

PÊCHES ET OCÉANS CANADA
RÉGION DU PACIFIQUE

GESTION DU STRESS LIÉ À UN INCIDENT CRITIQUE
POLITIQUES RELATIVES AUX PROGRAMMES

Le présent document établit les politiques et les procédures de Pêches et Océans Canada concernant la prestation de soutien et de formation en rapport avec le stress lié à un incident critique dans la région du Pacifique.

Direction générale des ressources humaines
(Version de mai 2016)

Table des matières

1.	<i>INTRODUCTION</i>	3
2.	<i>ÉNONCÉ DE POLITIQUE</i>	5
3.	<i>DÉFINITIONS</i>	6
4.	<i>LIGNES DIRECTRICES OPÉRATIONNELLES</i>	8
4.1.	<i>Incidents critiques</i>	8
4.1.1.	<i>Incidents nécessitant une séance de verbalisation obligatoire</i>	8
4.1.2.	<i>Autres incidents</i>	9
4.2.	<i>Rôles et responsabilités</i>	10
4.2.1.	<i>Employé</i>	10
4.2.2.	<i>Superviseur</i>	11
4.2.3.	<i>Membre de l'équipe de soutien par les pairs :</i>	12
4.2.4.	<i>Professionnel en santé mentale</i>	13
4.2.5.	<i>Gestionnaire de programme</i>	13
4.2.6.	<i>Centre des opérations régionales (COR)</i>	14
4.2.7.	<i>Coordonnateur de l'équipe de GSIC</i>	15
4.3.	<i>Intervention à la suite d'un incident critique</i>	16
4.4.	<i>Équipe de soutien de la GSIC</i>	19
4.4.1.	<i>Sélection</i>	19
4.4.2.	<i>Formation</i>	20
4.5.	<i>Responsabilité et surveillance du programme</i>	20
4.6.	<i>Financement</i>	21

1. INTRODUCTION

Le personnel de Pêches et Océans Canada (MPO) est appelé à vivre divers incidents traumatiques dans l'exercice de son travail. Charges et attaques par des ours, agressions physiques, activités de recherche et sauvetage, repêchage de victimes d'une noyade, écrasements d'hélicoptères, accidents de navigation ne sont que quelques exemples de tels incidents. Des événements comme ceux que nous venons de mentionner ont été cités par des professionnels en santé mentale à titre d'exemples d'incidents susceptibles de causer un stress lié à un incident critique (SIC). S'il n'est pas traité, le stress lié à un incident critique peut mener à un trouble de stress post-traumatique (TSPT) et entraîner des affections de longue durée, voire la mort.

Un incident critique est défini comme tout événement qui crée de fortes émotions inhabituelles chez une personne, ce qui pourrait nuire à la capacité de cette personne à fonctionner normalement pendant ou après l'incident.

Le stress lié à un incident critique a été défini comme étant la réaction normale d'une personne normale face à un événement anormal. La réaction de stress peut être immédiate ou retardée, faisant surface après l'événement. Elle peut découler d'un événement particulier ou d'une série d'incidents produisant un effet cumulatif. Le stress lié à un incident critique peut être ressenti physiquement et psychologiquement, et l'individu peut être en mesure ou non de gérer ses symptômes sans aide.

Un événement peut provoquer un stress lié à un incident critique chez un employé, mais n'avoir que peu d'effet sur un autre, voire aucun. Un certain nombre de facteurs influent sur le niveau d'impact, notamment :

- soudaineté de l'événement;
- étendue et gravité des dommages;
- lien affectif avec la victime;
- âge et état de santé des personnes concernées;
- quantité de formation reçue en gestion du stress lié à un incident critique avant le traumatisme;
- réussites ou échecs antérieurs à surmonter un traumatisme;
- le soutien en GSIC disponible à la suite de l'incident.

Les statistiques montrent qu'environ un tiers des personnes ayant vécu un incident critique ressentent très peu d'effet ou n'en ressentent aucun. Un autre tiers de ces personnes éprouvent une réaction légère de courte durée. Le dernier tiers souffre d'effets graves, néfastes et de longue durée qui influent sur leur existence et celle de leur famille, et réduisent leur efficacité au travail. Des recherches ont montré que la majorité des personnes qui éprouvent des symptômes de stress lié à un incident critique ne réussissent pas à éliminer ces symptômes par leurs propres moyens, et peuvent tirer un bénéfice considérable d'un soutien en la matière.

