

## ***Guide d'intervention en cas d'incident critique***

Des employés d'Environnement Canada ont subi des décès et plusieurs accidents au travail causant des blessures graves. Ces morts accidentelles ainsi que tout autre événement anormal sont appelés "incidents critiques".

Un incident critique est un événement qui survient en milieu de travail, par exemple, un accident, une blessure ou une mort accidentelle qui cause un traumatisme émotionnel ou psychologique aux personnes directement ou indirectement impliquées. Cela déclenche une expérience anormale immédiate et puissante, qui cause des réactions émotives fortes au point qu'elle peut empêcher un employé de fonctionner normalement.

Un incident critique peut inclure ce qui suit :

### **Décès/Incident critique**

- a. le décès d'un employé;
- b. une blessure invalidante chez plus d'un employé (voir la définition ci-dessous);
- c. la perte d'un membre ou d'une partie d'un membre, ou la perte totale de l'usage d'un membre ou d'une partie d'un membre, chez un employé;
- d. une altération permanente d'une fonction de l'organisme chez un employé;
- e. une explosion;
- f. l'endommagement d'une chaudière ou d'un appareil sous pression qui a provoqué un incendie ou la rupture de la chaudière ou du réservoir;
- g. l'endommagement d'un appareil élévateur le rendant inutilisable ou la chute libre d'un appareil élévateur.

### **Blessure invalidante**

Une " blessure invalidante " signifie une blessure ou une maladie professionnelle qui :

- a. empêche l'employé de se présenter au travail ou de s'acquitter efficacement de toutes les fonctions liées à son travail habituel le ou les jours suivant celui où il a subi la blessure ou la maladie, qu'il s'agisse ou non de jours ouvrables pour lui;
- b. entraîne chez l'employé la perte d'un membre ou d'une partie d'un membre, ou la perte totale de l'usage d'un membre ou d'une partie d'un membre; ou
- c. entraîne chez l'employé une altération permanente d'une fonction de l'organisme.

Même avec un plan détaillé, il est possible qu'un " incident critique " survienne de nouveau. C'est pour cette raison que nous avons développé un " Rapport d'intervention en cas d'incident critique " afin de guider les employés d'Environnement Canada à travers les étapes nécessaires afin d'assurer un processus de gestion des incidents critiques. De plus, un " Guide pour reconnaître les symptômes du stress liés à un incident critique " a été créé afin d'aider à identifier les personnes qui peuvent subir du stress lié à un incident critique.

Une fois la demande pour de l'aide d'urgence est reçu, la façon de réagir à un tel appel peut faire toute la différence entre la confusion la plus totale et des secours bien organisés. Il est donc extrêmement important que quiconque qui reçoit un tel cri à l'aide agisse avec calme et de manière ordonnée. Une intervention appropriée peut accélérer l'arrivée des secours sur les lieux.

La première étape d'une réponse efficace est le " Rapport d'intervention en cas d'incident critique ", qui devrait être gardé à proximité de votre téléphone. Il aidera l'intervenant à obtenir les renseignements voulus sur l'incident et de déclencher le système d'urgence.

La deuxième étape est de reconnaître et de répondre aux symptômes associés au stress résultant d'un incident critique. Il est impératif que la direction, les membres de la famille et les collègues de travail de l'employé soient informés comme il se doit de ce qui s'est produit et qu'on leur offre le soutien nécessaire pour les aider à faire face à la situation.

Le [Programme d'aide aux employés](#) (PAE) peut organiser une session de groupe suivant un incident critique. Les services de counselling individuel sont aussi disponibles 24 heures par jours, 7 jours par semaine en téléphonant au 1-800-268-7708 ou au 1-800-567-5803 pour les

Si de l'information supplémentaire est requise, n'hésitez pas à contacter votre Conseillère principale en SST.

