

Prévention en santé psychologique chez le personnel mobilisé lors d'inondation

UN OUTIL POUR LES INTERVENANT(E)S ET LES MILIEUX DE TRAVAIL

TRANSFERT DES CONNAISSANCES

OCTOBRE 2024

SOMMAIRE

Risques psychosociaux du travail	2
Démarche organisationnelle	2
Actions concrètes : avant, pendant, après l'inondation	3
Ressources utiles	7

AVANT-PROPOS

L'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) est le centre d'expertise et de référence en matière de santé publique au Québec. Sa mission est de soutenir le ministre de la Santé et des Services sociaux (MSSS) dans sa mission de santé publique. L'Institut a également comme mission, dans la mesure déterminée par le mandat que lui confie le ministre, de soutenir Santé Québec, la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik, le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James et les établissements, dans l'exercice de leur mission de santé publique.

Cet outil a été élaboré dans le cadre du Projet « Développement de connaissances sur les impacts psychologiques et sociaux vécus chez les travailleuses et travailleurs qui sont impliqués dans la gestion des inondations au Québec » financé par le gouvernement du Québec et qui rejoint les objectifs du Plan pour une économie verte 2030.

L'OUTIL : QUOI ET POUR QUI?

Les inondations sont le type d'événement météorologique extrême le plus fréquent au Québec. Une hausse de la fréquence, de la durée et de l'intensité des épisodes de pluies abondantes est projetée à l'horizon 2050¹. Les inondations mobilisent le personnel des villes et des municipalités, voire de la province. Personnel policier, membres du service de sécurité incendie, personnel de la santé et des services sociaux, cols bleus (ex. : voirie et travaux publics), sont tous impliqués dans différentes phases de l'événement pour venir en aide à la population.

Pourtant, ce type d'événement peut mettre le personnel lui-même à risque sur le plan physique, psychologique et dans d'autres aspects de sa vie personnelle et professionnelle. Les conditions de travail habituelles sont bouleversées : charge de travail excessive, nouvelles tâches, difficulté à équilibrer exigences professionnelles et personnelles et situations stressantes et traumatisantes. Cela peut mener à la détresse psychologique, à l'anxiété ou même au trouble de stress post-traumatique.

Cet outil propose une démarche pour prévenir les risques à la santé psychologique chez le personnel mobilisé lors d'inondation. Il offre des **pistes d'actions concrètes** à considérer avant, pendant et après l'inondation. Il s'adresse :

- Aux milieux de travail : employeurs, comités de santé et de sécurité, représentants des travailleuses et travailleurs.
- Aux équipes du Réseau de santé publique en santé au travail (RSPSAT) du Québec.
- Aux conseillers et conseillères en prévention des associations sectorielles paritaires.
- À tout autre acteur de la prévention en milieu de travail.

RISQUES PSYCHOSOCIAUX DU TRAVAIL

Une inondation peut provoquer des changements soudains dans les conditions de travail du personnel. Si celui-ci est déjà à bout de souffle, il sera moins en mesure de répondre ou il le fera au détriment de sa propre santé.

C'est pourquoi il importe de mettre en place des conditions gagnantes, avant que ne survienne l'événement. Instaurer une culture de prévention de l'exposition aux risques psychosociaux (RPS) du travail et créer un environnement de travail sain permettrait au personnel d'être mieux outillé pour intervenir et moins à risque de développer des problèmes de santé ou tout autre type de conséquences négatives.

Les risques psychosociaux du travail... De quoi parle-t-on?

Ce sont des facteurs liés à l'organisation du travail, aux conditions d'emploi, aux pratiques de gestion et aux relations sociales et *qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes* sur la santé physique et psychologique des membres du personnel exposés².

