

Le travail des préposés aux appels d'urgence 9-1-1 : un travail de sentinelle au cœur de la sécurité publique

Louise SAINT-ARNAUD
Anne MARCHÉ-PAILLÉ
Georges TOULOUSE
Marisol MOORE

Résumé : *Le travail des préposés aux appels d'urgence 9-1-1 reste méconnu malgré son rôle stratégique dans la chaîne opérationnelle de la sécurité publique. Cette enquête de psychodynamique du travail a mis en lumière des savoir-faire et des défensives de métier permettant aux préposés de tenir dans un travail où la tension psychologique provient autant de l'activité elle-même que du souvenir qu'elle laisse après-coup. Le métier de préposé est un travail d'enquête et d'aide qui s'appuie sur une herméneutique des situations d'urgence, une éthique du récit et une thérapeutique de l'humour. Le métier se construit au fil des années, dans l'effort constant pour que le travail soit fait dans les règles de l'art, et ce, en dépit des contraintes, des risques et du danger.*
Summary, p. 00. Resumen, p. 00.

Le travail des préposés aux appels d'urgence 9-1-1 a été très peu documenté malgré le rôle stratégique de ce travail pour la sécurité publique et le risque élevé de tension lié à un travail particulièrement exigeant sur le plan émotionnel (Toulouse, St-Arnaud *et al.* 2007). Le travail des préposés implique d'être en contact avec des personnes exposées à des événements traumatiques, parfois en état de choc, et dont l'issue peut se transformer en catastrophe. Ce travail engendre chez les préposés des réactions physiques et émotionnelles inhabituelles pouvant mener à l'épuisement professionnel. En peu de temps, un préposé peut passer d'un état relativement passif à un état de mobilisation intense. Qui plus est, ces responsabilités s'exercent

de façon continue 24 heures sur 24, 365 jours par année, de jour, de soir et de nuit. Comment tenir dans ce métier où les appels à risque de provoquer une forte tension psychologique se succèdent et où les souvenirs d'un appel criant peuvent laisser des traces, troubler le sommeil et conduire à l'épuisement professionnel ?

L'objectif de cette étude est de mieux comprendre comment les préposés aux appels d'urgence 9-1-1 arrivent à préserver leur santé mentale malgré une exposition marquée à des risques psychosociaux. Plus spécifiquement, cette recherche consiste à faire émerger la contribution de ces hommes et de ces femmes au travail de l'urgence. Ce qui a été à mis en lumière, c'est leur effort constant pour que le travail soit fait dans les règles de l'art, et ce, en dépit des contraintes, des risques et du danger.

La méthode

Cette étude s'appuie sur un devis de recherche qualitative basé sur des données d'entretiens de groupe et un cadre d'analyse théorique en psychodynamique du travail (Dejours, 2000). Au total, quatre groupes de préposés aux appels d'urgence répartis dans cinq régions du Québec au Canada ont participé à une série de deux entretiens d'une durée de trois heures chacun. Chaque groupe était constitué d'au moins cinq personnes réunies sur la base du volontariat et sous couvert de la confidentialité. Les participants ne devaient avoir aucun lien hiérarchique. Au total, onze hommes et dix femmes ont participé aux entrevues, ce qui représente sensiblement la même proportion que dans les équipes de travail.

La première rencontre avait pour but de saisir en profondeur les diverses dimensions composant le travail des préposés à partir de la perception qu'ils ont de leur travail, des différentes contraintes qu'ils rencontrent et des moyens qu'ils utilisent pour y faire face. Cette première rencontre a également servi à clarifier les modes d'échange, d'entraide et de soutien qui prévalent entre les préposés. De plus, elle a permis de mieux documenter la nature des rapports existant entre les préposés et les autres intervenants impliqués à la répartition des appels et aux divers services d'urgence. Enfin, elle a été l'occasion de faire émerger comment les préposés font face aux contraintes de leur travail, tant du point de vue des savoir-faire opérationnels que défensifs.

Les retranscriptions partielles du contenu des entrevues de groupe (*verbatim*) ont été analysées à partir d'un cadre de référence en psychodynamique du travail. D'abord analysées verticalement, groupe par groupe,

pour dégager les principaux thèmes abordés, les *verbatim* ont été ensuite analysés de manière transversale, d'un groupe à l'autre, de façon à repérer les convergences et divergences entre les différents centres 9-1-1.

Une seconde étape analytique a été effectuée dans le but de confronter les analyses et interprétations des chercheurs à celle d'un collectif de chercheurs externes en psychodynamique du travail (Dejours, 2000 ; Institut de psychodynamique du travail du Québec, 2006). Progressivement, un travail de mise en rapport des thèmes et des logiques a été mené, de façon à construire une représentation cohérente de l'ensemble des résultats.

