

COLLOQUE IRSST 2021

La recherche en SST
au service des milieux du travail
en période de pandémie

*Analyse du travail des premiers répondants
en gestion de crise pandémique: Maximiser
la performance et la résilience*

Marie-Eve Drouin
Directrice, Centre RISC

Sébastien Tremblay
Professeur-chercheur, Université Laval



UNIVERSITÉ
LAVAL



CENTRE
RISC



Plan de la conférence

- Contexte
- Objectifs
- Méthodologie
- Résultats et recommandations préliminaires
- Conclusion

Contexte

- Situation de crise requière la mise en place **des meilleures procédures de gestion** possibles
- Situation nouvelle entraîne des **modifications fréquentes** causant des **difficultés à suivre** ces multiples changements.
- Effets physiques et psychologiques chez les **premiers répondants** liés aux **conditions de travail** plus difficiles.
- **Impacts** sur la sécurité, l'efficacité et la qualité de vie des premiers répondants en raison des **ajustements rapides** aux procédures.

Contexte

- **Défis spécifiques**
 - **Éclosions dans des centres de détention** (Blair *et al.* 2020);
 - La **hausse** de certaines **infractions** demandant **l'intervention policière** (Mohler *et al.*, 2020; Verisk, 2020);
 - Le rôle des paramédics devant **l'imprévisibilité** de **l'évolution** de la pandémie (Buick *et al.*, 2020).



Objectifs

- 1) Modéliser le travail des premiers répondants pendant **la pandémie COVID-19** pour maximiser leur **performance et résilience**;
- 2) Identifier les **risques et facteurs de vulnérabilité** des premiers répondants ainsi que leur **perception** des nouvelles procédures et pratiques mises en œuvre;
- 3) Énoncer des **recommandations** et des **lignes directrices** et partager les **meilleures pratiques** à long terme.



Méthodologie

- **Intervenants ciblés**
 - Agents correctionnels
 - Policiers
 - Paramédics
- **Modélisation**
 - modèle *Goal-directed task analysis* (GDTA)
- **Questionnaire électronique**
 - Inspiré du SART et du NASA-TLX;
 - Choix multiples; cotations; questions ouvertes.

Méthodologie

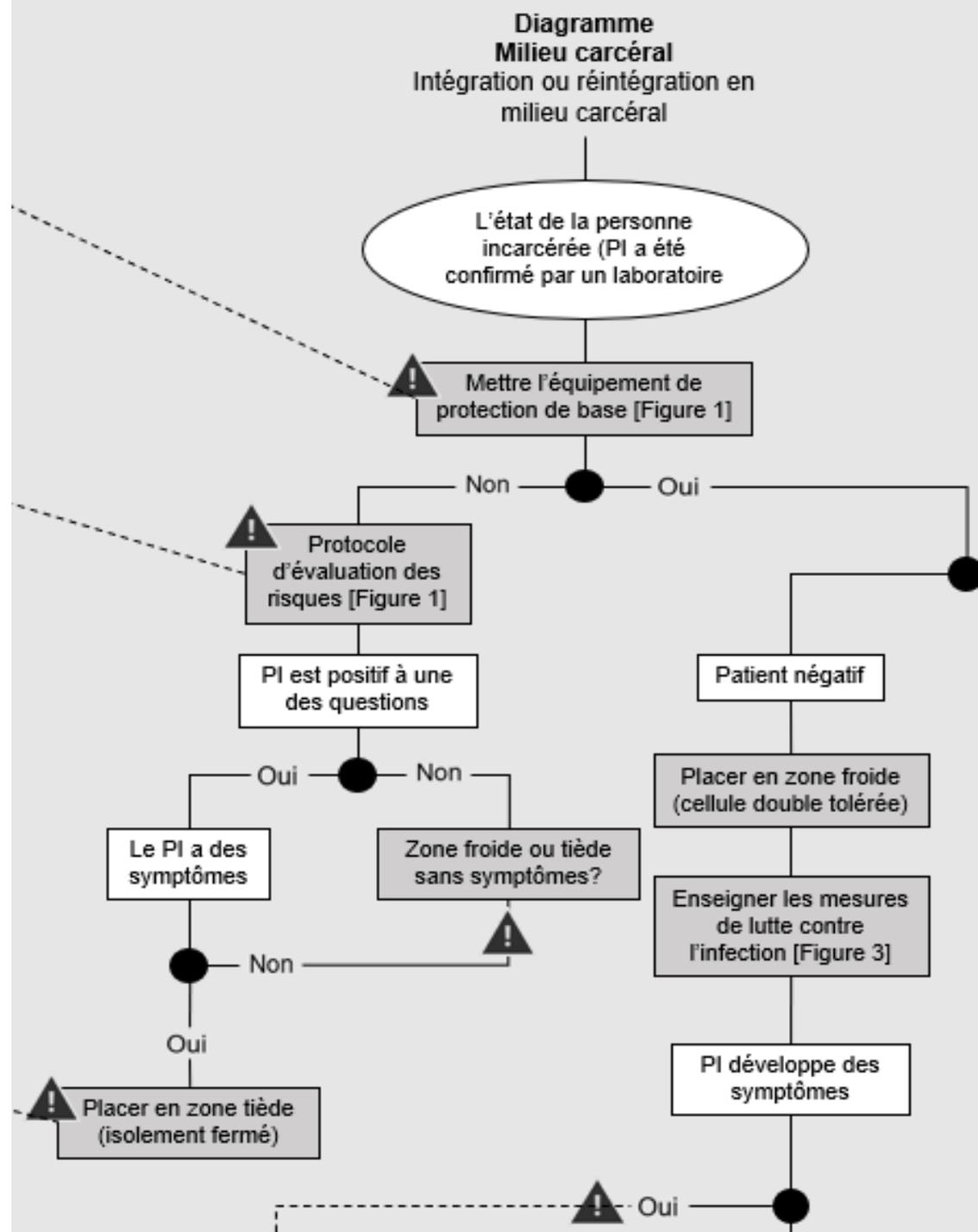
- **118 participants**
 - \bar{x} âge: 39 ans (23 à 60 ans)
 - 49 femmes; 69 hommes
 - Secteur d'intervention
 - 44 participants du milieu carcéral;
 - 69 de services policiers;
 - 5 du milieu paramédical.

