

La Voix de l'Est

Publié le 22 août 2009 à 08h11 | Mis à jour le 22 août 2009 à 08h13

L'humain derrière le secouriste



Richard Chagnon, président de Richard Chagnon Formation Services-conseils

PHOTO ALAIN DION



Karine Blanchard

La Voix de l'Est

(Granby) Les pompiers, policiers, ambulanciers et premiers répondants sont confrontés à des situations difficiles, troublantes et parfois même inhumaines. Bien qu'ils y soient préparés, leur carapace est fragile, surtout lorsque des enfants sont impliqués. La Voix de l'Est vous propose une série de reportages dans laquelle les intervenants ont témoigné à coeur ouvert sur des événements difficiles qu'ils ont vécus et qui les ont marqués à tout jamais.

Les intervenants du monde de l'urgence sont exposés à des événements difficiles, susceptibles de leur faire vivre de fortes émotions. Certains peuvent même développer un stress post-traumatique. Mais dans la plupart des cas, les situations marquantes finissent par devenir de simples souvenirs.

«On a beaucoup de monde stressé dans le monde de l'urgence, mais peu de monde traumatisé parce que les intervenants savent sur quoi ils s'en vont. Normalement, tu es préparé et ton hamster roule. Tu es sur l'adrénaline», explique Richard Chagnon, président de RC Formation services-conseils, qui offre du soutien auprès de ces intervenants.

Avoir une pensée pour la victime d'un accident de la route ou se rappeler des endroits où sont survenus des événements troublants sont des réactions normales pour les pompiers, policiers, ambulanciers et premiers répondants. «Ce qui ne l'est pas, c'est de repenser à l'événement et de ressentir les mêmes émotions à la même intensité. Sinon, ça s'appelle un souvenir. Et des souvenirs, on en a tous. Ce n'est pas parce que je m'en souviens que je suis traumatisé», précise le psychoéducateur.

Le «bon» stress suscite des réactions positives chez les intervenants. «Ça vient te dire 'go' et c'est un défi. Il y a donc augmentation de la concentration et de la vigilance. Et on voit les gens se référer à leur protocole d'intervention», explique M. Chagnon.

La plupart des intervenants agissent sans difficulté grâce à leur «membrane protectrice». Toutefois, celle-ci n'est pas infaillible. «Quand un événement stressant survient, il y a de la pression qui vient appuyer sur ta bulle. Quand il y a un traumatisme, ta bulle n'a pas fait son effet de protection parce que l'événement s'y est logé».

Certains événements sont plus susceptibles de provoquer un traumatisme, dont une menace à son intégrité physique, un événement violent et imprévisible ou un enfant blessé, mutilé ou décédé.

Les volontaires et les passionnés qui ne connaissent pas leurs limites, les personnes plus vulnérables lors de l'événement (épuisement, problèmes familiaux ou financiers) et ceux ayant des exigences et des attentes élevées envers eux et leur performance sont plus sujets à y être exposés.

Les traumatismes se traduisent par l'anxiété, l'angoisse, la crise de panique, la dépression, l'état de stress aigu ou le stress post-traumatique. «D'intervenir sur trois arrêts cardiaques de suite sur des personnes âgées, pour des ambulanciers, c'est épuisant, mais ce n'est pas nécessairement traumatisant. Par contre, si pendant que je suis là, la conjointe arrive avec un couteau et me menace, là on peut parler de traumatisme», illustre Richard Chagnon.

Détresse psychologique

Là où les statistiques sont inquiétantes, c'est au chapitre de la détresse psychologique. «Le taux de détresse psychologique est très élevé, surtout chez les ambulanciers. Dans les dernières études au Québec, on affirme que plus de 50 % d'entre eux vivent une détresse psychologique», affirme le psychoéducateur.

Les signes de détresse sont nombreux: isolement, perte d'énergie, irritabilité, perte d'intérêt, absentéisme et difficultés de concentration en sont quelques-uns.

Il ne faut pas oublier que chaque personne réagit différemment en fonction de l'événement, d'où l'importance des rencontres après chaque intervention. «Dans certains cas, on ne rencontre pas les intervenants parce que l'événement ne semble pas traumatisant ou dérangeant. Et on se ramasse deux ou six mois après et la personne est en dépression. C'est une conséquence de ne pas avoir traité l'événement», indique M. Chagnon.

L'un des défis chez les intervenants est de détecter s'ils ont besoin d'aide. «Dans le milieu de l'urgence, c'est majoritairement masculin. Socialement, on est coupé de nos émotions et on a appris à ne pas s'y connecter trop trop», mentionne le psychoéducateur. Malheureusement, il faut le faire pour savoir si on a besoin d'aide.»