



## PROGRAMME DE GESTION GLOBALE DES ÉVÉNEMENTS TRAUMATIQUES AU TRAVAIL PRÉPOSÉS AUX COMMUNICATIONS D'URGENCE

### ÊTES-VOUS PRÊT?

Les préposés aux communications d'urgence<sup>1</sup> sont à risque d'être exposés à des événements potentiellement traumatiques dans le cadre de leur travail. Cette exposition peut entraîner des séquelles psychologiques importantes comme un trouble de stress post-traumatique (TSPT). Ce trouble peut amener des répercussions considérables sur le fonctionnement psychosocial, la qualité de vie des individus qui en souffrent et interférer le plan du travail ou entraîner des arrêts de travail prolongés. Afin de mieux comprendre cette réalité dans le travail des préposés aux communications d'urgence, nous vous invitons à [consulter nos pages Web développées sur ce sujet](#).

Pour prévenir le trouble de stress post-traumatique, soutenir les préposés aux communications d'urgence exposés à des appels potentiellement traumatiques et favoriser le rétablissement de ceux qui en sont affectés, un programme de gestion globale des événements traumatiques devrait être développé et mis en œuvre par les milieux de travail.

Vous avez peut-être déjà mis en place des actions en ce sens. Regardez ci-dessous quels éléments font déjà partie de votre programme et découvrez lesquels seraient à ajouter à votre prise en charge.

L'approche de soutien mise de l'avant dans cet outil se base sur les premiers soins psychologiques (PSP). Les PSP désignent les différentes actions qui peuvent être faites pour donner un premier soutien aux individus confrontés à des événements à potentiel traumatique, que ce soit immédiatement après l'événement ou dans les jours et semaines qui suivent. Cette approche est soutenue par plusieurs experts internationaux sur le trauma (ex. : Inter-Agency Standing Committee [IASC], Organisation mondiale de la santé [OMS], The National Child Traumatic Stress Network [NCTSN]).

Pour en savoir plus sur les PSP, visitez [The National Child Traumatic Stress Network](#)

#### PHASE DE PRÉVENTION<sup>2</sup>

AVANT LA SURVENUE D'UN ÉVÉNEMENT POTENTIELLEMENT TRAUMATIQUE	Oui	En cours de développement	À réaliser
Avez-vous évalué si des mesures pouvaient être mises en place pour diminuer la probabilité de survenue d'événements potentiellement traumatiques (ex. : formation des préposés aux communications d'urgence pour intervenir auprès des personnes en crise suicidaire)?			

<sup>1</sup> Le genre masculin est utilisé comme générique dans le seul but d'alléger le texte.

<sup>2</sup> Dans cette phase, on vise à prévenir l'occurrence des événements potentiellement traumatiques au travail et à préparer les employés et l'ensemble du personnel à y faire face.



PHASE DE PRÉVENTION <sup>2</sup>			
AVANT LA SURVENUE D'UN ÉVÉNEMENT POTENTIELLEMENT TRAUMATIQUE	Oui	En cours de développement	À réaliser
<p>Avez-vous sensibilisé vos travailleurs, les supérieurs et la direction aux événements potentiellement traumatiques en milieu de travail et au dépistage des réactions post-traumatiques?</p> <p>Avez-vous prévu sensibiliser les nouveaux employés lors de leur arrivée dans votre centre d'appel?</p>			
<p>Avez-vous développé un protocole de prise en charge après un appel potentiellement traumatique?</p> <p>Si oui, est-ce que ce protocole prévoit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les interventions de soutien à effectuer auprès des travailleurs exposés.</li> <li>2. Les ressources à référer en cas de besoin.</li> <li>3. La procédure de déclaration d'accident du travail.</li> <li>4. Les actions à mettre en œuvre :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) en cas de blessures émotionnelles (ex. : accompagnement à l'hôpital);</li> <li>b) lors de l'absence d'un travailleur;</li> <li>c) lors du retour au travail.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Le protocole devrait aussi prévoir</b> les interventions à réaliser lors d'appels à potentiel traumatique plus routiniers ou qui peuvent toucher davantage un préposé en particulier (ex. : appel pour le suicide d'un adolescent alors que le préposé est lui-même le parent d'un jeune en difficulté).</p>			
<p>Avez-vous défini les rôles et les responsabilités de chacun dans la mise en œuvre du protocole de prise en charge?</p>			
<p>Est-ce que les personnes impliquées dans l'application du protocole (ex. : chef d'équipe, superviseur ou autre personne) connaissent leurs rôles et leurs responsabilités et sont formées à l'application du protocole?</p> <p>Lors de leur entrée en poste, avez-vous prévu la formation des nouveaux employés et ceux nouvellement promus?</p>			



