



Guide pratique Gestion des événements graves en entreprise



Qu'est-ce qu'un événement grave ?

Cela peut être un décès brutal par accident ou maladie, un suicide ou une tentative, un accident grave, des violences graves, une explosion, catastrophe naturelle...

Les caractéristiques communes d'un événement traumatisant :

- Soudain, brusque, inattendu
- Violence de la scène visuelle
- Atteinte de l'intégrité physique et/ou psychique
- Concerne tous les individus
- N'est pas systématique
- Ne dépend pas des habitudes et ne se prépare pas

Qu'il soit victime ou témoin, menacé pour sa vie directement ou son intégrité physique, un salarié peut éprouver une peur intense, un sentiment d'impuissance et d'effroi et développer un état de stress post traumatique.

Exemples de réactions pouvant apparaître dans un délai de quelques jours à plusieurs mois :

Ces changements de comportements pouvant survenir de façon « retardée » ou « décalée » après les événements, il est important de **rester vigilant à court et moyen terme** :

■ **Répétition** : réviviscence de la scène en pensée ou en cauchemars ; hallucinations, flashbacks ; impression que l'évènement va se reproduire, sentiment de détresse psychique ; réactivité physiologique lors de l'exposition à des stimuli ressemblant à un aspect du traumatisme ou le symbolisant.

■ **Hypervigilance et anxiété malgré l'absence de danger** : état d'alerte permanent. Peuvent s'ajouter une irritabilité, impatience, hyperexcitation, difficultés d'endormissement, hypersudation, difficulté de concentration, palpitations cardiaques, douleurs à l'estomac, diarrhées...

■ **Évitement** (volontaire ou involontaire) : lieux, situations, objets, personnes, odeurs, sons qui pourraient être en lien de près ou de loin avec l'évènement.

■ **Repli sur soi**, manque d'intérêt pour les activités habituelles.

Sur le long terme, des complications sur le plan psychologique peuvent survenir :

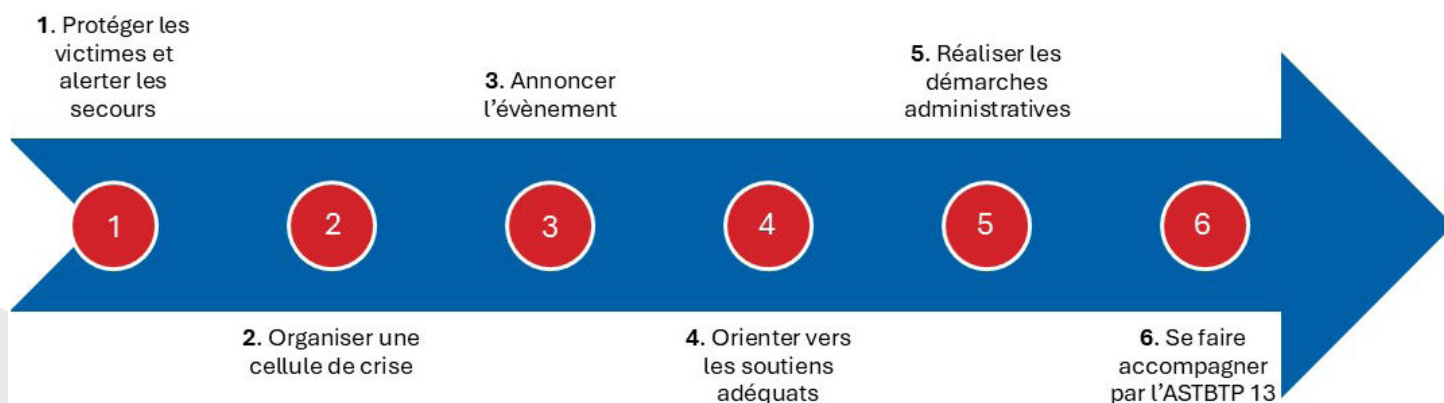
- Dépression
- Troubles anxieux
- Problèmes de santé physiques ou de comportement : abus d'alcool, de médicaments, de drogues.