La seconde rencontre avec les groupes visait particulièrement la validation de l'analyse et des interprétations des chercheurs. En raison de sa dynamique d'intersubjectivité, l'entretien de groupe a permis aux préposés d'échanger à propos de leurs interprétations des thèmes abordés, d'en discuter entre eux et également avec les chercheurs. Ce type d'entretien favorise la mise en visibilité et la clarification des différents points de vue et peut mener à la construction d'une interprétation commune des thèmes abordés.

Sentir, entendre et écouter : un travail de sentinelle

Prendre un appel et le répartir dans le bon service, voilà l'essentiel du travail visible des préposés d'appels d'urgence 9-1-1. Mais, en fait, répondre aux appels des citoyens exige un traitement rapide et complexe de la demande d'aide. En plus de se tenir toujours prêt pour tout entendre, il faut savoir évaluer la nature implicite et explicite de la demande et juger de la pertinence de l'aide à envoyer. Un appel des plus calmes peut cacher une personne en danger. Au-delà de la demande énoncée, les préposés doivent interpréter l'ambiance sonore, lire entre les mots, entendre les silences et décoder en quelques secondes les cris pour décider de l'intervention la plus pertinente.

Le jugement des préposés est forgé à l'aide d'un jeu de questions et de reformulation qui permettront rapidement d'obtenir les informations liminaires et essentielles pour déclencher l'intervention d'urgence. Le préposé va devoir pousser l'appelant à formuler sa requête. Ce travail exige une étape de clarification reposant sur un échange d'informations où l'interrogation et le doute deviennent les clés stratégiques pour bien cerner et valider la demande. Utiliser le doute comme outil de travail en fait une praxis de l'enquête. Les préposés sont en effet du côté des enquêteurs. Leur travail n'est plus celui d'un simple répartiteur d'appels, mais bien celui d'une fine sentinelle qui agit au cœur du système de protection de la cité.

Le traitement des demandes des citoyens peut aussi exiger un travail de recadrage de la demande d'urgence en aidant l'appelant à reconsidérer l'événement à la lumière de l'étendue et des limites des services qu'il sera en mesure de recevoir à la suite de son appel 9-1-1. Avec pédagogie, le préposé entreprend un travail de va-et-vient, entre questions et réponses, qui lui permettra non seulement d'écouter, mais aussi d'être entendu. Il lui faut à la fois argumenter, convaincre, rassurer, parfois défaire des scénarios et informer des droits et responsabilités. Bien au-delà d'un travail de répartition, on est dans un travail d'analyse qui exige intelligence, présence et attention. De surcroît, les préposés acquièrent et utilisent des connaissances relevant de champs aussi diversifiés que spécialisés : psychologie et relation d'aide, droit du logement et code de la route...

Souvent, ils sont le dernier recours, lorsque le citoyen ne sait plus à qui s'adresser, qu'il a épuisé toutes ses ressources. Ils sont aussi les premiers intervenants, les premiers qui déclencheront l'action. Une grande partie de leur travail permettra de régler directement le problème du citoyen, sans faire appel à d'autres intervenants. Des réponses judicieuses à des demandes de toutes sortes, des plus ordinaires aux plus invraisemblables, permettront de régler le problème en un appel. La plupart des appels sont ainsi traités en amont des services d'urgences ; les préposés assurent ainsi un rôle de prévention permettant de désamorcer un grand nombre de situations avant qu'elles n'aient le temps de se transformer en incident.

Enfin, le fait que le travail soit posté et organisé sur des quarts de travail de jour, de soir et de nuit, présente plusieurs niveaux de difficulté. D'une part, avec les années, le travail de nuit devient particulièrement exigeant avec une récupération de plus en plus difficile. D'autre part, ces horaires sont aussi compliqués à concilier avec le rythme de vie de la famille, car ils s'inscrivent souvent à contretemps des horaires des autres.

Les sources de plaisir : aider et enquêter

L'élan nécessaire pour s'engager dans l'écoute et être prêts à tout entendre est soutenu d'un désir d'aider, très vif chez les préposés. Aider le citoyen, c'est lui répondre en faisant l'effort d'entendre au-delà de ses mots, c'est sauver une vie, mais c'est aussi rassurer la vieille dame qui a perdu ses pots de fleurs. Il y a donc tout un travail d'aide qui est fait auprès du citoyen. Le plaisir d'aider se retrouve aussi dans le souci que les préposés ont à protéger les premiers intervenants en vérifiant le contexte et la dangerosité des lieux au moment de l'appel.

L'expérience des montées soudaines et fréquentes de charge émotionnelle donne à ce travail un caractère difficilement comparable : la griserie d'être tenue en haleine. C'est aussi un travail qui « accroche », les préposés parlent du plaisir de « carburger à l'adrénaline ». Il y a aussi le travail d'enquête qui fait appel à la ruse et à la persévérance « Ça prend du jugement, tu ne peux pas te débarrasser de l'appel, il faut que t'aïlles jusqu'au bout tout le temps. » Dénouer l'énigme et transmettre des informations clés pour assurer l'intervention demeurent également une source importante de plaisir.

