

# Service d'intervention offert à la suite d'un événement traumatisant

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS ET À LA FAMILLE (PAEF)

AUX GESTIONNAIRES

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale, grâce à son Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) confié à Solutions Mieux-être LifeWorks, offre aux membres du personnel, touchés par un événement traumatisant, un service d'intervention rapide avec des ressources spécialisées pour renforcer le processus de rétablissement et déterminer les risques ainsi que les réactions éventuelles. Ce service est :

**Accessible 24 h/24, 7j/7**

**Frais couverts par l'organisation**

## QU'EST-CE QU'UN ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT?

Un événement traumatisant est une situation qui peut perturber l'ensemble d'une équipe ou d'un milieu de travail. Il déclenche chez un ou des employés une ou des réactions émotionnelles exceptionnellement fortes pouvant nuire à leur capacité de fonctionner au travail ou à domicile.

Exemples :

- **Décès d'un collègue, d'un membre de la famille, d'un usager, etc.**  
(ex. : mort naturelle soudaine, accident, suicide, agression);
- **Maladie, accident ou agression dont est victime un collègue de travail**  
(ex. : paralysie, blessure grave, traumatisme);
- **Situation qui provoque une forte charge émotive**  
(ex. : restructuration interne majeure, situation exceptionnelle);
- **Événements naturels pouvant causer des blessures graves ou la mort**  
(ex. : incendie, tremblement de terre).

Chaque personne réagit différemment à la suite d'un tel événement. Il est donc important d'être attentif aux réactions émotionnelles (ex. : colère, anxiété, sentiment d'impuissance, irritabilité, rappels d'images) et aux changements dans le comportement au travail (ex. : baisse de la qualité du travail, manque d'attention, oublis) et de mener rapidement des actions concrètes pour soutenir les personnes touchées.

## QUE FAIRE LORS D'UN ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT?

- Assurez-vous de demeurer aussi calme que possible.
- Évaluez la nécessité de demander l'aide d'un collègue ou de votre supérieur pour vous soutenir dans la coordination des actions.
- Mettez en place le protocole pertinent (ex. : sécuriser les lieux, procéder à l'enquête administrative, etc.), s'il y a lieu, tout en étant respectueux des réactions des personnes touchées par la situation.
- Soyez disponible et à l'écoute de ce que les employés de votre équipe ressentent le besoin de vous dire.
- Gardez à l'esprit que les réactions observées chez les employés sont parfaitement normales dans le contexte de l'événement qui vient de se produire et que leur intensité varie d'une personne à l'autre.
- N'hésitez pas à demander du soutien pour vous. Bien que vous ayez des responsabilités dans la coordination des actions en tant que gestionnaire, il est normal que la situation vous affecte aussi.
- Toutes les personnes touchées directement ou indirectement par l'événement sont encouragées à participer, sur une base volontaire, à la rencontre avec le conseiller du PAEF.
- En tant que gestionnaire, il est à votre discrétion de déterminer si vous serez présent pendant l'intervention du conseiller.

# COMMENT FAIRE UNE DEMANDE ET OBTENIR DU SOUTIEN?

## 1 Communiquez avec une personne autorisée et ayez en main les informations requises

Seules les personnes autorisées peuvent faire ce type de demande au PAEF.

- **Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h**  
Communiquez avec le Service de la qualité de vie au travail au 418 781-1782.
- **En soirée, la nuit et la fin de semaine**  
Communiquez avec le coordonnateur ou le directeur de garde de votre territoire.
- **Pour la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)**  
Communiquez avec le cadre de garde de votre direction.

### Les informations requises liées à l'événement :

- Nom et coordonnées de la personne-ressource présente dans le milieu de travail concerné (souvent le gestionnaire);
- Nom et adresse du milieu de travail;
- Description de l'événement;
- Le nombre d'employés qui participeront à l'intervention;
- Une date souhaitée pour l'intervention.

### Les informations liées aux modalités de l'intervention souhaitée :

- En groupe, en individuel ou les deux;
- En présentiel, en virtuel ou par téléphone.

*Important : Les interventions en présentiel sont possibles uniquement en zone froide, et ce, si aucun cas de COVID-19 positif n'a été confirmé, parmi les employés qui participent, au cours des 5 derniers jours. Si ces critères ne peuvent être respectés, le soutien sera offert en mode virtuel.*

## 2 Recevez l'appel du conseiller du PAEF

Le conseiller du PAEF communiquera avec vous afin d'évaluer la gravité de la situation et déterminer l'intervention requise et ses modalités. Il sera en mesure de vous aider à recenser les besoins et il prendra les dispositions nécessaires pour vous soutenir. L'intervention a lieu **dans le milieu de travail dans une période de 24 à 48 heures suivant l'événement ou au-delà de ce délai.**

## 3 Accueillez le conseiller du PAEF pour l'intervention post-traumatique

Le conseiller arrivera dans le milieu de travail et animera une séance de désamorçage ou de verbalisation à l'intention des personnes touchées afin de normaliser les réactions et d'atténuer le stress.

## 4 Obtenez un suivi du conseiller du PAEF

Le conseiller effectuera un appel de suivi afin d'évaluer les effets persistants que l'événement pourrait avoir sur l'équipe. S'il est nécessaire d'effectuer une autre intervention (de groupe ou individuelle), il y aura une évaluation et une coordination des services.

## Documents de référence de Solutions Mieux-être LifeWorks sur la Zone CIUSSS •

### Espace gestionnaires

- [Trousse sur les services d'intervention post-traumatique à l'intention des gestionnaires](#)
- [Surmonter les répercussions d'un événement traumatisant](#)

### Des questions ou des commentaires?

#### Service de la qualité de vie au travail

418 781-1782

qualitevietravail.ciusscn@sss.gouv.qc.ca