

Des soins plus sécuritaires au Canada

Construire de meilleurs systèmes de gestion de la sécurité pour protéger les travailleurs du secteur des soins de santé au Canada





Présenté au conseil d'administration de l'ACATC
par Winston Maharaj le 26 novembre 2019.

Document approuvé comme document d'information
de l'ACATC par une résolution du conseil
d'administration de l'ACATC, le 26 novembre 2019.

Table des matières

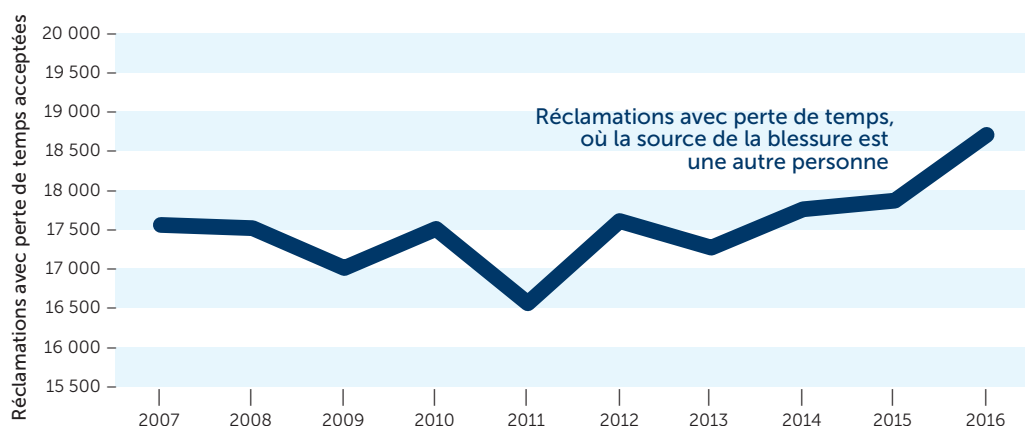
| | |
|--|----|
| INTRODUCTION ET CONTEXTE | 4 |
| PERSPECTIVES EN MATIÈRE DE CHANGEMENT DE CULTURE | 5 |
| Terre-Neuve-et-Labrador. | 6 |
| Manitoba | 6 |
| Colombie-Britannique | 6 |
| LES SIX ÉLÉMENTS FONDAMENTAUX D'UNE CULTURE DE SÉCURITÉ POSITIVE DANS L'INDUSTRIE | 7 |
| Leadership | 7 |
| Partenariats fondés sur l'industrie | 7 |
| Approche systémique. | 7 |
| Analyse de rentabilité convaincante | 8 |
| Application de la loi | 8 |
| Travailler à sa santé | 8 |
| EXEMPLE D'UN NOUVEAU MODÈLE DANS LE SECTEUR DES SOINS DE SANTÉ | 9 |
| PROCHAINES ÉTAPES | 10 |
| Recommandation | 10 |

Introduction et contexte

Partout au Canada, les blessures subies par les travailleurs du secteur des soins de santé augmentent à un moment où notre population a besoin de ces travailleurs le plus.

Depuis plusieurs années, l'amélioration de la sécurité dans le secteur des soins de santé, en particulier dans les soins de longue durée et les soins à domicile, a été au centre des réunions de l'ACATC. Les tendances à la hausse des blessures dans ce secteur ont été notées dans presque l'ensemble des provinces et territoires – ce qui préoccupe le conseil d'administration de l'ACATC, les comités de travail et l'industrie des soins de santé.

BLESSÉ EN PRENANT SOIN DES AUTRES



SOURCE : DONNÉES DE L'ACATC

Malgré la diversité de leurs mandats et de leurs approches dans leur province et territoire, les membres de l'ACATC partagent tous le point commun d'être des intervenants intéressés par les résultats en matière de santé et de sécurité au travail.