On parle entre autres de la **charge de travail élevée**, incluant sa dimension émotionnelle, d'une **autonomie décisionnelle faible**, d'un **soutien faible de la part des collègues et/ou du supérieur**, du **manque de reconnaissance** notamment sur le plan de l'estime et du respect, du salaire, des perspectives de promotion ou de la sécurité d'emploi, des **conflits travail-vie personnelle**, de **l'exposition au harcèlement et à la violence** et de bien d'autres facteurs.

DÉMARCHE ORGANISATIONNELLE

Il est possible d'agir sur les RPS du travail pour prévenir leurs conséquences sur la santé. Le RSPSAT du Québec et les associations sectorielles paritaires (ex. : Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales [ASSTSAS], secteur affaires municipales [APSAM], secteur administration provinciale [APSSAP]) peuvent soutenir les milieux dans la réalisation plus concrète de différentes étapes (illustrées à droite) de la démarche de prévention des risques^{3,4}, selon les ressources disponibles dans les régions respectives. Cette démarche peut être adaptée en temps de crise⁵ et selon le sinistre.

Il n'y a pas de solution clé en main. Chaque milieu de travail ayant ses particularités, il faut cerner les besoins et les risques de son milieu pour que les actions répondent à la réalité du terrain. Pour être efficace en prévention, cette démarche doit se faire de manière concertée entre l'employeur et le personnel.



ACTIONS CONCRÈTES : AVANT, PENDANT, APRÈS L'INONDATION

Des actions concrètes peuvent être posées avant, pendant et après une inondation pour agir sur les risques à la santé psychologique du personnel qui est appelé à intervenir. L'efficacité des actions dépend en grande partie de la qualité de la démarche menée pour cerner les besoins, identifier les RPS ou autres risques présents, élaborer les solutions et les mettre en œuvre. La participation du personnel à chacune de ces étapes est un élément clé du succès de la démarche.

Les exemples d'actions ci-dessous émanent, en partie, de réflexions des membres du comité consultatif et des utilisatrices et utilisateurs qui ont évalué une version préliminaire de cet outil. Ces exemples proviennent aussi de constats issus du Projet « Développement de connaissances sur les impacts psychologiques et sociaux vécus chez les travailleurs et travailleuses qui sont impliqués dans la gestion des inondations au Québec ». Certains exemples sont inspirés d'une revue rapide de la littérature scientifique⁶ et d'autres reposent sur des travaux antérieurs des membres de l'équipe du Projet.

PHASE	EXEMPLES D' ACTIONS
Avant l'inondation	<ul style="list-style-type: none"> □ Mettre en œuvre des mesures favorisant la gestion de la charge de travail, l'autonomie et la conciliation travail-vie personnelle, ainsi qu'un milieu de travail sans harcèlement : <ul style="list-style-type: none"> ● Surveiller la charge de travail réelle, au-delà des tâches prescrites, afin de prévenir la surcharge de travail ● Limiter les heures supplémentaires et protéger les périodes de repos ● Permettre des horaires flexibles, lorsque possible ● Permettre aux personnes l'échange de quarts de travail entre elles ● Répartir les heures supplémentaires entre les personnes ou les équipes ● Accorder des congés et autoriser la reprise de temps ● Ajuster les ratios personnel-clientèle ou gestionnaires-personnel ● Réduire ou répartir le fardeau administratif ● Solliciter les idées du personnel sur la façon d'organiser et de réaliser le travail ● Se doter d'une politique contre le harcèlement et la violence □ Élaborer un plan d'action précisant les activités et les rôles en cas de mobilisation : <ul style="list-style-type: none"> ● Prévoir l'achat et l'entreposage de l'équipement et du matériel ● Prévoir la conclusion d'ententes avec les fournisseurs ● Prévoir des formations sur l'utilisation d'équipements spécialisés (pompes, digues) ● Prévoir des formations sur le travail à proximité ou sur l'eau et des exercices de simulations d'interventions/sauvetage, intégrant le pire des scénarios ● Prévoir des formations en intervention auprès de personnes sinistrées (ex. : comment accueillir les individus et les soutenir sur le plan émotif et psychologique, la conduite à tenir face à des personnes désorientées, agressives ou fragiles) ● Se doter d'une équipe de crise prête à intervenir à tout moment lors d'inondation et s'assurer de sa formation continue ● Former un comité multidisciplinaire pour mettre à jour ce plan régulièrement ● Communiquer avec d'autres villes ayant fait face aux inondations pour échanger sur les meilleures pratiques et apprendre des expériences passées ● S'assurer que les actions pouvant être requises en temps d'urgence figurent dans les conventions collectives ou les négocier avec le syndicat pour donner une flexibilité d'intervention dans les moments d'urgence ● Surveiller les périodes de l'année susceptibles de subir des inondations (ex. printemps) afin d'anticiper les besoins (ex. : rappeler le plan d'action, incluant auprès des personnes nouvellement embauchées) □ Élaborer un plan en sécurité civile pour sensibiliser à la préparation des ménages du personnel et du milieu de travail, si ceux-ci étaient inondés : <ul style="list-style-type: none"> ● Trousse de survie 72 h et trousse de premiers soins à la maison et au travail ● Mise en place d'un réseau de soutien personnel ● Plan de continuité en cas d'interruption de courant, de communications, de transport ● Plan d'évacuation □ Offrir des formations générales sur la prévention des accidents de travail et maladies professionnelles (ex. : formation en conduite d'urgence, dangers reliés à l'électricité, manutention, utilisation et entretien d'équipements et d'outils)

