

PROTÉGER SA FORCE DE TRAVAIL POUR RÉPONDRE À LA CRISE

Colloque sur la sécurité civile - 2022

Mathieu Campbell (CRIA)

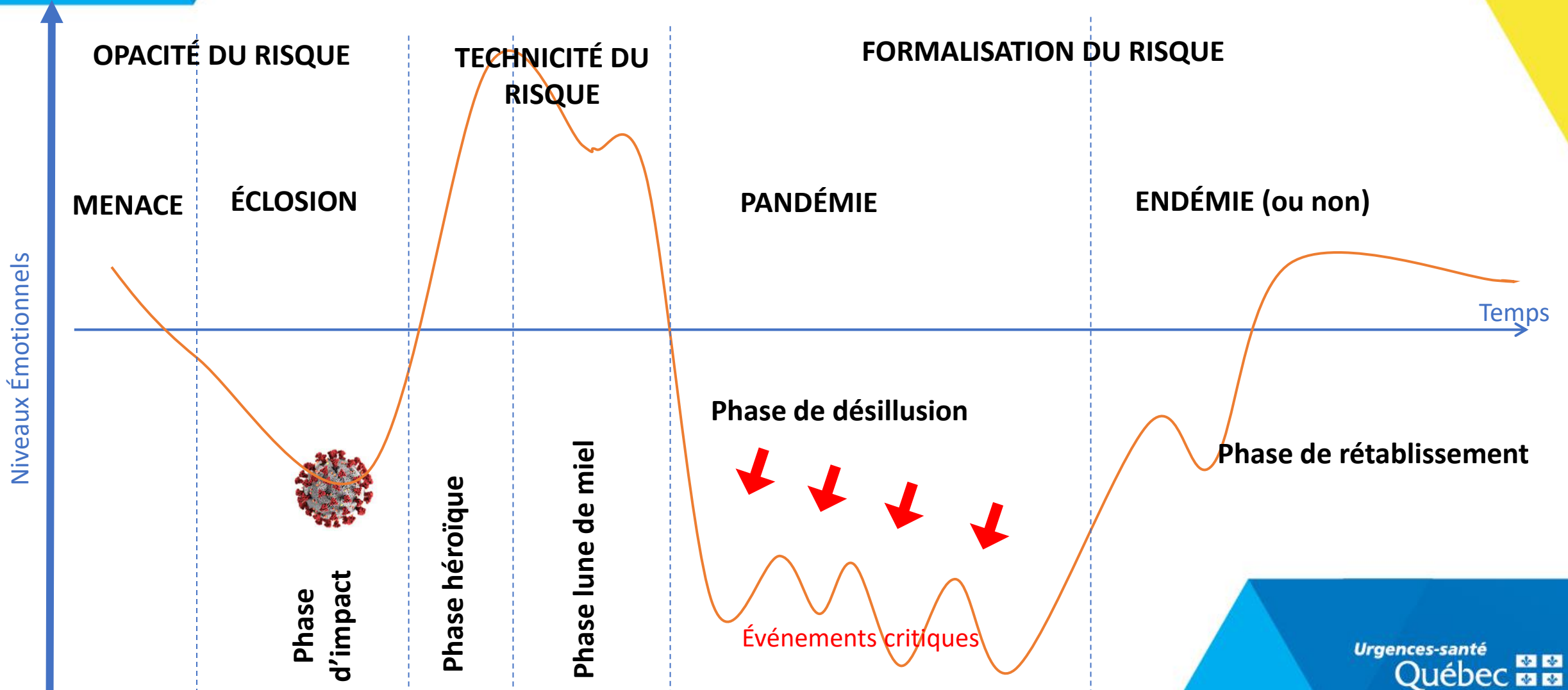
Directeur général adjoint – exécutif

Hélène Brouillet (M.Ps)

