



Centre de recherche et d'intervention
sur le suicide, enjeux éthiques et
pratiques de fin de vie

Centre for Research and Intervention on Suicide,
Ethical Issues and End-of-Life Practices

Évaluation des protocoles de gestion d'IC et de soutien aux employés ferroviaires confrontés à un incident critique

Cécile Bardon, Ph. D.

B. Mishara, A. Soares

Avec le soutien de Sarah Felx



Institut de recherche
Robert-Sauvé en santé
et en sécurité du travail

Objectifs de la recherche

- Évaluer l'implantation des protocoles de gestion d'IC et de soutien aux employés dans le milieu ferroviaire au Canada
 - Évaluer la satisfaction des employés
- Décrire les effets des IC sur les employés et les gestionnaires
- Évaluer l'efficacité des protocoles pour réduire les effets négatifs des IC
- Recommander des pratiques basées sur les données probantes pour le développement de protocoles

Méthodologie

- Participants : ingénieurs / conducteurs VIA-CN-CP et MTO VIA
- Étude prospective longitudinale
 - 4 entrevues
 - 1 semaine, 1 - 3 - 6 mois après IC
- Méthode mixte d'analyse
 - Volet QTT (variables descriptives – mesures répétées)
 - Volet QLT (verbatim d'entrevues – narration des IC)

Échantillons

- Ingénieurs et conducteurs
 - Période de recrutement : 22 mois
 - 306 employés impliqués dans des IC
 - 74 participants (24,2 %)
 - Cause principale de non participation :
 - Pas obtenu les informations de contact
 - Provinces d'origine des participants
 - ON (37 %), BC (16 %), MB (12 %), SK (11 %), QC (10 %)...
 - Ancienneté 16,84 ans (ET: 13,232)
 - Age 41,8 ans (ET: 11,451)
 - Types d'IC
 - Accident fatal ou non avec piéton, suicide ou tentative de suicide, accident fatal ou non avec véhicule, homicide-suicide



Résultats objectif 1 :
évaluation de
l'implantation des
protocoles

Niveau d'accès aux différentes composantes des protocoles de gestion d'incident dans les compagnies de classe 1	
	Total (N=74)
Familiarité préalable de l'employé avec le protocole	21 (28 %)
Actions du superviseur sur place	
- Présence d'un superviseur sur place	62 (84 %)
- Délai d'arrivée du manager (moyenne en minutes)	
- Questionné sur son bien-être	61 (82 %)
- Superviseur a pris la situation en charge	45 (61 %)
- Superviseur a agi comme point de référence pour tous les intervenants	35 (47 %)
- Superviseur explique le protocole et les étapes à venir	30 (40 %)
- Superviseur pose des questions sur les symptômes (CPR)	
- Superviseur demande à l'employé de continuer à travailler (ne devrait pas - CNR)	
- Pression pour bouger le train (Ne devrait pas – CNR - CPR)	
- Superviseur traite l'employé comme une victime de l'incident	23 (31 %)
- Superviseur blâme l'employé pour l'IC (ne devrait pas)	3 (4 %)
- Superviseur a une attitude soutenante avec l'employé	
- Traite l'employé avec empathie	54 (73 %)
- Traite l'employé avec respect	43 (58 %)
Démobilisation	
- On a demandé à l'employé s'il voulait être remplacé	18 (24 %)
- Délai avant de quitter les lieux (moyenne en minutes)	
- Reconduit au terminal	45 (61 %)
- Reconduit à la maison	5 (7 %)
Pair aidant	
- Rencontré par un pair aidant au terminal	29 (39 %)
- Raccompagné à la maison par un pair (CNR)	
Consultation clinique au terminal (PAE)	23 (31 %)

