

La gestion des risques psychosociaux



DESSERCOM

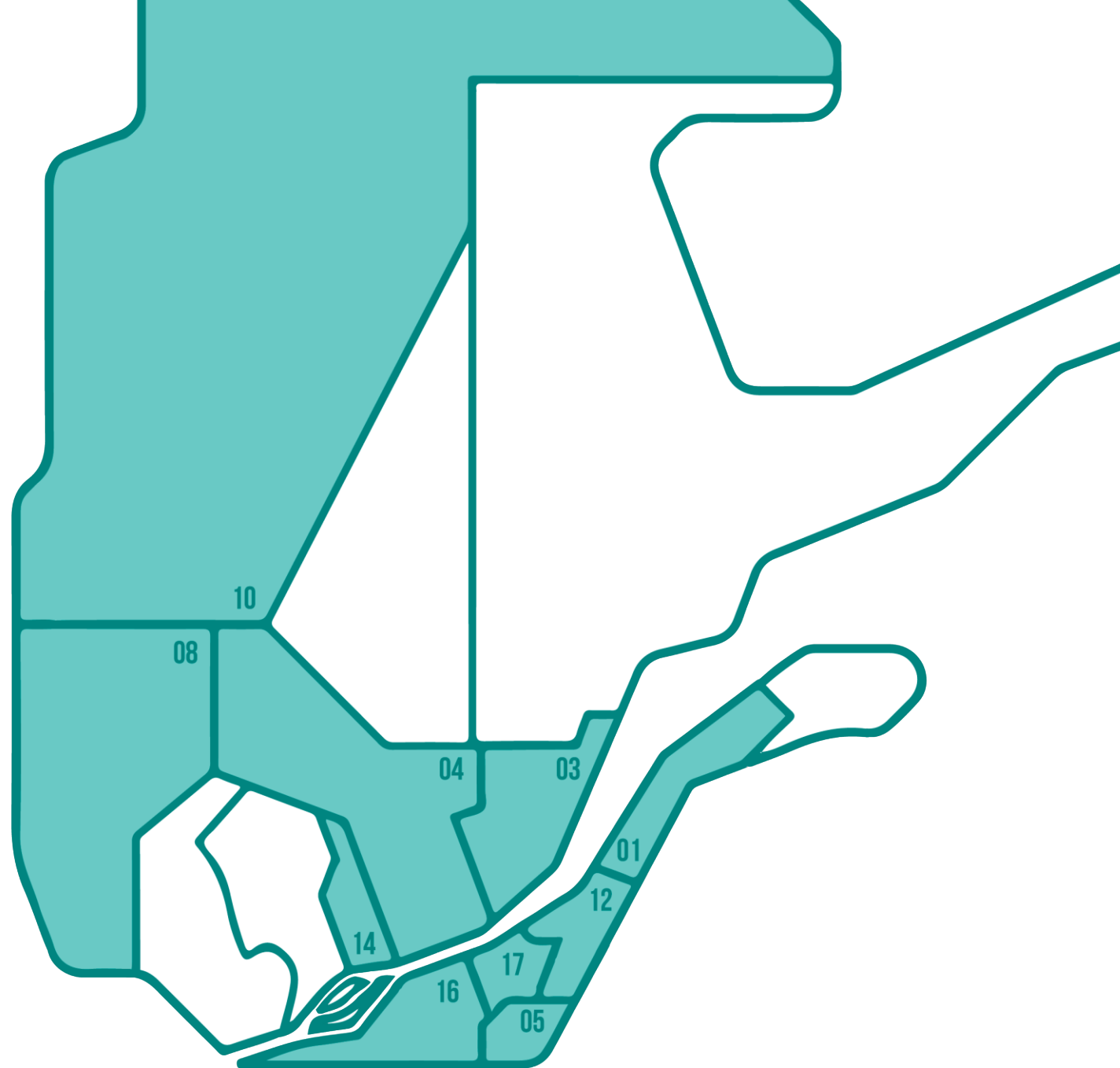
Les soins préhospitaliers d'urgence (SPU) au Québec

Montreal et Laval :

Organisme Santé générale par le QBE présent
dans de nombreuses régions du Québec

Reste de la province :

Entreprises privées sous différentes raisons
sociales : coopératives, OBNL, entreprises
familiales privées, OBE



DESSERCOM



Qui est Dessercom?