PHASE	EXEMPLES D' ACTIONS
Pendant l'inondation	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Assurer une présence accrue, sur le terrain, des gestionnaires ou chefs d'équipe pour sonder les besoins et appuyer le personnel dans l'immédiat <input type="checkbox"/> Reconnaître que le personnel n'est pas invincible et qu'une culture organisationnelle soutenante peut protéger la santé <ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser sur la nécessité de prendre soin de soi • Créer des espaces permettant le partage des expériences lors de situations éprouvantes – éviter un débriefing tout de suite après un événement traumatique, car ceci pourrait retraumatiser les individus • Informer le personnel sur l'existence de ressources de soutien adaptées aux besoins (ex. : voir Regroupement provincial en santé et bien-être des hommes à la fin du document) <input type="checkbox"/> Rester à l'affût de dommages personnels subis à cause de l'inondation par les personnes mobilisées et offrir des moyens de soutien (ex. hébergement, repas, renfort) <input type="checkbox"/> Assigner des personnes pour assurer un contact téléphonique avec les collègues ayant été personnellement affectés par l'événement <input type="checkbox"/> Offrir des garderies sur place ou négocier des ententes avec des services externes <input type="checkbox"/> S'assurer que les consignes et informations nécessaires se rendent au personnel incluant celui d'autres organisations, le cas échéant <input type="checkbox"/> Rendre accessible le matériel et l'équipement nécessaires <input type="checkbox"/> Appliquer, au besoin et lorsque possible, des mesures pouvant influencer la charge de travail, l'autonomie et la conciliation travail-vie personnelle (voir « avant l'inondation »), comme la possibilité d'échange de quarts de travail
Après l'inondation	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Faire un retour sur l'expérience, axé sur l'amélioration continue et sur le soutien organisationnel, pour identifier les succès et les points à améliorer <input type="checkbox"/> Renforcer les nouveaux liens créés entre intervenant(e)s d'autres unités, établissements, municipalités et régions (ex. : rencontres régulières, création de clubs, soirées 5 à 7) <input type="checkbox"/> Fournir du soutien psychologique et orienter vers des ressources <input type="checkbox"/> Sensibiliser le personnel sur les retombées potentielles de l'intervention en contexte de catastrophe et l'importance de consulter un(e) professionnel(le) au besoin <input type="checkbox"/> Informer le personnel sur ses droits à la réparation et le processus de réclamation à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) <input type="checkbox"/> Veiller à réinstaurer les mesures visant une charge de travail équilibrée, de l'autonomie et la conciliation travail-vie personnelle (voir « avant l'inondation ») <input type="checkbox"/> Reconnaître le travail du personnel mobilisé lors de l'inondation par des modalités de reconnaissance adaptées aux attentes et aux besoins du personnel