Un travail avec la partie sombre du monde

Être témoin au quotidien des situations d'urgence vécue par les citoyens, c'est nécessairement s'exposer à la partie sombre du monde. On ne peut plus faire comme si ces situations n'existaient pas. Une fois le voile levé sur la partie sombre du monde, comment dormir, comment vivre avec cela ? Une fois certaines choses entendues, on ne peut plus se dire que l'on ne sait pas. On en peut plus ne pas y penser, ne pas en tenir compte. Comment retrouver un sentiment de sécurité ?

Cette immersion du côté sombre du monde est une source de souffrance insidieuse qui a ses effets à long terme. On devient prudent, méfiant. « On ne peut plus faire confiance à personne, même plus aux systèmes d'alarme. » Les préposés sont condamnés à une forme de lucidité hypertrophiée, déformée : il y a une amplification du côté sombre qui occupe une part importante dans la pensée. Les voleurs, les parents négligents, les conjoints violents, les vieillards oubliés et les jeunes en mal d'être, composent leur quotidien : un zoom sur les symptômes d'une société malade qui occupe tout le champ visuel.

Qui plus est, une prise en compte de la souffrance du monde en position assise où le corps ne peut passer à l'action que par l'écoute, l'analyse et l'attente... alors que les policiers, les pompiers, agissent physiquement dans le théâtre des opérations, sur la scène de la tragédie. L'implication physique permet de décharger la tension du corps. Ce n'est pas le cas des préposés qui opèrent à distance et qui souffrent de la limite matérielle de leur action. Au mieux, un appel difficile va-t-il les faire se redresser et s'avancer sur le bord de leur chaise. Cependant, cela ne suffit pas à soulager les tensions qui se manifestent dans le corps. Comment rester présent à chaque appel sans sombrer dans le désespoir ?

Les savoir-faire de métier et les stratégies défensives

L'analyse des entretiens a permis de mettre en lumière des savoir-faire et des stratégies défensives de métier nécessaires à la prise d'appels en situation d'urgence soit :

- 1) la mise à distance des exigences émotionnelles par la construction d'une herméneutique des situations d'urgence ;
- 2) une éthique du récit comme traitement symbolique de l'expérience ;
- 3) une thérapeutique de l'humour pour conjurer l'indicible et comme ultime passerelle du côté de la santé.

L'expertise du métier semble se construire en trois phases au cours desquelles la pression s'évacue progressivement. Qu'il s'agisse de l'appréhension des appels difficiles, de la tension engendrée par une situation imprévue ou de la crainte de l'erreur, quelles qu'en soient les formes, la peur est peu à peu apprivoisée. Au fil de l'expérience, le préposé entre dans le métier et développe une herméneutique des situations d'urgence. Ce cheminement représente un tel investissement que certains préposés reconnaissent que, s'ils devaient avoir à recommencer tout le parcours depuis le début, ils ne le referaient pas. Le prix en est trop élevé.

La première phase : Cerner les contours du terrain

L'entrée dans le métier passe par une première phase d'une durée d'environ dix-huit mois qui permettra de cerner les contours du terrain : c'est la rencontre des « premières fois ». C'est la période nécessaire pour faire le tour, une première fois, des grands et petits événements. C'est ce qui constitue la première empreinte, la base de l'expérience, soit la grande majorité des situations. L'expérience à ce stade se construit en repérant les situations types qui donnent forme à la carte du métier en dessinant les contours du terrain. Les appels sont vécus puis revécus mentalement et racontés. On raconte autant qu'on assiste aux récits des autres. Tous se souviennent de leurs premières expériences, de ses effets, de leurs erreurs. Ils se souviennent aussi des premières fois des autres pour les avoir entendus les raconter. Pas un récit nous a été rapporté sans que les autres ne le repèrent dès les premiers mots et en soulignent la pertinence. « Mmh ! Ça c'est le meilleur exemple ! » Le récit vient raffiner et valider les savoir-faire de métier. Peu à peu, le tour du circuit est fait et laisse place à une deuxième, une troisième, une dixième reprise, le métier prend forme, le geste herméneutique se construit et un premier niveau d'apaisement se fait sentir.

L'expérience fait en sorte que, quand tu es rendu à ton 240^e vol qualifié [avec violence], il ne t'énerve plus, mais quand c'est seulement ton deuxième, parce que ça fait 3-4 mois que tu travailles, tu n'as pas eu le temps de faire le tour et tu te dis « j'espère ne pas avoir un vol qualifié ce soir ».

Ce qui s'acquiert ici se construit sur deux modes complémentaires. Le premier concerne le faire, la réalisation de l'action, c'est-à-dire les appels, le maillage des questions, les opérations de télécommunication liées à la répartition. Le second registre d'apprentissage repose sur le récit.

Première année : on se couche et là on décortique. J'ai fait telle affaire et puis telle affaire, on se pose des questions. C'est qu'après, quand tu commences à prendre le contrôle, que tu te vides de ta journée.