Quel que soit leur rôle spécifique au sein de leur système provincial ou territorial de sécurité au travail et d'assurance contre les accidents du travail, les organisations d'indemnisation des travailleurs du Canada ont des points de vue uniques sur l'évolution des cultures de sécurité au sein des industries, et un intérêt commun pour leurs résultats.

Bien que les membres de l'ACATC aient des mandats différents en matière de prévention des blessures au travail, il existe une croyance largement répandue à l'effet qu'il y ait possibilité d'apprendre des autres et de mettre à profit de ce qui a fonctionné dans d'autres provinces et territoires.

Le conseil d'administration de l'ACATC croit qu'une perspective nationale sur les fondements du changement de culture de l'industrie en matière de sécurité au travail constitue un apport précieux à la discussion qui a lieu dans tout le pays sur la façon dont nous pouvons mieux prendre soin de ceux qui prennent soin des autres.

Le présent document décrit les éléments communs des histoires de réussite en matière de sécurité propres à l'industrie qui ont été observés dans diverses industries et provinces et divers territoires, dans l'espoir d'inspirer et d'éclairer les travaux du secteur des soins de santé du Canada.

Perspectives en matière de changement de culture

Au Canada, les systèmes d'indemnisation des travailleurs et de prévention des blessures varient considérablement. Mais, en même temps, ils ont beaucoup de choses en commun.

Mis à part les questions de compétence, de mandats de prévention et de différences entre les lois sur l'indemnisation, il y a certaines vérités sur la façon dont les Canadiens de tout le pays collaborent avec succès à la prévention des blessures du travail. Et l'ensemble des provinces et territoires partagent la conviction que le meilleur accident du travail est celui qui ne se produit pas.

La culture de sécurité comporte de multiples facettes et des changements peuvent se produire du niveau de l'employeur à celui du système. L'industrie peut influencer l'amélioration à de nombreux niveaux et la participation de l'industrie à la discussion sur la prévention des blessures peut donner lieu à un changement de comportement important. Le secteur des soins de santé est unique – l'image traditionnelle de la sécurité au travail (casques et bottes à embout d'acier) est remplacée par des images de sécurité des patients, mais peut-être pas toujours de sécurité des travailleurs. Bien entendu, la sécurité au travail est essentielle dans une industrie dont le travail principal est de prendre soin des autres. Si la sécurité dans le secteur des soins de santé peut sembler différente, elle partage bon nombre des mêmes principes que dans d'autres industries – en particulier lorsqu'il s'agit d'inciter les gouvernements, les intervenants, les dirigeants et les travailleurs à la nécessité de procéder à de véritables changements. Il faut souligner que les organisations de soins de santé ont le même devoir de diligence envers leurs travailleurs – les protéger contre les dangers au travail et gérer les risques pour la sécurité et la santé.

CANADIENS BLESSÉS EN PRENANT SOIN DES AUTRES

Depuis 2011, les réclamations avec perte de temps ont augmenté de près de 10 %.

Environ 85 % des Canadiens blessés sont des femmes.

La plupart des blessures concernent les muscles, les tendons, les ligaments, les articulations – plus particulièrement le dos ou l'épaule.

La plupart des blessures sont causées par un effort excessif, des chutes ou des réactions corporelles.

Les réclamations pour cause de violence ont augmenté de 65 % depuis 2007.

Un travailleur des soins de santé se blesse toutes les 12 minutes au Canada.

Les travailleurs des soins de santé comprennent ceux qui travaillent dans le secteur des soins de longue durée, des soins aigus et des soins communautaires, pour des employeurs publics ou privés.

