

Dossier Sécurité

L'aide psychologique aux victimes d'un vol ou d'une agression



DIVERS TYPES D'AGRESSIONS ET DIVERS TRAUMATISMES

Par agression, il faut entendre aussi bien les agressions verbales que physiques qui peuvent se produire de façon récurrente entre membres du personnel, entre un client et une caissière, un voleur et une inspectrice, lors d'un hold-up, d'une prise d'otages, d'un incendie ou de toute autre catastrophe. C'est que dans toutes ces hypothèses, les victimes subissent un véritable traumatisme psychologique et s'en remettent difficilement, ce qui justifie une intervention rapide afin d'aider ces personnes à se ré-équilibrer. La non-prise en compte de cette nécessité entraînera souvent un sentiment de «mal-être» durable chez les victimes, occasionnant fréquemment des absences de longue durée.

Si aucune aide psychologique n'est apportée aux personnes victimes d'une agression, celles-ci risquent de ne pouvoir évacuer leur peur, leur crispation, leur agressivité également envers leur agresseur. Il va en résulter un déséquilibre, un sentiment d'instabilité et d'insécurité, de malaise, de rejet de l'environnement. Et si, pour vaincre ce «mal-être», ces victimes absorbent des somnifères supposés leur apporter un «sommeil réparateur», rien ne sera résolu car le sommeil imprimera profondément ce vécu douloureux dans leur mémoire et elles continueront à vivre leur traumatisme, avec plus ou moins d'intensité selon leurs dispositions personnelles et les circonstances de la vie auxquelles elles seront confrontées par la suite.

Il importe donc qu'un psychologue aide les victimes d'agression à s'exprimer librement sur ce qu'elles ont subi, afin de se libérer de l'angoisse qui les habite, consciemment ou inconsciemment, et de reconstruire leur équilibre.

Cette aide d'un psychologue doit être apportée tant aux membres du personnel qu'à toute autre personne présente sur le lieu de l'agression. Et il faut être très clair sur un point précis : il ne s'agit nullement de prétendre faire oublier ce qui est arrivé, mais bien d'aider ces personnes à clôturer psychologiquement cet épisode de leur vie. Et on observera que cette démarche est également fondamentale pour l'entreprise elle-même, car en rétablissant l'équilibre psychologique de ses collaborateurs, cette véritable thérapie va contribuer de façon déterminante à réduire l'absentéisme de longue durée de membres du personnel traumatisés par l'agression dont ils ont été témoins, soit victimes directes, soit victimes indirectes. En outre, l'entreprise qui veille à assurer une telle aide psychologique à ses clients contribuera non seulement à leur faire évacuer l'angoisse et le mal-être qui en résulte, mais développera également avec eux des relations nouvelles faites d'une plus grande compréhension réciproque et s'inscrivant dans la durée.

DU SENTIMENT D'INVULNÉRABILITÉ AU DÉSÉQUILIBRE ÉMOTIONNEL

Il importe donc que lors de l'élaboration de son plan de crise, tout responsable d'entreprise prenne en compte le risque d'agression, quelle que soit la

forme sous laquelle cette agression se produit. Il faut avoir défini à l'avance les mesures qui seront prises dans l'urgence au moment de la survenance de la crise. Ceci veut dire, notamment, qu'il faudra avoir prévu les mesures qui seront prises pour apporter une aide psychologique efficace et rapide aux victimes, que celles-ci fassent ou non partie du personnel de l'entreprise. Et cette réflexion doit bien faire prendre conscience de la réalité suivante : le simple fait de voir un client dérober un article dans le magasin peut être, selon la sensibilité psychologique propre du membre du personnel confronté à ce délit, un facteur déclenchant d'un état émotionnel perturbé, générateur d'une situation de crise justifiant d'une aide psychologique. A plus forte raison, toute agression verbale ou physique est porteuse d'un risque majeur de traumatisme psychique. Pourquoi en est-il ainsi?

En réalité, chaque personne, de façon consciente ou inconsciente, crée son propre univers, son propre environnement, sa bulle dans laquelle elle se sent en sécurité. Il en résulte que chaque individu cultive une sorte de sentiment d'invulnérabilité, d'inviolabilité, de confort personnel qui lui procure un véritable équilibre émotionnel. Cette situation, pour idyllique qu'elle soit, est en réalité extrêmement fragile et il suffit souvent d'un imprévu, d'un événement, même d'importance relative, qui survient dans le cadre de la vie, d'une incidence qui peut être minime des modalités d'existence des individus sur leur vécu quotidien, pour que ce fragile équilibre soit rompu.