## Rapport d'intervention en cas d'incident critique

<b>Type d'événement</b>		
Accident grave / Décès	Heure de l'appel:	
<b>Lieu exacte de l'accident</b>		
<b>Nature/Étendue des blessures</b>		<b>Nombre de personnes blessés</b>
<b>Quel équipement de survie possèdent-elles (liste ou cocher)</b>		
Trousse de premiers soins	Allumettes (Matériel pour partir un feu)	GPS
Vêtements et couvertures adéquats	Eau	Lampe de poche
Nourriture	Moyen de transport sécuritaire	Abri
<b>Quel équipement de communication possèdent-elles?</b>		
No de téléphone cellulaire :	Ne pas rester en ligne si les batteries sont faibles. Planifier un horaire de rappel (chaque demi-heure minimum).	À partir de quel numéro de téléphone appellent-t-elles ?
No de téléphone satellite		
Avez-vous signalé l'appel d'urgence ? Si oui, à qui ? Quand ? Par qui ?		
<b>Étape 2 – Intervention d'urgence / Communications</b>		
1. Appelez les services d'urgence (police ou GRC, ambulance, recherche et sauvetage, entre autres) et conseillez ou confirmez les exigences de sauvetage tel que cela est mentionné ci-dessus.		
2. Fournissez au secours d'urgence tous les renseignements possibles en votre possession.		
3. Communiquez avec le directeur de la Direction Générale ou l'autorité responsable, le directeur général régional ainsi que le gestionnaire régional de la santé et sécurité.		
4. <b><u>Demeurez près du téléphone</u></b> jusqu'à ce que vous soyez certain que l'aide d'urgence est arrivée ou qu'on vous l'ait confirmé.		
<b>Étape 3 – Information sur l'intervenant</b>		
Préparé par :	Date/heure de l'appel :	
Direction générale :	Numéro de téléphone :	

# Symptômes de stress associés à un incident critique

On entend par stress consécutif à un incident critique les réactions émotives, physiques et psychiques d'un employé ayant subi ce genre d'événement ou qui se trouvait sur les lieux lorsque s'est produit un tel événement. Les conséquences peuvent être une mauvaise performance au travail, un stress familial, des troubles de la personnalité, et toute une variété d'autres problèmes.

<b>Symptômes physiques:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- frissons</li><li>- soif</li><li>- évanouissements</li><li>- fatigue</li><li>- nausées</li><li>- contractions musculaires</li><li>- vomissements</li><li>- étourdissements</li><li>- faiblesse</li><li>- maux de tête</li><li>- tension artérielle élevée</li><li>- fréquence cardiaque rapide</li><li>- tremblements musculaires</li><li>- grincements de dents</li><li>- troubles visuels</li><li>- transpiration abondante</li><li>- difficulté à respirer</li><li>- douleurs pectorales</li></ul>	<b>Symptômes cognitifs:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- confusion</li><li>- cauchemars</li><li>- incertitude</li><li>- hypervigilance</li><li>- suspicion</li><li>- augmentation/diminution de la vivacité d'esprit</li><li>- tendance à blâmer les autres</li><li>- difficulté à résoudre les problèmes</li><li>- ne porte pas attention/mauvaises décisions</li><li>- manque de concentration</li><li>- manque de structure mentale</li><li>- désorientation dans le temps/dans l'espace</li><li>- difficulté à identifier les objets/les gens</li><li>- plus conscient ou moins conscient de l'entourage</li></ul>
<b>Symptômes émotifs:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- peur</li><li>- culpabilité</li><li>- tristesse</li><li>- panique</li><li>- déni de la réalité</li><li>- anxiété</li><li>- agitation</li><li>- irritabilité</li><li>- dépression</li><li>- agressivité</li><li>- appréhension</li><li>- tempérament explosif</li><li>- sentiment d'être dépassé</li><li>- perte du contrôle émotif</li><li>- réactions émotives inappropriées</li></ul>	<b>Symptômes comportementaux:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- désintérêt affectif</li><li>- actes antisociaux</li><li>- difficulté à se reposer</li><li>- intensification du va-et-vient</li><li>- mouvements désordonnés</li><li>- changements dans les activités sociales</li><li>- changements dans la façon de parler</li><li>- perte ou augmentation de l'appétit</li><li>- surconscience de l'environnement</li><li>- augmentation de la consommation d'alcool</li><li>- changements dans les communications habituelles</li></ul>

**Ressources:**

Contacts SST: <http://intranet.ec.gc.ca/sst-ohs/default.asp?lang=Fr&n=408275ED-1>

Programme d'aide aux employés (PAE) (disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine) : 1-800-268-7708 or 1-800-567-5803 pour malentendants

Lien au site Web du PAE: <http://intranet.ec.gc.ca/hr-rh/default.asp?lang=Fr&n=59DD43E7-1>