Mise en situation inspirante : actions visant la gestion de la charge de travail, la conciliation travail-vie personnelle, la reconnaissance salariale et le soutien du supérieur et des collègues

Claude 27 ans, est pompier et réside à Saint-André-d'Argenteuil. Le 17 avril, sa municipalité est touchée par une inondation à la suite de fortes précipitations. Plusieurs résidences sont touchées et plusieurs routes endommagées et fermées. En effectif limité, Claude et son équipe participent avec les agents et agentes de la Sûreté du Québec à l'évacuation de plusieurs résidences. Les fortes pluies s'enchaînent pendant plus de deux semaines et son équipe participe à de multiples déploiements pour secourir des citoyens sinistrés. Le 2 mai, avant de se rendre en bateau pour évacuer des personnes dont les résidences sont isolées depuis deux jours, Claude apprend de son épouse que la maison de ses parents à Lachute est inondée. En outre, son fils Lucas fait de la fièvre depuis deux jours. Inquiet, il en parle à son capitaine. Bienveillant, le capitaine dégage Claude de la mission pour les prochains jours avec solde et sollicite les collègues de caserne afin qu'ils puissent venir en soutien à la famille de Claude, fournissant des repas et assurant un contact téléphonique avec lui à tour de rôle.

RESSOURCES UTILES

Prévention des risques à la santé psychologique en milieu de travail

- [Organiser la prévention](#) (CNESST)
- [Identifier les risques dans le milieu de travail](#) (CNESST)
- [Risques psychosociaux — public : offre de service pour les milieux de travail](#) (Réseau de santé publique en santé au travail [RSPSAT] du Québec)
- [Risques psychosociaux du travail](#) (INSPQ)
- [Le Carrefour de la prévention organisationnelle](#) (INSPQ) notamment la fiche [Démarche préventive organisationnelle en santé mentale en temps normal et en temps d'urgence sanitaire](#) (INSPQ)
- [Risques psychosociaux](#) (APSAM)
- [Sécurité incendie : stress post-traumatique](#) (APSAM)
- [Police : stress post-traumatique](#) (APSAM)
- [La santé psychologique au travail : guide pour aider les comités de santé et de sécurité et les mécanismes de participation du secteur de l'Administration provinciale à jouer leur rôle dans la prévention des problèmes de santé psychologique au travail](#) (APSSAP)
- [Exemple de plan d'action en santé psychologique](#) (APSSAP)
- [La santé psychologique au travail : éléments essentiels d'une démarche de prévention](#) (ASSTSAS)
- [Guide pour une démarche stratégique de prévention des problèmes de santé psychologique au travail](#) (Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail [IRSST])
- [Soutenir les répondants, les bénévoles et les intervenants](#) (ARICA-Université du Québec à Rimouski [UQAR])
- [Former les répondants, les bénévoles et les intervenants](#) (ARICA-UQAR)

Ressources en santé psychologique

- [Aller mieux à la suite d'un sinistre](#) (MSSS)
- [La gestion du stress chez les intervenants, les gestionnaires et les bénévoles en contexte de sinistre](#) (MSSS)
- [En tant qu'intervenant, j'ai été confronté à un événement à potentiel traumatique](#) (MSSS)
- [Police : stress post-traumatique – Je suis un policier](#) (APSAM)
- [Sécurité incendie : stress post-traumatique – Je suis un pompier](#) (APSAM)
- [Santé psychologique au travail : reconnaître et agir](#) (APSAM)
- [Centres d'écoute par région](#) (Association des centres d'écoute téléphonique du Québec)
- [Besoin d'aide! Consultez la liste des organismes de votre région](#) (Regroupement provincial en santé et bien-être des hommes)
- [Situations de crise psychosociale : Orientation vers les services](#) (Direction de santé publique de la Montérégie)
- [Ordre des psychologues du Québec](#)
- [Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec](#)
- [Comment va votre santé mentale? Faites votre autoévaluation](#) (Association québécoise de prévention du suicide)