Niveau d'accès aux différentes composantes des protocoles de gestion d'incident dans les compagnies de classe 1	
	Total (N=74)
Consultation Clinique au terminal (PAE)	23 (31 %)
Consultation avec le manager au terminal (CNR – CPR)	
- Questionné sur ses besoins	
- Manager laisse la personne parler de l'incident à volonté	
- Donné de l'information sur les réactions possibles et les services	
- Feuillet explicatif du protocole donné	
- Référence au PAE	39 (53 %)
Congé de récupération post incident	
- Durée moyenne du congé post IC (moyenne en jours)	
- A pris 1 ou 2 jours	13 (17 %)
- A pris 3 jours	28 (38 %)
- A pris 4 ou 5 jours (congé additionnel)	9 (12 %)
Suivi clinique avec PAE	
- Débriefing (session de counseling avec un clinicien individuel ou en groupe)	29 (39 %)
- Le jour même de l'incident	3 (17 %)
- Rendez-vous pris par l'employeur avec le PAE	20 (27 %)
Suivi avec le gestionnaire pendant l'absence	
- Visant à discuter du bien-être de l'employé seulement	16 (21 %)
- Visant à discuter du retour au travail seulement (ne devrait pas)	5 (7 %)
Pression du gestionnaire et la compagnie pour le retour au travail (perçue par l'employé – ne devrait pas)	19 (26 %)
Évaluation formelle faite des capacités à retourner travailler	18 (24 %)
Offre de retour flexible au travail	9 (12 %)
Suivi avec le gestionnaire après le retour	15 (20 %)

Variables affectant l'implantation

- Province
 - Moins d'éléments non désirables dans l'est
 - Employés plus souvent pressurisés pour continuer à travailler ou pour déplacer le train dans l'ouest
 - En lien avec le niveau d'urbanisation et les grandes distances impliquées
- Employeur
 - Implantation variable selon les employeurs
- Type d'IC
 - Avec décès : protocoles mieux appliqués
 - Accident : plus d'éléments non désirables
 - Avec véhicule : plus de pression pour bouger le train
- Relations de travail
 - Quand les employés perçoivent une charge trop lourde de travail ou quand ils n'ont pas assez de contrôle sur leur travail, ils sentent plus de pression à continuer à travailler
 - Quand les employés perçoivent un bon soutien organisationnel en général, ils perçoivent que les protocoles ont été mieux implantés

Satisfaction des employés

Indices de satisfaction des ingénieurs et conducteurs envers le protocole de gestion d'incident et de soutien	
Item	Total
Demandé lors de l'entrevue 1	(N=74)
Sur place, lors de l'IC	
- S'est senti pressurisé à s'impliquer dans la scène de l'IC	16 (22 %)
- Pression venait de l'employeur	10 (13 %)
- A refusé d'accomplir des tâches qui étaient demandées lors de l'IC	7 (10 %)
- La manière dont l'incident était géré a :	
- Augmenté le sentiment de stress	19 (26 %)
- Rien changé	23 (31 %)
- Diminué le niveau de stress	22 (29 %)
- A ressenti de la pression pour bouger le train	15 (20 %)
- A ressenti de la pression de la part de son employeur	31 (42 %)
- Y a résisté	11 (15 %)
- Y a cédé	17 (23 %)
- Voulait continuer à travailler après l'IC	10 (13 %)
- Le délai avant de quitter les lieux était adéquat pour la personne	23 (31 %)
Dans les premières heures après l'incident	
- Le protocole a été suivi correctement selon l'employé	36 (49 %)
- S'est senti soutenu par son superviseur	45 (61 %)

Indices de satisfaction des ingénieurs et conducteurs envers le protocole de gestion d'incident et de soutien	
Item	Total
Demandé lors de l'entrevue 2	(N=67)
- A senti que les difficultés rencontrées suite à l'IC ont été au moins en partie dues à la manière dont l'IC a été géré	34 (50 %)
- A senti que les difficultés rencontrées suite à l'IC ont été au moins en partie dues aux relations de travail et la compagnie	31 (45 %)
- La session de briefing post incident à laquelle l'employé a assisté l'a aidé (% de ceux pour lesquels nous avons de l'information)	19 (28 %)
- Avec le recul, la personne a ressenti de la pression à faire des tâches lors de l'IC	20 (29 %)
- A le sentiment d'avoir été traité avec empathie par le gestionnaire	54 (79 %)
- A le sentiment d'avoir été traité avec respect par le superviseur	43 (63 %)
- Des choses contrariantes ou bouleversantes ont été dites ou faites autour de la gestion d'incident (intervenants d'urgence ou employeur)	25 (37 %)
- Perception que le protocole a été suivi dans les semaines qui ont suivi l'IC	39 (57 %)
- S'est senti soutenu par son milieu de travail	29 (42 %)
Demandé lors de l'entrevue de retour au travail	(N=69)
- Se sent de retour à la normale lors du retour au travail	59 (85 %)
- Sent qu'il a eu assez de temps de congé suite à l'IC	40 (58 %)
- Se sentait prêt à revenir travailler lors de son retour	58 (84 %)
- A ressenti un stress élevé lors de son premier voyage après son retour	22 (32 %)
- A ressenti de la pression pour revenir travailler de la part de l'employeur	19 (27 %)

