



RENSEIGNEMENTS

SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Incidents critiques et stress causé par un incident critique

Que sont les incidents critiques et le stress causé par un incident critique?

Le stress causé par un incident critique est un terme utilisé pour décrire les réactions *normales* des travailleuses et travailleurs qui font face à un incident critique *anormal* et bouleversant ou à un événement traumatisant. Une blessure directe à une travailleuse ou un travailleur ou le fait d'être témoin d'un incident causant une blessure peut entraîner un stress causé par un incident critique.

Le travail effectué par les personnes membres du SCFP comporte souvent des risques d'incidents critiques. Que les membres travaillent dans les hôpitaux, les écoles, les bibliothèques ou les installations municipales, il s'agit d'un danger réel pour la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs de première ligne.

Des exemples de situations qui entraînent du stress causé par un incident critique au travail sont :

- le décès d'une ou d'un collègue de travail;
- une blessure grave ou qui menace la vie que l'on s'inflige soi-même ou aux collègues de travail;
- un accident évité de justesse qui menace notre santé et notre sécurité ou celles de nos collègues de travail;
- le suicide d'une ou d'un collègue de travail;
- la perte d'une personne après avoir tenté de la secourir;
- le décès d'un enfant ou la violence envers un enfant;
- la violence infligée à soi-même ou à une ou un collègue de travail;
- un crime violent au lieu de travail ou à proximité de celui-ci;
- des désastres naturels qui affectent le travail.

Certaines personnes membres du SCFP qui ont subi du stress causé par un incident critique peuvent se sentir dépassées ou incapables de composer avec les activités quotidiennes. À la suite d'un incident critique, l'attitude des membres envers leur travail et leur lieu de travail peut changer de manière

radicale. Si l'employeur ne fournit aucun soutien ou si on ne tient pas compte des préoccupations des travailleuses et travailleurs, elles et ils pourront sentir qu'on les laisse tomber. Il peut en résulter un moral bas, une augmentation du nombre d'accidents et un roulement de personnel.

Les symptômes du stress causé par un incident critique comprennent :

- l'irritation, la colère, la tristesse et la dépression;
- la culpabilité et le déni;
- les troubles de la mémoire (en général et spécifiques à l'incident);
- la confusion, la désorientation et la mauvaise concentration;
- la concentration excessive sur l'incident accompagnée d'images récurrentes ou de rêves de l'événement;
- la diminution de l'activité physique;
- la difficulté à travailler près du lieu où est survenu l'incident;
- la difficulté face à l'isolement ou à la présence d'autres personnes;
- la peur que l'incident survienne de nouveau.

Qu'est-ce qui a causé les incidents critiques et le stress causé par un incident critique?

Il existe un lien entre le nombre élevé d'incidents critiques et un lieu de travail dangereux. Une des causes fondamentales des incidents critiques est le refus de l'employeur d'éliminer les dangers pour la santé et la sécurité sur le lieu de travail. Les employeurs qui ne réagissent pas aux préoccupations des personnes membres au sujet des conditions de travail, du stress, d'une

mauvaise organisation du travail et d'autres dangers, contribuent à une atmosphère propice aux incidents critiques. Par exemple, si un lieu de travail est mal dirigé – intimidation non contrôlée, beaucoup de violations à la santé et la sécurité, un taux élevé de blessures, heures supplémentaires et charge de travail excessives – il est fort possible qu'un incident critique survienne. Si les membres mettent leur santé en péril à cause de mauvaises conditions de travail, il en découle habituellement un nombre effarant d'incidents évités de justesse, de blessures graves et de décès. De tels lieux de travail démontrent aussi des degrés élevés de stress causé par un incident critique.

Les mises à pied et la réduction des effectifs peuvent aussi mener à des incidents critiques. Les mises à pied et la réduction des effectifs signifient que l'on demande aux personnes membres du SCFP d'en faire davantage avec moins d'aide et moins de soutien de la part de l'employeur. Cette situation entraîne des mesures de santé et de sécurité non conformes aux normes. Les membres travaillent davantage, plus rapidement et pendant plus longtemps. Ils deviennent de plus en plus fatigués et ils ne se sentent pas soutenus. Ces conditions peuvent mener au stress, à la violence et à des pertes de vie. Si, de plus, les travailleuses et travailleurs n'ont pas de contrôle sur l'organisation du travail, le risque que des incidents critiques surviennent augmente. Les principales causes sont la négligence de l'employeur et le manque de soutien des besoins des travailleuses et des travailleurs.

