

FICHE D'INFORMATION EN SANTÉ ET SÉCURITÉ

INCIDENTS CRITIQUES ET STRESS ASSOCIÉ



Qu'est-ce qu'un incident critique?

Un incident critique s'entend d'un événement ou d'une série d'événements qui engendre tellement de stress que la personne est incapable de composer avec la situation et de retrouver son état de bien-être habituel. La personne peut être directement impliquée dans l'incident ou en avoir été témoin, et le stress ainsi causé peut entraîner des problèmes qui l'empêchent de profiter de la vie.

Voici quelques exemples d'incidents critiques dont on peut être témoin ou qui peuvent nous impliquer directement :

- Décès d'un(e) collègue
- Accident mortel
- Situation d'urgence publique ou catastrophe naturelle
- Risque de mort ou de blessure
- Être témoin d'un décès, de maltraitance ou de souffrances
- Violence
- Harcèlement, y compris la discrimination et l'intimidation

Cette liste n'est pas exhaustive, car ce n'est pas un incident comme tel qui est « critique » : ce sont ses conséquences sur les gens. Si le stress qu'il cause n'est pas géré, d'autres symptômes peuvent s'ensuivre, entre autres :

- Insomnie ou autre problème de sommeil
- Sautes d'humeur, irritabilité, repli sur soi-même
- Palpitations cardiaques, transpiration, difficultés respiratoires
- Sentiment de déconnexion par rapport aux autres et à son environnement (dissociation)

S'il n'est pas traité, le stress à l'origine des symptômes peut affecter le bien-être physique et psychologique et causer des maladies et des blessures, voire la mort. Il ne faut surtout pas ignorer, négliger ou minimiser les répercussions de ce type d'incident.

Toute personne présentant un quelconque problème de santé après un incident critique devrait consulter un(e) professionnel(le) de la santé; il existe des solutions efficaces qui peuvent aider.

Incidents critiques au travail

Il n'est pas rare de faire face à des événements traumatisants au travail. En effet, on estime que 1,5 % des travailleuses et travailleurs en ont vécu, et ces chiffres ne sont vraisemblablement pas représentatifs de la réalité. Comme les membres du SCFP travaillent en première ligne du secteur public et veillent directement à la santé et à la sécurité de la population, beaucoup sont susceptibles de vivre un ou plusieurs incidents critiques.

D'après les études, les conditions et méthodes de travail peuvent protéger les employé(e)s si elles tiennent compte des répercussions des incidents critiques. C'est pourquoi il est important de mettre en place les mesures de contrôle qui s'imposent pour garantir la santé et la sécurité du personnel.

Le comité paritaire de santé et sécurité et les représentant(e)s en santé et sécurité constituent de bonnes sources de renseignement. Si le personnel est exposé à des incidents critiques au travail, il doit y avoir un programme de prévention des risques psychosociaux. Vous trouverez plus d'information à ce sujet dans la trousse d'outils en santé mentale du SCFP à scfp.ca.

Préjugés

Les troubles et problèmes de santé mentale font l'objet de préjugés. Par conséquent, certaines personnes ne sont pas à l'aise de parler de ce genre de problèmes, et ce, pour différentes raisons : manque de compréhension, expériences passées, normes culturelles ou sociétales, etc.

Dans certains milieux de travail, les travailleuses et travailleurs évitent de signaler les incidents critiques par crainte, par exemple :

- qu'on ne les croie pas;
- qu'on ne les aide pas;
- d'avoir l'air faibles ou de donner l'impression de ne pas être à la hauteur de la tâche;
- de subir des conséquences négatives (se faire ridiculiser ou blâmer, ou faire l'objet de mesures disciplinaires).

Intersectionnalité

S'ajoutent parfois, pour les membres des groupes d'équité, d'autres facteurs de stress, comme la violence ou la discrimination fondée sur la race, la culture, les origines, les capacités, le genre ou l'orientation sexuelle. Les traumatismes générationnels, découlant par exemple de la colonisation ou du racisme, causent souvent une méfiance à l'égard des mécanismes de santé ou de sécurité sur lesquels on compte généralement pour obtenir de l'aide.

Ce sont là des facteurs importants qu'il faut soigneusement prendre en compte.

Responsabilité de l'employeur en matière de sécurité psychologique

Certains employeurs croient à tort que tout le monde devrait être capable de composer avec les incidents critiques sans soutien, chaque fois qu'il s'en produit un. Cette croyance ne tient

pas compte des besoins humains des employé(e)s et fait fi de la responsabilité qu'a l'employeur d'assurer un milieu de travail sécuritaire. Le rapport ***Une bataille juridique tout à fait légitime*** écrit par Martin Shain en 2010 présente les cadres juridiques qui attribuent à l'employeur la responsabilité de la sécurité psychologique au travail.

