



PARCS CANADA

GUIDE SUR LA GESTION DU STRESS LIÉ AUX INCIDENTS CRITIQUES

Préface

Le Guide sur la gestion du stress lié aux incidents critiques de Parcs Canada a été élaboré en collaboration avec le Groupe de travail sur la gestion des incidents critiques et le Comité national d'orientation en santé et sécurité au travail (CNOSST) sous l'autorité de la Vice présidente, ressources humaines et mieux-être des employés.

Le guide sera examiné périodiquement afin d'y incorporer toute leçon retenue ou mise à jour des ressources accessibles et des politiques.

L'équipe du mieux-être est très reconnaissante des efforts déployés par les employés et tous ceux qui ont collaboré à la préparation du présent guide.

Cette publication est affichée sur la [page ParcsNet qui traite du mieux-être](#).

Ce document est en vigueur à compter du 31 décembre 2020 et sera révisé à tous les 3 ans.



Table des matières

1. Contexte	3
2. Objectifs	3
3. Portée	3
4. Définitions	3
Incident critique (IC)	3
Stress après un incident critique (SIC)	3
Gestion du stress lié aux incidents critiques (GSIC)	4
5. Exigences législatives	4
6. Effets des incidents critiques	4
7. Réactions aux incidents critiques	5
Réactions immédiates	5
Réactions après une semaine	6
Réaction à long terme	7
8. Gestion du stress lié aux incidents critiques	8
9. Principaux enjeux des gestionnaires après un incident critique	12
10. Évaluations de la santé mentale	14
11. État de préparation	15
Annexe A - Ressources	16
Annexe B - Modèle du continuum en santé mentale	18
Annexe C1 - Réactions aux évènements traumatisants	19
Annexe C2 - Indicateurs de stress et de traumatisme	20
Annexe D – Ressources de l’unité de gestion pour la séance de compte rendu à un IC (SCR)	21
Annexe E – Suivi des interventions à la suite d’incident traumatisant	22
Annexe F – Liste de vérification de gestion du stress après un incident critique	23
AVANT : Dresser la liste de vérification	23
PENDANT : La réponse doit être évaluée et contrôlée	27
APRÈS : Suivi et observation des symptômes	36



1. Contexte

La gestion des incidents critiques vise à soutenir la santé et le mieux-être des employés (et de leurs familles) touchés par un incident critique, à assurer une gestion efficace et sécuritaire de l'incident en cours et de s'acquitter des responsabilités juridiques et stratégiques.

Le Guide sur la gestion du stress lié aux incidents critiques de Parcs Canada est conçu pour aider les gestionnaires et les superviseurs à faire de la prévention et composer avec le stress après un incident critique. Une liste de vérification qui présente les étapes chronologiques de la gestion des incidents figure à l'[annexe F](#). Elle contient aussi un aperçu des responsabilités à assumer avant qu'un incident critique se produise, durant la gestion d'un incident et après celui-ci.

Ce guide ne vise pas à remplacer les plans d'urgence locaux ou les autres directives détaillées. Il doit être utilisé en parallèle avec d'autres références et d'autres annexes ci-jointes.

2. Objectifs

L'objectif du présent guide est de fournir aux superviseurs et aux gestionnaires des outils qui faciliteront la prévention et l'intervention lorsque des employés font face à un incident critique important (p. ex. un accident ou une urgence médicale) qui se produit durant une intervention liée à un incident.

3. Portée

Ce guide s'adresse aux employés de l'Agence Parcs Canada (APC) qui s'occupent de la gestion d'un incident critique, peu importe si les activités ont lieu sur des terres placés sous la responsabilité de Parcs Canada ou des terres administrées par d'autres autorités.

4. Définitions

Incident critique (IC)

Tout événement traumatisant qui nécessite une intervention en situation de crise et qui peut accabler les mécanismes d'adaptation habituels des gens. Il s'accompagne généralement de manifestations de stress cognitif, émotionnel, physique et comportemental¹.

Stress après un incident critique (SIC)

Il s'agit d'un état de réaction cognitive, physique, émotionnelle et comportementale qui s'ajoute à la situation de crise. S'il n'est pas maîtrisé et réglé de manière appropriée, cet état peut donner lieu à plusieurs troubles psychologiques comme le trouble de stress aigu (TSA), le trouble de stress post-traumatique (TSPT), les crises de panique, la dépression et la toxicomanie, entre autres. Il s'agit d'une réaction normale à des événements hors de l'ordinaire. Il est important de souligner que c'est l'incident qui est atypique, et que la réaction au stress liée à un tel événement est une réaction humaine tout à fait normale. Les gens qui vivent un même incident peuvent

¹ International Federation of Air Traffic Controllers <https://www.ifatca.org/education/guidance-material/cism/>



avoir des réactions critiques au stress de diverses intensités et afficher différentes caractéristiques. Les réactions de stress après un incident critique peuvent se manifester immédiatement après l'exposition à l'incident, ou jusqu'à plusieurs semaines plus tard².

Gestion du stress lié aux incidents critiques (GSIC)

Il s'agit d'un protocole d'intervention élaboré expressément pour composer avec des événements traumatisants. On parle d'un processus officiel, hautement structuré et reconnu professionnellement qui vise à aider les gens qui vivent un incident critique à raconter leur expérience, exprimer leurs émotions, en savoir davantage sur les réactions au stress et les symptômes, et au besoin, les orienter vers une aide supplémentaire. Il ne s'agit pas de psychothérapie. Il s'agit d'un processus éducatif confidentiel et volontaire parfois appelé « premiers soins psychologiques ». Source : CISM International³

5. Exigences législatives

- [Partie II du Code canadien du travail](#) et [Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail](#)
- [Politique sur la SST et Norme sur la prévention des risques de l'Agence Parcs Canada](#)
- [Loi sur l'indemnisation des agents de l'État](#)
- [Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.](#)

6. Effets des incidents critiques⁴

Bien qu'il puisse être difficile de prévenir les incidents critiques, l'élaboration et la mise en œuvre rigoureuses de la Liste de vérification de gestion du stress lié aux incidents critiques (voir l'[annexe F](#)) peuvent contribuer à réduire leurs effets et le risque de réactions traumatiques chez les employés touchés. Par-dessus tout, il est important de comprendre certaines des répercussions et certains des effets d'un IC :

Individuels	Chaque personne réagit différemment, selon son expérience et les circonstances de l'IC. De plus, cette personne pourrait réagir différemment face à un nouvel IC.
Dynamiques	Les effets évoluent au fil du temps. Une personne peut sembler bien aller tout juste après l'IC, mais éprouver des difficultés après quelques jours ou quelques semaines. De la même façon, une personne qui ressent des effets négatifs importants a de bonnes chances de se rétablir au fil du temps.

Variés	Les effets ressentis peuvent être légers, entraîner un inconfort temporaire ou donner lieu à de graves symptômes et peuvent même se transformer en
---------------	--

² International Federation of Air Traffic Controllers <https://www.ifatca.org/education/guidance-material/cism/>

³ https://www.criticalincidentstress.com/what_is_cism

⁴ Santé Canada (2004) *Se préparer et intervenir face à un événement traumatique au travail : un livret pour gestionnaires*



	troubles de santé mentale ayant des conséquences sur la capacité de fonctionner de la personne. Toutes ces réactions sont normales et témoignent de la variété des expériences humaines.
Graves	Que l'IC semble plus ou moins grave et que ses effets semblent plus ou moins intenses, ils doivent être vus comme des blessures liées au travail. Ils doivent faire l'objet d'une évaluation et d'un accompagnement adaptés. Ceci signifie que les effets doivent être pris au sérieux sans paniquer ou minimiser la situation. Il faut reconnaître clairement l'expérience et adapter la réponse de l'organisation de travail en conséquence.
Gérables	Une fois de plus, les employés, les employeurs, les organisations de soutien et les professionnels de la santé peuvent prendre des mesures pour favoriser le rétablissement, peu importe la nature et l'ampleur de l'IC et de ses effets.

