

Guide pratique à l'usage de l'organisation cliente

Services de gestion de crises



Pour en savoir plus :

1 866 565-4903 | English : 1-866-565-4903

Appels internationaux (frais virés acceptés) : 514 875-0720

MonHomeweb.ca



Homewood
Santé

Table des matières

1. Introduction.	3
1.1 Aperçu	3
1.2 Principales personnes- ressources	3
2. Définitions et terminologie	4
2.1 Incidents critiques	4
2.2 Stress lié à un incident critique	4
3. Services de gestion de crises.	5
3.1 À propos des services de gestion de crises	5
3.2 Services offerts	6
4. Intervention des Services de gestion de crises	7
4.1 Aperçu	7
4.2 Déploiement sur place.	7
4.3 Déploiement le jour de l'incident critique	7
4.4 Déploiement de courte durée	8
4.5 Soutien individuel.	8
4.6 Obtenir des services d'aide aux employés en cas de crise	9
4.7 Organiser une intervention de groupe	9
4.8 Soutenir les membres de la famille touchés à la suite d'un incident critique	10
5. Soutien aux collègues endeuillés	11

Annexes

A. Liste de vérification pour l'organisation d'une intervention de groupe en gestion de crise, y compris le soutien en cas de deuil	14-14
B. Apporter un soutien immédiat aux employés à la suite d'un incident critique	15
C. Rédaction d'une lettre à une personne endeuillée	17
D. Le stress : signes et symptômes à surveiller	18
E. Conseils d'autosoins	19

1 Introduction

1.1 Aperçu

Les Services de gestion de crise (SGC) utilisent une démarche de l'intervention en cas de crise à multiples facettes conçue pour offrir des soins psychologiques d'urgence après un incident critique. Ces services fournissent du réconfort, du soutien, de l'information et des conseils aux organisations et aux employés touchés par un incident critique.

Les services de gestion de crises de Homewood Santé inc. font partie intégrante de ses services d'évaluation et de counseling bref. L'objectif de nos services de gestion de crises est de minimiser l'occurrence et les effets des réactions à la suite d'un incident critique. Ces services sont toujours fournis aux employés dans la confidentialité et la sécurité émotionnelle les plus totales.

Le présent manuel décrit les services de gestion des crises et de soutien au deuil offerts à vos employés et à votre organisation.

1.2 Principales ressources

Si vous avez des questions au sujet de ce manuel, n'hésitez pas à communiquer avec Homewood Santé; vous pouvez nous joindre dans toute l'Amérique du Nord à ces numéros :

En français : 1 866 398-9505

English : 1 800 663-1142

ATS (appareil de télécommunication pour sourds) : 1 888 384-1152

Appels internationaux (frais virés acceptés) : 514 875-0720

Site Web : Monhomeweb.ca

Remarque : Consultez notre site Web pour accéder directement à nos services en ligne ou pour fixer un rendez-vous par moyen électronique.

2

Définitions et terminologie

2.1 Incident critique

Incident critique : évènement traumatique ou perturbant inhabituel, soudain et inattendu

L'expérience « normale » est relative; ce qui est un évènement normal dans le cadre d'une journée de travail pour une personne peut s'avérer une crise pour une autre dans un type de travail différent. Néanmoins, certains évènements sont inhabituels ou hors normes, même pour du personnel expérimenté. De tels incidents provoquent généralement de fortes réactions émotionnelles, physiques et comportementales, par exemple :

- la mort subite d'un collègue;
- une blessure grave ou un risque de blessures graves ou de mort;
- une catastrophe naturelle;
- des actes de violence tels que voies de fait, agressions, terrorisme, prises d'otages, etc.;
- un accident grave sur les lieux du travail;
- une intervention lors d'une situation d'urgence;
- un accident faisant plusieurs victimes;
- le fait d'être témoin d'un suicide;
- le décès d'un enfant ou un traumatisme grave subi par un enfant.

Le stress lié à un incident critique est la réaction physique, psychologique et émotionnelle qui accompagne un évènement particulièrement difficile. Il peut inclure le stress normal inhérent au milieu de travail ou être aggravé par celui-ci. Personne n'est à l'abri de ce stress, même les personnes qui y sont fréquemment exposées.

Le stress lié à un incident critique est une réaction normale de personnes normales à des évènements très anormaux. C'est un peu la blessure invisible des intervenants de première ligne qu'eux-mêmes, dans le feu de l'action, ne ressentent même pas.

