



## Mesures et interventions d'urgence psychosociales

Saviez-vous qu'en plus d'être le plus important fournisseur de programmes d'aide aux employés du secteur public, les SAE offrent une gamme complète de mesures et d'interventions psychosociales en cas d'urgence? Parmi les services offerts, mentionnons des ressources, de la formation et des interventions à l'intention des employés, des gestionnaires et des premiers intervenants, assurés par une équipe de professionnels de la santé mentale spécialisés dans la gestion des traumatismes et des catastrophes.

### Services offerts aux organisations – Intervention post-traumatique

En tant que fournisseur d'une gamme complète de services dans le cadre du PAE, il n'est pas rare que les SAE soient appelés à intervenir rapidement et efficacement pour aider des employés victimes ou témoins d'un événement traumatique ou d'un incident critique dans le cadre de leurs fonctions. Pour bénéficier de ces services, communiquez avec le Centre d'intervention de crise et d'aiguillage, ouvert 24 h sur 24, au 18002687708.

### Autres services

#### 1) Ressources disponibles immédiatement

Afin d'aider les organisations à promouvoir une culture axée sur la préparation et la résilience dans la fonction publique fédérale, les SAE ont créé les ressources suivantes :

- Un guide électronique pour gestionnaires offrant des renseignements clés pour se préparer et intervenir face à un événement traumatique au travail. Ce guide présente des approches par étape pour gérer différents événements traumatiques et les aspects connexes.
- Des ressources pour aider les premiers intervenants à se préparer à réagir au stress en cas de catastrophes et d'urgences.
- Des fiches d'information pour les employés et la planification des soins psychosociaux en cas de pandémie.

Les ressources susmentionnées peuvent être obtenues à l'adresse qui suit. Nous vous suggérons de conserver ce lien dans vos favoris et de copier les documents qui vous intéressent sur une clé USB afin de pouvoir les consulter rapidement, au besoin.

<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/occup-travail/empl/psychosoc-fra.php>

## 2) Planification et gestion des urgences / Ateliers sur les traumatismes

Les ateliers qui suivent sont offerts selon le principe du recouvrement des coûts.

### Formation pré-incident sur le renforcement de la résilience

À l'intention des gestionnaires : Atelier mettant l'accent sur les mesures que les gestionnaires peuvent prendre pour créer un milieu de travail résilient. Sujets abordés : résilience (au travail et dans la vie personnelle); continuum du stress; planification d'urgence (mesures concrètes pour les gestionnaires).

À l'intention des employés : Cet atelier vise à aider les employés à miser sur leur résilience en cas d'incident imprévu et en période de stress élevé au travail. Sujets abordés : résilience (au travail et dans la vie personnelle); continuum du stress; résilience des employés; création d'une trousse de résilience (méthodes et stratégies concrètes).

### Traumatisme indirect

À l'intention des gestionnaires : Aperçu du traumatisme indirect; continuum du stress; domaines individuel et organisationnel; discussion sur les responsabilités des gestionnaires; supervision; culture organisationnelle, équipe du mieux-être et planification du mieux-être.

À l'intention des employés : Aperçu du traumatisme indirect; continuum du stress; épuisement professionnel lié à un traumatisme indirect; facteurs de risque et facteurs médiateurs liés aux traumatismes indirects (capacité d'adaptation et de récupération); limites saines; planification du mieux-être personnel.

## 3) Préparation, intervention et rétablissement : tout type d'incident traumatique

Les SAE ont fourni des services de soutien, d'orientation et de suivi aux employés qui ont fait face aux retombées de catastrophes comme l'écrasement du vol 111 de Swissair et, plus récemment, celui du vol 6560 de First Air qui s'est produit en août 2011 à Resolute Bay (Nunavut). Les SAE ont assuré une présence sur place et la disponibilité de professionnels en plus d'offrir une formation pré-incident sur le renforcement de la résilience lors d'événements comme le Sommet du G8 de Kananaskis, la CdP 11, le XIIe Sommet de la francophonie, les Jeux olympiques de 2010 à Vancouver et les réunions du G8 et du G20.

De plus, les SAE offrent régulièrement des services de soutien psychosocial aux personnes et aux équipes à la suite d'incidents traumatiques survenus au travail ou touchant le milieu de travail.

### Équipe de mesures et d'intervention d'urgence psychosociale (EMIUP)

L'EMIUP se compose de professionnels de la santé mentale expérimentés qui ont suivi une formation sur la réponse aux catastrophes et sont embauchés à contrat par les SAE. L'équipe a été créée à la demande du Secrétariat du Conseil du Trésor grâce au financement provenant de l'initiative de sécurité publique et de lutte contre le terrorisme II (SPA II).

Les membres de l'équipe proviennent d'horizons différents et travaillent dans des domaines variés : pratique en clinique privée, milieu universitaire et interventions provinciales et municipales. L'équipe est soutenue par un réseau de conseillers en traumatologie qui ont reçu une formation sur la gestion du stress à la suite d'un incident critique et les premiers soins psychologiques.

### **Concepts à retenir : Stress, résilience et préparation**

Le **stress** n'est pas un ennemi; il peut améliorer notre rendement. Toutefois, un stress prolongé, chronique, excessif ou post-traumatique diminue notre capacité à bien fonctionner.

---

La **résilience** réside dans la prise de conscience du stress et la gestion efficace du stress – non seulement avant, pendant et après un événement de haute intensité, mais quotidiennement.

Puisque « le quotidien » est aussi important que « l'événement », les SAE offrent régulièrement, selon le principe du recouvrement des coûts, des ateliers sur la gestion du stress à l'intention des gestionnaires et de leurs équipes.

---

La **préparation** favorise la résilience en réduisant l'incertitude et en atténuant le stress. Cela est particulièrement vrai lorsque les personnes et les organisations sont en mesure de relever les défis, en particulier les plus difficiles.

Un plan de continuité des opérations (PCO) et un plan d'intervention d'urgence détaillés comprennent des volets psychosociaux. Les membres de l'EMIUP collaborent avec les gestionnaires, selon le principe du recouvrement des coûts, pour élaborer des PCO et des plans d'intervention d'urgence efficaces qui favorisent le maintien des services essentiels.

---

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour obtenir l'un des services mentionnés dans le présent bulletin, veuillez communiquer avec les Services organisationnels spécialisés au **1-888-366-8213**.

**Pour une consultation confidentielle, contactez votre Programme d'aide aux employés au 1-800-268-7708 ou au 1-800-567-5803 pour les malentendants.**

**Nous répondons à toute heure du jour et de la nuit.**

**[www.santecanada.gc.ca/sae](http://www.santecanada.gc.ca/sae)**