

Conseils pour les premiers intervenants et les agents de rétablissement

INTERVENTION À LA SUITE D'UN ÉVÉNEMENT DE VIOLENCE DE MASSE

À la suite d'une tragédie ou d'un acte de violence de masse, des intervenants de divers ordres de gouvernement et d'autres organisations se déploieront immédiatement. Cela comprend entre autres les services d'incendie, de police, d'application de la loi, de gestion des urgences, les services médicaux et d'autres personnes qui interviennent sur place au moment de l'événement. Le lieu d'une attaque terroriste ou d'un autre acte de violence de masse est une scène de crime et doit être protégé à ce titre.

La participation à un effort d'intervention et de secours est stressante, même pour les personnes bien formées. Toutefois, il est possible de prendre des mesures pour atténuer les répercussions à long terme sur les intervenants, et le présent document contient des recommandations fondées sur ce que Voices Center for Resilience a appris en travaillant avec des milliers d'intervenants depuis 2001.

Facteurs à prendre en compte par les dirigeants

Les intervenants travaillent souvent de façon intense durant de longues heures en composant avec des ressources limitées et en étant séparés de leur famille et de leur réseau de soutien. Ils sont exposés à des scènes de restes humains, de souffrance et de destruction massive et à des décisions de vie ou de mort, tout en étant eux-mêmes en danger.

N'oubliez pas qu'il y a une limite au nombre d'heures qu'une personne peut travailler pour que le corps humain puisse continuer à fonctionner dans ces conditions.

- Établissez immédiatement une chaîne de commandement.
- Mettez en oeuvre des politiques et des procédures pour l'entrée et la sortie des travailleurs sur le site de la catastrophe.
- Assurez-vous que les intervenants ont reçu la formation appropriée pour leur affectation.
- Imposez des limites pour gérer les heures des intervenants afin qu'ils ne dépassent pas leur capacité.
- Intégrez les pauses requises à leur horaire de travail.
- Donnez des séances d'information aux travailleurs lorsqu'ils entrent sur le site.
- Menez des séances-bilans à la fin de chaque quart de travail.
- Offrez des services de soutien en santé mentale au besoin.
- Embauche à l'extérieur des organismes d'application de la loi pour gérer les protocoles et la sécurité.
- Informez les intervenants de la politique ministérielle concernant les communications avec les médias et les politiciens, et soyez conscients des risques.



« Beaucoup d'hommes ne sont même pas rentrés chez eux, ils sont allés chez eux et ont pris une douche, se sont reposés pendant quelques minutes, puis sont retournés sur les lieux. »

Intervenant

Gestion de la santé physique des intervenants

Les explosions, les incendies et les effondrements de bâtiments présentent des dangers particuliers pour les premiers intervenants, qui doivent être protégés contre les effets à court et à long terme sur la santé.

- Fournissez un équipement de protection individuelle.
- Fournissez des postes de lavage et des installations pour la lessive, s'il y a lieu.
- Suivez les procédures de décontamination avant de quitter les lieux.
- Faites attention de ne pas contaminer les zones de répit et les lieux où la nourriture est servie.
- Veillez à ce que le matériel de communications fonctionne bien.

Gestion de la charge de travail

Les intervenants travaillent souvent de longues heures et assument des responsabilités accrues qui les obligent à travailler plusieurs jours dans le cadre des efforts de sauvetage et de secours.

- Connaissez le système de commandement et les protocoles à suivre en cas d'incident.
- Familiarisez-vous avec vos rôles et responsabilités et assurez-vous d'être en bonne condition physique pour accomplir vos tâches.
- Participez à une séance d'information quotidienne avant le début de chaque quart.
- Limitez les quarts de travail à au plus 12 heures.
- Limitez le nombre de jours consécutifs passés sur les lieux.
- Prenez des pauses régulièrement.
- Travaillez en équipe et limitez le temps passé à travailler seul.
- Créez un système de jumelage et apprenez à connaître les compétences et l'expertise de l'autre.
- Prenez le temps de vous occuper de vous.
- Participez à un compte rendu quotidien sur la santé mentale à la fin de chaque quart de travail.
- Restez en contact avec votre famille et vos amis et séparez votre vie personnelle de votre vie professionnelle.
- Détachez-vous mentalement des lieux de la catastrophe autant que possible pendant les temps d'arrêt.
- Connaissez vos signes personnels de stress et gérez votre stress.
- Demandez une aide professionnelle au besoin.



« Des psychologues[...] venaient nous parler, mais ils le faisaient quand nous étions à la cafétéria, ce qui nous ennuyait un peu. Nous voulions simplement qu'on nous laisse tranquilles. Souvent, nous leur disions : "Écoutez, les gars, nous sommes ici à essayer de manger rapidement, d'avoir un peu de répit de l'extérieur. Nous ne voulons pas vraiment en parler maintenant »

Intervenant

Gestion du niveau de stress

Les intervenants ont de fortes probabilités de développer des problèmes de santé mentale, mais ils sont souvent les derniers à demander de l'aide pour le stress lié au travail. Ils sont particulièrement à risque s'ils ont vécu une séparation prolongée d'un être cher, des situations qui mettent leur vie en danger, ou s'ils ont déjà été témoins d'un traumatisme. La meilleure protection contre le stress consiste à se préparer au travail et à renforcer ses compétences en gestion du stress avant de réagir à une catastrophe.

