

RISQUES PSYCHOSOCIAUX LIÉS AU TRAVAIL

EXPOSITION À UN ÉVÉNEMENT POTENTIELLEMENT TRAUMATIQUE



RISQUES PSYCHOSOCIAUX LIÉS AU TRAVAIL

La démarche de prévention consiste à identifier, à corriger et à contrôler les risques présents ou susceptibles d'être présents dans le milieu de travail (employeur, travailleuses et travailleurs).

Exposition à un événement potentiellement traumatique

Ce document vise à soutenir les milieux de travail dans la prise en charge du risque d'exposition à un événement potentiellement traumatique. Il a été conçu pour vous aider à identifier la présence de ce risque dans votre milieu ainsi qu'à déterminer les mesures à mettre en place pour préserver la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychique des travailleuses et des travailleurs de même qu'à en assurer le maintien dans le temps.

Les éléments de vérification ainsi que les mesures de prévention cités dans ce document ne sont pas exhaustifs.

Description

Selon le *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux, 5^e édition (DSM-5)*, l'exposition à un événement potentiellement traumatique (ÉPT) se définit ainsi : exposition à un événement qui implique une mort effective, une menace de mort, une blessure grave ou une violence sexuelle.

Selon cette définition, il doit donc y avoir menace à la vie ou à l'intégrité physique ou psychique pour qualifier un événement de potentiellement traumatique.

Selon le DSM-5, il existe quatre types d'exposition à un ÉPT :

1. Être exposé directement (c.-à-d. être la victime directe).
2. Être un témoin direct.
3. Apprendre qu'un proche a été exposé à un ÉPT.
4. Être exposé de manière répétée aux caractéristiques aversives d'un ÉPT dans le cadre de son travail.

Les ÉPT peuvent mener au développement de plusieurs problèmes de santé psychologique, tels que l'anxiété et la dépression. Ils sont particulièrement associés aux troubles de stress aigu (TSA) et aux troubles de stress post-traumatique (TSPT). La plupart du temps, le diagnostic est accompagné d'autres problèmes de santé mentale, tels que le trouble d'adaptation, l'anxiété généralisée, la dépression majeure, l'abus d'alcool et l'abus de substances. Il est à noter que le risque de passage à l'acte suicidaire est 13 fois plus élevé chez les personnes vivant avec un TSPT.

Toutes les travailleuses et tous les travailleurs peuvent vivre un événement traumatisant ou en être témoins. Il est reconnu que les membres du personnel paramédical et infirmier, les pompières et pompiers, les corps policiers, les répartitrices et répartiteurs de services d'urgence, les agentes et agents des services correctionnels, les médecins et d'autres intervenantes et intervenants d'urgence constituent des groupes qui risquent davantage d'être exposés à des événements traumatiques. Il en est de même pour les personnes qui travaillent à des endroits où elles peuvent être victimes de vol et où le risque d'incident grave est élevé¹.

1. Tiré du site Web du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.

En plus des métiers qui, par leur nature, augmentent les risques d'exposition à un ÉPT, voici des exemples de facteurs, tirés du site Web du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST), reconnus pour augmenter les risques de violence en milieu de travail et, par le fait même, augmentant le risque d'exposition à des événements potentiellement traumatisants :

- › travailler avec le public;
- › manipuler de l'argent, des objets précieux et des médicaments;
- › accomplir des tâches d'inspection;
- › offrir des services, des soins et des conseils;
- › s'occuper de personnes présentant des instabilités ou des difficultés psychologiques;
- › travailler seul ou en petit groupe (ex. : commis de dépanneur, courtier immobilier, livreur, facteur);
- › travailler dans un milieu isolé ou peu fréquenté;
- › disposer d'un lieu de travail mobile (ex. : taxi, camion, activités de représentation route);
- › travailler durant des périodes de changements organisationnels intenses (ex. : suppression de postes);
- › travailler tard en soirée ou tôt le matin;
- › travailler à des moments stressants de la semaine, du mois ou de l'année (ex. : le premier jour du mois, Noël).

Toutes les travailleuses et tous les travailleurs qui sont exposés à des formes de violence (ex. : violence physique, agressions sexuelles, violence verbale, menaces de mort, etc.) sur leurs lieux de travail sont à risque de développer un TSPT.

