

COLLOQUE



LES PRÉPOSÉS AUX APPELS D'URGENCE 9-1-1

POUR ÉCLAIRER LES ZONES D'OMBRE

D'UN TRAVAIL EXIGEANT

Organisé par :



En collaboration avec :



Programmation de recherche dans les centres d'appels d'urgence 9-1-1 de la sécurité publique municipale

*Georges Toulouse, Charles Gagné, IRSST
Louise St-Arnaud, Université Laval*

Colloque Mai 2012

Origine de la programmation de recherche de l'IRSST

■ Demande de l'APSAM

1. Groupe de liaison « cols blancs »

- priorité santé psychologique des préposés aux télécommunications (PAT) des centres d'urgence 9-1-1

2. Sollicitation des conseillers par les centres d'appels d'urgence (CAU) pour des problèmes d'aménagement de postes de travail dans les centres d'urgence 9-1-1 en lien avec les troubles musculo-squelettiques (TMS)

Origine de la programmation de recherche de l'IRSST

- Absence de données sur les problèmes de santé des préposés aux télécommunications (PAT) des centres d'urgence 9-1-1
- Profession peu décrite et peu connue dans les publications et journaux scientifiques
- Conseil scientifique de l'IRSST demande une étude pour cerner l'ampleur des problèmes de TMS et des risques concernant la santé psychologique

Élaboration d'une programmation thématique de recherche

1. Étude de prévalence des troubles musculo-squelettiques et psychologiques
2. **Étude pour intervenir sur la réduction des troubles musculo-squelettiques et de santé psychologique dans les centres d'appels d'urgence 9-1-1 de la sécurité publique municipale**
3. Activité de valorisation – production d'une vidéo
4. Activité de recherche pour l'implantation de moyens de soutien aux PAT

Comité de suivi

- **Le conseiller de l'APSAM**
- **Le coordonateur et un représentant des employés de Cinq CAU – 9-1-1 de la sécurité publique**
 - Gatineau, Lévis, Québec, Trois-Rivières, Saint-Jérôme
- **L'équipe de recherche multidisciplinaire**
 - IRSST, Université Laval, UQAM
- **Le conseiller en valorisation de l'IRSST**

