

JACINTHE DOUESNARD

**LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DES POMPIERS :
PORTRAIT DE SITUATION ET ÉCLAIRAGE DE LA
PSYCHODYNAMIQUE DU TRAVAIL**

Thèse présentée
à la Faculté des études supérieures de l'Université Laval
dans le cadre du programme de Doctorat sur mesure en
Organisation du travail et santé psychologie
pour l'obtention du grade de Philosophiae Doctor (Ph.D.)

FACULTÉ DES ÉTUDES SUPÉRIEURES
UNIVERSITÉ LAVAL
QUÉBEC

2010

© Jacinthe Douesnard, 2010

Résumé

La problématique de la santé psychologique au travail chez les pompiers est au cœur de la présente recherche. Ces travailleurs sont exposés quotidiennement à de nombreux risques d'atteinte à la santé psychologique, étant donné la nature de leur métier et les dangers qui y sont rattachés. Cependant, suivant le cadre de compréhension amené par la psychodynamique du travail, il est possible de comprendre que les travailleurs exposés à des contraintes et des souffrances dans leur travail ne restent pas impassibles; ils s'organisent entre eux pour faire face aux pénibilités de leur travail. Cette recherche, réalisée auprès de pompiers permanents du Québec, se divise en deux volets, et une méthodologie mixte est utilisée. Le volet I (quantitatif) permet de tracer le portrait de l'état de santé psychologique des pompiers, de décrire les facteurs de risque psychosociaux et de mesurer l'association entre ces facteurs de risque et les atteintes à leur santé psychologique. Ces données ont été obtenues à l'aide d'un questionnaire distribué à l'ensemble des pompiers des deux villes participant à la recherche (taux de réponse : 98,6 %). Il ressort de ce volet de la recherche, que les pompiers sont en bonne santé psychologique et que, contrairement à ce que l'on trouve habituellement dans la littérature portant sur l'impact des facteurs de risque psychosociaux, la demande psychologique élevée et la faible latitude décisionnelle ne sont pas associées à de la détresse psychologique chez les pompiers. Puis, le volet II (qualitatif) porte sur le rapport qu'entretiennent les pompiers avec leur travail et permet notamment d'identifier et d'analyser les stratégies élaborées afin de subvertir les contraintes présentes dans leur métier. C'est par le biais de huit entrevues de groupe que le matériel qualitatif a été recueilli. En tout, 37 pompiers ont été rencontrés et une quarantaine d'heures d'entretien ont été enregistrées. Ces entrevues de groupe ont permis de mettre au jour les stratégies défensives collectives mises sur pied par les travailleurs pour gérer la relation avec le feu, contrer la peur de faire une erreur, travailler lors de situations risquées, etc. Il ressort également que c'est dans un espace de parole particulièrement important que les pompiers élaborent ces stratégies collectives, en plus de donner un sens à leur travail et d'établir des règles de métier et de savoir-vivre qui régissent leur rapport au travail et à leurs collègues.

Mots-clé : pompiers, facteurs de risques psychosociaux, psychodynamique du travail, santé mentale au travail, stratégies collectives de défense.

Abstract

The focus of this research is the mental health of firefighters at work. Given the nature of their occupation and the dangers involved, these workers are exposed daily to numerous risks to their mental health. However, using the theoretical framework based on the psychodynamics of work, it has become clear that workers who are exposed to pressures and suffering in their work do not remain impassive; they organize among themselves to deal with the hardships in their work. This study, which was conducted among permanent Quebec firefighters, was divided into two components, using a mixed methodology. Component I (quantitative) draws up the portrait of the mental health status of firefighters, describes the psychosocial risk factors involved in their work and assesses the association between these risk factors and the effects on their mental health. The data were obtained using a questionnaire distributed to all firefighters in the two cities participating in the study (response rate: 98.6%). This component of the study highlights the fact that firefighters are in good mental health and that, contrary to what is usually found in the literature on the impact of psychosocial risk factors, high psychological demand and low decisional latitude are not associated with psychological distress among firefighters. Component II (qualitative) deals with the firefighters' relationship with their work and, in particular, identifies and analyzes the strategies developed to cope with the pressures in their occupation. The qualitative data were collected through eight group interviews. A total of 37 firefighters were interviewed and some forty hours of interviews were recorded. These group interviews brought to light the collective defence strategies used by the workers to manage their relationship with fire, deal with their fear of making a mistake, work in high-risk situations, and so on. It also emerges that the firefighters develop these collective strategies through a particularly important space for discussion, which also enables them to find meaning in their work and to establish the rules of their occupation and the rules of behaviour which govern their relationship with their work and their coworkers.

Keywords: firefighters, psychosocial risk factors, psychodynamics of work, mental health at work, collective defense strategy.

Remerciements

Cette thèse de doctorat est le fruit d'un travail mené sous la précieuse direction et codirection de deux professeurs de l'Université Laval, à qui j'adresse toute ma reconnaissance. Tout d'abord, je remercie chaleureusement Louise St-Arnaud, directrice de thèse, d'avoir accepté de me guider dans ce projet. Avec générosité, elle a partagé ses connaissances dans le domaine de la psychodynamique du travail et de la santé mentale au travail. Avec doigté, elle m'a encouragée à dépasser mes limites et elle a habilement guidé mes réflexions, éclairé mes moments de doutes, formulé des critiques justes et valorisé le travail accompli. Ma co-diretrice de thèse, Renée Bourbonnais, a été pour moi un guide d'une valeur inestimable et sa rigueur scientifique en recherche quantitative fut une source d'inspiration tout au long de cette thèse. La clarté de ses commentaires et ses précieux encouragements ont été à mes yeux des éléments significatifs dans mon parcours d'études.

Ce fut pour moi un honneur et un réel plaisir, tant sur le plan humain qu'universitaire, de travailler avec mesdames St-Arnaud et Bourbonnais.

Je souhaite remercier, pour leur précieuse implication dans ce projet doctoral, les professeurs qui ont investi du temps à titre de membres du comité d'admission au doctorat sur mesure à l'Université Laval ou comme membres du jury de thèse, c'est-à-dire Louise St-Arnaud, Renée Bourbonnais, Jean-Pierre Brun, Denis Laliberté et Selma Lacman. Mes sincères remerciements sont également adressés à toutes les personnes qui ont lu et commenté mes écrits, plus particulièrement Michel Vézina, Micheline St-Jean, Jacques Rhéaume, Marie-France Maranda, Anne Payé, Marie Alderson, Louis Trudel, Christian Genest, Mariève Pelletier, Marisol Moore et Evelyn Kedl. Je leur suis extrêmement reconnaissante d'avoir pris le temps d'alimenter mes réflexions et de m'avoir permis un échange intellectuel stimulant.

D'autre part, je ne saurais passer sous silence le précieux travail de révision linguistique de Liliane Michaud, que je remercie pour sa grande disponibilité, sa rigueur et son professionnalisme. Je tiens également à souligner l'implication de Nathalie Gauthier, pour son soutien lors de l'analyse des données quantitatives.

J'adresse toute ma reconnaissance aux membres des Comités santé et sécurité des Services incendie dans lesquels s'est déroulée cette recherche, ainsi que la grande disponibilité et la précieuse collaboration des directeurs, des officiers et des présidents syndicaux des deux services incendie.

Je souhaite souligner la gentillesse avec laquelle les pompiers m'ont accueillie lors de mes journées d'observation en caserne, au début de ma recherche. Puis, aux pompiers qui ont répondu au questionnaire, merci d'avoir pris le temps de participer à la recherche. Grâce à votre implication, la recherche a obtenu un taux de réponse de 98,6 %, témoignant de votre propension naturelle à apporter votre aide au sein de la communauté. Enfin, je souhaite aussi exprimer toute mon admiration aux 37 pompiers qui ont participé aux entretiens de groupe : vous avez eu le courage d'aborder des sujets délicats et de partager votre vécu au travail. Je vous remercie pour la confiance que vous m'avez témoignée, ainsi que pour votre accueil et la générosité de vos commentaires.

Je suis aussi reconnaissante envers l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité au travail et les Instituts de recherche en santé du Canada, qui m'ont accordé des bourses de recherche me permettant de me concentrer à temps plein sur ce projet doctoral. Mes remerciements s'adressent aussi aux différents membres du personnel de l'Université Laval, plus particulièrement à Diane Dussault et Sylvie Leclerc, de la Faculté d'éducation de l'Université Laval, et à Ginette Bernard, de la Faculté des études supérieures.

De plus, je suis vivement reconnaissante envers Louise St-Arnaud, de m'avoir intégrée à deux équipes de recherche merveilleuses, soit l'équipe RIPOST du CSSS Vielle-Capitale et la Chaire de recherche du Canada sur l'intégration professionnelle et l'environnement psychosocial au travail, de l'Université Laval. Faire partie de ces groupes de recherche m'a permis d'échanger avec des collègues, chercheurs et étudiants dont le savoir et l'expérience sont riches de sens pour moi. Ce type d'échange représente pour une étudiante au doctorat, un bassin riche de relations humaines et intellectuelles permettant d'élargir les horizons intellectuels tout en se sentant partie prenante de la communauté scientifique.