Un stress lié à un incident critique non résolu peut entraîner des troubles psychiatriques chroniques (trouble de stress post-traumatique) ayant de graves répercussions sur le plan mental, affectif et physique. Sans traitement, un trouble de stress post-traumatique peut entraîner une diminution de la qualité du rendement d'un employé, une augmentation du taux d'absentéisme et une hausse considérable du taux de roulement. Un trouble de stress post-traumatique non traité peut avoir une incidence négative sur la vie personnelle de l'employé, notamment en entraînant l'abus d'alcool, l'éclatement de la famille ou le suicide. Si le SIC est traité correctement immédiatement après l'incident, les chances d'un rétablissement rapide s'en trouvent considérablement améliorées. L'issue du traitement du trouble de stress post-traumatique est beaucoup moins certaine, et un tel traitement entraîne des coûts en temps et en argent beaucoup plus importants.

Le programme de GSIC de la région du Pacifique est fondé sur le modèle du Dr Jeffrey Mitchell, une autorité en la matière. Le modèle du Dr Mitchell a été adapté de manière à répondre aux besoins particuliers du MPO. Il englobe la formation préalable en matière de traumatisme et le soutien d'une équipe de pairs compétents en la matière, de même qu'un accès rapide à un professionnel en santé mentale. Le programme de GSIC ne vise pas à remplacer le programme d'aide aux employés (PAE) existant, mais plutôt à aider les employés et leurs collègues ayant été touchés par un incident critique lié au travail.

Le processus d'établissement de rapports sur les blessures établi par le Programme du travail de DRHC demeure inchangé. Tous les formulaires obligatoires concernant les situations comportant des risques ou des blessures doivent être remplis lorsqu'un employé est impliqué dans un incident critique.

2. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Pêches et Océans Canada, région du Pacifique, a mis en place le programme de gestion du stress lié à un incident critique (GSIC) en reconnaissance du fait que les employés peuvent être touchés par un incident critique dans le cadre de leur travail. Le Programme de gestion du stress lié à un incident critique a pour but d'apporter une aide efficace et à point nommé aux employés ayant eu à vivre un incident critique, de façon à neutraliser les symptômes du stress lié à un incident critique et à empêcher l'apparition d'un trouble de stress post-traumatique. Dans le but d'appuyer cet objectif, le Ministère a établi la procédure suivante :

- 2.1. Tous les employés qui ont été touchés par un incident critique lié au travail reçoivent du soutien par l'intermédiaire du programme de GSIC régional dès que possible à la suite de l'incident.
- 2.2. Les employés du Ministère qui ont été touchés par un incident critique dans l'exercice de leurs fonctions doivent en aviser immédiatement leur superviseur ou un membre de l'équipe de soutien par les pairs.
- 2.3. Les superviseurs et les membres de l'équipe de soutien par les pairs du Ministère évalueront tous les incidents qui leur sont signalés en fonction des critères du programme de GSIC pour déterminer si un incident critique est survenu. Après un incident critique, le superviseur ou le membre de l'équipe de soutien par les pairs met en branle immédiatement le programme de GSIC afin de fournir les services appropriés au personnel. L'employé peut lui aussi mettre en branle le programme. Dans le cas d'un incident critique nécessitant une séance de verbalisation obligatoire, le superviseur veillera à ce que tout le personnel soit présent à cette rencontre.
- 2.4. Le Ministère offrira les services du programme de GSIC aux familles des employés touchés par un incident critique. Le recours au programme de GSIC dans ces circonstances est strictement volontaire.
- 2.5. Les membres de la RCMSAR qui ont été affectés à des tâches par le Centre de coordination régionale sont eux aussi admissibles à une intervention en GSIC.
- 2.6. Le professionnel en santé mentale et les membres de l'équipe de soutien par les pairs ne seront pas tenus de divulguer les renseignements obtenus au cours de leur intervention de soutien relatif au SIC dans le cadre d'un éventuel processus d'examen interne.

3. DÉFINITIONS

- 3.1. « **Confidentialité** » (telle que définie à l'annexe B).
- 3.2. « **Collègue** » s'entend de toute personne travaillant avec un employé du MPO (cela comprend le personnel contractuel, le personnel d'un autre organisme, les bénévoles, etc.).
- 3.3. « **Incident critique** » s'entend de tout événement qui crée de fortes émotions inhabituelles chez une personne, ce qui pourrait interférer avec sa capacité à fonctionner normalement pendant ou après l'incident.
- 3.4. « **Stress lié à un incident critique** » se définit comme la réaction normale d'une personne normale face à un événement anormal. La réaction peut être immédiate ou retardée.
- 3.5. « **Gestion du stress lié à un incident critique** » Le processus de gestion du stress lié à un incident critique comprend l'éducation et la sensibilisation. La gestion du stress lié à un incident critique englobe une gamme complète de services, de procédures et de stratégies d'intervention conçus pour prévenir ou atténuer les effets de l'exposition à un incident critique. Les sept éléments de base d'un programme de GSIC sont les suivants :
- 1) Préparation aux situations de crise
 - 2) Mobilisation/démobilisation et séance d'information sur la gestion de crise (SIGC)
 - 3) Désamorçage
 - 4) Séance de verbalisation suivant un incident critique (SVIC)
 - 5) Intervention individuelle en cas de crise
 - 6) Intervention familiale en cas de crise
 - 7) Services de suivi
- 3.6. « **Séance de verbalisation** » s'entend d'une réunion individuelle spécifiquement structurée ou d'une réunion de groupe organisée par un professionnel en santé mentale avec les personnes ayant été directement touchées par un incident critique. Les membres de l'équipe de soutien par les pairs peuvent participer à ce processus, à la discrétion du professionnel en santé mentale. La séance de verbalisation suivant un incident critique ne consiste pas en une séance d'analyse critique opérationnelle.

