à l'évènement, sera victime d'un choc psychologique ou d'un traumatisme.

Il n'y a pas de rapport entre la gravité objective d'un évènement et les conséquences de cet évènement sur l'équilibre psychique d'une personne. Ce qui compte, ce n'est pas tant ce qu'il s'est effectivement passé, que ce **qu'a ressenti l'individu**.

Chacun fera face à un évènement traumatisant en fonction de sa personnalité, de ses ressources et de son histoire : à part l'individu concerné, nul ne peut donc prétendre savoir si l'évènement peut ou non avoir un potentiel traumatique.

Les situations pouvant donner lieu à un choc psychologique

Il s'agit de situations exceptionnellement menaçantes qui peuvent donner lieu à un **choc psychologique**, c'est-à-dire causer une détresse chez le salarié au-delà de la seule angoisse.

Symptômes

A distance du choc psychologique, il peut se produire des manifestations individuelles auxquelles il faudra être attentif, repérer afin de permettre une prise en charge :

- ✓ Angoisse, réaction de sursaut exagéré (impression que la personne est sur le qui-vive)
- ✓ Etat anxieux (agitation ou inhibition...)
- ✓ Fatigue
- ✓ Troubles du sommeil (cauchemar, trouble de l'endormissement, réveil intempestif...)
- ✓ Troubles de l'appétit (de la perte d'appétit vers une suralimentation anarchique...)
- ✓ Troubles de l'humeur ou du caractère (irritabilité ou repli sur soi...)

Signes cliniques

Il n'est pas possible de lister de façon exhaustive l'ensemble des manifestations cliniques d'un choc émotionnel. De plus, **ceux-ci peuvent apparaître immédiatement après l'évènement ou de façon différée**. Les signes suivants sont toutefois généralement observés à la suite d'un choc psychologique et doivent alerter l'entourage :

- ✓ Mutisme
- ✓ Ou à l'inverse importante prise de parole
- ✓ Catatonie
- ✓ Ou à l'inverse hyperactivité
- ✓ Etat de qui-vive (l'individu se comporte comme s'il était en danger)
- ✓ Modification notable du comportement habituel
- ✓ Pleurs notamment apparaissant sans lien avec la situation rencontrée
- ✓ Refus d'évoquer l'évènement traumatique
- ✓ Isolement
- ✓ Violence, agressivité
- ✓ Grande fatigue
- ✓ Douleurs diffuses

Conséquences de la prise en charge

La prise en charge du choc psychologique est essentielle à la prévention de tout traumatisme psychologique.

Elle vise à éviter que le choc, de par la rupture qu'il a entraîné dans le fonctionnement psychique à un instant «T», continue de perturber l'équilibre psychique dans le temps. Dans ce cas, le risque est d'observer une rigidification de la structure mentale autour de ce nouveau fonctionnement déséquilibré (apparition d'un trauma voire d'un syndrome).

L'objectif premier est donc, par la parole et des techniques de prise en charge particulières, **de ramener le vécu traumatique à la conscience**.

Pour les raisons de non prévisibilité du trauma évoquées ci-dessous, il est essentiel qu'**aucun jugement** ne soit formulé par quelque personne que ce soit à l'égard de la victime. Ni jugement négatif bien évidemment, ni jugement positif (paroles qui se veulent réconfortantes telles que : « tu es fort, tu vas t'en remettre », « moi aussi j'ai vécu ça et ça s'est très bien passé »...).

Les conséquences de l'événement grave sur l'entreprise et les salariés

Sur un plan **organisationnel**, les conséquences peuvent être multiples pour l'entreprise, qui aura à gérer, outre l'évènement brutal et inhabituel, **une augmentation de l'absentéisme, des accidents, un mauvais moral et un désengagement du personnel, des ajustements de plannings...**

Sur un plan **économique**, le coût lié à la survenue d'un évènement choquant peut être extrêmement élevé, surtout s'il n'est pas accompagné d'une prise en charge sécurisante par l'entreprise : **baisse de la qualité et du rendement, mauvaise ambiance, démissions et renouvellement du personnel** (incluant le temps de recrutement et de formation), **image de l'entreprise...**

Sur un plan **humain**, les **troubles psychologiques** et collectifs peuvent apparaître à plus ou moins long terme. Les **impacts sur la santé physique** traduisent l'impossibilité pour l'appareil psychique de traiter à lui seul le stress lié à l'évènement.