À ce stade, le préposé n'a pas encore rencontré toutes les dimensions de chaque situation. Cependant, progressivement il multiplie les croquis, les schémas lui permettant de s'orienter dans son travail. Cette année-là constitue le cap à passer. C'est le temps pour inventorier toutes les premières fois et notamment le premier suicide : « le premier suicide, je pense qu'on a, tous, peur du premier ». Cette étape franchie, le préposé commence à prendre confiance et pour cause : il a passé une série d'épreuves, comme une initiation qui le conduit d'un statut à un autre. Il peut commencer à se détendre. Lorsqu'il se détend, les autres aussi se détendent... La confiance réciproque peut s'installer.

Ce premier tour de piste ne se fait pas seul. Les pairs assurent la « formation » du débutant par compagnonnage. Tout en travaillant, le novice s'appuie sur son voisin de poste, plus expérimenté. Il s'initie à la double écoute en prêtant l'oreille aux appels du collègue. Cela lui fournit les techniques d'enquête de base valides dans l'équipe : le ton, la formulation, le temps de réaction, les questions et les réponses courantes. Quand il se trouve dépourvu ou incertain, « l'apprenti » interroge son collègue. Il le questionne sur une procédure, il se fait confirmer la forme ou le fond des réponses à donner au citoyen, il le consulte sur les modalités de l'organisation du travail. Inversement, le plus expérimenté va écouter le débutant tout en passant ses propres appels. Il va ainsi être en mesure d'apprécier la qualité de ses appels et de lui fournir les informations ou les conseils lui permettant de progresser.

Se sentir à l'aise, être bien dans ses affaires... Le stress s'en va au bout d'un an et demi au moins. Il faut entre un an et demi et deux ans avant que la personne soit autonome. Faut tous passer par là, passer les étapes, je sens que ça se replace là.

La deuxième phase : Alimenter le répertoire

Ensuite vient la deuxième phase. Cette phase va permettre de documenter les situations, de détailler la carte de chacun des événements. Il

faudra encore plusieurs années pour que chaque situation soit revue à nouveau, sous différents angles, renforçant son expérience, cas après cas. Ainsi, le préposé se constitue, petit à petit, une « base de données » qu'il va continuer à alimenter tout au long de son expérience. C'est la phase de consolidation de son répertoire, un outil d'intelligibilité du geste herméneutique.

Plus le plan du terrain sera précis, plus il permettra un repérage rapide de la situation. Celui-ci fournira *a priori* un répertoire d'hypothèses que le préposé n'aura plus besoin de concevoir au coup par coup, économisant ainsi de l'énergie. Perrenoud (1999) fait référence à des formes préparées de réponses construites par anticipation. Ainsi, le sentiment de maîtrise et le relâchement de la tension affective vont permettre d'accéder à un niveau d'écoute beaucoup plus subtil. Le bon déroulement de l'enquête dépend en effet des ressources disponibles pour l'écoute : savoir couper, évacuer, faire table rase pour pouvoir recommencer à l'appel suivant, au quart suivant.

Paradoxalement, le début de cette période est un moment qui peut s'avérer dangereux. D'ailleurs, les préposés savent combien il serait dangereux de se mettre à croire que tout est acquis, que toute situation est désormais connue et maîtrisée. Une fois la base de données disponible, il serait facile de se laisser endormir par l'outil qu'elle constitue, se mettre sur le pilote automatique. Progressivement, les préposés apprennent à faire leur travail dans l'économie des affects. Le travail prend le pas sur les émotions qui envahissaient lors des premiers appels. La crispation laisse place à la concentration sur le travail.

Cette phase est également marquée par le raffinement de l'écoute, le développement d'une « super-oreille ». Se faire une oreille, avoir de l'oreille... Il faut être suffisamment détendu pour entendre les nuances. C'est grâce à cette super-oreille qu'ils vont devenir autonomes en même temps qu'ils vont être en mesure d'exercer leur solidarité en percevant les moments où le reste de l'équipe a besoin d'aide.

« Il y a toujours quelqu'un qui veille, il écoute la discussion, mais il a vraiment l'oreille, il est vraiment alerte ? C'est comme une entente tacite, on se « back » pas mal tout le monde. On essaye de savoir tout ce qui se passe autour. »

Cette oreille est active même en faisant autre chose, voire tout autre chose (mots croisés, conversation, tricot). Écouter ce qui se dit par les collègues est perçu comme une nécessité, car *suivre le fil* ainsi, c'est développer l'oreille, maintenir la cohésion et la vigilance du groupe. Avoir de l'oreille est un savoir pratique qui s'exerce autant à l'intérieur de l'équipe

qu'au bout du fil. Des pratiques similaires ont été observées par Dejours (1993a) lorsque des opérateurs d'une usine de pétrochimie jouent au Scrabble tout en surveillant les installations depuis la salle de contrôle. Pendant qu'ils jouent : « Ils "écoutent" le process. Ils écoutent le bruit, les vibrations, les alarmes périodiques, le ronronnement des installations. » (P. 51.) Le corps s'imprègne de ce bruit de fond, il prend le relais pour assurer une garde tranquille, un système de veille constant permettant de réagir au moindre bruit anormal. *Prendre soin d'écouter*, ce n'est pas la même chose qu'écouter, ou encore entendre, il s'agit d'une forme active de l'écoute, d'une écoute intelligente du corps. Dejours (1993a) a repéré ici l'intelligence première du corps qui précède la conscience et agit directement sur la praxis du travail. Ainsi, l'oreille du préposé lui sert de radar : un radar de moyenne portée pour ses propres appels et un radar de longue portée pour capter l'ambiance générale, les retournements critiques d'une situation d'urgence. Les préposés veillent sur la cité et ils veillent les uns sur les autres.

