

EXPOSITION AUX ÉVÉNEMENTS STRESSANTS ET TRAUMATIQUES : BONNES PRATIQUES

QUELLES SONT LES BONNES PRATIQUES?

Le rôle des gestionnaires dans la prise en charge d'un événement traumatique chez les chauffeurs d'autobus est important. Les premières actions de soutien peuvent être déterminantes dans le rétablissement d'une personne. Dans la partie qui suit, vous trouverez un outil qui pourra s'avérer fort utile. Il présente des exemples de [bonnes pratiques](#) de soutien après l'exposition à un événement potentiellement traumatique. Ces pratiques sont basées sur les premiers soins psychologiques.

L'approche de soutien mise de l'avant dans ces outils 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 : About PFA](#).

Votre organisation devrait se doter dès maintenant d'un programme de prévention qui cible les actions recommandées à mettre en place selon [trois phases de prévention](#). Chaque milieu de travail doit déterminer qui seront les sentinelles, c'est-à-dire les meilleures personnes pour offrir les premiers soins psychologiques (ex. : chef d'opération, superviseur réseau, etc.). Une formation est nécessaire pour les outiller dans la mise en place des comportements soutenant et des attitudes aidantes auprès des travailleurs. De plus, ces personnes doivent être à l'aise de faire les actions ci-dessous. Voici quelques-unes des bonnes pratiques suggérées.

| PÉRIODE 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 chauffeur d'autobus impliqué dans l'événement. La rencontre peut avoir lieu sur place ou dans un autre lieu sécurisant pour la personne.</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 aidant, est de stabiliser l'état de la personne en lui</p> | <ul style="list-style-type: none">• Répondre aux besoins ou préoccupations du chauffeur d'autobus : « Qu'est-ce que je peux faire pour toi? », « De quoi as-tu besoin? ».• L'aider à se calmer en respirant.• Si la personne devient émotive, ne pas la faire ventiler sur ses émotions, mais la recentrer sur ses besoins.• Au besoin, mettre en contact le chauffeur d'autobus et sa famille.• Organiser le raccompagnement sécuritaire du chauffeur d'autobus.• Normaliser ses réactions, ne pas juger.• Respecter les silences. |

| PÉRIODE APRÈS L'ÉVÉNEMENT | BONNES PRATIQUES | EXEMPLES |
|---------------------------------|--|--|
| | <p>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> <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.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Respecter le chauffeur d'autobus qui ne souhaite pas en parler ou qui ne veut pas d'aide immédiate. • Si un chauffeur d'autobus est en détresse, le référer en urgence à un médecin, à l'hôpital ou à un psychologue. |
| <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>Il ne faut pas oublier de veiller à ceux qui seraient indirectement impliqués dans l'événement, mais qui pourraient quand même être affectés (ex. : collègue ou autre chauffeur qui a entendu parler de l'événement).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Veiller à répondre aux besoins des chauffeurs d'autobus : « Qu'est-ce que je peux faire pour toi? », « De quoi as-tu besoin? ». • Faire une deuxième rencontre en individuel au besoin. • Si un chauffeur d'autobus est en détresse, le référer en urgence à un médecin, à l'hôpital ou à un psychologue. • Déterminer si le travailleur a besoin d'accommodements au travail ou d'un congé. • S'assurer du soutien des collègues entre eux. • 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 pour encadrer le processus émotionnel. |
| <p>72 HEURES ET PLUS</p> | <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> | <ul style="list-style-type: none"> • Assurer une vigie quant à l'impact émotionnel potentiel que d'autres événements traumatiques similaires pourraient engendrer chez le chauffeur. • S'assurer du soutien des collègues entre eux. • Rester disponible pour ceux qui ont des besoins. • Référer aux ressources pertinentes (ex. : programme d'aide aux employés [PAE], médecin). |

Consultez le dossier [Stress post-traumatique : chauffeurs d'autobus](#) pour en connaître plus.