7. Réactions aux incidents critiques⁵

<p>Dans l'heure suivant l'IC</p> 	<p>RÉACTIONS IMMÉDIATES</p> <p>Les employés qui vivent un incident critique peuvent réagir de différentes façons au cours des minutes et des heures après l'incident.</p>
	<p>Profil « stress et irritation mineurs »</p> <p>La personne ne semble pas très affectée par l'incident critique. Elle reste calme; elle peut paraître un peu fâchée, agacée ou triste, mais cela n'affecte pas ses capacités de penser ni d'agir.</p> <p>Certaines personnes peuvent parfois donner l'impression d'être insensibles ou anormales parce qu'elles ne démontrent pas d'émotion à la suite d'un IC. Ceci est faux; tant qu'elles sont capables de s'observer, d'exprimer ce qu'elles ressentent et d'agir adéquatement selon leurs besoins, elles vont bien et c'est tant mieux.</p>
	<p>Profil « horreur et fatigue »</p> <p>Certains ressentent une combinaison d'horreur et d'épuisement. Ils se sentent dépassé par ce qui vient de se passer, ils ont des réactions physiologiques importantes et peuvent se sentir vidés par l'expérience.</p> <p>Il est important de détecter si un employé vit ce type de réaction, afin de lui permettre de s'éloigner, de s'isoler du chaos ambiant et de reprendre le contrôle.</p>

⁵ Santé Canada (2004) *Se préparer et intervenir face à un événement traumatique au travail : un livret pour gestionnaires*



	<p>Profil « choc » La réaction de choc est également commune. La personne en état de choc peut éprouver des tremblements et une perte de contrôle de certains mouvements.</p> <p>Il est important d'accompagner l'employé dans un endroit tranquille le plus rapidement possible afin qu'il reprenne son calme et de s'assurer que quelqu'un reste avec lui et demande une aide médicale, s'il y a lieu.</p> <p>Profil « frayeur » Dans ces situations, la personne a éprouvé une grande crainte pour sa sécurité ou pour sa vie. Ce dernier type de réaction peut s'avérer le plus problématique, car il est souvent associé au développement d'un traumatisme dans les semaines suivant un IC.</p> <p>Quand un employé craint pour sa vie ou sa sécurité lors d'un IC, il est plus à risque de développer un sentiment d'irréalité (appelé « déréalisation »). Il s'agit d'une impression de s'observer de l'extérieur, un sentiment de détachement de soi, d'irréalité.</p> <p>Quel que soit son contexte d'apparition, la déréalisation doit être prise très au sérieux et les personnes qui en font l'expérience devraient faire l'objet d'un suivi quotidien.</p>
<p>Une semaine après l'IC</p> 	<p>RÉACTIONS APRÈS UNE SEMAINE Plusieurs profils peuvent être observés dans les jours suivant l'incident critique. Les réactions peuvent disparaître très rapidement, ou pas.</p> <p>Profil « ça va plutôt bien » La personne peut ressentir de la fatigue passagère et des émotions d'intensité très modérée vis-à-vis de ce qui s'est produit. Elle peut y penser, mais ça ne déclenche pas de réactions physiologiques ou émotionnelles désagréables. Dans l'ensemble, l'employé a besoin d'un peu de repos pour décompresser, mais il se sent plutôt bien.</p> <p>Un grand nombre d'employés vivent ce profil de réaction dans les quelques jours qui suivent un incident critique. Ils ont pu avoir une réaction importante sur les lieux de l'IC, mais elle diminue rapidement et ils reviennent à la normale dans les deux ou trois jours suivants.</p> <p>Cette situation peut refléter une très bonne capacité d'adaptation ou encore survenir lorsqu'un employé présente moins de facteurs de risque et a été exposé à moins de stimuli stressants.</p>



	<p>Profil « épuisement profond » Certains peuvent ressentir de l'épuisement profond pendant plusieurs jours à la suite d'un IC. C'est souvent le cas quand la personne vit des problèmes de sommeil ou éprouve des difficultés à récupérer.</p> <p>Il est alors important qu'elle définisse cette sensation et qu'elle trouve des moyens (par elle-même ou avec de l'aide) pour relaxer et regagner de l'énergie tant mentale que physique. Il est également important qu'elle se repose et se donne le temps de récupérer. Nier cet épuisement n'est pas une bonne stratégie.</p> <p>Profil « envahissement émotionnel » Certains se sentent envahis par la culpabilité ou un sentiment de deuil, ce qui affecte leur humeur pendant plusieurs jours après l'IC. Ces personnes sont plus exposées à développer une dépression après un IC.</p> <p>Profil « envahissement cognitif » Cet envahissement survient lorsque les personnes ruminent ce qui s'est passé, ce qu'elles ont fait, ou ce que les autres ont fait ou n'ont pas fait. Elles ne peuvent pas s'en empêcher. Elles peuvent avoir des souvenirs intrusifs et des problèmes de concentration. Tout cela peut les rendre plus irritables dans différentes sphères de leur vie.</p>
<p>De 3 à 6 mois après l'IC</p> 	<p>RÉACTIONS À LONG TERME Trois types d'effets peuvent se manifester de trois à six mois après l'incident critique.</p> <p>Une réaction intense à court terme qui diminue dans le mois suivant l'IC, tel l'état de stress aigu. Même si ce diagnostic est rare, la plupart des travailleurs exposés montrent des signes de stress aigu dans les jours et les semaines suivant un IC.</p> <p>Une réaction intense à long terme, comme le trouble de stress post-traumatique (TSPT), la dépression ou des troubles anxieux.</p> <p>Une réaction de stress de moindre intensité à long terme dont les effets ne sont pas assez importants pour justifier un diagnostic, mais qui entraîne des conséquences importantes sur ceux qui en souffrent. Elle se manifeste par des troubles de sommeil, de la fatigue, de l'hypervigilance, de l'irritabilité ou des souvenirs intrusifs.</p>

**IMPORTANT**

Chaque individu est unique et peut avoir des réactions différentes d'un incident critique à un autre. Ces réactions et les différents profils doivent être considérés comme des guides d'observation de soi et des collègues et non comme des **outils de diagnostic**.

Vous pouvez consulter le modèle du continuum en santé mentale de la Commission de la santé mentale du Canada à l'[annexe B](#), l'[annexe C1](#) pour les réactions aux événements traumatisants et l'[annexe C2](#) pour les indicateurs de stress/traumatisme.

8. Gestion du stress lié aux incidents critiques

Objectifs

- Permettre aux employés de bien comprendre les réactions normales aux événements hors du commun.
- Permettre aux employés d'acquérir des aptitudes d'adaptation saines et cerner les comportements à risque.
- Identifier les employés qui pourraient nécessiter un soutien accru.
- Favoriser la cohésion au sein d'un groupe à la suite d'un événement critique.
- Réduire le risque de développer d'autres symptômes liés au stress.
- Permettre aux employés de retrouver leur niveau de fonctionnement antérieur au travail.

Exemples d'incidents critiques pouvant causer du stress aux employés :

- Tout incident au travail qui entraîne des blessures graves ou des décès.
- L'exposition continue ou prolongée à un danger apparent, surtout dans le contexte d'un manque de contrôle perçu.
- Tout incident ou accident grave ou décès lié au groupe de pairs, à la famille ou aux enfants de l'employé.
- Un incident impliquant un usage de la force, une menace ou un préjudice causant la mort.

Les employés et les gestionnaires sont des partenaires essentiels au chapitre du rétablissement des employés à la suite d'un IC. De simples mesures systématiques peuvent aider à prévenir ou réduire les conséquences négatives.

Mesure immédiate à prendre dans un délai de 12 heures suivant l'événement/incident

La gestion est chargée de fournir un soutien en cas de stress lié à un incident critique à toutes les personnes exposées à un événement traumatisant ou stressant immédiatement après une IC. Il est important de prendre le pouls du groupe, de laisser les personnes exprimer leurs sentiments et de leur fournir un soutien approprié pour prévenir les réactions traumatiques à long terme. Gardez également à l'esprit que les interventions cliniques intensives ne sont pas nécessaires pour toutes les personnes qui ont vécu un événement potentiellement traumatisant.

Bien que ces événements touchent chaque personne dans une certaine mesure, les réactions et les sentiments que peuvent ressentir les gens sont nombreux et diversifiés. Autant les employés que les gestionnaires ont un rôle à jouer pour aider les personnes concernées à gérer leurs sentiments



et leurs réactions à court et à long terme, en utilisant, par exemple, la méthode d'Examen ponctuel de l'incident (EPI) et/ou les Premiers soins psychologiques (PSP) pour ceux qui ont été formés :

- **Examen ponctuel de l'incident (EPI) (ou désamorçage de l'incident critique)**

L'EPI consiste à demander à quelqu'un comment il va après un événement. C'est un outil qui permet de réduire la détresse des équipes après un événement indésirable ou une situation stressante. Il ne s'agit pas d'une séance de compte-rendu formelle, mais d'un moyen informel de vérifier auprès des employés pour les soutenir et prendre des mesures si nécessaires.

L'EPI est un outil simple et efficace basé sur une intervention psychologique précoce par le biais d'un soutien individuel ou de groupe structuré après une exposition à toute détresse potentielle. Il ne s'agit pas d'une séance de compte-rendu formelle, mais d'une analyse des émotions et de la façon dont les gens les ressentent.

L'EPI donne l'occasion aux individus de réfléchir à la façon dont ils se sentent et de prendre les mesures appropriées pour prendre soin d'eux.

