

Le soutien psychosocial  
immédiat et post-immédiat  
des expatriés affectés par un  
incident critique

Evelyne josse  
2009

[evelynejosse@yahoo.fr](mailto:evelynejosse@yahoo.fr)

[www.resilience-psy.com](http://www.resilience-psy.com)

14 avenue Fond du Diable, 1310 La Hulpe, Belgique

Psychologue psychothérapeute (hypnose éricksonnienne, EMDR, thérapie brève, EFT), superviseur de psychothérapeutes, formatrice en psychotraumatologie, consultante en psychologie humanitaire

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>3</b>
1. Le support immédiat de l'équipe de coordination aux personnes affectées par un incident critique (support interne).....	6
2. Les réunions d'équipe régulières sur le terrain (support interne).....	7
<b>LE SUPPORT DU SIEGE A L'EQUIPE AFFECTEE .....</b>	<b>9</b>
1. Le support téléphonique du siège au terrain (support interne).....	9
2. Le défusing, support immédiat dépêché sur le terrain par le siège (support interne) .....	9
3. Le débriefing émotionnel, support externe post-immédiat dépêché sur le terrain par le siège .....	10
4. La démobilisation.....	11
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>12</b>
L'auteur.....	14

# Introduction

---

Le stress est un phénomène naturel, normal et utile à la survie. Il libère l'énergie et procure la motivation nécessaire pour faire face aux situations difficiles et pour relever des défis. Les stress cumulatif et traumatique<sup>1</sup> sont par contre potentiellement destructeurs.

Mission après mission, les expatriés s'exposent de façon répétée à des situations hautement stressantes, voire traumatiques. Lorsqu'ils sont affectés dans des pays ravagés par la guerre ou par des catastrophes naturelles, ils peuvent être confrontés directement à des situations qui mettent leur vie en péril. Les dangers liés aux conflits armés (mines, bombardements, tirs, etc.), le banditisme et la criminalité, les violences à caractère politique (intimidations, agressions, kidnappings, etc.)<sup>2</sup> et les forces incontrôlables de la nature (par exemple, répliques sismiques et risque de tsunami après un tremblement de terre) sont autant de sources de stress qu'ils sont susceptibles de rencontrer. Même les zones considérées sûres peuvent réserver des surprises déstabilisantes telles qu'accident grave de la route, mort naturelle brutale et inattendue, dégradation soudaine de la sécurité, etc. De plus, les expatriés sont constamment témoins de la détresse des populations qu'elles soient décimées par la guerre, les catastrophes naturelles ou les épidémies (misère, faim, deuils, etc.), parfois dans des décors apocalyptiques de fin du monde (destruction à large échelle des habitations et de l'environnement, villages inondés ou ensevelis sous des coulées de boue ou de lave, etc.). En outre, ils peuvent être en contact étroit avec des victimes gravement blessées, très mutilées ainsi qu'à des personnes décédées, parfois en masse.

Ces situations peuvent se révéler particulièrement éprouvantes même pour des professionnels avertis. Le stress négatif, cumulatif ou traumatique, est donc susceptible d'affecter toute personne enrôlée dans l'humanitaire. Lorsqu'il n'est pas reconnu, les risques sont multiples tant au niveau individuel que collectif. En effet, une personne traumatisée peut souffrir de symptômes somatiques ainsi que d'une détresse psychique importante (dépression, trouble anxieux, etc.) la forçant parfois à des mises au repos prolongées (congés pour cause de maladie), voire à démissionner. Elle peut manifester des troubles du comportement suscitant ou exacerbant des conflits au sein de son équipe ou de son service et l'amenant à prendre des risques inconsidérés pour elle-même et pour autrui (accidents de la route, comportement agressif, consommation abusive de substances psychoactives, etc.). Son efficacité professionnelle va se détériorer progressivement, hypothéquant la qualité de son travail, voire affecter la production de l'ensemble de l'institution.

