

Québec, le 24 mars 2015

Monsieur Jean-Marc Fournier
Leader du gouvernement
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A3

Cher collègue,

Le 24 février 2015, le député de Chauveau, M. Gérard Deltell, questionnait le gouvernement sur les actions entreprises afin d'aider les premiers répondants victimes d'un choc post-traumatique.

Nous sommes sensibilisés à ce phénomène en croissance et travaillons à trouver des solutions pour soutenir nos premiers répondants.

Premièrement, il est important de mentionner que, selon la Loi sur la Santé et la Sécurité du travail, c'est l'employeur qui est responsable de mettre en place les mesures nécessaires vis-à-vis ses employés pour assurer l'intégrité physique et protéger la santé du travailleur. Les policiers (autre que ceux de la Sûreté du Québec) et les pompiers étant des employés municipaux, c'est aux municipalités qu'incombe la responsabilité de mettre en place les mesures appropriées. En ce qui a trait aux ambulanciers, ceux-ci relèvent majoritairement d'entreprises privées.

Dans tous ces domaines, plusieurs ressources sont déjà en place pour soutenir les premiers répondants victimes de stress post-traumatique.

...2

Vous trouverez ci-joint des exemples concrets des mesures mises de l'avant par les instances concernées et qui pourraient être communiquées en guise de réponse au député de Chauveau.

Des représentants de mon cabinet ont également eu l'occasion d'aller rencontrer les dirigeants du centre La Vigile qui offre un traitement aux premiers répondants pour différents problèmes liés au choc post-traumatique. Nous sommes actuellement à évaluer le type de collaboration qui pourrait être mise en œuvre entre le gouvernement du Québec, les partenaires et les organismes de cette nature.

Veuillez agréer, cher collègue, mes salutations distinguées.

La vice-première ministre
et ministre de la Sécurité publique,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lise Thériault', with a stylized, cursive script.

Lise Thériault

p. j.

Mesures mises de l'avant pour aider les premiers répondants lors d'événements traumatisants

En ce qui a trait au personnel du ministère de la Sécurité publique, dont les agents de services correctionnels :

- Ils bénéficient d'un programme d'aide aux employés visant notamment à soutenir les personnes ayant vécu un incident critique pouvant entraîner un choc post-traumatique dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, depuis la fin des années 1990.
- Le programme d'aide dispose d'un réseau de 92 pairs aidant (agents de référence) pour offrir un soutien au personnel et aux gestionnaires concernés afin notamment d'organiser des séances de désamorçage individuel et participer à l'animation des séances de désensibilisation de groupe s'il y a lieu.
- Ces agents de référence ont suivi une formation spécifique sur la gestion du stress à la suite d'un incident critique.
- Au besoin, les employés ayant vécu un incident critique sont référés à des ressources externes pour un soutien spécialisé. Les coûts sont alors assumés en totalité par le ministère pour une période de trois mois.
- Un *Guide visant à soutenir les personnes ayant vécu un incident critique* est également disponible.

En ce qui a trait aux policiers :

Les différents corps policiers du Québec sont bien au fait des ravages du stress post-traumatique et ont mis en place des ressources depuis de nombreuses années pour aborder cette problématique.

Sûreté du Québec

- Une politique de gestion sur la procédure à suivre lorsque survient un événement traumatisant dans le cadre du travail est en vigueur depuis plusieurs années.
- Lorsque survient un tel événement, c'est le responsable d'unité qui agit en prévention et effectue les démarches auprès de la firme externe qui offre les services d'aide aux employés afin de planifier l'intervention post-traumatique. En effet, depuis 1992, la Sûreté fait affaire avec une firme externe pour les services d'aide au personnel, d'interventions post-traumatiques, de coaching téléphonique et de désensibilisation.

- Pour les employés du quartier général, le service de santé et sécurité au travail assure également une assistance. L'intervention post-traumatique peut être individuelle ou de groupe. Des séances de sensibilisation sont également offertes aux gestionnaires afin notamment de leur permettre d'identifier les facteurs de risque et les symptômes de chocs post-traumatiques.

Services policiers municipaux

- Les policiers municipaux peuvent bénéficier des programmes d'aide aux employés de leurs municipalités respectives. Cependant, les corps de police se sont tous dotés d'outils additionnels pour assurer le suivi requis lors d'événements traumatisants.
- Ainsi, à titre d'exemple, le Service de police de la Ville de Québec (SPVQ) offrira une formation portant sur la résilience en santé mentale dès ce printemps à l'ensemble de son personnel pour se responsabiliser envers les différents problèmes que peut vivre un collègue et se doter d'outils de prévention et de soutien. Le SPVQ dispose également d'un programme de soutien avec des pairs aidants (20 employés sentinelles) qui recevront une formation spécifique ce printemps pour écouter, soutenir et référer le collègue aux ressources. Ces sentinelles seront des piliers, des références pour les collègues. Ils auront l'obligation de référer leurs collègues à des ressources professionnelles. Une directive sera créée pour encadrer ce programme.
- Le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) est également à l'avant-garde en la matière. Il dispose d'un programme d'aide spécifique aux policiers depuis maintenant 25 ans. Celui-ci est bien connu et utilisé par le personnel.
- Les policiers ont à leur disposition une équipe de psychologues disponible à intervenir à tout moment. Un psychologue est de garde 24/7. L'intervention peut être individuelle ou de groupe selon la demande des officiers et du personnel. Les policiers qui le souhaitent peuvent également avoir un soutien téléphonique de la part de collègues (Policiers-ressources) formés à l'écoute et au soutien de la ligne 280-BLEU. Ainsi, dans la plupart des situations, les policiers et policières impliqués dans un événement majeur sont traités à l'interne. Dans certaines situations, des ressources comme le Centre d'étude sur le Trauma sont utilisées comme centre de thérapie externe.
- De plus, le Programme d'aide aux policiers et policières développe en ce moment un site intranet nommé « *Résilience* » qui permettra au personnel policier du SPVM d'avoir accès en tout temps à des informations pertinentes, des vidéos et des conseils de professionnels pour gérer les impacts des chocs post-traumatiques.

