

**: CHAPITRE 6 :**

**Santé du personnel**

**: NOTES :**

## Santé du personnel

*« Il vaut mieux prévenir que guérir »*

L'objectif de ce chapitre est de donner des informations de base sur des mesures préventives destinées à promouvoir le bien-être du personnel sur le terrain. Les efforts de CRS pour maintenir la santé des employés et de leurs familles dépendent de chaque personne, qui doit être responsable de sa propre santé ainsi que de celle de sa famille.<sup>15</sup> Ce chapitre identifie ce qu'il faut faire avant, pendant et après la mission sur le terrain, étudie certains des problèmes de santé les plus courants sur le terrain et donne des conseils simples et pratiques pour reconnaître des moyens d'éviter ces problèmes de santé courants. Du fait de la nature de l'environnement d'opérations sur le terrain et dans les situations d'urgence, le stress est souvent élevé et il est donc aussi important d'apprendre comment le gérer, en insistant sur la manière d'éviter une accumulation de stress chez les employés et leurs familles. Dans la famille de CRS, chaque membre du personnel, de la direction et de l'organisation partage la responsabilité de maintenir la santé dans le bureau de terrain et d'y contribuer.

Dans le pays, tous les employés devront être informés:

- Des risques sanitaires actuels et de leur gestion.
- Des services de santé disponibles sur place.
- Des vaccins disponibles.
- Des méthodes de gestion du stress.
- Des procédures d'évacuation médicale d'urgence.

Dans le pays, tous les employés doivent contacter le CR ou l'employé désigné pour s'occuper de l'appui pour n'importe lequel des problèmes suivants :

- Vous avez un niveau de stress malsain.
- Vous êtes confronté à une situation difficile.
- Vous pensez qu'un collègue a besoin d'aide.
- Vous voulez parler confidentiellement à quelqu'un d'extérieur à CRS.
- Vous avez besoin de conseils.

CRS offre une couverture médicale et des avantages sociaux particuliers aux employés travaillant sur le terrain pour qu'ils aient accès à des soins de santé de qualité quand c'est nécessaire. Les cadres sur le terrain encouragent de diverses manières un environnement de travail sain. Dans les zones où les moustiques transmettent des maladies, les cadres doivent s'assurer que les bureaux sont pulvérisés régulièrement car les moustiques piquent toute la journée. Les employés ont besoin d'un feedback positif ainsi que de vérifications informelles dans les cas où un employé montre des signes de maladie ou de stress malsain. Des jours de congé réguliers et la reconnaissance du travail que fournit le personnel contribuent à une ambiance saine au bureau.

---

<sup>15</sup> Stay Safe : The International Federation's Guide to a safer mission, 2007.

Des instructions complètes au personnel contribuent aussi à la santé des employés et à leur performance au travail, parce qu'ils savent à quoi s'attendre et peuvent se préparer à faire face à l'environnement sur le terrain. Par exemple, si le paludisme et les accidents de la route sont les causes principales de morts sur le terrain, les employés doivent le savoir pour faire les meilleurs choix quand ils voyagent et travaillent dans des zones à risque de paludisme<sup>16</sup>. Si des employés ont des comportements à risque, les conséquences peuvent facilement être catastrophiques, pas seulement pour eux mais aussi pour les autres. Les comportements sexuels à risque, une augmentation de la consommation d'alcool, de longues heures de travail et le non respect des coutumes et traditions du pays hôte peuvent augmenter la vulnérabilité des employés aux facteurs de risque.

#### Check-list

##### **Avant d'aller sur le terrain**

- ✓ Faites des examens médicaux et dentaires complets.
- ✓ Faites-vous vacciner contre les maladies répandues dans le pays où vous êtes posté.
  - Le vaccin contre l'hépatite B est particulièrement recommandé pour le personnel médical qui est en contact avec des produits sanguins.
- ✓ Prévoyez vos bagages pour des circonstances diverses. Faites la liste de ce que vous devez emporter à l'avance au cas où vous auriez besoin de temps pour commander ou acheter des articles.
  - Chemises à manches longues et pantalons longs à porter le plus souvent possible afin d'éviter les maladies transmises par les insectes.
  - Des produits anti-insectes contenant du DEET (diethyl-methyl-toluamide) à une concentration de 30%-35% pour les adultes et 6%-10% pour les enfants.
  - Même si vous êtes dans un logement climatisé ou avec des moustiquaires aux fenêtres, vous devez acheter une moustiquaire de lit imprégnée avec l'insecticide perméthrine. On peut acheter des moustiquaires de lit dans les magasins de camping ou d'équipement militaire.
  - Médicament anti-diarrhéique sans prescription.
  - Comprimés d'iode et filtres à eau portables pour purifier l'eau s'il n'y a pas d'eau en bouteilles.
  - Crème solaire, lunettes de soleil, chapeau.
  - Traitements médicaux : assurez-vous que vous avez les médicaments dont vous avez besoin pour tout le voyage et amenez des copies de toutes les ordonnances. Certains médicaments devront peut-être être conservés au froid pour en garantir la qualité.
- ✓ Formulaire de profil médical rempli, à garder dans les dossiers au bureau de terrain en cas d'urgence (On en trouvera un exemple dans les Annexes.)

**Politique** : CRS admet que le travail de son personnel pose souvent des exigences importantes, et s'effectue dans des conditions complexes et risquées. CRS prend donc toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité et le bien-être de son personnel et de leurs familles. (POL-HRD-INT-0005)

---

<sup>16</sup> Stay Safe : The International Federation's Guide to a safer mission, 2007.

## LIENS/RESSOURCES EN LIGNE

Pour acheter en ligne, consultez le site Internet Johns Hopkins passport health :

[http://www.passporthealthusa.com/travel\\_medical\\_services/](http://www.passporthealthusa.com/travel_medical_services/).

