



# LA GESTION DU STRESS CHEZ LES INTERVENANTS, LES GESTIONNAIRES ET LES BÉNÉVOLES EN CONTEXTE DE SINISTRE

Un sinistre constitue une réalité particulière et inhabituelle en raison de son caractère soudain et imprévisible ainsi que par l'ampleur des pertes qu'il a causées. Un sinistre peut perturber le quotidien des personnes touchées aux plans physique, psychologique, social, matériel, financier et environnemental. Malgré les incertitudes et les pertes qu'elle peut occasionner, une telle situation fait appel à la capacité d'adaptation et d'organisation des individus, des familles, de la communauté et de l'ensemble de la société. Elle sollicite particulièrement l'entraide et la solidarité de tous.

Cette fiche est un outil d'information pour les intervenants\*, les gestionnaires et les bénévoles qui viennent en aide, selon leurs rôles respectifs, aux personnes sinistrées, à leurs proches et à la population. En plus de présenter les réactions que l'on peut vivre en pareilles circonstances, cette fiche donne des moyens de mieux s'adapter à la situation ainsi que de l'information sur les ressources disponibles.

Apporter de l'aide aux personnes sinistrées peut créer un grand sentiment de satisfaction et de gratification. Chacun veut se sentir utile et fait preuve d'une grande motivation pour aider les personnes dans le besoin. Dans le feu de l'action, on peut cependant avoir tendance à penser d'abord aux autres et avoir de la difficulté à gérer son propre stress.

Coincé entre une multitude de besoins à combler et le manque de ressources, l'intervenant, le gestionnaire ou le bénévole peut également ressentir les impacts du sinistre sur sa santé, son équilibre psychologique et sur la qualité de ses relations interpersonnelles.

\* Le terme intervenant regroupe ici toute personne engagée de près ou de loin dans l'aide aux personnes sinistrées. Il peut s'agir d'intervenants de la santé et des services sociaux, des services d'urgence, de la sécurité civile, de travailleurs manuels, de gestionnaires, de bénévoles, de membres de conseils municipaux ou d'aidants naturels.

## Dans le cadre de son implication, l'intervenant peut :

- > travailler de longues heures sous pression, dans un contexte marqué par une forte incertitude;
- > manquer de ressources et être confronté aux limites de son intervention;
- > voir ses conditions de vie et de travail être fortement perturbées;
- > être moins disponible pour assumer ses responsabilités familiales;
- > être confronté à la critique;
- > se questionner sur son efficacité et sa compétence;
- > fonctionner en mode «pilote automatique»;
- > être lui-même sinistré et se sentir déchiré entre ses propres besoins, ceux de ses proches et les besoins des autres personnes sinistrées;
- > ne pas ressentir le stress qui s'accumule.

## Réactions de stress

L'intervenant peut également éprouver diverses réactions de stress aux plans physique, psychoémotionnel et comportemental.

**Il est important de se rappeler que ces réactions sont normales face à une situation, qui elle, n'est pas normale.**

Habituellement, ces réactions sont de courte durée. Pour certaines personnes toutefois, ces réactions peuvent être plus grandes et durer plus longtemps. Elles peuvent aussi se manifester de façon plus tardive. Certaines situations passées peuvent également refaire surface et faire ressurgir des souvenirs difficiles et désagréables.

## LES RÉACTIONS DE STRESS CHEZ LES INTERVENANTS

Physiques	Psychoémotionnelles	Comportementales
<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Fatigue</li><li>&gt; Augmentation de la tension artérielle et du rythme cardiaque</li><li>&gt; Douleurs musculaires</li><li>&gt; Tremblements</li><li>&gt; Maux de tête</li><li>&gt; Douleurs gastro-intestinales</li><li>&gt; Problèmes de sommeil</li><li>&gt; Perte d'appétit</li><li>&gt; Perte ou gain de poids</li><li>&gt; Affaiblissement du système immunitaire</li><li>&gt; Perte de libido</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Anxiété</li><li>&gt; Euphorie</li><li>&gt; Confusion</li><li>&gt; Culpabilité</li><li>&gt; Symptômes dépressifs</li><li>&gt; Difficulté à prendre des décisions</li><li>&gt; Désorientation</li><li>&gt; Difficulté de concentration et d'attention</li><li>&gt; Sentiment d'impuissance</li><li>&gt; Chagrin, pleurs, désespoir</li><li>&gt; Colère</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Isolement-méfiance</li><li>&gt; Cynisme</li><li>&gt; Attitude négative</li><li>&gt; Irritabilité-agressivité</li><li>&gt; Augmentation de la consommation d'alcool, de tabac, de médicaments, etc.</li><li>&gt; Agitation</li><li>&gt; Diminution de la motricité</li><li>&gt; Attitudes négatives</li><li>&gt; Tensions interpersonnelles</li><li>&gt; Négation de sa fatigue et du stress ressenti</li></ul>