Finalement, j'adresse toute ma gratitude et ma reconnaissance aux membres de ma famille. Je remercie mes parents, Danielle et Jean-Maurice, de m'avoir toujours soutenue et encouragée depuis le début de mes études, et ma sœur Catherine, d'avoir toujours eu une oreille attentive pour moi. Puis, je souhaite exprimer toute ma reconnaissance et mon amour à mon conjoint, Bruno, qui m'a épaulée d'une façon inestimable tout au long de mon parcours doctoral.

*À ma fille Sophia,
dont le sourire m'émerveille à chaque jour.*

Table des matières

RÉSUMÉ	II
ABSTRACT	IV
REMERCIEMENTS	VI
TABLE DES MATIÈRES	X
LISTE DES TABLEAUX	XIII
LISTE DES FIGURES	XV
LEXIQUE	XVI
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 - MISE EN CONTEXTE ET RECENSION DES ÉCRITS	4
1.1 MÉTIER DE POMPIER : TRAVAIL À HAUT RISQUE D'ATTEINTE À LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE	5
1.1.1 <i>Origine et description du métier de pompier</i>	5
1.1.2 <i>Les risques présents dans le métier de pompier et la question de la santé psychologique au travail</i>	9
A) Facteurs de risques inhérents au métier de pompier	9
B) L'importance de se préoccuper de la santé psychologique des travailleurs, peu importe leur milieu	12
1.1.3 <i>La santé psychologique des pompiers dans la littérature scientifique</i>	15
1.2 MODÈLES PERMETTANT D'ÉTUDIER LES LIENS ENTRE LE TRAVAIL ET LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE	17
1.2.1 <i>L'épidémiologie sociale : pour étudier l'environnement psychosocial du travail</i>	18
A) Modèle de Karasek	20
B) Modèle de Siegrist	22
1.2.2 <i>La psychodynamique du travail : éclairage sur la façon dont les travailleurs font face ensemble à la souffrance au travail</i>	24
A) La psychodynamique du travail et sa définition du travail	24
B) La dynamique de la reconnaissance des efforts déployés	26
C) Les stratégies développées au sein du collectif de travail	29
D) La santé et la normalité : tributaires du processus relationnel au travail	31
E) Conclusion	32
1.3 POSITIONNEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE ET OBJECTIFS	33
1.4 CADRE THÉORIQUE	36
CHAPITRE 2 - VOLET I, QUANTITATIF	39
2.1 MÉTHODOLOGIE	40
2.1.1 <i>Population à l'étude</i>	40
2.1.2 <i>Procédures</i>	40
2.1.3 <i>Éthique et confidentialité</i>	42
2.1.4 <i>Outil : le questionnaire et ses variables</i>	43
A) Caractéristiques sociodémographiques et liées au poste	43
B) Les facteurs psychosociaux	43
C) Les troubles psychologiques	46
D) Autres variables	47
2.1.5 <i>Méthode de compilation des données du questionnaire</i>	49
2.1.6 <i>Méthode d'analyse des données du questionnaire</i>	49
A) Prévalences	50
A.1) Facteurs psychosociaux	50
A.2) Troubles psychologiques	51

B) Associations	53
2.2 RÉSULTATS	54
2.2.1 Taux de réponse	54
2.2.2 Caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des répondants	56
2.2.3 Prévalences des facteurs psychosociaux dans l'environnement de travail	57
A) Demande psychologique	57
B) Latitude décisionnelle	59
C) Tension au travail	61
D) Soutien social	61
D.1) Soutien social des supérieurs immédiats	61
D.2) Soutien social des collègues	63
E) Reconnaissance	66
F) Efforts	69
F.1) Efforts extrinsèques	69
F.2) Efforts intrinsèques	69
G) Déséquilibre effort/reconnaissance	70
H) Sens du travail	71
2.2.4 Prévalences des troubles psychologiques	72
A) Détresse psychologique	72
B) Épuisement professionnel	74
C) Trouble de stress post-traumatique	75
2.2.5 Problèmes de sommeil et perception de l'état de santé	76
2.2.6 Intention de quitter l'emploi et soutien social hors-travail	77
2.2.7 Impact de divers stressors liés au travail de pompier	79
2.2.8 Mesures d'association entre les facteurs de risque psychosociaux et la détresse psychologique	82
2.3 DISCUSSION	84
2.3.1 Discussion au sujet des prévalences des facteurs psychosociaux et des troubles psychologiques	84
2.3.2 Discussion au sujet des associations entre les facteurs psychosociaux et la détresse psychologique	94
 CHAPITRE 3 - VOLET II, QUALITATIF	 99
3.1 MÉTHODOLOGIE	100
3.1.1 Population	101
3.1.2 Familiarisation du terrain	102
3.1.3 Entrevues, méthode d'analyse et de validation des données	103
3.1.4 Considérations éthiques	106
3.2 RÉSULTATS DE L'ANALYSE DU DISCOURS DES POMPIERS	107
3.2.1 Le travail de pompier	109
A) Les interventions	109
A.1) Pénibilités du travail lors des interventions	109
A.2) Les éléments sources de plaisir	114
A.3) Gérer l'excitation	119
A.4) Les peurs	122
B) En caserne	124
B.1) Pénibilité de l'attente	124
B.2) Un deuxième chez-soi	126
3.2.2 Pour faire face au travail : stratégies défensives, collectif de travail et espace de parole	130
A) Dénier, négation et modification de la perception de la réalité : les guerriers du feu	132
A.1) La chasse contre l'ennemi	134
A.2) Lors de la chasse : le plaisir extrême en réponse au danger extrême	139
A.3) La fascination du feu : relation paradoxale	141
B) Le fort collectif de travail des pompiers	147
B.1) Pour faire face ensemble à la réalité du travail	147
B.2) Être structuré et tenir sa place pour la coopération, au service de la cause	149
B.3) La cohésion du collectif de travail et la méfiance envers les nouveaux venus	151
C) L'espace de discussion : un incontournable pour le maintien de la santé mentale	155
C.1) Parler, c'est penser : l'utilité des discussions au retour des interventions	156
C.2) Le récit, pour revivre l'exaltation de la confrontation avec la mort et forger l'imaginaire collectif	163

C.3) L'espace de parole, pour transmettre les règles du collectif qui cimentent les relations entre collègues et le rapport au travail	166
C.4) Combattre l'ennui et rester alertes	176
C.5) Les échanges entre collègues, pour développer la confiance et une parole performative	177
D) Sous la loupe des autres équipes : s'épier pour mieux performer	180
3.2.3 <i>Mise au jour des stratégies collectives de défense?</i>	183
3.2.4 <i>Jugement de beauté au sein du collectif... un troisième niveau?</i>	185
3.2.5 <i>Être pompier : un métier de passion, un métier de passionnés</i>	187
3.2.6 <i>Donner sa vie pour sauver celle de l'autre</i>	191
A) Vers l'acceptation de risquer sa vie pour sauver celle d'autrui	191
B) Idéologie défensive et métier de pompier	196
C) Face au danger : Un pour tous et tous pour un, la réciprocité dans la relation à l'autre	199
CHAPITRE 4 - DISCUSSION GÉNÉRALE ET CONCLUSION	204
4.1 LA PAROLE DES TRAVAILLEURS POUR APPROFONDIR LA COMPRÉHENSION DES RÉSULTATS QUANTITATIFS	205
4.1.1 <i>La charge de travail élevée : une nécessité pour les pompiers bien plus qu'une pénibilité</i>	206
4.1.2 <i>La latitude décisionnelle : limitée lors des interventions, mais présente à la caserne</i>	210
4.1.3 <i>Le soutien social : des relations fortes entre les collègues pour contrer les risques</i>	212
4.1.4 <i>La reconnaissance : garante de la santé psychologique des pompiers</i>	214
4.2 LA CONQUÊTE DE L'IDENTITÉ : UN POSSIBLE DÉFI POUR LES POMPIERS	220
4.3 FORCES ET LIMITES MÉTHODOLOGIQUES	224
4.4 EN CONCLUSION	229
4.4.1 <i>Contributions et retombées</i>	231
BIBLIOGRAPHIE	234
ANNEXE I	251
QUESTIONNAIRE	251
ANNEXE 2	271
FEUILLET D'INFORMATION ET FORMULAIRES DE CONSENTEMENT	271
ANNEXE 3	278
HORAIRE DE TRAVAIL DES POMPIERS PERMANENTS	278