2.2 Stress lié à un incident critique

Le stress se manifeste pourtant de plusieurs façons, notamment :

- Réactions physiques : épuisement, symptômes de choc, transpiration, douleurs thoraciques, nausées.
- Réactions cognitives : dysfonctionnement mnémonique, diminution de la capacité à résoudre des problèmes ou à prendre des décisions, désorientation.
- Réactions émotionnelles : anxiété, peur, culpabilité, dépression, colère, chagrin, irritabilité.
- Réactions comportementales : repli sur soi, absences du travail, hyperphagie ou perte d'appétit, comportements d'évasion.

Vous trouverez une liste plus longue des réactions de stress aux annexes.

3

Services de gestion de crises

3.1 À propos des services de gestion de crises

Les Services de gestion de crises de Homewood Santé offrent une aide immédiate et à court terme aux personnes et aux organisations qui vivent un évènement ou une série d'incidents qui engendrent de la détresse ou des problèmes émotionnels, mentaux, physiques ou comportementaux. Cette détresse peut déstabiliser les aptitudes normales d'adaptation et de résolution des problèmes des individus, et nuire temporairement au fonctionnement des équipes ou de l'ensemble de l'organisation. L'intervention en cas de crise vise plusieurs objectifs. Nous commençons par stabiliser la situation, réduisant ainsi les effets de l'incident et la réaction des employés. Ensuite, nous concentrons nos efforts sur le déroulement du travail afin de rétablir au niveau pré-incident. L'intervention en cas de crise permet à l'employé de comprendre l'incident ainsi que sa réaction à celui-ci, et de développer de nouvelles stratégies d'adaptation et sources de résilience. Une telle intervention permet aux participants d'apprendre ce qu'est le stress et comment le gérer, et leur donne l'occasion d'exprimer leurs pensées et leurs émotions dans un environnement sécuritaire. Le soutien structuré fourni est conçu pour faire appel à leur résilience naturelle afin de faire face à l'incident critique.

Caractéristiques d'une intervention en gestion de crises :

- Ces services sont confidentiels.
- Sont offerts sans jugement.
- Il ne s'agit pas d'une enquête ni d'une révision de procédure.
- Il ne s'agit pas d'une psychothérapie.
- Ils consistent à prendre soin de personnes en détresse.

Avantages que les participants peuvent en tirer :

- Nos services les rassurent sur la normalité de leurs réactions.
- Nos services encouragent la cohésion du groupe et la recherche du soutien d'autrui.
- Ils encouragent les participants à utiliser des méthodes constructives pour faire face au stress aigu, y compris la verbalisation et le choix d'actions concrètes favorisant l'autonomie.
- Ils diminuent la probabilité du recours à des moyens destructeurs pour faire face au stress.
- Ils encouragent les personnes qui pourraient avoir besoin de plus de soutien pour surmonter le stress aigu découlant de l'évènement à demander des services individualisés.

3.2 Services offerts

Entretiens avec la direction

Les discussions entre les SGC et la direction de l'organisation au sujet de la capacité de celle-ci à rétablir la sécurité et à s'assurer que les interventions sont menées en toute sécurité sont essentielles. Les consultations avec les gestionnaires des RH et les gestionnaires de première ligne sont un élément clé de nos services de gestion de crises.

Les dirigeants ressentent les effets de l'incident, mais doivent simultanément apporter soutien et leadership à leurs équipes respectives. Les entretiens avec les dirigeants aident ceux-ci à évaluer les besoins des employés et de l'organisation, en leur proposant un plan sur la façon de réagir rapidement et efficacement dans les jours et les semaines qui suivent.

Intervention de groupe

Homewood Santé offre plusieurs formes d'interventions de groupe, chacune visant un but précis lorsqu'elle est utilisée dans les bonnes conditions. Une approche de groupe est compatible avec le type de culture collaborative actuel, lequel met l'accent sur la cohésion de l'équipe. L'intervention de groupes favorise la solidarité et la communication, rassure les participants sur la normalité de leurs réactions en période d'incertitude et leur fournit de nouvelles stratégies et ressources. Une intervention de groupe peut avoir lieu le jour même ou dans les quelques jours qui suivent l'incident (ce sujet est abordé de façon détaillée plus bas).

