



Intervention en cas d'incident critique

Programme d'aide aux employés

Le programme d'aide aux employés (PAE) – Soins virtuels Lumino Santé, offert par Dialogue, vous offre un service d'intervention en cas d'incident critique. Ce service est confidentiel. Il fournit une aide flexible et des premiers soins en santé psychologique en cas d'événement traumatisant au travail.

Son objectif est de réduire la détresse que vous et vos employés pouvez ressentir immédiatement après un événement grave. Par exemple :

- Catastrophe naturelle frappant l'organisation
- Incidents critiques dans votre milieu de travail (p. ex. : accident sur le lieu de travail)
- Événement traumatisant touchant un ou plusieurs des employés (p. ex. : décès d'un collègue)
- Incident pouvant avoir de lourdes conséquences pour l'organisation (p. ex. : licenciement en bloc)



Fonctionnement du programme :

L'équipe d'intervention en cas de situation traumatisante ou d'incident critique de Dialogue établira avec vous un plan adapté à vos besoins. Ce dernier comprendra des consultations individuelles ou des comptes-rendus de groupe, sur place ou virtuels, selon le cas.

Le service d'intervention en cas d'incident critique est fourni sur demande. **Un taux horaire s'applique.**

Veuillez consulter votre équipe de service pour plus de détails.



Services non offerts :

- Encadrement individuel non lié à l'événement traumatisant
- Services de counseling à long terme pour les employés touchés
- Évaluation psychiatrique des employés touchés

