



BONNES PRATIQUES DES GESTIONNAIRES ET DES SENTINELLES

Lors d'un appel potentiellement traumatique, les premières actions de soutien peuvent être déterminantes dans le rétablissement d'une personne. Les gestionnaires (ou autres personnes responsables de la supervision d'une équipe) ont un rôle important à jouer dans la prise en charge d'un événement. Ces derniers peuvent être responsables de coordonner le soutien aux travailleurs ou d'offrir eux-mêmes ce soutien. Dans tous les cas, [leur approche auprès des travailleurs](#) devrait être orientée sur la bienveillance et leurs gestes et attitudes devraient traduire leur volonté de soutenir les travailleurs touchés. Pour les outiller en ce sens, une formation peut être nécessaire.

Le tableau suivant énumère des exemples de bonnes pratiques de soutien basées sur les premiers soins psychologiques. Dans l'élaboration de son protocole de prise en charge après un événement à potentiel traumatique, l'organisation devra déterminer qui seront les meilleures personnes pour conduire ces actions (ex. : superviseur, chef d'équipe, pair aidant). Ces sentinelles doivent être à l'aise dans ce rôle spécifique de soutien et d'accompagnement, en plus d'avoir les outils et la formation pour bien le remplir. À noter que d'autres actions pourraient s'ajouter à celles indiquées dans le tableau.

Période de temps après l'événement	Bonnes pratiques	Exemples
0 - 24 HEURES	<p>Lors d'une rencontre individuelle, la personne responsable des premiers soins psychologiques vise à calmer, sécuriser, répondre aux besoins et soutenir le ou les préposés aux communications d'urgence impliqués dans l'appel.</p> <p>La personne responsable respecte le rythme du travailleur, fait preuve d'empathie, respecte les silences, reste calme et adopte des attitudes de validation et d'acceptation.</p> <p>À cette étape, ce qui est considéré comme aidant est de stabiliser l'état de la personne en lui offrant une présence calme au lieu de l'amener à parler des détails émotionnels de l'événement, ce qui pourrait contribuer à une surcharge émotionnelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux besoins ou préoccupations du préposé : « qu'est-ce que je peux faire pour toi? », « qu'as-tu besoin? ». • L'aider à se calmer en respirant. • Le rassurer et lui répéter qu'ici, il est en sécurité. • L'aider à rester dans le moment présent avec la technique d'ancrage : « regarde-moi, bouge tes orteils, pèse avec tes talons dans le sol pour le ressentir sous tes pieds, nomme-moi ce que tu vois autour de toi ». • Si la personne devient émotive, ne pas la faire ventiler sur ses émotions, mais la recentrer doucement sur ses besoins. • Si le travailleur exprime un fort besoin de parler de son appel, faites-lui savoir que vous pourrez faire les arrangements nécessaires pour qu'il puisse parler de ce qu'il a vécu avec un psychologue ou un psychothérapeute, qui saura encadrer le processus émotionnel. • Normaliser et valider ses réactions, ne pas juger : « tes réactions sont normales dans les circonstances », « donne-toi le droit de les ressentir ».



Période de temps après l'événement	Bonnes pratiques	Exemples
	<p>Il faut valider et accueillir toute émotion spontanément et volontairement exprimée, mais surtout ne pas insister pour que la personne parle de ses émotions ou donne des détails quant à l'appel traumatique.</p> <p>Ne pas oublier de veiller sur les personnes qui seraient indirectement impliquées dans l'appel, mais qui pourraient quand même être affectées (ex. : personne qui réécoute l'appel après coup).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les silences. • Respecter les préposés aux communications d'urgence qui ne souhaitent pas en parler ou ceux qui ne veulent pas votre aide immédiate. • Si un préposé est en détresse, le référer en urgence à un médecin, un psychologue ou un psychothérapeute spécialisé en trauma psychologique. • Déterminer si le préposé a besoin d'accommodements au travail ou d'un congé. • S'assurer que le préposé puisse contacter sa famille. • Organiser le raccompagnement sécuritaire du préposé.
<p>24 - 72 HEURES</p>	<p>La personne responsable fait une « veille attentive » qui consiste à faire une évaluation continue des besoins et le dépistage des travailleurs à risque afin d'assurer le lien vers les ressources d'aide appropriées.</p> <p>Ne pas oublier de veiller sur les personnes qui seraient indirectement impliquées dans l'appel, mais qui pourraient quand même être affectées (ex. : personne qui réécoute l'appel après coup).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à répondre aux besoins des préposés aux communications d'urgence : « qu'est-ce que je peux faire pour toi? », « qu'as-tu besoin? ». • Faire une deuxième rencontre en individuel au besoin. • Continuer de valider et contenir les émotions du travailleur, mais ne pas le faire ventiler, ne pas lui faire revivre l'événement émotionnellement. • Si le travailleur exprime un fort besoin de parler de son événement, le référer à un psychologue ou un psychothérapeute pour encadrer le processus émotionnel. • Si un préposé est en détresse, le référer en urgence à un médecin, un psychologue ou un psychothérapeute spécialisé en trauma psychologique. • Déterminer si le travailleur a besoin d'accommodements au travail ou d'un congé. • S'assurer du soutien des collègues entre eux.

L'APPEL

peut aussi venir de vous

Parfois, entendre sans voir peut aussi laisser des traces



Période de temps après l'événement	Bonnes pratiques	Exemples
72 HEURES ET PLUS	<p>La « veille attentive » se poursuit pendant le premier mois suivant l'événement puisqu'il s'agit du moment critique pour dépister les gens qui auraient des réactions post-traumatiques et les référer aux ressources.</p> <p>Note : Lorsque les réactions post-traumatiques persistent au-delà de 2 semaines ou sont dérangeantes, il est conseillé de consulter un médecin, un psychologue ou un psychothérapeute spécialisé en stress post-traumatique pour faciliter la prévention du trouble de stress post-traumatique.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Être attentif aux appels ultérieurs qui ont des similitudes avec le trauma (ex. : un autre appel pour un événement similaire).• S'assurer du soutien des collègues entre eux.• Rester disponible pour ceux qui ont des besoins.• Référer aux ressources pertinentes (ex. : psychologue, médecin).