Les pratiques dangereuses peuvent causer des incidents critiques dans n'importe quel milieu de travail, par exemple :

- Chute d'un toit ou décès lors d'une tâche effectuée en solo
- Manque de personnel et procédures de sécurité inadéquates, qui augmentent le risque d'actes de violence de la part de la clientèle
- Mauvaises conditions de travail
- Charge de travail excessive et heures supplémentaires, qui augmentent les risques dans beaucoup de milieux de travail

Lorsqu'on instaure les politiques et pratiques de santé et de sécurité qui s'imposent au travail, on réduit alors la probabilité qu'un incident critique se produise.

Que peut-on faire à propos des incidents critiques et du stress qui en découle?

1. Définition du problème

La première étape consiste à reconnaître que les incidents critiques représentent d'importants risques pour la santé et la sécurité. Si un incident critique est déjà survenu ou pourrait survenir dans votre milieu de travail, il est probable que le stress associé affecte les membres du SCFP. Les sondages et les techniques de modélisation sont d'excellents outils pour relever le stress associé aux incidents critiques. Pour en savoir plus sur la santé et la sécurité psychologiques au travail, consultez le scfp.ca.

2. Prévention

Autant que possible, l'objectif premier doit être de prévenir les incidents critiques. Pour certains emplois, il est très difficile d'éviter ou d'éliminer le stress lié à ces incidents.

- Élaborer une politique et un programme de prévention des incidents critiques qui font de la santé et la sécurité au travail une priorité. Les normes *CSA Z1003-13 – Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail* et *Z1003.1-18 – Santé et sécurité psychologiques dans les organismes de services paramédicaux* sont de bons exemples de ce que devrait comprendre un tel programme.
- Refuser les conditions de travail non sécuritaires et les heures supplémentaires non nécessaires.
- Procéder à un examen complet de l'organisation du travail et des conditions de travail qui peuvent mener à des incidents critiques.
- Évaluer l'exposition aux risques psychosociaux au travail.
- Inspecter régulièrement le lieu de travail pour évaluer l'environnement physique et les mesures de contrôle en place là où des incidents critiques pourraient se produire.

-
- Exiger que l'employeur agisse pour améliorer les conditions de travail et éliminer ou contrôler les risques résiduels pouvant causer des incidents critiques et, par conséquent, générer du stress.

3. Réponse

Même en ayant les meilleurs plans de prévention qui soient, bien des membres du SCFP feront face à des incidents critiques dans le cadre de leur travail. Voici les facteurs à prendre en compte pour intervenir adéquatement :

- La sécurité des personnes passe toujours en premier. Il faut prévoir des soins de santé appropriés pour aider les personnes touchées à composer avec ce qu'elles viennent de vivre.
- La réaction à un incident critique peut durer plusieurs jours, et certains symptômes peuvent prendre du temps à se manifester. Il faut prévoir plusieurs suivis, tout en respectant le droit de la personne de refuser de l'aide.
- Il faut parler de l'incident critique pour comprendre comment il s'est produit, sans pointer du doigt la personne, car celle-ci pourrait en venir à se blâmer alors qu'elle vient de vivre un incident traumatisant.
- Les programmes de soutien par les pairs peuvent être utiles, mais doivent être soigneusement pensés. La Commission de la santé mentale du Canada propose des ressources éclairantes à ce sujet.
- Laisser les incidents critiques et leur gestion à l'ordre du jour du comité de santé et sécurité jusqu'à ce que tout soit résolu.
- Veiller, lorsque la loi n'en prévoit pas, à inclure dans les conventions collectives des mesures de contrôle et de suivi pour les incidents critiques et le stress qui en découle, ainsi que des processus d'accès à l'information.
- Faire de la sensibilisation quant aux risques persistants (campagnes, sensibilisation, formations).

Résumé

Les préjudices causés par le stress découlant d'incidents critiques ne sont pas négligeables pour les membres du SCFP. Il est difficile de mesurer pleinement l'ampleur et les effets du stress généré par les incidents critiques en raison du faible taux de signalement, du manque de connaissances des employeurs et du peu de soutien des employeurs pour la mise en place de programmes de gestion de ce stress. Le SCFP doit ouvrir la voie en renseignant les membres et les employeurs sur les conséquences du stress découlant d'incidents critiques.

Il revient aux employeurs d'assurer un environnement de travail sain et sécuritaire, et cela passe par l'élimination des risques d'incidents critiques et du stress qu'ils causent. Et pour qu'il n'y ait plus de stress lié aux incidents critiques, les membres du SCFP ont leur rôle à jouer. Par la sensibilisation et par nos actions, nous pouvons rendre les milieux de travail sains et sécuritaires.