## PHASE DE PRÉVENTION<sup>2</sup>

AVANT LA SURVENUE D'UN ÉVÉNEMENT POTENTIELLEMENT TRAUMATIQUE	Oui	En cours de développement	À réaliser
<p>Est-ce que ces personnes sont outillées et soutenues pour remplir leurs rôles et responsabilités? Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Avez-vous un aide-mémoire pour les gestionnaires pour leur rappeler les actions à mettre en œuvre après un appel potentiellement traumatique?</li><li>• Est-ce que ces personnes ont du temps alloué à leur horaire pour réaliser les actions prévues au protocole?</li><li>• Est-ce qu'elles peuvent avoir de l'aide supplémentaire au besoin?</li><li>• Avez-vous prévu des documents d'information (ex. : réactions post-traumatiques possibles, ressources d'aide disponibles) pouvant être remis aux préposés aux communications d'urgence impliqués et à leur famille?</li></ul>			
<p>Est-ce que l'ensemble du personnel est informé du protocole de prise en charge?</p> <p>Avez-vous prévu des rappels visant à s'assurer que tout le personnel connaît le protocole de prise en charge?</p>			



## PHASE DE SOUTIEN ET D'INTERVENTION<sup>3</sup>

LORS D'UN ÉVÉNEMENT POTENTIELLEMENT TRAUMATIQUE	Oui	En cours de développement	À réaliser
Savez-vous quelles actions sont à faire et par qui dans les <i>premières heures</i> ?			
Savez-vous quelles actions sont à faire et par qui dans les <i>premiers jours</i> ?			
Savez-vous quelles actions sont à faire et par qui dans les <i>premières semaines</i> ?			
Est-ce que vos actions immédiates (0-72 heures) visent à calmer, sécuriser, réconforter et soutenir les travailleurs impliqués au lieu de les amener à ventiler et à parler des détails émotionnels de l'appel?			
Avez-vous prévu un moyen de faire une veille attentive au cours des jours suivant l'événement pour suivre l'évolution des réactions des travailleurs impliqués?			
<p><b>Intervention de ressources spécialisées</b></p> <p>Si vous fonctionnez déjà avec un programme d'aide aux employés (PAE) ou si vous avez déjà une entente avec des psychologues ou psychothérapeutes qui interviennent dans votre milieu de travail, est-ce que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le PAE (ou autre organisation selon entente) peut vous fournir un psychologue ou un psychothérapeute qui possède une expertise en trauma psychologique et en réactions de stress post-traumatique?</li> <li>• Cette ressource est familière avec le milieu des préposés aux communications d'urgence?</li> <li>• L'approche de soutien de cette ressource, dans la phase immédiate, se base sur les premiers soins psychologiques (c.-à-d. répondre aux besoins de base, calmer, réconforter, sécuriser, soutenir le travailleur et ne pas axer sur la ventilation émotionnelle ou demander les détails dérangeants de l'appel)?</li> </ul>			

<sup>3</sup> Dans cette phase, on vise à prévenir l'apparition du TSPT en offrant du soutien aux travailleurs exposés à un événement potentiellement traumatique, en dépistant les réactions post-traumatiques et en dirigeant au besoin les personnes vers les ressources d'aide. Pour les travailleurs qui développeront un TSPT ou d'autres types de difficultés psychologiques, cette phase prévoit également la référence vers des ressources d'aide spécialisées.

# L'APPEL

peut aussi venir de vous

Parfois, entendre sans voir peut aussi laisser des traces



## PHASE DE SOUTIEN ET D'INTERVENTION<sup>3</sup>

LORS D'UN ÉVÉNEMENT POTENTIELLEMENT TRAUMATIQUE	Oui	En cours de développement	À réaliser
<ul style="list-style-type: none"><li>Cette ressource professionnelle peut s'engager à faire un suivi individuel auprès des travailleurs après l'événement pour connaître l'évolution des réactions post-traumatiques dans les premières semaines après l'appel traumatique?</li></ul>			
Si l'un de vos travailleurs développe des réactions de stress post-traumatique, pouvez-vous le référer à <a href="#">un psychologue</a> ou à <a href="#">un psychothérapeute qui est spécialisé pour traiter ce type de réactions</a> ?			



PHASE DE RÉTABLISSMENT <sup>4</sup>			
EN CAS D'ABSENCE DU TRAVAIL	Oui	En cours de développement	À réaliser
Avez-vous défini les rôles, les responsabilités et les actions à mettre en œuvre pour soutenir le travailleur absent du travail?			
Savez-vous comment communiquer de manière bienveillante avec le travailleur absent?			
Au besoin, pouvez-vous aider le travailleur absent à trouver des ressources spécialisées (psychologue ou psychothérapeute) pour traiter ses difficultés développées en lien avec l'événement traumatique?			
LORS DU RETOUR AU TRAVAIL			
<p>Avez-vous défini les rôles, les responsabilités et les actions possibles pour soutenir le travailleur qui retourne au travail. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir des aménagements transitoires pour laisser le temps au travailleur de se réapproprier son environnement de travail (ex. : être accompagné lors de la prise d'appels).</li> <li>• Au besoin, avez-vous prévu la possibilité qu'un travailleur soit accompagné par un psychologue ou un psychothérapeute dans son processus de retour au travail?</li> </ul> <p>Ne pas oublier de tenir compte des restrictions médicales lors de la planification du retour au travail.</p>			
Est-ce qu'il y a une personne qui coordonne le retour au travail au sein de l'organisation?			
Est-ce que le supérieur qui accueille le travailleur est formé et sait comment le soutenir lorsqu'il retourne au travail? Est-ce qu'un suivi est prévu pour s'assurer que tout se passe bien?			
Est-ce que le supérieur est au courant des mesures pour accommoder le travailleur et faciliter son retour au travail?			