Les ONG se doivent de sensibiliser leur personnel à prendre toutes les mesures nécessaires pour gérer leur propre stress. Néanmoins, sachant qu'une personne souffrant de stress ne mesure pas toujours, voire nie, son état d'épuisement psychique et sa perte d'efficacité, cette seule précaution ne peut suffire. Les organismes humanitaires se doivent donc également de

---

<sup>1</sup> Pour plus de détails, veuillez consulter l'article du même auteur : « Les expatriés dans la tourmente. Le stress humanitaire » sur [www.resilience-psy.com](http://www.resilience-psy.com)

<sup>2</sup> Les organisations humanitaires sont de plus en plus fréquemment visées spécifiquement pour leurs moyens matériels et pour des raisons politiques.

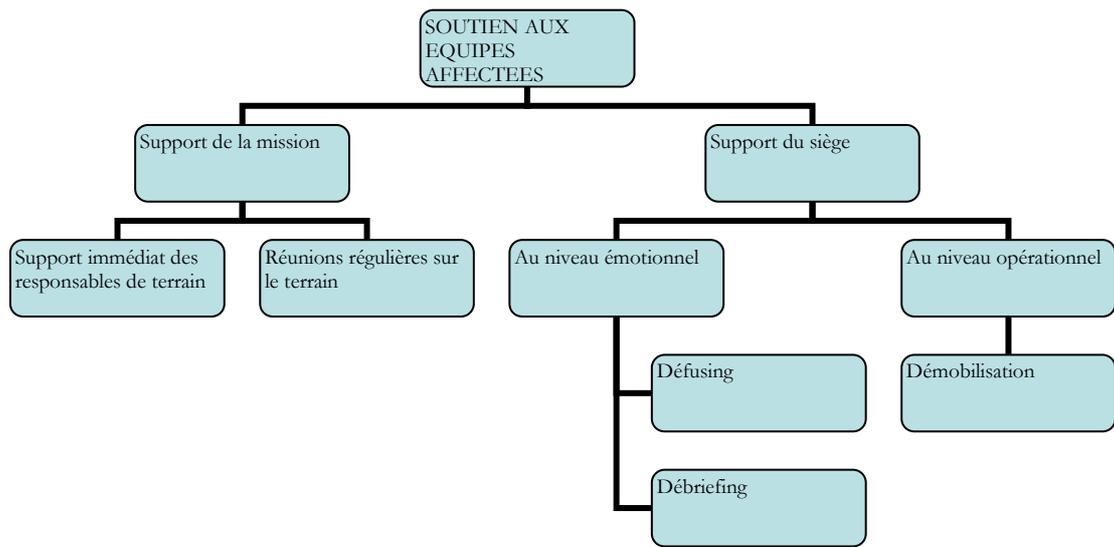
soutenir le personnel qu'ils emploient, tant pour assurer sa protection que pour garantir une intervention professionnelle de qualité auprès des victimes qu'ils secourent. Des mesures doivent être prises au niveau individuel (expatrié), collectif (équipes sur le terrain et au siège) et institutionnel (l'ONG en tant qu'organisation) pour éliminer autant que possible les causes de stress qui peuvent l'être et pour mieux faire face à celles qui ne peuvent être écartées.

Prévenir et minimiser les effets délétères du stress humanitaire exige donc que l'on élabore des procédures pertinentes. Cet article propose quelques pistes pour mener des actions en cas d'événements exceptionnellement stressants, possiblement traumatiques. Soulignons cependant que ces mesures ponctuelles ne peuvent suffire pour lutter contre le stress humanitaire. Nous pensons que les ONG doivent engager un processus continu pour conscientiser leur personnel à la problématique du stress et pour mettre sur pied un programme de soutien à leur intention. Elles doivent concevoir ce programme comme une procédure routinière et non uniquement comme une mesure d'urgence en réponse à une situation exceptionnelle de stress traumatique.

La gestion d'un événement potentiellement traumatisant comporte deux volets : d'une part la réponse aux questions opérationnelles, d'autre part le soutien émotionnel des équipes. Il est essentiel que ces deux aspects soient traités adéquatement mais que leurs managements soient clairement séparés. Il est évident cependant que les mesures prises au niveau opérationnel peuvent considérablement aider à la revalidation psychologique des équipes. C'est le cas notamment de la démobilisation (cf. infra).