C'est peu dire qu'une agression, quelle que soit sa nature et son intensité, apparaît ici comme un facteur déclenchant de première importance de ce processus de déstabilisation émotionnelle de l'individu. Son sentiment d'invulnérabilité, son illusion de vivre dans un contexte sécurisé, sa conviction intime d'être protégé, et la sensation d'insouciance qui en résulte, se trouvent pulvérisés en un instant et l'angoisse se substitue à la sérénité. C'est pourquoi, lorsqu'il y a un traumatisme, il y a une perte de confiance, lorsqu'il y a une agression, il y a un besoin d'aide psychologique, autant qu'il y a un besoin d'aide physique s'il y a un traumatisme physique.

PLUSIEURS CATÉGORIES DE VICTIMES

Lors d'une agression dans un magasin, les collaborateurs et les clients sont concernés, mais chacune de ces personnes va vivre l'agression dans un contexte personnel propre, percevra la violence et le danger à des degrés d'intensité différents, avec des conséquences psychologiques et physiques différentes pour chacune d'elles.

Au niveau du personnel, il convient de distinguer les collaborateurs qui ont été confrontés de façon directe aux agresseurs, qui ont fait l'objet de menaces directes, qui ont craint pour leur vie, qui ont été en première ligne et, d'autre part, les collaborateurs qui ont vécu l'agression de plus loin, qui se trouvaient ailleurs dans le magasin, qui savent ce qui s'est passé mais ne l'ont pas vécu en direct et puis, il peut y avoir aussi certains de ces collaborateurs ou d'autres qui ont une responsabilité

dans le fait que l'agression a eu lieu, à la suite de leur négligence dans la prise de certaines mesures de protection qui leur incombaient.

L'aide psychologique à apporter à ces diverses catégories de collaborateurs est naturellement susceptible d'être très différente d'une catégorie à l'autre. Ceux qui ont été agressés personnellement devront voir leur équilibre émotionnel reconstruit le plus rapidement possible. Il leur faudra surtout évacuer le stress et la survivance de la peur, leur rendre la confiance, les convaincre que leur bulle dans laquelle ils se sentaient bien peut se reconstruire, les persuader qu'il leur faut reprendre le cours de leur vie et que leur travail peut les y aider. Il faut aussi pouvoir leur démontrer que des mesures nouvelles ont été prises pour leur sécurité. Il importe de leur faire percevoir le soutien de leur entreprise, son implication dans l'œuvre de reconstruction de leur équilibre émotionnel.

Quant aux travailleurs de l'entreprise qui ont vécu l'agression de plus loin, il faudra les aider à évacuer le sentiment de culpabilité qu'ils sont susceptibles de développer en eux, de n'avoir pas pu venir en aide à leurs collègues directement menacés, de n'avoir pas été à leur côté dans ce moment si difficile de leur vie, de les avoir déçus, peut-être, par leur retenue, leur réserve, leur absence de réaction et de soutien, leur insuffisante implication dans le drame qu'a connu l'entreprise. Ce traumatisme des victimes indirectes ne doit pas être sous-estimé. Il est susceptible, s'il n'est pas suffisamment combattu et si le

temps lui est donné de s'installer dans le mental, de durer longtemps, de compromettre les relations entre les membres du personnel, de provoquer un désintérêt pour le travail et des absentéismes de longue durée.

Dans le cadre de l'aide psychologique aux victimes, on n'oubliera pas les personnes qui, à tort ou à raison, sont convaincues d'avoir une part de responsabilité dans le drame qui s'est produit. Il se peut qu'un membre du personnel ait été négligent et n'ait pas appliqué rigoureusement les mesures de sécurité édictées, ayant facilité, de la sorte, soit l'intrusion et le vol, soit l'agression dont le magasin et le personnel ont été victimes. La personne responsable d'une telle erreur est susceptible de développer un grave sentiment de culpabilité aux conséquences pouvant être dramatiques. On ne peut ignorer que cette personne a besoin, elle aussi, d'aide psychologique suite à l'agression.

Quel que soit le niveau du traumatisme subi par les victimes d'une agression, les psychologues auront pour tâche de leur faire accepter ce qu'ils ont vécu, de les persuader que ce vécu appartient au passé et qu'il faut en évacuer la tension et l'émotion. Le retour à la sérénité passe par cette acceptation et par la capacité de tourner la page.

Léon F. Wegnez
Administrateur Directeur
Prévention et Sécurité