

# Table des matières

<b>PRÉFACES</b>	<b>11</b>
Préface Erik de Soir	11
Préface Frédéric Daubechies	13
Préface Patrick Van den Steene	15
<b>INTRODUCTION</b>	<b>17</b>
1 Le stress comme tension optimale...	17
2 “Dans le bon vieux temps, tout cela n’existait pas!	20
3 Pourquoi faut-il à présent systématiquement gérer le stress (lié à un événement bouleversant) ? Intervenant, mais pas superman ou robocop !	22
4 Prépare-toi dès maintenant, il est plus tard que tu ne le crois!	24
4.1 Si tu trouves que tu es bien armé contre le stress, pense à ton collègue qui le sera peut-être moins!	25
4.2 Que gagne t’on au niveau économique/juridique par un soutien des situations de crise?	25
4.3 Une telle expérience t’aide à grandir	28
5 Objectif et structure de ce livre	28
<b>CHAPITRE 1. STRESS ET STRESS PROFESSIONNEL : NOTIONS DE BASE</b>	<b>31</b>
Introduction	31
1 Le stress : notions générales	31
1.1 Historique et définitions	31
1.2 Les agents stresseurs.	33
1.3 Les différents types de personnalités face au stress	33
1.4 La biologie du stress	35
1.5 Stress et immunologie	36
1.6 Stress et performance	38
1.7 Evolution des modèles de définitions du stress.	39
1.7.1 La conception transactionnelle du stress (Lazarus).	39
1.7.2 L’évaluation	40
1.7.3 Le faire-face (ou coping ou stratégie d’ajustement)	41
1.7.4 Efficacité des stratégies d’ajustement	42
2 Le stress au travail : quelques notions	43
2.1 Définitions	43
2.2 Modèles d’analyse	44
2.2.1 L’approche stimulus-réponse	44
2.2.2 Approche centrée sur l’analyse de l’activité de travail	46
3 Les conséquences du stress professionnel	47
3.1 Le burnout	47
3.2 Approche du concept d’état de stress post-traumatique	48
Conclusions	51

<b>CHAPITRE 2. LE STRESS DANS LES SERVICES DE POLICE ET DE SECOURS</b>	<b>53</b>
1. Le stress dans les services de police	53
Introduction	53
1.1 Définition	54
1.2 Evolution du stress au cours de la carrière	54
1.3 Les facteurs de stress en milieu policier	55
1.3.1 Le stress dû à la nature des activités	55
1.3.1.1 L'incertitude quant aux dangers physiques inhérents aux différentes missions	56
1.3.1.2 Le climat dans lequel se déroulent les activités	57
1.3.1.3 Le caractère urgent des missions et l'appréciation immédiate de la riposte à apporter	57
1.3.2 Le stress organisationnel	58
1.3.2.1 Les conflits avec les collègues et les supérieurs	58
1.3.2.2 La hiérarchie de type militaire	59
1.3.2.3 Une administration trop importante	59
1.3.2.4 Les heures de service irrégulières	60
1.3.2.5 L'attitude négative des tribunaux	60
1.3.2.6 Le négativisme du public	61
1.3.2.7 L'attitude négative des médias vis-à-vis de la police	62
1.3.2.8 La réforme des polices	62
1.3.2.9 L'appartenance à une minorité	62
1.4 Les conséquences du stress policier	64
1.4.1 Le syndrome de « John Wayne »	64
1.4.2 Les répercussions sur la santé	64
1.4.3 Les problèmes familiaux et l'isolement social	66
1.4.4 Le burnout chez les policiers.	67
1.4.5 Le stress post-traumatique	68
1.4.5.1 Le cas particulier des situations de tir.	70
1.4.6 Le suicide	72
2 Le stress dans les services d'incendie et de secours	74
2.1 Les facteurs de stress dans les services d'incendie et de secours	75
2.2 Les conséquences du stress dans les services d'incendie et de secours	79
2.2.1 Les répercussions sur la santé	79
2.2.2 Le syndrome de John Wayne	80
2.2.3 Les problèmes familiaux et l'isolement social	80
2.2.4 Le burnout	81
2.2.5 Le stress post-traumatique	83
3 Les principales stratégies d'adaptation de l'intervenant en opération	87
3.1 La dénégation	87
3.2 La répression des émotions et concentration sur la tâche à exécuter	87
3.3 L'humour	88
4 L'intérêt d'un programme de soutien par les pairs dans le cadre d'un événement bouleversant.	89
Conclusions	90