Dans le présent, nous allons aborder les actions à mettre en place sur le terrain pour soutenir les équipes affectées par un incident critique, à savoir :

- ⇒ **Le support de la mission aux personnes affectées :**
  - Le support immédiat des responsables de terrain
  - Les réunions régulières sur le terrain
- ⇒ **Le support du siège à l'équipe affectée :**
  - **Au niveau émotionnel :**
    - Le défusing : une aide psychosociale non spécialisée basée sur le soutien mutuel entre collègues.
    - Le débriefing : une aide psychologique professionnelle.
  - **Au niveau opérationnel :**
    - La démobilisation : une aide opérationnelle centrée sur les mesures immédiates prises pour sortir de la crise.



# Le support de la mission aux personnes affectées

## 1. Le support immédiat de l'équipe de coordination aux personnes affectées par un incident critique (support interne)

Un support émotionnel simple et efficace, basé sur le sens commun, doit immédiatement être apporté par l'organisation humanitaire aux victimes d'un incident potentiellement traumatisant. Ces dernières éprouvent souvent le sentiment d'émerger d'un cauchemar. Dans les cas les plus dramatiques, elles peuvent avoir l'impression de revenir de l'enfer. Il s'agit de leur ménager un sas intermédiaire où sont restitués l'espace, le temps et les valeurs humaines habituelles (la paix, la bonté, le prix de la vie, la solidarité, la morale, la justice, l'accessibilité au sens des choses, etc.).

Les victimes doivent être accueillies comme des individus normaux et non comme des malades. Une commisération démonstrative serait mal venue et les enfoncerait dans un statut d'être diminué et différent.

Les responsables de la mission sont généralement les premiers à apporter ce soutien immédiat aux personnes impliquées dans l'incident critique.

Quel type de soutien apportent-ils ?

- ☞ **L'accueil.** Ils accueillent les victimes à leur arrivée (par exemple, ils attendent à l'aéroport les intervenants évacués par avion du terrain vers la capitale).
- ☞ **La sécurité.** Ils s'assurent que la sécurité des victimes est garantie et les hébergent dans un endroit sûr. Une des actions les plus importantes permettant de réduire le choc et le stress des personnes ayant vécu un événement potentiellement traumatisant est de fournir de la sécurité et de la stabilité aussi vite que possible.
- ☞ **La récupération physique.** Ils veillent à ce que leur récupération physique soit possible et que leur bien-être soit assuré. Ils prennent soin que chacun soit confortablement logé, puisse prendre une douche, changer de vêtements, s'alimenter, se désaltérer, se reposer, etc. On se rappellera que dans les cas les plus dramatiques, les personnes ont fui, parfois depuis plusieurs jours, sans rien emporter et sans se nourrir.
- ☞ **L'information.** Autant que faire se peut, ils donnent des informations sur les événements, leurs causes et leur déroulement pour aider les personnes impliquées à reconstituer l'événement dans sa globalité. Les victimes expriment souvent leur

volonté de comprendre. En effet, une fois les besoins de base satisfaits, le tout premier besoin essentiel est celui d'être informé. Une personne pouvant appréhender une situation ne la subit pas complètement tandis qu'un sujet qui ne peut la comprendre la subit passivement et s'en trouve submergé. L'impossibilité d'exercer une maîtrise, au moins mentale, sur la situation, serait un indice évocateur d'un vécu traumatique du stress.

Les responsables de la mission informent également des effets attendus et des prévisions pour le futur proche. L'information délivrée doit être complète, correcte et doit répondre véritablement aux besoins des personnes.