En ce qui a trait aux ambulanciers :

- Les ambulanciers du Québec à l'exception de ceux travaillant à la Corporation d'Urgences-santé ne sont pas des employés de l'État. Ils sont des employés des entreprises ambulancières privées avec qui les agences de la santé et des services sociaux ont des ententes contractuelles pour la dispensation des services. La détresse psychologique se retrouve sous le volet « santé-sécurité au travail » qui est sous l'égide des employeurs. Ainsi, ils bénéficient d'un Programme d'aide aux employés auquel ils sont référés lors de ces situations.
- Pour les ambulanciers des entreprises privées, celles-ci ont les mêmes obligations envers leurs employés et la majorité d'entre elles ont un programme d'aide aux employés pour ces suivis. À la suite d'un événement difficile, les entreprises ambulancières s'assurent d'offrir un soutien immédiat, souvent sous forme de « débriefing » avec leurs intervenants. Lors d'événement majeur pouvant impliquer plusieurs ambulanciers, il est aussi possible d'utiliser les services psychosociaux des centres de santé et de services sociaux (CSSS) du réseau de la santé.

En ce qui a trait aux pompiers :

- Les pompiers du Québec ne sont pas des employés de l'État. Ils bénéficient donc des programmes d'aide aux employés de leurs municipalités respectives.
- À titre d'exemple, les Services d'urgence (911 / incendie) de la Ville de Sherbrooke reconnaissent que leur personnel peut être exposé à des stress élevés pouvant entraîner des symptômes physiques et/ou psychologiques qui peuvent difficilement s'estomper sans l'aide appropriée. Ainsi, la Ville a mis en place une *Procédure détaillée concernant la gestion du stress suite à un événement traumatisant*. Par ailleurs, le personnel bénéficie du Programme des pairs depuis 1994, lequel permet d'offrir un soutien aux premiers répondants, incluant les pompiers, vivant un stress élevé.

En cas de sinistre majeur :

- Lorsque des municipalités ou des ministères ont besoin de support lors d'un sinistre majeur ou encore que les impacts psychosociaux deviennent un enjeu majeur pour les intervenants et la population, c'est la structure de sécurité civile avec le Plan national de sécurité civile qui va favoriser une réponse massive et rapide à ses besoins immédiats, et ce, en concertation avec les partenaires gouvernementaux.
- Au Québec, la sécurité civile repose sur un partage clair des responsabilités entre les citoyens, les entreprises, les municipalités et le gouvernement du Québec. Lorsqu'un sinistre se produit, le MSP coordonne l'action des ministères et organismes du gouvernement du Québec, par l'entremise de l'Organisation de la

sécurité civile du Québec (OSCQ), et vient en aide à la municipalité jusqu'au retour à la vie normale.

- Le MSSS est responsable de la mission « Santé ». En situation de sinistre où l'intervention du réseau de la santé et des services sociaux est requise, cette mission permet de répondre aux impacts d'un sinistre et offre des services de santé et des services sociaux dans le but de préserver la vie, la santé et de favoriser le bien-être psychosocial des personnes.
- La mission santé, principalement le volet psychosocial, se concrétise par les activités suivantes :
 - Repérer les besoins psychosociaux auprès des sinistrés, de leurs proches, et de la population indirectement touchée par le sinistre.
 - Évaluer les impacts psychosociaux du sinistre et offrir des services psychosociaux dans les centres de services aux sinistrés et dans le milieu.
 - Offrir un accès téléphonique rapide à une consultation en matière de services psychosociaux par des professionnels en intervention psychosociale.
 - Conseiller et sensibiliser les ressources du milieu et les partenaires aux impacts psychosociaux inhérents à un sinistre afin que ces impacts soient pris en compte dans leurs actions et décisions.
- À titre d'exemple, voici des activités mises dans la municipalité de L'Isle-Verte à la suite de l'incendie du 23 janvier 2014:
 - Des équipes d'intervenants psychosociaux, spécialement formées, se sont rendu sur place dès la nuit du 23 janvier 2014 afin de prendre contact avec les intervenants de première ligne et les gens du milieu. Elles se sont réparties de la façon suivante : une équipe pour le pré-hospitalier, une pour les pompiers, une pour les propriétaires et les employés de la résidence, une pour le retour des élèves à l'école, une pour les familles des usagers de la résidence, une pour le porte-à-porte dans la communauté et une autre pour le centre de services aux sinistrés.
 - De plus, une supervision clinique psychosociale a été rendue accessible aux premiers intervenants suivant les besoins du contexte d'intervention sur le terrain.
 - La convergence des ressources intra régionales du territoire a été prévue pour assurer l'ensemble des besoins psychosociaux à la population. Une quinzaine d'intervenants psychosociaux se sont rendus sur le terrain et une dizaine d'autres en provenance des CSSS de la région étaient prêts à intervenir en cas de besoin.

- Les outils psychosociaux produits dans le cadre de l'événement de Lac-Mégantic ont été déposés sur différents sites Internet, tels que des outils portant sur « La gestion du stress chez les intervenants, les gestionnaires et les bénévoles en contexte de sinistre » et un document intitulé « Je suis en deuil à la suite d'un sinistre ».