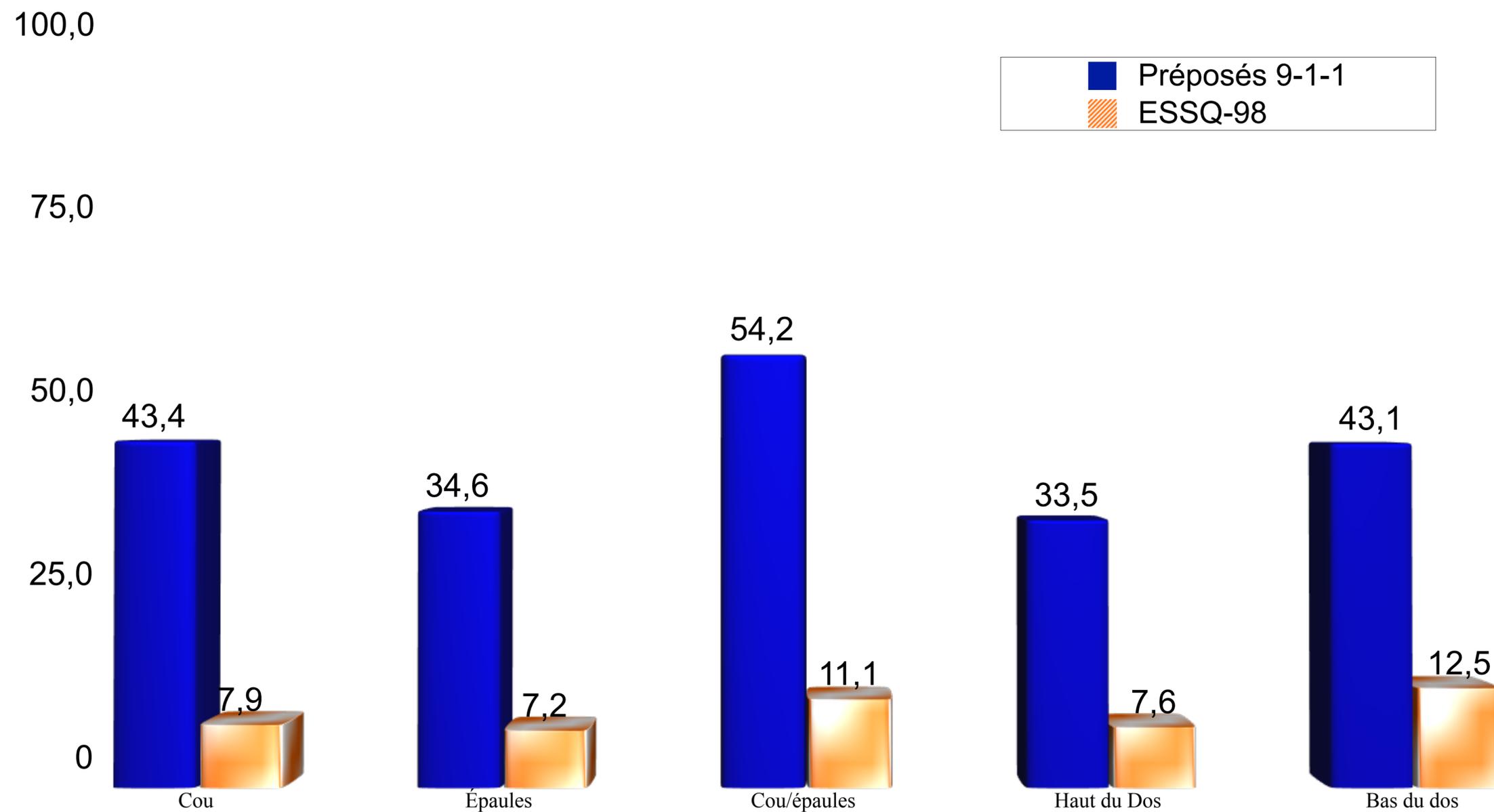
Étude de prévalence

- Questionnaire auto-administré (été 2004) dans 5 centres d'urgence 9-1-1
- Taux de réponse de 85 % (n = 150)
- 55 % femmes / 45 % hommes
- Moyenne d'âge de 37,5 ans
- 59 % ont un niveau de scolarité supérieur aux exigences requises (diplôme secondaire)

Taux élevé de douleurs musculo-squelettiques

- **96 %** des PAT-9-1-1 disent avoir ressenti des **douleurs importantes** à au moins une région de leur corps durant les 12 derniers mois précédant l'administration du questionnaire.

Comparaison des douleurs musculo-squelettiques des préposés des centres d'urgence 9-1-1 avec les travailleurs du Québec (ESSQ-98)



