

INCIDENTS AQUATIQUES CRITIQUES : TOUT POUR SE PRÉPARER

Pour vous accompagner en cas d'incident critique, vous pouvez contacter la Société de sauvetage :

- **Heures régulières** : 514 252-3100 ou 1 800 265-3093
- **En dehors des heures de travail** : 514 435-5342

INTRODUCTION

Malgré les efforts soutenus en matière de prévention, un incident critique — tel qu'une blessure grave ou une noyade — peut survenir dans une installation aquatique. Un tel événement peut avoir des répercussions profondes sur les membres de votre équipe, sur les usagers et sur vous-même en tant que gestionnaire, coordonnateur ou chef d'équipe.

Face à une situation aussi délicate, une préparation rigoureuse est essentielle pour assurer une gestion de crise efficace afin de limiter les impacts humains, émotionnels et organisationnels.

Ce guide a été conçu pour vous accompagner dans cette préparation, en vous fournissant des repères clairs sur les mesures à mettre en place **avant**, **pendant** et **après** un incident critique.

Bien que nous espérons ne jamais avoir à vivre une telle situation, ce document se veut être un outil de référence pour vous aider à anticiper les étapes de gestion face à l'imprévisible. Il est également important de reconnaître que de tels événements peuvent générer un stress considérable — ne le sous-estimez pas. Une bonne préparation peut faire toute la différence. C'est pourquoi nous vous présentons la Chaîne de survie à une situation critique.



CHAÎNE DE SURVIE À UNE SITUATION CRITIQUE



PRÉPARATION

FORMATION

SITUATION
CRITIQUE

PRISE EN
CHARGE

RETOUR AUX
ACTIVITÉS

ÉQUIPE D'INTERVENTION DE LA SOCIÉTÉ DE SAUVETAGE

En cas d'incident critique survenu dans un milieu aquatique, vous pouvez compter sur le soutien de l'équipe d'intervention de la Société de sauvetage. Ce service, offert gratuitement grâce au **Fonds Simon-Pierre**, est accessible à tous les environnements aquatiques.

Le **Fonds Simon-Pierre** est financé notamment par les activités organisées lors de la Semaine nationale de prévention de la noyade (SNPN). Il permet de déployer une équipe spécialisée pour accompagner votre personnel dans les heures et les jours suivant l'événement.

L'objectif est d'offrir un espace de parole bienveillant, neutre et sans jugement, où aucune évaluation de la performance n'est faite. Les membres de l'équipe d'intervention sont là pour écouter, répondre aux questions, aider à comprendre les circonstances de l'incident et amorcer un processus de désamorçage des tensions émotionnelles.

L'équipe est composée de membres du personnel et de bénévoles expérimentés. Leur rôle peut inclure :

- Une présence sur les lieux le jour de l'incident et/ou les jours suivants;
- Un soutien et débriefing immédiat avec le personnel impliqué;
- Un accompagnement aux retours aux activités;
- Un accompagnement au retour à l'entraînement post-situation.

Pour bénéficier de ce service, veuillez contacter la Société de sauvetage **dans les plus brefs délais** :

- **Heures régulières** : 514 252-3100 ou 1 800 265-3093
- **En dehors des heures de travail** : 514 435-5342

Il est important de noter que cette équipe **n'est pas composée de psychologues, ni de travailleurs sociaux**. Pour un soutien psychologique ou psychosocial, nous vous encourageons à faire appel à votre **Programme d'aide aux employés (PAE)** ou à composer le **811** pour être dirigé vers les ressources appropriées.

PRÉPARATION

La *Chaîne de survie à une situation critique* débute par une bonne préparation.



PRÉPARATION

- ❑ Mise-à-jour, formations et communication régulière des documents et procédures suivants :

- ✓ Procédure d'urgence
- ✓ Plan d'organisation de la surveillance et de la sécurité (POSS)
- ✓ Guide de l'employé
- ✓ Gabarit de rapport d'incident
- ✓ Gabarit de rapport d'événement ou circonstanciel

Ajuster les procédures afin d'aviser la Régie du Bâtiment pour les incidents nécessitant l'appel au 911. Voir le site web : Signaler un accident - Régie du bâtiment du Québec

- ❑ Mettre en place un plan d'accueil des nouveaux employés, y intégrer les documents et procédures et faire des rappels lors des réunions d'équipe.
- ❑ Planifier un calendrier pour offrir des entraînements réguliers basés sur des scénarios variés.
- ❑ Établir une chaîne de communication, basée sur les heures d'ouverture de votre milieu aquatique, en fonction des différents types : incident, accident et plainte.
- ❑ Sélectionner les ressources disponibles :
 - ✓ Ressources humaines
 - ✓ Service de communication
 - ✓ Enjeux politiques lorsque pertinent
 - ✓ Attitrer un porte-parole pour communiquer avec les médias et la famille

FORMATION



FORMATION

- ☐ Assurer une formation continue dans le milieu de travail en lien avec les procédures, les documents et installations spécifiques.
- ☐ Former vos superviseurs sur la chaîne de communication à suivre lors d'une situation critique.
- ☐ Former et entraîner vos assistants surveillants-sauveteurs (ASS) et surveillants-sauveteurs (SS) aux mesures d'urgence, et ce régulièrement.
- ☐ Intégrer des scénarios variés lors des entraînements.
- ☐ Permettre aux employés de manipuler l'équipement disponible dans le milieu de travail (planche dorsale, DEA, trousse de premiers soins, téléphone) lors des entraînements ou des formations continues.
- ☐ Offrir de la rétroaction individuelle et d'équipe lors des formations et des entraînements.
- ☐ Maintenir un registre de formation à jour.