Si vous êtes à Baltimore, les RH vous enverront à la clinique internationale Johns Hopkins pour des vaccins. Située dans l'hôpital de jour de Johns Hopkins, JHOC, 8<sup>e</sup> étage ; téléphone 410 955-8931 ou [travelmedicine@jhmi.edu](mailto:travelmedicine@jhmi.edu).

Le centre pour le contrôle des maladies (Center for Disease Control) ou

<http://www.cdc.gov/travel/default.aspx>

Organisation Mondiale de la Santé ou <http://www.who.int/ith/en/index.html>.

Le rapport international sur les voyages et la santé fournit des informations sur les risques sanitaires les plus communs pour les voyageurs.

### Durant la mission sur le terrain

L'employé a la responsabilité :

- De soumettre un formulaire de profil médical et les formulaires médicaux de ses dépendants, selon le formulaire du bureau de pays, avec le groupe sanguin.
- De faire connaître d'éventuels problèmes médicaux et traitements médicaux prescrits pour lui-même et ses dépendants. Cf. Chapitre 11, Formulaires et graphiques utiles, formulaire de profil médical.

La direction du bureau de terrain a la responsabilité de faire une réunion d'information pour :

- Fournir aux nouveaux employés une liste de numéros de téléphone et de services d'urgence, les coordonnées des cliniques/hôpitaux locaux, y compris les services dentaires et les services d'ambulances.
- Discuter des problèmes sanitaires courants dans le pays et des mesures préventives à prendre.
- Expliquer les plans et procédures d'évacuation médicale.
- Discuter du stress et des conseils pour le gérer.

### Après la mission sur le terrain

- Si vous vous êtes rendu dans une zone où il y a un risque de paludisme, continuez à prendre votre traitement antipaludéen pendant quatre semaines après avoir quitté la zone.
- Si vous tombez malade, même un an après votre retour, dites à votre médecin où vous vous êtes rendu.

**Risques sanitaires :** Quels sont les risques sanitaires auxquels vous pouvez être confronté ?<sup>17</sup>

- Accumulation de stress.

<sup>17</sup> Note – la majorité des informations sur les risques et maladies particuliers, et les suggestions de réponses sont tirées de Stay Safe : The International Federation's Guide to a safer mission, 2007.

- Paludisme.
- Maladies transmises par l'eau ou la nourriture.
- Maladies causées par un vecteur.
- Exacerbation de maladies chroniques.
- Accidents.
- Blessures.

**Dangers sanitaires :** Quels sont les dangers sanitaires courants ?

- Problèmes intestinaux et empoisonnement alimentaire.
- Parasites intestinaux.
- Paludisme et dengue.
- Stress.
- Maladies sexuellement transmissibles, dont le VIH.
- Drogues et alcoolisme.

**Précautions sanitaires de base lors du travail sur le terrain**

Rester en bonne santé

- Lavez-vous souvent les mains avec de l'eau et du savon.
- Adoptez une conduite défensive et évitez de circuler la nuit.
- Si vous vous rendez dans des zones où il y a un risque de paludisme, prenez votre traitement prophylactique avant, pendant et après le voyage, selon la prescription médicale.
- Les MST et le VIH/Sida sont des maladies hautement contagieuses. Il est de la responsabilité de chacun de se renseigner sur les risques, de les comprendre et de prendre les précautions adaptées.
- Protégez-vous des moustiques en restant dans des pièces avec des moustiquaires, en utilisant un produit anti-insectes et des moustiquaires de lit imprégnées de Permethrine et en portant des chemises à manches longues et des pantalons longs du crépuscule au lever du soleil.
- Pour éviter les mycoses et les infections parasitaires, ayez toujours les pieds propres et secs et ne marchez pas pieds nus.

Aliments – Choses à faire

- Ne mangez que des aliments bien cuits ou des fruits et légumes que vous avez épluchés vous-mêmes.
- Ne buvez que de l'eau en bouteille ou de l'eau bouillie ou des boissons gazeuses ( pétillantes) en cannettes ou en bouteilles. Si ce n'est pas possible, purifiez l'eau en la filtrant avec un filtre de 1 micron ou moins (dans les magasins de camping ou de randonnée) et en ajoutant des comprimés d'iode dans l'eau filtrée.

Aliments – Choses à éviter

- Manger ou boire des produits laitiers non pasteurisés.
- Manger du bœuf haché ou de la volaille trop peu cuits. Les coquillages crus sont particulièrement dangereux pour les personnes qui ont une maladie de foie.
- Boire de l'eau du robinet ou de fontaines ou utiliser des glaçons faits avec cette eau.

- Ne mangez pas d'aliments achetés à des marchands des rues.
- Dans les pays tropicaux, évitez les buffets froids, le jambon, le salami ainsi que la mayonnaise et les assaisonnements contenant des œufs.
- Évitez de commander des salades au restaurant.
- Évitez les crèmes glacées et les aliments dont l'origine n'est pas fiable.

Quand vous mangez au restaurant pendant un voyage, choisissez un restaurant qui a beaucoup de clients et choisissez des plats bien cuits et populaires, pour lesquels il y a un bon roulement !

#### Eau

- Assurez-vous que l'eau a été bouillie, filtrée ou désinfectée avant de la boire.
- Emmenez de l'eau pure supplémentaire quand vous voyagez sur le terrain.
- Buvez plus d'eau dans les climats chauds et encore plus si vous avez la diarrhée ou de la fièvre. Utilisez des comprimés de réhydratation orale pour vous réhydrater.

#### Hygiène

- Prenez une douche chaque jour dans les climats chauds pour éviter les mycoses ou autres infections. Séchez-vous à fond.
- L'eau utilisée pour l'hygiène de la bouche et des dents doit être purifiée ou bouillie auparavant. Dans le doute, utilisez de l'eau en bouteille.

