

## ACCOMPAGNER UN EVENEMENT TRAUMATIQUE

### Introduction

Au sein d'une collectivité, des évènements traumatiques peuvent survenir.

Ce sont des évènements extrêmes, se produisant de façon inhabituelle. Ils portent atteinte à la vie humaine ou constituent une menace pour la santé physique ou mentale. En mettant les agents face à des situations ou scènes à caractère choquant voire traumatisant, ils peuvent occasionner une charge émotionnelle telle qu'elle peut susciter des réactions de stress post-traumatiques.

Cela peut être le décès brutal d'un agent par accident ou maladie, un arrêt cardiaque, le suicide ou la tentative de suicide d'un agent, des violences graves subies, une prise d'otage ou un braquage, ...

Dans ces moments difficiles, la capacité à agir et réagir sera d'autant plus importante que des protocoles préalables auront été pensés et construits.

### Constituer et réunir une équipe de crise

Après les mesures d'urgence (cf. Annexe 1), et en fonction de l'évènement, il va être nécessaire de réunir une équipe de crise.

#### Composition préconisée (en fonction de la taille de la collectivité)

- Autorité territoriale ou son représentant
- Directeur(trice) Général des Services, Directeur(trice) des Ressources Humaines
- Responsable de service du service concerné
- Secrétaire CT/CST ou représentant du personnel
- Si disponibles, personnels du SPAT : psychologue du travail, médecin de prévention, assistant social



## Rôles de l'équipe de crise

- Recueillir et vérifier les informations factuelles, précises, sur l'évènement
- S'assurer que la famille est informée ou déterminer qui va l'informer
- Identifier les personnes impliquées dans l'évènement ou exposées à ses répercussions
- Déterminer les personnes qui vont faire l'annonce au niveau des collègues. Ces personnes seront des relais vers lesquels vont pouvoir converger les échanges et besoins
- Définir comment organiser les soutiens nécessaires aux collègues de travail

## Annoncer l'évènement

### A qui annoncer ?

- A la famille (en fonction des circonstances, l'annonce va pouvoir être faite par les services médicaux ou les services de police)
- Aux collègues de travail
- A l'ensemble des agents de la collectivité

### Pourquoi annoncer ?

- Pour contenir les débordements, éviter que l'information et les évènements ne soit déformés et que les interprétations et les suppositions ne prennent le dessus sur la réalité.
- Pour maîtriser l'information en se basant sur des éléments factuels
- Pour nommer l'évènement, mettre des mots sur les émotions susceptibles d'émerger, libérer la parole.
- Pour informer sur les ressources disponibles dans et à l'extérieur de la collectivité.
- Pour informer sur les suites envisagées (-nouveau temps de rencontre, débriefing, ...)

### Quand annoncer ?

Le plus rapidement possible, dès que l'information est connue et vérifiée.

Prévoir une rencontre avec les collègues de travail lors de la prise de poste le lendemain matin.

### Qui annonce ?

L'autorité territoriale ou un représentant accompagné au moins d'une autre personne de la collectivité. L'annonce en binôme est recommandée.

### Comment annoncer ?

Il faut une annonce fiable, brève, précise, qui ne cherche pas à répondre à tout.

- Annonce orale directe, individuelle ou collective (par équipe ou par service).
- Annonce écrite individuelle ou collective par mail, par courrier, possible pour les personnes absentes (ou les contacter par téléphone).

(cf. Annexe 2)

## Organiser les soutiens nécessaires

### A la famille

Rester en contact avec la famille pour se tenir informé des évènements (nouvelles de l'agent, date des obsèques en cas de décès) et des besoins. Identifier une personne « référence » pour ces contacts.

En cas de décès, faciliter la restitution des affaires de la personne décédée 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 sur le lieu de travail).

### Aux collègues de travail

Des espaces de parole vont pouvoir être organisés en accord avec les professionnels de santé du SPAT (psychologue, médecin, infirmière), de façon préférentielle en individuel, ou éventuellement en petits groupes, quelques jours après l'évènement.

Les lieux de rencontres pourront être au SPAT, avec une prise de rendez-vous par l'agent qui le souhaite pour une rencontre en individuel, ou dans la collectivité pour une rencontre en petit groupe.

Un évènement dramatique est générateur d'anxiété, d'incompréhension. Il convient dans ce cas - en fonction des organisations et des personnes impactées - de modifier des plannings, de libérer du temps.

La collectivité pourra également proposer aux agents de faire des écrits de sympathie ou de solidarité qui seront transmis à la famille, proposer de faire une cagnotte.

Il est nécessaire, pour les collègues de travail qui le souhaitent, de faciliter leur présence aux obsèques.

### Et après ?

Il va être nécessaire de prendre des nouvelles de l'équipe - quelques jours après l'évènement mais également à 1 mois.

La prise en charge de tels évènements est complexe et va demander à la collectivité une forte capacité à réagir pour évaluer la situation et prendre les décisions les plus opportunes.

## Annexe 1 : Rappel des mesures d'urgence

Protéger – Examiner – Alerter – Secourir  
Alerter les secours externes  
Faire le 15



En cas de décès constaté par un médecin :

Informez l'autorité territoriale

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

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

Arrêter l'activité où s'est produit l'évènement

S'assurer que la police a bien été prévenue

Déterminer qui va informer la famille

Prévoir la constitution d'une équipe de crise

## Annexe 2 : Proposition pour l'annonce orale et/ou écrite

C'est un exemple d'annonce, à adapter en fonction de l'évènement.

« Nous venons d'apprendre le décès de ... .. (nom, prénom, fonction, service) survenu le .... (date, lieu), par ... (suicide, accident, ...).

Les circonstances exactes de ce drame) ne sont pas actuellement portées à notre connaissance. Dès que nous disposerons d'éléments complémentaires, nous reviendrons vers vous.

Cet évènement (douloureux, dramatique, terrible ...) affecte l'ensemble des collègues (nous affecte tous). Des réactions de chagrin ou de sidération sont normales. C'est pourquoi nous tenons à être à vos côtés au cours des prochains jours.

Pour vous soutenir, le Maire/ Président, les élus, la direction vont être là, à vos côtés. Une prise en charge individuelle ou collective va pouvoir se mettre en place, en fonction des besoins, par les personnels du SPAT : psychologue, médecin de prévention, infirmière.

Des manifestations (témoignages) de sympathie, de solidarité vont s'organiser au sein de la collectivité et nous vous tiendrons informés.

Un courrier de soutien va être adressé à la famille au nom de tous.

Le Maire/ Président »

CDG 53 – service SPAT