- ☞ **L'écoute.** Ils sont à l'écoute des personnes affectées par l'incident critique (entretiens informels et peu structurés). Ils les aident à s'arracher à leur sentiment d'isolement et d'incommunicabilité en leur posant des questions du type : « Comment cela s'est passé pour toi ? Comment vas-tu maintenant ? ». Ils les soutiennent à mettre un point final à leur aventure en leur rappelant qu'ils sont maintenant en sécurité et que l'incident est clos. Ce dont une victime a le plus besoin, c'est de compassion, d'écoute empathique et parfois de silence.
- ☞ **Les contacts avec les proches.** Ils permettent aux personnes affectées par l'incident de prendre contact avec leur famille ou leurs amis (accès au téléphone et à la connexion Internet).
- ☞ **La protection.** Ils les protègent d'une exposition à d'éventuels stress additionnels (par exemple, ils évitent que les victimes soient confrontées aux médias).
- ☞ **Le groupe.** Ils prennent les mesures nécessaires pour que les personnes puissent rester ensemble les premiers jours suivant l'événement. Le désir de rester groupé, d'avoir la possibilité de s'exprimer, de partager leur expérience et leurs réactions, d'échanger dans un climat de confiance et de compréhension mutuelle est fréquent parmi les personnes impliquées dans un même incident potentiellement traumatisant.
- ☞ **L'autonomie.** Ils encouragent les personnes à recouvrer leur autonomie et leur communiquer leur confiance en leur capacité à dépasser la situation difficile. S'ils en « font trop » (hyperactivité, surprotection, déresponsabilisation), cela risque d'augmenter le sentiment d'impuissance de leurs collègues affectés par l'incident critique. Ils évitent donc de donner trop de conseils, ils n'imposent pas leurs propres solutions et ne font pas tout à leur place (sans quoi, ils feraient passer le message implicite qu'ils sont incompetents).

## 2. Les réunions d'équipe régulières sur le terrain (support interne)

Un des plus précieux soutiens pour une équipe aux prises avec une situation de crise est celui qu'elle peut générer elle-même. Il est donc essentiel qu'elle mette en place des mesures susceptibles de renforcer le support mutuel que peuvent s'offrir les différentes personnes.

L'incident critique génère chez les personnes une tendance intense à resserrer les liens qui les unissent aux autres membres de l'équipe. L'atmosphère est généralement à la camaraderie, à l'altruisme et à la coopération. Conflits professionnels et vieilles rancunes personnelles semblent oubliés. Cependant, cette structure relationnelle artificielle, organisée sur la seule ligne de communication de l'incident critique, est instable. Au bout de 3 ou 4 jours, les désaccords, les inimitiés et les rivalités préexistants à l'événement réapparaissent et la tension redevient perceptible.

Les réunions régulières (quotidiennes, voire biquotidiennes les premiers jours en cas d'événement dramatique tels que décès ou kidnapping) sont un des moyens efficaces pour construire ou renforcer un sentiment d'unité, et par-là même un sentiment de sécurité. Elles contribuent également à réguler les tensions en permettant à chacun d'échanger au sujet des événements, de la sécurité, des problèmes quotidiens, etc. Mieux se comprendre aide généralement à désamorcer les conflits.

Ces réunions, organisées par les responsables de la mission ou par une personne du siège dépêchée sur place, sont une occasion d'échanger des informations diverses.

Dans le contexte de crise et de surcharge résultant de la gestion d'un événement critique, les responsables sous-estiment ou négligent parfois l'utilité de signaler le statu quo d'une situation, leur ignorance de certaines données ou leur manque d'informations. Or, une carence en renseignements peut creuser le lit d'interprétations personnelles et de fausses rumeurs. Ces informations erronées risquent à tout moment de provoquer des états d'angoisse, voire de panique, difficiles à contenir et à démentir. Ces confabulations forgent des convictions et créent un climat de méfiance ou de suspicion. Il est donc important de se rappeler que malgré leur absence de contenu, des messages tels que « Nous ne savons pas » ou « Il n'y a rien de neuf » sont des informations utiles.

# **Le support du siège à l'équipe affectée**

---

## **1. Le support téléphonique du siège au terrain (support interne)**

Les équipes affectées sur le terrain par un incident critique ont besoin d'être soutenues par leurs responsables du siège (responsable opérationnel, responsable du Département des Ressources Humaines, etc.) tant d'un point de vue opérationnel (informations sur la situation, mesures à prendre sur le terrain ou décidées par le siège, notamment en terme de sécurité) que d'un point de vue psychologique (besoin d'exprimer leurs difficultés et de ventiler leurs émotions, information sur les interventions de support émotionnel de la part du siège, etc.). Outre les visites du siège sur le terrain, les communications téléphoniques régulières sont un moyen efficace d'apporter du soutien.