<b>CHAPITRE 3. LA PRÉVENTION DU STRESS DANS LES SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE</b>	<b>91</b>
Introduction	91
1 La prévention primaire	91
1.1 La sélection	91
1.2 La formation	92
2 La prévention secondaire	95
2.1 L'intervention immédiate : le défusing ou « désamorçage ».	96
2.2 Le post-immédiat : le débriefing psychologique.	97
2.2.1 Origines	97
2.2.2 Le critical incident stress debriefing de Mitchell (CISD).	97
2.2.3 L'expérience francophone : verbalisation des émotions plutôt que le récit factuel.	101
3 La prévention tertiaire	102
3.1 L'hypnose	102
3.2 L'EMDR	104
3.3 Les thérapies cognitivo-comportementales	105
Conclusions	106
<b>CHAPITRE 4. LA PSYCHOTRAUMATOLOGIE</b>	<b>107</b>
Introduction	107
1 L'Etat de Stress Post-Traumatique (ESPT): considérations historiques	108
2 Événements bouleversants, réactions de stress aigu, symptômes post-traumatiques et état de stress post-traumatique	110
2.1 Les événements bouleversants et le stress	110
2.2 De l'événement traumatogène au traumatisme psychique	111
2.3 Le traumatisme psychique selon Freud	114
2.4 La rencontre avec le réel de la mort	116
2.5 Quand un événement bouleversant ou choquant est-il traumatogène pour l'intervenant?	117
3 Les événements traumatogènes: les comportements "en direct"	120
3.1 Points de vue sur la vulnérabilité individuelle	120
3.2 Le triangle d'impact: Concept de base et casuistique	121
3.3 Le déroulement des réactions aiguës de stress	124
4 Des événements traumatogènes: réactions post-traumatiques à court terme	129
5 Les événements traumatogènes: la chronification des réactions post-traumatiques	134
5.1 L'état de stress post-traumatique comme état final?	134
5.2 Symptômes de reviviscence	135
5.3 Symptômes d'évitement	136
5.4 Symptômes d'excitation et/ou d'irritabilité élevée	137
Conclusions	138

<b>CHAPITRE 5. PREMIÈRE ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE EN CAS D'ACCIDENT (PAPSYA)</b>	<b>141</b>
Introduction	141
1 Qui est victime?	142
2 La prise de contact avec les personnes touchées par un événement bouleversant	145
3 Besoins de base chez les personnes touchées par un événement bouleversant	147
3.1 Les besoins matériels	147
3.2 Le besoin d'information	148
4 La Première Assistance Psychologique en cas d'Accident: les principes de l'IPASU	148
4.1 Instantanéité (Immédiateté)	149
4.2 Proximité	149
4.3 Attentes	152
4.4 Simplicité	153
4.5 Unité	154
Conclusions	154
<b>CHAPITRE 6. TECHNIQUES D'ENTRETIEN POUR UNE INTERVENTION À LA SUITE D'UN ÉVÉNEMENT BOULEVERSAANT</b>	<b>157</b>
Introduction	157
1 Tenir compte du processus de gestion du choc?	157
2 Les phases du processus de gestion d'un choc	158
2.1 L'impact: du choc initial jusqu'à la vive expression de l'expérience de choc	158
2.2 La dialectique du traumatisme psychique: de la gestion à l'intégration	160
3 L'entretien d'accueil individuel pendant la phase aiguë	166
3.1 L'entretien de soutien individuel dans le temps et l'espace	166
3.2 L'entretien de soutien individuel: attitudes de base	166
3.3 L'entretien de soutien individuel: offrir de la structure et de l'information	168
3.4 L'entretien de soutien individuel: remarques complémentaires	169
3.5 Les points saillants de l'aide individuelle de première ligne: que faire?	171
3.6 La structure de l'entretien de soutien individuel	172
3.7 Quelques tuyaux pour le soutien individuel de première ligne après des événements bouleversants	172
4 Prise en charge et suivi par le découplage psychologique (DP)	177
4.1 Généralités	177
4.2 Interventions précoces après des événements bouleversants	180
4.3 Conclusion partielle sur les interventions précoces	189
4.4 Le déroulement d'un découplage psychologique	190
4.5 Objectifs partiels	190
4.6 Les intervenants psychosociaux ou personnes ressources	191
4.7 Arrangements pratiques	191
4.8 Composition du groupe	192
5 Les phases du découplage	194

