



Intervenir pour la prévention des troubles musculosquelettiques et de santé psychologique dans les centres d'appels d'urgence 9-1-1

Georges Toulouse, IRSST

Objectif de la présentation

- Décrire et discuter d'une démarche d'intervention ergonomique sur les TMS et la santé psychologique au travail, issue des études menées dans les centres d'appels d'urgence 9-1-1 (CAU 9-1-1).

Contexte et caractéristiques

- Intervention dans un domaine où les atteintes à la santé ont une origine multifactorielle
- Dimension subjective du travail
 - Enjeux organisationnels relatifs à l'écart entre la tâche prescrite et la tâche réelle
- Approche multidisciplinaire dans la compréhension des problèmes
 - Étude épidémiologique (Bourbonnais, U. Laval)
 - Analyse ergonomique du travail (Toulouse, IRSST)
 - Analyse psychodynamique du travail (St-Arnaud, U. Laval)
 - Physiologie (Comtois, UQAM)
 - Biomécanique (Delisle, IRSST)

Démarche d'intervention en ergonomie

- Analyse de la demande et sa reformulation
 - Mettre les questions du travail au centre de l'intervention
 - Mobiliser les acteurs pour agir en SST sur les questions du travail
 - Dispositions et capacités des acteurs (Baril-Gingras, 2004)
 - Importance d'intervenir dans la durée (Brunet, 2008)

Demande et contexte de la recherche

- Demande de l'APSAM
 - Prévention TMS et santé psychologique
- Recherche subventionnée, IRSST :
 - Évaluation pertinence et priorité
 - Programmation thématique de recherche
 - Collaboration chercheurs et conseiller en valorisation (Gagné, IRSST)

Le dispositif d'intervention au début des études

- Création d'un comité de suivi
 - Gestionnaires et représentants des préposés de cinq CAU 9-1-1
 - Conseiller de l'APSAM
 - Chercheurs
 - Conseiller en valorisation, IRSST

La programmation thématique de recherche

099-278 : Étude de la prévalence des troubles musculosquelettiques et psychologiques, des facteurs physiques et psychosociaux chez les préposés des centres d'urgence 9-1-1



099-457 : Étude pour intervenir sur la réduction des troubles musculosquelettiques et de santé psychologique dans les centres d'appels d'urgence 911 de la sécurité publique municipale