Dessercom est une grande entreprise qui œuvre principalement dans le domaine des services préhospitaliers d'urgence (SPU) et dans celui du transport médical (TM).

La grande famille de Dessercom est unie dans sa passion de l'humain et son désir de servir la population.

Voici d'ailleurs comment son nom a été établi : **DESSER**vices**COM**munitaires.

80



TRANSPORT MÉDICAL

93



AMBULANCES

29



MULETS & FORMATION

29



AUTRES VÉHICULES



8 657 814 KM

PARCOURS ANNUELLEMENT

=

216 TOURS DE LA TERRE



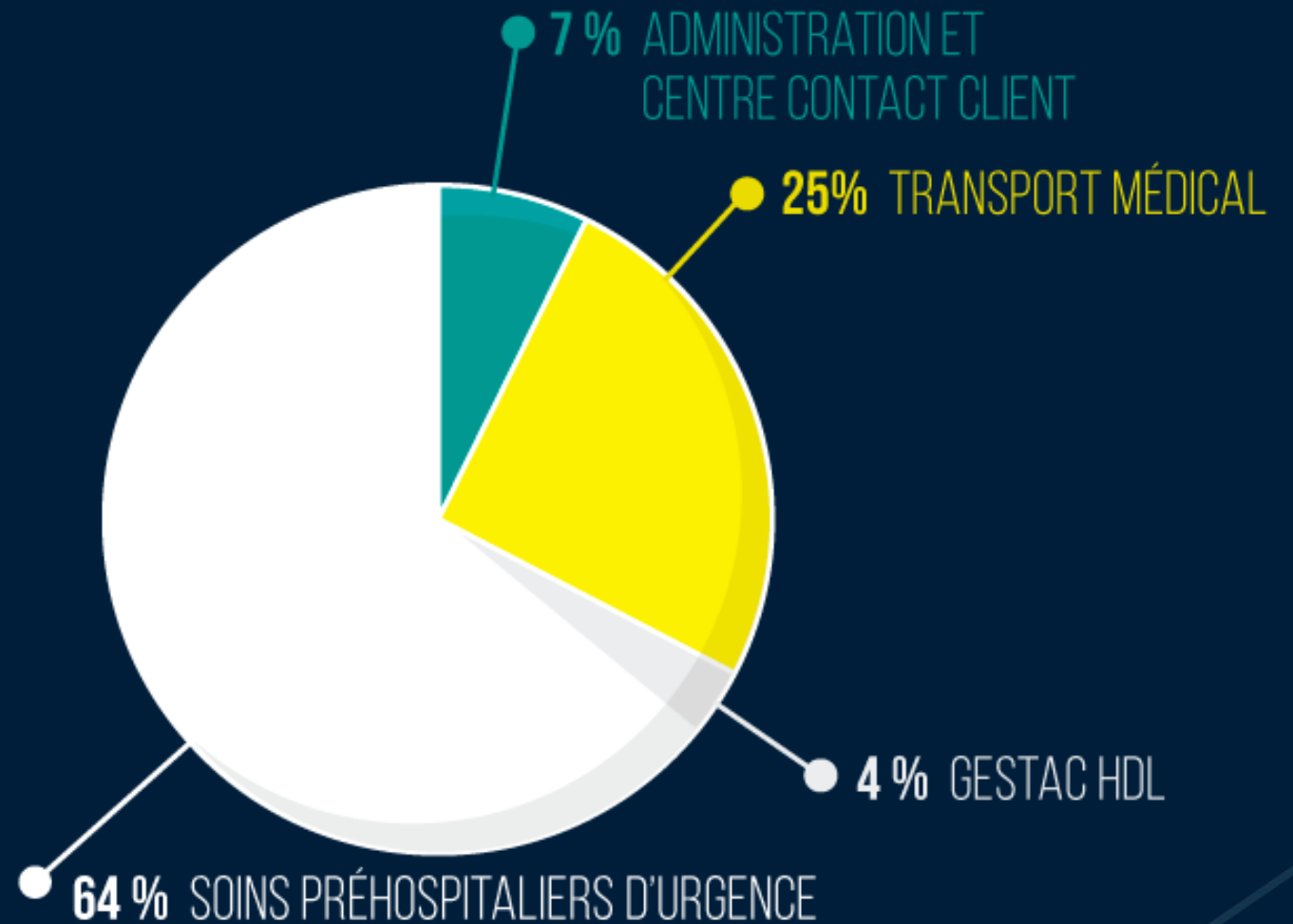
DESSERCOM

Équipe Dessercom

Notre équipe compte près de 1000 employés, répartis ainsi :

- 64 % d'hommes
- 36 % de femmes

Chez Dessercom, le mieux-être des employés est primordial. Nous avons d'ailleurs un **comité Santé, sécurité et mieux-être depuis 2012.**



Nos opérations paramédicales

- Ancienneté moyenne : 12 ans
- Âge moyen : 37 ans
- Salaire moyen : 30,62 \$/heure + primes
- Embauche en 2022 : 60 % de paramédics femmes
- Pénurie majeure de finissants au DEC SPU
- Taux de rétention : 94 %
- Taux de travail en temps supplémentaires : 8 %
- Taux d'absentéisme moyen : 31 %
- Lésions psy. : CNESST : 20 %
Assurance-salaire : 31 %



Les risques psychosociaux



La formule Dessercom :

- On consulte le CSSME et nos employés
- On suit les indicateurs

Selon le CSSME et l'équipe



On doit travailler sur :

- Le harcèlement et l'intimidation
- La violence au travail
- L'inclusion en emploi