SOURCE : DONNÉES DE L'ACATC

Au Canada, plusieurs provinces et territoires ont noté des points communs en ce qui concerne le changement de culture au niveau de l'industrie :

Terre-Neuve-et-Labrador

En 1997, WorkplaceNL a soutenu la mise sur pied de la Newfoundland and Labrador Construction Safety Association (NLCSA), et depuis la création de la NLCSA, le taux d'incidence des accidents du travail avec perte de temps a diminué de 68 %. WorkplaceNL a beaucoup travaillé avec la NLCSA pour promouvoir la certification COR, la formation à la certification, l'instauration d'une taxe industrielle et la reconnaissance de la certification COR pour PRIME (un programme d'incitation financière). En 2018, le taux de lésions dans le secteur de la construction à Terre-Neuve-et-Labrador a chuté sous le taux provincial pour la première fois de l'histoire.

Manitoba

Le Manitoba a connu des succès récents dans le secteur manufacturier. En 2014, une nouvelle association de sécurité a été établie; cette association a évolué pour offrir des services de formation et de conseil, ainsi que le nouveau programme SAFE Work Certified. Plus de 17 % de la masse salariale de ce secteur a obtenu une certification au cours des trois dernières années et les employeurs du secteur ont reçu 466 961 \$ la première année d'application du nouveau rabais de prévention. Au cours des cinq dernières années, le taux de blessures avec perte de temps a diminué de 38,1 %, passant de 4,2 en 2014 à 2,6 en 2018.

Colombie-Britannique

La Colombie-Britannique (C.-B.) a récemment connu le succès avec ses initiatives de santé mentale pour les premiers répondants qui portent sur l'engagement et le leadership de l'industrie. En 2015, un comité directeur de premiers répondants a été créé, facilité/présidé par WorkSafeBC et représentant les travailleurs et les employeurs, ainsi que les professionnels rémunérés et bénévoles. Ce comité a élaboré une campagne de lutte contre la stigmatisation, appelée *Share It. Don't Wear IT.*, qui a été couronnée de succès. Pour accompagner la campagne, le comité de santé mentale pour les premiers répondants de la C.-B. a conçu un site web, bcfirstrespondermentalhealth.com, qui héberge des ressources pour les personnes « cherchant de l'aide » et « cherchant à aider ». En janvier 2019, le comité a organisé sa première conférence sur la santé mentale, à guichets fermés, devant un public de plus de 350 délégués premiers répondants.

La réussite de cette initiative peut être attribuée en partie à l'ampleur de l'engagement de l'industrie, au niveau de soutien fourni par WorkSafeBC et à la nature collaborative et consensuelle du processus de prise de décision.

Les détails diffèrent d'une province ou d'un territoire à l'autre, mais dans toutes ces histoires de réussite de l'industrie, il y a des éléments que les employeurs et les intervenants du secteur des soins de santé de tout le Canada peuvent apprendre. Chaque province et territoire a travaillé à relever, de la manière qui lui convient, les défis en matière de sécurité et de santé dans son secteur.

Les six éléments fondamentaux d'une culture de sécurité positive dans l'industrie

L'ACATC a observé six éléments fondamentaux du changement de culture dans l'industrie. Ces éléments étaient en place dans plusieurs provinces et territoires, lorsque les industries ont constaté des progrès importants dans leur culture de sécurité au travail.

Leadership

1

Le leadership est fondamental. Il doit y avoir des arguments solides en faveur du changement au sein d'une industrie, et ces arguments doivent fondamentalement laisser croire que l'industrie doit améliorer son rendement en matière de sécurité. Dans la plupart des cas, ces propositions en matière de leadership proviendront de personnalités éminentes du monde des affaires au sein d'une industrie. Il y a de fortes chances que ces personnes connaissent déjà l'importance de la sécurité – le défi consiste à créer un environnement dans lequel elles s'en soucient réellement, au niveau humain. Dans le cas des soins de santé, les leaders peuvent se trouver au sein du gouvernement, des associations industrielles et des syndicats. Il est important que des partenariats soient établis avec chacun de ces groupes d'intervenants importants. Ces leaders sont des champions du changement et sont en mesure de renforcer continuellement l'importance de la sécurité dans toutes les discussions. Grâce à leur leadership manifeste, la sécurité en tant qu'état d'esprit commence à prendre racine à tous les niveaux.

