Lors d’un événement à potentiel traumatique, les premières actions de soutien peuvent être déterminantes dans le rétablissement d’une personne, telle qu’un préposé aux communications d’urgence[[1]](#footnote-2). 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; ils peuvent, entre autres, être responsables de coordonner le soutien aux travailleurs ou d’offrir eux-mêmes ce soutien. Dans tous les cas, leur attitude et leurs actions devraient traduire leur volonté de soutenir avec bienveillance les travailleurs touchés.

# Bonnes pratiques de soutien : Les premiers soins psychologiques

L’approche des premiers soins psychologiques s’appuie sur huit actions de soutien concrètes à faire auprès des personnes exposées à un événement potentiellement traumatique, qu’elles aient été impliquées directement dans l’événement ou qu’elles y aient joué un rôle secondaire. Ces huit actions s’accompagnent également d’une veille attentive qui s’effectue tout au long du premier mois après l’événement. En résumé, voici l’objectif de chacune des actions.

|  |  |
| --- | --- |
| **Actions** | **Objectifs** |
| **Action 1 :** Contact et engagement | Établir un contact et s’engager à se rendre disponible pour répondre aux besoins des préposés aux communications d’urgence impliqués dans l’événement. |
| **Action 2 :** Sécurité et réconfort | Répondre aux besoins immédiats ou aux préoccupations des préposés, offrir un réconfort physique et émotionnel et fournir de l’information sur l’événement. |
| **Action 3 :** Stabilisation | Calmer, sécuriser et aider les préposés à comprendre leurs réactions découlant de l’événement. |
| **Action 4 :** Collecte d’informations | Observer et dépister les réactions physiques et émotionnelles des préposés à l’aide d’une collecte d’informations. |
| **Action 5** : Assistance pratique | Porter assistance aux préposés pour répondre à leurs besoins. |
| **Action 6 :** Connexion avec les autres | Mettre en lien les préposés impliqués avec leur réseau de soutien et s’assurer du soutien des collègues entre eux. |
| **Action 7 :** Stratégies d’adaptation | Encourager l’utilisation de bonnes stratégies d’adaptation. |
| **Action 8 :** Lien vers les ressources | Faire le lien vers les ressources répondant aux besoins. |
| **Veille attentive** pendant le premier mois | Veiller au bien-être de l’ensemble des préposés aux communications d’urgence : surveiller l’évolution de leurs réactions, dépister ceux qui auraient besoin d’aide et faire une évaluation continue de leurs besoins afin de les orienter vers les ressources appropriées. |

Dans l’élaboration de son protocole de prise en charge des événements potentiellement traumatiques au travail, l’organisation devra déterminer qui seront les meilleures personnes pour conduire ces actions (ex. : chef d’équipe, superviseur, responsable 9-1-1, coordonnateur, pair aidant). Ces dernières doivent être à l’aise dans ce rôle spécifique de soutien et d’accompagnement, en plus d’avoir les outils, la formation et l’encadrement pour bien le remplir[[2]](#footnote-3).

**À noter que**: dans certains milieux, des ressources professionnelles en santé psychologique, internes ou externes à l’organisation, prennent aussi en charge une partie de ces actions.

Les tableaux suivants énumèrent des exemples de bonnes pratiques de soutien basées sur les premiers soins psychologiques.

**À noter que :**

* Les huit actions ne sont pas toutes présentées dans ce tableau.
* Les actions de soutien débutent dès qu’un événement potentiellement traumatique survient. Afin de répondre aux besoins exprimés par les préposés aux communications d’urgence, elles se poursuivent dans les premiers jours et au moins dans les quatre semaines suivant l’événement.

Dans ce document, les icônes suivantes sont utilisées pour catégoriser certains types d’information :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lumières allumées avec un remplissage uni | Trucs et astuces | Document avec un remplissage uni | Documents et outils |
| Badge point d’interrogation avec un remplissage uni | Questions/réponses sur notre site Web | Internet avec un remplissage uni | Thèmes sur notre site Web |
|  | | | |
| Document avec un remplissage uniPour prendre connaissance d’un exemple de protocole de prise en charge des événements potentiellement traumatiques au travail, consulter le document : [Protocole de prise en charge des événements – Programme de gestion globale des événements traumatiques au travail](https://d12oqns8b3bfa8.cloudfront.net/apsam/publications/prepose-spt-programme-protocole-prise-en-charge.docx). | | | |
| |  | | --- | | Internet avec un remplissage uniPour plus d’informations sur le stress post-traumatique chez les préposés aux communications d’urgence, visiter notre site Web : [Préposés aux communications d’urgence : stress post-traumatique](https://www.apsam.com/clienteles-et-services/repartition-des-communications-durgence/preposes-stress-post-traumatique/je-suis-un-gestionnaire). | | | | |

