COLLOQUE

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

POUR ÉCLAIRER LES ZONES D'OMBRE D'UN TRAVAIL EXIGEANT

Organisé par :

irsst

apsam

En collaboration avec :

AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC

ASSOCIATION DES CENTRES D'URGENCE DU QUÉBEC
ACUQ

Colloques des préposés aux appels d'urgence 9-1-1
Hôtel Sheraton, Ville Laval et Hôtel Plaza, Ville de Québec,
22 et 23 mai 2012

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

Louise St-Arnaud, Chaire de recherche du Canada sur l'intégration professionnelle et l'environnement psychosocial de travail, Université Laval
Anne Marché-Paillé, Université Laval
Georges Toulouse, IRSST,
Marisol Moore, Université Laval

La psychodynamique du travail questionne la « normalité »

Comment les préposés d'appels d'urgence au 9-1-1 parviennent-ils à ne pas tomber malades en dépit des contraintes de travail auxquelles ils sont confrontés ?

Qu'est-ce qu'on peut attendre de ce métier en terme de développement et d'accomplissement de soi ?

Méthodologie

Des entrevues de groupe

- 4 groupes de préposés répartis dans 4 centres d'appels

1) 1ere rencontre de 3 heures avec chaque groupe

- Les préposés étaient invités à parler de leur travail et des différentes interprétations qu'ils en ont, des contraintes qu'ils rencontrent et des façons d'y faire face.
- Tous les entretiens de groupe seront enregistrés avec le consentement des participants.

2) Le traitement et l'analyse du matériel recueilli à l'aide d'un cadre théorique en psychodynamique du travail

3) 2e rencontre de 3 heures avec chaque groupe

- Validation des interprétations et des hypothèses des chercheurs auprès des préposés qui ont participé aux entrevues

Quelques éléments du travail des préposés d’appels d’urgence 9-1-1…

Un traitement rapide et complexe de la demande d’aide

- Se tenir toujours prêt pour tout entendre
- Savoir évaluer la nature implicite et explicite de la demande
  - Interpréter l’ambiance sonore, lire entre les mots, entendre les silences et décoder les cris…
- Juger de la situation en quelques secondes
  - Déterminer le niveau de l’urgence
  - Les secondes gagnées pour juger de la répartition adéquate se traduisent sur le terrain en biens et en vies épargnées

    « Toutes les demandes sont importantes. »

Prendre le contrôle et être en contrôle

- Clarifier la situation par un jeu de questions et de reformulations
  - Gagner la confiance et la collaboration de l'appelant
  - Utiliser le doute comme outil d'investigation
- Recadrer la demande
  - Savoir argumenter, convaincre, rassurer et parfois, défaire des scénarios et informer des droits et responsabilités
  - Aider le citoyen à comprendre l'étendue et les limites du service 9-1-1 : « *être psychiatre, psychologue, avocat, conseiller matrimonial, pédagogue, médiateur… »*
  - Préserver l'image institutionnelle

Canaliser ses émotions

- Passer d’un état relativement passif à un état de mobilisation intense, et ce, d’un appel à l’autre…
- Réglage des émotions selon la simultanéité de l’appel avec l’événement et sa dangerosité (une vie est en jeu ou pas)…
- Entrer dans sa bulle, se concentrer au maximum…
- Rester à l’écoute des autres…

Un travail qui mobilise…

- Un travail d’enquête qui fait appel à l’intelligence et au discernement
  - Donner un sens aux indices, dénouer l’énigme, reconstruire l’histoire
  - Entendre au-delà des mots…
- Le désir d’aider : le moteur premier de la prise d’appel
  - L’élan nécessaire pour s’engager dans l’écoute, prêts à tout entendre…
- Un travail qui tient en haleine …. Un métier qui « accroche »
  - Chaque appel a son potentiel d’inattendu

Être témoin au quotidien de la partie sombre du monde, la violence, le danger…

- Une fois que l’on entend certaines choses, on ne peut plus faire comme si elles n’existaient pas… ne pas y penser, ne pas en tenir compte…

Comment tenir dans ce travail émotionnellement exigeant sans se laisser gagner par la peur, l’anxiété et le désespoir ?