RÉFÉRENCES

- 1 Alberti-Dufort, A., Bourduas Crouhen, V., Demers-Bouffard, D., Hennigs, R., Legault, S., Cunningham, J., Larrivée, C. et Ouranos. (2022). Québec; Chapitre 2 dans *Le Canada dans un climat en changement : Le rapport sur les Perspectives régionales*, (éd.) F.J. Warren, N. Lulham, D.L. Dupuis et D.S. Lemmen; Gouvernement du Canada, Ottawa (Ontario). https://changingclimate.ca/site/assets/uploads/sites/4/2020/11/QC_CHAPITRE_FR_v7.pdf
- 2 Chénard, C., Mantha-Bélisle, M.-M., & Vézina, M. (2022). Risques psychosociaux du travail : des risques à la santé mesurables et modifiables. Institut national de santé publique du Québec. <https://www.inspq.qc.ca/publications/2894>
- 3 St-Arnaud, L., Gignac, S., Gourdeau, P., Pelletier, M., & Vézina, M. (2010). Démarche d'intervention sur l'organisation du travail afin d'agir sur les problèmes de santé mentale au travail. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 12 – 3. <https://doi.org/10.4000/pistes.2639>
- 4 Institut national de santé publique du Québec. (2022). *Le Carrefour de la prévention organisationnelle*. <https://www.inspq.qc.ca/carrefour-prevention-organisationnelle>.
- 5 Nicolakakis, N., Pelletier, M., Beaupré, R., Biron, C., Jauvin, N., Lafantaisie, M., Letellier, M.-C., Vézina, M., Vivion, M. *Carrefour de la prévention organisationnelle*. Page web. INSPQ 13 avril 2022. <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/sante-travail/carrefour-prevention/demarche-preventive.pdf> au <https://www.inspq.qc.ca/carrefour-prevention-organisationnelle>
- 6 Diabasana, R.M. (2023). *Portrait des inondations majeures au Québec et recension des impacts de ces événements sur les conditions de travail et la santé mentale des travailleuses et travailleurs de la première et de la deuxième ligne*. Projet de stage de niveau maîtrise. Unité santé au travail, Équipe de l'Adaptation du travail aux changements climatiques, Institut national de santé publique du Québec. Supervision Adam-Poupart, A. et Nicolakakis, N.

ANNEXE

COMITÉ CONSULTATIF DU PROJET (ORDRE ALPHABÉTIQUE)

Nous remercions les membres pour leur contribution au présent document et/ou au projet plus large, selon le cas.

- Emmanuelle Bouchard-Bastien, Ph. D., conseillère scientifique spécialisée, Direction de la santé environnementale, au travail et de la toxicologie
- Céline Campagna, Ph. D., Ouranos (anciennement INSPQ)
- Ronaldo Lauriano Cândido, M. Sc., Direction de la santé environnementale et de la santé au travail, Direction générale adjointe de la protection de la santé publique, ministère de la Santé et des Services sociaux
- Dre Marie-Claude Lacombe, médecin-conseil en santé environnementale, Direction de santé publique des Laurentides
- Christine Lamarche, conseillère en prévention, Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales »
- Lilly Lessard, Ph. D., infirmière et professeure titulaire au Département des sciences de la santé, Université du Québec à Rimouski
- Danielle Maltais, Ph. D., professeure titulaire au Département des sciences humaines et sociales, Université du Québec à Chicoutimi
- Daniel Prud'homme, Ph. D., conseiller en prévention et ergonomiste, Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « administration provinciale »