Les causes spécifiques des incidents critiques sont :

- les niveaux insuffisants de main-d'œuvre;
- le manque de formation et de soutien;
- pas de remplacement des travailleuses et travailleurs en congé de maladie ou en vacances;
- les réductions budgétaires et des mises à pied;
- les longues heures travaillées et les heures supplémentaires inutiles;
- l'augmentation du rythme de travail;
- la sous-traitance et la privatisation;
- les comités mixtes de santé et sécurité inefficaces;
- les employeurs qui ignorent les avertissements des travailleuses et des travailleurs concernant les mauvaises conditions;
- le manque d'équipement adéquat;
- la perte de contrôle de la travailleuse ou du travailleur quant à la manière dont le travail est effectué

Il est important de se rappeler que bon nombre de travailleuses et de travailleurs peuvent réagir à une mise à pied comme elles et ils le feraient s'ils étaient confrontés à un décès dans leur famille. Les travailleuses et travailleurs qui sont le soutien de famille principal ou qui travaillent pour le même employeur depuis plusieurs années peuvent subir un stress causé par un incident critique lors d'une mise à pied.

Quels sont les effets?

Le stress causé par un incident critique affecte la santé physique et psychologique des membres du SCFP. Mais il rejaillit aussi à l'extérieur du lieu

de travail, en affectant négativement les membres de la famille. Les effets cumulatifs peuvent être dévastateurs.

Les effets physiques importants peuvent comprendre :

- des douleurs thoraciques et des difficultés respiratoires;
- des douleurs et des frissons;
- des maux de tête, des nausées, des vomissements et une perte d'appétit;
- des évanouissements, des sueurs excessives et des troubles de la vision;
- des problèmes gastro-intestinaux, des troubles du sommeil et une dysfonction sexuelle;
- de l'hypertension et une maladie du cœur.

Les effets psychologiques importants peuvent comprendre :

- l'anxiété, le deuil et la culpabilité de survivant;
- des crises de panique, la dépression et la colère;
- des cauchemars, de la confusion et la perturbation du processus de raisonnement;
- des troubles de la mémoire, la déficience de l'attention et l'augmentation ou la diminution de la vivacité d'esprit;
- le retrait social et l'isolement;
- un comportement inhabituel et l'utilisation d'humour inapproprié;
- l'abus de collègues de travail et l'irritabilité;
- des pensées suicidaires et des blessures auto infligées.

Le stress causé par un incident critique non soigné peut se transformer en syndrome de stress post-traumatique

(SSPT), un état plus dangereux. Les mêmes types d'incidents similaires provoquant un stress causé par un incident critique entraînent généralement un SSPT. Dans le passé, le SSPT était uniquement lié au traumatisme de la guerre ou aux victimes de crimes violents. Il a cependant commencé à devenir un diagnostic médical dans les cas d'incidents critiques survenus sur le lieu de travail. Quand on diagnostique un SSPT, c'est habituellement qu'un stress causé par un incident critique n'a pas été soigné. Les effets d'un SSPT sont semblables à ceux du stress causé par un incident critique sauf qu'ils sont généralement plus intenses et qu'ils durent plus longtemps.

Que peut-on faire au sujet des incidents critiques et du stress causé par un incident critique?

1. Identifier le problème

La première étape est de reconnaître que les incidents critiques représentent un danger grave pour la santé et la sécurité. Si un incident critique s'est produit à votre lieu de travail, il est fort probable que du stress causé par un incident grave affectera les personnes membres du SCFP. Les sondages et les techniques de schématisation sont d'excellents outils pour identifier le stress causé par un incident critique.

Une enquête peut être effectuée en collaboration avec l'employeur et, dans un tel cas, le syndicat approuvera l'enquête et participera à la collecte et à l'évaluation des renseignements recueillis. Les résultats de l'enquête

donneront au syndicat une image plus claire de l'effet du stress causé par un incident critique. Si l'employeur résiste à l'idée que le stress causé par un incident critique est un problème ou s'il le dénie, le syndicat pourra procéder à sa propre enquête sur le stress. Les techniques de schématisation corporelle, de schématisation du danger et de schématisation de votre monde peuvent être utilisées, en plus des enquêtes, afin d'identifier le stress causé par un incident critique et ses effets.

Les inspections du lieu de travail effectuées par des membres du SCFP sont un outil important pour mettre au jour et identifier les risques d'incidents critiques. On devrait procéder à des inspections régulièrement afin d'identifier et de prévenir les incidents critiques.