Liste des tableaux

Tableau 1 - Description de la répartition des répondants et taux de réponse	55
Tableau 2 - Caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des répondants.....	56
Tableau 3 - Comparaison des prévalences pour la demande psychologique élevée entre les pompiers et les préposés 9-1-1, les cols blancs de la région de Québec et les travailleurs québécois (ESSQ-1998).....	57
Tableau 4 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les divers items mesurant la demande psychologique	58
Tableau 5 - Comparaison des prévalences pour la faible latitude décisionnelle entre les pompiers et les préposés 9-1-1, les cols blancs de la région de Québec et les travailleurs québécois (ESSQ-1998).....	59
Tableau 6 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les divers items mesurant la latitude décisionnelle.....	60
Tableau 7 - Comparaison des prévalences pour la tension au travail (<i>job strain</i>) entre les pompiers et les préposés 9-1-1, les cols blancs de la région de Québec et les travailleurs québécois (ESSQ-1998).....	61
Tableau 8 - Comparaison des prévalences pour le faible soutien social des supérieurs immédiats entre les pompiers, les préposés 9-1-1 et les cols blancs de la région de Québec en utilisant différentes médianes comme valeur seuil	62
Tableau 9 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les items mesurant le soutien social des supérieurs immédiats	63
Tableau 10 - Comparaison des prévalences pour le faible soutien social des collègues entre les pompiers, les préposés 9-1-1 et les cols blancs de la région de Québec en utilisant différentes médianes comme valeur seuil	64
Tableau 11 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les divers items mesurant le soutien social des collègues.....	65
Tableau 12 - Comparaison des prévalences pour la faible reconnaissance entre les pompiers, les préposés 9-1-1 et les cols blancs de la région de Québec en utilisant différentes médianes comme valeur seuil	66
Tableau 13 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les divers items mesurant la reconnaissance.....	68
Tableau 14 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les divers items mesurant les efforts extrinsèques.....	69
Tableau 15 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les divers items mesurant les efforts intrinsèques.....	70
Tableau 16 - Comparaison des prévalences pour le déséquilibre efforts/reconnaissance (mesurées en utilisant la demande psychologique élevée) entre les pompiers, les préposés 9-1-1 et les cols blancs de la région de Québec	71
Tableau 17 - Réponses aux divers items mesurant le sens au travail	71
Tableau 18 - Comparaison des prévalences obtenues avec le K6 et une valeur seuil de 5 pour la détresse psychologique entre les pompiers, les travailleurs canadiens et les travailleurs québécois	72
Tableau 19 - Comparaison des prévalences obtenues avec le K6 et une valeur seuil de 7 pour la détresse psychologique entre les pompiers et les travailleurs québécois	73

Tableau 20 - Comparaison des prévalences obtenues avec le K6 pour les différentes catégories de détresse psychologique entre les pompiers et les travailleurs québécois (EQCOTESST, IRSST, INSPQ et ISQ, à paraître)	73
Tableau 21 - Comparaison des prévalences pour l'épuisement professionnel entre les pompiers et les préposés 9-1-1.....	74
Tableau 22 - Comparaison des prévalences de fréquence et sévérité des symptômes liés au TSPT et de la mesure totale du trouble de stress post-traumatique entre les pompiers et les préposés 9-1-1	75
Tableau 23 - Comparaison des problèmes de sommeil entre les pompiers et les préposés 9-1-1	76
Tableau 24 - Comparaison de la perception de l'état de santé entre les pompiers et les préposés 9-1-1	76
Tableau 25 - Nombre de fois que chacun des items a été choisi pour répondre à la question : « Si vous étiez en situation de grande détresse psychologique relativement à votre travail, à qui demanderiez-vous de l'aide en premier? »	78
Tableau 26 - Proportion de réponses à chacun des items et moyenne accordée à chaque item à la question : « Pour chacun des énoncés, précisez le degré d'impact négatif que l'élément a sur votre santé psychologique »	80
Tableau 27 - Mesures d'association entre les facteurs psychosociaux et la détresse psychologique élevée	83

Liste des figures

Figure 1 - Les situations de travail et leurs effets selon le modèle de Karasek et Theorell (1990).....	21
Figure 2 - Modèle intégrant les différentes contraintes psychosociales présentes dans l'environnement de travail (Vinet, 2004)	23
Figure 3 - Distribution des scores obtenus par les pompiers pour la demande psychologique, aperçu des médianes	57
Figure 4 - Distribution des scores obtenus par les pompiers pour la latitude décisionnelle, aperçu des médianes	59
Figure 5 - Distribution des scores obtenus par les pompiers pour le soutien social de la part des supérieurs immédiats, aperçu des médianes	62
Figure 6 - Distribution des scores obtenus par les pompiers pour le soutien social de la part des collègues, aperçu des médianes	64
Figure 7 - Distribution des scores obtenus par les pompiers pour la reconnaissance, aperçu des médianes	67
Figure 8 - Distribution des scores obtenus par les pompiers pour l'épuisement professionnel	74

Lexique

EQCOTESST : Étude québécoise des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail (IRSST, INSPQ, ISQ, à paraître)

ESCC : Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (cycle 1.2)

ESSQ-1998 : Enquête sociale et de santé du Québec – 1998

IC : Intervalle de confiance

IPDTQ : Institut de psychodynamique du travail du Québec

PAE : Programme d'aide aux employés

RP : Rapport de prévalence

SAMU : Service d'aide médicale urgente

SMUR : Service mobile d'urgence et de réanimation

TSPT : Trouble de stress post-traumatique

Note

Les résultats contenus dans cette thèse concernent les pompiers qui ont été rencontrés dans le cadre de la recherche. Il se peut que la situation soit différente dans d'autres services incendie de pompiers permanents ou encore pour les pompiers volontaires. Les résultats de cette recherche concernent donc directement les pompiers rencontrés, mais permettent tout de même d'ouvrir la réflexion au sujet des pompiers des autres services incendie.

Introduction

Le travail est un lieu de réalisations personnelles pour une grande majorité d'individus (Morin, 2004; Parent-Thirion *et al.*, 2007), mais peut également engendrer des problèmes de santé psychologique chez les travailleurs. En effet, plusieurs études effectuées dans différents milieux de travail permettent de bien documenter les facteurs de risque présents dans le travail et leurs impacts sur la santé psychologique des travailleurs (van der Doef *et al.*, 2000; Brisson *et al.*, 2001; Peter, 2002; Bourbonnais *et al.*, 2005a, 2005b; Marchand *et al.*, 2005a, Stansfeld et Candy, 2006. etc.). Cependant, en suivant le raisonnement théorique de la psychodynamique du travail, il est possible de saisir que plusieurs travailleurs soumis à des contraintes de travail ne restent pas impassibles face à la souffrance au travail : ils s'organisent des défenses, et ce, de façon collective (Dejours, 1989; Alderson, 2001; Carpentier-Roy *et al.*, 2000; St-Jean *et al.*, 2006; Vézina *et al.*, 2006b, etc.).

Ces constats mènent à s'interroger plus particulièrement au sujet de la situation d'un groupe de travailleurs précis, soit les pompiers, lesquels œuvrent dans un environnement comportant de nombreux risques d'atteinte à leur santé psychologique. Étonnamment, malgré l'ampleur des risques auxquels ils sont exposés quotidiennement, très peu d'études abordent la question de la santé psychologique des pompiers, les facteurs de risque au quotidien et les façons qu'ils ont de les affronter. Tout au plus, il est possible de trouver des écrits portant sur le stress post-traumatique et le soutien social, mais la réalité des pompiers n'est-elle pas plus vaste que la confrontation à des événements traumatisants? Qu'en est-il des risques au quotidien? Quel est l'état de leur santé psychologique? De quelle façon abordent-ils le feu, cet élément hautement destructeur qu'ils ont à affronter? Comment parviennent-ils à rester sains d'esprit dans un environnement de travail dans lequel ils mettent leur vie en danger lorsqu'ils interviennent sur les lieux d'un sinistre? Tels sont les questionnements à la base de cette recherche doctorale.

La présente recherche s'inscrit dans la foulée des données générales existantes sur la santé psychologique au travail, mais aborde plus spécifiquement le cas des pompiers. Plus précisément, elle a pour objectifs de décrire la prévalence des contraintes psychosociales et des problèmes de santé psychologique chez les pompiers ainsi que de mesurer l'association entre les contraintes psychosociales présentes dans leur métier et les problèmes de santé psychologique de ces travailleurs. En outre, cette thèse poursuit comme objectifs de cerner le fonctionnement du collectif de travail et ses composantes, en plus d'identifier et d'analyser les stratégies collectives de défense mises en œuvre par les pompiers afin de résister aux souffrances vécues dans l'exercice de leurs fonctions.

Le contenu de cette thèse est divisé en quatre chapitres. Le premier chapitre présente une mise en contexte et une recension des écrits permettant de poser les jalons du cadre de référence de la thèse. Dans ce chapitre, l'origine et la description du métier de pompier y sont présentées, puis les risques du métier ainsi que l'importance de se questionner sur la santé psychologique au travail sont abordés. La deuxième section de ce chapitre consiste en la description des modèles théoriques permettant de cerner les liens entre le travail et la santé psychologique. Ensuite, ce chapitre comprend le positionnement du problème et les objectifs de la recherche, pour terminer avec la présentation du cadre théorique sur lequel repose notre recherche et la présentation des deux volets de la thèse, soit le volet quantitatif et le volet qualitatif.