VARIABLES INFLUENÇANT LA SATISFACTION

- Une meilleure application des protocoles
- Le gestionnaire :
 - Demande à l'employé comment il va
 - Prend la scène en charge
 - Agit comme point de référence
- Des bonnes relations de travail en général
- Un contexte moins complexe (isolement, crossing, distance du terminal)



Résultats objectif 2 :
évaluation des effets des IC
sur les employés

- 
- Facteurs de réactions immédiates (analyses factorielles)
 - Horreur
 - Sentiment d'horreur par rapport à la situation, Transpiration abondante, Cœur qui tape trop fort
 - Choc
 - Sentiment de choc important, Tremblements généralisés, des mains ou des jambes
 - Frayeur
 - Peur pour sa vie ou sa sécurité, Déréalisation (sentiment de s'observer à distance)

- Facteurs d'effets négatifs dans les jours suivants l'IC (analyses factorielles)
 - Envahissement cognitif
 - Flashbacks (images, sons, odeurs, proprioception), Colère et irritabilité, Engourdissement (numb), Pensées et cognitions affectées (ruminantion, distraction, concentration, fonctionnement général affecté)
 - Épuisement
 - Problèmes de sommeil (endormissement, rester endormi, se réveiller, cauchemars), Fatigue
 - Envahissement émotionnel
 - Deuil, culpabilité

Trajectoires de récupération après l'IC (6 mois)