Objectif 1: Modélisations

Résultats préliminaires

■ Agents correctionnels

- Points d'incertitude (n=6), principalement lors de contacts avec la clientèle;
- Moments de décisions critiques lorsque l'état de la personne incarcérée n'a pas été confirmé.

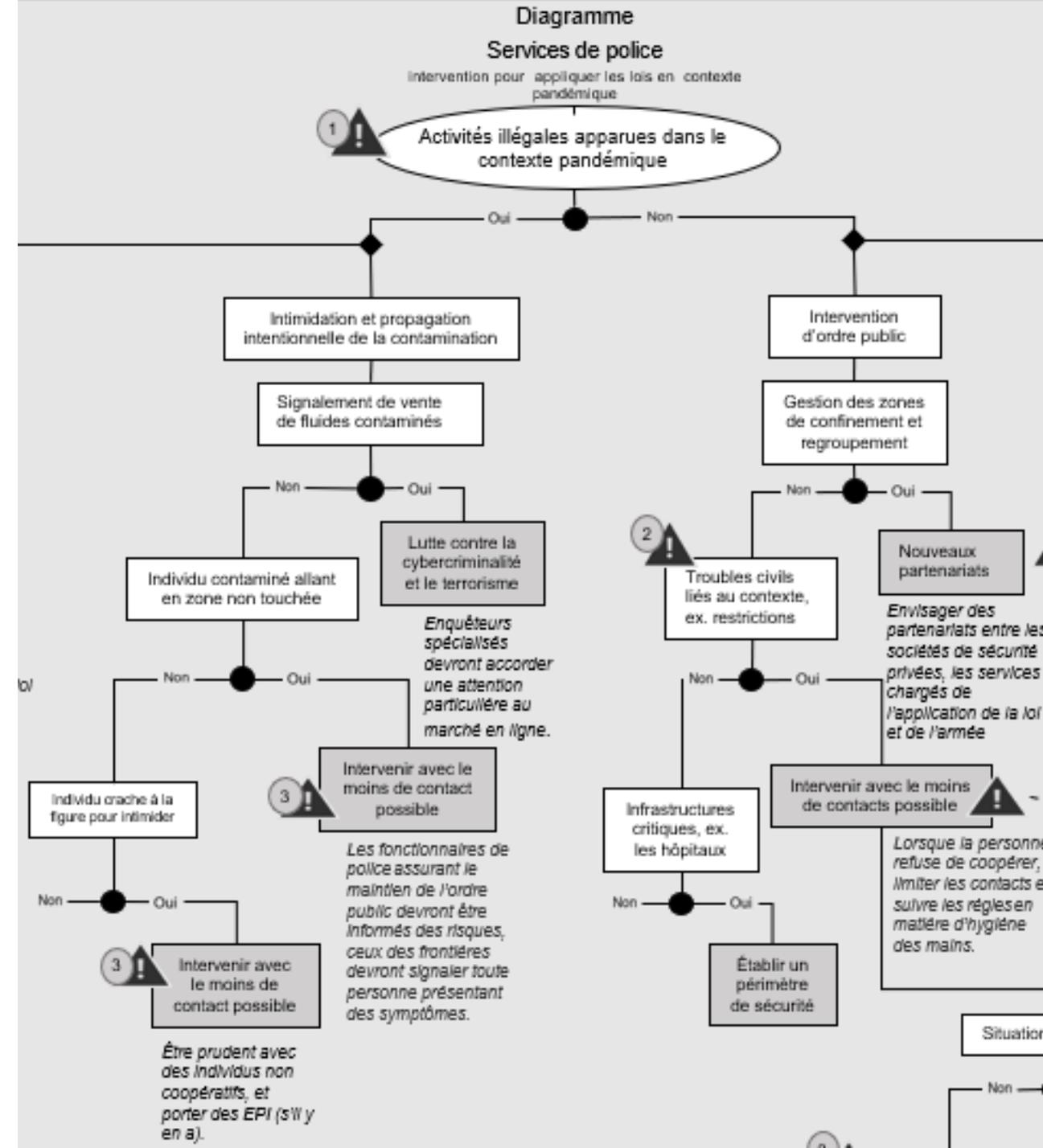


Objectif 1: Modélisations

Résultats préliminaires

■ Policiers

- Nature différente des interventions;
- Points d'incertitude (n=8), principalement lors de contacts avec des personnes qui refusent de coopérer;
- Pression temporelle : l'urgence d'agir ne semble pas toujours permettre le respect des mesures de santé et sécurité.



Objectif 2: Risques et facteurs de vulnérabilité

Résultats préliminaires

- Moins de nouvelles formations que de nouvelles directives, procédures ou de mesures à suivre;
- Temps d'apprentissage court;
- Changements fréquents;
- Personnel insuffisant pour répondre à tous les besoins d'intervention engendrés par la pandémie.

Objectif 2: Risques et facteurs de vulnérabilité

Résultats préliminaires

- Augmentation de la charge de travail

Milieu carcéral:

- Augmentation du **nombre d'heures** de travail;
- Augmentation des **nouvelles directives** à suivre;
- Changements de la **nature des interventions**.

Services policiers:

- Augmentation des **nouvelles directives** à suivre;
- Changements de la **nature des interventions**.

Objectif 2: Risques et facteurs de vulnérabilité

Résultats préliminaires

- **Les intervenants font face à une augmentation:**
 - de la pression temporelle ressentie;
 - de la quantité d'informations à traiter;
 - de l'anxiété;
 - du niveau de frustration;
 - de l'instabilité lors des interventions;
 - de la complexité des situations.



Objectif 3: Recommandations

Résultats préliminaires

1. Aide-mémoires simples, visuels, accessibles
2. Consultation des milieux