L'importance de la cohésion d'équipe

Face à ces défis, la cohésion d'équipe joue un rôle central. Une équipe soudée, qui prend le temps de se connaître et de communiquer ouvertement, est mieux équipée pour reconnaître les signes de détresse chez un collègue à la suite d'une situation critique. Créer un climat de confiance, où l'écoute et le non-jugement sont valorisés, favorise non seulement le bien-être individuel, mais aussi la sécurité globale du milieu aquatique. Le retour à la surveillance peut ainsi se faire avec bienveillance en permettant à tous d'être vulnérable et ouvert à la prise en charge professionnelle si nécessaire.

SITUATION CRITIQUE



SITUATION CRITIQUE

La perception d'un incident critique chez un sauveteur est variable.

La perception d'un incident critique peut varier considérablement d'une personne à l'autre. Elle dépend de plusieurs facteurs, notamment de la maturité individuelle, de l'expérience personnelle, du niveau de développement professionnel ainsi que de la capacité à gérer le stress. Une situation banale pour un sauveteur expérimenté peut être vécue comme extrêmement déstabilisante pour un sauveteur débutant. Par exemple, pour un nouveau sauveteur, une première intervention auprès d'un non-nageur paniqué — bien qu'ayant une issue positive — peut être perçue comme un événement critique. Le stress, l'adrénaline et la peur de mal faire peuvent engendrer un fort impact émotionnel, parfois comparable à celui ressenti lors d'une intervention nécessitant une réanimation cardio-respiratoire (RCR).

Une situation critique peut être reconnue par les éléments suivants :

- ✓ Une charge émotionnelle importante ressentie pendant ou après l'événement;
- ✓ Une impression de perte de contrôle ou d'impuissance;
- ✓ Des symptômes physiques (palpitations, tremblements, nausées);
- ✓ Des réactions psychologiques comme l'irritabilité, l'anxiété, des cauchemars ou des pensées intrusives;

Un lien avec les étapes du deuil

Dans certains cas, les réactions à un incident critique peuvent suivre les étapes du deuil (modèle de Kübler-Ross) : déni, colère, marchandage, dépression, puis acceptation. Un sauveteur peut, par exemple, nier l'impact de l'événement (« ce n'était pas si grave »), se sentir en colère contre lui-même ou d'autres ou ressentir une tristesse intense. Comprendre ces étapes permet de normaliser certaines réactions émotionnelles et d'accompagner les sauveteurs avec empathie et bienveillance.

PRISE EN CHARGE



PRISE EN CHARGE

- ☐ Planifier une équipe de relève pour assurer une réunion d'urgence ou fermer le bassin jusqu'à cette relève soit disponible ou que l'équipe soit disposée à retourner en surveillance.
- ☐ Attribuer un responsable pour réunir les sauveteurs de l'intervention et colliger les rapports.
 - ✓ Compléter le rapport d'accident;
 - ✓ Rédiger un rapport d'événement ou circonstanciel : Il s'agit de documenter l'événement étape par étape, fait par fait. Ce rapport devrait rester ouvert durant au moins un mois et les intervenants devraient être invité à venir y ajouter des informations au fur et à mesure que les détails leur reviennent.
- ☐ Faire un retour sur l'intervention avant de les laisser quitter les lieux du travail et convoquer les employés pour un débriefing d'ici les 48 prochaines heures.
- ☐ Contacter les services disponibles :
 - ✓ Votre programme d'aide aux employés, si disponible ou le 811 option 2;
 - ✓ Le service de soutien de la Société de sauvetage;
 - ✓ Votre département des communications pour maintenir la ligne directrice en lien avec les médias et les réseaux sociaux.
- ☐ Assurer le débriefing avec l'équipe dès le lendemain matin, idéalement sur les lieux de la situation, car votre personnel doit revenir rapidement à la piscine. Cette étape est importante. Ce débriefing se fait sans jugement et doit respecter le rythme et les émotions de votre équipe ayant fait l'intervention.
- ☐ Aviser la Régie du bâtiment du Québec via le formulaire en ligne : Lieux de baignade - Régie du bâtiment du Québec
- ☐ Planifier une rencontre d'équipe afin de partager les faits — c'est-à-dire la version officielle de l'événement — avec l'ensemble du personnel de l'installation. Les membres de l'équipe qui n'étaient pas en poste lors de l'incident en auront probablement entendu parler par le biais du bouche-à-oreille. Il est donc important de ne pas minimiser l'impact que cette situation peut avoir sur eux, car elle peut susciter des réactions et des réflexions variées.
- ☐ Assurer la gestion de la communication envers la clientèle présente lors de l'intervention.
- ☐ Tenter de communiquer avec la famille pour avoir des nouvelles de la victime si l'information est accessible.
- ☐ Planifier une reconnaissance pour l'équipe.

RETOUR AUX ACTIVITÉS



RETOUR AUX ACTIVITÉS

Le retour aux activités pourra se faire en fonction des ressources disponibles et du rythme de chacun.

- ☐ Organiser la réouverture de la piscine en fonction des ressources humaines.
- ☐ Accompagner le retour en poste du personnel impliqué dans l'intervention.
- ☐ Superviser les activités aquatiques et rester vigilants aux comportements tels que :
 - ✓ Hypervigilance
 - ✓ Plus sévère à l'application des règlements
 - ✓ Moins tolérant face à certains comportements (ex : un baigneur qui fait l'étoile).
 - ✓ Un balayage moins fluide
 - ✓ Des débordements émotifs
- ☐ Planifier un retour à l'entraînement afin qu'ils soient prêts pour une future requalification.

CHAÎNE DE SURVIE À UNE SITUATION CRITIQUE



PRÉPARATION

FORMATION

SITUATION
CRITIQUE

PRISE EN
CHARGE

RETOUR AUX
ACTIVITÉS