ÉVALUATION

Les personnes suivantes, représentant les destinataires de ce document, ont été conviées à apporter des commentaires sur sa version préfinale et en conséquence, n'en ont pas révisé ni endossé le contenu final :

- Représentants employeur et syndical, qui souhaitaient rester anonymes
- Conseillers et conseillères en prévention de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales »
- Tania Abou Chacra, infirmière clinicienne-cheffe de service par intérim et Émilie L. Garant, agente de programmation, planification et recherche (APPR) volet RPS, Direction de santé publique de l'Estrie, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
- Stanley Bélizaire, hygiéniste du travail, APPR, Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
- Tahar Bennabi, infirmier clinicien et membres de l'équipe Urgences sanitaires en santé au travail, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Île-de-Montréal
- Christin Calixte, APPR volet Changements climatiques et Jessika Rousseau-Bérubé, travailleuse sociale, Direction de santé publique de Chaudière-Appalaches, Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches
- Dre Marianne Papillon, médecin en santé au travail, Direction de santé publique de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles

Prévention en santé psychologique chez le personnel mobilisé lors d'inondation

AUTRICES ET AUTEURS

Nektaria Nicolakakis, Ph. D.
Direction de la santé environnementale, au travail et de la toxicologie

Ariane Adam-Poupart, Ph. D.
Direction des risques biologiques

Co-responsables scientifiques (contribution égale) et
conseillères scientifiques spécialisées.

Roberto Masukidi Diabasana, M. Sc.,
École de santé publique de l'Université de Montréal

Nathalie Jauvin, Ph. D., conseillère scientifique spécialisée
Stéphane Perron, M.D., M. Sc., FRCPC, médecin-conseil et
professeur à l'Université de Montréal et à McGill

Magalie Canuel, M. Sc., conseillère scientifique
Maxime Boivin, Ph. D., conseillère scientifique spécialisée
et professeure à l'Université Laval

Maria Tran, M. Sc., conseillère scientifique
Direction de la santé environnementale, au travail et de la toxicologie

Maryse Beaudry, conseillère scientifique
Secrétariat général, unité Affaires publiques,
communications et transfert des connaissances

Les autrices et auteurs ont dûment rempli leurs
déclarations d'intérêts et aucune situation à risque de
conflits d'intérêts réels, apparents ou potentiels n'a été
relevée.

SOUS LA COORDINATION DE

Marie-Pascale Sassine, M. Sc., cheffe d'unité scientifique,
Santé au travail, Direction de la santé environnementale,
au travail et de la toxicologie

COMITÉ CONSULTATIF DU PROJET

La liste des membres est en annexe.

ÉVALUATION

La liste des personnes est en annexe.

CITATION SUGGÉRÉE

Nicolakakis N, Adam-Poupart A (contribution égale),
Diabasana RM, Jauvin N, Perron S, Canuel M, Boivin M, Tran
M, Beaudry M. 2024.

Prévention en santé psychologique chez le personnel mobilisé
lors d'inondation : un outil pour les intervenant(e)s et les
milieux de travail.

Institut national de santé publique du Québec

MISE EN PAGE

Marie-Cécile Gladel, agente administrative
Direction de la santé environnementale, au travail et de la toxicologie

*Ce document est disponible intégralement en format
électronique (PDF) sur le site Web de l'Institut national de santé
publique du Québec au : <http://www.inspq.qc.ca>.*

*Les reproductions à des fins d'étude privée ou de recherche sont
autorisées en vertu de l'article 29 de la Loi sur le droit d'auteur.
Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du
gouvernement du Québec qui détient les droits exclusifs de
propriété intellectuelle sur ce document. Cette autorisation peut
être obtenue ou en écrivant un courriel à :
droits.dauteur.inspq@inspq.qc.ca.*

*Les données contenues dans le document peuvent être citées, à
condition d'en mentionner la source.*

Dépôt légal – 4^e trimestre 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-98819-9 (PDF)

© Gouvernement du Québec (2024)

N° de publication : 3566