Psychologue

Évolution du niveau des émotions durant la pandémie

Adapté de Raphaël et Wilson, 1993 ; Zunin et Myers, 2000; Omnès 2009

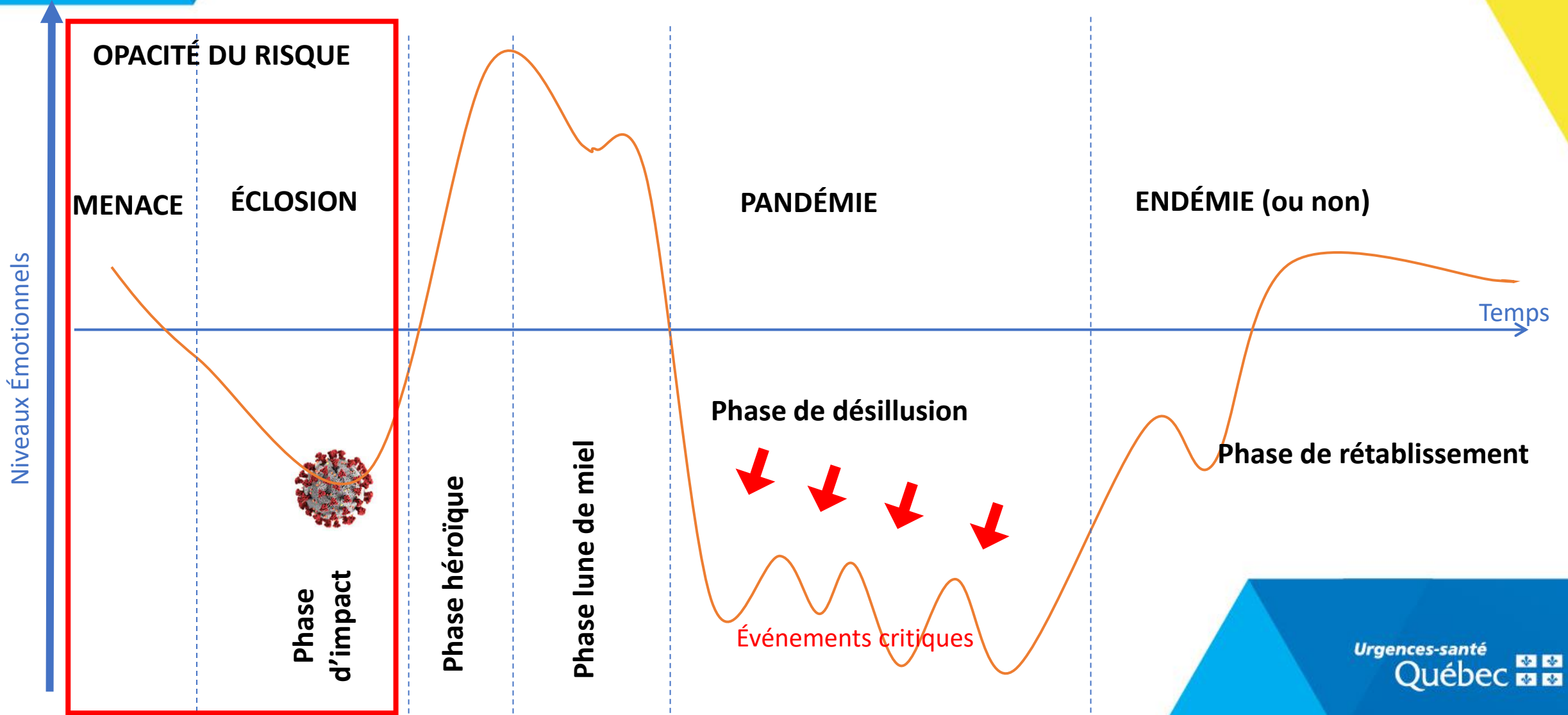


PHASE D'IMPACT



Évolution du niveau des émotions durant la pandémie

Adapté de Raphaël et Wilson, 1993 ; Zunin et Myers, 2000; Omnès, 2009



STRESS ET COVID...

C

- **CONTRÔLE FAIBLE**
- *Des décisions qui se prennent à différents niveaux de gouvernance.*
- *Des protocoles qui changent constamment.*

I

- **IMPRÉVISIBILITÉ**
- *Combien de temps cela va-t-il durer?*
- *De quelle manière nos employés seront affectés?*

N

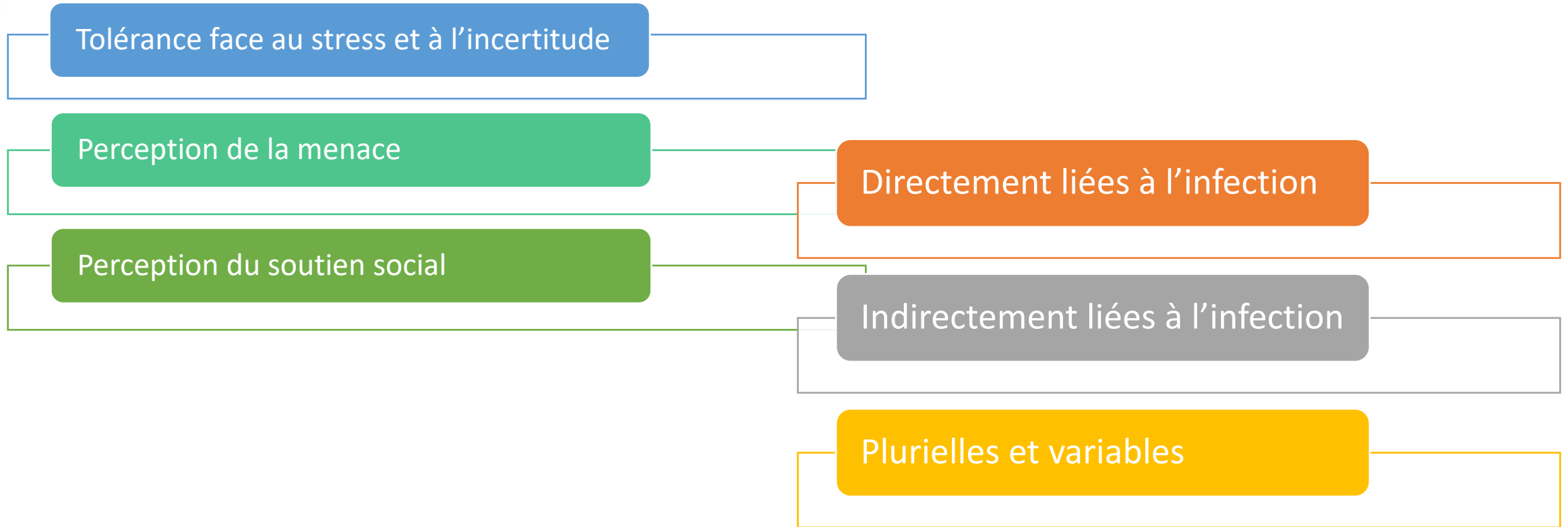
- **NOUVEAUTÉ**
- *On ne connaît pas ce virus et ses effets.*