Les équipes, plongées dans la confusion et la désorganisation, ont besoin de repères clairs (point de référence structurant et point de convergence des informations, informations et conseils cohérents, etc.). Aussi, idéalement, une personne du siège devrait être identifiée et assignée aux contacts concernant les aspects opérationnels avec le terrain (quotidiennement, voire deux fois par jour, en fonction de la gravité de la crise). Une autre personne de référence devrait être désignée pour gérer tous les aspects concernant le support émotionnel.

## **2. Le défusing, support immédiat dépêché sur le terrain par le siège (support interne)**

Le terme anglo-saxon « defusing » se traduit généralement par « déchoquage » ou « désamorçage ». Le défusing représente un passage entre le chaos engendré par la situation d'urgence et le début d'une période de reconstruction et de reprise des activités quotidiennes<sup>3</sup>.

Il s'agit d'entretiens collectifs et individuels menés le plus rapidement possible après l'incident critique par des membres du personnel de l'organisation basés au siège (généralement, un tandem) et formés au soutien psychosocial d'urgence. Ceux-ci ont pour mission d'offrir à leurs collègues en difficulté un support émotionnel basé sur la camaraderie ainsi qu'une aide administrative et pratique.

Le défusing vise à désamorcer la situation émotionnelle et à réduire (et non à faire disparaître) l'intensité des réactions à court terme (état de choc, état de stress aigu) générées par l'incident

---

<sup>3</sup> Pour plus de détail, voir l'article du même auteur « Le défusing du personnel expatrié affecté par un incident critique » sur [www.resilience-psy.com](http://www.resilience-psy.com).

critique au sein de l'équipe. Il permet aux personnes de partager leur expérience et d'exprimer leurs problèmes ou leurs inquiétudes immédiates.

Le défusing est un soutien émotionnel mis en place sur proposition du siège. Par cette intervention, les responsables de l'organisation manifestent qu'ils se préoccupent du bien-être de leurs équipes et qu'ils sont soucieux d'aider leur personnel en difficulté. Les défuseurs, de par leur connaissance de l'ONG, contribuent à offrir un soutien rapidement disponible adapté aux besoins, aux objectifs et aux principes de l'organisation.

Si les premiers moments qui suivent l'événement sont propices pour engager un travail de verbalisation, il est néanmoins évident que la possibilité de ce type d'intervention sera fortement déterminée par le contexte et par la nature même de l'incident. Ainsi, n'est-il pas concevable de procéder à un défusing lorsque certaines conditions minimales ne sont pas réunies. La sécurité des participants est à ce titre, un pré-requis incontournable.

Ce support externe à la mission ne remplace pas celui que les responsables de la mission peuvent apporter ni la dynamique de soutien mutuel que peut générer le staff. La valeur ajoutée des défuseurs réside dans le fait qu'ils ne sont pas directement impliqués dans l'incident critique (ils n'ont pas été exposés à l'événement stressant, leur responsabilité n'est pas engagée, ils n'ont pas en charge la gestion opérationnelle, etc.) et qu'ils sont neutres vis-à-vis de l'équipe (par rapport à ses modalités de fonctionnement, aux alliances et aux conflits, etc.)

### **3. Le débriefing émotionnel, support externe post-immédiat dépêché sur le terrain par le siège**

Les débriefings<sup>4</sup> psychologiques collectifs et individuels<sup>5</sup> sont des entretiens structurés menés idéalement dans les 48 à 72 heures et au plus tard dans les 7 jours suivant l'incident critique.

L'objectif du débriefing est d'inciter les personnes affectées par un événement potentiellement traumatisant à verbaliser leur expérience afin de prévenir ou d'atténuer la survenue de troubles psychologiques et pour promouvoir leur rétablissement psychologique.

Les débriefeurs sont des psychologues ou des psychiatres ayant une expérience dans l'organisation humanitaire. Dans certains contextes, des ressources en soutien psychologique sont disponibles localement et peuvent donc être mobilisées rapidement pour procurer un support aux équipes en difficulté. Il s'agit de psychologues ou de psychiatres travaillant pour

---

<sup>4</sup> En 1983, le psychologue Jeffrey Mitchell est le premier à formuler les procédures à suivre lors d'un travail en groupe suite à des événements traumatiques. Il dénommera cette procédure un débriefing.