| **Période après l’événement** | **Bonnes pratiques** | **Exemples** |
| --- | --- | --- |
| **0 – 24 HEURES**  **0 – 24**  **HEURES** (suite) | **Les actions suivantes peuvent être effectuées pendant ou après l’événement** | |
| La personne qui offre les premiers soins psychologiques vise à calmer, à sécuriser, à répondre aux besoins et à soutenir les préposés aux communications d’urgence impliqués dans l’événement.  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.  Lumières allumées contourNe pas oublier de veiller sur les personnes qui seraient indirectement impliquées dans l’appel, mais qui pourraient quand même être affectées (ex. : personne qui écoute les bandes audios). | * Établir un contact avec les préposés aux communications d’urgence et s’engager à être disponible pour répondre à leurs besoins.  Dans l’informel, observer leurs réactions[[3]](#footnote-4) pour avoir des indications quant à leur état psychologique. Ex. : Préposé qui tremble, pleure, semble absent.Badge point d’interrogation avec un remplissage uniPour plus d’informations sur les réactions possibles pendant ou après un événement, voir [Comment savoir si un de mes préposés aux communications d’urgence devrait prendre un répit avant de passer au prochain appel](https://www.apsam.com/clienteles-et-services/repartition-des-communications-durgence/preposes-stress-post-traumatique/je-suis-un-gestionnaire#question-5)?  * Selon vos observations, si possible, proposer à celui ou à ceux qui semblent impactés de se déplacer dans un endroit plus calme. * Au besoin, aider la personne à :   + retrouver un sentiment de réconfort en la rassurant   + s’apaiser et à se calmer en respirant   La respiration abdominale est une technique efficace pour faciliter le retour au calme.   * + rester dans le moment présent avec la technique d’ancrage   Ex. : 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.   * Répondre aux besoins ou préoccupations du préposé.   Ex. : Qu’est-ce que je peux faire pour toi, qu’as-tu besoin comme soutien, as-tu besoin d’une période de repos et de décompression, de manger, aimerais-tu contacter un de tes proches ou parler à un collègue, qu’est-ce qui t’aiderait à retrouver un sentiment de calme, de sécurité, de réconfort?   * Respecter le rythme du travailleur.   Ex. : Respecter ses silences ou son besoin de rester seul pour le moment.   * Si la personne devient émotive : accueillir toute émotion spontanément et volontairement exprimée, faire preuve d’empathie, mais ne pas la faire ventiler sur ses émotions ni l’amener à reparler des détails perturbants ou bouleversants de l’événement. * Normaliser les réactions du préposé.   Ex. : C’est normal de trembler, tu es encore sous l’adrénaline; tu es agité, ça arrive à plusieurs personnes après un tel appel. Badge point d’interrogation avec un remplissage uniPour plus d’informations sur les réactions possibles pendant ou après un événement, voir [Comment savoir si un de mes préposés aux communications d’urgence devrait prendre un répit avant de passer au prochain appel](https://www.apsam.com/clienteles-et-services/repartition-des-communications-durgence/preposes-stress-post-traumatique/je-suis-un-gestionnaire#question-5)?  * Valider ce que le préposé vit.   Ex. : Je comprends que tu sois en colère, c’est humain de ressentir ces émotions dans la situation, ce n’était pas facile à gérer comme appel, tu as fait ce que tu pouvais dans les circonstances.   * Entretenir le sentiment d’efficacité personnelle du préposé, en soulignant ses bons coups durant l’appel.   Ex. : Tu es resté calme même si la situation était stressante.   * Si le travailleur exprime le besoin de parler de l’événement, reconnaître son besoin et lui proposer de l’aider à trouver une ressource spécialisée en trauma qui saura encadrer le processus émotionnel.   Ex. : C’est gros ce que tu viens de vivre, ça va être important que tu puisses en parler avec un professionnel. Est-ce que je peux t’aider à trouver quelqu’un?   * Afin de rassurer le préposé, veiller à répondre à son besoin d’information.   Ex. : Ce qu’on connait de l’événement, de l’état des collègues policiers ou pompiers blessés et, si pertinent, de l’état des victimes et de la conclusion de l’intervention.   * Déterminer si le préposé est apte à répondre aux appels ultérieurs, en se basant notamment sur les réactions qu’il présente.  Badge point d’interrogation avec un remplissage uniPour plus d’informations, voir [Comment savoir si un de mes préposés aux communications d’urgence devrait prendre un répit avant de passer au prochain appel](https://www.apsam.com/clienteles-et-services/repartition-des-communications-durgence/preposes-stress-post-traumatique/je-suis-un-gestionnaire#question-5)?  * Suggérer les comportements aidants après un événement à potentiel traumatique et encourager les bonnes stratégies d’adaptation.   Ex. : Rechercher le soutien de l’entourage, faire des activités qui font du bien, limiter l’exposition aux médias qui couvrent l’intervention.  Badge point d’interrogation avec un remplissage uniPour plus d’informations, voir [Quelles sont les stratégies pour prendre soin de soi?](https://www.apsam.com/clienteles-et-services/repartition-des-communications-durgence/preposes-stress-post-traumatique/je-suis-un-prepose-aux-communications-durgence#question-3)   * Encourager le préposé à revenir vous voir dans les prochains jours s’il ne se sent pas bien ou s’il a d’autres besoins. |

