



Gestion psychosociale suite aux inondations

› Contexte

Suite à une accumulation exceptionnelle de précipitations sur une partie de l'Europe, dont principalement la Belgique, de nombreuses rivières belges sont entrées en crue exceptionnelle et ont engendré des inondations un peu partout dans notre pays. La province de Liège est celle qui paye, pour l'instant, le plus lourd tribut en termes de décès et de dégâts, mais toutes les provinces ont été touchées par ces inondations. Dès lors, nous mettons à votre disposition ce petit guide pratique afin de vous aider à gérer les conséquences de cette catastrophe naturelle.

› Principes de base

Il est important de préciser plusieurs principes importants de la gestion de crise :

- Envisager le collectif avant l'individuel
- Soutenir ceux qui soutiennent
- Être proactif vers certains groupes de travailleurs
- Tenir compte des besoins spécifiques :
 - Besoins immédiats : de sécurité, primaires (manger, boire, s'habiller, dormir), d'information, de partage et de support social ;
 - Reconnaissance : être écouté, recevoir de l'intérêt, du respect ;
 - Rituels (en cas de décès) ;
 - Besoins matériels, financiers, assurances, réparations.

› Que peut faire l'employeur ?

1. **Créer une cellule de crise** composée des responsables nécessaires pour la prise de décision (idéalement le chef d'entreprise, le DRH, le Directeur financier et les Directions opérationnelles). Elle aura pour objectif de faire le point sur les problématiques du terrain, les ressources disponibles et la recherche de solutions. Cette évaluation doit être faite chaque jour.
2. **Etablir une ligne du temps** : état des lieux de la situation, analyse des besoins et des ressources en interne, mise en place d'un plan d'actions concerté, retour à l'activité habituelle et à la vie normale, post-crise (évaluation).
3. **Mettre en place un plan de communication de crise** : communiquer avec une périodicité adéquate (dès qu'un changement important se produit) les informations vérifiées et exactes. La communication va aussi être importante au niveau de l'encouragement, du soutien, de la motivation du personnel et exprimer la reconnaissance de manière visible.
4. **Identifier les services et le personnel impliqués directement par les inondations** : il s'agit de ceux qui ont été confrontés à la mort ou au risque de décès d'autres personnes dans le cadre de leur métier. Cela concerne

également les personnes qui ont été sur le terrain lors des inondations et ont donc été en contact ou sont toujours en contact avec les sinistrés.

5. **Définir les besoins des responsables hiérarchiques de manière à ce qu'ils puissent être soutenant envers leurs équipes. De cette manière ils pourront être attentifs aux besoins de leurs propres équipes.** Quelles sont les questions que l'on vous pose ? De quoi ont-ils besoin ? Quelles sont leurs craintes ?
6. **Définir les ressources spécifiques** dont vous disposez en interne : ressources humaines, personnes de confiance, le SIPP, le service social, l'EAP (employee assistance program)... Les travailleurs qui n'ont plus d'activité professionnelle peuvent être sollicités pour apporter un soutien, une aide. Il est utile de lancer des appels aux volontaires et de refaire le point sur les compétences disponibles qui pourraient être utiles et décharger ainsi les travailleurs surchargés.
7. **Faire la balance des besoins et des ressources internes et définir les priorités.** Si les ressources internes ne sont pas suffisantes ou que les problématiques sont trop spécifiques (décès, charge émotionnelle trop lourde, stress trop important...), Cohezio peut vous proposer différentes actions de support et de partenariat.

› Informations utiles

Cohezio, votre service externe de prévention et protection au travail, est à votre service pour :

- accompagner la ligne hiérarchique tout au long de cette crise et conseiller par rapport aux mesures à prendre
- offrir un soutien psychosocial aux travailleurs qui en éprouvent le besoin

N'hésitez pas à faire appel à nos services dans cette période difficile par le biais de notre adresse mail sec.rim@cohezio.be ou via le 02/533.74.88. Cohezio est là pour vous.

Prenez bien soin de vous et des personnes qui vous entourent.

Les sinistrés qui sont impactés dans le cadre de leur vie privée (habitation ou autre), les personnes peuvent contacter:

- Soit le 1771 (SOS Inondations) et demander une aide psychosociale. Ceux-ci relayeront vers d'autres structures d'aide psychosociale telles que le SISU mais pas uniquement.
- Soit le Service d'intervention psychosociale de la Croix Rouge (SISU) : au 105 (numéro général de la CRB), faire le 4, ensuite demander le SISU pour un soutien psychosocial. Il est aussi possible d'envoyer un mail au sisu@croix-rouge.be