Le chapitre 2 comprend tout le matériel relatif au volet I - quantitatif. En ce sens, nous présentons la méthodologie retenue pour cette partie de la thèse, soit une méthodologie quantitative, par questionnaire. Le questionnaire ainsi que ses variables sont détaillés, de même que la méthode de compilation et d'analyse des données. Puis, sont présentés les résultats obtenus dans ce volet quantitatif de la recherche, résultats portant notamment sur la prévalence des facteurs psychosociaux dans l'environnement de travail, la prévalence des troubles psychologiques, la question de la santé en général et l'impact des divers stressors

présents dans le travail des pompiers. Des mesures d'association entre les facteurs de risque psychosociaux et la détresse psychologique sont en outre présentées. Enfin, ce chapitre se conclut par une discussion au sujet des prévalences et des mesures d'association qui ont été présentées dans ce chapitre.

Le troisième chapitre porte sur le volet qualitatif de la thèse. Tout d'abord, la méthodologie utilisée pour ce volet est décrite et ce chapitre présente également l'analyse du discours des pompiers. Le travail tel que perçu par les pompiers est détaillé, ainsi que les pénibilités et les éléments de satisfaction qui y sont liés. Par la suite, la question centrale de ce chapitre est abordée, à savoir comment les pompiers font pour préserver leur santé psychologique, en dépit du nombre élevé de risques présents dans leur travail. À cet égard, nous verrons que la perception qu'ont les pompiers de la réalité est modifiée, puis l'importance du collectif de travail dans la préservation de leur santé psychologique est abordée. Ensuite, l'espace de parole exceptionnel dont bénéficient les pompiers est détaillé. Ce chapitre aborde également une réflexion quant à la mise au jour des stratégies collectives de défense, explore la question du jugement de beauté au sein du collectif de travail et présente certains éléments liés à la passion dans le métier de pompier. Puis, ce chapitre se termine par une réflexion à propos du risque de mourir lors d'interventions et aborde la question de l'idéologie défensive et de la réciprocité dans la relation aux collègues face au danger.

Finalement, le quatrième chapitre présente une discussion générale au sujet des aspects soulevés dans la partie quantitative et dans la partie qualitative. De plus, ce dernier chapitre permet une réflexion au sujet de la conquête de l'identité dans le métier de pompier et de ce qui leur permet de tenir dans le registre de la santé psychologique. Nous terminons ce chapitre par la présentation des forces et limites de cette recherche ainsi que par un retour en conclusion sur les objectifs et les grands résultats de la thèse.

Chapitre 1 - Mise en contexte et recension des écrits

1.1 Métier de pompier : travail à haut risque d'atteinte à la santé psychologique

1.1.1 Origine et description du métier de pompier

Le travail de pompier est considéré par Woodall (1998) comme étant l'un des métiers les plus exigeants, tant au niveau physique que psychologique. Avant d'aborder la description du métier de pompier et les différents risques qui y sont liés, les prochaines lignes présentent quelques éléments relatifs à l'historique de ce métier et à son évolution à travers le temps.

Appelés soldats du feu et sapeurs-pompiers en Europe, *firefighters* aux États-Unis, *firemen* au Canada anglais et pompiers au Canada français, ces travailleurs sont principalement responsables de la lutte aux incendies. Les premières traces d'activités organisées autour de la lutte incendie remontent au temps de l'Égypte ancienne. Cependant, c'est à Rome, sous le règne d'Auguste (vers l'an 6) que l'on voit apparaître les premiers regroupements structurés, appelés « vigiles », ayant pour tâche spécifique de lutter contre les incendies (Carcopino, 1939). D'ailleurs, il est possible de retrouver les traces de ce fait dans les écrits de Suétone, historien romain ayant vécu entre le 1^{er} et le 2^e siècle de notre ère, principalement connu pour sa *Vie des douze Césars* où il précise que : « contre les incendies, [Auguste] imagina des postes de nuit et de vigiles » (Suétone, 119, trad. de Grimal, 1973, p. 99). Rattachées à l'armée romaine, les personnes qui travaillaient pour la vigile patrouillaient à pied les quartiers de Rome pour déceler les premiers signes d'incendie et intervenir.

Déjà, à cette époque, il y avait des spécialisations de tâches chez les pompiers, telles que les présentent Hacquard *et al.*, (1952, p. 146-147) dans *Le Guide romain antique* :

Chaque centurie [de vigiles] comprend plusieurs sections spécialisées :

- *aquarii* (alimentation en eau);
- *siphonarii* (manœuvre des pompes);
- *centonarii* (extinction des petits incendies au moyen de couvertures imbibées de vinaigre);
- *emitularii* (manœuvre de matelas destinés à amortir la chute des sinistrés);
- *carcerarii, horrearii, balnearii* (protection des prisons, des magasins, des thermes).

Chaque centurie compte en outre des médecins.

De manière similaire, en Gaule Narbonnaise (territoire de l'actuelle France, conquise par l'Empire romain vers 188 av. J.-C.), les ancêtres des premiers sapeurs-pompiers français étaient membres de corporations officiellement reconnues :

Le seul service [en Gaule] sur lequel nous soyons un peu renseignés est celui des pompiers, assuré par des corporations privées dont l'État réclamait les services : chiffonniers et ouvriers du bâtiment, les uns parce que les vieilles étoffes et couvertures servaient à étouffer la flamme, les autres parce qu'ils avaient le matériel nécessaire à limiter les dégâts et à opérer les sauvetages - la hache et l'échelle. (Duval, 1952, p. 64)

Duval (1952) fournit également des précisions sur la façon dont ils étaient recrutés pour combattre les incendies :

Les corporations sont fréquentes surtout en [Gaule] Narbonnaise où l'influence des coutumes sociales romaines est la plus forte : « porteurs d'arbres » et « ouvriers charpentiers », *dendrophori* et *fabri tignarii* (ou plus simplement *fabri*, les « ouvriers » par excellence).

Les *dendrophori* assuraient le transport des arbres destinés à l'industrie et au commerce, au travail du charpentier et à la consommation du charbon de bois, et leur nom grec s'explique par le fait qu'on avait recours à leur

corporation pour porter solennellement le pin sacré dans les processions du culte de Cybèle, la Mère des dieux.

Les *fabri* désignaient les ouvriers du bâtiment, charpentiers et maçons tout ensemble, ainsi que les constructeurs de navires. Et l'importance des constructions en bois donnant matière à des incendies fréquents, c'est aux membres de ces deux corporations, habiles à manier la hache et à placer l'échelle, que les cités confiaient le soin de limiter les incendies et d'opérer les sauvetages. (Duval, 1952, p. 129)

Cependant, à cette époque, les interventions avaient principalement pour but de limiter, autant que possible, la propagation du feu, et les moyens utilisés étaient très rudimentaires. En effet, ce n'est que vers les années 1670 que les premiers boyaux d'arrosage firent leur apparition, suivis par la pompe à incendie autour des années 1725. Aux États-Unis, les premiers regroupements de surveillants d'incendie ont vu le jour au milieu du 17^e siècle ; vers les années 1850, les premières compagnies de pompiers salariés furent mises sur pied. Au Québec, il faut remonter aux années 1800 pour trouver les premiers regroupements officiels portant le titre de pompiers; par exemple, on avance la date de 1832 pour la Ville de Québec (Grenier, 2003) et 1863 pour la Ville de Montréal (Ville de Montréal, 2008). Cependant, avant l'arrivée des casernes dans ces villes, la lutte aux incendies se faisait par des citoyens dits « de bonne volonté » qui intervenaient sur les lieux d'incendies (Grenier, 2003).

De nos jours, l'extinction des incendies représente toujours l'activité la plus connue du métier de pompier. Cependant, leur travail ne se résume pas qu'à éteindre des feux. En effet, ils ont une grande diversité de tâches à effectuer ; par exemple, ils sont responsables de certains volets de prévention en matière de sécurité incendie auprès du public. De plus, ils interviennent sur les lieux d'accidents de voiture, principalement pour déloger les victimes prises sous les décombres, en utilisant notamment les pinces de désincarcération. Ils peuvent avoir à intervenir pour faire du sauvetage sur des plans d'eau, des sauvetages en hauteur ou en espace clos et lors de situations impliquant des produits chimiques. Ces travailleurs interviennent également lors de dégâts d'eau, d'inondation et participent aux

différentes mesures d'urgence d'une ville (évacuation de sinistrés, alerte à la bombe, etc.). Ils peuvent travailler dans divers milieux tels les municipalités, les bases militaires, les aéroports, etc. D'une manière générale, ils assurent la protection des personnes, des biens, des moyens de production économique et de l'environnement. Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (2006) présente les principales fonctions des pompiers comme suit : intervenir en cas d'incendies, d'accidents (routiers, industriels, aériens, etc.), d'effondrements de bâtiment, de catastrophes naturelles; porter secours à des victimes ; combattre des incendies au moyen de divers équipements et méthodes (haches, eau, extincteurs chimiques, échelles, véhicules, bateaux, etc.) ; employer des méthodes de premiers soins appropriées ; éduquer le public en matière de sécurité.