5.1	L'évaluation sur les lieux	194
5.2	La première décharge ou désamorçage	194
5.3	L'évaluation complète du stress par le découplage psychologique	195
6	Conclusion: diriger après une expérience bouleversante	201
6.1	Le découplage psychologique de groupe	201
6.2	L'identification du dirigeant avec le groupe	201
6.3	Une information précise	202
6.4	Les rites	202
	Conclusions	203

## CHAPITRE 7.

### LE STRESS LIÉ AUX ÉVÉNEMENTS BOULEVERSANTS ET LE NOYAU FAMILIAL DE L'INTERVENANT

		205
	Introduction	205
1	Dissimuler le stress de la pratique de l'intervenant	206
1.1	Le stress cumulatif s'amasse lentement	208
1.2	Le stress cumulatif se fait sentir d'un coup	208
2	Le travail et le stress dans le noyau familial	209
3	Les « idées fausses » sur les intervenants	211
4	Les expressions du stress dans la famille	212
5	La formation préventive d'une couverture sociale	213
6	L'aide non institutionnalisée des personnes touchées par le stress lié à un événement bouleversant	214
6.1	Encourage une bonne discussion	215
6.2	Ecoute vraiment et ne juge pas	215
6.3	Confirme les émotions de ton partenaire	215
6.4	Confirme la confiance que tu as dans les capacités de ton partenaire	216
6.5	Evite de donner des conseils "en or"	216
	Conclusions	218

## CHAPITRE 8. MODÈLE DE PRÉVENTION, DE PRISE EN CHARGE ET DE SUIVI D'ÉVÉNEMENTS BOULEVERSANTS CHEZ LES INTERVENANTS

		219
	Introduction	219
1	La prévention par la gestion anticipative d'événements bouleversants	219
1.1	La phase de sensibilisation	223
1.2	La phase de la planification	224
1.3	La phase d'information: les séances initiales d'information et de discussion	225
1.4	Initiatives supplémentaires	227
1.5	La sélection, la formation et la pratique des EGeC	227
6	Préparation spécifique aux événements par une gestion anticipative des équipes de gestion de crise (EGeC)	230
2	Gestion d'événements bouleversants pendant et après une intervention	232
2.1	La mise en place du soutien de corps	232
2.2	Soutien de corps après un événement traumatogène majeur	233
2.3	Le soutien de corps après une intervention comportant des blessés ou des morts dans l'équipe.	234

3	Structure de l'entretien de soutien ou du Découplage Psychologique (DP) après une confrontation avec un événement bouleversant	235
3.1	Le premier entretien de soutien – DP 1: post-impact endéans les 72h	235
3.2	Deuxième entretien de soutien – DP 2	236
3.3	Troisième entretien de soutien – DP 3	238
4	La gestion du stress opérationnel à moyen terme: 3 à 4 mois après la confrontation avec un événement bouleversant en situation professionnelle	239
4.1	Les pièges d'une gestion "saine"	239
4.2	Les problèmes d'assimilation	239
4.3	Les modifications de comportement	239
4.4	Guidance spécialisée ultérieure, consultation et réorientation	240
	Conclusions	241
	<b>POSTFACE</b>	<b>243</b>
	<b>ANNEXE I. ANALYSE DE DÉTAIL DU DÉCOUPLAGE PSYCHOLOGIQUE (DP)</b>	<b>245</b>
I.	Incident Critique – I.C.	245
II.	Phase de prise de contact proactive	246
III.	Présentation – Introduction	247
IV.	La phase factuelle	250
V.	La phase des réactions, émotions, réflexions	252
VI.	La phase des symptômes (des réactions)	253
VII.	La phase d'apprentissage – Didactique	254
VIII.	La phase de l'action	255
IX.	Phase de clôture – Dernier tour de la table	255
	<b>ANNEXE II</b>	<b>257</b>
1	Fiche individuelle du stress de l'intervenant	257
2	Signes de stress	258
2.1	Signes physiques	258
2.2	Signes émotionnels	258
3	Que faire?	259
4	Les expériences bouleversantes	259
	Fiche du Stress– Tableau synthétique	260
	<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES</b>	<b>261</b>
	<b>LISTE DES TABLEAUX</b>	<b>281</b>
	<b>LISTE DES FIGURES</b>	<b>282</b>
	<b>LES AUTEURS</b>	<b>283</b>