

14^e Congrès de la sécurité urbaine « Les sauveteurs en détresse »

Jeudi 8 septembre 2016 « Technopark » Zürich, Auditorium

13h20

Bonjour à tous et merci bien de votre invitation.

Les sauveteurs avec lesquels nous travaillons sont les aumôniers d'urgence et les psychologues d'urgence. Ils et elles le font comme profession ou comme engagement citoyen. Ils sont tous formés selon les critères du Réseau National d'Aide psychosociale d'urgence (RNAPU). Ils interviennent dans et autour d'événements qui confrontent à la mort (Accidents, suicides, catastrophes naturelles etc.). Les psychologues d'urgence ou aumôniers d'urgence y prennent en charge les victimes et/ ou leurs proches.

Pour vous permettre d'imaginer leur quotidien professionnel, nous avons choisi de commencer par 2 récits tirés d'expériences vécues.

1. En introduction, des histoires

Histoire A

(HCL) Cela faisait à peine un an que j'exerçais la psychologie d'urgence et une intervention m'a particulièrement marquée.

J'arrive dans une salle d'audition, lugubre et froide où se tient une femme prostrée. Je me présente et lui demande ce qu'il s'est passé, elle me dit: " j'ai tué un petit garçon... ".

Le silence envahit la pièce qui se veut plus glaciale encore. Que répondre à cette dame, mère de 3 enfants qui se retrouve dans cette situation inimaginable ?

Elle discutait avec son voisin, les enfants étaient dans la voiture, il faisait très beau, tous les enfants du lotissement jouaient dehors... En reculant pour sortir de sa place de parking elle a renversé un petit de 16mois, son petit voisin, elle ne l'avait pas vu...

Tout se bouscule dans sa tête... comment continuer à vivre après cet événement ? Comment continuer à vivre dans sa maison, lieu où venait de se produire le drame, comment en parler à ses enfants, ces quelques pensées sont déjà trop dures à supporter, son mari est là, tout aussi coupable, c'était à lui d'aller amener les enfants à leur cours de gymnastique...

Et dans ma tête aussi tout se bouscule, comment soulager cette maman, comment accueillir ses émotions dans cette situation insupportable... comment surmonter cette situation qui peut nous arriver à tous.... mais que l'on souhaite intimement qu'elle nous arrive jamais?!

Depuis ce jour, chaque fois que je prends ma voiture et que je recule pour sortir de ma place de parking, je regarde s'il n'y a pas un enfant de 16 mois derrière ... je n'avais pas d'enfants à l'époque, aujourd'hui j'en ai 2, dont un de 16mois...

Histoire B

(BPA) L'intervenant d'urgence était fatigué. Il était intervenu en début de soirée pour un homme qui avait vu mourir sa femme, incarcéré dans la voiture, à côté de lui. Réveillé alors qu'il venait de s'endormir, il est appelé pour suivre un policier annoncer à des parents que dans la forêt juste à côté, leur fils avait été retrouvé pendu.

Avec tact et attention, le policier fait l'annonce aux parents, avec toutes les informations connues, puis il repart. L'intervenant d'urgence reste, accueille les cris, l'incompréhension, la colère, la révolte des parents. il redit les faits, atteste de ce qui ne pourra jamais être réparé. il reste, présente, jusqu'à l'arrivée des proches.

Retournée chez lui au petit matin, il découvre que dans la chambre de son fils, à lui, du même âge, le lit est encore vide. Que s'est-il passé, où est-il ? Son ex lui avait déjà fait part de son souci à l'égard de leur jeune....

A ce moment, le bip sonne : dans la zone industrielle, une machine de chantier est tombée sur un ouvrier. Ils attendent l'intervenant d'urgence pour accompagner les collègues de chantier.

Questions

Doit-il y aller ou non ? Est-il en mesure, après les premières interventions et avec le souci pour son fils, d'être de manière professionnelle à l'écoute des personnes touchées ?

+

QUESTIONS...

- Qu'est-ce qu'une attitude professionnelle dans ce cas ?
- Quelle est *ma* part de responsabilité ?
- Quelle est la part de responsabilité de *l'institution* qui m'emploie ?

