

Travailler seul ou en milieu isolé : la procédure d'appel



Rachel Dupuis
rdupuis@asstsas.qc.ca



Maxime Lemay
mlemay@asstsas.qc.ca

Le travail seul ou en milieu isolé (TSMI) complique les possibilités de demande d'aide en situation d'urgence ou d'exposition à des risques de violence. Cette réalité nécessite la mise en place de mesures de protection. Dans le cadre du colloque de l'ASSTSAS, les participants de l'atelier *Actions concrètes pour prévenir la violence* ont élaboré en équipe les lignes directrices d'une procédure d'appel. Pour prolonger l'expérience, en voici une synthèse.

Travailler seul ou dans un lieu isolé n'est pas un risque en soi. Toutefois, certaines situations deviennent plus risquées s'il est difficile de constater l'accident ou d'obtenir de l'aide. Le TSMI concerne différents environnements, quarts de travail ou tâches (ex. : soutien à domicile, emploi sur la route, etc.). Il exige des pratiques organisationnelles de prise en charge de la santé et de la sécurité du travail (SST) qui tiennent compte des particularités de chaque situation de travail.

À ce sujet, l'article 322 du *Règlement sur la santé et la sécurité du travail* est clair : « Lorsqu'un travailleur exécute seul un travail dans un lieu isolé où il lui est impossible de demander de l'assistance, une méthode de surveillance efficace, intermittente ou continue, doit être mise en application¹. » D'où l'intérêt et la nécessité de se pencher sur l'élaboration d'une procédure d'appel.

Quatre composantes

Une procédure d'appel² prévoit les modalités pour que le travailleur demande de l'aide au besoin et qui permettent également à ses collègues de lui prêter assistance ou de vérifier son état. Naturellement, le système de communication est adapté aux types et au niveau de risque présents sur les lieux de travail. Pour être efficace, la procédure doit répondre clairement à quatre questions.

QUAND ?

La procédure doit être lancée dès qu'une situation à risque se présente et qu'elle nécessite une assistance immédiate ou anticipée.



UN CAS TYPIQUE

Sébastien, un infirmier travaillant la nuit en CHSLD, est seul sur son étage tandis qu'il effectue sa tournée. Joanie, sa collègue la plus proche, se trouve à l'étage supérieur.

Soudainement, M. Duval, un usager de 70 ans, sort de sa chambre en criant et se dirige les poings levés en direction de Sébastien. Ce dernier recule rapidement afin de conserver une distance sécuritaire et applique la première étape de la procédure d'appel : il appuie sur le bouton d'appel de son *walkie-talkie* pour de l'aide et se réfugie dans un bureau fermé.

Il entend Joanie sur le *walkie-talkie* qui lui demande comment il va, s'il est en sécurité et comment elle peut l'aider. Conjointement, ils déterminent que Joanie est mieux placée pour réaliser les autres étapes de la procédure. Elle interpelle donc le reste des travailleurs disponibles dans le bâtiment afin d'intervenir en sécurité et d'appliquer la procédure de gestion de crise auprès de M. Duval.



QUOI ?

Le TSMI implique d'équiper adéquatement le personnel. Il est indispensable de recourir à des appareils de communication adaptés, comme des applications satellites ou des dispositifs d'alarme pour le travail isolé. Ces équipements permettent de lancer l'appel en déclenchant des signaux d'alerte en cas de danger.

QUI ?

Les personnes chargées d'amorcer la procédure doivent être désignées. Les modalités de lancement varient selon les organisations. La procédure peut être déclenchée par la personne nécessitant de l'aide, par un autre membre de l'équipe ou l'employeur. Il faut aussi désigner une personne pour répondre à l'appel et s'assurer qu'elle demeure disponible en tout temps.

COMMENT ?

La personne en situation d'urgence doit transmettre le plus d'informations précises, comme sa localisation, les accès pour la rejoindre et la nature de l'incident ou de l'accident. D'autres mesures doivent être réfléchies en amont (ex. : feuille de route, appel bidirectionnel planifié, etc.).

Tous les détails comptent

Les éléments mentionnés doivent être soutenus et précisés dans la procédure, section par section. Règle générale, la procédure s'ouvre en détaillant le contexte d'application. Elle présente les principes directeurs sur lesquels elle s'appuie, son objectif, le cadre légal et réglementaire. Elle définit le travail isolé et elle circonscrit les lieux ciblés.

Ensuite, la procédure énonce tous les concepts ou termes importants (ex. : dispositif d'alarme pour le travail isolé, protection pour le travailleur isolé) dans le contexte du TSMI. Elle indique l'ensemble des éléments à considérer pour rendre le processus parfaitement fonctionnel.

Elle spécifie les rôles et les responsabilités : ceux de l'employeur, du travailleur, du service d'approvisionnement et du comité de santé et de sécurité. Cette section de la procédure devrait aussi traiter de la collaboration entre les parties.

Le choix des équipements est l'un des aspects primordiaux dans une procédure d'appel. Il doit tenir compte de critères établis (ex. : mobiles ou fixes, durée de la batterie, possibilité d'envoyer des messages textes) en fonction des besoins des travailleurs. Ensuite, il faut développer des guides d'utilisation des équipements, diffuser de la formation sur leur usage et mettre en place des procédures de maintenance, incluant des modalités de remplacement et de remisage.

Finalement, une bonne procédure comprend une section réservée au maintien et au suivi. Il importe d'en évaluer l'efficacité. Pour améliorer la procédure, il faut s'appuyer sur des indicateurs comme le nombre d'appels, le temps de réponse, le nombre d'interventions, etc.

Un incontournable

Les participants de l'atelier ont soulevé l'importance de fournir au moins un moyen de communication bidirectionnel au travailleur concerné. Ce type d'équipement augmente grandement la sécurité du travailleur. Aussi, tous s'entendaient pour dire que les recommandations visaient à la fois la prévention de la violence et les autres risques en SST.

La mise en place d'une procédure d'appel est essentielle pour assurer la sécurité du personnel travaillant dans des milieux isolés. Il importe de respecter les directives légales tout en intégrant les bonnes pratiques en SST. Les organisations doivent garantir une réponse rapide et appropriée en cas d'urgence pour maximiser la protection de la main-d'œuvre. D'ailleurs, une telle procédure a déjà fait ses preuves dans divers milieux. ■

RÉFÉRENCES

1. *Règlement sur la santé et la sécurité du travail*, chapitre S-2.1, r. 13, art. 322. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/S-2.1.%20r.%2013>
2. Voir CNESST. Travailler seul ou en milieu isolé. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/travailler-seul-en-milieu-isole>