

Table des matières

Préface	9
Prologue	15
Introduction	23

PREMIÈRE PARTIE

Les personnes impliquées dans une catastrophe : considérations préliminaires et témoignages	31
1 Le parcours traumatique d'un survivant de la catastrophe de Ghislenghien : le traumatisme progressif de la survie à une déflagration massive	31
1.1 <i>Le premier choc : le début du voyage en enfer</i>	32
1.2 <i>Le deuxième choc : le choc thermique inimaginable et affolant</i>	33
1.3 <i>Le troisième choc : le sentiment d'impuissance et d'abandon</i>	33
1.4 <i>Le quatrième choc : le terrible choc du salut au désespoir</i>	34
1.5 <i>Le cinquième choc : le choc de la douleur traumatisante</i>	34
1.6 <i>Le sixième choc : la maison de la souffrance et de l'horreur</i>	35
1.7 <i>Le septième choc : mon deuil après ma mort psychique</i>	35
1.8 <i>Le huitième choc : l'hospitalisation et sa prise de conscience</i>	36
1.9 <i>Le neuvième choc : la convalescence et son « bluff »</i>	36
1.10 <i>Le dixième choc : ma chute ou la plongée dans les abysses psychiatriques</i>	36
2 Le vécu des personnes impliquées dans une catastrophe : le dictionnaire du chagrin	37
3 Le vécu des secouristes, lancés dans une course à la vie	39

4	Le personnel des urgences: témoignages du terrain	43
4.1	<i>Déchargez-vous de votre fardeau: témoignage de Laannie</i>	43
4.2	<i>« Déchargez-vous, mais cette fois correctement! » – Témoignage d'Évelyne</i>	49
4.3	<i>« Nous ne sommes pas conformes à vos critères, aidez-nous! » – Témoignage de Guy</i>	51
5	Conclusions	54

DEUXIÈME PARTIE

Les expériences traumatogènes 59

1	Événements émotionnellement choquants et traumatogènes	67
2	Expériences traumatogènes des victimes	68
2.1	<i>Assimiler une expérience choquante et traumatisante</i>	70
2.2	<i>L'ABC de la thérapie du traumatisme psychique</i>	76
3	Les expériences traumatogènes des secouristes	80
3.1	<i>Interventions émotionnellement choquantes et traumatogènes</i>	82
3.2	<i>« Vous travaillez en milieu fermé »</i>	89
3.3	<i>« Votre environnement professionnel freine souvent une réelle assimilation »</i>	90
3.4	<i>« Contrôler son travail... sans y perdre des plumes »</i>	93
3.5	<i>« Burn-out ou anéantissement... ne vous laissez pas abattre »</i>	97
3.6	<i>Le vécu des interventions traumatogènes</i>	101

TROISIÈME PARTIE

Aider les victimes et les secouristes à assimiler leurs expériences traumatogènes 113

1	Récupérer et guérir après une expérience choquante	113
2	Le contenu de l'assistance psychosociale de crise	114
3	Le modèle CRASH pour le triage psychologique lors d'interventions psychosociales	117
3.1	<i>La Matrice Psychosociale pour l'accueil de crise</i>	118
3.2	<i>La prévention primaire des traumatismes psychologiques: généralités</i>	121
3.3	<i>Prendre contact avec les intéressés sur les lieux de l'événement</i>	123
3.4	<i>Les besoins de base des victimes primaires d'un événement traumatogène</i>	126
3.5	<i>Besoins matériels et soutien psycho-émotionnel</i>	127
3.6	<i>Besoin d'information et soutien psycho-émotionnel</i>	128
3.7	<i>Évoquer vos sentiments relève d'un double dilemme</i>	128
3.8	<i>Intégrer un stress traumatogène</i>	129

QUATRIÈME PARTIE

Les annonces de mauvaises nouvelles	133
1 Témoignage: « Je suis désolé! »	133
2 Les annonces de mauvaises nouvelles: techniques et retours d'expériences	134
2.1 <i>Dois-je le faire maintenant?</i>	135
2.2 <i>Points de départ de la communication de mauvaises nouvelles</i>	137
2.3 <i>Faites ce que vous avez à faire. Allez droit au but!</i>	139
2.4 <i>Les parents du patient de la cabine 4</i>	141
2.5 <i>Comment mieux faire?</i>	142
2.6 <i>Réactions potentielles à la réception de mauvaises nouvelles</i>	146
3 Conclusions	148