1. Reconnaître et écouter.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaître l'évènement : « quelque chose de grave vient de se passer », « c'était difficile ». ▪ Il ne faut pas ignorer l'évènement, mais il ne faut pas non plus lui accorder trop d'importance. ▪ Parler seulement des faits. Il ne faut pas entrer dans les détails cela ferait revivre l'expérience. ▪ Écouter et donner l'occasion de discuter. ▪ Certains peuvent ne pas vouloir discuter, et c'est normal car chacun fait face aux évènements à sa façon. Faites-en sorte que toute discussion soit volontaire et naturelle.
2. Vérifier et appliquer le modèle du continuum de santé mentale (CSMC) – Annexe B	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser du langage simple du quotidien. ▪ Reconnaître et donner l'opportunité aux employés d'identifier comment ils se sentent et ce qu'ils ressentent et où ils se trouvent dans le modèle de continuum dans les jours à venir. ▪ Rappeler aux employés l'importance de prendre soin d'eux-mêmes s'ils se sentent en détresse. ▪ Donner des exemples de signes et d'indicateurs de détresse tels que la difficulté à dormir, se sentir plus stresser ou irritable et en colère. ▪ Rappeler aux employés d'appliquer des stratégies d'adaptation saines telles que parler à un ami/collègue/conseiller et leur rappeler les ressources disponibles.
3. Répondre	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observer. ▪ Faire un suivi avec les employés dans les heures, les jours et les semaines à venir. ▪ Modéliser des capacités d'adaptation saines.



	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter tout employé montrant des signes de détresse vers les ressources appropriées ou prendre des mesures appropriées pour prendre soin de lui-même.
Quand?	Chaque fois que l'on pense que le niveau de stress est élevé et après que toute menace immédiate est passée, et qu'il est sécuritaire de le faire.
Combien de temps?	Peut varier et parfois prendre aussi peu que cinq minutes.
Où ?	Un endroit privé et sûr, loin des activités quotidiennes.
Qui?	Toutes les personnes touchées par l'événement ou la situation sous le commandement de la personne en charge.

Ressources

- [Comment puis-je aider mon équipe \(CSMC\)](#)
 - Example of a good AIR: <https://vimeo.com/316839686> (Nova Scotia Health Authority) – (en anglais)
 - Example of a bad AIR: <https://vimeo.com/316850112> (Nova Scotia Health Authority) – (en anglais)
 - Si l'EPI n'est pas possible, il est de la responsabilité de la gestion de contacter les [Services organisationnels spécialisés](#) (SOS) de Santé Canada afin d'organiser une séance de compte-rendu.
- **Premiers soins psychologiques (PSP)**
Les PSP font partie d'une intervention précoce et de la pratique de prévention en santé mentale au moment d'un IC ou tout de suite après. Les PSP constituent une approche de renforcement de la résilience qui vise principalement à aider les personnes touchées par un IC à comprendre les effets du stress, d'une perte, d'un traumatisme et du deuil et à s'adapter à la suite d'un événement traumatisant.
 - [Les premiers secours psychologiques : Guide pour les acteurs de terrain](#) (Organisation mondiale de la santé)
 - Croix-Rouge canadienne – [Formation - Premiers secours psychologiques](#)
 - [Trousse de secours psychologique](#) (en anglais) – Formation gratuite en ligne – Université Johns Hopkins

Mesure à prendre dans un délai de 24 à 72 heures suivant l'événement/incident

La gestion est responsable de suivre l'incident et d'organiser une séance de compte rendu à un incident critique (SCR) destinée à tous les employés concernés, s'ils en ressentent le besoin.

- **Séance de compte rendu à un incident critique (SCR)**
Une SCR est une discussion structurée et volontaire visant à mettre en perspective un événement anormal. Il permet aux travailleurs de clarifier l'incident critique qu'ils ont vécu et les aide à établir un processus de rétablissement. Elle doit être effectuée dans un espace sûr par un professionnel de la santé mentale.
 - [Programme d'aide aux employés et à leur famille](#) (PAEF)
 - [Services organisationnels spécialisés](#) (SOS)



<p>À quel moment les gestionnaires ou superviseurs doivent-ils organiser une SCR?</p>	<p>L'intervention immédiate à un traumatisme permet de réduire les effets du traumatisme et d'identifier les employés qui peuvent nécessiter un soutien supplémentaire. Les interventions de groupe permettent aux employés d'aborder leurs sentiments et leurs préoccupations dans un environnement guidé par un professionnel en santé mentale. La nature confidentielle des services permet de rassurer davantage les employés qui ressentent de l'anxiété ou du stress dans le milieu de travail et qui ne connaissent pas les ressources et le soutien disponibles.</p>
<p>À quoi faut-il s'attendre lors d'une SCR en groupe?</p>	<p>Le conseiller facilite l'exploration de l'incident critique y compris les faits, les pensées, les sentiments et les réactions à l'événement. Les employés sont encouragés à participer selon leur niveau de confort.</p>
<p>Comment organiser une SCR?</p>	<p>Cette séance est organisée par la/le GRH et la gestion en utilisant le Programme d'aide aux employés et à leur famille (1-800-268-7708), les Services organisationnelles spécialisés (SOS au 888-366-8213) de Santé Canada ou tout autres ressources locales de séance de compte-rendu. L'équipe du mieux-être au travail de Parcs Canada peut aider à organiser la séance de compte-rendu.</p>
<p>Assurer un suivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluer les signes de stress d'un employé affecté. - Faites une vérification rapide pour voir si l'employé est en sécurité et fournissez des ressources supplémentaires, si nécessaire. <ul style="list-style-type: none"> ○ Communiquez avec votre médecin de famille ou un autre médecin praticien. ○ Équipe du mieux-être de Parcs Canada ○ Programme d'aide aux employés et à leur famille : 1-800-268-7708 ○ LifeSpeak ○ Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être des Premières Nations et des Inuits : 1-855-242-3310 ○ Commission de la santé mentale du Canada ○ eSantéMentale.ca ○ TEMA keep your mind healthy (en anglais)
<p>Soutien additionnel</p>	<p>L'accès aux ressources au sein du réseau de soutien personnel des employés et leur utilisation sont des éléments importants au rétablissement à la suite d'un événement potentiellement traumatisant. L'utilisation des systèmes de soutien communautaire comme le programme de soutien par les pairs fait partie d'une telle stratégie. La Direction de l'application de la loi a mis sur pied un programme de soutien par les pairs qu'elle offre à son groupe.</p>



	D'autres programmes de soutien par les pairs seront élaborés à l'APC, conformément au plan d'action visant les incidents critiques.
--	---

9. Principaux enjeux des gestionnaires après un incident critique

Rendement au travail

Un IC peut entraîner des conséquences directes ou indirectes sur le rendement des employés. La gestion de l'incapacité au travail peut être nécessaire lorsqu'il s'agit de traiter avec les employés concernés. La gestion doit contacter la [Gestion de l'incapacité au travail](#) et les [Relations de travail](#) pour obtenir des conseils et du soutien.

La gestion doit avoir des discussions constantes avec les employés pour faire un suivi avec eux afin de voir comment ils vont et prendre des notes écrites sur les performances au travail et sur toute entente d'accomodement pendant cette période.

Productivité

La productivité demeure une responsabilité clé au chapitre de la supervision. Il faut informer les employés que l'on s'attend à ce qu'ils reprennent les fonctions de leur poste, avec le soutien de leur gestionnaire ou superviseur.

Menaces de violence

Un IC est parfois suivi de menaces de violence en raison des niveaux accrus de stress, de détresse et de frustration. Toutes les menaces de violence doivent être signalées aux autorités appropriées. Si vous vous apercevez d'une menace de violence, composez immédiatement le 911. Voici les [procédures à suivre après un incident violent en milieu de travail](#). Vous pouvez aussi appeler à l'[International Critical Incident Stress Foundation](#) (en anglais) pour obtenir des conseils.

Comportement inapproprié

Le stress n'excuse jamais le comportement inapproprié en milieu de travail. Abordez les enjeux rapidement en fonction des politiques en place de APC.

- [Centre des valeurs et de l'éthique](#)
- [Relation de Travail](#)

Prévention du suicide

Le suicide est un enjeu complexe et la prévention du suicide est la responsabilité de tous. La gestion peut être en mesure d'observer des changements de comportement ou d'entendre des collègues dire que quelqu'un semble avoir des difficultés. Pour mieux connaître les signes, vous pouvez consulter le Continuum de la santé mentale (Voir [annexe B](#)).



Tous les indices liés au suicide doivent être pris au sérieux. Si vous croyez qu'une personne songe au suicide, il est recommandé que vous preniez certaines mesures :

- 1) Demandez directement à la personne si elle songe au suicide;
- 2) Écouter sans jugement;
- 3) Croyez ce que la personne vous dit et prenez au sérieux toute menace de suicide;
- 4) Rassurez la personne en précisant qu'elle peut obtenir de l'aide et remerciez-la d'avoir confiance en vous;
- 5) Si l'employé songe au suicide, agissez immédiatement : Appelez 911. N'essayez pas de gérer la situation vous-même, demandez l'aide d'une personne proche.

D'autres ressources et services d'aide sont accessibles :

- [Programme d'aide aux employés et à leur famille](#)
- [Services de crises du Canada](#)
- [La Fondation LifeLine Canada](#)
- ParcsNet – [Prévention du suicide](#)
- [Centre de prévention du suicide](#) (filiale de l'Association canadienne pour la santé mentale)
- [Prévenir le suicide : Signes précurseurs et moyens d'obtenir l'aide](#)

Limites

Tenez compte de vos limites, en tant que gestionnaire ou superviseur. On ne s'attend pas à ce que vous agissiez à titre de psychologue ou de conseiller ou à ce que vous procédiez au diagnostic d'un trouble mental. Concentrez-vous sur le rendement et les attentes.

