

Reconnaître l'humain derrière l'uniforme



Lucie Legault
llegault@asstsas.qc.ca

Les paramédics exercent un métier d'urgence et sont exposés chaque jour à des environnements stressants, à des expériences hautement chargées émotionnellement, souvent bouleversantes, voire traumatisantes. Cette exposition constante peut affecter leur bien-être physique, psychologique, familial ou social.

Les statistiques à ce sujet décrivent une réalité méconnue du grand public. Les paramédics sont quatre fois plus nombreux que la population générale à souffrir de problèmes de santé psychologique¹. Des études démontrent aussi que les paramédics ont un taux élevé d'accidents du travail, ce qui les pousse à prendre leur retraite plus tôt que les autres travailleurs, incluant ceux du réseau de la santé².

Un métier à risque

Le travail des paramédics comporte de nombreux enjeux et défis qui les exposent considérablement à des stress physiques et psychologiques. Les risques psychologiques peuvent être de nature aiguë (trauma) ou chronique (exposition quotidienne à la souffrance et à des conditions de travail exigeantes).

Certains paramédics ont des horaires de travail posté : ils vivent en alternance des situations d'urgence et des périodes d'attente. Ils font face à des environnements difficilement prévisibles, très variés et souvent mal adaptés pour l'exécution de leurs manœuvres. Ils doivent aussi réguler leurs stratégies de travail en fonction de la grande diversité des caractéristiques de la clientèle.

De plus, une étude a démontré que les défis de la relation de coéquipiers lorsque des tensions sont présentes, les problèmes de conciliation travail-famille et le morcellement du travail contribuent à la présence de symptômes d'anxiété et de dépression chez les paramédics³.

Ne pas reconnaître ses émotions, ne pas s'arrêter pour les écouter entraînent de la souffrance et l'affaiblissement de son énergie vitale.

Une avancée importante

Un milieu de travail sain et sécuritaire favorise le bien-être des travailleurs et prévient les dommages portés à la santé psychologique. De même, il est reconnu que l'amélioration de la santé psychologique au travail a une incidence positive sur la qualité de vie.



Photo © Corporation des paramédics du Québec

Disponible depuis juillet 2018, la norme *Santé et sécurité psychologiques dans les organismes de services paramédicaux* (norme CSA-Z1003.1-F18) propose une approche systémique de gestion des risques. Elle fournit des lignes directrices pour la protection et la promotion de la santé et de la sécurité psychologiques des paramédicaux, du personnel de soutien, des répartiteurs et du personnel administratif de ce secteur.

Cette norme a été élaborée à l'initiative de l'Association des paramédicaux du Canada (APC) et s'appuie sur la norme *Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail* (CAN/CSA-Z1003-13/BNQ 9700-803/2013). Elle tient compte des responsabilités et des difficultés spécifiques des travailleurs de ce secteur et des risques considérablement accrus d'exposition au stress psychologique et aux potentiels traumatismes.



Photo : iStock.com

Les lignes directrices de la norme CSA-Z1003.1-F18

- **La sensibilisation à la stigmatisation** liée aux maladies mentales
- **Les politiques et procédures** à mettre en place de même que les étapes à suivre pour agir en prévention
- **Une démarche et des outils** pour repérer les risques psychosociaux dans les milieux de travail
- **Les conditions de succès** pour assurer un plan d'action efficace pour réduire ces risques et faire la promotion du bien-être au travail
- **L'information sur des programmes de soutien** par les pairs, sur des programmes de maintien ou de retour au travail et sur le trouble du stress post-traumatique

D'application volontaire, la norme mise sur les pratiques exemplaires relatives à l'identification, l'évaluation et la gestion des risques au travail pour la santé et la sécurité psychologiques, dans une optique d'amélioration continue.

D'application volontaire, la norme mise sur les pratiques exemplaires relatives à l'identification, l'évaluation et la gestion des risques au travail pour la santé et la sécurité psychologiques, dans une optique d'amélioration continue. Elle comporte également certaines recommandations et informations pour le soutien des membres de la famille au sein de la communauté paramédicale élargie.



Photo © Corporation des paramédicaux du Québec

Une ouverture à penser autrement

Ne pas reconnaître ses émotions, ne pas s'arrêter pour les écouter entraînent de la souffrance et l'affaiblissement de son énergie vitale. Il est essentiel d'ouvrir le dialogue autour du travail émotionnellement exigeant des paramédicaux et d'agir en prévention pour préserver leur bien-être psychologique.

Pour le milieu des paramédicaux, comme pour tous ceux des métiers d'urgence, où la culture d'appartenance s'est parfois construite sur la croyance d'avoir à « jouer au dur », l'arrivée d'une norme sur la santé et la sécurité psychologiques laisse entrevoir un changement de mentalité : reconnaître l'humain derrière l'uniforme. ■

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier Guillaume Champagne et Francis Brisebois de la Corporation des paramédicaux du Québec pour les photographies.

RÉFÉRENCES

1. Carleton, R. Nicholas, et al. (2018). Mental Disorder Symptoms among Public Safety Personnel in Canada. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 63(1), 54-64.
- 2-3. Hegg-Deloye, S. et al. (2014). Portrait global de l'exposition aux contraintes psychosociales au travail des paramédicaux québécois. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 16(3).