#### Vêtements

- Prenez toujours en compte la culture locale et l'habillement, surtout dans les pays musulmans.
- Dans les pays tropicaux, portez des vêtements clairs à manches longues et appliquez du produit contre les insectes sur les parties exposées de la peau pour réduire le risque de maladies transmises par les moustiques.
- Dans les pays froids, assurez-vous de porter des vêtements chauds pour que vos extrémités (pieds, mains, nez et oreilles) soient bien couvertes et protégées.
- Le soleil et la chaleur peuvent donner des insolações graves. Vous vous habituerez plus vite si vous vous exposez petit à petit. Portez un chapeau et des vêtements adaptés, des lunettes de soleil et utilisez une crème solaire avec un facteur de protection élevé.

#### Baignade

Dans les régions où la bilharziose (connue aussi sous le nom de schistosomiase) est endémique, il est recommandé de ne pas se baigner dans de l'eau douce et d'éviter un contact prolongé avec de l'eau stagnante ou qui coule lentement (rivières, lacs, étangs marécageux, etc.) Le parasite qui cause la maladie pénètre dans le corps par la peau.

Pour ce qui est des maladies contagieuses en général, les seuls endroits sûrs pour se baigner sont les piscines contenant du chlore.

Se baigner dans la mer ne présente pas de risques du point de vue des maladies, mais cela peut être très dangereux pour d'autres raisons (présence de méduses et de requins, etc.). Faites particulièrement attention aux courants. Avant d'aller nager n'importe où, renseignez-vous pour savoir si c'est sûr. Ne nagez jamais seul.

#### Maladies sexuellement transmissibles

Votre risque d'exposition au VIH ne dépend pas de l'endroit où vous travaillez (car il n'y a aucun endroit au monde qui ne soit pas affecté par le VIH/Sida) mais de ce que vous faites. L'abstinence sexuelle, rester fidèle à un partenaire dont vous êtes sûr et prendre des mesures proactives pour lutter contre les facteurs de risque de transmission sont les seuls moyens d'éviter le VIH et de limiter l'exposition à d'autres MST. N'oubliez pas que le jugement tend à être moins bon sous l'influence de l'alcool. Renseignez-vous auprès de personnel médical et consultez les ressources documentaires de CRS « HIV in the Workplace » pour plus d'informations.

#### Animaux et insectes

Les animaux évitent généralement les humains, mais ils peuvent attaquer, surtout s'ils sont avec leurs peñts. Dans de nombreux pays en voie de développement, les chiens sont les principaux vecteurs ou porteurs d'agents infectieux. Dans les zones où la rage est endémique, les chiens et chats domestiques ne doivent pas être caressés et il faut éviter les contacts avec les animaux sauvages. Les serpents essaient généralement de se sauver plutôt que d'attaquer, mais la probabilité de morsure est forte si vous marchez sur un serpent. Référez-vous à la section ci-dessous sur les morsures de serpent.

#### Morsures de serpents

La plupart des serpents sont nocturnes et peuvent être évités en ne marchant pas la nuit dans des endroits sombres, marécageux ou broussailleux. En éliminant dans votre jardin la végétation épaisse, les herbes hautes et les caches rocheuses sombres, vous découragerez les serpents de s'installer dans votre maison ou votre bureau. Faites attention aux scorpions, aux araignées et aux insectes. Ne marchez pas pieds nus. Il est fortement recommandé de porter des chaussures hautes, surtout quand vous marchez dans des zones herbeuses ou des forêts. Utilisez une lampe de poche quand il fait sombre pour savoir où vous posez les pieds. N'oubliez jamais de vérifier vos chaussures avant de les mettre.

#### Premiers soins pour les morsures de serpent

- ✓ Si c'est possible, prenez une photo du serpent ou souvenez-vous de son aspect pour qu'il puisse être identifié.
- ✓ Rassurez-vous : la plupart des morsures de serpents sont douloureuses mais généralement sans danger. Aidez la victime à s'installer confortablement, en gardant la zone de la morsure plus basse que le cœur.
- ✓ Restez calme et observez bien la personne, en notant quand les éventuels symptômes apparaissent.
- ✓ Bandez la zone affectée pour l'immobiliser si possible. Mais il n'est PAS recommandé d'utiliser un garrot, de couper la blessure ni d'aspirer le poison.
- ✓ Donnez à la personne des gorgées d'eau froide et notez si elle a du mal à avaler.

- ✓ Prévenez **immédiatement** un membre du personnel médical local. Celui-ci décidera si la personne doit être évacuée ou si un médecin doit apporter un antidote et traiter la personne sur place.

### Maladies transmises par les moustiques

- Le paludisme est une maladie grave et parfois mortelle qui est très courante dans les pays tropicaux et subtropicaux. Elle se déclare APRÈS qu'une personne a été piquée par un moustique qui a des parasites du paludisme dans sa salive.
- Le paludisme existe dans plus de 100 pays et plus de 40% des habitants du monde sont à risque. Des zones importantes de l'Amérique Centrale et de l'Amérique du Sud, Hispaniola (Haïti et la République Dominicaine), l'Afrique, le Moyen-Orient, le subcontinent indien, l'Asie du Sud-est et l'Océanie sont considérées comme à haut risque pour cette maladie.

### Précautions :

- Soyez au courant du niveau de risque de paludisme dans le pays où vous travaillez ou où vous vous rendez.
- Évitez d'être piqué par des moustiques en prenant des précautions comme :
  - Utiliser des produits anti-insectes contenant le produit chimique DEET.
  - Utiliser des spirales anti-moustiques.
  - Utilisez des moustiquaires imprégnées.
  - Porter des vêtements appropriés qui couvrent les zones exposées.

### Prenez des médicaments (prophylactiques) comme :

- Doxycycline.
- Lariam.
- Malarone.