Facteurs à prendre en compte par les dirigeants

Il est essentiel que les dirigeants reconnaissent que les intervenants courent un risque élevé de développer des problèmes de santé mentale, de dédramatiser les traitements de santé mentale et de fournir à leurs employés le soutien approprié, notamment :

- counseling en matière de santé mentale;
- aumônier/soins spirituels;
- réseau de soutien entre pairs;
- traitements de médecine d'appoint, comme les massages, la méditation ou le reiki.

Conseils pour la gestion du stress

- Connaissez vos signes personnels de stress.
- Planifiez la façon dont vous traiterez les principaux facteurs de stress associés à votre intervention en cas de catastrophe.
- Prenez du temps pour vous et passez du temps avec votre famille et vos amis.
- Adoptez de saines habitudes de sommeil.
- Mangez des aliments nutritifs et évitez la malbouffe excessive, la caféine et l'alcool.
- Faites des activités relaxantes, comme s'étirer, marcher, lire ou écouter de la musique.



Demandez des soins médicaux IMMÉDIATS pour l'un des symptômes suivants :

- Douleur à la poitrine
- Difficultés respiratoires
- Douleur aiguë
- Symptômes de l'état de choc (respiration superficielle, pouls rapide ou faible, nausées, frissons, peau pâle et humide, confusion mentale et pupilles dilatées)

Demandez de l'aide si l'un de ces signes persiste ou s'aggrave :

- Effets physiques, comme un rythme cardiaque rapide, de la détresse gastro-intestinale, des troubles du sommeil ou des cauchemars
- Fortes émotions négatives comme la colère, la peur ou la profonde tristesse
- Confusion ou désorientation
- Comportement risqué, y compris la consommation accrue d'alcool ou d'autres drogues
- Conflits sociaux ou isolement

Prendre soin de soi : éléments à surveiller

Traumatisme transmis par personne interposée

Si vous entretenez des relations avec des personnes qui ont vécu un traumatisme, vous pourriez être à risque de développer ce qu'on appelle un traumatisme transmis par personne interposée en raison de vos communications empathiques avec des personnes traumatisées. Les symptômes de ce type de traumatisme sont semblables à ceux du trouble de stress post-traumatique (TSPT) qui sont énumérés ci-dessus et peuvent aussi avoir une incidence sur votre sentiment de sécurité, votre capacité de faire confiance et votre estime de soi.

Réduire le nombre d'heures que vous passez à travailler directement avec des personnes traumatisées peut aider à atténuer vos symptômes. Obtenez une aide professionnelle si les symptômes persistent.



Après l'attentat d'Oklahoma City, près de 65 % des intervenants en santé mentale ont signalé un certain niveau de détresse psychologique liée à leur rôle professionnel.

(Wee & Meyers, 2002)

Usure de compassion

Certains professionnels en relation d'aide peuvent constater que leurs émotions s'émoussent au fil du temps. Ils commencent à perdre leur capacité de ressentir de l'empathie après avoir entendu ou été témoins de nombreuses expériences traumatisantes. Ils commencent à avoir l'impression qu'il ne leur reste « plus rien à donner » et peuvent en venir à avoir une vision négative du monde. C'est ce qu'on appelle l'usure de compassion. Suivez les conseils d'adaptation présentés dans la fiche de conseils des facteurs liés à la santé mentale à prendre en considération pour réduire les symptômes et demandez de l'aide professionnelle si les symptômes persistent.

Épuisement professionnel

Au fil du temps, vous pourriez vous lasser de travailler dans un milieu très stressant. Vous pourriez vous sentir cynique et épuisé sur le plan émotif et ne plus vouloir faire de votre mieux. C'est ce qu'on appelle l'épuisement professionnel. Voici quelques signes avant-coureurs :

- Fatigue
- Dépression
- Sentiments négatifs à l'égard du travail
- Cynisme accru
- Perte d'espoir
- Transmission inappropriée de documents personnels
- Recours à des habiletés d'adaptation malsaines
- Perte de mémoire

Autres facteurs à considérer

Reconnaître le trouble de stress post-traumatique

Les premiers intervenants sont plus susceptibles que les autres personnes d'être atteints du TSPT. Demandez de l'aide professionnelle si ces symptômes persistent pendant plus d'un mois :

- Souvenirs pénibles, répétitifs et envahissants de l'événement, retours en arrière et cauchemars liés au traumatisme.
- Vigilance et nervosité accrues, y compris l'incapacité de dormir, de se concentrer ou de fonctionner normalement.
- Évitement constant de tous les rappels du traumatisme.
- Sentiment de détachement.
- Sentiments persistants de colère, de peur, de culpabilité, d'horreur ou de honte.

Formation

Des études sur des catastrophes antérieures ont montré que le fait d'être bien formé aide à protéger le bien-être psychologique et la résilience des intervenants. Les intervenants devraient suivre une formation dans les domaines suivants, selon leur rôle, avant d'être affectés à une intervention à la suite d'un événement de violence collective, notamment :

- Identification des victimes.
- Annonce d'un décès avec compassion
- Protection des lieux d'un crime.
- Protection de la preuve et de la chaîne de possession.
- Arrestation d'un suspect.
- Administration des premiers soins.

Plus de ressources

Voices Center for Resilience
VoicesCenter.org

Ce document a été produit
par Voices Center for
Resilience grâce à une
subvention de Sécurité
publique Canada.

