

Gestion des situations d'urgence

Guide pratique de la Prévention en entreprise

**Un évènement grave,
une situation d'**urgence** surviennent
dans votre entreprise**

De quoi parlons nous ? Que faire ?

Un évènement grave n'est pas **obligatoirement** traumatique

On parle **d'évènement traumatique** lorsque «le sujet a vécu, a été témoin ou a été confronté à un évènement durant lequel des individus ont :

pu mourir

ou

pu être gravement blessés

ou

ont été menacés de mort ou de grave(s) blessure(s)

ou

durant lesquels son intégrité physique ou celle d'autrui a pu être menacée

La réaction à l'évènement se traduit par une peur intense, un sentiment d'impuissance ou d'horreur».

Par exemple, un décès en entreprise ou au domicile suite à une maladie connue ou non, peut engendrer une grande tristesse, une surprise ou un choc, mais pour autant cela reste une réponse adaptée qui fait partie du processus de deuil.

De tels évènements par leur caractère inattendu, soudain et violent, peuvent être générateurs de souffrances et fragiliser les salariés et les équipes. Ils relèvent de ce que l'on appelle le choc psychologique, ou communément le traumatisme psychologique.

Exemples :

Suicide et tentatives de suicide, Accident grave de travail ou de trajet. Agression d'un salarié, braquage, prise d'otage(s), acte terroriste, incendie, explosion, ...

Que faire ?

La gestion d'un événement grave **ne s'improvise pas**, elle demande une **préparation** en amont, la mise en place d'une **procédure** et la **désignation d'un référent**



SAMU **15** Pompiers **18** Force de l'ordre **17**
Urgence par sms **114** Urgence Européen **112**



1

Dans l'immédiat : **ALERTER**

1. Les premiers secours
2. Les numéros d'urgence externes
3. Les personnes à prévenir au sein de l'entreprise
4. La famille/les proches

2

Le plus rapidement possible : **AGIR**

1. Créer et activer une cellule de crise (CSSCT ou CSE extraordinaire)
2. Proposer une prise en charge individuelle et/ou collective aux salariés
3. Effectuer les démarches administratives et de soutien aux victimes et familles

3

Agir

Penser à informer votre service de santé au travail : support-psycho-trauma@apst37.fr

4

Dans les semaines/mois suivants : **ASSURER UNE VEILLE**

1. Rester vigilant et bienveillant
2. Identifier le syndrome de stress post traumatique
3. Identifier les réorganisations à venir

VOTRE SERVICE DE SANTÉ AU TRAVAIL PEUT VOUS ACCOMPAGNER À CHAQUE ÉTAPE



Agir le plus rapidement possible

À l'initiative de l'employeur ou de son représentant, la priorité absolue est de réunir « une équipe de crise » pour communiquer dans les plus brefs délais.

L'équipe de crise

Minimum 2 à 3 personnes (nécessité d'une action rapide) parmi :

- Employeur, RH ou l'un de ses représentants
- Secrétaire du CSSCT/CSE et/ou délégué(s) du personnel
- Infirmier de l'entreprise, assistant social ou psychologue (ou en lien avec l'entreprise)
- Personnes de l'entreprise dont la présence paraît indispensable à l'évaluation



Attention aux personnes impliquées directement dans l'évènement, qui peuvent être bouleversées