### Diagnostic rapide

Le paludisme peut être mortel, mais s'il est diagnostiqué à temps, le traitement est généralement très efficace. Il est vital de faire un diagnostic rapide des symptômes qui apparaissent après un voyage dans une zone impaludée. Tout voyageur qui tombe malade et a de la fièvre ou des symptômes de grippe pendant son voyage – et **jusqu'à un an après son retour** – doit immédiatement consulter un médecin. Vous devrez dire à votre médecin que vous vous êtes rendu dans une zone impaludée.

- La dengue est une maladie virale causée par le virus de la dengue et transmise par les moustiques. Les moustiques transmettant la dengue sont plus actifs durant la journée, contrairement à ceux qui transmettent les parasites du paludisme.
- N'oubliez pas : Il faut prendre les mêmes précautions que quand on essaie d'éviter le paludisme, en faisant attention à une différence importante : il n'existe pas de vaccin ni de prophylaxie contre la dengue. Il est donc vital de prendre les mesures de protection énumérées dans la section précédente, et si on soupçonne une dengue, de consulter immédiatement un médecin.

- D'autres maladies infectieuses transmises par des moustiques et qui sont relativement courantes dans certaines parties du monde sont l'encéphalite B japonaise et le chikungunya.

### **Trousses de premiers soins**

Tous les bureaux et sous-bureaux de CRS doivent avoir des trousse de premiers soins. La sophistication de leur contenu dépendra de la présence d'un membre du personnel médical dans l'équipe ou dans la zone. Des directives simples seront écrites et une orientation simple sera donnée sur le lieu de travail pour que les non-professionnels soient capables d'utiliser une trousse de base et de bien la gérer (date de péremption des médicaments, stérilité des équipements, remplacement, etc.) La trousse devra dans l'idéal contenir un stock de médicaments et d'équipements vitaux, surtout ceux qui peuvent éviter la mort ou un handicap permanent dû à un choc, une perte de sang, la déshydratation, un blocage des voies respiratoires et au paludisme. Les bureaux de pays n'auront pas tous besoin des mêmes articles dans chaque trousse médicale, à cause des différences entre les risques existant dans les zones d'opération. Il faudra faire tout son possible pour préparer et maintenir des trousse de premiers soins.

Une trousse de premiers soins de base, sans personnel médical ou secouristes formés

- ✓ Bandes élastiques.
- ✓ Gants de latex.
- ✓ Diverses tailles de gaze, sparadrap et bandes.
- ✓ Ciseaux.
- ✓ Allume-cigares et aiguilles.
- ✓ Pommade antibiotique (locale)
- ✓ Acétaminophène (Tylenol ou Ibuprofène).
- ✓ Comprimés pour purifier l'eau (et récipients pour l'eau).
- ✓ Sels de réhydratation orale.
- ✓ Sérum physiologique (stérile).
- ✓ Eau oxygénée.

Si vous avez des employés formés comme secouristes, il faudra ajouter les éléments suivants à la trousse de premiers soins :

- ✓ Garrot.
- ✓ Sirop d'ipéca.
- ✓ Épinéphrine et seringues.
- ✓ Kit pour les morsures de serpent et lames de rasoir.
- ✓ Chloroquine et Fansidar.

Si vous avez des personnels médicaux disponibles, vous pourrez ajouter :

- ✓ Liquides et équipement pour intraveineuse.

### **Stocks de premier secours**

Il est fortement recommandé que le personnel de CRS contacte des employés d'autres ONG médicales travaillant dans la zone ou dans le pays, le responsable médical de l'Ambassade des États-Unis ou du

personnel médical local pour qu'ils donnent une liste des stocks de premiers secours qu'ils recommandent. Par exemple, ils pourront déterminer si l'on doit avoir des sutures ou du plasma sous la main pour pouvoir les amener à l'hôpital local en cas d'urgence. L'hôpital peut avoir du personnel qualifié mais pas de stocks.

### **Évacuation médicale**

Le personnel international de CRS a une assurance évacuation médicale dès le début de son contrat ([www.international.sos.com](http://www.international.sos.com)). Le Représentant résident contactera SOS pour demander les procédures pour une évacuation médicale hors du pays où l'employé est posté et pour identifier des pays voisins qui ont des installations médicales adéquates pour y évacuer éventuellement des employés. Il est aussi essentiel d'être en contact avec des ONG médicales dans la zone ou avec le personnel médical de l'Ambassade des États-Unis pour avoir leur aide en cas d'urgence. Toutes ces informations vitales peuvent être incluses dans le Plan de sécurité de terrain (Cf. Chapitre 5).

Les employés nationaux voyageant en courte mission (TDY) reçoivent une assurance SOS pour la durée de ce TDY. On pourra obtenir des détails sur la couverture de l'assurance évacuation médicale auprès des Ressources humaines/avantage sociaux au siège. Les consultants et autres visiteurs qui ne sont pas employés de CRS ne sont pas couverts par l'assurance SOS de CRS, mais ils ne doivent pas voyager à l'étranger sans cette assurance. Aussi bien SOS que Medex (Cf. Chapitre 4, Préparation du personnel) offrent des assurances de courte durée.

### **Décès d'un employé ou d'un dépendant**

Si un époux ou un enfant décède, le premier souci du personnel devra être d'apporter son soutien à l'époux survivant ou aux parents. Quand un employé national décède : sachez quelle sont les formalités locales pour respecter les procédures et les traditions en cas de décès d'un employé national. Quand un employé expatrié décède :

- CRS doit informer le plus proche parent aussitôt que possible puis envoyer une lettre de condoléances à la famille (informer le DR immédiatement et décidez comment faire cela au mieux, si ce sera le CR, le RD ou l'EVP, Ressources humaines, qui contactera la famille ou le contact d'urgence). Le CR doit contacter le conjoint (même avant le RD), par exemple si le conjoint est dans le pays.
- CRS paie les frais de transport du défunt jusqu'au point d'origine. Pour cela, le bureau consulaire dont dépendait le défunt doit être contacté ainsi que les autorités locales pour l'organisation et les aspects légaux.
- Consultez une compagnie aérienne à propos des dates de vol.