En aidant un employé touché par un IC, un gestionnaire ou superviseur pourrait facilement trop s'impliquer dans la situation personnelle ou familiale d'un employé. En tant que gestionnaire ou superviseur, vous pouvez aussi utiliser les ressources disponibles.

En ce qui concerne les questions qui n'ont pas trait au travail, aiguillez les employés vers les ressources accessibles comme leur médecin de famille, le [Programme d'aide aux employés et à leur famille](#) ou les services en santé mentale.

Que dois-je dire? Aptitudes de communication de base après tout incident critique

En tant que gestionnaire ou superviseur, vous devrez soutenir les employés à la suite d'un IC.

Dans de telles circonstances, vous pourriez avoir peur de dire « la mauvaise chose ». Votre présence et votre compassion sont les ressources les plus importantes durant cette période. Voici une liste des aptitudes de communication de base axée sur le soutien pour vous orienter lorsqu'il s'agit de parler avec les employés.

- Utilisez un langage approprié. Par exemple, lorsque vous faites allusion à une personne qui a perdu la vie, dites qu'elle est morte, au lieu d'employer un euphémisme en disant qu'elle est décédée.
- Attendez-vous à ce que les employés parlent de l'événement ainsi que de leurs réactions et leurs sentiments par rapport à celui-ci.



- Apprenez à bien connaître les fondements du processus de deuil. En écoutant les employés et en travaillant avec eux, prenez note de tout changement de comportement significatif, par exemple des problèmes d'assiduité, des oublis, de l'irritabilité et une productivité à la baisse.
- Sachez quand aiguiller un employé vers une aide professionnelle. Cela peut être fondé sur des changements de comportement observés ou sur des préoccupations formulées par l'employé alors qu'il s'adresse à vous.
- Veillez à ce que les ressources soient facilement accessibles par l'intermédiaire du [Programme d'aide aux employés et à leur famille](#) et du [Centre des valeurs et de l'éthique](#) et en fournissant la documentation de soutien.
- Respecter la vie privée de l'employé – même si les détails d'un IC sont connus de tous ou si les médias sont impliqués.
- Reconnaître que les employés peuvent tenter indirectement de faire en sorte que vous preniez une décision pour eux. Orientez-les plutôt vers le [Programme d'aide aux employés et à leur famille](#) (PAEF) et le [Centre des valeurs et de l'éthique](#) et vers leur propre réseau de soutien (amis et famille).
- Respectez la diversité culturelle et sociale au sein de votre effectif. Cela est important surtout en période de crise, lorsque les employés sont susceptibles de parler de leurs valeurs et croyances.
- Évitez les déclarations qui, bien que formulées de bonne foi, peuvent dévaloriser les expériences ou les sentiments d'un employé. Par exemple, « Je ne comprends pas pourquoi tu continues de t'en faire pour ça. Tous les autres semblent n'avoir aucune difficulté. » « Il m'est arrivé la même chose. » « Tout va bien aller. »

10. Évaluations de la santé mentale

Les employés et les gestionnaires partagent la responsabilité de s'assurer qu'ils sont en mesure d'accomplir leur travail. Les employés doivent surveiller leur état de santé; ils peuvent le faire en remplissant un questionnaire d'auto-évaluation.

[Outils d'auto-évaluation de la santé mentale](#) (Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique (ICRTSP)). Il s'agit d'outils d'évaluation en ligne qui aident à cerner les symptômes des troubles de l'humeur, d'anxiété ou de stress post-traumatique. Les outils permettent d'informer et leur but n'est pas de fournir un diagnostic clinique.

Les outils d'auto-évaluation peuvent être requis au cours des semaines, des mois et même des années après l'IC.

- [Outils d'auto-évaluation de la santé mentale](#) (Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique (ICRTSP))
- [Outils d'auto-évaluation du TSPT](#) (ICRTSP)
- [Outil d'évaluation de la santé mentale – Comment vais-je?](#) (Commission de la santé mentale du Canada)
- Les évaluations de la santé au travail physiques et psychologiques de pré-embauche et périodique permettent de détecter et de prévenir toute maladie et incapacité pouvant découler des conditions de travail ou être aggravée dans le même contexte, et permettent



de veiller à ce que les personnes puissent continuer de travailler sans nuire à leur santé ou leur sécurité et celles d'autrui.

11. État de préparation

Remplissez la liste de vérification de gestion du stress après un incident critique qui figure à l'[annexe F](#). Cette liste de vérification comporte des détails supplémentaires sur la façon de se préparer avant, durant et après un IC. Elle contient aussi d'autres outils et ressources visant la gestion du stress lors d'un IC dans votre milieu de travail.



ANNEXE A

RESSOURCES

Responsabilités stratégiques et juridiques

- [Communiquer avec un conseiller en SST](#)
- **Informez la haute direction** : S'il s'agit d'un incident grave ayant des conséquences importantes pour un employé ou pour les actifs, les services ou l'intégrité écologique et culturelle de Parcs Canada ([Signalement et enregistrement des incidents sérieux](#)).
- **Signalez la situation au Programme du travail** : En cas d'explosion ou lorsque l'incident est à l'origine de blessures graves ou du décès d'un employé, il faut communiquer avec le Programme du travail (sans frais 1-800-641-4049).
- **Communiquez avec d'autres autorités** : En cas de blessure grave, de décès ou de comportement criminel, on doit communiquer avec les autorités (possiblement les services de police, le coroner, Transport Canada et autres).
- **Avisez le plus proche parent** : La divulgation des noms des personnes décédées incombe au bureau du coroner, aux services de police ou aux autorités sanitaires. Assurez la liaison avec les autorités de sorte que les proches puissent être avisés dès que possible et obtenir des renseignements de première bouche concernant l'incident.
- **Respectez la vie privée** : Les communications radio ou toute autre forme de communication non protégées ne devraient jamais comprendre le nom des employés touchés par l'incident.
- **Documentation rigoureuse** : Les actions des employés participant directement à l'intervention ou à la gestion de l'incident critique doivent être notées minutieusement.
- Il pourrait être nécessaire de présenter des [rapports de SST ou un rapport d'enquête sur un incident](#).
- **Un rapport d'enquête détaillé sur un incident** pourrait être nécessaire.

Il se peut que des **ressources en santé mentale** soient requises au cours des semaines, des mois et même des années suivant un IC.

- [Programme d'aide aux employés et à leur famille](#) : 1-800-268-7708
- ParcsNet – [Santé et mieux-être en milieu de travail](#)
- [LifeSpeak](#)
- Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être des Premières Nations et des Inuits : 1-855-242-3310
- Gouvernement du Canada – [Soutien en santé mentale : Demander de l'aide](#)
- [Services de crises du Canada](#)
- [Self-Help Resource Centre](#) (en anglais)
- [Centre de prévention du suicide](#) (filiale de l'Association canadienne pour la santé mentale)

Pour de plus amples renseignements sur le stress post-traumatique ou pour trouver les ressources accessibles dans votre collectivité, visitez :

- [l'Association canadienne pour la santé mentale](#) (ACSM)
- Le gouvernement du Canada – [Trouble du stress post-traumatique](#) (TSPT)

Formation

- [Trousse de secours psychologique](#) (en anglais) – formation gratuite en ligne – Université Johns Hopkins
- L'esprit au travail – premiers intervenants – devrait être accessible à Parcs d'ici XXX



- [Living Works course on suicide intervention](#) (en anglais)
- Comment tenir une discussion difficile ([LifeSpeak](#), accès au groupe, mot de passe : canada)

Premiers soins en santé mentale (PSSM) : Les PSSM constituent l'aide fournie à une personne qui développe un problème de santé mentale ou qui vit une crise de santé mentale.

L'esprit au travail (EAT) : Il s'agit d'une formation destinée à la gestion et aux employés afin de maintenir leur propre santé mentale ainsi que de promouvoir une bonne santé mentale dans le milieu de travail.

L'esprit au travail premiers intervenants (EATPI) : Il s'agit d'une formation destinée à la gestion et aux employés afin de maintenir leur propre santé mentale et la promotion d'une bonne santé mentale dans un contexte de premiers intervenants.

Formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide (FATIS) (2 jours) – atelier interactif sur les premiers soins pour la prévention du suicide. La FATIS enseigne aux participants à reconnaître qu'une personne peut avoir des pensées suicidaires et à collaborer avec elle pour établir un plan à l'appui de sa sécurité immédiate.