E

- **ÉGO MENACÉ**
- *Comme soignant, je ne suis pas à l'abri d'être infecté.*
- *Comme soignant, on me perçoit comme un vecteur de transmission.*

GESTION DU STRESS

Tiré de : COVID-19 : Évaluer la détresse psychologique en temps de pandémie - CHUM



STRATÉGIES DE SOUTIEN MISES EN PLACE

Inspirées de l'approche des premiers soins psychologique :

- Accroître le sentiment de sécurité;
- Briser l'isolement;
- Favoriser les autosoins;
- Viser la résilience.

Mobilisation de la structure des mesures d'urgence



23 janvier 2020 :
déclenchement du mode
veille du PMU pandémie

24 janvier 2020 :
commande d'un volume
d'équipements de
protection pour offrir 3
mois d'autonomie, selon
la consommation normale

3 mars 2020 : premier
transport par la
Corporation d'un cas
confirmé

13 mars 2020 : activation
du mode intervention du
PMU pandémie

23 janvier 2020 : premier
transport par la
Corporation d'un cas
suspecté

28 janvier 2020 :
structure des mesures
d'urgence en veille

12 mars 2020 : activation
du mode alerte du PMU
pandémie

Ce que l'on sait (King's College of London, février 2020) ...

réduire autant que possible la durée de la quarantaine

donner le plus d'information possible et communiquer de façon efficiente

offrir un soutien adéquat

L'identification des défis

L'offre de services préhospitaliers repose essentiellement sur la contribution humaine

- Territoire situé dans la zone rouge du Québec et à certains moments de la pandémie, du Canada (7^e plus grande ville nord-américaine);
- Assurer la protection respiratoire de nos intervenants par l'identification et l'acquisition des équipements de protection individuelle (EPI) conformes, dans un marché de pénurie;
- Produire, diffuser et informer nos employés des procédures continuellement changeantes;
- Gérer efficacement les isolements préventifs et les cas confirmés;
- Soutien aux employés et aux familles.

Gestion du risque, en même temps qu'on apprend à le connaître...

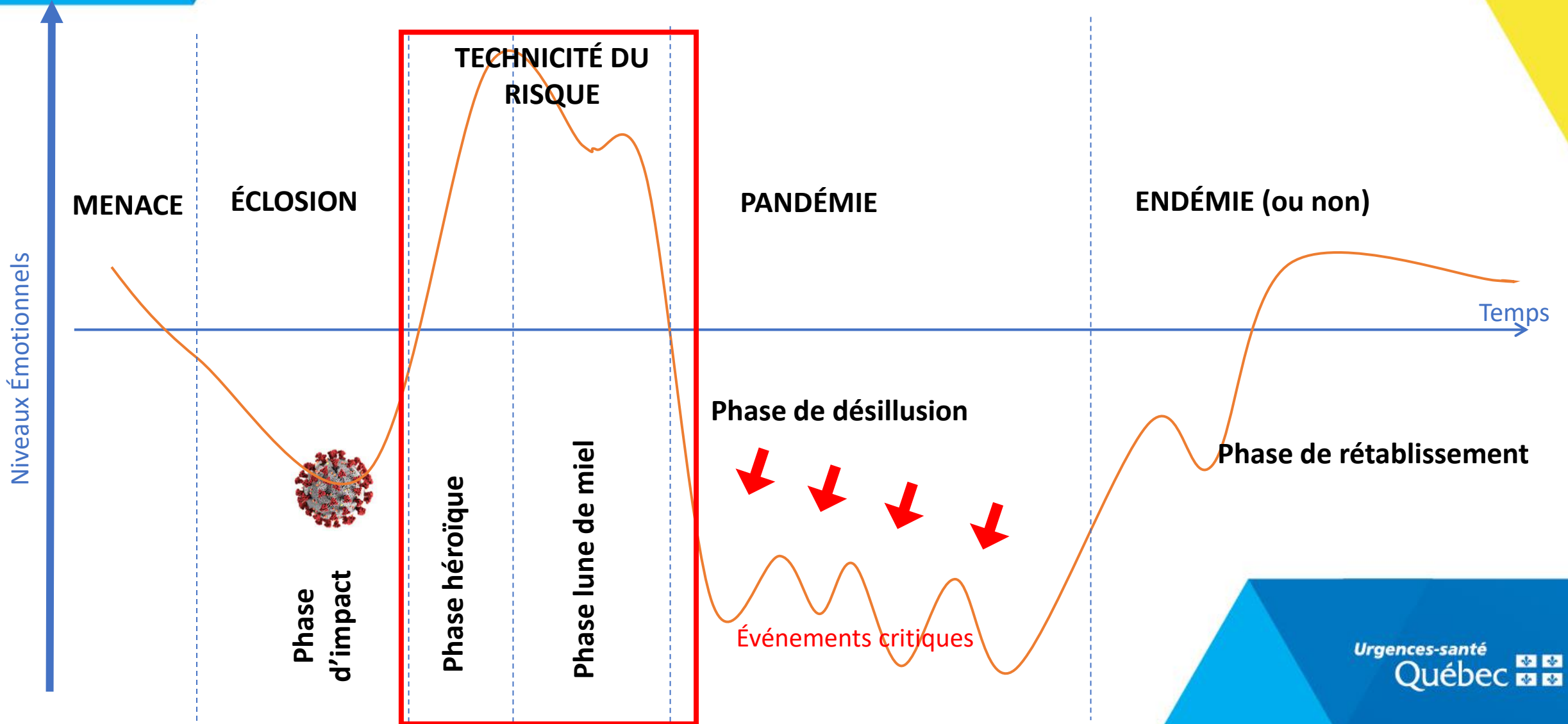
tout en continuant de remplir notre mission : sauver des vies...