## Stress

*Le stress a été comparé à la tension des cordes d'un violon. Il en faut assez pour faire de la bonne musique – trop, et les cordes vont casser, trop peu et il n'y aura pas de musique.<sup>18</sup>*

Le stress est défini comme la réponse de l'organisme à des situations qui comprennent des exigences, des contraintes ou des opportunités, et la cause du stress est définie comme le stimulus qui amène une réaction de stress. Un stress grave ou chronique peut mener à la maladie ou à la mort. Aux États-Unis, environ 80% des décès non traumatiques sont causés par les maladies liées au stress. Voici des troubles dont on pense qu'ils sont en lien avec le stress :

- Hypertension artérielle.
- AVC.
- Crise cardiaque.
- Maux de tête.
- Diabète sucré.
- Ulcère peptique.
- Problèmes menstruels.
- Douleurs musculaires et osseuses.
- Augmentation de la vulnérabilité à l'infection et au cancer.
- Problèmes de mémoire.
- Dépression.
- Anxiété.
- Difficultés sexuelles.

Tous les employés de CRS travaillant dans des programmes d'urgence, dans des situations de conflit ou dans des catastrophes humanitaires aiguës, sont soumis à des émotions fortes du fait de la nature de leur environnement d'opérations. Cette section donne des informations permettant de reconnaître les symptômes du stress, d'apporter un soulagement à la personne affectée et de savoir quand il faut demander une aide extérieure.

La brochure du Comité international de la Croix Rouge (CICR) identifie deux principaux types de stress : 1) le stress protecteur, qui permet à une personne de faire face aux conditions pénibles d'une situation difficile tout en restant efficace ; 2) le stress grave, qui mène rapidement à l'épuisement et gêne la performance. Elle continue avec une description des trois types de stress grave auxquels les employés d'agences humanitaires sur le terrain peuvent être confrontés :

1. Stress basique – Dans des situations de catastrophes, il y a une tension sous-jacente et une surcharge émotionnelle due à la situation elle-même. Le stress basique cause diverses formes de

---

<sup>18</sup> Insights into the Concept of Stress de Cyalene P. Bryce, Emergency Preparedness and Disaster Relief Coordination Program, Pan American Health Organization, Bureau régional de l'Organisation mondiale de la santé, Washington DC, 2001.

contrariété et de frustration. Sa gravité dépend de la constitution psychologique de la personne et de sa vulnérabilité à ce moment.

2. **Stress cumulatif** – Il peut être ressenti progressivement ou rapidement (quand une catastrophe a lieu) et il est souvent prévisible. Les catastrophes peuvent déclencher un type spécial de stress cumulatif caractérisé par son démarrage rapide. L'incapacité à se reposer ou à se détendre durant les rares moments de loisirs de la personne est un autre signe à prendre en compte. Si le stress cumulatif n'est pas reconnu, il mène à un épuisement professionnel ou surmenage.
3. **Stress traumatique** – Le stress traumatique est causé par un événement inattendu et violent qui blesse ou menace une personne ou quelqu'un qui lui est proche, soit physiquement soit psychologiquement, et fait naître des images de mort.

Cette section couvre brièvement des définitions plus complètes des différents types de stress, leurs symptômes et les mesures qui peuvent être prises pour minimiser leurs effets.

### **Comment agir face à un fort stress**

Une stratégie de gestion du stress dans les programmes d'urgence est le R&R (Repos et détente) et les vacances. Les employés des programmes d'urgence doivent être particulièrement conscients de la nécessité de garder suffisamment de temps pour la relaxation et des vacances régulières. Là où cela se justifie, chaque bureau de pays doit élaborer une politique de R&R qui sera approuvée par le directeur régional. Un R&R spécial n'est pas prévu pour accumuler des jours à ajouter aux vacances normales. Il est au contraire spécifiquement conçu pour retenir les employés de situations très stressantes pour de brefs répit pour pouvoir maintenir leur bien être mental et physique. Les cadres des programmes sur le terrain doivent donc être conscients de la nécessité pour les employés et pour eux-mêmes d'avoir des rythmes particuliers de R&R.

Il est extrêmement important d'être conscient de la différence entre le stress normal et des niveaux de stress qui s'approchent du stress grave ou du traumatisme. Ce dernier, en particulier, demande des soins spécialisés, comme un accompagnement psychologique pour ceux qui en ont besoin. Les Représentants résidents et les Directeurs régionaux doivent identifier des contacts dans la région pour un accompagnement psychologique.

On trouvera ci-dessous les meilleures pratiques tirées des manuels pour le terrain publiés par l'USAID et le HCR.

### **Santé personnelle et stress lié à un incident critique<sup>19</sup>**

L'expérience montre que promouvoir et maintenir une bonne santé, surtout en faisant face aux stress rencontrés à l'étranger, sont les clés d'une bonne performance.

---

<sup>19</sup> Tiré de USAID Field Operations Guide (F06) for Disease Assessment and Response, septembre 2005.

## **Instructions**

- Le plus important pour la santé et la sûreté personnelles est de suivre les instructions données par l'OFDA, le Département d'état, le chef d'équipe DART, la mission de l'USAID dans le pays, l'Ambassade ou le Consulat des États-Unis dans le pays et les contacts affectés dans le pays. Ceux-ci peuvent donner des détails à jour sur les maladies, l'assainissement, la sûreté des aliments et de l'eau, la sécurité personnelle et la sécurité des biens, et d'autres informations pour que les membres du personnel restent en bonne santé et en sécurité durant leur mission.
- Les membres de l'équipe ne doivent jamais mettre sciemment leur vie en danger. Leur devise doit être : « Rester vigilant, garder son calme, penser clairement et agir résolument. » Le travail doit être accompli en donnant la priorité à la sécurité.