Troisième phase : Consolider le répertoire

Enfin, ce n'est qu'après plusieurs années, souvent après plus de sept ans d'expérience, que l'on acquiert une vision plus complète de l'ensemble des cas : représentations d'expériences passées, constructions d'hypothèses, représentations des conséquences...

C'est comme si on venait d'acquérir une profondeur dans la compréhension de toutes les situations, de tous les contextes, l'échiquier est en place.

À ce stade, le répertoire est consolidé et le système de référence entre en fonction. Il protège le préposé des fortes variations émotionnelles dues aux ruptures de routine. Ce processus permet de fonctionner à l'économie, pour durer. Ce processus procure un sentiment de maîtrise qui permet de fonctionner à l'économie, du côté des affects, et ainsi tenir dans le temps.

Avec le temps, à peu près tous les appels deviennent des appels de routine, même les appels qui, pour une personne qui n'a jamais vécu ça, pourraient être très stressants, nous, quand ça fait plusieurs dizaines de fois qu'on les entend, ça ne nous stresse plus autant.

Quand le processus de désensibilisation est accompli, le préposé dira qu'il y a peu de choses qui l'atteignent, comme l'eau qui glisse sur le dos d'un canard. Si ce système protège des fluctuations émotionnelles, il ne les supprime pas. Certes, il en faudra plus pour parvenir à la même intensité émotionnelle sans toutefois perdre de sa sensibilité. Évoluer en

terrain connu, familier, permet de prendre l'appel tout en restant en pleine possession de ses moyens. Sans familiarisation, le préposé serait condamné à rester impressionné face à des situations pourtant connues.

S'appuyer sur un système de référence permet de mieux dormir le soir, de débrancher, de gagner en confiance. On parvient à couper, à ne plus ramener à la maison le vécu des appels. S'approprier ce cadre de référence devient alors une planche de salut qui permet de se maintenir au travail plus de dix ans. À l'inverse, le système d'interprétation par schèmes n'est pas sans danger. Le risque est celui de la rigidification, de passer en mode automatique. En effet, un système rigide expose le préposé au danger de se croire infaillible. Trop sûr de lui, il ne perçoit plus les variations de situations comme autant d'indices à réinterpréter. Le risque consiste alors à croire que tout est désormais connu, le doute n'est plus de mise. En revanche, rester conscient que ce risque existe permet de garder le système ouvert ; maintenir le doute permet de rester perspicace et lucide. Ce processus rappelle celui des monteurs de lignes électriques qui se gardent une partie du courant électrique à découvert, et ce, en dépit des consignes de sécurité, comme pour rester alertes, ne pas se laisser endormir par un faux sentiment de sécurité (Brun, 1994).

Les schèmes ne se réduisent pas à un dispositif automatique de décodage. On ne peut donc pas les comparer à une table de codes combinant chaque signe à une signification fixe et immuable. Aussi, il s'agit de se laisser surprendre par les ruptures de tons, par les comportements incongrus, rester perméables aux formes nouvelles que peuvent prendre les indices de cette incongruité : considérer chaque situation dans sa singularité tout en y repérant tous les invariants. En fait, le répertoire n'est pas un répertoire de réponses, de situations types, mais bien un répertoire d'hypothèses, qui permet de continuer à penser et de se dégager des réponses toutes faites pour s'ouvrir aux situations incongrues. Le répertoire oblige à penser. C'est une herméneutique des situations d'urgence qui rassemblent les opérations de la compréhension nécessaire à l'interprétation des événements.

Toutefois, il reste des zones dangereuses où, malgré l'expérience, l'appel vient frapper le préposé de plein fouet. Il reste des zones de danger, notamment l'été, lorsque les plus expérimentés sont en vacances et que plusieurs nouveaux ont besoin d'être secondés. De ceux qui restent, le plus ancien risque d'être rapidement sur-sollicité, son système de référence est en surchauffe et ne peut plus être réactualisé : en l'espace d'un instant on ne sait plus ce que l'on fait. On perd le fil des événements et le fil de l'action : « Ai-je fait ceci ou cela ? On ne s'en souvient plus. » L'économie

gagnée par le recours aux schèmes ne suffit pas pour répondre aux pressions. S'ajoute à ces exigences celle d'avoir à prendre en charge la santé mentale des novices, tâches que les anciens assument parfois à bout de bras dans une organisation marquée par l'intensification du travail.