PHASE HÉROÏQUE



Évolution du niveau des émotions durant la pandémie

Adapté de Raphaël et Wilson, 1993 ; Zunin et Myers, 2000; Omnès, 2009



STRESS MOBILISATEUR

- Adrénaline est au rendez-vous;
- Impression de participer à quelque chose d'unique, de grand;
- Reconnaissance de la population envers l'organisation;
- Générosité des divers milieux (nourriture, cartes-cadeaux, cafés gratuits).

Il faut savoir que cette phase est habituellement de courte durée et ne perdure pas dans le temps.

Stress Mobilisateur = DÉFI

LUNE DE MIEL

- Cohésion sociale et organisationnelle : conférence de presse, communications internes ciblées;
- Croyance que les choses se placeront – niveau de confiance que... « Ça va bien aller »;
- L'aide est disponible, on peut s'appuyer sur nos organisations et nos institutions;
- Capacité de mettre en place des stratégies pour bien identifier, évaluer et aider les employés qui ont des besoins précis;
- Optimisme quant au fait qu'il y aura un retour à la normale.



Commando EPI

Membres

- Gestionnaires des équipes spécialisées
- Conseiller clinique à la Direction des soins
- Conseiller en santé et sécurité au travail (employeur)
- Représentant à la prévention (syndicat)

Mandat

- Émettre des recommandations au CCE concernant les EPI et différentes procédures de travail en SST à la suite des avis techniques.