## **Gérer le choc culturel**

- Les membres de l'équipe peuvent rencontrer deux types de stress différents mais liés. Le premier est le choc culturel, qui vient d'être soudainement placé dans un environnement étranger. Le second est l'impact émotionnel et physique qui vient souvent quand on se trouve immergé dans une catastrophe.
- Entre l'arrivée dans le pays et l'arrivée sur le site de la catastrophe, les membres de l'équipe peuvent connaître un choc culturel classique. Le membre de l'équipe est étranger et peut être frustré à cause de son incapacité à communiquer avec la population locale. L'anxiété et la frustration peuvent diminuer sa confiance en lui.
- Le membre de l'équipe doit s'attendre à être désorienté et troublé et comprendre que cette réaction est naturelle et arrive souvent à d'autres personnes qui se trouvent dans des situations similaires. La patience, des attentes réalistes par rapport à la capacité à faire une différence et le sens de l'humour sont de bonnes stratégies de survie dans ces circonstances.
- Le membre de l'équipe ne doit pas s'attendre à ce que le pays affecté et les victimes ne changent leur façon de faire les choses pour satisfaire les humanitaires.

## **Stress lié à un incident critique**

- Personne ne peut voir une catastrophe grave et rester émotionnellement indifférent. Les réactions typiques sont un sentiment de frustration, de désespoir, parce qu'il y a tout simplement trop de souffrance et qu'une seule personne ne peut avoir que relativement peu d'impact.
- Les effets combinés du stress culturel et du stress professionnel rendent les membres de l'équipe vulnérables à l'épuisement physique et émotionnel. Certaines personnes parlent de « surmenage », cela peut arriver à n'importe qui.
- Le stress lié à la catastrophe qui est causé par ces facteurs est souvent appelé stress lié à un incident critique (CIS). Un incident critique est tout incident qui est exceptionnellement stressant pour une personne au point de causer une réaction émotionnelle immédiate ou différée qui dépasse les mécanismes disponibles pour faire face. Les incidents critiques peuvent prendre de nombreuses formes, y compris toutes les urgences qui amènent le personnel à avoir des réactions exceptionnelles fortes.

- Les effets des incidents critiques peuvent inclure des changements profonds du comportement qui peuvent avoir lieu immédiatement ou peuvent être différés pendant des mois ou des années.

### **Comment les membres du personnel peuvent être affectés par le stress durant les opérations lors de catastrophes**

- Voici quelques manières dont les employés peuvent être affectés par le stress durant les opérations lors de catastrophes.
- Ils peuvent avoir des symptômes physiques liés au stress, comme des maux de tête, des problèmes intestinaux, la diarrhée, un manque de concentration, et des sentiments d'irritabilité et d'agitation.
- Ils peuvent être accablés par la catastrophe et préférer ne pas en parler, ne pas y penser ou même ne pas avoir de relation avec leurs collègues durant leur temps libre. Ils peuvent être fatigués du contact continu avec les victimes et peuvent vouloir s'isoler durant leur temps libre.
- Ils peuvent avoir des sentiments de frustration ou de culpabilité parce que leur famille leur manque et qu'ils ne sont pas disponibles à leur famille physiquement et émotionnellement à cause de leur fatigue, de leur implication dans la catastrophe, etc.
- Ils peuvent être frustrés par leur famille et leurs amis quand ils réussissent à les contacter parce que le travailleur humanitaire a le sentiment que la famille et les amis ne peuvent tout simplement pas comprendre l'expérience de la catastrophe. Si la famille et les amis sont irrités, cela complique le problème, et on peut arriver à un isolement et une rupture provisoires.

### **Comment minimiser le stress durant une opération lors d'une catastrophe**

- Autant que possible, personnalisez votre logement et rendez-le confortable. Des souvenirs de chez soi peuvent aider les personnels travaillant dans les catastrophes à rester connectés psychologiquement.
- Faites régulièrement de l'exercice, selon votre condition physique actuelle et les limites du site de la catastrophe et essayez de vous relaxer avec une activité à l'écart du lieu de la catastrophe.
- Dormez suffisamment et essayez de prendre des repas réguliers, même si vous n'avez pas faim. Évitez les aliments riches en sucre, en graisse, en sodium. Des compléments de vitamines et de minéraux peuvent aider votre organisme à continuer à avoir les nutriments dont il a besoin.
- Évitez de consommer trop d'alcool et de café. La caféine est un stimulant et doit être utilisée avec modération parce qu'elle affecte le système nerveux, ce qui rend les travailleurs de l'humanitaire nerveux et irritables.
- Bien qu'il soit nécessaire de passer du temps seul durant des opérations longues lors de catastrophes, passez du temps avec vos collègues. Les travailleurs humanitaires, ceux qui sont expérimentés comme ceux qui sont nouveaux, doivent passer du temps de repos loin de la scène de la catastrophe. Parler de choses normales (pays, amis, famille, hobbies, etc.) autres que la catastrophe est un changement de rythme salutaire.
- Utilisez l'humour pour aider à atténuer la tension. Mais utilisez-le avec précautions, car les victimes ou les collègues peuvent prendre les choses de façon personnelles et peuvent être vexés, s'ils sont l'objet de l'humour de catastrophe.

- Pendant le travail, prenez des pauses pendant la journée, pour éviter de faire des erreurs ou pour améliorer votre concentration.
- Les employés doivent essayer de rester en contact avec leur famille au pays, si c'est possible. La communication aide à éviter le sentiment d'être des étrangers quand ils rentrent chez eux après la catastrophe.