Références et outils

Internes

- [Santé et mieux-être en milieu de travail d'APC – outils et ressources](#)
- [Page de formation d'APC sur la sensibilisation à la santé mentale](#)

Externes

- [Commission de la santé mentale du Canada](#)
- [Association canadienne pour la santé mentale](#)
- [Centre de prévention du suicide](#) (filiale de l'Association canadienne pour la santé mentale)
- [Peer Support Canada](#) (partenaire de l'Association canadienne en santé mentale)
- [#FIRSTRESPONDERSFIRST](#) (en anglais)

Ressources supplémentaires

- [The Incident within The Incident – Incident Command Multitasking is an art](#) (L'incident durant l'incident – l'art d'accomplir les nombreuses tâches du commandement en cas d'incident (2019 William L. Harvey)
- [Brochures sur la santé mentale \(ACSM\)](#)
- Preventing suicide: a community engagement toolkit Pilot version 1.0 (Prévenir le suicide : projet pilote de trousse de mobilisation communautaire version 1.0) (2016 Organisation mondiale de la Santé) (en anglais)
- Crisis & Trauma Resources Institute – [Printable Handouts](#) (en anglais)



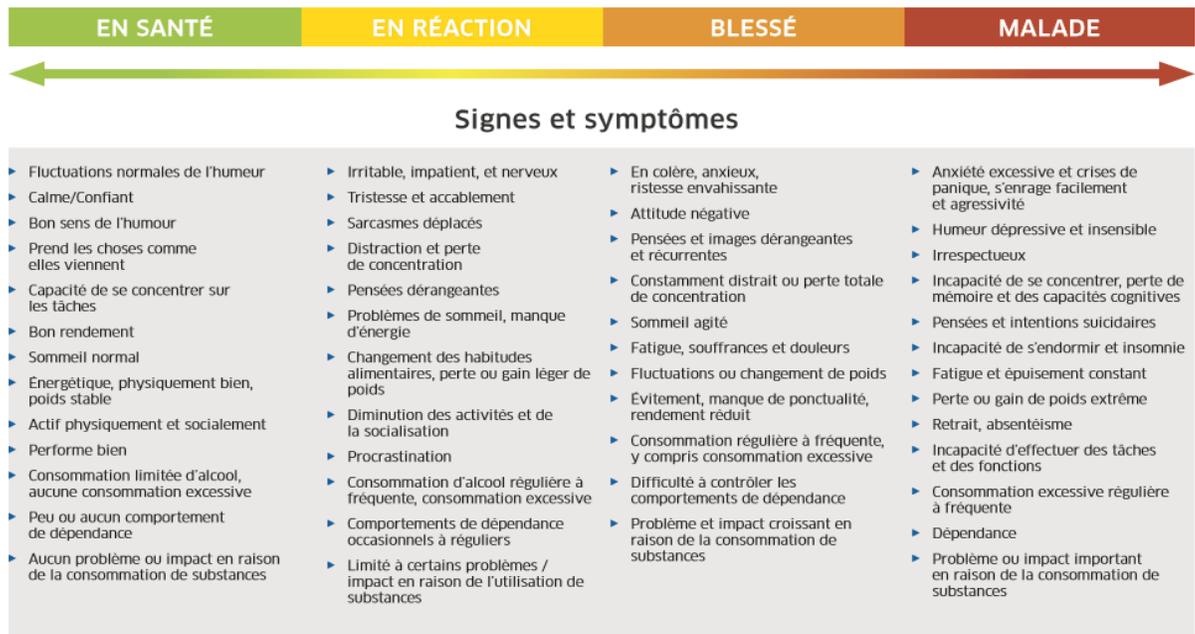
Modèle du continuum en santé mentale

Le modèle de continuum en santé mentale définit la santé mentale d'une personne dans un continuum : vert (en santé), jaune (en état de réaction), orange (blessé), et rouge (malade).

- Il permet aux individus d'identifier les indicateurs de déclin ou de mauvaise santé mentale chez eux ou chez les autres (sans les étiqueter d'un diagnostic et de la stigmatisation qui en découle).
- Il précise qu'un individu peut évoluer dans le continuum; une personne qui se trouve dans la catégorie rouge (malade) peut regagner la catégorie verte (en santé).
- Il enseigne les mesures à prendre pour soi-même ou pour autrui dans chaque catégorie du continuum.

Pour d'autres détails : <https://www.espritau travail.ca/lesprit-au-travail-premiers-intervenants>

Modèle du continuum de santé mentale

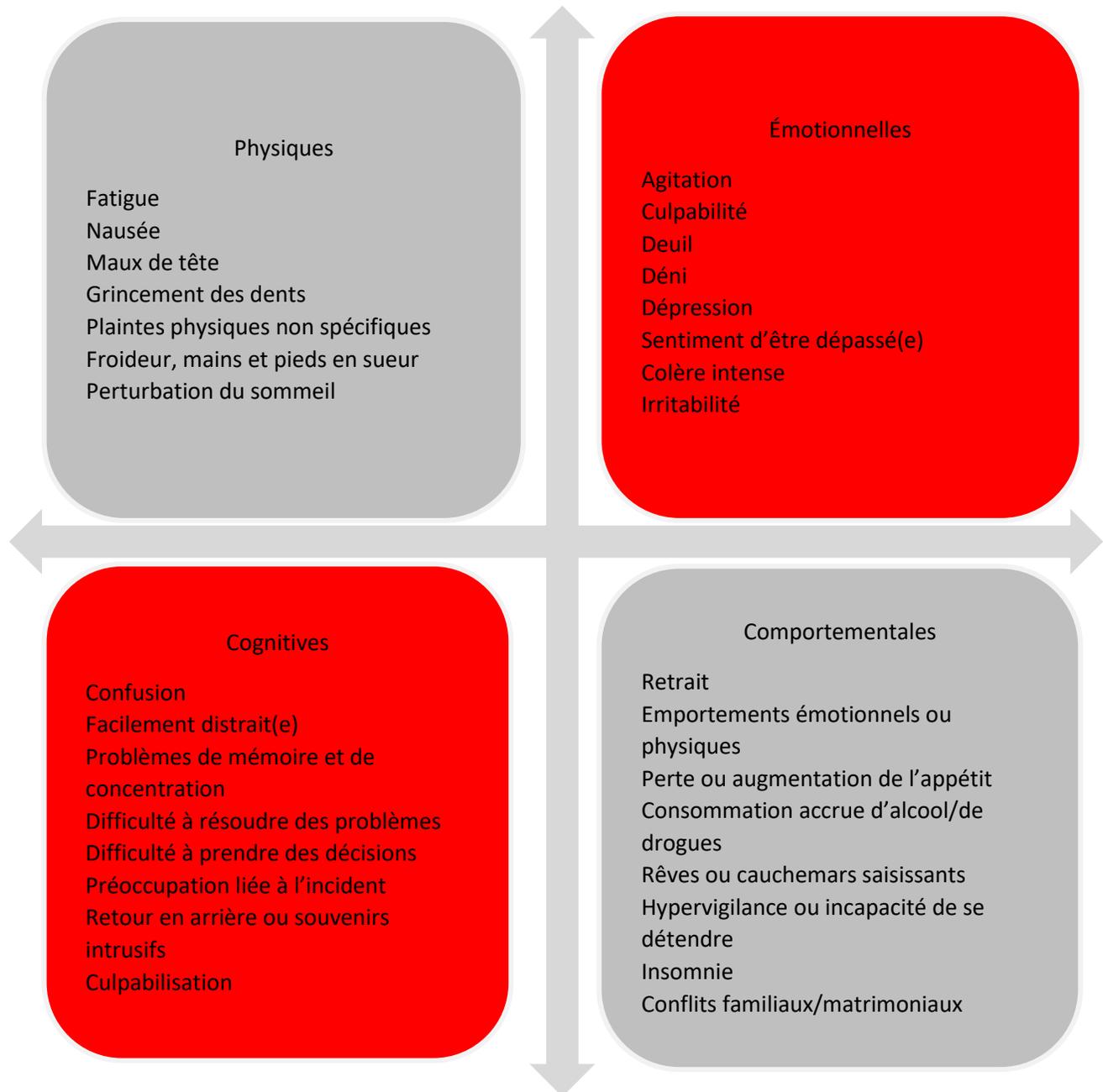


Mesures à prendre à chaque étape du continuum

<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se concentrer sur le travail à accomplir ▶ Diviser ses problèmes en tâches réalisables ▶ Respiration profonde et contrôlée ▶ S'entourer d'un réseau de soutien 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Connaître ses limites et s'accorder un répit ▶ Suffisamment se reposer, s'alimenter et faire de l'exercice ▶ Éliminer les obstacles à la recherche d'aide ▶ Déceler et résoudre les problèmes rapidement ▶ Donner l'exemple de la responsabilité personnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se confier à quelqu'un, demander de l'aide ▶ Être à l'écoute de ses propres signaux de détresse ▶ Prendre soin de soi avant toute chose ▶ Aller chercher de l'aide sans attendre ▶ Rester en contact avec les gens, éviter de s'isoler 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Suivre les recommandations des professionnels consultés ▶ Consulter, au besoin ▶ Respecter la confidentialité ▶ Connaître les ressources et la façon d'y accéder
---	--	--	---



Réactions aux événements traumatisants





Indicateurs de stress et de traumatisme





ANNEXE E

Suivi des interventions à la suite d'incident traumatisant

En ayant fait un suivi par écrit suite à un IC, si un employé présente des problèmes de santé mentale et doit fournir de la documentation liée à l'exposition, la documentation est prête, au lieu d'obliger l'employé à « revivre » tous les événements (ce qui peut s'avérer très traumatisant) en tentant de compiler la documentation.