Une intervention de l'ASTBTP 13 avec un débriefing psychologique peut en réduire les impacts et réorienter si nécessaire le/les salariés vers une prise en charge adaptée.

L'ASTBTP 13 peut également vous conseiller dans la mise en œuvre de votre procédure interne de gestion d'évènement grave.

Rédiger en amont un protocole de gestion d'évènement grave

Il est important de **formaliser une procédure** de gestion de ce type d'évènement et de rédiger ou de compléter le **plan d'urgence** au sein de l'entreprise.



1. Protéger les victimes et alerter les secours

1. Se protéger, protéger et examiner la victime
2. Alerter les secours internes ou externes/pompiers/SAMU
3. Secourir (personnels formés SST – listes à tenir à jour et disponibles)

Les numéros d'urgence pour les secours

18 Sapeurs-pompiers

15 SAMU

17 Police Secours

112 Urgences Union Européenne

114 Urgences par SMS pour les personnes sourdes/malentendantes/aphasiques uniquement

Les appels sont parfois nombreux et en file d'attente, même si la réponse tarde, **restez en ligne, ne raccrochez pas.**

Particularités en cas de décès

- Ne pas déplacer le corps et ne pas toucher les éléments autour de la victime qui pourraient être utiles à l'enquête
- Recouvrir la victime afin de ne pas l'exposer aux regards
- Mettre en place un périmètre de sécurité (éloigner les personnes présentes)
- Envisager l'arrêt de l'activité à l'endroit où s'est produit l'accident et rassembler les salariés dans un endroit à distance sécurisé

2.

Organiser une cellule de crise

1. En amont, constituer une cellule de crise qui sera mobilisable dès la survenue d'un évènement grave. La cellule de crise est constituée de personnes ressources internes et externes à l'entreprise. Par exemple : l'employeur, le médecin du travail, l'infirmier en santé au travail, le psychologue du service de prévention et de santé au travail, un membre du CSE, le responsable du service concerné, l'inspecteur du Travail...
Liste non exhaustive
2. Lister les missions à réaliser :
 - Recueillir les informations relatives à l'accident, les personnes concernées, le contexte...
 - Organiser et planifier les actions à mettre en place autour de l'évènement
 - Préparer la communication (interne et externe)

FOCUS!

Le soutien et l'implication de la direction auprès de tous les salariés sont essentiels pour lutter contre le sentiment d'insécurité généralement consécutif à l'évènement.

3.

Annoncer l'évènement

- Communiquer en priorité avec la famille de la victime
Identifier une personne dans l'entreprise qui sera **l'interlocuteur unique** pour la famille afin de répondre aux questions concrètes (déclarations, accès aux affaires, rémunération, modalités de la cérémonie funèbre...)
 - Communiquer à l'ensemble des salariés afin de maîtriser les informations relayées
 - une **communication claire et précise** permettra d'éviter les rumeurs, la désinformation et l'amplification. Les supports doivent être ceux généralement utilisés dans l'entreprise (réunion, affichage, courrier, courriel...).
 - **prendre acte de la gravité de l'évènement**, décrire succinctement les circonstances et exprimer la volonté de l'entreprise d'identifier les éventuelles causes liées au travail
 - **communication orale** : favorise la proximité et l'échange
 - **communication écrite** : laisse trace, évite les distorsions et permet de s'adresser aux personnes absentes du lieu de travail au moment de l'évènement (*voir exemple sur page suivante*)
- Nb : Il convient de rester respectueux et de respecter la confidentialité des éléments personnels. En particulier en cas de suicide, le référent de la famille s'assurera de l'accord de cette dernière quant à l'annonce de la cause du décès.*
- Prévenir la DREETS
 - S'assurer que la communication est passée dans toute l'entreprise

4.

Orienter vers les soutiens adéquats

5.

Réaliser les démarches administratives

6.