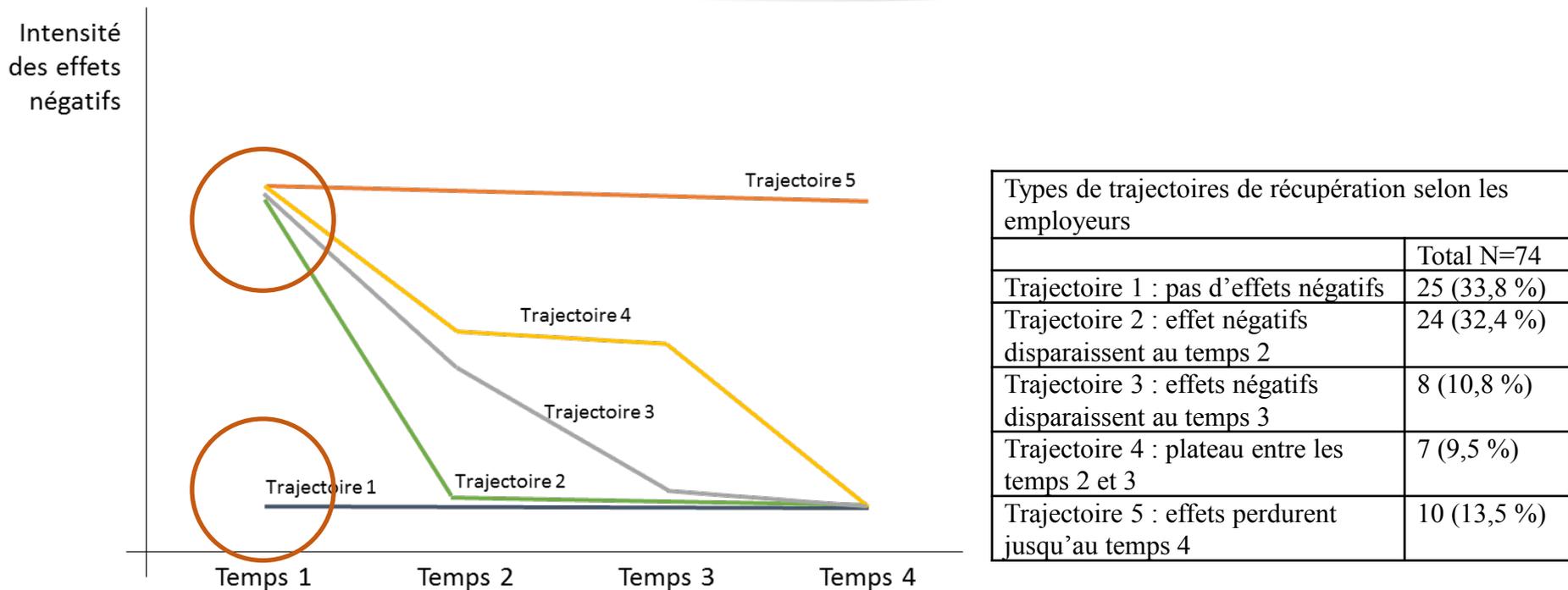


Illustration des types de trajectoires de récupération post IC sur 6 mois

Diagnostic de santé mentale en lien avec l'IC

- N=7
- Dépression, anxiété, trouble d'adaptation, ESA, ESPT

Effets « résiduels » à 6 mois

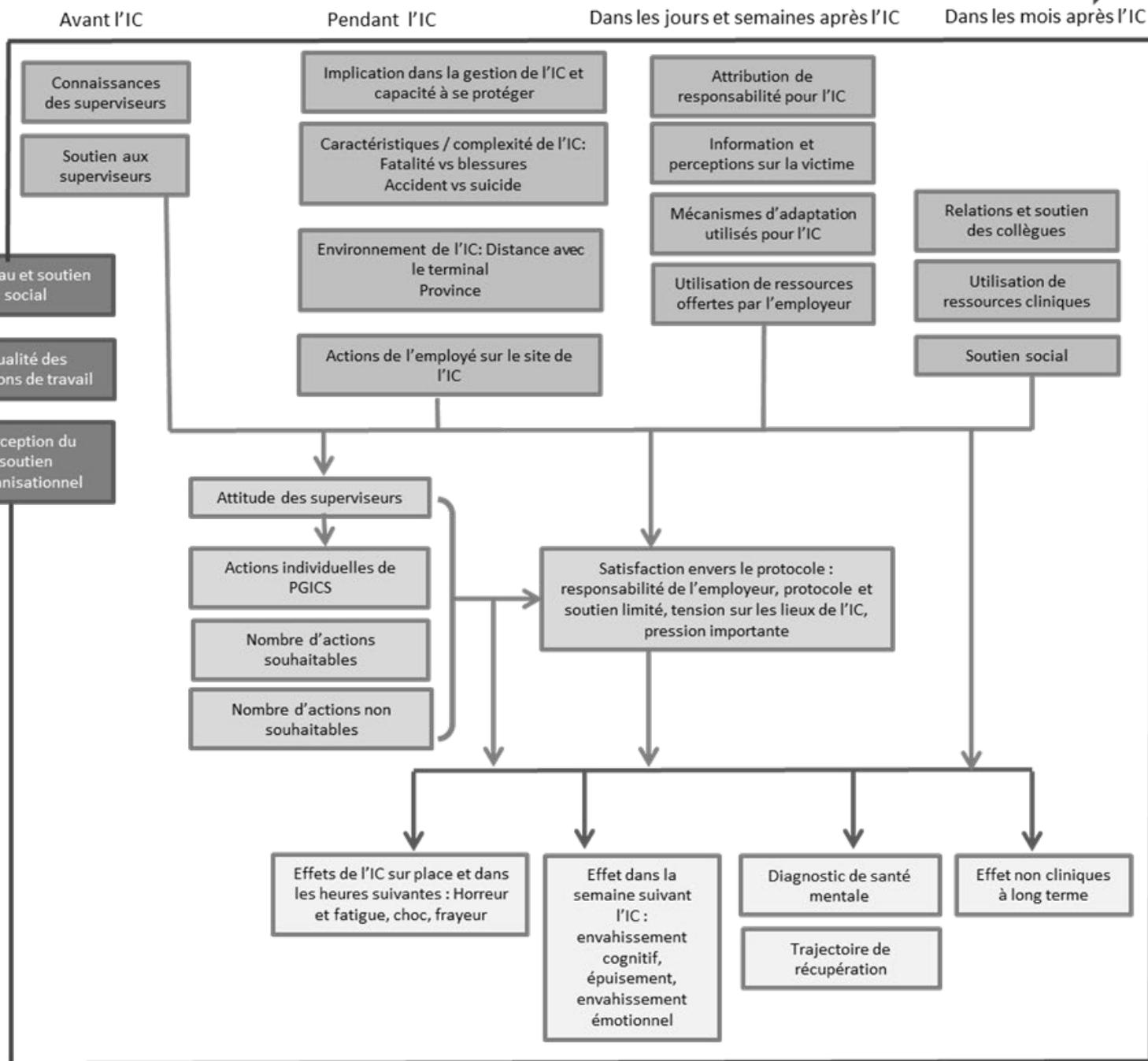
- Peu de personnes identifient des effets résiduels
- Effets identifiés :
 - Changer la perception du travail, du milieu ferroviaire, de l'employeur, souvent en négatif
 - Perception que l'employeur traite les employés avec un manque d'égard
 - Augmentation des préoccupations face à la sécurité et aux procédures de sécurité
 - Augmentation de la vigilance, nervosité