**Selon nos
indicateurs**

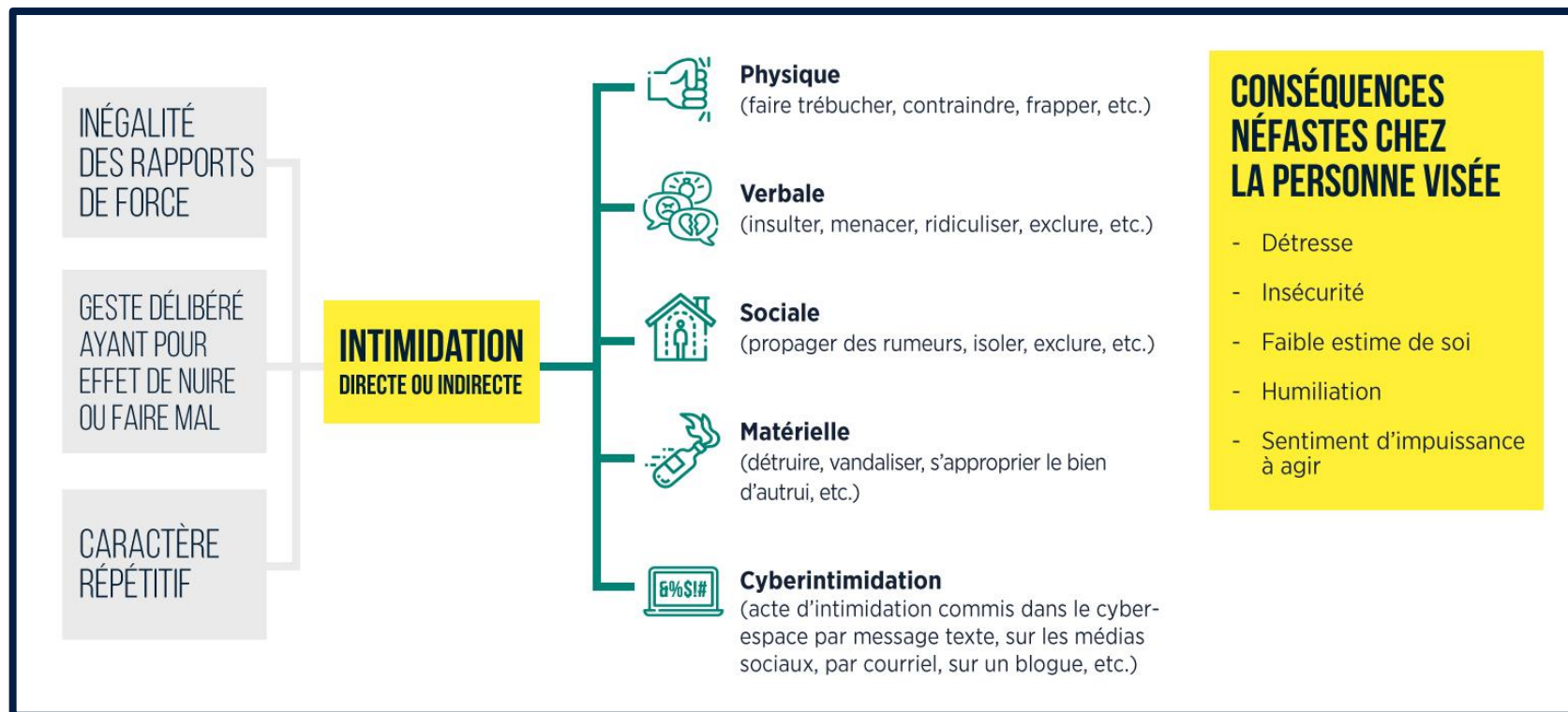


On doit travailler sur :

- La prévention des traumatismes

Harcèlement et intimidation

Campagne
de sensibilisation
interne sur
l'intimidation



Violence au travail

Campagne
de sensibilisation
Tolérance zéro
à la violence
envers les paramédics



ZÉRO
TOLÉRANCE

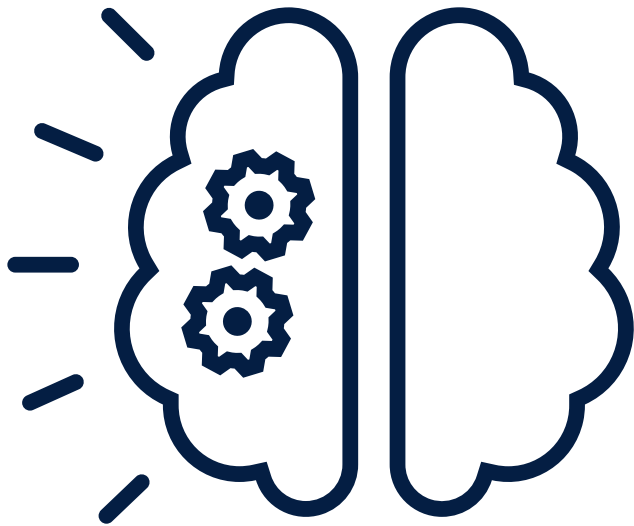
POUR LA **VIOLENCE PHYSIQUE ET VERBALE**
ENVERS NOS PROFESSIONNELS. DE TELS
AGISSEMENTS SERONT RAPPORTÉS À LA POLICE.

Inclusion en emploi

Inclusion des femmes dans un métier non traditionnel lors de l'embauche, mais aussi en cours d'emploi



Prévention des traumatismes



La prévention est possible malgré :

- Qu'on ne contrôle pas la nature des appels au 911
- Qu'on ne contrôle pas l'environnement de travail
- Que chaque personne est unique et traîne un bagage différent

Prévention en situation à potentiel traumatique

Définition du trouble de stress post-traumatique (TSPT)

Un évènement traumatique est un évènement durant lequel un individu a été exposé à la mort effective, à une menace de mort, à une blessure grave ou à des actes de violence.