Intervention individuelle

L'intervention individuelle permet aux participants de parler à un conseiller d'une manière plus discrète de questions « privées » qui ne sont pas divulguées en groupe. Le clinicien peut effectuer une évaluation plus détaillée des besoins de l'employé, confirmer les mesures de suivi et formuler des recommandations d'aiguillage personnalisées si nécessaire. Les interventions individuelles sont habituellement effectuées dans les situations suivantes : 1) comme suivi auxiliaire après l'intervention de groupe, 2) comme intervention principale lors du licenciement d'un employé, et 3) comme soutien supplémentaire au deuil pour les membres de la famille d'un employé.

Services de suivi

Nous remettons à vos employés des documents qui les aident à normaliser leurs réactions à la suite d'un incident critique, lequel peut être combinés à d'autres facteurs comme la proximité de vos employés avec l'évènement, l'historique des incidents critiques dans l'organisation et les circonstances actuelles de leur vie. Ces documents leur fournissent également des suggestions d'aide au retour à la normale et leur indique la marche à suivre pour accéder aux services d'aide aux employés et à leur famille de Homewood Santé. Le chargé de dossiers effectuera par la suite un suivi auprès de la direction afin d'évaluer le service fourni et de déterminer si l'organisation a besoin de soutien supplémentaire. Il est également possible de demander des services pour l'ensemble des employés aux dates anniversaires d'incidents majeurs lorsque l'on prévoit de fortes réactions de la part du personnel.

4

Intervention des Services de gestion de crises

4.1 Aperçu

Une demande de services de gestion de crise doit être faite dès que possible après l'incident. Idéalement, un clinicien de Homewood Santé devrait être sur place au plus tard 72 heures après l'incident. Nos cliniciens peuvent être déployés sur le site le jour même ou dans les 24 à 72 heures en réponse à une demande. Un coordonnateur de Homewood Santé discutera avec vous des circonstances justifiant un déploiement le jour même ou dans les 24 à 72 heures.

Si le déploiement a lieu le même jour (c'-à-d. moins de 24 heures suivant l'incident critique), le clinicien de Homewood Santé rencontrera les employés pour tenir de brèves réunions de groupe et fournir un soutien individuel au besoin, l'objectif étant d'assurer la sécurité des employés et la stabilisation de leurs réactions.

Cependant, il arrive que les interventions en gestion de crises soient mieux menées lorsqu'au moins 24 heures se sont écoulées depuis l'incident. Les employés touchés sont en effet mieux en mesure d'appliquer leurs stratégies d'adaptation, car ils ont eu le temps de se remettre du choc initial, de repenser à leur expérience et de prendre un certain recul par rapport à l'incident.

4.2 Déploiement sur place

Un incident critique brise souvent le bouclier protecteur avec lequel les employés interagissent habituellement avec le monde; la crise leur a probablement dérobé le sentiment « tenu pour acquis » que le monde est un endroit sûr et que le malheur n'arrive qu'aux autres. Lorsqu'une situation dangereuse est perçue ou vécue, tout stimulus neutre ou ambigu sera susceptible d'être interprété comme dangereux, augmentant ainsi l'hyperexcitation et l'impressionnabilité des personnes touchées.

C'est pourquoi l'objectif de toute intervention en gestion de crise est d'offrir un soutien psychologique rapide à la direction et aux employés par le biais de stratégies d'adaptation, en reconnaissant les efforts d'adaptation et les points forts qui aident à recréer un sentiment de sécurité physique ou psychologique. Nous tirons parti de ces efforts pour donner aux employés et à l'organisation les moyens d'agir rapidement à la suite d'un incident critique.

Le format d'une séance de gestion de crise porte principalement sur l'apaisement des employés. Nous les rassurons sur la normalité de leurs réactions dans les circonstances, les aidons à recouvrer un sentiment de sécurité et d'autonomisation, et à trouver les moyens de revenir à la normale.

4.3 Déploiement le jour de l'incident critique

Une intervention en gestion de crise le jour même d'un incident critique est parfois moins structurée et plus souple. Elle nous permet ainsi de nous entretenir avec la direction afin d'évaluer les besoins, d'élaborer un plan visant à traiter avec les réactions de choc des employés touchés de façon à leur procurer un sentiment objectif ou subjectif de sécurité, et de donner aux participants le temps de surmonter individuellement leur état de choc ou d'engourdissement émotionnel.