Selon le ministère de la Sécurité publique du Québec, en date du 31 juillet 2007, on dénombrait 753 services municipaux de sécurité incendie dans la province de Québec. Cela représente près de 21 800 pompiers et officiers. La majorité de cet effectif (environ 18 000) sont des pompiers volontaires¹ (*volunteer firefighters*) qui travaillent habituellement dans des municipalités de moins de 200 000 habitants. Le reste de l'effectif, soit environ 3800 pompiers, œuvrent dans des plus grandes municipalités et sont des pompiers permanents (*career firefighters*). Ces derniers travaillent en liens étroits avec leurs collègues et partagent de longs quarts de travail ensemble (entre 10 heures et 24 heures de suite, sur des horaires de jour et de nuit). Un pompier permanent va entrer le matin à la caserne, manger et s'entraîner à la caserne puis repartir le soir chez lui quand son quart de travail est terminé ou encore rester pour dormir à la caserne s'il travaille de nuit. Il est présent à la caserne, avec son équipe, pour attendre les alarmes et occupe la fonction de pompier comme principal emploi. Le quotidien du travail est alors vécu de façon soutenue comparativement aux pompiers volontaires qui répondent aux appels d'urgence, sans vivre au quotidien dans une caserne. En effet, ces derniers occupent habituellement un autre emploi, qu'ils quittent lorsqu'ils sont appelés à intervenir sur une alarme incendie. Par conséquent, ils n'occupent pas la fonction de pompier comme principal emploi.

1.1.2 Les risques présents dans le métier de pompier et la question de la santé psychologique au travail

A) Facteurs de risques inhérents au métier de pompier

Dans les milieux incendies, il est possible de retrouver des situations éprouvantes et exigeantes tant sur le plan physique que mental. Ces exigences, inhérentes au métier de pompier, représentent des facteurs de risque d'atteinte à leur santé psychologique. Dans bien des interventions, les pompiers sont exposés à des situations dangereuses, menaçant leur propre vie, celle de leurs collègues ou celle des citoyens. Ils peuvent également être témoins de pertes matérielles importantes, de souffrances humaines, de blessures graves, de brûlures et même de la mort. En tant qu'intervenants d'urgence, ils sauvent des victimes, retirent des personnes mortes des décombres, assistent à des scènes éprouvantes émotionnellement (Maltais *et al.*, 2001) et ils ont la plupart du temps à intervenir rapidement et à poser des actions lourdes de conséquences : lors d'une catastrophe, les demandes les plus pressantes reposent sur les épaules des répondants de première ligne (composés, outre des pompiers, des policiers, des services médicaux et des ambulanciers) (Duckworth, 1991). Le travail de pompier est demandant, complexe, chargé de responsabilités et le rythme de travail est particulier. En effet, certains auteurs évoquent par exemple les temps de travail inégaux des intervenants en situation d'urgence, c'est-à-dire l'absence (ou les trop brèves périodes) de repos entre les interventions, jumelées avec le travail échelonné sur de longues heures (Gibbs *et al.*, 1996; Mitchell et Dyregrov, 1993). Les pompiers sont susceptibles d'être présents sur les lieux de l'intervention pendant une période importante, dépassant parfois le temps normal de travail. Ils peuvent également être appelés à ressortir de la caserne dès qu'ils rentrent d'un appel, n'ayant parfois pas le temps de reprendre l'énergie nécessaire pour être efficaces lors de l'intervention suivante. À l'opposé, les pompiers peuvent être pendant de longues heures en sous-charge lors d'un quart de travail. Par conséquent, ils sont susceptibles de vivre de l'ennui lors de ces

¹ Ne pas confondre le terme « volontaire » et « bénévole ». Les pompiers volontaires sont rémunérés lorsqu'ils interviennent sur un incident.

périodes, en attente d'un appel. Il est alors possible de constater que les exigences physiques et psychologiques ne sont pas constantes dans le métier de pompier, qu'elles varient et sont imprévisibles.

Cette charge de travail fluctuante a été identifiée comme étant un facteur psychosocial exigeant pour les travailleurs, notamment dans une étude réalisée auprès des téléopérateurs (Hoekstra *et al.*, 1995; Hurrell *et al.*, 1996). De plus, l'attente entre les interventions se fait dans un climat de proximité avec les collègues. Cet aspect rend possible le renforcement de la cohésion de groupe, l'attachement fort aux collègues et le développement d'un collectif de travail. Or, cette proximité peut aussi avoir des impacts négatifs, tels la formation de clans, les conflits entre travailleurs, la nécessité de se conformer aux activités « passe-temps » lors de l'attente, etc.

Une autre exigence du travail des pompiers est la prise rapide de décisions, qui peut parfois semer le doute sur la justesse de la décision. Les pompiers interviennent la plupart du temps dans une situation unique. Bien que certains événements puissent comporter des éléments de similitude avec d'autres interventions, il y a toujours des développements inattendus, et chaque situation est particulière. Les pompiers sont par conséquent régulièrement confrontés à de la nouveauté dans leur travail et peuvent se retrouver dans une zone grise décisionnelle, lors de situations uniques qui demandent réflexion et décisions rapides. C'est ainsi qu'ils « sont exposés à des situations comportant de la tension et plusieurs demandes pour lesquelles des décisions difficiles doivent parfois être prises sans avoir toute l'information nécessaire ou sans avoir le temps d'analyser toutes les possibilités » (Woodall, 1998, p. 1, traduction libre).

Considérant la description de leur métier, les exigences qui y sont liées ainsi que les facteurs de risque auxquels les pompiers sont exposés, ce groupe de travailleurs peut être considéré comme étant exposé à des risques susceptibles d'engendrer des atteintes à leur santé psychologique. D'ailleurs, l'Organisation internationale du travail (OIT, 2003) affirme que le stress est inhérent au métier de pompier et les exigences relatives à la nature du travail font des pompiers une population de travailleurs qui peut être exposée à des incidents critiques.

À ce propos, Mitchell (1998) définit l'incident critique comme étant une situation provoquant immédiatement ou ultérieurement de fortes réactions émotionnelles. La mort d'un collègue, un incident impliquant plusieurs victimes et une situation causant d'importants dommages physiques à un individu sont quelques-uns des exemples de situations pouvant être décrites comme des incidents critiques (Mitchell, 1998; Gibbs *et al.*, 1993). Pour sa part, Duckworth (1991) précise que ces incidents critiques renvoient également à toute expérience humaine sortant de l'ordinaire, explication qu'Ursano et Fullerton (1990) complètent en mentionnant que ces événements sont habituellement dangereux et bouleversants pour la personne qui y fait face. Raphael (1986) suggère trois facteurs pouvant influencer sur le degré de stress qui sera ressenti à la suite d'une intervention en situation d'urgence. Il s'agit de : 1) la proximité de la rencontre de la mort, rappelant aux intervenants leur propre vulnérabilité ; 2) le partage de l'angoisse des victimes et la proche identification emphatique qui en résulte ; 3) les difficultés liées au rôle de l'intervenant. Dans le cadre de leur travail, les pompiers sont donc susceptibles d'être exposés à des incidents critiques, étant donné la nature de leur métier. En somme, certains auteurs précisent qu'étant donné que les intervenants en situation d'urgence travaillent lors de désastres touchant des humains ou dans le cadre de situations stressantes, il est important de les considérer comme étant exposés à des effets négatifs et susceptibles d'avoir besoin de soutien psychologique (Revicki et Gershon, 1996; Brown *et al.*, 2002; Regehr *et al.*, 2003; Dean *et al.*, 2003).

B) L'importance de se préoccuper de la santé psychologique des travailleurs, peu importe leur milieu

Une revue de la littérature portant sur la santé psychologique au travail dans différents milieux de travail et dans différents pays permet de constater que cette problématique affecte tous les types de travailleurs et qu'il est justifié de s'y intéresser. En effet, bien que le travail occupe une place importante dans la vie d'une grande majorité d'individus et qu'il puisse être bénéfique pour certaines personnes et donner un sens à leur vie (Morin, 2004; Parent-Thirion *et al.*, 2007), il peut également affecter négativement le bien-être de plusieurs travailleurs et être source de stress. À ce propos, la quatrième Enquête européenne sur les conditions de travail, menée en 2005 dans 31 pays d'Europe, révèle que 22 % des travailleurs considèrent que leur travail engendre du stress (Parent-Thirion *et al.*, 2007). Plus près de nous, 40 % des Américains affirment que leur travail est très ou extrêmement stressant (Gabriel et Liimatainen, 2000) et selon les données de Statistique Canada, la moitié (51 %) des travailleurs canadiens estiment que leur travail est une source majeure ou modérée de stress (Williams, 2003). Au Québec, c'est près de quatre travailleurs sur dix (près de 40 %) qui évaluent la plupart de leurs journées de travail comme assez ou extrêmement stressantes (INSPQ, 2006a; Vézina *et al.*, 2008).