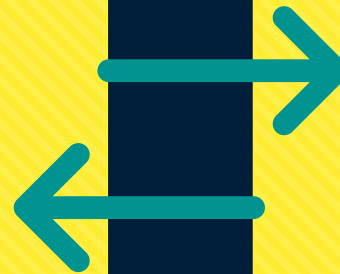
Les traumatismes peuvent survenir lorsqu'une personne est un témoin direct d'un évènement survenu à d'autres personnes, à un membre de la famille ou à un proche. Les traumatismes peuvent également survenir quand une personne est exposée de manière répétée ou extrême à un évènement traumatique.

Diagnostic

Le diagnostic du TSPT est posé lorsque des symptômes de chacune des 4 catégories de manifestations cliniques sont identifiés et persistent au-delà de 30 jours :

- Intrusions
- Évitement
- Problèmes physiques et hypervigilance
- Autres

**Le cursus
académique**



**La pratique
sur le terrain**



Programme AGRIP

Objectifs :

- Être prêt quand une situation à potentiel traumatique survient
- Former des intervenants en désamorçage
- Sensibiliser les paramédics sur le risque de trauma
- Encourager les paramédics à accepter l'aide offerte

Résumé du programme :

AGRIP (agir en groupe en réaction à une intervention psychologiquement difficile) est un programme d'aide psychologique qui implique :

- De cibler le potentiel trauma tôt, dès l'appel au 911
- Une première prise en charge par une personne interne formée en désamorçage
- Une prise en charge clinique par une ressource spécialisée en prévention des TSPT, selon la classification du niveau de risque de l'exposition

Désamorçage

Le désamorçage est une intervention de première ligne qui a pour objectif de réduire la détresse et l'état physiologique d'alerte. La personne responsable du désamorçage (intervenant interne) s'intéresse aux émotions ressenties par le travailleur.

L'intervenant sera en mesure de **normaliser les réactions au stress** ainsi que les symptômes que peut vivre le travailleur à court terme. Il s'occupe également de vérifier que le travailleur a accès à un bon soutien social par ses pairs.

Le désamorçage aura donc pour effet de **diminuer l'intensité de l'évènement** ainsi que de **rendre le souvenir moins troublant**.



Quelques cas types

Cas 1

Paramédic :

Expérience de 14 ans

Potentiel trauma :

Tentative de suicide
d'un collègue

AGRIP appliqué :

Non

Arrêt de travail :

11 mois

Suivi en psychologie :

Après une semaine, coût de 896 \$

Coût CNESST :

334 000 \$

Résultat :

Incapacité totale à exercer son
emploi

Cas 2

Paramédic :

Expérience de 2 ans

Potentiel trauma :

Accident de la route impliquant 2 jeunes enfants dans un état critique avec scène marquante et troublante

AGRIP appliqué :

Oui

Arrêt de travail :

38 jours

Suivi en psychologie :

Oui, à la suite de l'intervention, coût de 1170 \$

Coût CNESST :

4 695 \$

Résultat :

Retour au travail

Cas 3

Paramédic :

Expérience de 4 ans

Potentiel trauma :

Arrêt cardio d'un enfant de 2 ans
(père qui a heurté son enfant en tracteur)

AGRIP appliqué :

Oui, dans l'immédiat

Arrêt de travail :

Aucun

Suivi en psychologie :

Oui, 2 rencontres, coût de 390 \$

Coût CNESST :

Aucun

Résultat :

Maintien au travail

Cas vécu



Risques psychosociaux : les prochaines étapes

Le CSSME prépare une consultation auprès des paramédics afin de connaître les devoirs qu'ils lui donnent.

Une piste : l'isolement en situation d'arrêt de travail

Questions