Sur le plan **cognitif**, les **difficultés de concentration, confusions** (...), apparaissent, nécessitant un surcroît d'énergie. Les phénomènes conversifs ou psychosomatiques permettent l'expression de l'angoisse. Les **troubles comportementaux** tels que conduites addictives à risque, irritabilité..., s'installent dans le quotidien des personnes.

Cette liste n'est pas exhaustive et se limite aux manifestations les moins graves.

Mesures de précaution

Les **conduites à tenir** sont très différentes en fonction de l'évènement mais on notera quelques conseils communs à transmettre à l'entreprise :

1. Si ça n'a pas été fait, appeler **IMMEDIATEMENT** les **secours (15) et/ou la police (17)** pour avoir les conseils adaptés à la situation et les précautions à prendre.
2. Adopter un **principe de précaution** (prendre les mesures de protection nécessaire même en l'absence de signes visibles d'impacts).
3. **Extraire** les personnes d'une situation traumatisante ou anxiogène, en les réunissant dans un lieu «neutre» ou calme de l'entreprise.
4. Ne pas placer les personnes dans d'autre situation à risque (Ex. : faire conduire des personnes en état de choc, poursuite de l'activité).
5. Envisager l'arrêt de l'activité (fermer au public, arrêter les machines, filtrer les appels...).
6. Faites attention à la communication interne et externe :
 - ✓ Informer l'ensemble du personnel de l'évènement sobrement en transmettant uniquement des informations sûres et en adoptant une communication humaine.
 - ✓ Privilégiez tant que faire se peut la communication orale (Voir exemples transmis dans la fiche d'aide au conseil «Prise en charge de niveau 1»).
 - ✓ En seconde instance, pensez à informer les salariés absents le jour de l'évènement en cas de décès.
 - ✓ Veiller à accueillir et informer les salariés absents lors de leur reprise de poste.
 - ✓ Tout au long de la gestion de la crise, veiller à transmettre régulièrement les informations aux salariés.

7. Ré-insister auprès des salariés sur leur possibilité de **solliciter une visite médicale à leur demande**.
8. Informer les instances.
9. Déclarer en **accident de travail** les situations qui en relèvent juridiquement.
10. A moyen terme, analyser l'évènement afin d'en déterminer les causes et d'identifier des mesures de prévention.

Exemples de communication

(Réf. Guide "Accompagner un évènement traumatique en milieu de travail")

« Cher(e)s collègues,

Nous vous informons de tel évènement survenu dans l'entreprise à telle date.

Les circonstances exactes vous seront communiquées dès que nous aurons tous les éléments pour le faire. Cet évènement affecte l'ensemble de l'entreprise et je m'engage à organiser des espaces de parole pour vous permettre d'en parler. D'ores et déjà, des manifestations de solidarité et de soutien au personnel touché peuvent s'organiser dans l'entreprise ou envers les familles.

Le directeur »

« Nous venons d'apprendre le décès de... survenu le... par ...

Les circonstances exactes de ce décès ne sont pas encore connues et nous vous informerons dès qu'elles le seront. Cet évènement douloureux nous affecte tous. D'ores et déjà, des manifestations de sympathie et de solidarité s'organisent dans l'entreprise ou peuvent s'organiser. Un courrier de soutien a été 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 »

En conclusion,

Nous rappelons que :

Tout évènement grave doit donner lieu à une déclaration en accident du travail par l'employeur, même si la personne ne présente pas de trouble physique ou psychique apparent.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire relative à ce document et, bien entendu, pour soutenir toute ou partie de votre équipe.

Des actions menées par une équipe pluridisciplinaire sous l'autorité du médecin du travail



Et rappelez-vous ! Une visite médicale auprès du médecin du travail peut être demandée à tout moment. Contactez le médecin du travail de votre centre de visites.