Une intervention le jour même est conforme aux principes des premiers secours psychologiques (PSP). L'intervention est axée sur l'évaluation des besoins immédiats; elle aide les employés et l'organisation à surmonter le choc initial et la désorientation. Nous fournissons également des sources d'information et clarifions les enjeux.

Nous mettons l'accent sur la sécurité des employés et la stabilisation de leurs émotions. De nombreuses organisations doivent poursuivre leurs fonctions de base malgré une crise. C'est pourquoi nous apportons également un soutien à l'organisation afin de l'aider à reprendre ses activités commerciales normales.

Le clinicien fournit une évaluation de crise et les services ponctuels suivants :

- Des entretiens avec le gestionnaire responsable au sujet des considérations et des risques potentiels en matière de sécurité sur place, en particulier en ce qui a trait aux postes critiques sur le plan de la sécurité.
- L'aménagement d'un endroit sûr et calme sur place pour y prodiguer des services individuels et en petits groupes.
- L'identification des personnes les plus touchées par l'incident critique.
- La priorisation des personnes ayant le plus besoin d'un service immédiat et la détermination des services dont elles ont besoin.
- L'évaluation des réactions de choc et de l'intervention appropriée.
- Des interventions ponctuelles sur place visant à calmer et à stabiliser le climat de crise. Il peut s'agir de discussions avec les employés de l'organisation, en plus des services individuels et de ceux offerts aux petits groupes.

4.4 Déploiement de courte durée

Souvent, une intervention le jour même est nécessaire lorsque les employés qui vivent l'évènement traumatisant ont besoin de soutien psychologique pour permettre à l'entreprise de continuer de fonctionner jusqu'à la fin de leur quart de travail.

Une intervention à court terme (mais non le jour même) est recommandée dans la plupart des cas d'incidents critiques, car ce léger délai donne aux employés le temps de se remettre du choc initial, de réfléchir à leur expérience et de prendre un certain recul par rapport à l'incident, de sorte qu'ils peuvent mieux se concentrer sur les stratégies d'adaptation qui leur sont proposées. Une intervention à court terme de ce type a généralement lieu dans les 24 à 48 heures après l'incident critique. L'intervention peut avoir lieu sur place ou à un autre endroit. Les intervenants conseillent les gestionnaires sur la meilleure façon d'aider leurs employés, et leur offrent du soutien s'ils ont eux-mêmes été touchés de près par l'incident et ont besoin d'aide psychologique.

Il est important de noter que les employés qui participent aux séances présentent une grande variété de réactions, d'attentes et de motivations. Les interventions de groupe entreprises dans les quelques jours suivant l'incident permettent aux personnes les plus touchées de parler de l'évènement, d'être rassurées sur la normalité de leurs sentiments et de se sentir validées, et d'écouter un professionnel leur offrir de l'information sur les réactions de stress et l'adaptation à la situation. Étant donné que la plupart des employés seront probablement encore sous le choc de l'incident critique, le clinicien n'hésitera pas à donner des conseils directs et à fournir une information assez structurée.

4.5 Soutien individuel

Les services de gestion de crises et de coaching en deuils et pertes affectives (abordés de façon plus détaillée ci-dessous) sont des premiers secours psychologiques conçus pour aider les employés touchés à surmonter l'épreuve à court terme. Ils ne remplacent pas le counseling professionnel. La direction doit se montrer sensible à ses employés pendant qu'ils se remettent de leurs émotions et s'assurer qu'ils sont informés des services d'aide éventuellement disponibles (comme le PAEF).

Après l'intervention de groupe, le clinicien peut rencontrer les employés qui le souhaitent pour de brèves séances (10 à 20 minutes) de soutien. À cette fin, nous vous recommandons d'avoir une salle plus petite réservée à ces entretiens individuels. Cela permet aux participants d'accéder aux services du clinicien d'une manière plus discrète.

Les séances individuelles permettent une évaluation plus détaillée des besoins de l'employé, une discussion sur des sujets « privés » qui ne regardent pas le groupe, et l'élaboration d'un plan de suivi.

L'aiguillage d'un employé vers un thérapeute pour obtenir du counseling ou vers son médecin de famille peut être fait à ce stade. Si vous vous faites du souci au sujet de certains employés, encouragez-les à profiter de ces séances.

4.6 **Obtenir des services d'aide aux employés en cas de crise**

La plupart des demandes de services en gestion de crises sont d'abord coordonnées entre Homewood Santé et votre service des ressources humaines, votre service de sécurité ou un autre service semblable. Communiquez avec votre représentant en ressources humaines ou en sécurité pour obtenir des services en gestion de crises pour vos employés.