- 3.7. « **Désamorçage** » correspond à une intervention faite par un membre de l'équipe de soutien par les pairs auprès des personnes directement touchées par un incident critique. Le désamorçage a lieu dans un contexte neutre et s'effectue habituellement le jour même de l'incident. Le désamorçage a pour but d'offrir des renseignements et un appui pour stabiliser ceux qui ont pris part à l'incident et pour déterminer s'il y a lieu de tenir une séance de verbalisation.
- 3.8. « **Employé du Ministère** » désigne un employé du Ministère nommé pour une période indéterminée, un employé saisonnier du Ministère nommé pour une période indéterminée, un employé du Ministère nommé pour une période déterminée ou un employé occasionnel, pendant toute la durée de son mandat.
- 3.9. « **Professionnel en santé mentale** » s'entend d'un psychiatre, d'un psychologue, d'un travailleur social agréé ou d'une personne titulaire d'une maîtrise et ayant accumulé au moins deux ans d'expérience sur le terrain sous supervision en psychologie appliquée, et plus particulièrement en counselling, en thérapie et en thérapie de groupe; le professionnel en question a été formé dans le traitement du stress lié à un incident critique et est lié par contrat au MPO.
- 3.10. « **Membre de l'équipe de soutien par les pairs** » s'entend d'un employé ou du conjoint d'un employé du MPO nommé et formé en matière d'intervention en cas de stress lié à un incident critique, qui fournit des renseignements et du soutien aux employés et aux membres de leur famille touchés par un incident critique.
- 3.11. « **Trouble de stress post-traumatique** » (TSPT) désigne un trouble psychiatrique chronique qui risque de nuire fortement à une personne sur le plan mental, émotionnel et physique et qui est susceptible de résulter de l'exposition à un incident critique.
- 3.12. « **Gestionnaire de programme** » s'entend d'une personne nommée par le directeur général régional pour administrer et surveiller le programme de GSIC.
- 3.13. « **Traumatisme secondaire** » s'entend de l'anxiété ou du traumatisme grave vécu par une personne ayant vécu un incident critique dans le passé. Ce traumatisme supplémentaire est occasionné par les commentaires, les gestes ou les rapports de superviseurs, de collègues, d'organes de presse, d'organismes d'application de la loi externes ou de membres de la famille. L'effet de ce traumatisme sur l'individu peut être plus important que celui du traumatisme initial entraîné par l'incident critique.
- 3.14. « **Superviseur** » désigne une personne responsable de la supervision directe du personnel sur le terrain, des équipages de navire et du personnel des écloseries, des bureaux et des laboratoires.

4. LIGNES DIRECTRICES OPÉRATIONNELLES

4.1. Incidents critiques

N'importe quel événement à forte charge émotionnelle vécu par un employé peut devenir un incident critique. Compte tenu de la diversité des activités menées sur le terrain par le personnel du MPO, il n'est pas possible de créer une liste exhaustive des incidents critiques potentiels. Il est toutefois possible de classer les incidents, par exemple, dans la catégorie de ceux nécessitant une séance de verbalisation obligatoire ou de ceux pour lesquels une telle séance est facultative et laissée à la discrétion du superviseur ou du membre de l'équipe de soutien par les pairs.

4.1.1. Incidents nécessitant une séance de verbalisation obligatoire

La recherche montre qu'étant donné leurs répercussions inévitables, certains types d'incidents critiques devraient toujours faire l'objet d'une séance de verbalisation suivant un incident critique (SVIC). Dans certaines circonstances, il peut être nécessaire d'effectuer plus d'une séance de verbalisation, étant donné que des séances facultatives pourraient être requises pour des membres de la famille ou des personnes indirectement touchées. Les séances de verbalisation seront organisées en collaboration avec le professionnel en santé mentale.