### **Bases de la gestion du stress pour les missions difficiles<sup>20</sup>**

Notes pour les employés affectés dans des urgences : Quand vous commencez un travail difficile, comme une situation d'urgence avec des réfugiés, il est important d'avoir conscience du fait que le stress sera présent à toutes les étapes du travail. Les catastrophes exposent toutes les personnes impliquées à des images, des sons et des situations traumatiques et bouleversantes. Des travailleurs humanitaires expérimentés font les suggestions suivantes pour aider à traverser l'expérience de la mission.

#### Renseignez-vous

- Demandez des informations sur la situation et ce qui est le plus difficile, dangereux et perturbant dans le travail et les conditions de vie.
- Déterminez dans quelle mesure il est nécessaire d'être autosuffisant pour pouvoir vous procurer l'équipement et le ravitaillement nécessaire pour subvenir à vos besoins.
- Trouvez un mentor expérimenté pour la période d'installation.
- Procurez-vous des informations de sécurité sur le pays et le lieu particulier.

#### Utilisez des stratégies prouvées et fiables pour faire face à des circonstances difficiles

- Comparez : concentrez-vous sur le travail que vous êtes en train de faire.
- Adoptez une approche de petites tâches, petits objectifs, un jour, une heure à la fois.
- Surveillez votre dialogue intérieur, évitez de vous faire des commentaires négatifs, encouragez-vous vous-même.
- Travaillez par deux, en vous accordant sur une surveillance mutuelle.
- Ayez des durées de travail régulières et prenez régulièrement des pauses pour boire de l'eau, manger, vous reposer.
- Sachez quels sont les signes de stress et d'épuisement qui vous sont particuliers.
- Acceptez de quitter régulièrement de site de travail.

#### Souvenez-vous des compétences de survie au stress

- Utilisez des formes d'exercice qui puissent être utilisées n'importe où : exercices de gymnastique, corde à sauter.
- Pratiquez des techniques simples de relaxation : respiration profonde, étirements.
- Prenez soin de votre nutrition ; faites attention à l'alcool, à la caféine, au sucre.
- Dormez suffisamment : le stress prend beaucoup d'énergie.

---

<sup>20</sup> HCR Managing the Stress of Humanitarian Emergencies.

- Trouvez et utilisez des activités de repos qui vous changent les idées (livres, musique, jeux).

### **Reconnaissez les événements critiques tels que**

- Être témoin de la mort ou d'une blessure grave d'un autre être humain.
- Implication dans n'importe quel événement décrit comme une atrocité.
- Faire face à des blessures graves ou des morts d'enfants.
- Exposition à des massacres.

Ces événements peuvent causer des réactions de stress qui peuvent être moins gênantes si l'on sait que ce sont des réactions normales à un événement anormal. Si votre travail implique une possibilité d'exposition à des événements critiques, il peut vous être utile de savoir ce que vous, ou d'autres, risquez de connaître pendant la période suivant l'évènement. Vous pouvez avoir :

- Un sentiment périodique d'irréalité ; les événements semblent être un rêve.
- Une réaction exagérée aux bruits forts, qui rappellent la scène de l'évènement.
- Un malaise quand vous êtes seul.
- Un malaise quand vous êtes dans un groupe.
- Des difficultés à vous concentrer sur ce que vous devez faire.
- Des difficultés à communiquer avec ceux qui n'ont pas connu l'évènement.
- Des difficultés à vous reposer et à dormir, peur des cauchemars.
- Augmentation ou diminution de l'appétit.
- Malaise quand vous êtes dans des endroits qui ne vous semblent pas sûrs.
- Sentiment de vulnérabilité, peur de perdre le contrôle.
- Vous vous sentez effrayé, triste, en colère, irritable et confus.
- Vous vous sentez et vous êtes épuisé, même après un bon repos.

### **Gérer le stress lié à des événements critiques**

Si vous avez été occupé à réaliser des tâches nécessaires après l'évènement, vous pouvez ne pas réagir jusqu'à ce que vous ayez moins à faire. Une réaction différée est courante, mais elle vous met en décalage par rapport aux autres. Les suggestions ci-dessous peuvent vous aider.

Prenez soin de vous

- Reprenez un exercice régulier. Même vingt minutes de marche brûleront les produits chimiques produits par un stress intense, qui restent dans votre organisme et contribuent à la fatigue et à la tension.
- Reposez-vous en choisissant dans votre répertoire de distractions apaisantes.
- Communiquez à propos de votre expérience selon ce qui vous met à l'aise. Écrire un compte rendu de ce qui s'est passé et de vos réactions peut vous aider.
- Faites ce qu'il faut pour vous sentir en sécurité. Étudiez la sécurité avec un collègue qualifié.
- Respectez vos sentiments et votre façon de gérer les choses et ceux des autres. Les gens font face de différentes manières.

- Vérifiez comment vous vous en sortez avec une personne de confiance. Il peut être utile d'avoir un feedback quand vous commencez à nouveau à vous sentir vous-même.
- Participez aux activités de bilan et autres activités de rétablissement.
- Reprenez-vous en contact avec des sources d'appui social et spirituel.

Prendre soin d'une autre personne exposée à un événement critique

Faites preuve de bon sens pour aider la personne à faire face et à retrouver le contrôle juste après une expérience traumatique.

- Expliquez votre position et votre rôle à la personne que vous aidez.
- Demandez éventuellement l'avis d'un médecin.
- Procurez un endroit abrité où la personne aura la possibilité de manger, se laver, se reposer et de communiquer avec famille et amis.
- Donner une protection contre le traumatisme supplémentaire causé par des questions indiscrètes, une exposition importune au public et l'attention des médias.
- Voyez si la personne a besoin de compagnie, de camaraderie, d'intimité.
- Écoutez avec empathie ce que la personne veut vous dire sur l'événement.