<sup>5</sup> Pour plus de détails, voir les articles du même auteur « Comment faire? Le débriefing psychologique des expatriés affectés par un incident critique » et « Le débriefing psychologique dans un cadre professionnel » sur [www.resilience-psy.com](http://www.resilience-psy.com).

une organisation humanitaire internationale ainsi que de psychologues ou de psychiatres nationaux préalablement identifiés.

## 4. La démobilisation

Il s'agit d'un entretien structuré, généralement court, conduit par un responsable de l'organisation, non affecté par l'événement (responsable de la mission non impliqué directement par l'événement, responsable d'une mission dans un pays proche, responsable du siège).

La démobilisation est centrée sur les mesures immédiates prises pour sortir de la crise dans laquelle l'événement critique a plongé l'équipe. Il a pour objectif de clarifier les circonstances de l'incident critique, de planifier le futur immédiat et de restaurer le fonctionnement de la structure organisationnelle.

La démobilisation doit être menée le plus rapidement possible soit avant, soit après le défusing ou, le cas échéant, le débriefing. L'urgence de la situation force généralement les organisations à prendre rapidement des mesures. Elles auraient cependant souvent intérêt à tempérer certaines d'entre elles. En effet, les sessions de défusing et de débriefing sont d'excellentes occasions de récolter des informations utiles pour sélectionner et engager les mesures les plus adéquates. De plus, elles aident à diminuer la pression émotionnelle et contribuent ainsi à créer un contexte favorable pour la prise de décision.

# Bibliographie

---

Abaakouk Z. (2005), «Guide gestion émotionnelle et intervention après un incident critique », Médecins Sans Frontières-Espagne

Amloot L. (2005), «You are stressed?», Humanitarian operations courses, Handicap International-Belgique

Antares Foundation (2005), «Managing stress in humanitarian workers», <http://www.antaresfoundation.org/download/Managing%20Stress%20in%20Humanitarian%20Aid%20Workers%20-%20Guidelines%20for%20Good%20Practice.pdf>

Attorney-General's Department (2003), «Preparing for the unexpected», Emergency Management Australia (EMA), <http://www.ema.gov.au/agd/ema/emaInternet.nsf/0/C7AF0EEDB2B58615CA256CC200CF078?OpenDocument>

Bierens de Haan B. (1997), «Providing support for Red Cross volunteers and other humanitarian workers following a security incident or a disaster», International Review of the Red Cross, no 318, p. 311-323

Bierens de Haan B. (1998), « Le débriefing émotionnel collectif des intervenants humanitaires : l'expérience du CICR », Archives suisses de neurologie et de psychiatrie, 1998 ;149 :218-28

Bierens de Haan B., Van Beerendonk H., Michel N. et Mulli J.-C. (2002), « Le programme de soutien psychologique des intervenants humanitaires du Comité International de la Croix-Rouge (CICR), La Revue Française de Psychiatrie et de Psychologie Médicale, Février 2002, Tome VI, N° 53

Bryce P. C. (2001), «Insights into the concept of stress», Emergency Preparedness and Disaster Relief Coordination Program, Pan American Health Organization, World Health Organization, Washington D.C., <http://www.paho.org/English/DD/PED/stressin.htm>

CARE Aceh (2005), «Natural disaster safety guidelines», EPO Office, [Alexandre\\_carle@hotmail.com](mailto:Alexandre_carle@hotmail.com)

Crocq L. (1999), « Les traumatismes psychiques de guerre », Paris, Editions Odile Jacob

De Soir E. (2004), « Marqué au cœur », Antwerpen-Appeldoorn, Garant.