Les professionnels de Homewood Santé sont à votre disposition à toute heure du jour ou de la nuit pour répondre à vos besoins. Mentionnez clairement au début de votre appel que vous recherchez des services de gestion de crises ou d'incidents critiques. Après avoir effectué une évaluation téléphonique de la situation avec votre personnel des ressources humaines et un gestionnaire local, le responsable clinique de Homewood Santé enverra sur les lieux un conseiller en gestion de crises qui exerce à proximité de l'endroit où a eu lieu l'incident.

Comme nous l'avons vu plus haut, nos services sont offerts soit le jour même, soit dans les 24 à 72 heures suivant l'incident critique. Le coordonnateur de Homewood Santé vous aidera à déterminer l'intervention la mieux adaptée à vos besoins. En plus des services de soutien individuels et collectifs, nous effectuons l'aiguillage vers d'autres services de soutien, ainsi qu'un suivi auprès du personnel clé pertinent.

En préparation à l'appel téléphonique du coordonnateur de Homewood Santé, ayez sous la main l'information suivante :

- Vos coordonnées
- La description de l'incident
- Les date et heure de l'incident
- Le lieu de l'incident
- La nature des blessures ou des décès
- Le nombre d'employés et des autres personnes impliqués
- L'endroit où se trouvent actuellement ces personnes et comment elles se portent
- Vos disponibilités

4.7 **Organiser une intervention de groupe**

Le représentant de Homewood Santé discutera avec vous des arrangements qui doivent être pris pour effectuer une intervention de groupe et vous fera des recommandations. Il est important de suivre ces recommandations afin de protéger la vie privée des participants et de garantir le bon déroulement de la réunion.

Utilisez la liste de vérification figurant aux annexes du présent document pour vous assurer que ces arrangements ont été pris avant la réunion.

4.8 Soutenir les membres de la famille touchés à la suite d'un incident critique

En tant que gestionnaire, vous devrez peut-être fournir un soutien aux membres de la famille d'un employé qui a été blessé ou tué. Voici quelques suggestions à cet égard :

- Assurez-vous que les membres de la famille de l'employé blessé sont en mesure de se rendre à l'hôpital pour le visiter.
- En cas de décès ou de blessure d'un employé, assurez-vous que les membres de sa famille immédiate possèdent l'information leur permettant d'avoir accès aux services d'aide (c.-à-d. Le PAEF) et veillez à ce qu'ils s'en prévalent.
- Fournissez-leur de plus amples renseignements sur le soutien et les stratégies d'adaptation offerts aux personnes touchées (c.-à-d. des dépliants sur les moyens à prendre pour faire face à des événements traumatisants).
- Restez en contact avec les membres de la famille afin de leur fournir toute autre information disponible sur l'incident, et toute mise à jour sur les employés éventuellement blessés.

5

Soutien aux collègues endeuillés

Les collègues de travail d'un employé blessé ou décédé peuvent être sérieusement ébranlés par la situation.

Le deuil est cette douleur, cette affliction éprouvée à la suite d'un décès.

Le deuil d'un employé touche de très près ses collègues, que le décès soit survenu au travail ou ailleurs. Homewood Santé offre un soutien sous forme de counseling sur place et de consultations à l'intention des employés et des gestionnaires lors du décès ou de la maladie terminale d'un collègue ainsi que lors du décès d'un membre de sa famille. Selon des statistiques publiées au Canada et aux États-Unis, le nombre de demandes d'interventions de crise attribuables au décès d'employés dépasse de loin les autres types de demandes. Le soutien aux personnes en deuil peut prendre la forme de brèves séances individuelles sur demande ou de séances de groupe. Le soutien aux collègues en deuil vise à renseigner les employés et les gestionnaires, à les guider dans le processus de deuil, et à promouvoir un soutien social précieux et la cohésion de groupe.

Le format de ce soutien de groupe est essentiellement celui d'autres services de gestion de crises : il permet aux participants de discuter ensemble de l'effet que cette perte a sur eux dans le cadre d'une séance d'information. Le conseiller peut rappeler aux participants que, bien que les préoccupations abordées au cours de la session portent sur la personne disparue, elles peuvent être transposées dans d'autres situations et contextes.