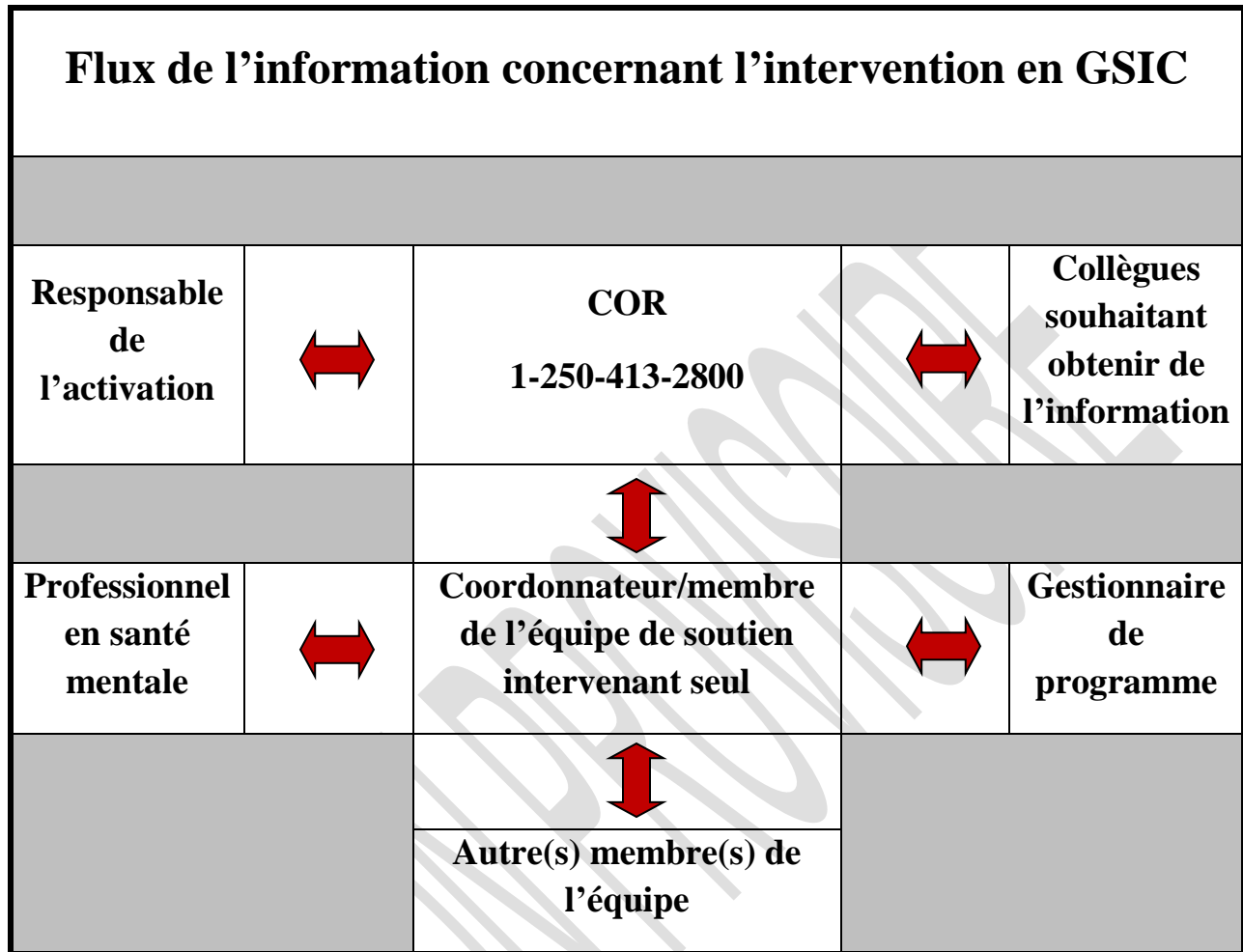
Des séances de verbalisation obligatoires seront tenues pour les employés touchés par les types d'incidents critiques suivants :

- décès d'un employé ou d'un collègue dans l'exercice de ses fonctions;
- blessures graves subies par un employé ou un collègue du MPO dans l'exercice de ses fonctions;
- suicide d'un collègue;
- blessures graves ou décès d'un membre du public en lien avec les activités professionnelles de l'employé;
- toute catastrophe ou tout incident majeur ayant fait plusieurs victimes auquel a pris part un employé;
- tout événement à forte charge émotionnelle désigné par le superviseur comme un incident critique nécessitant une séance de verbalisation obligatoire.