Suivi des interventions à un incident traumatisant⁶			
N° de l'incident	Date :	Type d'intervention	Nom de l'intervenant :
Détails de l'intervention			
<p>Cette intervention impliquait-elle une mortalité : <input type="checkbox"/>O – <input type="checkbox"/>N Dans l'affirmative, le nombre de morts : _____</p> <p>Cette intervention a-t-elle entraîné des lésions traumatiques aux intervenants ou aux victimes de l'incident : <input type="checkbox"/>O – <input type="checkbox"/>N Dans l'affirmative concernant les intervenants, avez-vous été blessé : <input type="checkbox"/>O – <input type="checkbox"/>N</p> <p>Cette intervention impliquait-elle une personne connue de l'intervenant (ne faisant pas partie de l'équipe d'intervenants) : <input type="checkbox"/>O – <input type="checkbox"/>N</p> <p>Cette intervention impliquait-elle des enfants : <input type="checkbox"/>O – <input type="checkbox"/>N</p> <p>À un moment quelconque durant cette intervention, avez-vous eu peur d'être blessé ou de mourir? <input type="checkbox"/>O – <input type="checkbox"/>N</p> <p>À un moment quelconque durant cette intervention, avez-vous eu peur qu'une autre personne soit blessée gravement ou perde la vie? <input type="checkbox"/>O – <input type="checkbox"/>N</p>			
Séance de compte rendu après l'intervention			
<p>Une séance de compte rendu sur le stress après un IC a-t-elle eu lieu à la suite de l'incident : <input type="checkbox"/>O – <input type="checkbox"/>N Dans l'affirmative, à quel moment après l'incident : _____</p> <p>Une séance de compte rendu individuelle a-t-elle eu lieu : <input type="checkbox"/>O – <input type="checkbox"/>N</p> <p>Un suivi sur la séance de compte rendu a-t-il eu lieu : <input type="checkbox"/>O – <input type="checkbox"/>N</p> <p>Aimeriez-vous parler à quelqu'un au sujet de cet incident : <input type="checkbox"/>O – <input type="checkbox"/>N</p>			
Commentaires supplémentaires sur cette intervention :			

⁶ Tiré de l'article [Tracking exposure: Traumatic incident report forms recognize early signs of PTSD](#)



Liste de vérification de gestion du stress après un incident critique

Avant : pages 23 à 26 – **Pendant** : pages 27 à 35 – **Après** : pages 36 à 39

AVANT : Dresser la liste de vérification

- Un lieu de travail sain est un lieu où la santé et la sécurité physiques sont aussi importantes que la santé et la sécurité psychologiques. Conformément au système de responsabilité interne, la gestion doit procéder à des contrôles réguliers auprès des employés pour s'assurer qu'ils sont physiquement et mentalement aptes à exercer leurs fonctions.
- Reconnaître que les incidents critiques sont un risque grave pour la santé et la sécurité.
- Il est probable que les décisions que vous prenez avant un incident critique soient plus rationnelles que celles que vous prenez dans le feu de l'action.
- Complétez la liste de vérification de réponse aux incidents critiques ci-dessous pour :
 - Cerner les lacunes dans votre unité de gestion;
 - Atténuer les conséquences de diverses situations;
 - Limiter les dommages aux employés.
- Il ne faut pas que le plan soit trop précis pour qu'il devienne difficile à adapter pour les différentes situations.

Liste de vérification « AVANT »

1.	Rôles et responsabilités des gestionnaires et superviseurs	COORDONNÉES /TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	Déterminez les types d'incidents qui sont susceptibles de se produire sur le territoire pour lequel vous êtes responsables. Types : <ul style="list-style-type: none"> • Incendie • Application de la loi • Avalanche • Accident de véhicule • Recherche et sauvetage 			
	Identifiez les personnes qui assument les responsabilités prévues par la loi et les champs de compétence traitant de ces incidents.			
	Pré-établir les rôles, responsabilités, autorités et objectifs de l'équipe de gestion des incidents critiques, qui peuvent être modifiés au moment de l'incident pour			



	refléter la complexité et la portée spécifiques de l'incident.			
	Assurez-vous que le dossier de TOUS les employés comporte des renseignements de notification d'urgence à jour (protégés, mais accessibles). Mettez à jour les renseignements au moment de l'embauche d'employés saisonniers.			
	Élaborez un plan opérationnel d'urgence local qui comprend des procédures initiales d'intervention et de notification.			
	Donnez de la formation et menez des exercices axés sur la coopération et la coordination entre les organismes et sur la gestion des incidents.			
	Assurez-vous que les employés clés désignés pour la gestion de l'incident critique sont habilités et organisés et qu'ils comprennent clairement leurs rôles et responsabilités.			
2.	Notification et rapports	COORDONNÉES /TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	Dressez une liste de personnes-ressources pour le processus d'établissement de rapports.			
	Déterminez le processus de l'Agence visant l'établissement de rapports et les enquêtes sur des blessures graves ou des décès (Enquêtes et rapports sur les situations comportant des risques).			
3.	Liaison avec la famille	COORDONNÉES /TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	Les employés doivent tenir à jour leurs coordonnées d'urgence dans PeopleSoft.			
	Identifier les ressources de l'APC qui peuvent aider le(s) agent(s) de liaison avec les familles désigné(s).			



4.	Séance de compte rendu pour un incident critique (SCR)	COORDONNÉES /TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	<p>Assurez-vous que les protocoles de SCR et les ressources sont déterminés avant qu'un incident critique se produise.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifiez les ressources locales, régionales et sectorielles (p. ex. pairs aidants, désamorçage, compte rendu). • Communiquez avec l'équipe du mieux-être pour discuter des capacités et des coûts. 			
	<p>Identifiez le Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) et ses capacités en matière de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Counseling sur le deuil • Soutien familial • Soutien lié au stress après un incident critique 			
5.	Information et communication	COORDONNÉES /TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	<p>Élaborez des procédures de communication en cas d'incident critique dans le cadre du plan opérationnel d'urgence local. Cela comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soutien local, régional et national • Un porte-parole principal • La liste des outils de communication et des ressources nécessaires • La coordination de la diffusion d'information • La coordination du processus de communication avec l'équipe d'enquête sur l'incident 			
	<p>Rédigez des fiches de renseignements approuvées par l'équipe de communication interne (bureau national) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agence • Collectivité 			



	<ul style="list-style-type: none"> Format générique pour l'ajout de fiches de renseignements/notices biographiques Glossaire des termes 			
6.	Administration	COORDONNÉES /TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	<p>Établissez une liste des ressources spécialisées au sein de l'Agence</p> <ul style="list-style-type: none"> Mieux-être en milieu de travail Centre des valeurs et de l'éthique (CVE) Relations de travail Gestion de l'incapacité 			
	Établissez une liste des établissements médicaux et centres pour grands brûlés/traumatisme les plus près, les heures d'ouverture et les capacités en matière de transport.			
	Assurez-vous que les renseignements de notification d'urgence sont examinés et mis à jour régulièrement (les adresses sont requises, et non les cases postales) et que ces renseignements sont facilement accessibles en cas d'urgence.			
7.	Enquêtes	COORDONNÉES /TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	Se familiariser avec les lois/réglementations locales, provinciales et territoriales, et l'implication concernant les enquêtes sur les incidents critiques.			
	Examinez les lignes directrices et les procédures de l'Agence et celles interministérielles sur les enquêtes en cas d'incident.			
	Rencontrez les administrateurs locaux d'application de la loi et établissez un lien avec eux.			
	Donnez une formation et menez des exercices de simulations conjoints, dans la mesure du possible, avec les collaborateurs.			



PENDANT : la réponse doit être évaluée et contrôlée

Prise en charge au moment de l'incident

- Contactez les employés identifiés dans la section Rôles et responsabilités.
- Évaluez la complexité de l'incident critique et adaptez les stratégies de gestion et de soutien en conséquence.
- Prendre en charge la scène de l'incident critique et superviser les besoins physiques, émotionnels et sociaux des employés présents pendant l'incident critique.
- Démobiliser les employés concernés (arrêter leur travail et les libérer pour qu'ils puissent rentrer chez eux).
- Assurer la sécurité et le bien-être physique (froid, chaud, hydratation, nourriture, vêtements de rechange) sauf lorsqu'il s'agit d'une urgence médicale qui nécessite des soins prodigués par les premiers intervenants sur place.