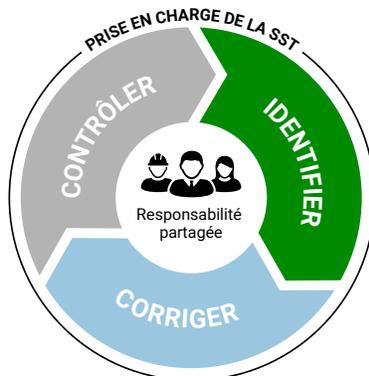
En effet, l'exposition à un événement traumatique peut mener à l'apparition d'un TSPT. Voici une liste de signes et symptômes pouvant se manifester et permettant de mieux le reconnaître* :

- › évitement ou tentative d'évitement souvenirs, de pensées, de sentiments ou de rappels pénibles de l'événement (ex. : certains lieux, endroits publics ou foules);
- › incapacité de se souvenir d'un élément important de l'ÉPT;
- › croyances ou attentes négatives persistantes et exagérées concernant soi-même, d'autres personnes ou le monde;
- › pensées négatives ou irrationnelles persistantes à propos de la cause ou des conséquences de l'ÉPT;
- › état émotionnel négatif persistant (ex. : crainte, horreur, colère, culpabilité ou honte);
- › réduction de l'intérêt ou de la participation à des activités importantes ou à des loisirs;
- › sentiment de détachement d'autrui ou de devenir étranger par rapport aux autres;
- › incapacité persistante d'éprouver des émotions positives;
- › irritabilité ou accès de colère;
- › comportement irréfléchi ou autodestructeur;
- › hypervigilance, c'est-à-dire un état de vigilance accrue accompagné d'un comportement visant à prévenir les dangers;
- › réaction de sursaut exagérée;
- › problèmes de concentration;
- › problèmes de sommeil;
- › développement de tics nerveux ou d'un trouble obsessionnel compulsif (TOC).

* Une évaluation par un professionnel de la santé qualifié reste primordiale pour établir un diagnostic.

La prise en charge par les milieux de travail est une responsabilité partagée. La participation de tous dans la démarche de prévention est essentielle et fondamentale : la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) a prévu des mécanismes de participation afin que les travailleuses, les travailleurs et leurs représentants ainsi que les employeurs collaborent à la prévention des accidents et des maladies professionnelles.

Identifier



Voici des exemples de question afin de vous soutenir dans l'identification du risque d'exposition à un ÉTP dans votre milieu de travail :

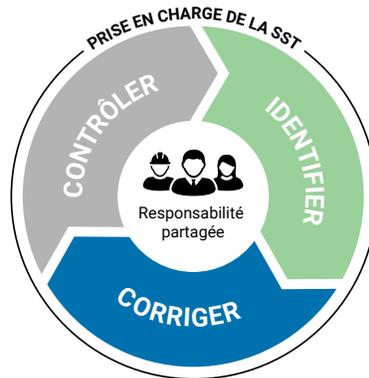
Les membres du personnel sont-ils en contact avec la clientèle ?

Y a-t-il un risque ou pourrait-il y avoir un risque d'être témoin d'un accident grave dans le milieu de travail ?

Y a-t-il des risques de violence et d'agression dans le milieu de travail (ex. : clientèle, usagers) ?

Les personnes travaillent-elles auprès de clientèles les exposant à de la violence physique, verbale, psychologique et/ou sexuelle répétée (ex. : centre jeunesse, protection de la jeunesse, milieu de réadaptation et milieu scolaire accueillant des clientèles imprévisibles, criminalisées ou aux comportements dangereux) ?

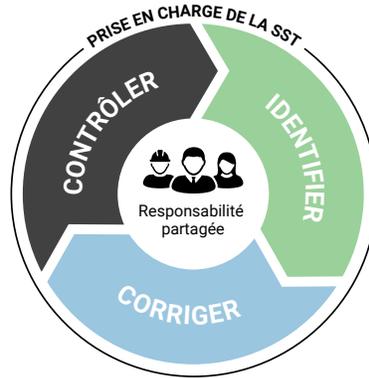
La nature du travail exercé entraîne-t-elle un risque d'exposition à un ÉPT (ex. : premiers répondants, personnel de la santé, des transports publics, des milieux correctionnels, etc.) ?



Voici des exemples de mesures de prévention qui peuvent être mises en place pour diminuer le risque d'exposition à un événement potentiellement traumatique. Une mesure pourrait ne pas être applicable dans un milieu de travail, chacun ayant ses particularités. C'est donc au milieu de travail (employeur, membres du personnel, comité de santé et de sécurité, représentant en santé et en sécurité, agent de liaison en santé et en sécurité) que revient la responsabilité de convenir, ensemble, des mesures à mettre en place.