4.1.2. Autres incidents

Pour tous les autres incidents critiques, la gravité des répercussions sur le personnel déterminera le niveau d'intervention du programme de GSIC. Tous les incidents critiques doivent être signalés au superviseur ou à un membre de l'équipe de soutien par les pairs, qui déterminera le niveau d'intervention initial, en consultation avec le professionnel en santé mentale s'il y a lieu. Le niveau d'intervention ne se limitera pas à l'évaluation initiale et sera porté à un niveau d'intervention supérieur, au besoin.

4.2. Rôles et responsabilités



4.2.1. Employé L'employé :

- doit participer à la formation en GSIC destinée aux employés;
- doit immédiatement informer son superviseur si un incident critique est susceptible de s'être produit.
- peut aussi communiquer avec un membre de l'équipe de soutien par les pairs du programme de GSIC, ou avec le COR, ce qui déclenchera l'activation d'une intervention en GSIC.

4.2.2. Superviseur

Le superviseur doit :

- communiquer avec le COR pour déclencher la demande d'intervention par l'équipe de soutien par les pairs du programme de GSIC.
- Participer à la formation en GSIC destinée aux superviseurs;
- préserver la stricte confidentialité concernant les incidents critiques et l'intervention en cas de SIC (voir l'annexe B);
- déterminer si un incident critique a eu lieu, en se fondant sur les critères établis dans le programme de GSIC;
- recenser toutes les personnes touchées par l'incident critique;
- veiller à ce que le désamorçage ait lieu immédiatement après l'incident, et à ce qu'il soit effectué par un membre de l'équipe de soutien par les pairs pour tous les employés touchés par l'incident;
- mettre en branle le programme de GSIC pour tous les incidents critiques nécessitant une séance de verbalisation obligatoire (Section 4.1.1);
- s'assurer que le niveau approprié de gestion du stress lié à un incident critique est effectué conformément à la présente politique (pour les incidents critiques ne nécessitant pas une séance de verbalisation obligatoire (Section 4.1.2));
- réduire le risque de traumatisme secondaire pour les personnes touchées par l'incident en s'assurant que les interventions du Ministère, des collègues, des organismes externes et des médias sont appropriées lorsqu'elles visent directement les personnes touchées;
- veiller à ce que tous les formulaires d'indemnisation pour blessures de la CAT et les formulaires pour les situations comportant des risques aient été remplis et transmis à l'unité régionale de santé et de sécurité du Programme du travail de DRHC pour les employés du MPO touchés par l'incident;
- faire savoir aux employés qu'ils peuvent communiquer directement avec un membre de l'équipe de soutien par les pairs du programme de GSIC.

4.2.3. Membre de l'équipe de soutien par les pairs :

Le membre de l'équipe de soutien doit :

- accepter son rôle au sein de l'équipe en remplissant le formulaire d'engagement (annexe C); suivre la formation en GSIC destinée aux membres de l'équipe; participer aux conférences téléphoniques trimestrielles et aux réunions de formation qui se tiennent deux fois par année;
- préserver la stricte confidentialité concernant les incidents critiques et toute intervention en cas de SIC (annexe B);
- déterminer si un incident critique a eu lieu en se fondant sur les critères établis dans le programme de GSIC;
- rappeler aux employés qu'ils ont la responsabilité d'informer le superviseur au sujet de leur participation à un incident critique (un membre de l'équipe de soutien peut aider l'employé, à sa demande);
- dans la mesure du possible, fournir un soutien en GSIC au superviseur et aux employés sur les lieux d'un incident critique;
- dans la mesure du possible, effectuer un désamorçage, au besoin, avec toutes les personnes concernées, immédiatement après l'incident critique;
- établir le contact initial avec les personnes qui ont été touchées par l'incident critique (lorsqu'il n'est pas possible de tenir un désamorçage);
- réduire le risque de traumatisme secondaire pour les personnes touchées par l'incident en s'assurant que les interventions du Ministère, des collègues, des organismes externes et des médias sont appropriées;
- prêter assistance au professionnel en santé mentale durant la séance de verbalisation;
- effectuer des interventions de suivi, s'il y a lieu;
- remplir un rapport de contact (annexe D) pour toutes les interventions en GSIC;
- Aider le gestionnaire du programme de GSIC dans le cadre de l'examen et du perfectionnement continu du programme de GSIC;

- communiquer avec le professionnel en santé mentale après chaque intervention;
- lors d'une intervention en cas d'incident, informer le COR que le membre de l'équipe de soutien a été contacté directement par la personne touchée, afin d'éviter une double intervention;
- informer le coordonnateur de l'équipe de soutien ou le COR que l'intervention a été menée, et indiquer si un suivi est requis;
- donner des séances d'information promotionnelles et éducatives, sur demande.

