

## Conséquences des incidents à caractère violent La STM collabore à un projet de recherche pour ses chauffeurs de bus

**Montréal, le 26 septembre 2017** – Les méfaits dont sont parfois victimes les chauffeurs de bus peuvent avoir des conséquences psychologiques de différentes natures sur une certaine période après l'incident. C'est ce que conclut une étude réalisée par une équipe de l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal ([CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal](#)) et [l'Université de Montréal](#), en collaboration avec la [Société de Transport de Montréal](#) (STM).

« La violence au travail représente un problème dans de nombreux secteurs d'activités et celui des transports n'y échappe pas » explique Stéphane Guay, directeur du [Centre d'étude sur le trauma](#) et de l'équipe [VISAGE](#). « La STM est proactive en acceptant de collaborer pleinement à ce projet de recherche, alors que beaucoup d'autres organisations auraient refusées » poursuit le professeur à [l'École de criminologie](#) et au [Département de psychiatrie de l'Université de Montréal](#). « Je tiens à préciser que sur 361 accidents de travail déclarés chaque année par les quelque 3500 chauffeurs de la STM, environ 30 % concernent les actes de violence. »

### La méthode

Pendant un an, Stéphane Guay et son équipe ont suivi 118 chauffeurs de la STM qui ont été victimes ou témoins de violence dans leur milieu de travail. Les participants ont rempli des questionnaires et réalisé des entrevues téléphoniques à des périodes spécifiques (1, 2, 6 et 12 mois) suivant l'événement afin de mesurer l'évolution de leur santé psychologique et de leurs besoins.

### Résultats

Les résultats de l'étude révèlent que les chauffeurs participants ont été autant victimes de violence physique (45 % : par ex. coups, crachats) que de violence verbale (50 % : par ex. menaces, insultes) de la part des clients.

De plus, 60 % des répondants semblent présenter un état de stress aigu (ESA) dans le mois suivant l'incident. Également, 18 % des participants ont possiblement développé un trouble de stress post-traumatique (TSPT) deux mois suite à l'événement violent. Après 12 mois, 6 % d'entre eux présenteraient toujours un TSPT.

Comme c'est le cas pour la plupart des emplois ayant des contacts directs et réguliers avec de la clientèle, l'équipe de recherche a noté chez les participants que l'ESA, le TSPT et la détresse psychologique sont liés à une diminution du sentiment de sécurité au travail et de la confiance en leurs capacités à gérer les situations de violence, ainsi qu'à une diminution de leur bien-être au travail, concernant leur santé physique ou leurs relations sociales.

Les participants se sentent généralement soutenus par leurs collègues, tout en décrivant un sentiment d'inquiétude de voir des actes de violence dans leur profession. Malgré les moyens mis en place par la Direction pour venir en aide aux participants suite à un incident violent, les victimes souhaiteraient que leur prise en charge post-événement soit plus complète et adaptée à leurs réalités. Ils demandent également à ce que le public soit mieux sensibilisé à la réalité de leur métier.

« Les chauffeurs de bus sont seuls sur la route, ils desservent un large éventail de clientèle, ils sont accusés, à tort, d'être responsables des retards. On ne pourra jamais enrayer complètement la violence vécue par certains chauffeurs. Cependant, on peut poser des actions pour essayer de la prévenir davantage mais aussi pour mieux gérer la prise en charge des travailleurs victimes, » affirme Stéphane Guay.

Cette étude a été financée par une subvention des [Instituts de recherche en santé du Canada](#).

- 30 -

**Pour information et entrevues**

Christian Mercieri — relations avec les médias

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

514 235-4036

christian.merciari.cemtl@ssss.gouv.qc.ca