<sup>4</sup> Dans cette phase, on vise à favoriser le rétablissement du travailleur, faciliter son retour au travail et le maintien en emploi.

# L'APPEL

peut aussi venir de vous

Parfois, entendre sans voir peut aussi laisser des traces



## PHASE DE RÉTABLISSEMENT<sup>4</sup>

LORS DU RETOUR AU TRAVAIL	Oui	En cours de développement	À réaliser
Est-ce que les collègues sont sensibilisés aux attitudes aidantes lors d'un retour au travail d'un collègue?			





## CONCLUSION

Cette grille se veut être un outil pour vous permettre d'initier ou d'améliorer votre programme de gestion globale des événements traumatiques au travail. Elle vous a certainement permis de cibler des éléments sur lesquels vous pourriez travailler. À la suite de votre constat, la mise en œuvre des activités à réaliser devrait être planifiée dans un plan d'action, en ciblant, pour chacune d'elles, des personnes responsables et des échéanciers.

Comme pour tout plan d'action, pour bien fermer la boucle, il ne faut surtout pas oublier l'étape permettant de faire le suivi, le contrôle et l'évaluation des mesures implantées et des activités réalisées. En effet, les solutions que l'on désire implanter, les activités que l'on souhaite concrétiser, peuvent être parmi les plus géniales, mais risquent fort de n'avoir aucun effet positif sur la prévention du trouble de stress post-traumatique si elles ne sont pas appliquées. En bref, cette dernière étape fournit la rétroaction nécessaire afin de déterminer si le travail a été fait, si les objectifs ont été atteints et si les résultats obtenus sont ceux désirés. Au besoin, des ajustements seront faits pour permettre l'atteinte des objectifs.

Enfin, nous vous rappelons que l'engagement de l'organisation, de même que l'appui des directions patronale et syndicale, sont essentiels à la réussite d'un tel programme. C'est élément à prévoir au tout début de votre projet. De plus, la mise sur pied d'un comité paritaire ou l'implication d'un comité déjà existant est une stratégie gagnante pour s'assurer que votre programme de gestion globale des événements traumatiques au travail répond aux besoins et à la réalité de votre organisation.





## RÉFÉRENCES

Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A.,...Watson, P. (2006). *Psychological First Aid Field Operations Guide (2nd Edition)*. Los Angeles, CA: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. Repéré à :

[https://www.nctsn.org/sites/default/files/resources//pfa\\_field\\_operations\\_guide.pdf](https://www.nctsn.org/sites/default/files/resources//pfa_field_operations_guide.pdf)

Guay, S. & Marchand, A. (2011). Actes de violence grave : prise en charge des travailleurs. Deuxième partie. *Objectif prévention*, 34(3). (ASSTSAS). Repéré à :

<http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/OP/2011/op343029.pdf>

Guay, S., Gauthier, M.-P. & Marchand, A. (2011). Prise en charge des travailleurs exposés à des actes de violence grave. *Objectif prévention*, 34(2). (ASSTSAS.) Repéré à :

<http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/OP/2011/OP342030.pdf>

Inter-Agency Standing Committee. (2007). *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*. Repéré à :

[http://www.who.int/mental\\_health/emergencies/guidelines\\_iasc\\_mental\\_health\\_psychosocial\\_june\\_2007.pdf](http://www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf)

Lewis, V., Varker, T., Phelps, A., Gavel, E., & Forbes, D. (2014). Organizational Implementation of Psychological First Aid (PFA): Training for Managers and Peers. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, & Policy*, 6(6), 619-623. Repéré à :

[https://www.researchgate.net/publication/256548360\\_Organizational\\_Implementation\\_of\\_Psychological\\_First\\_Aid\\_PFA\\_Training\\_for\\_Managers\\_and\\_Peers](https://www.researchgate.net/publication/256548360_Organizational_Implementation_of_Psychological_First_Aid_PFA_Training_for_Managers_and_Peers)

Organisation mondiale de la santé, War Trauma Foundation & World Vision International. (2012). *Premiers secours psychologiques : guide pour les acteurs de terrain*. Repéré à :

[http://www.who.int/mental\\_health/publications/guide\\_field\\_workers/fr/](http://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/fr/)