4.2.4. Professionnel en santé mentale

Le professionnel en santé mentale doit :

- participer à la formation en GSIC destinée aux employés, aux superviseurs et aux membres de l'équipe de soutien par les pairs, au besoin;
- participer aux programmes de formation polyvalente pour se familiariser avec la situation de travail des employés du MPO;
- préserver la stricte confidentialité concernant les incidents critiques et toute intervention en cas de SIC (annexe B);
- fournir un numéro d'intervention d'urgence accessible en tout temps, et assurer l'intervention d'un membre de l'équipe de soutien ou d'un professionnel en santé mentale lors d'un incident critique, au besoin;
- tenir des séances de verbalisation suivant un incident critique, au besoin, avec l'aide de membres de l'équipe de soutien par les pairs du programme de GSIC;
- veiller à ce qu'un suivi adéquat soit fourni, au besoin;
- offrir de l'aide aux membres de l'équipe de soutien après chaque intervention en cas de stress lié à un incident critique.

4.2.5. Gestionnaire de programme

Le gestionnaire de programme doit :

- administrer le programme de GSIC en veillant à ce que tous les frais de déplacement et les honoraires de consultation soient payés;

- s'assurer qu'un contrat est en place pour offrir des services professionnels en santé mentale;
- veiller à ce que la formation en GSIC soit offerte aux employés, aux superviseurs et aux membres de l'équipe de soutien par les pairs;
- s'assurer que les arrangements sont pris concernant les deux séances de formation annuelles, et que les membres de l'équipe de soutien par les pairs y assistent;
- surveiller les membres de l'équipe de soutien par les pairs qui ont participé à une intervention en GSIC pour s'assurer qu'ils reçoivent le soutien individuel requis;
- surveiller le déroulement du programme de GSIC pour s'assurer qu'il répond aux besoins des employés et des superviseurs et que la qualité du service est acceptable;
- recommander des changements ou des ajouts au programme de GSIC ou à la politique, au besoin;
- préserver la stricte confidentialité concernant les incidents critiques spécifiques et toute intervention en cas de SIC (annexe B);
- transmettre au professionnel en santé mentale une copie de chaque formulaire de rapport de contact documentant une intervention en GSIC.

4.2.6. Centre des opérations régionales (COR)

Le COR doit :

- agir à titre de point de contact central en tout temps pour ce qui est de l'organisation des interventions en GSIC;
- recevoir directement ou indirectement les demandes d'employés de la Garde côtière canadienne et du MPO en vue de déclencher une intervention en GSIC;
- sur réception d'une demande d'intervention en GSIC, communiquer avec un coordonnateur de l'équipe de soutien par les pairs (d'abord avec celui se trouvant le plus près du lieu de l'incident, puis avec le suivant sur la liste jusqu'à ce que la communication soit établie), puis lui fournir les détails de l'incident pour lui permettre d'organiser ou d'effectuer l'intervention;

- prendre note de toutes les interventions en GSIC qui sont déclenchées directement par un pair-aidant, afin de pouvoir prévenir les autres membres de l'équipe que l'intervention a été prise en charge et d'éviter le dédoublement;
- Préserver la stricte confidentialité concernant les incidents critiques et les interventions en GSIC (voir l'annexe B).

4.2.7. Coordonnateur de l'équipe de GSIC

Le coordonnateur de l'équipe de GSIC doit :

- après avoir été informé par le COR ou contacté directement par un employé touché, doit coordonner l'intervention avec les autres membres de l'équipe ou assurer l'intervention lui-même;
- informer le COR une fois que l'intervention est terminée;
- bien que l'autorité financière du programme soit assurée par le gestionnaire de programme, si ce dernier n'est pas disponible, le coordonnateur de l'équipe est autorisé à prendre les décisions concernant les dépenses raisonnables qu'il y a lieu de faire, et doit prendre ces décisions conformément à la présente politique et aux pratiques suivies jusque-là par l'équipe pour remplir le mandat du programme de GSIC;
- doit préserver la stricte confidentialité concernant les incidents critiques et les interventions en GSIC (voir l'annexe B).

4.3. Intervention à la suite d'un incident critique

L'intervention en cas de stress lié à un incident critique est décrite de façon détaillée ci-après ainsi que dans le schéma d'intervention (annexe A) rattaché à la présente politique.

Étape 1 :

Le Centre des opérations régionales (COR) est informé qu'il faut procéder à une intervention en gestion du stress lié à un incident critique (GSIC) par le truchement de canaux internes ou externes. Le COR peut être joint en tout temps au 1-250-413-2800. Le COR recueille toute l'information disponible à propos de l'incident (lieu, nombre de personnes touchées, coordonnées, type d'incident), et communique avec un coordonnateur de l'équipe de soutien par les pairs pour qu'il organise ou effectue lui-même l'intervention. Le COR sélectionne d'abord le coordonnateur situé le plus près du lieu de l'incident, et poursuit sa recherche en suivant la liste si ce dernier n'est pas disponible ou s'il est impossible à joindre.