Partenariats fondés sur l'industrie

2

Des associations de sécurité fortes et actives se sont révélées précieuses dans un certain nombre d'industries, dans tout le pays. Les associations de sécurité sont bien établies dans les industries traditionnelles comme le camionnage et la construction dans plusieurs provinces et territoires, et sept provinces et territoires les ont maintenant établies dans certains secteurs des soins de santé. Elles constituent une ressource puissante qui peut être exploitée pour obtenir de meilleurs résultats à long terme. Quelle que soit l'industrie, les associations de sécurité sont presque toujours un puissant catalyseur du changement de culture de l'industrie. Correctement établies, le plus tôt possible, et avec un modèle de financement durable, elles peuvent être fondamentales pour établir une culture de sécurité à long terme au sein d'une industrie.

Approche systémique

3

Les meilleures pratiques ont fait leurs preuves dans le domaine de la sécurité et peuvent être observées dans le système de gestion de la sécurité ou le programme de sécurité et de santé des organisations matures. Les associations de sécurité qui fixent les normes de l'industrie en matière de santé et de sécurité accélèrent davantage le changement. L'adoption d'une approche systématique envers la santé et la sécurité basée sur les risques au sein de l'industrie permet d'obtenir de meilleurs résultats. L'introduction d'un programme de certification au niveau de l'industrie étend cette cohérence des meilleures pratiques à l'ensemble d'un secteur. Les programmes de certification ont fait leurs preuves en matière de réduction des blessures et se traduisent par un changement de culture dans l'ensemble du secteur. Ils fournissent un plan directeur pour la définition d'une organisation axée sur les meilleures pratiques, en offrant un cadre de travail. Le certificat de reconnaissance offert dans le secteur de la construction dans l'ensemble du pays constitue un excellent exemple de changement de culture national dans une industrie. Les programmes de certification, en particulier lorsqu'ils sont liés à des réductions de primes, offrent de puissantes incitations aux lieux de travail pour améliorer les résultats en matière de sécurité. Cela reste une possibilité dans le domaine des soins de santé.

L'importance de considérer la sécurité comme une exigence pour les grands marchés publics, en particulier les achats gouvernementaux, est liée à la certification. Lorsque la certification liée aux normes de sécurité devient un élément obligatoire pour les appels d'offres publics, la conformité et l'engagement envers la sécurité augmentent considérablement. En tant que grand acheteur public, dans de nombreux cas, le gouvernement est souvent en position de force pour faire de la sécurité une exigence dans les contrats de financement avec les fournisseurs, par exemple, de soins de longue durée et de soins à domicile.

Analyse de rentabilité convaincante

4 Les employeurs et les industries qui réussissent comprennent que leur réussite passe par une culture de sécurité forte et positive. Ils comprennent que leur impératif moral de réduire les dommages est aligné sur leur impératif commercial de réduire les coûts et d'améliorer la productivité. Plusieurs provinces et territoires utilisent des programmes d'incitation pour mettre en évidence cet alignement et permettre à un plus grand nombre d'employeurs d'adopter cette perspective et de réaliser le rendement de leur investissement dans la sécurité et la santé. Les budgets relatifs aux soins de santé sont confrontés à de nombreux défis, et la réduction des taux d'indemnisation des travailleurs peut être utile. Dans de nombreux cas, les millions de dollars versés pour les coûts d'indemnisation des travailleurs pourraient financer des lits, des équipements médicaux ou des travailleurs de soins de santé supplémentaires.

L'accent étant mis de plus en plus sur la veille économique, de plus en plus d'éléments probants sont disponibles pour créer des histoires convaincantes propres aux soins de santé.