Objectif 3 : évaluation de
l'efficacité des protocoles
de gestion d'IC et de
soutien

Déroulement dans le temps

Variables transversales, contextuelles





Objectif 4:
recommandations pour le
développement de
protocoles basés sur les
meilleures connaissances

Composantes à inclure dans un protocole de gestion d'IC et de soutien pour les employés de l'industrie ferroviaire – adaptable à d'autres milieux

- Favoriser les relations de travail positives et réduire le stress associé
- Soutien aux superviseurs pour assurer une gestion adéquate des IC
- Évaluation de la complexité de l'IC
- Normalisation des réactions des employés et de la situation

- 
- Prise en charge de la scène d'IC
 - Démobilisation et remplacement
 - Assurer la sécurité physique et le bien-être physique
 - Évaluer la présence de facteurs de risque et de protection en lien avec le développement d'effets négatifs et de stress post traumatique et valider / normaliser le vécu des employés
 - Psychoéducation sur les différentes conséquences des IC

- 
- Donner 3 jours de congés obligatoires non compressibles par l'employeur suite à l'IC
 - Planification d'un plan d'action pour la durée du congé
 - Assurer un retour sécuritaire à la maison
 - Débriefing clinique

- 
- Évaluation de la capacité à retourner au travail
 - Assurer un suivi avec les employés le jour du retour au travail
 - Assurer un suivi avec les employés 2 mois après le retour au travail



Conclusion

Limites et portées de l'étude

- Limites

- Échantillon petit par rapport aux objectifs
- Pas de possibilité de faire des études actuarielles de coûts vs bénéfices

- Portées

- Tester empiriquement l'implantation et effets de protocoles de soutien
- Portrait de la situation actuelle au Canada
- Implication de VIA Rail et du TCRC
- Contribuer à la définition de standards de pratiques dans ce milieu
- Impliquer plusieurs acteurs de l'industrie dans la gestion des IC ferroviaires

Valorisation

Document de sensibilisation

Deux webinaires pour les clientèles cibles

Présentation à l'Association des chemins de fer du Canada

1. Démystifier les effets négatifs des incidents critiques chez les ingénieurs et conducteurs de train
2. Informer les clientèles visées quant aux bénéfices de l'application rigoureuse d'un PGICS
3. Partager les recommandations formulées à la suite de l'évaluation de différents PGICS

Document de sensibilisation

1. Mise en contexte
2. Les effets des incidents critiques
3. Les réactions à un IC
4. La récupération
5. Les facteurs de risque et de protection
6. La gestion des IC