Soutien

Dans les heures et les jours qui suivent l'incident critique

- Réconfortez les employés et répondez à leurs besoins.
- Expliquez-leur que leurs réactions sont normales : il n'y a pas de « bonne façon » de réagir à un événement aussi anormal qu'un incident critique.
- Veillez à ce que les employés puissent quitter le site en toute sécurité.
- Examinez la possibilité d'accorder des congés de maladie.
- Tenez compte des facteurs de complexité liés à l'incident critique comme la nature ou l'histoire de l'employé.
- Vérifiez auprès de tous les employés, y compris ceux qui ne sont pas directement touchés par l'incident critique, pour vous assurer qu'ils parviennent à composer avec la situation.
- Rappelez aux employés que du soutien est accessible par l'intermédiaire du [Programme d'aide aux employés et à leur famille](#).

Gestion en cours d'incident

- **L'incident dans l'incident** : Lorsqu'un incident critique se produit durant une opération de gestion d'incident en cours qui nécessite une gestion continue, il sera difficile de libérer des employés clés de l'incident. Il faudra déployer des efforts afin de soutenir ces employés alors qu'ils continuent de gérer l'incident jusqu'à la fin de leur quart de travail ou jusqu'à ce que des remplaçants arrivent sur place.
- Il pourrait être nécessaire de mettre sur pied **un centre d'accueil, une aire de rassemblement ou une zone sécuritaire** si les employés touchés sont nombreux ou si un milieu de travail ou un poste de commandement est touché.
- Il est également possible que **des services sociaux d'urgence** soient requis.
- **Ressources supplémentaires** : faire appel à toutes les ressources disponibles pour aider à répondre aux incidents critiques.

Santé et mieux-être des employés touchés

- **Identifiez les employés touchés** : Ce groupe comprend les employés touchés directement par l'incident critique ainsi que les employés indirectement touchés après avoir été témoins de l'incident ou être intervenus ou en raison de leurs relations avec des personnes touchées.
- **Rassurez les employés** : Dites à vos employés que l'équipe fait tout en son pouvoir pour composer avec l'incident critique.
- **Notification à la famille** : Encouragez les employés à informer les membres de leur famille qu'ils sont en sécurité.



- **Employés blessés** : Si des employés blessés ne sont pas en mesure d’informer les membres de leur famille le plus rapidement possible, examinez la possibilité de les informer en leur nom. Fournissez le nom et l’adresse de l’hôpital à la famille, mais ne discutez pas des détails de l’état de santé de l’employé. Rassurez-les en disant que l’on prend toutes les mesures nécessaires pour aider leur proche.
- **Gestion des médias** : Assurez-vous que les employés touchés ont accès à un endroit privé pour réfléchir et reprendre le contrôle des réactions émotionnelles déclenchées par l’événement.
- **Mesures de base aux fins de soutien** : (consultez les annexes [C1](#) et [C2](#))
 - a) Les employés qui vivent de fortes réactions au stress et qui souhaitent rentrer chez eux : Il faut prendre des dispositions pour veiller à ce que ces employés soient accompagnés jusqu’à leur domicile. Communiquez avec des membres de la famille, des amis ou des collègues.
 - b) Les employés peuvent présenter des réactions fortes, mais rester au travail : On ne doit pas les laisser seuls.
 - c) En ce qui concerne les employés qui ont des réactions aiguës au stress, comme de l’anxiété grave et de la peur, un choc, ou montrent des signes de confusion, décrivez-leur ce qui est arrivé, ce qui arrive maintenant et ce qui arrivera dans les prochaines minutes. Demandez à vos collègues de prêter main-forte en restant avec eux. En général, les gens se rétablissent rapidement.
 - d) Valider les réactions des employés à l’événement. Leur indiquer que c’est naturel de connaître la peur, l’anxiété, le choc, l’incrédulité, la colère ou des sentiments profonds de détresse ou d’impuissance. Rassurez-les en disant qu’il s’agit de réactions normales et que chacun réagit différemment. Partagez vos propres réactions avec eux.
 - e) Certains employés peuvent souhaiter partager leurs réactions à l’événement; écoutez-les attentivement. Tenez compte de leurs réactions. Rassurez-les en disant qu’il s’agit de réactions normales à ce type d’incident. Éviter les promesses vides telles que « Tout va bien aller ». Tenez plutôt compte de leurs sentiments.
 - f) Certaines personnes ne voudront pas parler de l’incident critique. Chacun a sa propre façon de composer avec les situations stressantes. Elles voudront peut-être en discuter après quelques heures, jours ou semaines. Assurez un suivi auprès de ces personnes.
 - g) Les gestionnaires devraient suivre [l’organigramme de rapports sur les situations comportant des risques](#) et établir la distribution pour le Rapport d’enquête de situation comportant des risques (RESCR) et les demandes d’indemnités auprès de la Commission des accidents du travail.

Liste de contrôle « PENDANT »

Pendant (cette section mise sur la section « AVANT » en mettant en œuvre les mesures déterminées antérieurement).

1.	Rôles et responsabilités	COORDONNÉES/ TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	Clarifiez et convenez des rôles, responsabilités, autorités et objectifs pour toutes les étapes suivantes.			
	Fournissez et mettez l’accent sur les soins aux survivants, aux collègues et à leur famille.			



<ul style="list-style-type: none"> • Employés touchés : Ce groupe comprend les employés touchés directement par l’incident critique ainsi que les employés indirectement touchés après avoir été témoins de l’incident ou être intervenus ou en raison de leur relation avec des personnes touchées. • Rassurez les employés en leur disant que l’équipe fait tout en son pouvoir pour composer avec l’incident critique. • Sugérez aux employés blessés d’appeler à la maison pour confirmer qu’ils sont en sécurité ou examiner la possibilité d’appeler la famille d’un employé si celui-ci n’est pas en mesure de le faire. • Membres de famille : Fournissez le nom et l’adresse de l’hôpital à la famille, mais ne discutez pas des détails de l’état de santé de l’employé. Rassurez-les en disant que l’on prend toutes les mesures nécessaires pour aider leur proche. 			
<p>Déterminez l’étendue de l’incident, identifier les administrations touchées et mettre en œuvre les mesures initiales.</p>			
<p>Déterminez les capacités et les limites de votre organisation et demandez de l’aide.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiquez avec d’autres autorités en cas de blessure grave, de décès ou de comportement criminel, y compris la police, le coroner, Transport Canada et autres. 			
<p>Déterminez le niveau de gestion requis.</p>			
<p>Mettez en œuvre les procédures d’établissement de rapports et de notification.</p>			
<p>Identifiez les personnes-ressources clés durant l’incident critique.</p>			
<p>Préparez-vous à l’enquête sur l’accident.</p>			



	Déterminez la nécessité de tenir une séance de gestion du stress après un incident critique (GSIC) et le niveau requis.			
	Surveillez la gestion de l'incident critique. Soyez entièrement disponible pour fournir une orientation, des directives et du soutien, au besoin.			
2.	Liste de vérification des mesures initiales	COORDONNÉES/ TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	Menez une évaluation des risques quant aux opérations de sauvetage et de rétablissement.			
	Veillez à l'activation de l'intervention de sauvetage ou de rétablissement.			
	Recueillez et vérifiez l'information initiale : Qui : Le nom complet des victimes, y compris les surnoms Quand : La date et l'heure approximative de l'accident Quoi : La cause soupçonnée des blessures, décès et autres Où : Le lieu de l'accident (nom de l'incident, ville la plus proche, territoire ou autres renseignements géographiques).			
	Mettez en œuvre les procédures de communication en cas d'incident critique dans le cadre du plan opérationnel d'urgence local. <ul style="list-style-type: none"> • Veillez à ce que les communications soient contrôlées afin de garantir la confidentialité des noms jusqu'à ce que les proches parents soient informés. • Demandez aux employés présents de n'utiliser aucun moyen de communication pouvant compromettre la confidentialité et de ne pas utiliser le nom des victimes s'il est impossible de surveiller les communications. 			



	Obtenez les renseignements de notification en cas d'urgence des victimes et informez les proches parents.			
3.	Notification et rapports	COORDONNÉES/ TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	Suivez l'approche décrite dans la Procédure à suivre en cas de situation comportant des risques et distribution des formulaires de Parcs Canada accessible sur ParcsNet en cas d'incident, de mortalité ou d'explosion.			
4.	Communications avec la famille	COORDONNÉES/ TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	Nommez l'agent de liaison avec la famille. <ul style="list-style-type: none"> • Il est important de prendre en considération les circonstances uniques (p. ex. situation familiale non traditionnelle) et la nécessité de nommer plusieurs agents de liaison avec les familles. • Assignez une personne par famille, et envisagez la possibilité que d'autres personnes prêtent main-forte. • Permettez à l'agent de liaison avec la famille de refuser l'affectation. 			
	Coordonnez la communication entre les agents de liaison.			
	L'agent de liaison devrait être disponible pour la famille au cours des 24 premières heures. <ul style="list-style-type: none"> • Examinez la nécessité d'envoyer un représentant approprié à l'endroit où les membres de la famille peuvent se trouver (p. ex. hôpitaux, points de transport par hélicoptère ou ambulance) pour aider à répondre à leurs besoins. 			
	Offrez aux membres de famille l'accès au Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF).			



