

**XVII<sup>ÈME</sup> CONGRÈS DE L'ASSOCIATION INTERNATIONALE DE  
PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL DE LANGUE FRANÇAISE**

***TRAVAIL D'AVENIR ET AVENIR DU TRAVAIL***  
*Comment faire face aux nouvelles exigences professionnelles ?*

**LYON – 10 AU 13 JUILLET 2012**

# Recueil des résumés



# LE TRAVAIL ÉMOTIONNEL DANS LA PRISE D'APPELS D'URGENCE 9-1-1

**Louise ST-ARNAUD**  
Université Laval  
**MARCHE-PAILLE Anne**  
Université Laval  
Toulouse Georges IRSST

1. Problématique : Les préposés sont amenés au cours du traitement des appels au 9-1-1 ou lors d'interventions policières à faire face à des situations dramatiques où sont en jeu des vies humaines. Le traitement de ces appels est donc particulièrement exigeant sur le plan émotionnel. Le travail en contact avec des personnes soumises à des événements traumatiques, parfois en état de choc, et dont l'issue de la demande peut se transformer en catastrophe peut provoquer des réactions physiques et émotives inhabituelles pouvant mener à l'épuisement professionnel. Comment tenir sous la pression de la charge émotionnelle du travail de prise d'appels d'urgence et où le souvenir des cris d'un appel peut laisser des traces, troubler le sommeil et conduire à l'épuisement ?

2. Population et méthode : L'objectif de cette étude est de mieux comprendre comment les préposés d'appels d'urgence 911 arrivent à préserver leur santé mentale malgré une exposition marquée à des risques psychosociaux. Cette étude s'appuie sur un devis de recherche qualitative basé sur des données d'entrevues de groupe et un cadre d'analyse théorique en psychodynamique du travail (Dejours, 1993). Au total, 4 groupes de préposés d'appels d'urgence répartis dans cinq régions du Québec au Canada ont participé à une série de 2 entrevues d'une durée de 3 heures chacune. La première entrevue visait à recueillir les principales sources de tension et l'identification des stratégies défensives de métier. La deuxième entrevue visait à valider les interprétations, analyses et hypothèses des chercheurs auprès des préposés ainsi qu'à clarifier certains points. Les données d'entrevues ont été traitées à l'aide du logiciel de traitement de contenu qualitatif QSD miner.

3. Principaux résultats : 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. 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.

4. Discussion/Conclusion : Ces savoir-faire et ces stratégies défensives de métier sont construits par un travail de longue haleine qui ne peut se développer qu'au fil des ans, par une exposition quotidienne et risquée à la prise en compte de la souffrance et de la misère du monde. Gardiens dans l'ombre qui veillent au bout du fil, les préposés d'urgence 9-1-1 contribuent silencieusement à la sécurité des villes et à la quiétude des citoyens.

Dejours, C. (1993) . Travail : usure mentale. Nouvelle édition augmentée. (De la psychopathologie à la psychodynamique du travail), Paris : Bayard Éditions, 263 pages.

---

# STRATÉGIE D'ACTION SUR LES FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX CENTRÉE SUR L'ANALYSE DE L'ACTIVITÉ, L'APPROCHE PHYSIOLOGIQUE ET LA PSYCHODYNAMIQUE DU TRAVAIL : LE CAS DES CENTRES D'APPEL D'URGENCE 9-1-1

**Georges TOULOUSE**

Institut de Recherche Paul-Sauvé en Santé et Sécurité du travail (IRSST)

**Louise ST-ARNAUD**

**Anne MARCHE-PAILLE**

Université Laval, Québec

**Denis DUHALDE**

**Alain-Steve COMTOIS**

Université du Québec à Montréal

**Alain DELISLE**

Université de Sherbrooke

La caractérisation des facteurs de risques psychosociaux mis en évidence par les enquêtes épidémiologiques n'apporte pas une compréhension suffisamment précise des problèmes pour déboucher directement sur des transformations. Pour intervenir, il apparaît nécessaire de changer de paradigme et se référer notamment au modèle d'analyse ergonomique de l'activité. Celui-ci apporte la structure et les concepts de base nécessaires à l'analyse plus précise des risques psychosociaux présents dans le travail. Ces risques, selon la définition d'Hagberg et coll. (1997), concernent «les caractéristiques perçues de l'environnement de travail qui ont une connotation émotionnelle pour les travailleurs et les managers, et pour lesquels il peut en résulter du stress ou une charge». Dans le cadre d'une recherche sur les déterminants des risques psychosociaux, il s'avère nécessaire de distinguer la charge quantitative de travail (quantité de travail à faire par unité de temps), des charges cognitive (complexité), émotionnelle, psychique. L'hypothèse étant que les répercussions de ces différents types de charge n'ont pas le même impact sur les problèmes de santé et qu'elles reflètent des problématiques différentes. L'occasion de tester l'application de ces hypothèses s'est présentée suite aux demandes d'intervention dans les centres d'appels d'urgence 9-1-1 aux prises avec des troubles musculo-squelettiques et des problèmes de santé psychologique.

La méthodologie utilisée s'appuie sur une approche multidisciplinaire basée sur la démarche d'étude de cas. L'étude s'est déroulée dans cinq centres d'urgence 9-1-1. L'étude d'ergonomie et de physiologie implique la participation de 11 préposés. Les données ont été recueillies durant toute la durée des quarts de travail. Le travail a été enregistré par vidéo et le système d'enregistrement des communications de chacun des centres. Les préposés ont rempli toutes les 30 min des échelles de perception évaluant les dimensions de la charge de travail ainsi que les douleurs musculo-squelettiques. L'activité cardiaque a été enregistrée durant 24 h. Le lendemain des entrevues d'autoconfrontation étaient réalisées. L'étude de psychodynamique se base sur deux entrevues de groupe dans chacun des quatre sur les cinq centres d'urgence 9-1-1.

Les résultats montrent effectivement la nécessité de distinguer les dimensions de la charge de travail. Les impacts émotionnels et sur les TMS sont différents. L'approche multidisciplinaire a permis de vérifier la validité interne des résultats obtenus. Elle permet, notamment, de relativiser les données obtenues en valeur absolue par les échelles de perception en les comparant aux mesures de variabilité du rythme cardiaque ou à l'observation des comportements. Les entrevues d'autoconfrontation ont permis de décrire et expliciter les problèmes cognitifs et émotionnels rencontrés par les préposés. L'analyse de psychodynamique du travail sert à identifier les modalités de construction des savoir-faire jouant un rôle protecteur concernant la santé psychologique ainsi que les stratégies défensives de métier.

Référence :

Hagberg M., Silverstein B., Wells R., Smith M., Hendrick H., Carayon P., et coll. (1995). Evidence of work relatedness for selected musculoskeletal disorders of the neck and limbs. In : I. Kuorinka, I. et L. Forcier, L. (eds). Work related musculoskeletal disorders (WMSDs): a reference book for prevention. (p.17-137). London: Taylor and Francis.