



Services d'intervention en cas d'incident critique

Le lieu de travail, en constante évolution de nos jours, présente à la fois des possibilités et des défis uniques. Les traumatismes causés par les catastrophes naturelles, les accidents de travail, les décès et les changements au travail font partie de ces défis, ainsi que les facteurs de stress chroniques comme la COVID, les traumatismes raciaux, le stress politique et l'agitation civile. Face au stress aigu ou chronique, les gens éprouvent souvent toutes sortes de réactions émotionnelles et physiques qui peuvent avoir un effet néfaste sur le lieu de travail. Optum peut vous fournir un soutien sur site et virtuel en réponse à un large éventail d'événements, prévus ou non. Le but est d'aider les personnes concernées par ces incidents et de donner aux employés les moyens de mieux gérer leur réaction au stress et de renforcer la résilience sur le lieu de travail.

Comment accéder aux services de soutien en cas d'incident critique

Optum s'appuie sur un modèle de soins à plusieurs facettes qui concorde avec les normes reconnues sur le plan international et les bonnes pratiques fondées sur des données probantes. La réponse à un traumatisme peut être différée, parfois de plusieurs jours ou semaines après l'incident. Cette intervention vise à normaliser l'expérience vécue par les employés et de les préparer à faire face aux symptômes qui peuvent survenir à la suite d'un incident, et ce afin de réduire leur niveau de détresse et d'accélérer leur rétablissement. Après un événement traumatique, nous offrons, dès qu'il est approprié de le faire sur le plan clinique, un soutien pour faire face à la situation et éviter un nouveau traumatisme .

- La première étape consiste à consulter un de nos coordinateurs Services d'intervention en cas d'incident critique (Critical Incident Response Services, CIRS). Il existe deux façons de faire une demande de consultation :
 - **(Méthode préférée)** Soumettre une demande sur notre [portail Web](#) 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
 - Appeler votre numéro de téléphone dédié du PAE, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Demander à être transféré aux Services d'intervention en cas d'incident critique. Si un coordinateur CIRS n'est pas immédiatement disponible, le représentant recueillera les premiers détails concernant l'incident, ainsi que vos coordonnées, et les transmettra à un coordinateur CIRS qualifié.
 - Vous trouverez votre numéro de PAE et d'autres ressources sur les sites suivants :
 - [Livewell](#) (portail à l'international)
 - [Liveandworkwell](#) (portail États-Unis)
- Un coordinateur accusera réception de la demande, soit en appelant le demandeur soit en lui envoyant un e-mail :
 - États-Unis : dans l'heure
 - International : dans les 2 à 4 heures

Consultation avec un coordinateur CIRS

Notre équipe CIRS internationale comprend des cliniciens en santé mentale et d'autres spécialistes qualifiés qui possèdent une expertise dans les domaines suivants :

- Analyse des besoins uniques de votre entreprise, y compris des particularités de l'incident et des réactions émotionnelles que vous observez actuellement. Ces renseignements sont nécessaires pour aider le coordinateur CIRS à évaluer pleinement la situation et faire des recommandations appropriées.
- Recommandations des services les mieux adaptés à votre entreprise. Le coordinateur discutera des types de services disponibles et conseillera ceux qui pourraient être les plus bénéfiques, quand les déployer et le nombre d'heures nécessaires pour une efficacité maximale. Le coordinateur peut aussi fournir des conseils sur la manière d'annoncer les services et de les expliquer aux personnes concernées.
- Le coordinateur identifiera un clinicien spécialisé en intervention en cas d'incident critique et programmera le service. Les prestataires autorisés à intervenir en cas d'incident critique au nom d'Optum doivent avoir une excellente compréhension de l'impact des événements traumatiques sur les individus. Étant donné que le PAE est un programme d'entreprise, leur expertise doit tenir compte de la façon dont l'exposition à un événement traumatique peut toucher les employés et le lieu de travail, y compris si l'incident en question a eu lieu sur le site-même ou lors d'une activité liée au travail.

Débriefing en groupe

- Mené par un intervenant – clinicien en santé mentale – qui possède une expertise en débriefing en groupe suite à un incident critique
- Dure généralement une heure et est toujours facultatif pour les employés
- Peut se faire en personne, par visioconférence ou une combinaison des deux
- Permet de normaliser les réactions courantes aux facteurs de stress anormaux, d'enseigner les compétences de gestion du stress et d'adaptation psychologique, d'établir un sens de l'ordre, de faciliter le rétablissement, et bien plus encore
- Disponibilité de **groupes psychoéducatifs** (discussions informelles ; sans présentation visuelle) et de **groupes interactifs** (davantage de discussions)
 - Les groupes éducatifs s'adressent particulièrement aux personnes qui n'ont pas été directement touchées par l'incident ; Axés davantage sur la psychoéducation que sur les échanges entre les participants ; Conçus pour fournir à un large public des informations concernant l'adaptation et la résilience
 - Les groupes interactifs s'adressent généralement aux personnes touchées de près par l'événement ; petits groupes de 12 employés tout au plus
 - Les groupes interactifs et éducatifs ne font pas office de thérapie en groupe, de groupe de soutien ou de discussion approfondie concernant l'incident

