

ICP – Intervention de Crise et Prévention: Comment prévenir et agir lors d'un incident critique?

Madame Monique F.*, directrice des ressources humaines pour une entreprise de plus de 500 employés, a accepté de répondre aux questions pour ICP. L'entreprise dans laquelle travaille Mme F. est spécialisée dans la construction et répartie sur 3 sites différents en Suisse romande et Suisse alémanique.

Dans quelles circonstances avez-vous fait appel à ICP?

Nous avons eu le décès brutal d'une de nos collaboratrices du secteur administratif, active dans l'entreprise depuis 15 ans et très appréciée par ses collègues. C'était totalement inattendu, elle a été victime d'un accident vasculaire cérébral (AVC) et s'est effondrée à son bureau devant ses collègues. Comme nous avons une équipe de secouristes formés parmi nos employés, ils sont intervenus très rapidement puis cette employée a été transférée à l'hôpital le plus proche. Tragiquement, elle est décédée dans la nuit. Je suis arrivée sur place après le départ de l'ambulance et j'ai vu l'état non seulement des collègues choqués mais aussi des secouristes. Je me suis dit que nous devons faire quelque chose pour eux très rapidement. Cela faisait quand même une vingtaine de personnes...

Comment et dans quels délais avez-vous pu joindre ICP?

C'est notre infirmière du travail qui m'a donné leur numéro d'urgence. Elle avait fait un cours de «premiers secours émotionnels» avec eux et m'a conseillé d'aller également sur leur site. Au premier abord, je suis tombée sur un répondeur, mais le message explique clairement la marche à suivre et le fait qu'il faut doubler le message téléphonique par un SMS. Une psychologue d'ICP m'a répondu via SMS de suite en me donnant un rendez-vous téléphonique une demi-heure après, cela m'a énormément rassuré.

Qu'est-ce qui a été utile pour vous lors de ce premier contact téléphonique?

La répondante ICP m'a dit qu'elle avait besoin de me poser quelques questions avant de pouvoir déterminer l'aide qu'ICP pouvait nous fournir. Ces questions tournaient autour du type d'événement, du nombre de personnes présentes sur les lieux, de leur degré de proximité avec l'employée victime de l'AVC, de ce que nous avions fait pour ces employés témoins juste après, etc... Cette discussion m'a sorti de mon moment de confusion et m'a permis de commencer à mettre une priorité dans les actions que je pouvais mener au sein de l'entreprise. J'ai pris du recul et me suis sentie épaulée dans l'épreuve que nous traversons.

Qu'est-ce qu'ICP vous a proposé comme soutien par la suite?

L'intervenante ICP m'a donné des conseils utiles et m'a coachée sur la communication à mettre en place. Elle m'a fait parvenir par email des brochures avec des conseils sur «comment surmonter un événement traumatique» que j'ai pu distribuer aux employés qui étaient encore présents sur le site. Comme nous étions déjà en fin de journée, nous avons organisé avec ICP, une annonce officielle que nous ferions le lendemain en présence d'une ou deux des psychologues d'urgence. Ensuite, il a été prévu que ces psychologues resteraient à disposition des collaborateurs qui en éprouveraient le besoin. Plusieurs collaborateurs ont été vus par la suite individuellement. Ils nous ont vraiment remercié d'avoir pu bénéficier de ce type de soutien et ont trouvé les intervenantes d'ICP très compétentes et à l'écoute.

Quels autres enseignements tirez-vous de cet événement?

D'abord que nous ne sommes évidemment jamais préparés à ce type de situation mais sincèrement, si j'avais eu une procédure ou une check-list en amont, cela m'aurait été utile afin de ne pas perdre du temps à chercher des numéros de téléphone et avoir l'impression de «tourner comme une hélice». Aussi le fait qu'ICP ait insisté pour que les décisions se prennent à plusieurs avec le directeur du secteur et le responsable de la communication a été décisif. D'ailleurs, nous avons décidé par la suite de prendre le temps avec ICP pour mettre sur pied un protocole d'intervention en cas d'incident critique et aussi de former à l'interne des cadres aux «premiers secours émotionnels».



ICP – Intervention de Crise et Prévention - s'adresse autant aux services publics qu'à des entreprises privées, PME et multinationales, en Suisse romande, et travaille en partenariat avec Krisenintervention Schweiz pour la Suisse allemande et le Tessin. ICP intervient dans l'immédiat pour des situations ponctuelles et sur du plus long terme avec nos affiliés pour la mise en place d'un dispositif de gestion de crise.

Quels avantages ont les clients de la Vaudoise en choisissant ICP? La Vaudoise a soigneusement choisi ses partenaires et a négocié des tarifs préférentiels.

Pour contacter ICP:
Permanence
d'urgence: +41 76 318 67 89
Administration: +41 21 729 10 51
www.i-c-p.ch
contact@i-c-p.ch

Qu'est-ce qu'un traumatisme psychologique? Le traumatisme psychologique peut se définir comme l'impact d'un événement «hors» norme, au cours duquel vos défenses psychiques sont submergées. A maints égards, on peut comparer cette expérience à une blessure émotionnelle. Il en résulte une phase de stress aigu entraînant une série de réactions inhabituelles qui peuvent vous surprendre par leur intensité et leur singularité. Ces manifestations sont le signe que votre corps et votre esprit réagissent. Concrètement, les réactions de stress aigu peuvent se traduire par un ou plusieurs signes physiques, comportementaux ou émotionnels. Elles sont à la mesure de la situation vécue et diminuent sensiblement dans les semaines qui suivent.