Application de la loi

5 Dans des industries plus traditionnelles comme la construction, où les inspecteurs de sécurité peuvent facilement repérer un harnais antichute manquant ou un échafaudage mal installé, l'application de la loi est chose courante, mais elle ne joue pas toujours le même rôle dans un secteur comme celui des soins de santé. Par exemple, le lieu de travail n'est pas aussi accessible aux inspecteurs, lorsqu'il s'agit d'une maison privée, dans le cas des soins à domicile. Mais, quelle que soit la forme qu'elle prend, c'est un élément fondamental. L'inspection et l'application de la loi doivent définir une approche qui fonctionne pour le secteur des soins de santé, qui est très différent des autres secteurs. L'utilisation des ressources en matière d'application de la loi pour favoriser la responsabilisation et le changement des systèmes plutôt que la conformité sur des questions individuelles sur des sites particuliers peut présenter des avantages dans le secteur des soins de santé. Quelle que soit la structure d'une province et d'un territoire, un partenariat solide et coordonné entre les activités liées à l'application de la loi et les autres activités de prévention est important.

Travailler à sa santé

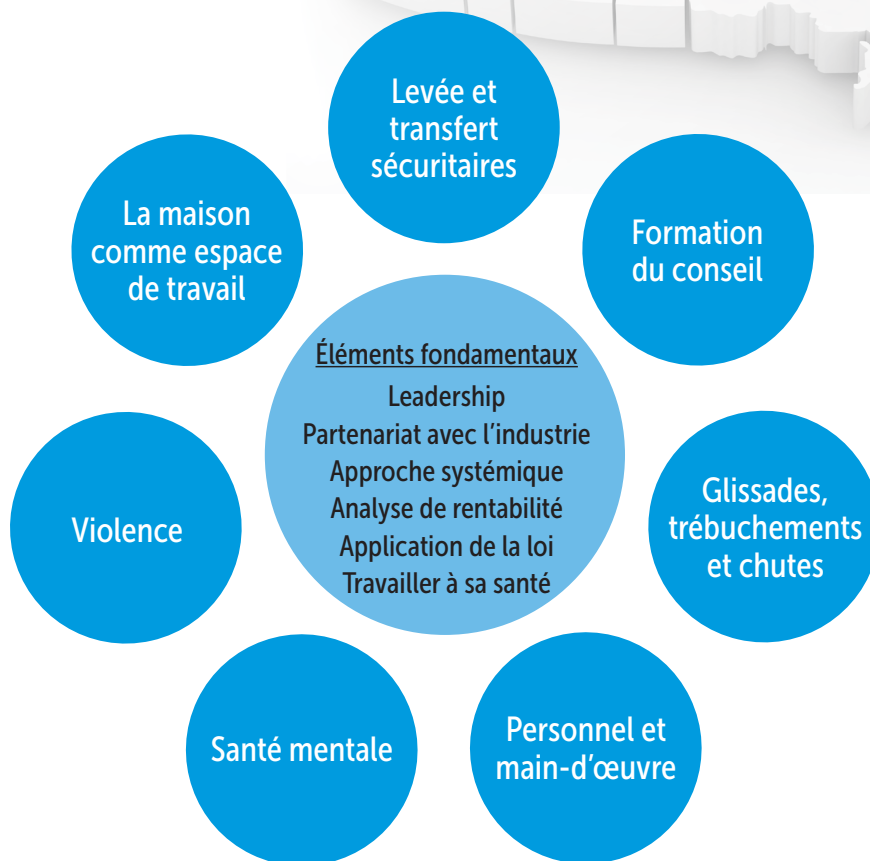
6 La prévention n'est qu'une partie de la discussion. À mesure qu'une culture de sécurité s'installe dans une industrie, cette discussion devrait s'accompagner d'un engagement à rester au travail ou à retourner au travail lorsque des blessures surviennent. Il est bien établi dans la littérature médicale qu'un certain niveau de travail peut jouer un rôle sain dans le rétablissement après une blessure. Cet élément, bien que parfois plus lent à apparaître qu'une approche plus traditionnelle axée sur la sécurité, est important à long terme. Les avantages peuvent comprendre une diminution des coûts des demandes d'indemnisation, une amélioration de la productivité (plus de temps au travail) et des mesures positives à l'égard de la culture du lieu de travail telles que la rétention des employés et la satisfaction au travail. Surtout dans un secteur comme celui des soins de santé, qui fait face à des problèmes de main-d'œuvre, on ne saurait trop insister sur l'importance d'un engagement ferme en faveur du retour au travail.