### **Réfléchir à l'expérience et avancer**

Les missions intenses sont rarement terminées une fois qu'on a quitté le site. À la suite de ces missions, certaines personnes connaissent une période d'exaltation qui dure des jours ou des semaines. D'autres trouvent la transition brutale et peuvent passer par un processus de deuil et être déprimés. Pour certains des flashbacks et des images importunes d'événements perturbants causent une anxiété et un stress continu, ce qui fait qu'il leur est plus difficile de lâcher et de passer à autre chose. Les gens peuvent repenser à leur performance, en s'en voulant de ne pas avoir été plus efficaces. Ils peuvent vouloir partager ce qui s'est passé avec ceux qui leur sont proches ou au contraire trouver cela douloureux. Si après quelques semaines le malaise persiste, et s'il n'est pas possible de revenir à un état normal, il est important de se faire aider.

De nombreuses personnes trouvent qu'une fois que la mission est terminée, la vie redevient progressivement normale et qu'avec la normalité vient un sens de nouveau commencement, parce qu'on a survécu à une expérience difficile et dangereuse. Ces personnes peuvent prendre conscience de nouvelles aptitudes et compétences, acquises en faisant face à la situation de catastrophe et en ressentir de la satisfaction.

La plupart des gens finissent par accepter la notion que des expériences aussi fortes ont des aspects positifs aussi bien que négatifs et que les souvenirs de ces expériences font partie de la vie. Ils s'habituent aux réactions qui refont surface de temps en temps en réponse à des événements perturbants ou à la date anniversaire de la catastrophe. Ils acceptent ce qui s'est passé et le rôle qu'ils ont eu, mais ils regardent vers le futur. Ils avancent.

### **LIENS/RESSOURCES EN LIGNE**

- USAID Field Operation Guide (Guide des opérations sur le terrain)  
<http://rmportal.net/tools/disaster-assessment-and-response-tools/>
- La Fondation Antares fournit un appui aux gestionnaires d'organisations humanitaires travaillant au plus près de la population. Elle s'emploie à examiner tous les aspects des opérations de l'agence afin de voir leur effet pour gérer et atténuer le stress des employés. Les politiques et principes guident le choix et l'évaluation, la formation et la préparation du personnel ; le soutien et l'appui en situation de crise ; l'appui lors du bilan et du retour à la fin de la mission. Contient aussi des indicateurs observables de résultats pour ce qui est du bien-être du personnel.  
<http://www.antaressfoundation.org>
- Institut Headington ou annuaire CARD (Counselors Assisting Relief and Development). L'annuaire CARD est un annuaire international en ligne de conseillers professionnels qui veulent fournir des services à des travailleurs de l'assistance humanitaire et du développement.  
<http://www.headington-institute.org>
- People in Aid est un réseau mondial d'agences de développement et d'assistance humanitaire qui vise à aider les organisations à améliorer l'impact qu'elles ont grâce à de meilleures pratiques de RH ainsi que par la gestion et l'appui aux employés et aux volontaires.  
<http://www.peopleinaid.org>
- Unité de bien être du personnel, HCR, « Managing the Stress of Humanitarian Agencies. »  
[http://www.the-ecentre.net/resources/e\\_library/doc/managingStress.PDF](http://www.the-ecentre.net/resources/e_library/doc/managingStress.PDF)

## **RÉACTIONS AU STRESS ET GESTION DU STRESS POUR LES ENFANTS ET LES ADOLESCENTS<sup>21</sup>**

Les garçons et les filles connaissent généralement des niveaux de stress similaires, qui ont tendance à augmenter avec l'âge. Les causes de stress sont généralement en lien avec la maison, l'école et les relations. Les réactions des enfants à ces causes de stress sont importantes car elles peuvent avoir un effet sur le développement, l'apprentissage et le comportement de l'enfant dans l'avenir.

Comme pour les adultes, il vaut mieux prévenir des réactions néfastes au stress chez les enfants et les adolescents que les gérer. Les enfants doivent être préparés à faire face aux difficultés de la vie. La maison et l'école ont une place particulière pour permettre cette préparation qui doit comprendre une compréhension des réactions possibles aux diverses causes de stress et la maîtrise des stratégies nécessaires pour y faire face. Généralement, il est possible de faire face à ces réactions avec l'appui des personnes qui s'occupent des enfants, des amis et des parents, mais il faut parfois avoir recours à une intervention professionnelle, si les réactions sont extrêmes ou persistantes.

Si on doit avoir recours à cette assistance, cela ne doit pas être considéré comme le signe de l'échec des personnes s'occupant des enfants ni des enseignants, mais plutôt comme une étape nécessaire pour que l'enfant retrouve la normalité aussi vite que possible. Il faut se souvenir que les enfants jeunes sont ceux qui ont le plus de chance d'extérioriser la tension dans leur famille et la participation de la famille à la consultation ou au traitement est toujours désirable.

---

<sup>21</sup> Insights into the Concept of Stress, Emergency Preparedness and Disaster Relief. Relief Coordination Program, Pan American Health Organization, Regional Office of the World Health Organization, Washington, DC, 2001.

- Le centre d'apprentissage en ligne de l'Institut Headington offre des ressources gratuites sur l'appui psychologique et spirituel pour le personnel d'assistance humanitaire et de secours en cas de catastrophes dans le monde entier, avec des modules de formation en ligne en 5 langues et des liens vers des rapports de recherche et des articles. Pour les familles et les enfants de travailleurs humanitaires, il discute aussi du stress et du traumatisme chez les enfants, des enfants élevés à l'étranger (Third Culture Kids), du développement de relations et une formation gratuite en ligne.  
<http://www.headington-institute.org>