Étape 2 :

Le coordonnateur de l'équipe de soutien par les pairs communique avec le superviseur et, ensemble, ils déterminent les éléments suivants et se mettent d'accord sur la marche à suivre :

- nature de l'incident critique;
- lieu de l'incident;
- nombre d'employés impliqués dans l'incident;
- disponibilité d'un membre de l'équipe de soutien par les pairs;
- logistique du désamorçage;
- logistique de la séance de verbalisation suivant un incident critique (SVIC), le cas échéant.

Le coordonnateur de l'équipe (en collaboration avec le professionnel en santé mentale (PSM), au besoin) établit le niveau d'intervention approprié en GSIC.

Coordonnateur de l'équipe, aller à.....Étape 3
Superviseur, aller à.....Étape 4
Membre de l'équipe de soutien par les pairs, aller à.....Étape 6
Professionnel en santé mentale (PSM), aller à.....Étape 8

Étape 3 :

Le coordonnateur communique avec les autres membres de l'équipe de soutien par les pairs, organise une intervention et désigne les responsables. Le coordonnateur peut faire partie de l'équipe d'intervention, ou jouer seulement un rôle de coordination. Le coordonnateur de l'équipe de soutien par les pairs informe le PSM qu'une intervention est en cours.

Étape 4 :

Le superviseur s'assure, dans la mesure du possible, qu'un désamorçage aura lieu dans les 8 à 12 heures suivant l'incident, que tous les employés touchés doivent y participer, et que la séance sera animée par un membre de l'équipe de soutien par les pairs.

Superviseur, aller à l'étape 5

Étape 5 :

Le superviseur doit réduire le risque d'un traumatisme secondaire pour les personnes impliquées dans l'incident critique, et doit faciliter la mise en œuvre du programme de GSIC avant la tenue d'une analyse critique ou d'un examen opérationnel.

Superviseur, aller à l'étape 11

Étape 6 :

Les membres de l'équipe de soutien présents sur les lieux :

- informeront le superviseur de l'intervention en cas de SIC effectuée en rapport avec l'incident;
- fourniront du soutien sur les lieux au superviseur et aux employés durant l'incident;
- réduiront le risque de traumatisme secondaire pour les personnes touchées par l'incident critique;
- effectueront un désamorçage dans les délais prévus.

Membre de l'équipe de soutien par les pairs, aller à l'étape 7

Étape 7 :

Les membres de l'équipe de soutien par les pairs chargés d'intervenir après un incident critique :

- informeront le superviseur de l'intervention en cas de SIC effectuée en rapport avec l'incident;
- entreront en contact avec toutes les personnes touchées par l'incident;
- effectueront un désamorçage, s'il y a lieu;
- réduiront le risque de traumatisme secondaire pour les personnes touchées par l'incident critique;
- transmettront leurs commentaires au professionnel en santé mentale avant la séance de verbalisation (s'il y en a une);
- assisteront le professionnel en santé mentale dans le processus de verbalisation;
- fourniront un soutien de suivi à la demande du professionnel en santé mentale;
- informeront le coordonnateur de l'équipe de soutien par les pairs que l'intervention est terminée;
- rempliront un rapport de contact et le transmettront au gestionnaire de programme.

Étape 8 :

Le professionnel en santé mentale :

- fournira un numéro où l'on pourra le joindre en tout temps en cas de SIC;
- obtiendra du superviseur/membre de l'équipe de soutien tous les renseignements nécessaires à la préparation de la séance de verbalisation suivant un incident critique (SVIC).

Professionnel en santé mentale (PSM), aller à Étape 9

Étape 9 :

Le professionnel en santé mentale :

- consultera les membres de l'équipe de soutien par les pairs avant la séance de verbalisation;
- (s'il y a lieu), il mènera une séance de verbalisation à un endroit convenu avec le superviseur;
- fournira aux employés, au besoin, du counselling de suivi en cas de SIC;
- tiendra des séances de suivi avec les membres de l'équipe de soutien.

Étape 10 :

Dans tous les cas d'incident, sauf ceux qui nécessitent obligatoirement des séances de verbalisation suivant un incident critique, le superviseur/membre de l'équipe de soutien par les pairs veillera à ce que le niveau approprié d'intervention en cas de SIC soit effectué, conformément aux options suivantes.

Intervention de niveau léger :

- Effectuer un désamorçage dans le cadre d'une conversation téléphonique privée;
- Diriger l'employé vers le Programme d'aide aux employés.