Temps 1

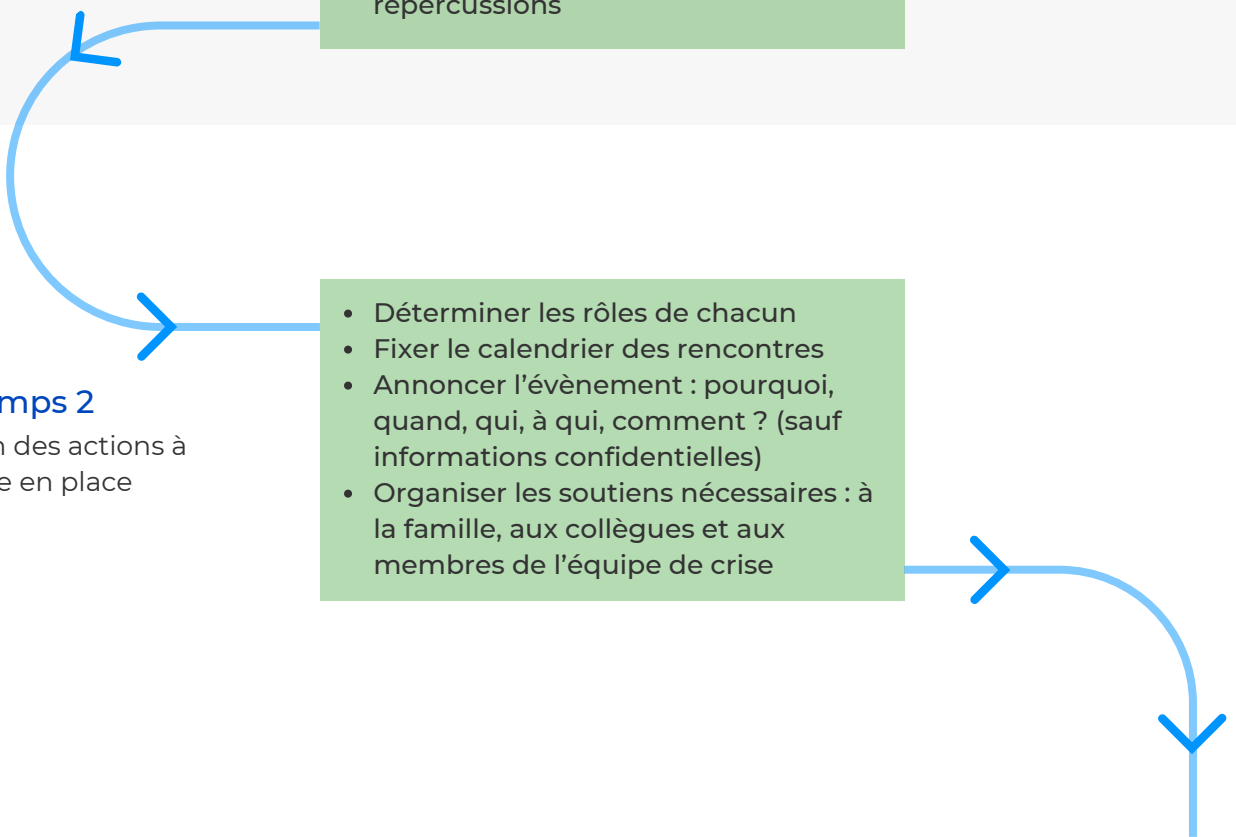
Évaluation de la situation pour annoncer l'évènement

- Évaluer et analyser la situation (recueillir informations/faits...)
- S'assurer que la famille est informée
- Identifier les personnes impliquées dans l'évènement ou exposées à ses répercussions

Temps 2

Évaluation des actions à mettre en place

- Déterminer les rôles de chacun
- Fixer le calendrier des rencontres
- Annoncer l'évènement : pourquoi, quand, qui, à qui, comment ? (sauf informations confidentielles)
- Organiser les soutiens nécessaires : à la famille, aux collègues et aux membres de l'équipe de crise



L'annonce de l'évènement

> Annexe Proposition de courrier et communiqué

Pourquoi annoncer ?

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

À qui l'annoncer ?	La famille	Les collègues proches	L'ensemble de l'entreprise	Aux médias (cas particuliers)
Quand l'annoncer ?	Dès que l'information est connue et vérifiée	Dès que l'information est connue et vérifiée (Si décès, s'assurer que la famille est déjà informée)	Dès que l'information est connue et vérifiée (Si décès, s'assurer que la famille est déjà informée)	Dès que l'information est connue, vérifiée et évaluée par l'équipe de crise (La famille et les salariés de l'entreprise sont déjà informés)
Comment l'annoncer ?	• Annonce brève et précise centrée sur les faits • Ne pas banaliser ou dramatiser l'évènement • Eviter de donner trop de détails pour ne pas se substituer à une éventuelle enquête ou générer des interprétations • Créer un espace d'échanges, évoquer l'organisation à venir, répondre aux questions			
Quel support utiliser ?	Annonce orale, individuelle ou en groupe (Pour les salariés présents) OU Annonce écrite individuelle ou collective (Pour les salariés absents et non joignables par téléphone, les salariés les plus éloignés géographiquement, ...)			

Dans certaines situations, l'équipe de crise a besoin de demander une aide extérieure (parler, se soutenir, apaiser les tensions liées aux différentes interventions et prise de responsabilités).

N'hésitez pas à contacter votre service de santé au travail.