Introduction de postes assis-debout

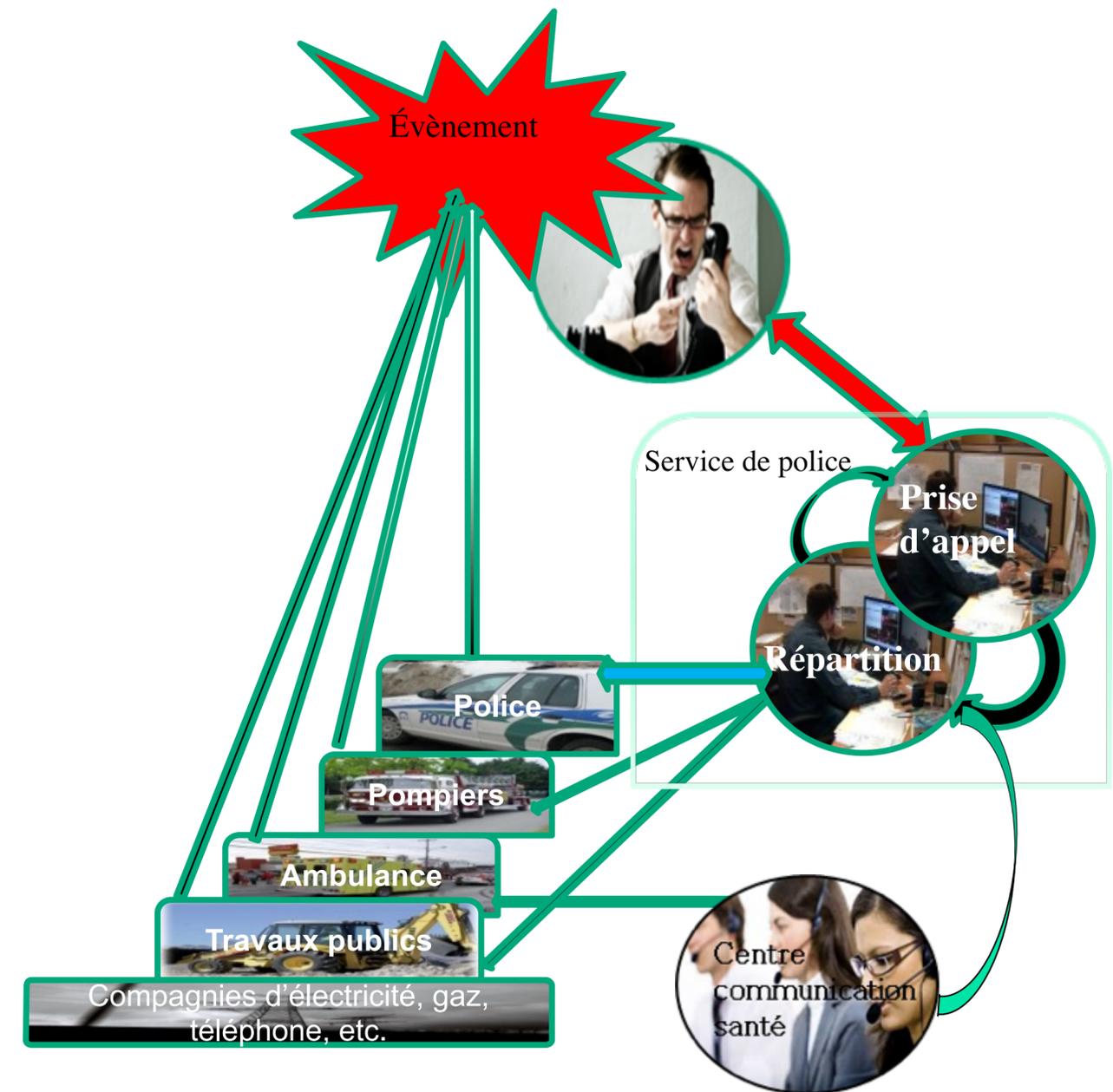
Colloques présentant les résultats de deux études aux CAU 9-1-1 et aux premiers répondants Montréal et Québec

Production d'une vidéo :
«Lumière sur un travail méconnu»

2010-0065 : Développement d'une démarche de soutien aux activités de prise et de répartition des appels d'urgence pour la prévention des troubles musculosquelettiques et de santé psychologique

Les centres d'appels d'urgence 9-1-1 (CAU 9-1-1)

- Majorité située au sein du service de la police municipale (36 environ)
- Employés cols blancs
- Exigences d'emploi : secondaire, anglais ...
- Formation au CÉGEP, mais principalement dans les CAU 9-1-1
- Profession jusqu'à récemment peu structurée
- Travail avec de fortes exigences cognitives, relationnelles, émotionnelles peu reconnues
- Importance de la technologie de l'information et de la communication



La reconnaissance du problème

- Étude de prévalence
 - **Taux élevés de prévalence** (Toulouse et coll. 2006)
 - TMS (cou, épaules, haut et bas du dos)
 - ex. : cou : 43 %, 5 fois plus que l'ESSQ-98
 - Détresse psychologique : 50 %, comparé à 21 % pour l'ESSQ-98
 - Facteurs de risques psychosociaux
 - ex. : Tension au travail : 70 %, plus de 3 fois l'ESSQ-98
 - Facteurs de risque liés à l'aménagement physique des postes de travail
 - Interprétation du taux élevé de facteurs de risque psychosociaux avec le comité de suivi
 - **Complexité d'un travail considéré comme simple**
 - **Mieux comprendre la problématique des situations de travail**

Comprendre le problème dans le contexte du travail

- Les résultats de l'étude dans les 5 CAU-9-1-1
 - Dévoilent le non prescrit, notamment l'activité de communication avec le citoyen (les appels difficiles)
 - Le prescrit limité aux informations minimales à obtenir
 - Description des situations de charges quantitative, cognitive, émotionnelle élevées – problèmes de communication avec le citoyen
 - Compréhension des processus d'adaptation psychique au travail, ex. : le rôle de l'humour, l'importance du doute, la souffrance au travail (confrontation à la noirceur du monde et la non reconnaissance de la complexité du travail), le plaisir au travail (l'adrénaline de l'urgence et l'aide à sauver des vies)
 - La mobilisation non apparente de l'organisme montrée par une perte importante de la VRC durant le quart de travail