Précisons que le stress, concept développé par Selye au début des années 1960, se définit comme étant « la somme de tous les effets non spécifiques de facteurs pouvant agir sur l'organisme » (Selye, 1962, p. 68). En d'autres termes, le stress représente les réactions d'adaptation de l'organisme confronté à une situation excessive. Ces réactions d'adaptation se divisent en trois phases : 1) l'exposition de l'organisme à un stimulus inattendu, ce qui engendre une mobilisation des stratégies de défense face à ce stimulus; 2) l'adaptation à la situation par l'augmentation ou la diminution des symptômes physiologiques engendrés par le stimulus; 3) l'épuisement causé par un relâchement de la pression exercée par le stimulus ou encore par l'effondrement face au stimulus. La théorie du stress de Selye peut être

utilisée pour comprendre les effets non spécifiques des stimuli présents dans un milieu de travail sur la santé psychologique des travailleurs.

Plusieurs études mettent de l'avant le fait que la santé psychologique d'un bon nombre de travailleurs est fragile. Notamment, une étude menée en Finlande, en Allemagne, en Grande-Bretagne, en Pologne et aux États-Unis par le Bureau international du travail (BIT) auprès de la population active rapporte qu'un travailleur sur cinq (20 %) souffrirait de dépression, d'anxiété, de stress ou de surmenage (Gabriel et Liimatainen, 2000). D'autre part, à partir des données tirées de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC) menée au Canada, Marchand *et al.* (2005c) montrent que 24 % des travailleurs canadiens ont connu un épisode de détresse psychologique au cours des quatre années visées par l'enquête (entre 1994-1995 et 2000-2001). De plus, selon les données tirées de l'Étude québécoise des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail (EQCOTESST), il est possible de constater que 18 % des travailleurs québécois présentent des symptômes de détresse psychologique élevée et très élevée (IRSST, INSPQ et ISQ, à paraître).

Bien entendu, cette fragilité au niveau de la santé psychologique des travailleurs engendre des impacts sur leur présence au travail. En effet, les problèmes de santé psychologique constituent l'une des plus importantes causes d'absence au travail (Gabriel et Liimatainen, 2000; Bourbonnais et Mondor, 2001; Vézina et Bourbonnais, 2001; Nystuen *et al.*, 2001; BIT, 2002; Bourbonnais *et al.*, 2005c; INSPQ, 2006a). Une enquête effectuée par Watson Wyatt en 2002-2003 auprès de 180 organisations canadiennes permet de constater que les problèmes psychologiques tels la dépression, l'anxiété ou le stress seraient responsables de la majorité des demandes d'invalidés de courte et de longue durées (Watson Wyatt, 2005). Le même constat est fait au niveau québécois par l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ, 2006a) dans son enquête de santé publiée en 2006.

Ces problèmes de santé psychologique engendrent également des incapacités de travail et des indemnisations élevées. À titre d'exemple, Vézina et Bourbonnais (2001) rapportent qu'au Québec le nombre de journées d'absence pour des raisons de santé psychologique est passé de 7,4 jours en 1992 à 24,6 jours (par 100 personnes) en 1998, ce qui représente plus que le triple. En outre, certains auteurs estiment que, toujours au Québec, de 30 à 50 % des absences au travail de plus de six mois sont liées à des problèmes de santé psychologique, alors qu'elles étaient de l'ordre de 18 % en 1990 (Ranno, 2000). La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) a vu au Québec les indemnités de remplacement de revenus liés à des problèmes de santé psychologique (lésions professionnelles liées au stress, à l'épuisement professionnel ou à d'autres facteurs d'ordre psychologique) grimper de façon fulgurante entre les années 1990 et 2005, passant de 1,5 millions à 12 millions de dollars (Vézina *et al.*, 2008). Au Canada, Ranno (2000) estime que les coûts liés aux absences pour des raisons de santé psychologique se situent entre 8 et 10 milliards de dollars canadiens et, selon Stephens et Joubert (2001), les entreprises canadiennes perdraient annuellement environ 4,5 milliards quand on considère la baisse de productivité liée aux problèmes de santé psychologique.

Ce bref portrait de l'état de la santé psychologique des travailleurs ainsi que les conséquences qui y sont liées permettent de comprendre que la situation est préoccupante pour bien des acteurs du monde du travail et qu'il est pertinent de se questionner sur les impacts que peut avoir le travail dans le développement de problèmes de santé psychologique chez les travailleurs. Notons en terminant que les atteintes à la santé psychologique des travailleurs peuvent être de différents ordres. En effet, les travailleurs exposés à des facteurs de risque au travail sont susceptibles de développer dans un premier temps des réactions psycho-physiologiques et/ou comportementales, tels la fatigue, l'irritabilité, les troubles de sommeil, la violence, etc. Si l'exposition aux contraintes est maintenue, ces réactions peuvent se transformer en pathologies réversibles (anxiété, troubles d'adaptation, dépression, etc.) et finalement aboutir à des atteintes irréversibles comme une incapacité permanente et la mortalité prématurée (Vézina *et al.*, 1992).

1.1.3 La santé psychologique des pompiers dans la littérature scientifique

Malgré le constat que le travail et la santé psychologique sont intimement liés et en dépit des risques élevés présents dans le métier de pompier, peu d'études font état des conséquences psychologiques liées à ce travail (Woodall, 1998). D'ailleurs, selon Maltais *et al.* (2001), il est récent dans la littérature scientifique que des auteurs s'intéressent aux conséquences psychologiques que vivent les intervenants en situation d'urgence et, plus précisément, Woodall (1998) explique que les services d'incendie n'ont commencé à porter une attention aux impacts du travail des pompiers sur leur santé psychologique que vers la fin des années 1980.

Les études disponibles à travers le monde portent en grande majorité sur le stress post-traumatique (Brom *et al.*, 1993; Wagner *et al.*, 1998; Bryant et Harvey, 1996; Corneil *et al.*, 1999; Dean *et al.*, 2003; DelBen *et al.*, 2006) ou abordent la problématique selon l'approche cognitive et mettent alors l'accent sur l'effet des stratégies de d'adaptation (*coping*) utilisées par les pompiers (Beaton *et al.*, 1999; Brown *et al.*, 2002; Chang *et al.*, 2008) ou encore du soutien social (Beaton *et al.*, 1997; Regehr *et al.*, 2003; Cowman *et al.*, 2004; Hyman, 2004). Par ailleurs, la plupart des recherches (peu importe le pays) portant sur les pompiers traitent habituellement d'un groupe bien précis de pompiers, soit ceux qui ont assisté à un événement d'ampleur, tel un incendie majeur (McFarlane, 1988), un écrasement d'avion (Marchant *et al.*, 1989; Fullerton *et al.*, 1992), un tremblement de terre (Stuhimiller, 1994; Chang *et al.*, 2008) ou encore un ouragan (Tak *et al.*, 2007).

Bien qu'il existe des études portant sur l'état de santé psychologique des pompiers dans certains pays (Japon : Mitani *et al.*, 2006; Allemagne : Wagner *et al.*, 1998; Australie : Bryant et Harvey, 1996; Dean *et al.*, 2003; Irlande : Brown *et al.*, 2002; États-Unis : Beaton *et al.*, 1999, DelBen *et al.*, 2006; Canada (Toronto) : Regehr *et al.*, 2003; Corneil *et al.*, 1999), et bien que ces recherches soient pertinentes, nous constatons tout de même un vide dans le portrait de la littérature scientifique au sujet de la santé psychologique des pompiers québécois. De plus, il faut être prudent dans l'interprétation des données contenues dans les recherches provenant d'autres pays, puisque ces données peuvent difficilement être transposables au Québec, étant donné le caractère unique de chaque organisation de service incendie. À titre d'exemple, les sapeurs-pompiers, en France, sont pour la plupart des militaires. La formation est par conséquent très différente de celle que reçoivent les pompiers québécois et l'organisation du travail diffère également (Ministère de l'Intérieur, France, 2008). Finalement, soulignons que très peu de recherches se penchent sur l'activité de travail au quotidien des pompiers. En effet, outre les facteurs de risque liés à la nature du métier (exposition au danger, responsabilité sur la vie humaine, etc.), certains facteurs psychosociaux (autonomie dans la tâche, charge de travail, relations sociales, etc.) sont présents au quotidien dans leur travail et ces facteurs ne font pas présentement l'objet d'étude dans les services incendie. Pourtant, plusieurs études épidémiologiques, menées dans différents pays, auprès de différents types de travailleurs, permettent de constater des liens solides entre l'exposition à certains facteurs psychosociaux dans l'environnement de travail et l'impact sur la santé psychologique des travailleurs. Ces liens clairement établis entre le travail et la santé psychologique mettent de l'avant que les facteurs psychosociaux peuvent également avoir un impact sur la santé psychologique des pompiers, en plus des risques inhérents à leur métier, tels qu'énumérés précédemment.