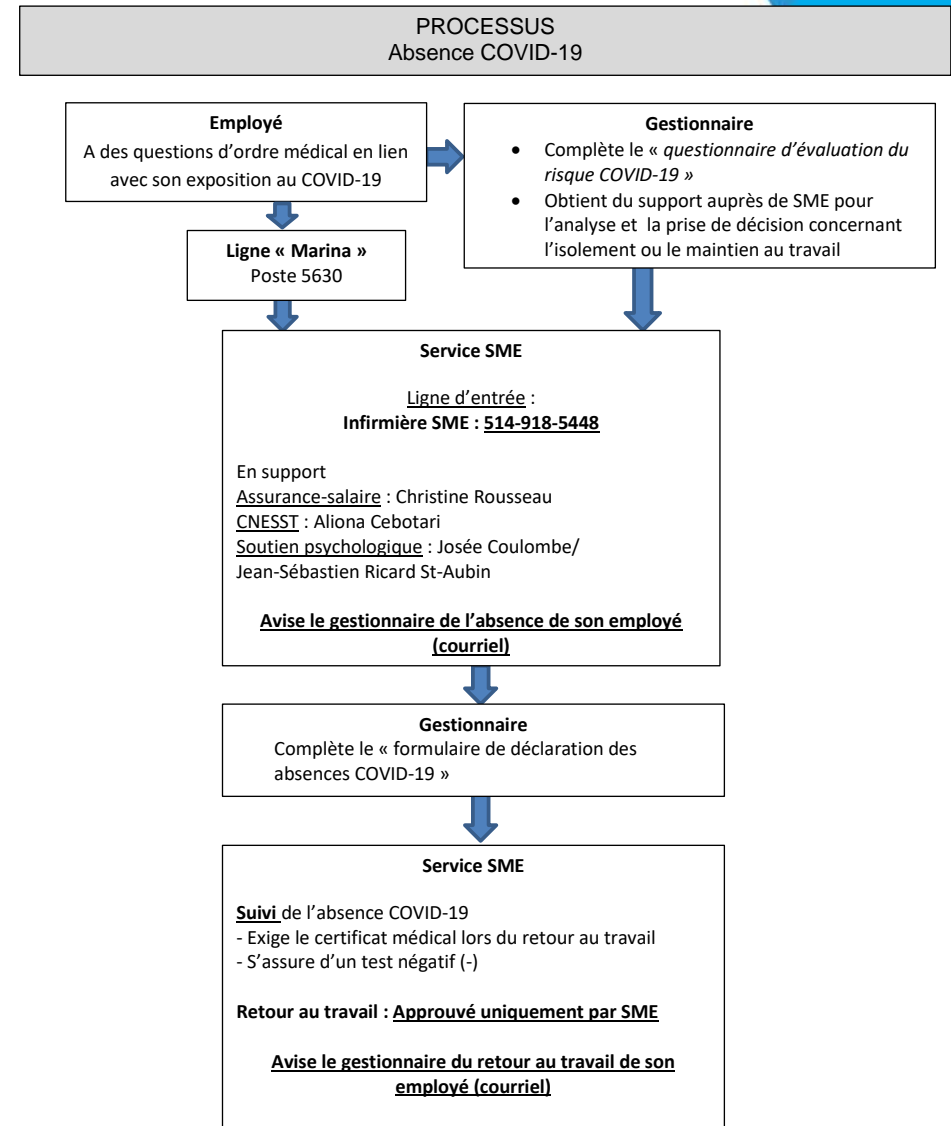


Exemples de dossier prévention

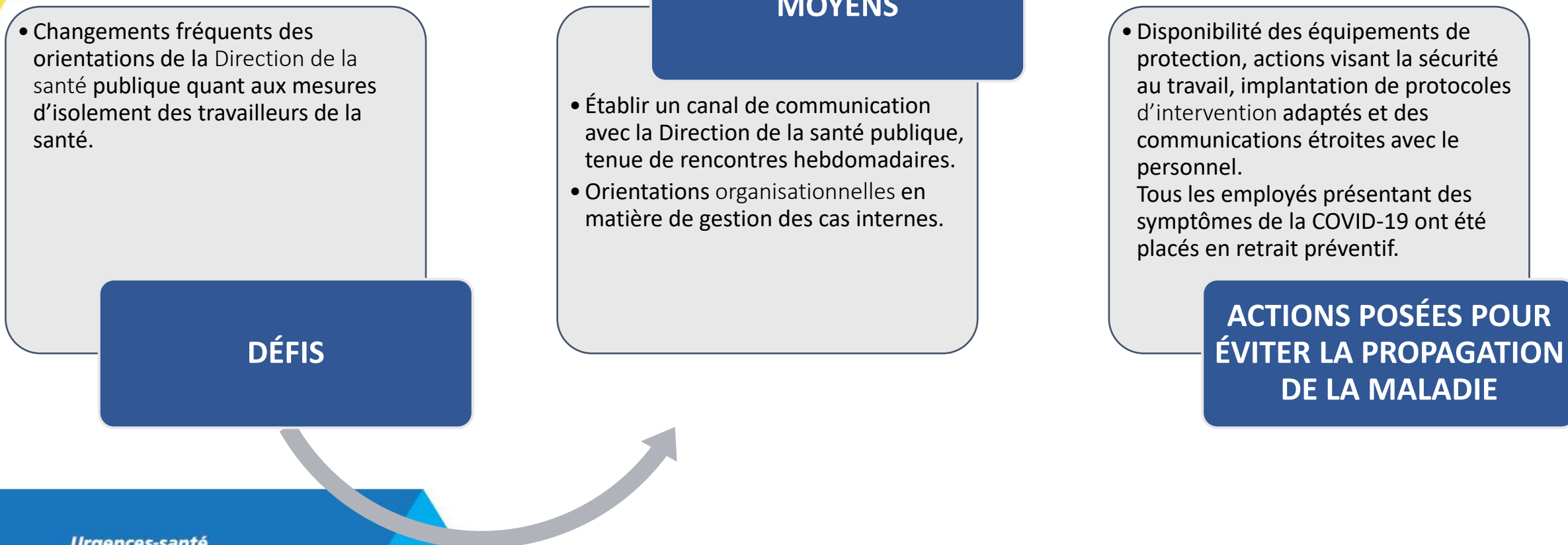
- Détermination du niveau de protection requis.
- Solutions aux pénuries d'équipement.
- Développement de procédures adaptées.
- Divers avis techniques.