Prévalences ajustées pour le sexe,
l'âge et la scolarité

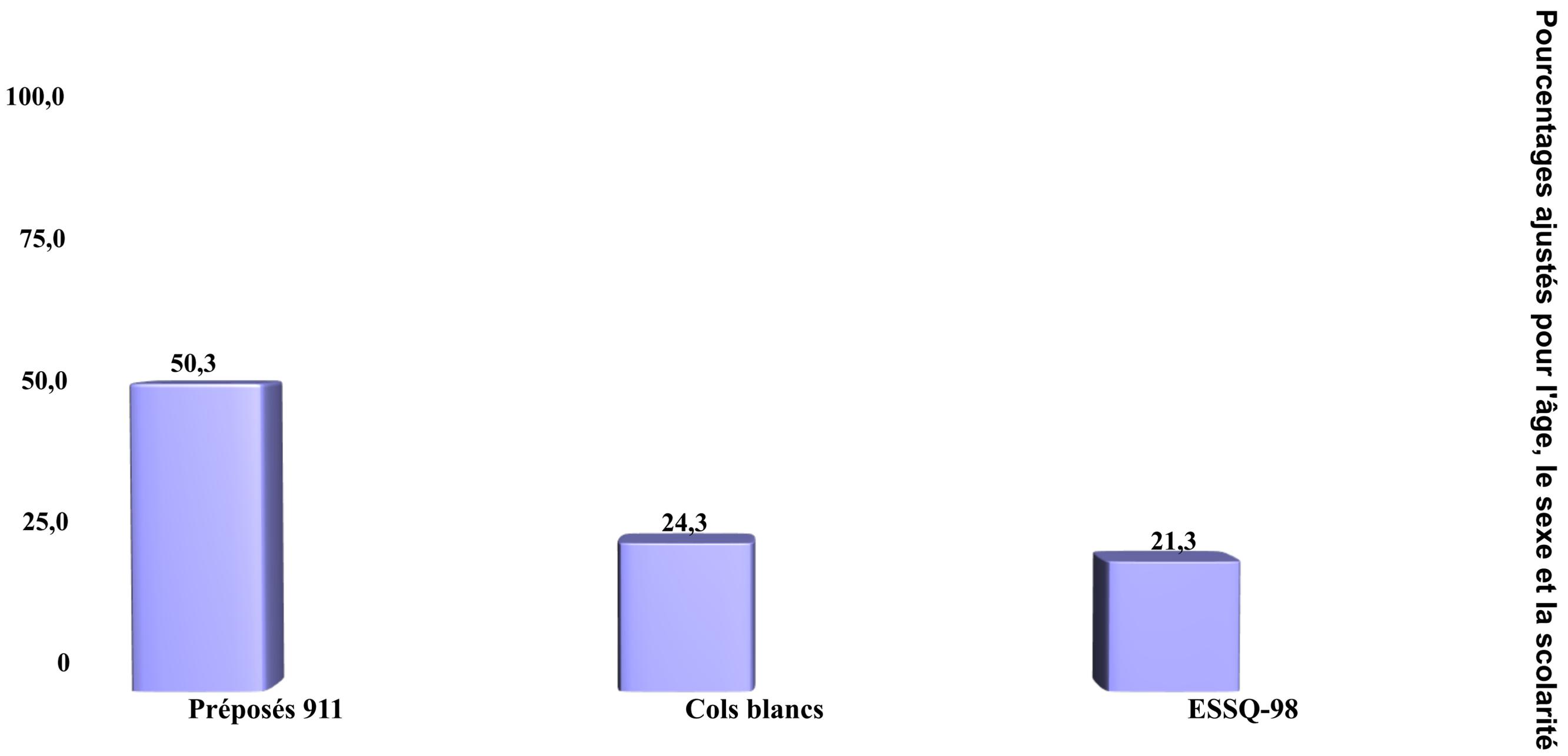


Principaux constats de l'étude de prévalence

Taux élevé de détresse psychologique et de facteurs de risques psychosociaux

- **50,3 %** des PAT ont un niveau de détresse psychologique élevé
- **70 %** des PAT ressentent une tension élevée au travail
- **90 %** des PAT vivent une situation de déséquilibre effort-reconnaissance

Pourcentage des préposés 911 ayant une détresse psychologique élevée Comparaison avec les cols blanc



Principaux constats de l'étude de prévalence

Principales contraintes d'aménagement physique des postes

- Position assise prolongée
- Surface de travail et disposition des équipements
- Casque d'écoute (connexion)
- Chaise

Principaux constats de l'étude de prévalence

	TMS cou	TMS épaules	TMS haut du dos	TMS bas du dos
Détresse Psy. élevée	+	+	+	+
Contraintes d'aménagement	+		+	+
Casque d'écoute	+			

Conclusion

- Les taux de prévalence élevés de TMS et de risques pour la santé psychologique montrent qu'il s'agit d'un travail exigeant :
 - aménagement physique des postes
 - dimension mentale et psychosociale du travail
- Les préposés ont besoin d'être davantage soutenus relativement à une profession assez mal connue.
- L'amélioration du soutien aux préposés nécessite de décrire plus précisément comment les préposés gèrent plus ou moins difficilement la complexité du travail et la charge émotionnelle.

Conclusion

- Réalisation d'une deuxième étude avec deux regards pour aider au développement de pistes d'action :
 - Enquête de psychodynamique du travail
 - Étude ergonomique et physiologique