Si l'intervention concerne un collègue qui a subi une perte ou souffre d'une maladie grave, il serait prudent de recommander au superviseur de l'employé en question de dire aux employés touchés qu'un intervenant de Homewood Santé viendra animer une séance de verbalisation sur le sujet, et de leur demander comment ils pourraient aider leur collègue et lui apporter leur soutien. Le superviseur pourrait également demander à l'employé s'il y a quelque chose en particulier qu'il aimerait voir inclure dans cette réunion (p. ex., quel genre d'appui il souhaiterait recevoir de ses collègues, ce qu'il aimerait que ses collègues sachent sur le sujet, etc.)

Annexes

- A. Liste de vérification pour l'organisation d'une intervention de groupe en gestion de crise, y compris le soutien en cas de deuil
- B. Apporter un soutien immédiat aux employés à la suite d'un incident critique
- C. Rédaction d'une lettre à une personne endeuillée
- D. Le stress : signes et symptômes à surveiller
- E. Conseils d'autosoins

Organisation d'une intervention de groupe en gestion de crise, y compris le soutien en cas de deuil

- Déterminez le nombre de participants à l'intervention**
- Déterminez le nombre de groupes de participants**
 - Divisez en deux les groupes de plus de 15 personnes.
 - En collaboration avec votre personne-ressource de Homewood Santé, groupez les participants, si nécessaire, en fonction des préoccupations qu'ils ont en commun ou de leur proximité avec l'incident.
- Déterminez la durée prévue de l'intervention.**
 - Cela dépend de la taille du groupe et la nature de l'incident. Encore une fois, cela devra être déterminé en collaboration avec votre personne-ressource de Homewood Santé.
 - Assurez-vous que les participants pourront assister à la réunion pendant toute la durée prévue. Cela perturbe le groupe lorsque des participants quittent prématurément la réunion.
- Trouvez un espace approprié**
 - Trouvez une pièce fermée, calme, disposant de suffisamment de chaises pour que tous les participants puissent s'asseoir en se faisant face, et où ils ne seront pas dérangés.
- Fixez l'heure de la rencontre**
- Invitez-y toutes les personnes concernées**
 - N'invitez que les personnes directement touchées par l'évènement.
 - Les gestionnaires ou le personnel des ressources humaines qui n'ont pas été directement touchés par l'évènement ne doivent pas assister à la réunion. S'ils souhaitent fournir de l'information au groupe, ils doivent le faire au début de la réunion puis partir.
 - Les gestionnaires directement touchés par l'évènement sont mieux servis par une réunion de groupe distincte (s'il y a plus d'un gestionnaire) ou individuellement le même jour que la réunion de groupe des employés.
 - Informez tous les participants potentiels du but, de l'heure et du lieu de la réunion. Si le groupe est petit, faites l'invitation en personne. Si le groupe est important, veillez à ce que la rencontre soit bien annoncée. Rassurez les employés sur la confidentialité de la réunion et dites-leur que leur participation est volontaire.
 - Vous pourriez encourager les participants réticents en leur disant qu'ils ont une histoire importante à raconter et que leur présence aidera les autres membres du groupe.
 - Dites aux participants qu'il est particulièrement important qu'ils arrivent à la réunion à l'heure.
- Assurez le remplacement adéquat des participants à la réunion**
 - Dans la mesure du possible, prenez les dispositions nécessaires pour que les participants soient adéquatement remplacés et n'aient pas à quitter la réunion prématurément en raison de leurs responsabilités professionnelles.

Apporter un soutien immédiat aux employés à la suite d'un incident critique

Bien qu'on puisse réagir à une situation particulière de différentes manières, et votre organisation aura probablement déjà des protocoles en place pour répondre à un incident critique, nous vous offrons ci-dessous quelques mesures que les gestionnaires peuvent prendre pour aider leurs employés à faire face à l'évènement et leur apporter leur soutien. Elles vous sont données à titre de suggestions uniquement et peuvent devoir être modifiées en fonction de votre situation particulière.

Assurez-vous que l'employé ou les employés sont en sécurité.