Gestion des cas de COVID-19

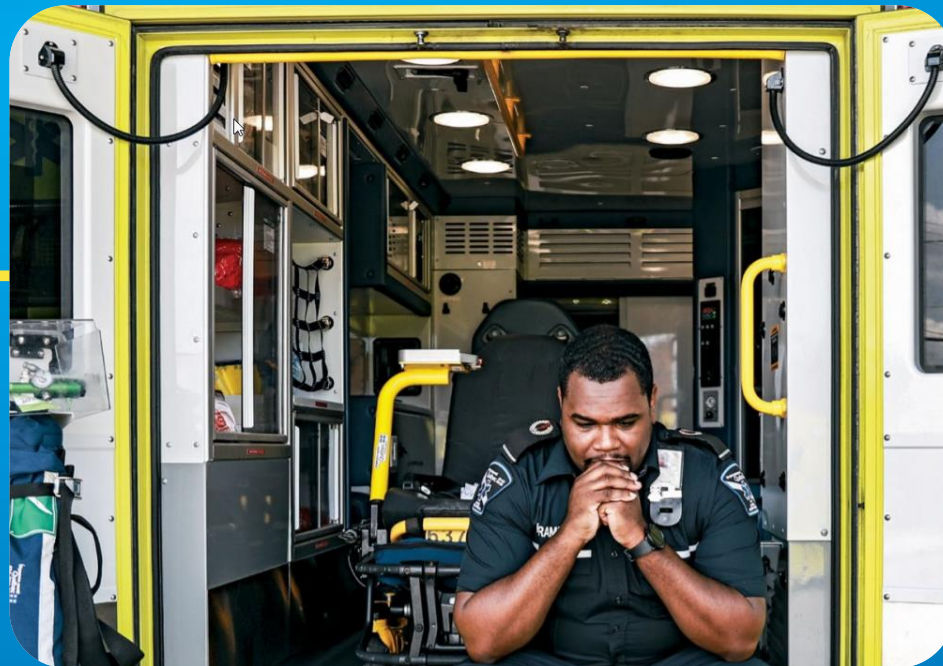
- ✓ Mise en place d'une ligne de soutien aux employés.
- ✓ Équipe de 6 infirmières:
 - 1 coordonnatrice;
 - 1 infirmière interne;
 - 4 consultantes.
- ✓ Extension des heures de service jusqu'en soirée et en fin de semaine.