De Soir E. (2003), « Cadre conceptuel pour l'aide psychosociale en situations d'exception traumatogènes : la prévention primaire, secondaire et tertiaire de traumatismes psychiques », Année 1, Numéro 2, Janvier 2003, JIDV. COM, [http://www.jidv.com/EDITO%20-%20JIDV%202003%201%20\(2\).htm](http://www.jidv.com/EDITO%20-%20JIDV%202003%201%20(2).htm)

- De Soir E., Fils J.-F. (2004), « Le débriefing psychologique est-il dangereux ? », Année 2, Numéro 3, Juillet 2004, JIDV.COM N°7, [http://www.jidv.com/DE\\_SOIR\\_E\\_JIDV2004\\_2\(3\).htm](http://www.jidv.com/DE_SOIR_E_JIDV2004_2(3).htm)
- De Soir E., Vermeiren E. (2002), «Les débriefings psychologiques en question... », Antwerpen-Appeldoorn, Garant.
- Ehrenreich J. H. (2005), «The humanitarian companion”. A guide for International Aid, Development and Human Rights Workers”, Great Britain, ITDG Publishing
- Emory University (2005), “Safety and Security Handbook”, Rollins School of Public Health, Atlanta, <http://www.sph.emory.edu/gh/Safety%20&%20Security%20Handbook%5B1%5D%5B1%5D.doc>
- Fédération Internationale des Sociétés de la Croix Rouge et du Croissant Rouge (2001), “Gérer son stress sur le terrain », <http://www.ifcr.org/pubilcat/catalog/autogen/4773.asp>, <http://www.ifcr.org/what/health/psycholog/stress.asp>
- Fillot A. (2005), « L’urgence de prévoir », Médecins Sans Frontières-Belgique
- Fillot A. (2005), « Critical incident intervention. Step by step. For SMS team leaving », Médecins Sans Frontières-Belgique
- Human Resources Branch (1997), “Resources Guide for Critical Incident stress and Debriefing in Human Service Agencies”, Department of Human Services, Melbourne, <http://www.health.vic.gov.au/archive/archive2004/96ma124/downloads/96ma124.pdf>
- International Federation of Red Cross and Red Crescent (2001), “Managing stress in the field”, <http://www.ifrc.org/what/health/psycholog/stress.asp>
- Johannes M. (1993), “Helping the helpers”, Kansas State University, Kansas, <http://www.oznet.ksu.edu/library/hlsaf2/mf1140.pdf>
- Josse E., (2004), “Le trauma. Guide de prise en charge psychosociale », Médecins Sans Frontières- Belgique, document interne.
- Josse E. (2004), “Le traumatisme psychique. Théorie », Médecins Sans Frontières-Belgique, document interne.
- Légeron P. (2001), « Le stress au travail », Paris, Editions Odile Jacob
- Maquéda F. (1997), « Le vécu du traumatisme chez des « soignants » (volontaires) en situation d’intervention « humanitaire » », in « Les traumatismes dans le psychisme et la culture », sous la dir. De Doray B. et Louzoun C., Ramonville Saint-Agne, France, Editions Erès
- Ouss-Ryngaert L., Dixméras J.-P. (2003), « Que vivent les équipes dans les situations extrêmes ? » in « Soigner malgré tout », Baubet T., Le Roch K., Bitar D., Moro M.R, France, Editions La Pensée Sauvage.

Peace Corps (1999), “Crisis Management handbook”,  
[http://www.globaled.us/peacecorps/crisis\\_h.html](http://www.globaled.us/peacecorps/crisis_h.html)

People In Aid (2005), “Managing people under pressure. On day symposium. Report”

People In Aid (2002), « Supporting aid’s psychological casualties »,  
<http://www.peopleinaid.org/download/French%20translations%20January2002.pdf>

People In Aid (2002), “Debriefing to support aid workers after trauma”  
<http://www.peopleinaid.org/download/French%20translations%20January2002.pdf>

Reuters Foundation (2002), « Managers must help aid staff cope with stress »,  
<http://www.alertnet.org/thefacts/reliefresources/392006.htm>

Santé Canada (2004), « Se préparer et intervenir face à un incident traumatique au travail : Guide électronique pour gestionnaires », Bureau des Services d'aide aux employés (SAE),  
[http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/pubs/occup-travail/empl/trauma/e\\_guide-man\\_gest/index\\_f.html](http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/pubs/occup-travail/empl/trauma/e_guide-man_gest/index_f.html)