Une éthique du récit comme traitement symbolique de l'expérience

Le récit permet de développer les réflexes nécessaires à la prise de décision rapide en situation d'urgence : prédire, questionner, lancer l'intervention. Il permet aussi de revivre, refaire l'histoire, de reconstruire les situations d'urgence ou leur traitement, avec leurs tenants et aboutissants, leurs péripéties et leurs rebondissements. Cette mise en mots de l'expérience participe à un traitement symbolique qui joue sur la métabolisation des affects et sur la transmission des savoirs et des normes de métiers. Que ce soit en dialogue intérieur ou avec un collègue, l'appel est « épluché », révisé, revisité, jusqu'à ce que la tension restante soit complètement absorbée par le constat, après analyse, d'avoir bien fait son travail. C'est l'occasion de répéter un geste de métier en dehors des conditions réelles et de le faire sien (Clot, 2002).

Le principe de confiance est la condition pour que le récit opère. La confiance entre celui qui raconte et celui qui écoute doit être totale. C'est une des raisons qui font que le récit n'est pas accessible aux profanes et que, très vite dans l'expérience du métier, le préposé s'aperçoit qu'il ne parle travail qu'avec ses collègues préposés, ceux qui peuvent comprendre. Sur la base de la confiance, les préposés acceptent, dans leurs récits, de s'exposer au jugement de leurs pairs. En retour, les collègues commentent, ils rectifient ou soutiennent, en un mot ils analysent la pratique telle qu'elle leur est exposée. C'est donc une forme de jugement qui est posée par les pairs. Le récit donne la matière qui permet de juger si le travail témoigne « du respect des règles communes » (Dejours, 1993*b*, p. 295). C'est aussi le moyen de narrer l'expérience du travail qui échappe aux règles, celle sur laquelle on a des doutes sur le bien-fondé de ce qu'on a fait, le récit sert aussi à socialiser la souffrance liée au travail (Molinier, 1995 ; 2006).

Ce faisant, c'est toute l'équipe qui met en débat et valide de nouvelles formulations de questions, une pirouette informatique pour déjouer une application récalcitrante, etc. En même temps, c'est tout le travail d'intégration à l'équipe et à l'identité des métiers de l'urgence qui se construit. Les pratiques des préposés mettent en relief plusieurs dimensions du récit.

Se raconter les appels, c'est d'abord mobiliser la fonction culturelle du récit en tant qu'instrument, *organon* du vivre ensemble. Si, comme Bruner (2002) le saisit, le récit consiste à « organiser et transmettre notre expérience sous une forme narrative » (p. 18), il est alors à repérer du côté de l'intersubjectivité comme « capacité à la lecture de l'esprit », capacité proprement humaine. En effet, le récit opère une « traduction » qui permet de « convertir l'expérience individuelle en une monnaie collective », élargissant ainsi la relation interpersonnelle à une communauté beaucoup plus large. Aussi, le retrait des uns, la formation de petits groupes, les clans, sont vécus comme des menaces majeures pour l'ensemble. Les grosses équipes sont plus à risque de se voir désunies. Les plaisanteries à part, les activités sociales à part, les messes basses, viennent affaiblir l'efficacité du récit en tant que vecteur de la culture et de l'histoire qui permet au sujet de s'arrimer à leur communauté de travail.

Du point de vue du sens, le récit permet de « dire ce que sont les gens, à quoi ressemble leur univers » (Bruner, 2002, p. 79) en fournissant dans l'histoire les conventions qui règlent nos vies, établissant ainsi la limite entre l'attendu et l'inattendu. Au final, le récit, comme processus de construction d'une histoire, est donc un moyen de s'affranchir de la contingence du monde, « d'affronter les surprises et les hasards de la condition humaine » et de remédier à la vulnérabilité ontologique de l'humain face au réel de sa condition. Il possède la faculté de « domestiquer l'inattendu, de le rendre un peu plus ordinaire » (*ibid.*) et, en ce sens, il a bien une fonction de protection. Pour les préposés, cette fonction du récit est d'autant plus vitale qu'elle leur permet de réhabiliter leur vision du monde.

Une thérapeutique de l'humour pour conjurer l'indicible et comme ultime passerelle du côté de la santé

L'humour est continuellement à l'œuvre dans le travail des préposés. C'est un humour extrêmement efficace et intelligent. Il permet de tout dire sans être blâmé : les gros mots, le trop-plein, les sous-entendus, les non-dits, voire l'indicible. L'humour est utilisé par les préposés au titre d'une stratégie défensive qui fonctionne sur deux registres.