Gestion des cas de COVID-19

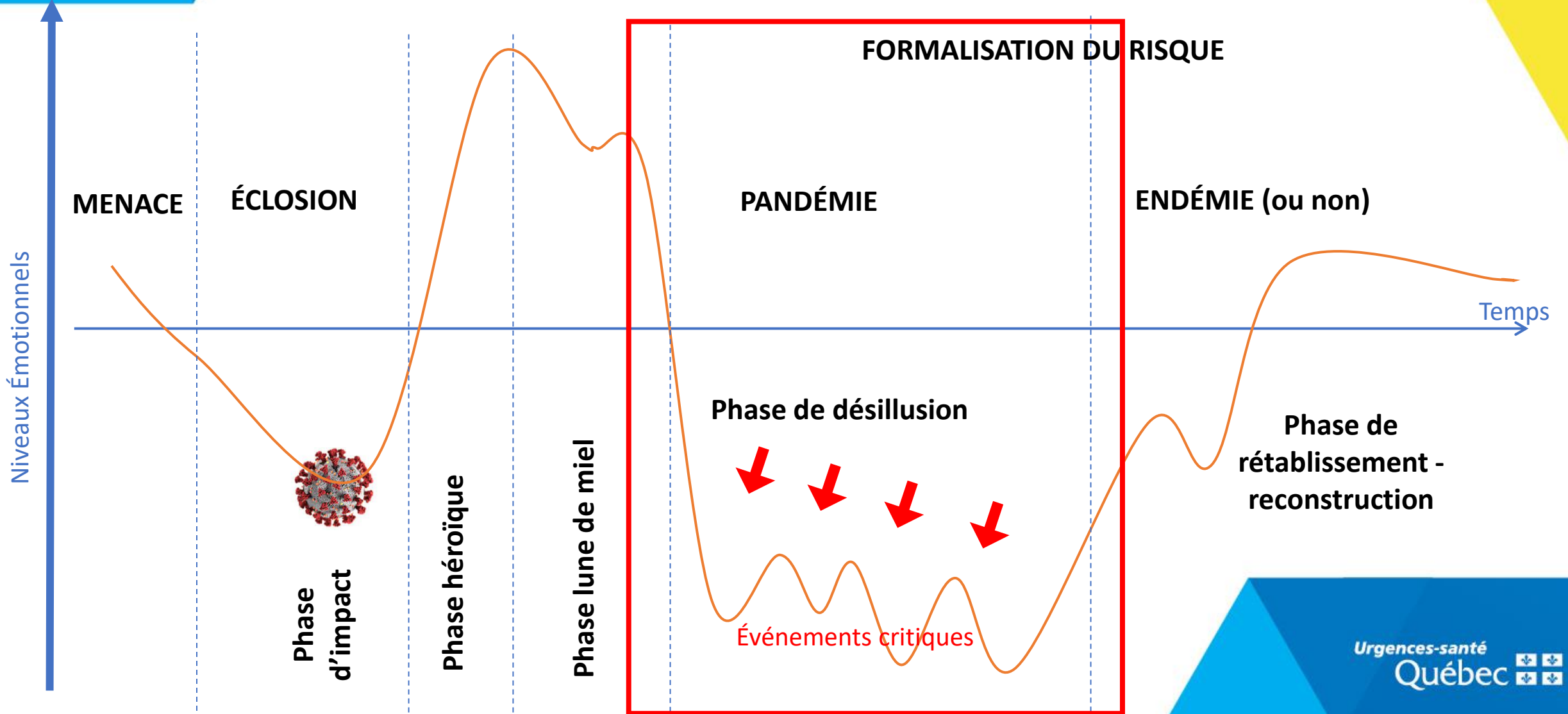


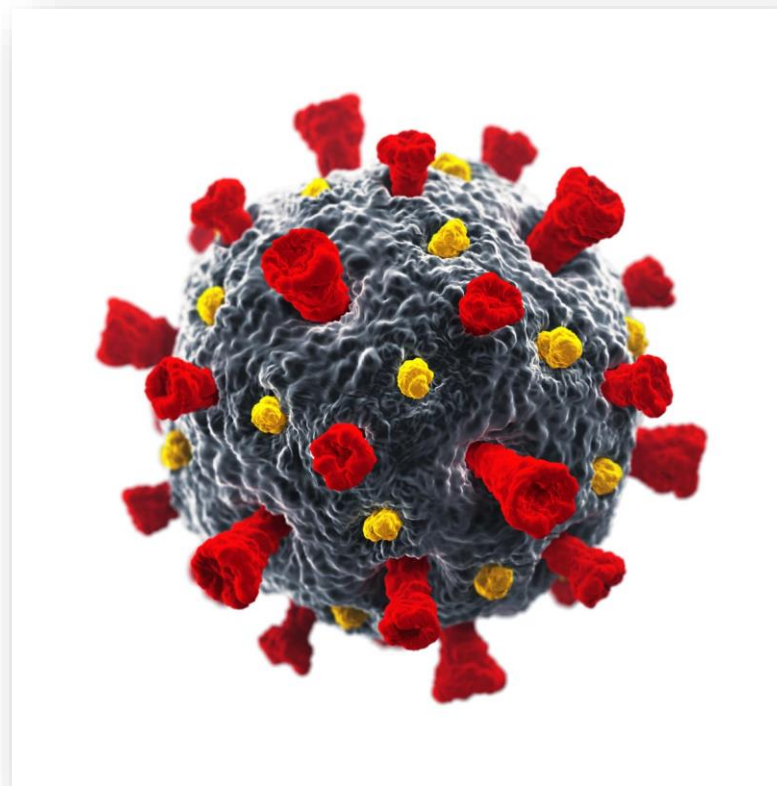
PHASE DE DÉSILLUSION



Évolution du niveau des émotions durant la pandémie

Adapté de Raphaël et Wilson, 1993 ; Zunin et Myers, 2000: Omnès 2009





STRESS CHRONIQUE

- Beaucoup plus long que ce que nous pouvons imaginer, et plus difficile.
- Sentiment de contrôle qui disparaît : les sous-variants, les vagues...
- Optimisme se transforme en découragement et en fatigue...
- Contraste entre la réalité de la population et celles des employés : sentiment d'injustice.
- Augmentation des appels et des interventions.
- Risque pour les blessures morales.



Stress Chronique = ÉPUISEMENT

La perception du risque = conséquences x probabilité (INSPQ)

- Les conséquences étant les effets négatifs sur la santé humaine d'une population résultant de l'exposition à un agent dangereux.
- La probabilité se décline en 3 catégories : probabilités d'apparition de l'agent dangereux, d'exposition à l'agent dangereux et d'observation des effets négatifs sur la santé d'une population.
- En santé et sécurité du travail, l'évaluation devient souvent subjective pour le travailleur alors qu'elle devrait normalement s'appuyer sur une matrice de risques :
 - liés à l'individu;
 - socioculturels;
 - externes.

La perception du risque évolue dans le temps...

- Son évolution influence les comportements des individus (IRGC, 2005);
- Essoufflement de la vigilance;
- Désengagement par rapport aux mesures préventives et à la nécessité d'utiliser les équipements ciblés;
- Questionnement face à la pertinence des mesures d'isolement préventif;
- Nécessité de maintenir un intérêt à prendre connaissance des communications;
- La gestion des isolements préventifs et la mise en place de cliniques de dépistage et de vaccination étaient des incontournables.