2. Mesures

Les risques de stress causé par un incident critique sont surtout dus au contrôle du travail et aux conditions générales de santé et de sécurité. Prendre des mesures signifie que les personnes membres exerceront un contrôle au travail.

Les mesures qui suivent peuvent aider à lutter contre le stress causé par un incident critique :

- refuser des conditions de travail non sécuritaires et les heures supplémentaires non nécessaires;
- rapporter l'incident critique, le stress causé par un incident critique, les accidents évités de justesse et tous les dangers sur le lieu de travail;
- effectuer des inspections du lieu de travail régulièrement afin de prévenir

les incidents critiques et les risques de stress causé par un incident critique;

- inscrire les incidents critiques et le stress causé par un incident critique à l'ordre du jour du comité sur la santé et sécurité;
- demander aux employeurs de prendre les mesures nécessaires pour améliorer les conditions de travail qui entraînent des incidents critiques et du stress causé par un incident critique;
- insister auprès des employeurs pour qu'ils gèrent les procédés et l'organisation du travail afin que les incidents critiques et le stress causé par un incident critique soient éliminés.

3. Stratégies pour le changement

Les stratégies décrites ci-dessous correspondent aux mesures énumérées ci-dessus. Les incidents critiques et le stress causé par un incident critique peuvent être éliminés en faisant ce qui suit :

- accorder aux travailleuses et aux travailleurs le contrôle de leur travail (p. ex. plus d'autonomie, un plus grand pouvoir décisionnel, plus de travail autogéré et plus de pouvoir pour éliminer les dangers liés à la santé et à la sécurité);
- exercer le droit de refuser les heures supplémentaires;
- procéder à une revue complète de l'organisation du travail et des conditions qui mènent à des incidents critiques;

- diminuer les charges de travail et augmenter les niveaux de main-d'œuvre;
- éliminer le travail monotone;
- concevoir à nouveau les caractéristiques physiques du travail afin d'éliminer les incidents critiques;
- maintenir les incidents critiques et le stress causé par un incident critique au programme du comité de santé et de sécurité jusqu'à ce qu'ils soient résolus;
- demander qu'un entretien régulier des équipements et des outils soit planifié;
- amener à la table de négociation la question des incidents critiques et du stress causé par un incident critique;
- négocier des dispositions de convention collective quand la loi ne prévoit pas de mécanismes de contrôle spécifiques et de surveillance pour les incidents critiques et le stress causé par un incident critique ou d'accès à l'information relativement aux accidents critiques et au stress causé par un incident critique;
- promouvoir le programme d'éducation du SFCP sur le problème des incidents critiques et du stress causé par un incident critique et ses effets;
- élaborer une politique sur les incidents critiques et le stress causé par un incident critique pour les lieux de travail du SFCP. Une politique s'établit sur la prémisse que les incidents critiques et le stress causé par un incident critique sont des risques pour la santé et la sécurité et que toutes les mesures doivent être mises en place pour les prévenir;

- une mesure de travail collective sur le problème des incidents critiques et du stress causé par un incident critique;
- mettre en œuvre un programme sur le stress causé par un incident critique qui place la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs au premier plan. Voir à ce que le programme du stress causé par un incident critique comprenne les étapes normales de désamorçage et de débriefage quand il est question des besoins des personnes membres face au stress causé par un incident critique.

4. Faire face à un incident critique

Un programme sur le stress causé par un incident critique comprend un plan minutieux et du personnel qualifié dont devraient faire partie des professionnels en santé mentale ayant une formation spécifique et les pairs du lieu de travail. L'accent devrait être de réduire l'effet de l'incident critique en aidant les personnes membres à comprendre leurs réactions émotionnelles.

Après un incident critique, la première étape est de *désamorcer* afin de relâcher le stress aigu. En général, le désamorçage survient entre trois à huit heures après l'incident. Une conseillère ou un conseiller ou une ou un collègue de travail rencontrera les travailleuses et travailleurs affectés ou plusieurs d'entre eux. Les travailleuses et travailleurs demeurent anonymes dans tous les rapports. La conseillère ou le conseiller ou la ou le collègue de travail fournit de l'information sur les réactions normales et sur la manière dont les travailleuses

et travailleurs peuvent s'occuper de leur santé émotionnelle et physique. La conseillère ou le conseiller ou la ou le collègue de travail fera également part des ressources disponibles pour les travailleuses et travailleurs qui ont besoin de plus d'aide.