3. Analyse « Sauveteurs en détresse »

(BPA) Qu'est-ce qui est en jeu dans les deux histoire racontées?

Les situations d'urgence ont un impact sur les sauveteurs, comme les gouttes qui à force de tomber, creusent un rocher (*ein steter Tropfen höhlt den Stein*) ou comme une allumette qui petit à petit se consume.

+ ANALYSE...



opf + AGPsy Police sept 2016

L'enjeu du congrès, nous a dit Simon Zumstein ce matin était d'avoir des « feux bleus motivés, compétents et bien formés » ; nous aimerions ajouter et « qui ont du plaisir à leur engagement dans la durée ».

En effet, les situations d'urgence ont un impact sur les sauveteurs

+ Les situations d'urgence ont un impact sur les sauveteurs ...

- .. par l'intensité des images (blessés, cadavres, destructions, ..)
- .. par l'intensité des émotions perçues chez les autres et ressenties chez soi
- .. par leur récurrence (les professionnels sont potentiellement exposés à des situations traumatisantes plusieurs fois par mois) – stress cumulatif
- .. parce qu'elles sont transposables dans le quotidien non-professionnel des intervenants

opf + AGPsy Police sept 2016

Quand les engagements des intervenant d'urgence se conjuguent à une situation émotionnellement exigeante (situation familiale, de santé ou de couple difficile, déménagement, changement de poste, ..), le risque est grand de surestimer ses forces et de ne voir plus que les choses à accomplir (effet tunnel), sans réaliser l'épuisement et le vide intérieur (vision réduite de la réalité). Une expression, parfois, peut en être l'alcoolisme ou le burnout.

(HCL) Comment allier l'énergie et la motivation mises dans les professions d'intervenants d'urgence avec les impacts, les émotions qui y sont vécus, les situations de détresses qui y sont côtoyées ?

C'est l'histoire de l'élastique : il est possible de le tendre très fort, un certain temps, mais il faut qu'il puisse se relâcher. Sinon il ne pourra plus remplir son rôle...

3) Vision et convictions

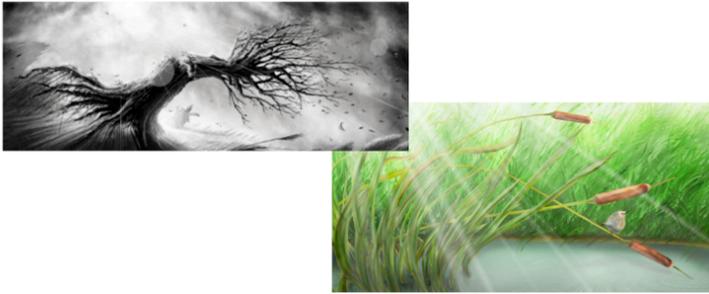
Vision

(BPA) Le plus simple serait de former des « robocops », des sauveteurs à toute épreuve que rien ne touche.... ;-)

Si cette solution est tentante, elle est irréaliste et vous le savez.

Nous vous proposons une autre image, celle de l'arbre et du roseau (Jean de La fontaine)
Les robocops serait les arbres, solidement plantés que rien ne peut ébranler :

+ La fable de l'arbre et du roseau



[opf](#) + [AGPsy.Police](#) sept 2016

Référence images: <https://www.youtube.com/watch?v=-z0dRJ4WId8>

Quand vient la grosse tempête et des rafales de vent, l'arbre rigide s'effondre ; le roseau, lui, se plie et se redresse après l'orage.

Si c'est l'image du robocop ou de l'arbre très solide qui hante l'imaginaire des sauveteurs et des institutions qui les emploient, les professionnels n'ont alors que le choix de tenir debout ou de s'effondrer, se briser. C'est pourquoi nous vous invitons à entrer dans l'image du roseau.