Agir dans les 24/72 heures

Temps 3

L'organisation des soutiens nécessaires

Auprès des collègues et membres de la cellule de crise :

- Créer des espaces de parole animés par des professionnels de santé au sein d'un environnement bienveillant et rassurant
- Proposer des rencontres individuelles avec un membre de la Direction (informer ou échanger sur les circonstances,...)
- Proposer des supports pour des témoignages (dessins, objets, lettres, cahiers, ...)
- Identifier les salariés en souffrance et les orienter vers une prise en charge

En cas de décès, auprès de la famille :

- Prendre des nouvelles (santé, obsèques,...)
- Se mettre à disposition (administratif...)
- Proposer une éventuelle aide financière d'urgence
- Accompagner la famille sur le lieu de l'évènement, si elle le souhaite et si cela est possible
- Faciliter la restitution des effets personnels
- Mutuelles : penser à les contacter car certaines proposent une aide psychologique ou un remboursement de quelques consultations

Déclarer l'accident de travail ou de trajet

Sous 48h00 auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie dont dépend la victime (CPAM) qui en informera directement l'inspection du travail

Réunir les documents relatifs au salarié et transmettre à la famille et aux organismes compétents les informations nécessaires à une prise en charge ou à la rupture du contrat s'il y a un décès (contrat de travail, contrat de prévoyance, solde de tout compte,...).

Temps 4

Les démarches administratives

Assurer une veille les semaines et mois qui suivent

1

Rester vigilant et bienveillant

Des signes peuvent alerter :

- Les changements de comportement depuis l'évènement
- L'absentéisme
- Des erreurs dans le travail
- Des difficultés de concentration

2

Identifier l'état de stress post-traumatique

Les symptômes peuvent apparaître plusieurs mois après l'évènement :

- Reviviscence de l'évènement traumatique créant un sentiment de détresse (images, pensées, rêves, flash-back, hallucinations,,,))
- Évitement des stimuli associés au traumatisme (activités, lieux ou personnes liés souvenirs)
- Hypervigilance traduite par difficultés d'endormissement ou sommeil interrompu, irritabilité ou accès de colère, difficultés de concentration, réaction inadaptée au bruit...
- Persistance possible de ces symptômes pouvant entraîner un changement du fonctionnement social, professionnel ou d'autres domaines importants.

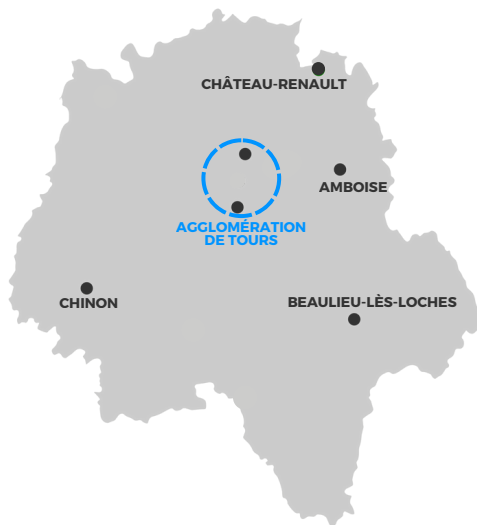
3

Repenser les organisations et adaptations de poste à la suite de l'évènement (si besoin)

- Analyser les causes (ex : arbre des causes)
- En discuter avec les salariés concernés (concertation, participation)
- Les communiquer (transparence, visibilité)

Ressources pour une prise en charge individuelle

- Médecin traitant, psychologue, psychiatre en libéral (Dispositif MonPsy)
- Psychiatre, psychologue, infirmier spécialisé au sein d'un Centre Médico-Psychologique (CMP) ou du CHU :



Château-Renault

Rue de la Foulerie
37110 CHÂTEAU-RENAULT
02 47 23 32 35

Amboise

Rue des Ursulines
37400 Amboise
02 36 03 20 06 - 02 36 03 20 00

Chinon

Appartement n°5, 4 rue du 11 Novembre
37500 CHINON
02 47 98 04 09

Beaulieu-Lès-Loches

CH Paul Martinais
1 rue du Dr Martinais
37600 Loches
02 47 91 31 20

Tours Centre et Tours Nord

Espace de la Chevalerie, 114-116 Avenue Maginot
37 000 Tours
02 47 47 75 07

Tours Sud

Espace de la Douzillière, 25 rue de la Douzillière
37300 JOUÉ-LÈS-TOURS
02 34 37 89 45

ZOOM AGGLOMÉRATION DE TOURS



Le Centre Régional de Psychotraumatologie propose pour toute personne présentant des symptômes **persistant plus d'un mois après l'évènement**, sans autre trouble psychiatrique décompensé, des soins spécialisés centrés sur le psychotraumatisme.

📍 Centre régional de psychotraumatologie du CHU de Tours
23 bis rue Edouard Vaillant 37000 TOURS
02 47 47 71 11