- Appelez une ambulance ou la police si nécessaire. Recommandez aux employés de consulter des ressources supplémentaires d'intervention en cas de crise telles que celles disponibles par l'entremise du PAEF ou des Services de gestion des crises.
- Si un employé directement impliqué doit rentrer chez lui après un incident, assurez-vous qu'il ne rentre pas chez lui dans une maison vide. Demandez à une personne fiable (un collègue, un membre de sa famille ou un voisin) de rester avec l'employé. S'il y a lieu, déterminez si l'employé est en état de conduire. S'il montre de sérieux signes de détresse, il ne doit pas prendre le volant. Si ses symptômes persistent, demandez à un membre de sa famille ou à un collègue de le raccompagner en voiture ou appelez un taxi.
- Assurez-vous que l'employé ait les coordonnées du PAEF (1 866 398-9505) et qu'il sache qu'il peut avoir accès à ces services à toute heure du jour ou de la nuit. Suggérez également à l'employé de demander des services de gestion de crise. Déterminez si d'autres employés touchés souhaiteraient participer à un groupe de verbalisation ou à un counseling individuel.

Découvrez les détails de l'incident (qui, quoi, quand, où, comment)

- Qui était impliqué?
- Que s'est-il passé? Quelles sont les causes de l'incident?
- Quand l'incident s'est-il produit? À quelle date et heure?
- Où est-ce arrivé? Où sont les autres employés touchés maintenant?
- Comment les employés touchés se sentent-ils? Soyez à l'affût de signes de problèmes graves (l'employé est incohérent, distrait, il se répète, il demeure fixé sur une image ou une odeur particulière, il est saisi de tremblements, il claque des dents, il pleure de façon incontrôlée ou présente des symptômes d'engourdissement émotionnel). Quelqu'un a-t-il été blessé ou tué? Tentez de déterminer la nature des blessures subies.
- Notez les nom et adresse de l'hôpital où les employés blessés ont été transportés, le cas échéant, et ceux des personnes qui les accompagnaient.
- Comprenez que l'effet de l'incident sur les personnes touchées diffère en fonction de leur niveau d'exposition à celui-ci :
 - Les principales victimes : les personnes directement impliquées dans un incident critique (c.-à-d. les plus directement touchées).
 - Les victimes secondaires : les personnes qui ont observé les effets immédiats de l'incident sur les victimes, mais qui n'ont pas été témoins de l'incident lui-même.
 - Les membres de la famille et les collègues amis des principales victimes : les personnes indirectement touchées par un incident critique en raison de leur lien avec les principales victimes ou de l'observation ultérieure de la scène de l'incident critique, mais qui n'étaient pas présentes au moment de l'incident.

Validez les sentiments exprimés par l'employé : *C'est très pénible. On dirait que tu es vraiment secoué.*

Écoutez l'employé et faites preuve d'empathie. Préparez-vous à être témoin d'émotions fortes de la ou des personnes concernées. Faites preuve de sollicitude : *Comment vas-tu? Est-ce que tout va bien?*

Remerciez l'employé pour ce qu'il a fait, même s'il n'a fait que vous contacter.

Discutez avec l'employé de ce qu'il doit faire maintenant. *Que vas-tu faire maintenant? Que dois-tu faire d'autre maintenant?*

Offrez-lui des suggestions s'il est à court d'idées.

Rédaction d'une lettre à une personne endeuillée

La rédaction d'une lettre ou d'une courte note à une personne endeuillée se fait en six étapes :

1. Reconnaissez la perte :

M. Simon nous a annoncé ce matin la triste nouvelle du décès de ton père.

2. Exprimez votre sympathie :

Permits-moi tout d'abord de vous exprimer ma profonde sympathie, à toi ainsi qu'à ta famille. Cette perte doit te toucher très profondément.

3. Mentionnez des qualités particulières du défunt ou racontez un souvenir que vous avez de lui (ou une histoire qui vous a été racontée à son sujet) :

Bien que je n'aie jamais rencontré ton père, je me souviens à quel point j'ai été touché quand tu as décrit... Ton anecdote reflétait son sens de l'humour et sa tendresse à ton égard, tout comme ton amour évident pour lui.

4. Mentionnez des qualités particulières de la personne endeuillée :

Au fil de notre relation professionnelle, j'ai pu constater à maintes reprises ta compétence à gérer des situations complexes pour notre entreprise, et je sais qu'au cours de cette période difficile, tu puiseras dans ces mêmes excellentes ressources personnelles que nous sommes nombreux ici à respecter et à admirer.

5. Offrez votre aide :

Pendant ton absence, Dan et moi allons nous occuper de tes clients, peut-être pas avec autant de finesse que toi, mais nous allons y mettre tout notre savoir-faire. Nous avons en toi un mentor formidable.