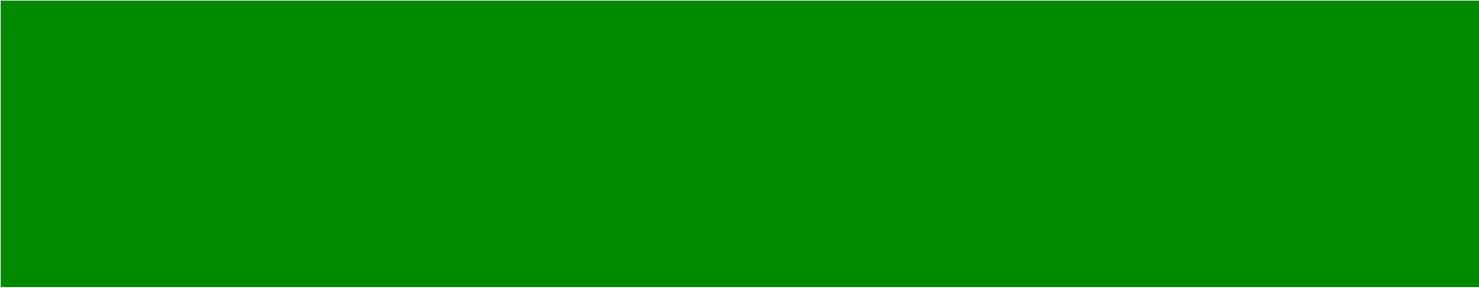
- › Prise en charge des risques de violence : comme la violence sous toutes ses formes est souvent la source d'exposition à un ÉPT pour les travailleuses et les travailleurs, il s'agit d'une démarche essentielle.
- › Ajouter un document d'information sur l'exposition à un ÉPT à même les trousseaux de premiers soins (ex. : description, symptomatologie, liste de ressources).
- › Informer adéquatement le personnel sur les risques liés à son travail et lui fournir la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte qu'il ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié.
- › Établir et maintenir des procédures et des méthodes visant à :
 - faire une enquête ou une analyse des événements accidentels;
 - définir les événements critiques potentiels lors desquels une souffrance, une maladie ou une blessure psychologique surviennent ou sont susceptibles de survenir, tout en respectant la confidentialité des renseignements personnels de toutes les parties;
 - intervenir et fournir le soutien nécessaire à la suite d'un ÉPT, y compris un soutien spécialisé externe, au besoin;
 - revenir sur les ÉPT et réviser les lignes directrices à cet égard au besoin.
- › Créer un climat de sécurité psychologique en :
 - s'assurant que les membres du personnel ont le sentiment de pouvoir faire valoir leurs intérêts;
 - étant ouvert aux questions des travailleuses et travailleurs;
 - prévoyant des mécanismes de participation permettant aux membres du personnel de signaler des erreurs et des problèmes ou de proposer de nouvelles idées sans craindre des représailles pour eux-mêmes, leur emploi ou leur carrière;
 - prônant une culture organisationnelle qui reconnaît que les incidents liés à la santé psychologique demeurent confidentiels et privés.
- › Promouvoir une culture anti-stigmatisation reliée au TSPT : la stigmatisation est un phénomène qui consiste à cultiver des préjugés, des stéréotypes et des croyances erronées face à des personnes, à des groupes ou à des problèmes sociaux.
 - Permettre le visionnement d'une vidéo de sensibilisation.

- › Former les gestionnaires et des membres du personnel afin notamment qu'ils soient :
 - habilités à intervenir adéquatement en cas d'événement critique;
 - informés sur l'exposition aux ÉPT;
 - aptes à reconnaître les signes et symptômes du TSPT.
- › Offrir de la formation sur la prévention du suicide.
- › Offrir des activités et des formations pour renforcer la résilience : la résilience est la capacité à surmonter les difficultés, les stressseurs ou les traumatismes. Voici des exemples de sujets liés à la résilience pouvant être abordés (capsules, formations, etc.) :
 - gestion du stress;
 - équilibre travail-vie personnelle.



Une fois les mesures de prévention instaurées, le milieu de travail devra s'assurer que celles-ci restent en place et demeurent efficaces au fil du temps.

- › S'assurer de former tous les nouveaux membres du personnel en intégrant les formations et informations en lien avec les événements potentiellement traumatiques dans le parcours d'accueil des recrues.
- › S'assurer d'avoir un plan de formation continue en prévention de la violence.
- › S'assurer de la mise à jour de la politique en prévention de la violence et du harcèlement psychologique ou sexuel et des procédures en place, et ce, de façon régulière et planifiée.
- › Offrir de la formation continue aux travailleuses et travailleurs et aux gestionnaires afin de réviser les mesures de prévention déjà établies et de rester à l'affût des meilleures pratiques à privilégier.
- › Effectuer des tournées d'inspection afin de s'assurer que les mesures pour réduire le risque d'exposition à un événement potentiellement traumatique sont respectées.
- › Tenir un registre des événements potentiellement traumatiques et identifier les travailleurs impliqués.



Cette fiche a pu être créée grâce à la collaboration de Steve Geoffrion, Ph. D., professeur à l'École de psychoéducation de l'Université de Montréal et chercheur et codirecteur du Centre d'étude des traumatismes de l'Institut universitaire de santé mentale de Montréal, ainsi que de Jean-Pierre Brun, Ph. D., expert-conseil associé, professeur associé de management, Université Laval.

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023

ISBN 978-2-550-95296-1 (PDF)



Pour nous joindre
cnesst.gouv.qc.ca
1 844 838-0808