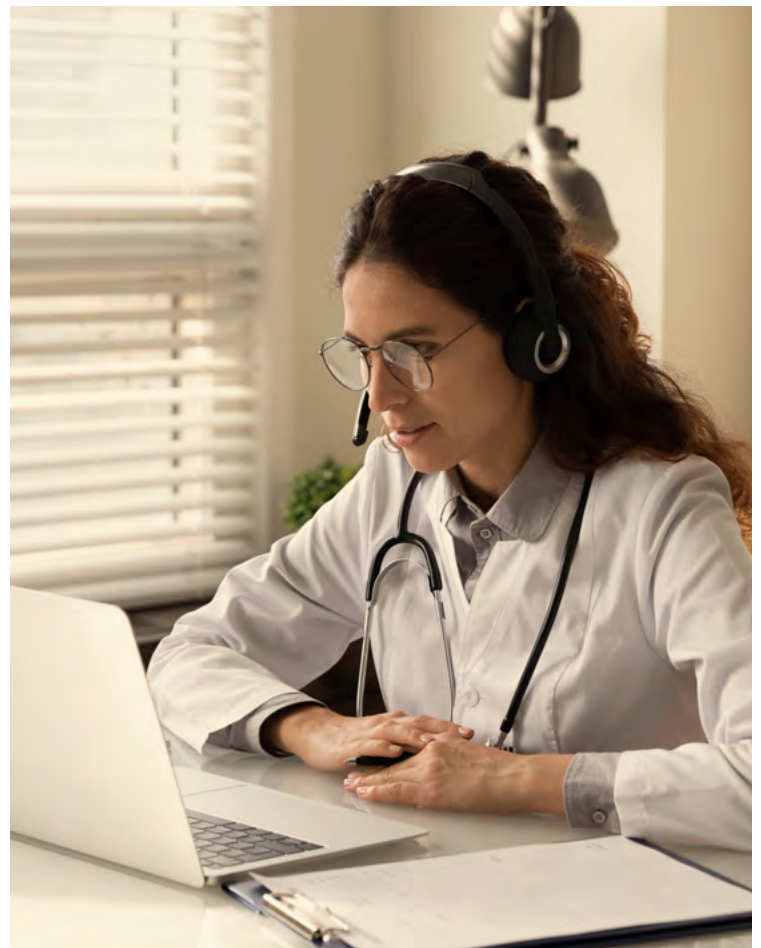


La vie est plus radieuse sous le soleil



Quand votre organisation a besoin de soutien

1. Appelez la ligne d'assistance au **1-833-633-0608**. Vous pouvez le faire 7 jours sur 7 de 8 h à 21 h (HE).
2. Vous entendrez un message d'accueil en français, puis en anglais. Pour le service en français, appuyez sur le 1. Pour le service en anglais, appuyez sur le 2.
3. Un agent répondra à votre appel. Si tous les agents sont occupés, vous pourrez laisser un message vocal. Un agent vous rappellera dans les 30 minutes suivantes.
4. L'agent vous demandera certains renseignements pour vérifier que vous êtes un Client de la Sun Life et pouvez demander du soutien.
Vous devrez fournir votre numéro de contrat Sun Life et le nom de votre organisation.
5. Pendant l'appel, l'agent notera de l'information sur l'incident critique, y compris :
 - la nature de l'incident,
 - le nombre approximatif de participants touchés,
 - la date et l'heure demandées pour le soutien.
6. Un conseiller de l'équipe d'intervention en cas de situation traumatisante ou d'incident critique vous contactera dans les 30 minutes suivantes. Il évaluera vos besoins plus en détail. Il vous demandera des renseignements sur l'incident. Par exemple, la date et le lieu, la présence de témoins et les renseignements communiqués aux participants. Au besoin, il guidera le responsable de l'organisation. Il lui indiquera les mesures immédiates à prendre avant l'intervention de l'équipe. Le conseiller discutera de l'intervention post-traumatique, des modalités et du meilleur moyen d'offrir aux participants le meilleur soutien possible après l'incident.
7. Le conseiller coordonnera l'intervention. Vous recevrez un courriel de confirmation contenant les renseignements pertinents, notamment la date, l'heure et le nom du conseiller.
8. Nous facturerons les frais du service d'intervention en cas d'incident critique à votre organisation. Ils figureront sur votre prochaine facture pour le PAE – Soins virtuels Lumino Santé de la Sun Life.





En dehors des heures d'ouverture

L'équipe d'intervention en cas de situation traumatisante et d'incident critique est seulement disponible pendant les heures d'ouverture. Toutefois, des agents sont joignables en dehors de ces heures pour entamer le processus avec vous. Suivez les étapes ci-dessous si vous appelez en dehors des heures d'ouverture :

1. Appelez la ligne d'assistance au **1-833-633-0608**.
2. Si un agent ne vous répond pas immédiatement, vous pouvez laisser un message vocal. Vous entendrez un message enregistré en français, puis en anglais. Un agent vous rappellera dans les 30 minutes suivant votre appel.
3. L'agent vous demandera certains renseignements pour vérifier que vous êtes un Client de la Sun Life et pouvez demander du soutien.
Vous devrez fournir votre numéro de contrat Sun Life et le nom de votre organisation.
4. L'agent ouvrira un dossier et vous demandera des précisions sur l'incident critique. Par exemple, le nombre d'employés touchés et la date et l'heure demandées pour le soutien.
5. Pendant les heures d'ouverture immédiatement après votre demande, un conseiller de l'équipe d'intervention en cas de situation traumatisante et d'incident critique vous contactera dès que possible pendant les heures de service (après 8 h HE). Il évaluera vos besoins plus en détail. Il vous demandera d'autres renseignements sur l'incident. Par exemple, la date et le lieu, la présence de témoins et les renseignements communiqués aux participants. Nous pouvons vous guider, au besoin. Nous vous indiquerons des mesures immédiates à prendre avant l'intervention de l'équipe. Le conseiller discutera de l'intervention post-traumatique, des modalités et du meilleur moyen d'offrir aux participants le meilleur soutien possible après l'incident.
6. Le conseiller coordonnera l'intervention. Vous recevrez un courriel de confirmation contenant les renseignements pertinents, notamment la date, l'heure et le nom du conseiller.
7. Nous facturerons les frais du service d'intervention en cas d'incident critique à votre organisation. Ils figureront sur votre prochaine facture pour le PAE – Soins virtuels Lumino Santé de la Sun Life.