## Des trucs pour mieux gérer son stress

Malgré les exigences de la situation, plusieurs vivent leur expérience d'intervention positivement; ce qui les motive sans doute à poursuivre jour après jour. Par ailleurs, il existe, dans certains milieux, une culture qui amène souvent les intervenants à mettre en réserve leurs propres réactions psychosociales et, surtout, à contenir leur émotion.

Composer sur une base quotidienne avec les impacts d'un sinistre (la détresse, les dommages matériels, les pertes, les perturbations sociales, les ruptures de services, l'incertitude, etc.) peut générer un stress hors du commun et miner sournoisement l'équilibre psychologique.

Il est possible de cibler et d'intégrer à son quotidien certains moyens qui permettent de faire face au stress et de se sentir mieux. Ces moyens sont nombreux et, souvent, à portée de main. En voici quelques exemples :

- > maintenir le plus possible de saines habitudes de vie (alimentation, hydratation, sommeil, pauses, congés, exercices physiques, relaxation, etc.);
- > se supporter entre intervenants, se donner le droit de parler de ce que l'on vit et s'encourager mutuellement;
- > maintenir une attitude positive;
- > profiter des activités de soutien offertes par son organisation;
- > garder contact avec ses proches et passer du temps avec eux, tout en acceptant que l'on ait des vécus différents dans les circonstances;
- > maintenir le plus possible sa routine en termes de loisirs et de moments de ressourcement;
- > éviter de trop s'exposer à la couverture médiatique de l'événement;
- > se fixer des limites et les respecter;
- > limiter sa consommation d'alcool, de caféine, de tabac, etc.;
- > être à l'écoute des signes qui pourraient indiquer un dépassement de ses limites: niveau de fatigue, changements de son humeur, de ses attitudes et de ses habitudes;
- > si l'on est soi-même touché par le sinistre, prioriser ses propres besoins et ceux de sa famille en tant que victime.

Bien qu'il soit normal de ressentir les effets d'un tel événement, il est possible de s'enliser insidieusement dans un processus d'épuisement si l'on ne porte pas attention à ses propres besoins et que l'on ne parvient pas à mettre ses limites. Le fait de trop s'identifier au vécu des victimes du sinistre peut également se traduire par de la fatigue de compassion que l'on peut définir comme une difficulté à distinguer les besoins des victimes.

## Quand est-il nécessaire de demander de l'aide ?

Il est possible de demander de l'aide auprès d'un professionnel de la santé et des services sociaux en tout temps et dès que vous en ressentez le besoin. Voici des points de repère qui vous indiquent qu'il peut être nécessaire de demander de l'aide :

- > lors de sérieuses difficultés à fonctionner normalement dans ses activités familiales, au travail, dans ses loisirs, etc.;
- > lorsque les réactions de stress demeurent intenses au lieu de diminuer;
- > lorsque l'on n'arrive plus à récupérer, que l'on se sent dépassé et incapable de revenir à la routine normale;
- > lorsque l'on s'inquiète de ses réactions émotionnelles, de ses comportements et de sa consommation d'alcool, de médicaments, etc.

**En pareil cas, il ne faut surtout pas hésiter à consulter les services d'un professionnel. C'est gratuit et confidentiel.**

## Des services disponibles :

- > Centre de santé et de services sociaux (CSSS)
- > Service Info-Santé et Info-Social: 8-1-1
- > Médecin
- > Prévention du suicide: 1-866-APPELLE (277-3553)
- > Programme d'aide aux employés (PAE)

## De l'information est également disponibles sur Internet :

- > Ministère de la Santé et des Services sociaux  
[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)
- > Centre d'études sur le stress humain  
[www.stresshumain.ca](http://www.stresshumain.ca)
- > Info-Trauma  
[www.info-trauma.org](http://www.info-trauma.org)
- > Centre d'étude sur le trauma  
[www.hlhl.qc.ca/centre-detude-sur-le-trauma.html](http://www.hlhl.qc.ca/centre-detude-sur-le-trauma.html)

## Réactions fréquentes chez les personnes confrontées à un sinistre

Se référer aux fiches :

Un sinistre est arrivé

ou

En tant qu'intervenant, j'ai été confronté à un événement traumatique