Santé Canada (2004), « Se préparer et intervenir face à un incident traumatique au travail : livret pour gestionnaires », Bureau des Services d'aide aux employés (SAE), [http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/pubs/occup-travail/empl/trauma/man\\_hand-livret\\_gest/index\\_f.html](http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/pubs/occup-travail/empl/trauma/man_hand-livret_gest/index_f.html)

United Nations, Office of Human Resources Management (1998), « Mission readiness and stress management”, NY, <http://www.un.org/Depts/OHRM/stress.htm>

United Nations Department of Peace-keeping Operations (1995), “Stress management booklet”, NY, [http://www.the-ecentre.net/resources/e\\_library/doc/UN%20Stress%20Management%20Booklet.pdf](http://www.the-ecentre.net/resources/e_library/doc/UN%20Stress%20Management%20Booklet.pdf)

UNHCR (2001), “Managing the stress of humanitarian emergencies”, Staff Welfare Unit, Career and Staff Support Services, Geneva,  
[http://www.reliefweb.int/rw/lib.nsf/db900SID/LGEL-5G8JQH/\\$FILE/unhcr-stress-jul01.pdf?OpenElement](http://www.reliefweb.int/rw/lib.nsf/db900SID/LGEL-5G8JQH/$FILE/unhcr-stress-jul01.pdf?OpenElement)

Groupe URD Urgence Réhabilitation Développement, “Gérer stress et santé”,  
<http://www.urd.org/rech/securite/stress.htm>

Webmaster (2005), « Faire face au stress sur le terrain »,  
<http://www.secourisme.net/article184.html>

## L’auteur

**Sites de l’auteur :** [www.resilience-psy.com](http://www.resilience-psy.com)

Articles d’Evelyne Josse sur le stress et traumatisme du personnel expatrié disponibles sur [www.resilience-psy.com](http://www.resilience-psy.com) :

- Les expatriés dans la tourmente. Le stress humanitaire
- Les expatriés à l'épreuve des séismes
- Le soutien psychosocial des équipes humanitaires. De l'incident critique à la prise de décision
- Le soutien immédiat et post-immédiat des expatriés affectés par un incident critique
- Le défusing du personnel humanitaire affecté par un incident critique
- Comment faire? Le débriefing psychologique des expatriés affectés par un incident critique
- Comment gérer le stress dépassé lié à l'expatriation ?
- Comment gérer le stress traumatique survenant dans le cadre d'une expatriation ?
- Le réseau de pairs (peer support network). Le soutien du personnel humanitaire de retour de mission

Evelyne Josse est psychologue diplômée de l'Université Libre de Bruxelles. Elle est consultante en psychologie humanitaire et a travaillé depuis 1992 pour différentes ONG : Partage avec les enfants du Tiers Monde, Avenir des Peuples des Forêts Tropicales, Médecins Sans Frontières-Belgique, Médecins Sans Frontières-Suisse, Médecins du Monde-France et le Comité International de la Croix Rouge. Elle a développé une expertise dans la prise en charge des populations victimes de violence (notamment de violences sexuelles et sexospécifiques) ainsi que du personnel expatrié victime d'un incident critique.

Auparavant, elle a exercé dans des hôpitaux universitaires auprès d'adultes atteints du VIH/SIDA et auprès des enfants malades du cancer. Elle a également été assistante en faculté de Psychologie à l'Université Libre de Bruxelles et a exercé en qualité d'expert en hypnose judiciaire auprès de la Justice belge.

Elle a rédigé de nombreux articles sur le traumatisme psychique et les violences sexospécifiques qu'elle a mis à disposition sur son site [www.resilience-pys.com](http://www.resilience-pys.com). Elle est l'auteur du livre « Le pouvoir des histoires thérapeutiques. L'hypnose éricksonienne dans la guérison des traumatismes psychiques » paru en 2007 aux éditions La Méridienne/Desclée De Brouwer et a écrit, en collaboration avec Vincent Dubois, « Interventions humanitaires en santé mentale dans les violences de masse », à paraître chez De Boeck Université, dans la collection « Crisis » en septembre 2009.