3. Formations pratiques
4. Personnes ressource

« Des outils faits en partie par des intervenants comme moi, car nous sommes en première ligne et c'est nous qui devons appliquer ces lignes directrices sur les personnes incarcérés. »

(Participant 48)

« Au lieu de voir une vidéo de comment mettre les équipements de protection, que l'on puisse pratiquer au moins une fois. La pratique est toujours plus simple. »

(Participant 24)

Conclusion

- La pandémie de COVID-19 semble avoir eu un impact important sur :
 - La **charge de travail** des premiers répondants;
 - Les **risques et facteurs** de vulnérabilité.
- Les directives liées à la pandémie semblent avoir entraîné des enjeux pour les premiers répondants :
 - Temps d'apprentissage **court**;
 - Changements **fréquents**;
 - Outils et aide-mémoires pas toujours **adaptés aux réalités** des milieux.

Références

- Blair, A., Parnia, A. et Siddiqi, A. (2020). Testing lags and emerging COVID-19 outbreaks in federal penitentiaries in Canada. *MedRxiv*. doi: 10.1101/2020.05.02.20086314
- Buick, J. E., Cheskes, S., Feldman, M., Verbeek, P. R., Hillier, M., Leong, Y. C. et Drennan, I. R. (2020). COVID-19: What paramedics need to know!. *Canadian Journal of Emergency Medicine*, 22(4), 426-430. doi:10.1017/cem.2020.367
- Mohler, G., Bertozzi, A. L., Carter, J., Short, M. B., Sledge, D., Tita, G. E., ... Brantingham, P. J. (2020). Impact of social distancing during COVID-19 pandemic on crime in Los Angeles and Indianapolis. *Journal of Criminal Justice*, 68, 1-7. doi: [10.1016/j.jcrimjus.2020.101692](https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2020.101692)
- Verisk. (1 Mai 2020). Medical-related fraud and theft increase during COVID-19 crisis. Tiré de <https://www.verisk.com/insurance/visualize/medical-related-fraud-and-theft-increase-during-covid-19-crisis/>