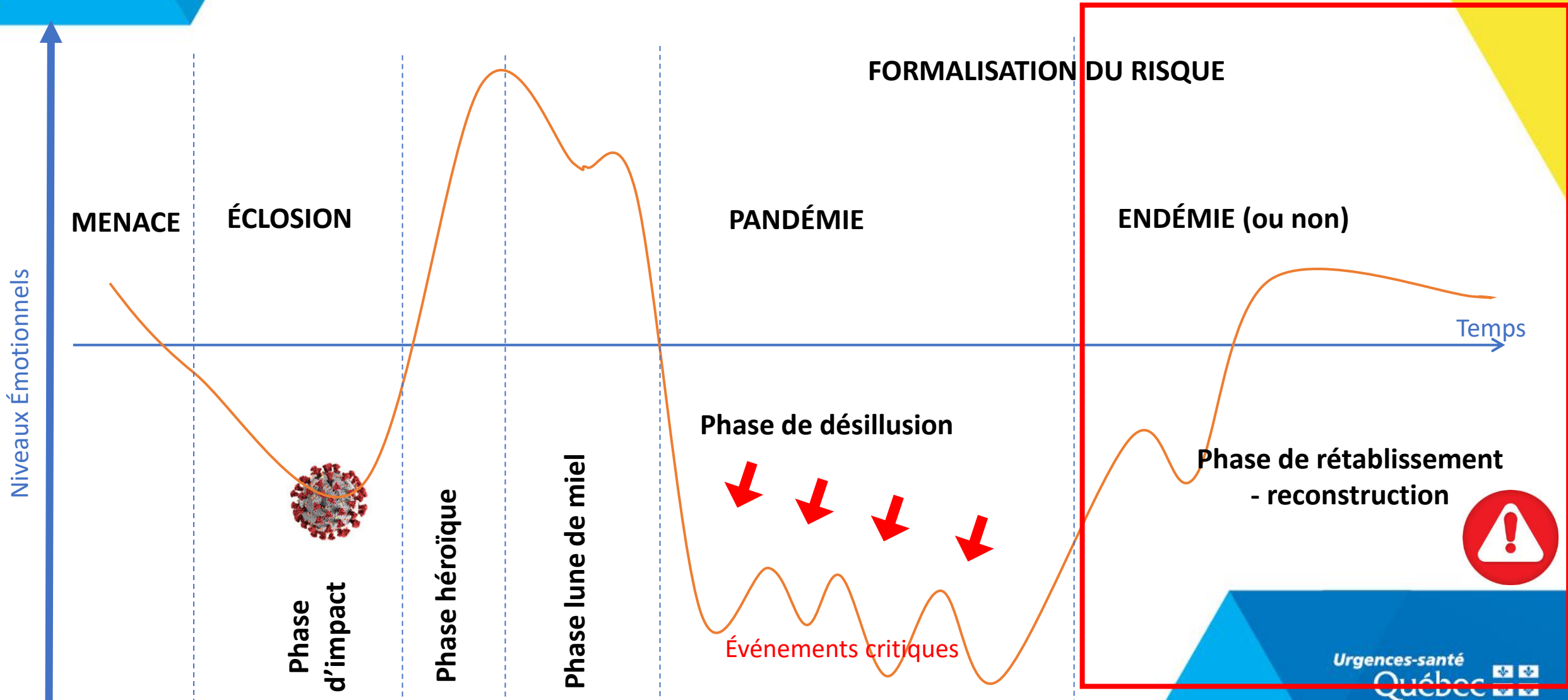


PHASE DE RÉTABLISSEMENT- RECONSTRUCTION



Évolution du niveau des émotions durant la pandémie

Adapté de Raphaël et Wilson, 1993 ; Zunin et Myers, 2000: Omnès 2009



RECONSTRUCTION

- Face à la pandémie – va durer des années en raison de l’impact mondial;
 - Le deuil d’un retour à la normale est amorcé;
 - Prise en charge individuelle qui s’amorce;
 - Cette phase débute... mais...
 - manque de ressources;
 - départ et moins de diplômés;
 - négociations et moyens de pression;
 - hausse des appels de la population;
 - épuisement des ressources humaines.
- Décalage sociétal... Le milieu de la santé est encore investi et touché directement... alors que la population a repris son rythme de vie normal.

Mais également de démobilisation...

- Plus d'une centaine de mesures de démobilisation prévues à notre plan;
- La révision des protocoles, le retrait de certains filtres qui visaient à protéger les ressources et les services;
- L'ajustement et le contrôle des inventaires des équipements et produits requis pour répondre à la crise.

On maintient quoi? On arrête quoi? On reprend quoi?



LEÇONS À TIRER

- Assurer une reconnaissance continue des gens qui travaillent dans le milieu préhospitalier – pas uniquement à la phase héroïque;
- Éduquer la population quant à l'utilisation des services d'urgence;
- Travailler en concertation avec d'autres milieux;
- S'inspirer des initiatives d'organisations similaires;
- Soutenir de manière continue le développement de la résilience et des autosoins;
- Renforcer le rôle des Pairs Aidants;
- L'application du principe de précaution;
- ET....



L'importance de la collaboration entre les acteurs du milieu pour briser la normalité.

MERCI!