6. Concluez sur une phrase ou un mot attentionnés :

N'oublie pas que tout le personnel ici se soucie de toi et compatit à ton deuil.

Le stress : signes et symptômes à surveiller

SYMPTÔMES PHYSIQUES

- frissons soudains
- vertiges
- évanouissements
- état de choc
- tremblements musculaires
- tension musculaire
- maux de tête
- douleur thoracique*
- problèmes de vision
- difficulté à respirer*
- accélération du rythme cardiaque; tension artérielle élevée
- transpiration
- sécheresse buccale
- soif
- nausées et vomissements
- troubles intestinaux
- faiblesse
- épuisement
- bruxisme
- agitation

SYMPTÔMES COMPORTEMENTAUX

- fébrilité
- méfiance
- repli social
- maladresse
- problèmes d'élocution
- perte du sens de l'humour
- nervosité
- insomnie
- consommation accrue d'alcool
- variation de l'appétit
- hypervigilance
- changements dans la façon de communiquer
- actes antisociaux
- incapacité à se détendre
- baisse de la libido
- changements d'humeur subits
- propension à se plaindre
- désir d'évasion

SYMPTÔMES ÉMOTIONNELS

- accablement
- découragement
- sentiment d'impuissance
- anxiété
- attaques de panique
- dépression
- Incertitude excessive
- accès de colère
- irritabilité
- agitation
- déni
- culpabilité
- crainte
- colère intense
- perte de maîtrise de soi
- rire faux
- repli sur soi

SYMPTÔMES COGNITIFS

- divagation de la pensée
- désorientation
- hébétude
- difficulté à se concentrer
- inattentif
- difficulté à effectuer des opérations arithmétiques simples
- perte de créativité
- cauchemars
- l'impression de revivre l'incident
- souvenirs intrusifs
- recherche d'un coupable
- hypervigilance
- trous de mémoire intempestifs
- indécision
- minutie excessive ou négligence
- rappels d'images

Cette liste se veut un aide-mémoire et un complément aux interventions telles que les services de gestion du stress au sein de votre entreprise. Une personne doit consulter un professionnel si les réactions ci-dessus persistent pendant plus d'un mois à un niveau qui nuit à sa capacité de vaquer à ses occupations.

Remarque : Les symptômes marqués d'un astérisque (*) nécessitent une évaluation médicale. Les signes et symptômes énumérés ici ne sont en aucun cas une liste complète, et ne sont pas nécessairement présents chez des personnes qui vivent un incident critique.

Conseils d'autosoins

En tant que gestionnaire, devoir gérer un incident critique peut être extrêmement stressant, c'est pourquoi vous vous devez de prendre soin de votre santé et de votre bien-être. Les conseils suivants pourraient vous aider à traverser la période suivant un incident critique :

- Évitez l'excès de caféine ou d'alcool.
- Buvez beaucoup d'eau.
- Mettez tout en œuvre pour bien dormir.
- Consommez suffisamment de fibre et de légumes verts.
- Faites de l'exercice modérément (p. ex., faites une marche pendant vos pauses).
- Avec l'aide de votre supérieur, restructurez votre emploi du temps.
- Motivez-vous à retourner au travail.
- Conservez autant que possible vos habitudes quotidiennes.
- Poursuivez vos activités régulières à l'extérieur de la maison (c.-à-d. travail, magasinage, rendez-vous, sports, etc.).
- Poursuivez vos activités sociales; ne vous isolez pas.
- Remettez votre environnement physique dans son état original.
- Parlez à vos proches des détails de l'incident; dites-leur qu'il est important pour vous d'en parler.
- Prenez un bain chaud (mais pas brûlant).
- Notez vos pensées.

À propos de Homewood Santé

Homewood Santé offre le niveau le plus élevé de qualité en matière d'interventions et de prestations cliniques du secteur des PAEF, ainsi qu'un éventail inégalé d'autres services couvrant la promotion de la santé, le traitement des troubles de santé mentale et des dépendances et des services de conciliation travail-vie personnelle axés sur la prévention.

Contactez-nous.

Si vous avez des questions au sujet de ce manuel, n'hésitez pas à communiquer avec Homewood Santé inc. Vous pouvez nous joindre dans toute l'Amérique du Nord à ces numéros :

Français **1 866 565-4903**
English **1 866 565-4903**

Appels internationaux
(frais virés acceptés) : **514 875-0720**

MonHomeweb.ca



**Homewood
Santé**