Deux convictions sous-tendent notre vision :

+ Conviction A



opf + ACPsy Police sept 2016

(BPA) Il est important que le sauveteur soit conscient de ses propres fragilités, émotionnelles et physiques. En effet, il est constamment guetté par deux dangers :

- Le premier est de devenir lui-même victime du sauvetage, victime au nom du sauvetage. Il est nécessaire de prendre du recul régulièrement sur la profession exercée, sur les ressources et les périodes de vie traversées. Il est de la responsabilité professionnelle des intervenants de se positionner sur sa capacité à continuer, ponctuellement ou à long terme, à faire face à ces situations difficiles. Il est de la responsabilité professionnelle des collègues aussi de contribuer à cette analyse et de ne pas hésiter à interpeler, chercher le contact quand des limites semblent atteinte. C'est là aussi l'importance du réseau dont parlait M. Mölloney.
- Le second danger, si l'intervenant d'urgence n'est pas conscient de ses propres fragilités, est de faire du rôle de sauveteur, son *identité* (d'après Karpman). Or, si mon identité est celle du sauveteur, il y a de fortes chances que je *fixe* mon interlocuteur dans le rôle de victime.
Et c'est le contraire de l'objectif de l'intervention d'urgence qui est de permettre à la personne touchées de passer de l'identité de victime, passive, à celle, à nouveau, d'acteur dans sa propre vie.

Conviction 2

+ Conviction B



Les émotions – nos alliées (Mireille Larivey)

opf + ACPsy Police sept 2016

(HCL) Les émotions sont nos alliés. Comme les aiguilles d'un appareil à mesurer, l'intensité des émotions (tristesse, joie, colère, ...) indiquent la profondeur avec laquelle des besoins fondamentaux ont été touchés. Prendre conscience de ses émotions, les exprimer, les vivre et les partager est une question d'hygiène psychique indispensable. Evidemment pas sur le terrain professionnel, mais dans un endroit sécurisé.

Percevoir quel besoin fondamental (affection, sécurité, sens, ...) a été touché permet de mettre en place des stratégies porteuses à long terme.

Pour reprendre l'image de l'élastique, ces temps sont des temps de « relâchement ».

4. Mesures

(BPA) Différentes mesures préviennent et tiennent compte de la détresse potentielle des sauveteurs, certaines sont de la responsabilité des intervenants, d'autres de celles des institutions.

+

De la responsabilité des intervenants



- Santé physique (sport, activité physique, ...)
- Santé psychique (hobby, créativité, ..)
- Soins aux relations (couple, famille et amis proches)

(HCL) Mais l'institution qui emploie les intervenants a aussi sa part de responsabilité. C'est à elle de tout mettre en œuvre pour favoriser les conditions de travail, pour aménager des horaires, pour permettre des temps de relâchement suite à des interventions difficiles et de contribuer aux formations continues.

+ De la responsabilité des institutions



- Formation à la gestion de son propre stress
- Débriefing, defusing en équipe – avec des pairs formés
- Supervision de nos pratiques, en individuel ou en équipe
- Nombre, horaires et possible souplesse dans les interventions
- Culture du droit aux limites
- Prévention, information, formation continue

[opf](#) + [AGPsy Police](#) sept 2016

Il en va donc d'une responsabilité conjointe. Si ces responsabilités sont conjointement assumées, il est envisageable de travailler dans l'urgence, dans des situations très difficiles, sur le long terme.

Pour que les intervenants d'urgence, pompiers, policiers, ambulanciers, aumôniers et psychologues n'aient pas les ailes brisées.

+

**Merci de votre
attention !**



Temps questions ?

[opf](#) + [AGPsy Police](#) sept 2016

Présentation

Helena Casazza, Psychologue au service psychologique de la police genevoise et responsable de la cellule de soutien immédiat "AGPSY-Police" du canton
Psychologue d'urgence depuis 10 ans, elle gère une équipe de psychologues d'urgence.

Béatrice Perregaux Allisson, responsable de la formation des aumôniers d'urgence à l'office protestant de la formation (*opf*).

Ces deux institutions (AGPSY Police et *opf*) collaborent dans la formation et la formation continue des intervenants d'urgence et sont de ce fait particulièrement sensibilisés à la pérennité des sauveteurs fréquemment exposés à des situations émotionnellement chargées.