1.2 Modèles permettant d'étudier les liens entre le travail et la santé psychologique

Plusieurs études en épidémiologie sociale ont documenté le lien qu'il peut y avoir entre l'exposition à certains facteurs psychosociaux dans le travail et la survenue de problèmes de santé psychologique. Autrement dit, différents auteurs soutiennent que les contraintes présentes dans le travail peuvent avoir des répercussions négatives sur la santé psychologique des travailleurs, répercussions de différents ordres tels la dépression, la détresse psychologique, l'épuisement professionnel, etc. (Karasek et Theorell, 1990; Niedhammer *et al.*, 1998; Stansfeld *et al.*, 1999; De Jonge *et al.*, 2000; Cheng *et al.*, 2000; van der Doef *et al.*, 2000; Schnall *et al.*, 2000; Brisson *et al.*, 2001; Bourbonnais *et al.*, 2000, 2005a, 2005b; Godin *et al.*, 2005; Ylipaavalniemi *et al.*, 2005; Rugulies *et al.*, 2006; Stansfeld et Candy, 2006). Par ailleurs, des études réalisées avec l'approche de la psychodynamique du travail permettent de comprendre qu'une souffrance peut être ressentie par les travailleurs qui sont dans l'impossibilité de mettre en place des stratégies afin de réguler la tension engendrée par les contraintes présentes dans le travail et chez qui la dynamique de la reconnaissance ne s'opère pas de façon efficace dans leur travail (Dejours, 1989; Carpentier-Roy, 1995; Trudel, 1999; Alderson, 2001; Carpentier-Roy *et al.*, 2000; Rhéaume *et al.*, 2000a, 2000b; St-Jean *et al.*, 2006; Vézina *et al.*, 2006b, etc.).

Les prochaines lignes traiteront tout d'abord des deux modèles largement utilisés en épidémiologie sociale pour décrire et analyser les différentes contraintes psychosociales présentes dans un environnement de travail, soit le modèle de Karasek et celui de Siegrist. Puis, le cadre théorique de la psychodynamique du travail sera exposé, lequel offre la possibilité de mettre au jour notamment la dynamique de la reconnaissance et les stratégies mises en place par les travailleurs pour faire face aux contraintes présentes dans leur travail.

1.2.1 L'épidémiologie sociale : pour étudier l'environnement psychosocial du travail

Les études en épidémiologie sociale cernent le caractère pathogène de certaines dimensions du travail, qui sont alors considérées comme des contraintes pour le travailleur : ainsi, les modèles utilisés en épidémiologie sociale mettent de l'avant le fait que la santé au travail n'est pas seulement influencée par les aspects individuels du travailleur et reconnaissent l'impact que l'organisation du travail peut avoir sur le développement de problèmes de santé psychologique au travail. Ces recherches offrent aussi la possibilité de cerner l'importance du problème en décrivant la proportion de travailleurs exposés à différentes contraintes.

Dans ces études démontrant un lien entre le travail et les atteintes à la santé mentale, ce sont certains facteurs psychosociaux présents dans l'environnement de travail qui sont pointés du doigt pour les conséquences qu'ils engendrent sur la santé des travailleurs. En effet, les études menées sur l'environnement de travail permettent d'identifier des facteurs de risque d'atteinte de la santé psychologique des travailleurs (Vézina *et al.*, 2006a) :

- un faible contrôle (autonomie, participation, utilisation et développement d'habiletés),
- une charge de travail élevée (quantité, complexité, contraintes temporelles),
- des problèmes liés aux rôles (conflits, ambiguïté),
- des relations détériorées avec les autres (faible soutien social, harcèlement, faible reconnaissance),
- de mauvaises perspectives de carrière (promotion, précarité, rétrogradation),
- un climat et une culture organisationnelle déficients (communication, structure hiérarchique, équité),
- un déséquilibre travail/vie privée.

Parmi ces différentes contraintes, la charge de travail élevée, le faible contrôle sur la tâche, les relations négatives avec les autres ainsi que la non-reconnaissance du travail effectué sont des facteurs de risque qui ont été largement étudiés et leur pathogénécité n'est plus à démontrer (Karasek et Theorell, 1990; Siegrist et Peter, 1994; Bourbonnais *et al.*, 2000; van der Doef *et al.*, 2000; Niedhammer *et al.*, 2000; De Jonge *et al.*, 2000; Cheng *et al.*, 2000; Brisson *et al.*, 2001; D'Souza *et al.*, 2003; Calnan *et al.*, 2004; Sanne *et al.*, 2005). Par exemple, ne pas recevoir de reconnaissance, alors que les efforts consentis au travail (efforts extrinsèques, surinvestissement au travail) sont élevés, peut entraîner des tensions psychologiques ou physiques (Siegrist, 1996). Ces tensions peuvent aussi être provoquées par une situation de travail dans laquelle on retrouve une forte demande psychologique et un faible contrôle sur la tâche (Karasek et Theorell, 1990).

Ces contraintes psychosociales ont été intégrées à des modèles épidémiologiques validés. C'est le cas particulièrement du modèle « demande-latitude » de Karasek et du modèle « déséquilibre efforts-reconnaissances » de Siegrist. Reconnus internationalement pour la production de connaissances scientifiques (van der Doef et Maes, 1999) et obtenant un soutien empirique important, ces deux modèles permettent de saisir l'importance des liens entre certains phénomènes sociaux au travail et l'émergence d'effets négatifs chez la personne qui leur est exposée. De plus, ils décrivent l'environnement de travail à l'aide de questionnaires validés qui sont utilisés pour identifier ces composantes « toxiques ». Ces questionnaires sont applicables à l'ensemble des professions ou des situations de travail et offrent par la suite la possibilité de faire des comparaisons entre les différents milieux de travail (Vézina *et al.*, 2006a). Ces deux modèles représentent un cadre conceptuel largement utilisé et peuvent orienter les interventions faites dans les organisations en identifiant les sources pathogènes à prendre en compte dans la prévention ou l'intervention en santé mentale au travail.

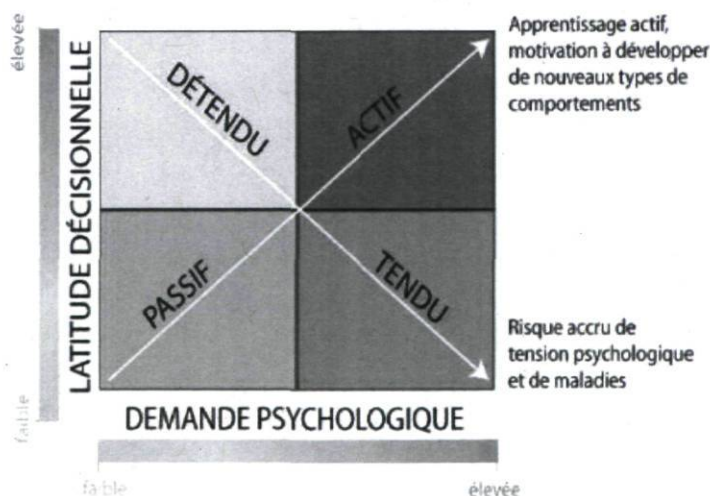
A) Modèle de Karasek

Dans le modèle « demande-latitude », (Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990), la demande psychologique réfère à la quantité de travail à accomplir ainsi qu'aux exigences mentales et aux contraintes de temps liées au travail (Karasek et Theorell, 1990). D'autre part, la latitude décisionnelle est déterminée par deux concepts, soit l'autonomie de compétence et l'autorité décisionnelle. L'autonomie de compétence réfère à la dimension de l'accomplissement de soi au travail. L'autorité décisionnelle, pour sa part, concerne le niveau décisionnel que peut avoir le travailleur sur l'organisation de son travail. La question des relations humaines dans l'entreprise a été ajoutée au modèle de Karasek à la fin des années 1980 (Johnson et Hall, 1988; Johnson *et al.*, 1989). Le soutien social est divisé en deux catégories : premièrement, le soutien socio-émotionnel fait référence à l'intégration sociale et émotionnelle au travail, c'est-à-dire aux liens de confiance qui se créent entre les collègues et les superviseurs ainsi qu'à la cohésion dans le groupe de travail. D'autre part, le soutien instrumental représente l'aide sur laquelle le travailleur peut compter dans l'élaboration et l'exécution de sa tâche.

Le modèle de Karasek énonce que si un travailleur vit une demande psychologique élevée et que la latitude décisionnelle qu'il a dans son travail est faible, il peut vivre de la tension au travail (figure 1). Plusieurs auteurs précisent les impacts observés face à une demande psychologique élevée et une latitude décisionnelle faible : ces impacts peuvent être d'ordre psychologique (détresse psychologique, épuisement professionnel, dépression) (Karasek et Theorell, 1990; Bourbonnais *et al.*, 1998, 2005a; Andrea *et al.*, 2004; Ylipaavalniemi *et al.*, 2005; Rugulies *et al.*, 2006; Stansfeld et Candy, 2006; Blackmore Robertson *et al.*, 2007) ou encore des problèmes physiques tels que des maladies cardio-vasculaires (Bosma *et al.*, 1997, 1998; Belkic *et al.*, 2004; Bongers *et al.*, 2006). Cependant, le soutien social des collègues et des supérieurs est présenté comme ayant un effet modérateur sur l'apparition de problèmes de santé : il modifie l'association entre la tension au travail et la survenue de problèmes de santé, en agissant comme antidote ou facteur de protection (Johnson et Hall,

1988). En effet, certains auteurs ont démontré l'importance du soutien social comme modulateur du risque résultant d'une forte demande psychologique et d'une faible latitude (Stansfeld *et al.*, 1997; Fuhrer *et al.*, 1999; van der Doef *et al.*, 2000).