5.	Séance de compte rendu à un incident critique (SCR)	COORDONNÉES/ TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	<p>Activez les ressources de SCR, au besoin.</p> <ul style="list-style-type: none"> L'équipe du mieux-être pourra aider l'unité locale à déterminer les besoins pour la SCR. 			
	<p>Coordonnez la logistique de la SCR :</p> <ul style="list-style-type: none"> Quand, où et qui 			
	<p>Assurez-vous que les ressources de la SCR peuvent composer avec l'ampleur des exigences de la séance.</p> <ul style="list-style-type: none"> Déterminez le nombre approximatif d'employés qui ont besoin d'une SCR. Communiquez avec les ressources de la SCR et discutez du nombre approximatif d'employés participants, du calendrier de mobilisation et de tenue des SCR et de la limite de participants par séance. 			
	<p>La SCR est généralement mise en œuvre dans les 48-72 heures suivant l'événement critique.</p> <p>Prenez ce qui suit en considération :</p> <ul style="list-style-type: none"> La tenue de la SCR initiale pour les employés directement touchés par l'incident (p. ex. survivants, travailleurs de sauvetage, membres de l'équipe de gestion des incidents); Relever les employés impliqués de leurs responsabilités externes; Maintenir les employés ensemble, dans la mesure du possible; La tenue de séances séparées pour les employés touchés directement par l'IC et les pairs et collègues de l'extérieur. 			
	<p>Assurez la confidentialité tout au long du processus.</p>			
6.	Information et communication	COORDONNÉES/ TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT



<p>Mettez en œuvre les procédures de communication en cas d'incident critique. Les besoins peuvent varier en fonction de la complexité de l'incident critique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborez une stratégie de communication. • Utilisez les tableaux d'affichage internes pour communiquer avec les employés. 			
<p>Demandez des agents compétents en matière d'information sur l'incident ou l'équivalent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désignez un responsable de l'information. 			
<p>Confirmez les rôles et les responsabilités et assurez leur coordination appropriée.</p>			
<p>Avec l'équipe de communication du bureau national, établissez le processus d'approbation de la divulgation de renseignements.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nommez un porte-parole principal chargé de la divulgation de renseignements à l'externe. • Fournissez les renseignements aux victimes et aux familles d'abord. • Répondez rapidement et avec compassion. • Le nom des victimes qui ont succombé à leurs blessures peut être divulgué dès que les proches parents ont été informés. • Ne divulguez jamais le nom d'une personne blessée ou d'une victime qui manque à l'appel. 			
<p>Documentez tous les événements, les contacts et autres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chronologie • Registre des contacts • Photos 			
<p>Rédigez les lettres de condoléances de l'Agence dans un délai de 24 heures, dans la mesure du possible. Assurez la coordination de ce travail à tous les niveaux de l'Agence.</p>			



7.	Administration	COORDONNÉES/ TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	<p>Évaluez la charge de travail ajoutée de l'unité locale et demandez de l'aide, au besoin.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandez des employés supplémentaires pour maintenir les opérations quotidiennes. • Examinez la possibilité de demander l'allègement des objectifs de travail fixés pour les employés touchés. 			
	<p>Nommez des employés qui s'occuperont de rédiger et de traiter la paperasse requise.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Commission des accidents du travail • Prestations de décès (remettre une trousse des prestations aux familles afin qu'elles puissent connaître leurs droits). 			
	<p>Nommez une source unique qui assurera la tenue et le suivi des documents administratifs tout au long de l'incident critique.</p>			
	<p>Aidez l'équipe d'enquête sur les accidents graves, au besoin.</p>			
8.	Enquêtes	COORDONNÉES/ TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	<p>Assurez-vous qu'une séance de compte rendu approfondi est présentée à l'équipe d'enquête au sujet de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ce qui s'est produit ▪ Les compétences impliquées ▪ La recherche et le sauvetage ▪ Les listes d'employés touchés (blessures, mortalité, etc.) ▪ Le lieu ▪ Comment communiquer ▪ Les responsables principaux ▪ Les collaborateurs ▪ Les conséquences sur le plan criminel/civil 			



<p>Si un décès ou des blessures graves sont survenus, une équipe d'enquête sera probablement nommée par un niveau supérieur. L'unité de gestion devrait se préparer à l'accueillir et à collaborer.</p>			
---	--	--	--



APRÈS : Suivi et observation des symptômes

En l'absence de l'employé

- Demandez à un professionnel en santé mentale de présenter une séance d'information pour évaluer les réactions et les besoins de l'employé.
- Fournissez de l'information à l'employé sur la signification d'un incident critique, ses conséquences et les ressources de soutien accessibles.
- Établissez un plan d'action avec l'employé pour la période de congé afin de soutenir son retour à la normale⁷.
- Faites évaluer l'aptitude de retour au travail de chaque employé par un professionnel indépendant avant tout retour au travail.
- Il est important de communiquer avec le [programme de gestion de l'incapacité](#) afin d'obtenir des renseignements supplémentaires.
- Menez une vérification régulièrement auprès de l'employés pour s'assurer qu'il se porte bien et entretenir les liens pendant son absence.

Le jour du retour au travail de l'employé

- Tenez une rencontre avec l'employé afin de confirmer qu'il se porte bien et d'établir un plan de travail.
- Le retour peut nécessiter une mesure d'adaptation quelconque pour respecter les limites fonctionnelles, conformément au rapport médical.

Durant la période suivant le retour au travail et les semaines suivantes

- Tenez une rencontre avec l'employé pour vérifier son état global. Consultez le continuum à l'[annexe B](#) ainsi que les annexes [C-1](#) et [C-2](#).
- Examinez le plan d'action afin de déterminer les leçons retenues qui peuvent s'appliquer à l'avenir.

Liste de vérification « APRÈS »

1.	Rôles et responsabilités	COORDONNÉES/ TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	Clarifier et convenir des rôles, responsabilités, autorités et objectifs pour toutes les étapes suivantes.			
	Veillez à ce que les personnes clés (familles, survivants et autres personnes concernées) soient informées du rapport d'enquête sur l'incident avant sa publication.			
	Au moment de publier les rapports d'enquêtes sur l'incident, assurez-vous de la disponibilité d'experts en la matière pour répondre aux questions et aux préoccupations des familles.			

⁷ Vous pouvez consulter la section sur le [Recovery and Return to work](#) in the First Responders Employers Resource Guide. (en anglais)



	Informez et libérez les fournisseurs de GSIC.			
	<p>Surveillez les réactions au stress et le stress accumulé des employés de l'Agence, surtout durant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La publication des rapports d'enquête et des rapports d'examen de la gestion de l'incident • Les dates d'anniversaire • Les services commémoratifs <p>Offrez l'accès au PAEF, au Centre des valeurs et de l'éthique et à d'autres sources d'aide.</p>			
	Assurez-vous d'accélérer le traitement des exigences administratives visant les employés touchés et les familles (p. ex. compensations pour les demandes d'indemnités, prestations).			
	<p>Menez une analyse après action de la gestion de l'incident critique. Élaborez des recommandations visant l'amélioration et incorporez-les aux plans actuels et communiquez les leçons retenues.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordez la mesure dans laquelle l'Agence a bien travaillé • Déterminez si le plan d'urgence local était efficace • Déterminez les faiblesses • Mettre les plans à jour, au besoin 			
	Assurez le suivi des recommandations/mesures correctives qui découlent des rapports d'enquête sur l'incident.			
2.	Liaison avec la famille	COORDONNÉES/ TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	Continuez de travailler avec les membres de famille en ce qui concerne :			



	<ul style="list-style-type: none"> • Les demandes d'indemnisation et de prestations • Les demandes d'information (p. ex. entrevues médiatisées) • La visite du site de l'incident 			
	Assurez-vous que les agents de liaison avec les familles puissent participer à des séances d'information ou de consultation en matière de stress, au besoin.			
	Continuez de communiquer régulièrement avec les familles, mais établissez une conclusion convenue mutuellement quant à la participation officielle.			
	Fournissez les renseignements sur les ressources de suivi aux familles.			
3.	Information et communication	COORDONNÉES/ TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	<p>Élaborez un plan de transition des communications afin de veiller à la diffusion de l'information sur l'incident critique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordez les conséquences continues, les visiteurs, la circulation, les médias et autres. • Évaluez la nécessité de mettre sur pied un comité de suivi. • Planifiez la facilitation des visites au site de l'incident par les membres de famille/survivants/visiteurs. • Élaborez un mécanisme de diffusion visant le suivi des renseignements aux membres de famille et survivants. 			
	Rédigez des lettres de remerciement.			
4.	Administration	COORDONNÉES/ TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	Aidez les survivants et les membres des familles à composer avec la paperasse, au besoin :			



	<ul style="list-style-type: none"> • Prestations de la Commission des accidents du travail • Prestations de décès • Autres prestations, le cas échéant 			
5.	Enquête	COORDONNÉES/ TÉLÉPHONE	ASSIGNÉ À	ÉTAT
	<p>Veillez à ce que l'équipe d'enquête sur l'incident critique assure la fermeture du dossier avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'administrateur de l'Agence • Les fonctionnaires de l'Agence au niveau approprié. 			