Consultations individuelles (tête-à-tête) de planification de la stratégie de résilience

- Consultations individuelles de 15 minutes visant à développer un plan de résilience personnalisé
- Ce tête-à-tête est entièrement volontaire
- Peut avoir lieu après des services en groupe
- États-Unis uniquement : Peut se faire en personne, par visioconférence ou une combinaison des deux
 - Si vous décidez de proposer des tête-à-tête par visioconférence, nous mettrons à votre disposition un outil de programmation des séances. Nous vous fournirons un lien par l'intermédiaire duquel les personnes pourront s'inscrire à une séance de 15 minutes de planification de la résilience. Leur nom et adresse e-mail ne seront conservés ou utilisés que pour informer l'intervenant et l'employé du rendez-vous. Même si les champs sont obligatoires, l'employé peut saisir « anonyme » dans le champ réservé au nom. Une fois qu'un créneau horaire est réservé, il ne sera plus disponible mais il n'affichera pas le nom de la personne ayant pris le rendez-vous.

Consultations pour le personnel encadrant

- Consultation individuelle de 15 minutes avec un responsable pour :
 - Lui fournir un soutien émotionnel
 - Fournir des bases de psychoéducation pour l'aider à encadrer son équipe, en ce qui concerne notamment : les réactions typiques à l'événement ; les attentes raisonnables en matière de performance ; les stratégies pour faciliter le rétablissement
 - L'orienter vers une grande variété d'outils et de ressources

Délai prévu pour les services programmés

Le délai normal de disponibilité d'un intervenant CIRS est de 24 à 48 heures après votre entretien avec le coordinateur CIRS.

Vous pouvez faire une demande de services le jour même. Nous ferons tout notre possible pour accéder à votre demande, sans toutefois pouvoir le garantir car certains facteurs pourraient empêcher l'accès sûr au site par l'intervenant ou sa présence sur les lieux (par exemple, en cas de catastrophe naturelle ou de pandémie).

Avant l'intervention

Le coordinateur vous enverra un e-mail pour confirmer que l'intervention a été programmée et vous fournir les détails pertinents.

L'intervenant CIRS assigné appellera la personne à contacter sur votre site pour discuter d'un plan d'action. Il est essentiel que le contact sur le site et l'intervenant communiquent avant l'intervention.

Après l'intervention

Un sondage sera envoyé par e-mail à la personne contact sur le site l'invitant à partager ses commentaires sur l'efficacité des services CIRS en réponse aux besoins de votre entreprise.

Conseils de planification

CIRS sur plusieurs sites ?

- Nous vous recommandons d'assigner une seule personne contact pour coordonner avec nous les dates/heures/lieux spécifiques et les types de services requis. Nous pouvons aider cette personne en lui posant des questions et en lui conseillant les bonnes pratiques à suivre pour structurer ces services.
 - Ce point de contact centralisé doit nous fournir les coordonnées des personnes à contacter sur chaque site, afin que l'intervenant puisse s'entretenir avec elles avant de se rendre sur les sites ou de déployer les services virtuellement.

Décidez si des interventions virtuelles, en personne ou une combinaison des deux conviendraient le mieux aux besoins de votre entreprise.

- Les interventions virtuelles offrent une plus grande flexibilité, en permettant aux employés de participer en dehors des heures de travail (s'ils le préfèrent) et d'interagir avec des collègues d'autres sites. Les événements virtuels peuvent être hébergés sur notre plateforme (Zoom) ou celle de votre entreprise. Nous recommandons toutefois notre plateforme car les intervenants sont formés à son utilisation.
- Si vous souhaitez une intervention sur site : envisagez le nombre de sites et le nombre d'employés par site ; sélectionnez un lieu de débriefing privé et assurez-vous qu'il respecte les mesures de précautions recommandées contre la COVID.
- Il est préférable de tenir un débriefing pour la direction/les RH séparé de celui du personnel. Les employés pourraient avoir tendance à ne pas communiquer ouvertement en présence de leurs supérieurs, et donc à ne pas tirer pleinement parti de l'aide proposée. Nous pouvons donc planifier, le cas échéant, des rencontres séparées pour les membres du personnel concernés et les membres de la direction/des RH concernés.