Intervention de niveau moyen :

- Effectuer un désamorçage individuel;
- Le superviseur ou le membre de l'équipe de soutien par les pairs demande au PSM de téléphoner à l'employé.

Superviseur/membre de l'équipe de soutien par les pairs, aller à.....Étape 11

Étape 11 :

Le superviseur/membre de l'équipe de soutien par les pairs évalue le niveau d'intervention en cas de SIC ayant été effectué, et détermine si une intervention supplémentaire est requise :

Intervention de niveau léger à modéré, aller à.....Étape 10

Niveau d'intervention élevé, aller à.....Étape 3

Étape 12 :

Le coordonnateur de l'équipe de soutien par les pairs communiquera avec le COR et le PSM pour les informer que l'intervention est terminée.

4.4. Équipe de soutien de la GSIC

4.4.1. Sélection

Les membres de l'équipe de soutien par les pairs seront sélectionnés par un comité spécial formé du gestionnaire du programme de GSIC et d'un professionnel en santé mentale. Les membres de l'équipe de soutien seront choisis parmi les employés du MPO en fonction des critères suivants :

Qualités personnelles :

- Capacité à préserver la confidentialité de l'information (annexe B);
- Expérience personnelle en matière d'incident critique;
- Capacité à suivre des procédures;
- Maturité émotionnelle;
- Fiabilité;
- Respect des collègues;
- Capacité à établir et à entretenir des relations avec les collègues;
- Capacité à gérer efficacement le stress;
- Volonté d'apprendre le processus de GSIC;
- Personne extravertie;
- Sensible aux autres (à leurs besoins et à leurs émotions);
- Disposé à travailler en équipe.

Critères géographiques :

- Les membres de l'équipe de soutien par les pairs doivent être répartis le plus possible dans toute la région.

Catégorie d'employé :

- L'équipe de soutien devrait compter un nombre représentatif d'employés provenant des équipes les plus susceptibles d'être exposées à des incidents critiques.

On demande aux membres de l'équipe de soutien par les pairs de prendre les engagements suivants :

- S'engager à ne pas outrepasser ses limites
- S'engager à respecter les critères établis
- S'engager à assister et à participer aux séances de formation qui ont lieu deux fois par année
- S'engager à participer aux conférences téléphoniques trimestrielles
- S'engager à faire partie de l'équipe de soutien pendant un cycle de deux ans

4.4.2. Formation

4.4.2.1. Employé

Tous les employés devraient assister à une séance de sensibilisation générale sur les incidents critiques, sur le stress à la suite d'incidents critiques et sur le programme de GSIC. Le séminaire devrait être intégré au programme d'orientation des nouveaux employés. Des séances supplémentaires peuvent être organisées par l'entremise du gestionnaire du programme de GSIC.

4.4.2.2. Superviseur

Tous les superviseurs doivent participer à une séance de sensibilisation générale décrivant le programme de GSIC et le rôle du superviseur du programme de GSIC. La séance fournira au superviseur tous les renseignements requis pour évaluer le niveau approprié d'intervention en cas de stress lié à un incident critique.

4.4.2.3. Membre de l'équipe de soutien par les pairs

Les membres de l'équipe de soutien suivront la formation de base en GSIC conçue pour leur permettre de bien comprendre le stress lié à un incident critique et leur rôle en tant que membres de l'équipe de soutien par les pairs dans le cadre du programme de GSIC. Le cours mettra l'accent sur les compétences en matière d'intervention, les techniques de désamorçage et le processus de verbalisation. Les membres de l'équipe de soutien doivent aussi assister à deux réunions par année pour recevoir la formation continue en GSIC, et participer à des conférences téléphoniques trimestrielles.

4.5. Responsabilité et surveillance du programme

Le programme de GSIC sera mis en œuvre à l'échelle régionale, sous la direction de la Direction générale des ressources humaines. Le gestionnaire du programme de GSIC doit veiller à ce que la formation, l'administration et la surveillance du programme soient réalisées, et à ce que la qualité et l'orientation du programme répondent aux besoins des employés.

4.6. Financement

Le programme de l'équipe de soutien et toute intervention en GSIC seront financés au moyen de crédits réservés à cette fin par le directeur général régional et le commissaire adjoint. Le gestionnaire de programme, le superviseur ou le membre de l'équipe de soutien par les pairs, en collaboration avec le professionnel en santé mentale, auront le pouvoir de mettre en œuvre le programme.

La formation des membres de l'équipe de soutien sera financée par le directeur général régional et le commissaire adjoint. Les coûts de la formation en GSIC pour les employés et les superviseurs seront assumés par leurs directions générales, divisions et secteurs respectifs.