Exemple d'un nouveau modèle dans le secteur des soins de santé

Les six éléments ci-dessous sont au centre d'une culture de sécurité dans n'importe quelle industrie. Lorsqu'ils sont exécutés au sein de cette industrie, différentes stratégies prennent forme autour de l'élément central. Dans le secteur des soins de santé, les stratégies varieront probablement beaucoup d'une province et d'un territoire à l'autre – mais l'élément central restera probablement très similaire et constituera un bon point de départ pour les discussions au sein de l'industrie.

À titre d'exemple, la Nouvelle-Écosse a récemment lancé une initiative stratégique pour améliorer la sécurité et la santé dans son secteur des soins de santé. Grâce au parrainage des dirigeants de l'industrie, les soins de santé en Nouvelle-Écosse mettent en œuvre une stratégie en sept parties qui utilise chacun des six éléments fondamentaux.

D'autres provinces et territoires utilisent, à des degrés divers, tout ou partie des six éléments fondamentaux dans le secteur des soins de santé.



Prochaines étapes

Le rôle de l'ACATC est de faciliter l'échange d'information entre les commissions des accidents du travail. Ce document partage les éléments communs du succès de la culture de sécurité, qui ont été notés dans tout le Canada.

Dans les provinces et territoires, les soins de santé font intervenir un large éventail d'intervenants, et la participation des gouvernements est importante à tous les niveaux. Bien que l'enjeu et les mesures d'intervention soient très différents, les principes de ce qui a fonctionné dans les différents secteurs restent cohérents. Les personnes impliquées et le processus appliqué pour les faire participer seront clairement très différents dans chaque province et territoire, mais nous croyons qu'il y a beaucoup de principes similaires.

Les six éléments présentés dans ce document constituent un bon point de départ, alors que les membres de l'ACATC et les représentants de l'industrie des soins de santé discutent, dans leur province et territoire, de la forme que pourraient prendre les approches visant à rendre les soins de santé plus sécuritaires.

Recommandation :

Que ce document soit adopté en tant que document de l'ACATC avec les mesures suivantes :

- Que les membres de l'ACATC soient autorisés à utiliser ce document pour renforcer les discussions au sein des provinces et territoires sur l'importance d'un partenariat avec le gouvernement, les employeurs et les syndicats pour réduire le nombre de blessures et de maladies professionnelles dans les soins de santé.
- Que les membres de l'ACATC soient autorisés à utiliser ce document pour souligner l'importance de permettre l'harmonisation des efforts d'application de la loi avec d'autres activités de prévention et, le cas échéant, à inclure le comité de l'ACALO-SST (Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière – Santé et sécurité au travail) dans les discussions nationales.
- Que le conseil d'administration demande au comité des communications de recommander si ce document doit être largement diffusé et, dans l'affirmative, comment et dans quelle mesure.
- Que le conseil d'administration demande au comité de sécurité et de prévention d'envisager d'autres mesures qui peuvent être prises au niveau national.

Le défi est à la fois très différent d'une province et d'un territoire à l'autre, et pourtant, il est aussi très semblable. Alors que notre population continue de vieillir et que les besoins en travailleurs dans les secteurs des soins de santé et des soins de longue durée augmentent, il est plus important que jamais de prendre soin de nos travailleurs dans ce secteur essentiel. La sécurité des patients est importante, mais ce n'est qu'une partie de la discussion – nous devons parler davantage de la sécurité pour tous.