Le premier registre de cette stratégie est d'ordre économique, c'est un processus mécanique agi directement par la pulsion sous la pression de la charge émotionnelle du travail de prise d'appels d'urgence. Cette fonction défensive de l'humour a été particulièrement relevée dans la littérature, notamment dans les métiers aux prises avec la mort en salle d'urgence, en

salle d'opération et à la morgue (Logeay et Gadbois, 1985; Carpentier-Roy, 1991; Molinier, 1995; Trompette et Caroly, 2004). Dans le travail infirmier, Molinier (1995) a montré notamment comment le recours à l'humour dans le récit permet d'exprimer les affects de haine sous une forme tolérable et partagée. Les travailleuses l'utilisent dans ce cas en exutoire, sur un mode défensif. La haine ainsi exorcisée laisse place ensuite à l'autodérision face à leur propre vulnérabilité (Molinier, 2006). Cela leur permet d'accepter leur faiblesse et de se rendre disponible à celles des autres.

Dans le cas des préposés, ils peuvent difficilement sortir de cette première expression de l'humour sans ressentir un malaise. Par exemple, des préposés nous ont exprimé leur gêne à la suite du récit rapportant une blague explicitement raciste et cruelle dont ils étaient l'auteur. Rapidement, ils tentent de se justifier en expliquant que la méchanceté du propos ne correspond pas à leur sentiment profond.

C'est méchant ! Tu ne peux pas avoir plus raciste que ça ! Pas que je le pense vraiment, c'est une soupape qui s'ouvre. J'élève ma fille à ne pas avoir de préjugé pour aucune nationalité...

Le deuxième registre comporte une intentionnalité pathique qui s'inscrit dans un rapport à l'autre. L'intention vise à reconforter et protéger le moi souffrant, à la fois le sien et celui de l'autre. Un travail mené par les anciens, ceux dont la maturité du répertoire autorise à plaisanter d'un sujet grave tout en gardant le cap sur l'acte d'aider. Selon Freud (1930), l'élément central de l'humour ne serait pas la plaisanterie mais bien l'intention qu'il sert : « quand le surmoi s'efforce, par l'humour, à consoler le moi et à le préserver de la souffrance, il ne dément point par là son origine, sa dérivation de l'instance parentale » (p. 211). C'est dans ce registre que les anciens vont accompagner les préposés dans les moments souffrants en jugulant l'expression de l'angoisse pour la convertir du côté du plaisir. Il s'agit en fait d'un acte d'affirmation : « Le moi se refuse à se laisser entamer, à se laisser imposer la souffrance par les réalités extérieures, il se refuse à admettre que les traumatismes du monde puissent le toucher : bien plus, il fait voir qu'ils peuvent même lui devenir occasions de plaisir » (*ibid.*, p. 208).

En concluant son récit du suicide d'une femme qui s'est tranché la gorge par « elle n'a pas raté son *cou* », le préposé sort triomphant de son affrontement avec la mort et procure à ses collègues le même gain de plaisir jubilatoire narcissique. Non seulement l'humour possède un effet libérateur, mais il permet au sujet de laisser entrevoir à lui-même et aux autres l'indicible du côté sombre du monde, tout en faisant l'économie de la souffrance. C'est donc quelque chose de sa propre vérité et de celle des

autres que l'humour du préposé permet de mi-dire. Freud (1930) rapproche l'humour des processus régressifs pour se soustraire à la douleur (névrose, folie, ivresse, repli et extase), car, comme eux, il implique le « triomphe du moi » et l'affirmation du principe de plaisir en dépit des contraintes de la réalité. Cependant, contrairement aux autres processus régressifs, l'humour ne sort pas du champ de la santé psychique.

En dépit de ces défenses, on constate que, pour la plupart des préposés, il existe un type d'appel qui résiste aux stratégies défensives. L'histoire de chacun fait que la sensibilité se porte sur un type d'appel dont ils ne parviennent toujours pas à rire.

On a chacun nos faiblesses. Pour certaines personnes, c'est les enfants, pour d'autres, c'est les vieillards...

Dans ces impasses singulières, tant que rire paraît impossible, on laisse les autres en rire en attendant que le temps apporte une libération, aussi sur ces appels accablants.

Moi, c'est quelqu'un qui perd un parent en direct, ça va être avec le temps, j'en rirai.

Elle en rira, certes, avec le temps, mais restera toujours plus vulnérable à un type de situations, comme si ce lieu de vulnérabilité la préservait du risque de l'indifférence.

Conclusion

Le métier des préposés aux appels d'urgence 9-1-1 est un travail du côté de l'enquête, mais, aussi, un travail d'aide centré sur les autres. L'analyse du travail des préposés a permis de mettre en lumière l'existence de savoir-faire et de stratégies défensives de métier. C'est par un travail de longue haleine qui ne peut se développer qu'au fil des ans et par une exposition quotidienne et risquée à la prise en compte de la souffrance et de la misère du monde que les préposés se construisent une herméneutique des situations d'urgence, une éthique du récit et une thérapeutique de l'humour. Gardiens dans l'ombre qui veillent au bout du fil, les préposés d'urgence 9-1-1 contribuent silencieusement à la sécurité de la cité et à la quiétude de ses citoyens. Tout un travail reste à accomplir pour rendre visible ce métier parmi les autres travailleurs de l'urgence : les policiers, les pompiers, les ambulanciers.