Le *débriefage* a lieu habituellement de 24 à 72 heures après l'incident. C'est un processus où les travailleuses et travailleurs parlent de la portée émotionnelle de l'événement. En général, le débriefage se fait par un professionnel de la santé mentale et il permet aux travailleuses et travailleurs de parler de leurs réactions afin de révéler et de relâcher leurs émotions.

Le désamorçage et le débriefage ne sont pas des substituts à la thérapie. Ils font partie d'un processus plus large dont le but est de faire comprendre aux travailleuses et aux travailleurs que leurs réactions sont normales.

Le processus de *suivi* d'un incident critique comporte des contacts et des ressources pour les travailleuses et travailleurs à long terme. Les membres des familles des travailleuses et travailleurs font habituellement partie de l'étape de suivi pour s'assurer qu'ils peuvent faire face aux effets du stress causé par un incident, à la maison.

Il est important de se rappeler que les réactions à la suite d'un stress causé par un incident peuvent se manifester immédiatement après l'incident, quelques heures après ou quelques mois après l'occurrence de l'incident critique. Les procédures de suivi sont essentielles pour la santé des travailleuses et travailleurs.

Il arrive que les employeurs croient que les personnes membres puissent faire face aux incidents critiques sans aide. Celèrent fait passer le blâme et la responsabilité à la travailleuse ou au travailleur pour un événement auquel ils ne pouvaient rien. La véritable responsabilité est plutôt celle de l'employeur.

Un Programme d'aide aux employés (PAE) doit comprendre des dispositions concernant le stress causé par un incident critique. Un PAE doit aussi traiter de la violence, du stress, du surmenage, de la dépression, de la dépendance, des problèmes relationnels et familiaux, des décès, des pressions financières et des maladies physiques. Un PAE détaillé peut traiter des problèmes avant même qu'ils ne mènent à un incident critique. Au même titre qu'un bon PAE, les travailleuses et travailleurs ont besoin d'information sur l'éventail complet des ressources disponibles et sur la façon de les utiliser.

Toutefois, le meilleur PAE ne servira pas les membres si les conditions de travail ne sont pas changées et si les dangers sur le lieu de travail ne sont pas éliminés. Le point de mire doit être la prévention des incidents critiques afin de mettre un terme au stress causé par un incident critique. Par exemple, les équipements et outils endommagés, les dispositifs de sécurité défectueux, les équipements de protection inappropriés ou mal ajustés, le stress, le surmenage, le mauvais éclairage et tout autre danger doivent être éliminés afin de prévenir les incidents critiques et le stress causé par un incident critique.

Le tort engendré par le stress causé par un incident critique est significatif pour les personnes membres du SCFP. Il est difficile de mesurer entièrement l'étendue et l'effet du stress causé par un incident critique à cause du fait que les incidents ne sont déclarés qu'en partie, de l'ignorance des employeurs relativement au stress causé par un incident critique et du manque de soutien de l'employeur pour des programmes de stress causé par un incident critique qui aident au rétablissement des travailleuses et travailleurs. Le SCFP se doit d'être en tête, d'informer les travailleuses et travailleurs, ainsi que les employeurs, sur les effets du stress causé par un incident critique.

L'entraide par les pairs et le counselling d'un professionnel en santé mentale sont essentiels après un incident critique. Le counselling fait partie d'un programme de stress causé par un incident critique qui doit être coordonné par les conseillères et conseillers en santé et sécurité formés par le SCFP.

Les employeurs ont la responsabilité de fournir un lieu de travail sain et sécuritaire. Cette responsabilité légale est connue comme étant la clause générale. L'élimination des incidents critiques et du stress causé par un incident critique représente une partie importante d'un lieu de travail sain. Mettre un terme au stress causé par un incident critique nécessite la participation de toutes les personnes membres du SCFP. Nous pouvons rendre nos lieux de travail sécuritaires et sains en passant par l'éducation et par l'action.

Pour tout renseignement
supplémentaire, veuillez communiquer
avec le Service de santé et de sécurité du
SCFP

1375, boulevard St. Laurent

OTTAWA, ON K1G 0Z7

Tél. : (613) 237-1590

Télec. : (613) 237-5508

Courriel : sante_securite@scfp.ca

www.scfp.ca

sepb-491

T:\FACTSHEETS - 2005 - French\Incidents critiques.originale.doc