CINQUIÈME PARTIE

Accueil immédiat ou Première Assistance Psychologique en cas d'Accident (PAPsyA)	153
1 PAPsyA: généralités	154
2 Les principes d'IPASU	155
2.1 <i>Immédiateté</i>	156
2.2 <i>Proximité</i>	156
2.3 <i>Attentes</i>	157
2.4 <i>Simplicité</i>	158
2.5 <i>Uniformité</i>	158
3 L'importance des principes d'IPASU pour les impliqués directs	159
3.1 <i>Immédiateté</i>	160
3.2 <i>Proximité</i>	160
3.3 <i>Attentes</i>	160
3.4 <i>Simplicité</i>	161
3.5 <i>Uniformité</i>	161
4 L'importance des principes d'IPASU pour les intervenants/soignants	161
4.1 <i>Immédiateté</i>	161
4.2 <i>Proximité</i>	162
4.3 <i>Attentes</i>	162
4.4 <i>Simplicité</i>	162
4.5 <i>Uniformité</i>	163
5 Conclusion	163

SIXIÈME PARTIE

Les **BIG FIVE** de la psychologie du trauma

	167
1 Rituels	167
1.1 <i>Les victimes et les rituels</i>	167
1.2 <i>Les secouristes et les rituels</i>	168
2 Reconnaissance	169
2.1 <i>Les victimes et la reconnaissance</i>	169
2.2 <i>Les secouristes et la reconnaissance</i>	170
3 Information	171
3.1 <i>Les victimes et l'information</i>	171
3.2 <i>Les secouristes et l'information</i>	172
4 Le tissu social	172
4.1 <i>Les victimes et le tissu social</i>	172
4.2 <i>Les secouristes et le tissu social</i>	173
5 Victimisation secondaire	174
5.1 <i>Les victimes et la victimisation secondaire</i>	174
5.2 <i>Les secouristes et la victimisation secondaire</i>	175
6 Conclusions	175

SEPTIÈME PARTIE

Parler des expériences traumatogènes...

	179
1 Les interventions immédiates ou précoces: reconditionner physiquement, ventiler émotionnellement ou stabiliser psychiquement	179
1.1 <i>La session de ventilation émotionnelle</i>	181
1.2 <i>La session de récupération</i>	183
1.3 <i>La session de stabilisation</i>	184
1.4 <i>Les interventions précoces: conclusions</i>	188
2 Les interventions post-immédiates	188
2.1 <i>Le débriefing psychologique</i>	188
2.2 <i>Débriefing de groupe et reconstruction traumatique: origines et aspects historiques</i>	189
2.3 <i>Variantes du débriefing psychologique</i>	190
2.4 <i>Le Débriefing du Stress Traumatogène: méthode et modalités d'intervention</i>	193
2.5 <i>Entretiens d'Accueil Collégial (EAC) par les Fire Stress Teams (FIST)</i>	196
3 Conclusions	213

HUITIÈME PARTIE

Les FiST: un réseau d'équipes de gestion de crise	217
1 Introduction	217
1.1 <i>Processus d'élaboration et séquence de travail</i>	217
2 Structures de travail	222
3 Considérations finales pour les dirigeants	225
3.1 <i>Quelles actions le dirigeant peut-il mettre en place?</i>	226
3.2 <i>S'identifier au groupe</i>	226
3.3 <i>Dispenser une information précise</i>	226
3.4 <i>Créer un contexte pour les rituels</i>	227
3.5 <i>La gestion de l'information de crise</i>	227
3.6 <i>Rester honnête dans sa communication</i>	228
3.7 <i>Gagner la confiance et afficher de la détermination</i>	228
3.8 <i>Affronter les réactions hostiles</i>	229
3.9 <i>Connaître ses forces et faiblesses personnelles</i>	229
Conclusions	233
Postface	235
ANNEXE 1	
Aider les jeunes victimes de la circulation	237
ANNEXE 2	
Manuel pour le travail traumatique après des incidents critiques: à la recherche d'un nouvel équilibre	243
ANNEXE 3	
Guide pour vivre avec le deuil: vivre avec le chagrin d'une perte	255