Comprendre le problème dans le contexte du travail

Des avenues d'intervention

- Rejoindre les CAU 9-1-1 et les autres organisations
 - Deux colloques regroupant chacun une centaine de participants
 - Élargissement du comité de suivi (Agence 9-1-1, ministère de la Sécurité publique, École de police, CÉGEP, ACUQ)
- Faire connaître la réalité du travail des préposés auprès des directions, des élus municipaux, des premiers répondants, des candidats à l'emploi
 - Production d'une vidéo « *Lumières sur un travail méconnu* »
 - Outil utilisé par les CAU-9-1-1
 - CÉGEP
 - Certains services de police, École nationale de police
- Activité de soutien aux situations d'appels difficiles

Le soutien des préposés aux situations d'appels difficiles

- Les préposés ± laissés à eux-mêmes face aux appels difficiles (soutien au niveau du collectif important, mais pas suffisant)
 - Difficultés relationnelles, ex. : citoyen peu coopératif, arrogant, en crise, avec un problème de santé mentale, etc.
 - Garder la ligne avec le citoyen au-delà de la répartition de l'appel ex. : menace de suicide, situations dramatiques ou dangereuses, personnes barricadées, etc.
 - Répartition difficile, ex. : demande non explicite, incendie majeur, zone grise entre droit civil et criminel, etc.

Le soutien des préposés aux situations d'appels difficiles

- Objectif : mobiliser les acteurs des organisations pour agir
- Activité dont les objectifs sont de :
 - Faire état des pratiques existantes et identifier les améliorations à apporter et proposer des démarches et des moyens de soutien centrés notamment sur la formation ou espace de parole (dimension cognitive et subjective du travail)
- Étude réalisée dans 10 CAU
 - Entrevues avec le responsable, le formateur et deux préposés de chacun des CAU

Le soutien des préposés aux situations d'appels difficiles

- Principaux constats de l'étude
 - Les formations adaptées au contenu du travail des préposés 9-1-1 sont difficiles à trouver
 - Des savoir-faire variés selon les CAU 9-1-1 et l'expérience personnelle du préposé
 - Rôle important du chef d'équipe notamment pour le soutien aux appels dramatiques, mais manque de formation et d'encadrement
 - Besoin marqué de formation et d'échanges sur la pratique (souvent - absence de retour sur l'issue de l'urgence, travail sur le doute)

Le soutien des préposés aux situations d'appels difficiles

- Proposition d'action visant la co-construction des savoir-faire de métier et discussion avec les CAU et le comité de suivi
 - Création d'un comité coordonnateur
 - CAU intéressés à créer un groupe de travail sur la formation de préposés pour un type d'appel difficile
 - Groupe de travail valide les propositions de formation dans son propre CAU
 - Groupe de travail valide les propositions de formation avec les autres CAU

Le soutien des préposés aux situations d'appels difficiles

- Plusieurs CAU 9-1-1 sont intéressés, mais besoin d'une prise en charge à la suite des projets de l'IRSST
- Débat engagé pour trouver une solution
 - Modification de la proposition initiale :
 - Prise en charge par une organisation provinciale du secteur : ministère de la Sécurité publique, Agence 9-1-1
 - Constitution d'un comité composé de formateurs de différents CAU 9-1-1 sous la responsabilité d'un organisme provincial
 - Comité de formateurs responsables du développement du contenu des formations sur les appels difficiles, basées sur le partage d'expérience
 - Accompagnement des chercheurs au démarrage de ce comité

Conclusion

- Évolution et reformulation de la demande sur une problématique du travail à partir de plusieurs projets...
- Apport de la démarche multidisciplinaire dans l'analyse
- Est-ce trop long ou cela a-t-il permis une maturation afin d'assurer une meilleure disposition des acteurs sur les solutions à apporter ?
- L'importance de réunir plusieurs CAU 9-1-1 renforce le sentiment des gestionnaires d'aller dans la même direction
- Les changements au niveau sectoriel loi et règlement, création de l'Agence 9-1-1 et de l'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique renforcent les dispositions et les capacités à agir
- Les changements dans les technologies de l'information et de la communication amènent d'autres problématiques (vidéo, SMS, etc.)
- L'enjeu relève des capacités d'agir
 - Une partie est déjà gagnée... la suite va dépendre de la capacité du secteur à s'organiser