| **Période après l’événement** | **Bonnes pratiques** | **Exemples** |
| --- | --- | --- |
| **24 – 72**  **HEURES** | La personne qui offre les premiers soins psychologiques s’assure de faire une veille attentive du ou des préposés aux communications d’urgence. Cette veille consiste à faire une évaluation continue des besoins et le dépistage des préposés afin de les orienter vers les ressources d’aide.  Lumières allumées contourÀ tout moment, les actions citées en exemple dans la période 0 – 24 h peuvent aussi être appliquées, selon la situation. | * Continuer de veiller au bien-être de l’ensemble des préposés aux communications d’urgence, qu’ils aient été impliqués directement ou indirectement dans l’événement. N’hésitez pas à être proactif dans votre offre de soutien.   Ex. : Rester disponible, les rassurer et porter attention à leurs réactions psychologiques.   * Pour les préposés qui vous préoccupent, tenir une rencontre individuelle pour évaluer et répondre à leurs besoins (ex. : rester au travail tout en étant affecté à d’autres tâches pour limiter l’exposition à des événements potentiellement traumatiques). * Continuer de valider les émotions du préposé, mais ne pas insister pour qu’il vous donne des détails perturbants quant à l’événement ou qu’il vous raconte ce qui l’a ébranlé.   Ex. : Je comprends que tu te sentes impuissant face à la situation, c’est vrai que ça doit être difficile, je peux comprendre que tu sois bouleversé.   * Continuer de normaliser ses réactions.   Ex. : C’est normal que tu repenses à l’appel ou que tu y rêves. Ces réactions sont souvent temporaires.  Badge point d’interrogation avec un remplissage uniPour plus d’informations, voir [Quelles sont les réactions possibles après un appel à potentiel traumatique?](https://www.apsam.com/clienteles-et-services/repartition-des-communications-durgence/preposes-stress-post-traumatique/generalites#question-2)   * Au besoin, rappeler les ressources disponibles.   Ex. : Ressource spécialisée en trauma, PAE, médecin, coordonnateur à la formation.  Pour du soutien informationnel pour la famille, voir [Stress post-traumatique : Je suis un proche.](https://www.apsam.com/clienteles-et-services/repartition-des-communications-durgence/preposes-stress-post-traumatique/je-suis-un-proche)   * Badge point d’interrogation avec un remplissage uniRappeler les comportements aidants après un événement à potentiel traumatique et les bonnes stratégies d’adaptation.   Badge point d’interrogation avec un remplissage uniPour plus d’informations, voir [Quelles sont les stratégies pour prendre soin de soi?](https://www.apsam.com/clienteles-et-services/repartition-des-communications-durgence/preposes-stress-post-traumatique/je-suis-un-prepose-aux-communications-durgence#question-3) |

| **Période après l’événement** | **Bonnes pratiques** | **Exemples** |
| --- | --- | --- |
| **72 HEURES – 1 MOIS** | La veille attentive se poursuit pendant le premier mois suivant l’événement puisqu’il s’agit de la période critique pour dépister les gens qui auraient des réactions post-traumatiques et pour les orienter vers les ressources adéquates.  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 trauma pour faciliter la prévention du trouble de stress post-traumatique.  Lumières allumées contourÀ tout moment, les actions citées en exemple dans les périodes précédentes peuvent aussi être appliquées, selon la situation. | * Rester disponible et continuer de soutenir au besoin les préposés aux communications d’urgence. Porter une attention particulière si un appel de nature similaire survient à nouveau. * Si nécessaire, les orienter vers les ressources pertinentes.   Ex. : Ressource spécialisée en trauma, PAE, médecin, coordonnateur à la formation, collègue expérimenté pour jumelage. |

# Bibliographie

Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A. et Watson, P. (2006). *Psychological First Aid – Field Operations Guide – 2nd Edition*. National Child Traumatic Stress Network et National Center for PTSD. <https://www.nctsn.org/sites/default/files/resources/pfa_field_operations_guide.pdf>

Hobfoll, S. E. et al. (2007). Five essential elements of immediate and mid–term mass trauma intervention : empirical evidence. *Psychiatry : Interpersonal and Biological Processes,* *70*(4), 283-315.  
<https://doi.org/10.1521/psyc.2007.70.4.283>

1. Le terme préposé aux communications d’urgence s’applique autant pour les analystes à la prise d’appel 9-1-1 que pour les répartiteurs. [↑](#footnote-ref-2)
2. L’organisation doit également statuer sur la portée et les limites du rôle des personnes qui offrent les premiers soins psychologiques (ex. : disponibilité ou non en dehors des heures régulières de travail). [↑](#footnote-ref-3)
3. Cette vigie peut aussi être faite durant l’appel. [↑](#footnote-ref-4)