Faire face aux exigences du travail émotionnel

- Face aux exigences émotionnelles de leur travail, les préposés ne restent pas impassibles ;
- Ils vont se protéger par l'élaboration de savoir-faire et de stratégies défensives de métier

1. La création d'un répertoire émotionnel (3 phases)
2. Le récit d'expérience
3. L'humour

-1-
La création d’un répertoire émotionnel
(3 phases)

Phase 1 : Cerner les contours du terrain

- C’est l’expérience des « premières fois » : un premier tour de piste des grands et des petits événements
  - Le premier suicide, la grand-mère qui cherche ses lunettes, etc.
  - De 1 an à 18 mois…
- Un tour de piste qui permet de mesurer l’étendue du répertoire émotionnel

« Se sentir à l’aise, être bien dans ses choses… 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. »

Phase 2 : Détailler la base de données

- Une phase plus longue qui peut prendre jusqu'à 7 ans;
- Détailler la carte de chacun des événements, revoir les observations sous différents angles;
- Création d'une base de données qui permet de mettre à distance les affects;
- Production de schèmes interprétatifs pré encodés;
- Zone dangereuse : croire que l'on sait tout…

Phase 3 : Consolider la base de données en un système solide, mais flexible

- Apprendre à garder le système flexible…
  - 7 ans et plus…
  - Se distancier des automatismes pour saisir l'indice critique
  - Entretenir la souplesse des schèmes en maintenant le doute actif
- Désensibilisation affective
  - Fonctionnement affectif à l'économie
  - Permet de tenir plus de 20 ans…

Venise ?

ou Venise ?

-2-
Le récit d’expérience

Le récit… raconter à l’autre

- Les situations de tension émotionnelle sont « épluchées », révisées, revisitées, jusqu’à ce que la tension restante soit complètement absorbée par le constat, après analyse, d’avoir bien fait son travail;
- 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 mot de l’expérience participe à un traitement symbolique (donner un sens) qui joue sur la métabolisation des affects;
- 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;
- Permet de développer les réflexes nécessaires à la prise de décision rapide en situation d’urgence… prédire, questionner, lancer l’intervention : la TECHNIQUE;
- C’est aussi une stratégie performante de transmission des savoirs et des normes de métiers.

-3-
L’humour

L’humour : une thérapeutique pour conjurer l’indicible et tenir la santé

- Un humour extrêmement efficace et intelligent
- Premier registre : économique
  - Rejouer l’expérience émotionnelle tant dans la montée que dans la chute de l’émotion
  - Tout dire sans être jugé, sans danger
  - Liquider l’affect, banaliser l’événement, et ce, sans le nier
  - Exprimer les affects de haine sous une forme tolérable et partager
- Deuxième registre : dans le rapport à l’autre
  - Un humour dirigé vers l’autre, aider l’autre à traverser l’idée de la mort, pour le soustraire à la douleur…
  - Se protéger de l’insensé, l’innommable, le hors-sens
- Lorsque le rire s’arrête : la rencontre des limites, l’impasse
  - Ce qui résiste aux systèmes défensifs…
  - Regarder les autres en rire… *« avec le temps, j’en rirai »*
  - Rester vulnérable… se protéger de l’indifférence

La construction des savoir-faire et des stratégies défensives collectives…

- Un travail qui engage les sens, sollicite le corps : *sentir, entendre, comprendre…*
- D’expérience en expérience, ce travail rend plus sensible, raffine les sens, aiguise l’intelligence
- Un métier qui ouvre aussi sur la relation à l’autre : développe la prévenance, la bienveillance et le respect de l’autre

En conclusion…

Un travail de sentinelle au cœur de la sécurité publique

- Un travail complexe qui fait appel au développement de savoir-faire de métier
- Un métier qui se construit au fil des ans
- Un travail d’équipe basé sur l’entraide et la collaboration
- Un métier exigeant sur le plan émotionnel
- Une contribution silencieuse à la sécurité de la cité et à la quiétude de ses citoyens