Se faire accompagner par l'ASTBTP 13

Exemple de courrier à communiquer en cas de décès

« Nous vous informons du décès de ... (nom, prénom, fonction, service ...) survenu le ... (date et lieu). »
ou

« Nous venons d'apprendre le décès de ... (nom, prénom, fonction, service ...) survenu le ... (date et lieu)
par ... accident, suicide (sans nommer le mode opératoire) »

Les circonstances de ce décès ne sont encore pas connues. Nous vous en informerons dès que possible.
Cet évènement nous affecte tous.

Pour vous soutenir, la direction met en place (ou mettra en place) ... (actions proposées, temps et dates si
cela est déterminé)

D'ores et déjà des manifestations de sympathie et de solidarité s'organisent dans l'entreprise (ou peuvent
s'organiser) ... (liste précise).

Un courrier de soutien a été adressé à la famille (va être adressé) au nom de tous.

L'entreprise, avec le concours du Comité Social et Economique (CSE), s'engage à identifier les éventuels
facteurs qui pourraient être liés au travail et à vous en informer régulièrement.

Le directeur

Extrait de « Accompagner un évènement traumatique en milieu de travail » Groupe Agir ensemble pour la santé mentale au
travail Charente Maritime

Exemple de courrier à communiquer en cas d'évènement grave

« J'ai la responsabilité de vous informer de (braquage, explosion, prise d'otage, accident grave ...) survenu
dans l'entreprise le ... (quand, où).

Les circonstances exactes de cet évènement grave vous seront communiquées dès que nous aurons les
éléments en notre possession.

Cet ... (accident, prise d'otage, braquage ...) nous affecte tous.

Je m'engage à organiser des espaces d'expression pour vous permettre d'en parler. Les dates et lieux vous
seront communiqués ... (quand, par qui ...).

ou

Pour vous soutenir, la direction met en place (ou mettra en place) ... (actions proposées, temps et dates si
cela est déterminé).

(Annoncer le(s) décédé(s) ou les personnes blessées)

D'ores et déjà des manifestations de solidarité et de soutien aux personnels et à la (ou aux) famille(s)
touchée(s) vont se mettre en place au sein de l'entreprise (les lister).

Le directeur

Extrait de « Accompagner un évènement traumatique en milieu de travail » Groupe Agir ensemble pour la santé mentale au
travail Charente Maritime

Adresses et contacts utiles

■ Votre centre médical ASTBTP 13

Informations et contact sur www.astbtp13.fr ou au 04 91 23 03 30

■ DREETS Provence-Alpes-Côte d'Azur-Inspection du travail

23/25, rue Borde CS 10009 – 13285 Marseille CEDEX 08

Accueil standard : 04 86 67 32 00

dreets-paca.accueil@dreets.gouv.fr

Pour saisir la DREETS par voie électronique : <https://sve.travail-emploi.gouv.fr>

■ Centre de prévention du suicide – 31 14

■ Association d'Aide aux victimes de France, branche Accident du travail et Maladie Professionnelle

<https://avf.fr/accident-maladie-travail/presentation-association-accident-maladie-travail>

<https://avf.fr/contacter-association-aide-aux-victimes-de-france>

■ Dispositif Mon soutien psy – Consultation gratuite remboursée par la Sécurité Sociale

<https://monsoutienpsy.ameli.fr/recherche-psychologue>

■ Le 3039, numéro unique de l'accès au droit (Ministère de la Justice)

Serveur vocal permettant de joindre le point-justice le plus proche de chez soi, pour information et conseil aux citoyens qui veulent solliciter la justice ou accomplir une démarche juridique, service gratuit et confidentiel.

■ Santé info droits (France Assos Santé)

Information juridique et sociale par une équipe réunissant des juristes et avocats ayant vocation à répondre à toute question en lien avec le droit de la santé, service gratuit.

01 53 62 40 30 (lundi, mercredi et vendredi 14h-18h, mardi et jeudi 14h-20h) et par formulaire en ligne sur

<https://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits/>

■ Association de soutien aux endeuillés

www.vivresondeuil.asso.fr

06 15 14 28 31