Louise Saint-Arnaud

Professeure à l'université Laval et titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur l'intégration professionnelle

et l'environnement psychosocial de travail,
CRIÉVAT, pavillon des sciences de l'éducation,
Université Laval, Québec, Canada, G1K 7P4 ;
louise.st-arnaud@fse.ulaval.ca.

Anne Marché-Paillé
Psychanalyste et professionnelle de recherche,
Chaire de recherche du Canada sur l'intégration professionnelle
et l'environnement psychosocial de travail,
CRIÉVAT, pavillon des sciences de l'éducation,
Université Laval, Québec, Canada, G1K 7P4 ;
anne.marche-paille@fse.ulaval.ca.

Georges Toulouse
Ergonome, Institut de recherche Robert-Sauvé sur la santé
et la sécurité du travail (IRSST),
505, bd de Maisonneuve Ouest, Montréal, Québec, Canada, H3A 3C2 ;
toulouse.georges@irsst.qc.ca.

Marisol Moore
Professionnelle de recherche, Chaire de recherche du Canada sur
l'intégration professionnelle et l'environnement psychosocial de travail,
CRIÉVAT, pavillon des sciences de l'éducation, Université Laval,
Québec, Canada, G1K 7P4 ;
marisol.moore@fse.ulaval.ca.

Bibliographie

- BRUN J.-P., 1992, « Les hommes de lignes : analyse des phénomènes sociaux et subjectifs dans l'activité de travail des monteurs de lignes électriques », Thèse de doctorat non publiée en ergonomie, École pratique des hautes études, Paris.
- BRUNER J., 2002, *Pourquoi nous racontons-nous des histoires ?*, Paris, Éditions Retz.
- CARPENTIER-ROY M.-C., 1991, *Corps et âme : psychopathologie du travail infirmier*, Montréal, Liber.
- CLOT Y., 2002, « Clinique de l'activité et répétition », *Cliniques méditerranéennes*, 66 : 31-53.
- DEJOURS C., 1993a, « Intelligence pratique et sagesse pratique : deux dimensions méconnues du travail réel », *Éducation permanente*, 116 (3) : 47-70.
- DEJOURS C., 1993b, « Intelligence ouvrière et organisation du travail », dans H. Hirata (Éd.), *Autour du « modèle japonais ». Automatisation, nouvelles formes d'organisation et de relations de travail*, Vol. 1, p. 275-303, Paris, L'Harmattan.

- DEJOURS C., 2000, *Travail, usure mentale, essai de psychopathologie du travail* (Nouv. augm. ed.), Paris, Bayard Éditions.
- FREUD S., 1930, *Le Mot d'esprit et ses rapports avec l'inconscient*, Paris, Gallimard.
- LOGEAY P., et GADBOIS C., 1985, « L'agression psychique de la mort dans le travail infirmier », dans C. Dejours, C. Veil et A. Wisner (Eds.), *Psychopathologie du travail* (p. 81-86), Paris, Entreprise moderne d'édition.
- MOLINIER P., 1995, *Psychodynamique du travail et identité sexuelle*, Villeneuve-D'Ascq, Septentrion.
- MOLINIER P., 2006, *Les Enjeux psychiques du travail : introduction à la psychodynamique du travail*, Paris, Éditions Payot et Rivages.
- PERRENOUD P., 1999, « Gestion de l'imprévu, analyse de l'action et construction de compétences », *Éducation permanente*, 140 (4) : 123-144.
- SMADJA É., 2007, *Le Rire* (3^e éd.), Paris, PUF.
- TOULOUSE G., ST-ARNAUD L., BOURBONNAIS R., DAMASSE J., CHICOINE D. et DELISLE A., 2007, « Étude de la prévalence des facteurs physiques et psychosociaux des troubles musculo-squelettiques et psychologiques chez les préposés des centres d'urgence 9-1-1 », Institut Robert Sauvé de recherche sur la santé et la sécurité (IRSST), projet n° 099-278. 76 pages.
- TROMPETTE P. et CAROLY S., 2004, « En aparté avec les morts... Peurs, larmes et rire au travail : les métiers du funéraire », *Terrain*, n° 43 : 63-84.

Mots clés : *Appels d'urgence, travail émotionnel, tension psychologique, récit, humour .*

9-1-1 emergency calls dispatchers occupation : the work of sentimentals at the heart of public safety

Summary : *The work of 9-1-1 emergency call dispatchers remains unknown despite its strategic role in the operational chain of public safety. This survey of psychodynamic of work has highlighted occupational skills and defensive strategies enabling workers to endure a job where psychological strain comes from the activity itself and from the reminiscence of it as well. The occupation of dispatcher is an investigation and support work based on hermeneutics of emergency situations, on ethics of narrative and on therapeutics of humor. The occupation is constructed over the years in the constant effort to get the job done according to " les règles de l'art " despite constraints, risks and danger.*

Keywords : *Emergency calls, emotional work, psychological strain, narrative, humor.*