D'autre part, un travailleur qui a une forte demande psychologique dans son travail, mais qui a la possibilité d'avoir une latitude décisionnelle élevée, voit ses risques d'atteinte à sa santé psychologique diminuer : il se trouve dans une situation de travail qualifiée « d'active » (Karasek et Theorell, 1990). De plus, une personne qui vit une demande psychologique faible dans son travail, combinée à une latitude décisionnelle faible, risque de connaître un sentiment d'impuissance; les auteurs ont constaté que cette situation pousse la personne à devenir plus passive, et ce, même en dehors de son travail (Karasek et Theorell, 1990). Sachant que le soutien social peut atténuer les effets d'une forte demande psychologique combinée à une faible latitude décisionnelle, la combinaison forte demande psychologique jumelée à une faible latitude décisionnelle et à un faible soutien social représenterait la pire combinaison entraînant très souvent des effets pathogènes (Johnson *et al.*, 1989). La figure suivante présente différentes combinaisons de la latitude décisionnelle et de la demande psychologique. Les termes contenus dans les carrés traversés de lignes fléchées réfèrent aux effets possibles de ces différentes combinaisons.



* Karasek et Theorell, 1990

Figure 1- Les situations de travail et leurs effets selon le modèle de Karasek et Theorell (1990)

B) *Modèle de Siegrist*

Développé par Siegrist vers la fin des années 1980, le modèle « déséquilibre : efforts/reconnaissance » met l'accent sur un déséquilibre qui peut survenir entre l'effort investi au travail (efforts extrinsèques) et la reconnaissance que le travailleur obtient (Siegrist, 1996). La reconnaissance peut être sous forme monétaire (salaire), sociale (respect de la part des collègues et des supérieurs) ou organisationnelle (perspectives d'emplois, sécurité d'emplois, etc.). Puis, les efforts (extrinsèques) réfèrent aux contraintes de temps imposées par le milieu de travail (heures supplémentaires, travail exigeant physiquement, travail qui devient de plus en plus exigeant avec le temps). Siegrist émet également l'hypothèse selon laquelle le degré d'efforts intrinsèques, c'est-à-dire l'investissement personnel du travailleur peut modifier la relation d'inadéquation entre les efforts extrinsèques et la reconnaissance. Un surinvestissement se manifeste lorsque le travailleur n'est plus capable de prendre de distance par rapport à son travail et que ses préoccupations professionnelles envahissent la sphère privée de sa vie, le tout jumelé à une compétitivité accrue et un fort besoin d'approbation (Niedhammer et Siegrist, 1998).

Le modèle de Siegrist met de l'avant le phénomène selon lequel le travailleur s'attend à recevoir un traitement juste et équivalant aux efforts investis. Diverses études empiriques présentent les effets néfastes du déséquilibre efforts-reconnaissance. Plus particulièrement, des études ont montré les impacts que ce déséquilibre peut avoir sur la santé physique du travailleur (Siegrist et Peter, 1994; Siegrist *et al.*, 1991 et 1997; Peter et Siegrist, 1997; Bosma *et al.*, 1998; Niedhammer et Siegrist, 1998; Peter, 2002; Siegrist, 2002a; 2002b), sur le plan émotionnel et psychologique (Siegrist, 1996; Niedhammer *et al.*, 1998; Stanfeld *et al.*, 1999; Bakker *et al.*, 2000; De Jonge *et al.*, 2000; Tsutsumi *et al.*, 2001; Peter, 2002; Siegrist, 2002a; Bourbonnais *et al.*, 2005a) et dans la vie personnelle (problèmes de sommeil, divorce, etc.) (Ferrie *et al.*, 1998). Tel que le soulignent Vézina *et al.* (2006a, p. 35), le manque de reconnaissance est associé à une détérioration de l'estime de soi et « ouvre la porte à des manifestations psychologiques (anxiété, dépression), physiologiques

(sécrétion accrue d'adrénaline, élévation de la tension artérielle, perturbation du sommeil) et comportementales (consommation de médicaments, d'alcool, violence et agressivité) ».

En somme, ces deux modèles (Karasek et Siegrist) identifient certaines dimensions critiques présentes dans l'environnement de travail pouvant avoir des effets sur la santé mentale des travailleurs. Bien que chacune de ces dimensions puisse avoir un impact sur la santé psychologique des travailleurs, ce sont surtout les combinaisons de ces contraintes qui sont considérées comme étant néfastes pour la santé mentale des travailleurs : une demande psychologique élevée, combinée à une faible latitude décisionnelle et un faible soutien social dans le cas du modèle de Karasek et un déséquilibre entre les efforts fournis au travail et la reconnaissance que reçoit le travailleur dans le cas du modèle de Siegrist (Bakker *et al.*, 2000; De Jonge *et al.*, 2000) La figure suivante, de Vinet (2004), intègre les différents éléments contenus dans les deux modèles (Karasek et Siegrist) explicités précédemment et conceptualise en un coup d'œil l'impact d'une demande psychologique élevée combinée à une faible latitude décisionnelle, un faible soutien social et une reconnaissance défailante.

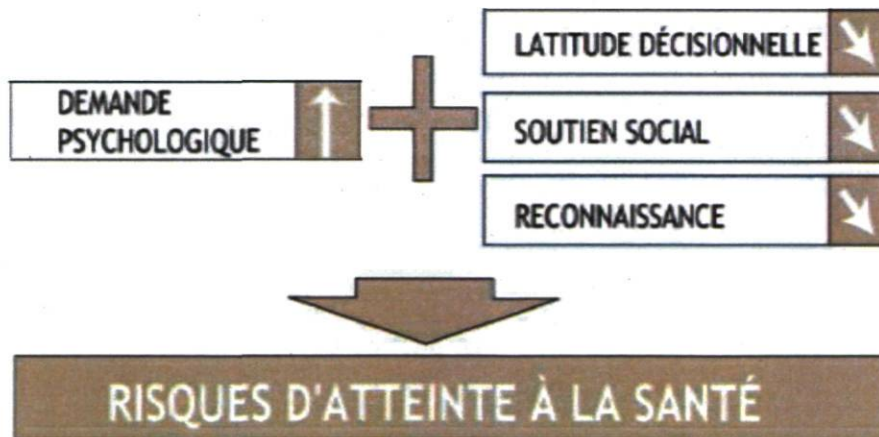


Figure 2 - Modèle intégrant les différentes contraintes psychosociales présentes dans l'environnement de travail (Vinet, 2004)

1.2.2 La psychodynamique du travail : éclairage sur la façon dont les travailleurs font face ensemble à la souffrance au travail

La psychodynamique du travail porte un regard sur la problématique travail/santé psychologique par une analyse compréhensive qui stipule que, face aux facteurs de risque présents dans le travail, face à la souffrance, les travailleurs ne restent pas impassibles et ne font pas que subir les conséquences des contraintes présentes dans leur environnement de travail. En effet, les études de psychodynamique du travail permettent de comprendre que des processus sont mis en place par les travailleurs afin de faire face aux contraintes et aux facteurs de risque présents dans leur travail. Ces recherches montrent l'importance des liens entre la cohésion d'un collectif de travail et le développement de stratégies qui régulent les pressions exercées par les contraintes du travail (Dejours, 1989; Dessors et Jayet, 1990; Brun, 1992; Carpentier-Roy, 1995; Trudel, 1999; Carpentier-Roy *et al.*, 2000 ; Rhéaume *et al.*, 2000a, 2000b; Alderson, 2001; St-Jean *et al.*, 2006; Vézina *et al.*, 2006b; Maranda *et al.*, 2006, etc.). Les prochaines lignes décrivent cette approche compréhensive.

A) La psychodynamique du travail et sa définition du travail

La psychodynamique du travail a été élaborée en France principalement à travers les travaux de Christophe Dejours et la publication de son ouvrage *Travail et usure mentale* (1^{re} éd. 1980, ensuite 1993 et 2000). En fait, au tout début, on parlait surtout de psychopathologie du travail et l'intérêt portait sur les pathologies psychologiques découlant du travail. Cependant, cet intérêt s'est déplacé vers une compréhension différente, axée davantage sur les processus qu'utilisent les travailleurs pour rester normaux, pour ne pas tomber malades, malgré certaines souffrances engendrées par leur travail (Dejours, 2000). Prenant ses racines dans la psychanalyse, la sociologie du travail ainsi que l'ergonomie, la psychodynamique du travail postule que le travail est un lieu où sont présents les processus

permettant la construction et la défense de la santé, l'affranchissement des déterminants de son histoire singulière, et que le fait de travailler influence la construction de son identité (Dejours, 1995a). En ce sens, la psychodynamique du travail s'attarde à « l'analyse dynamique des processus psychiques mobilisés par la confrontation du sujet à la réalité du travail » (Dejours et Abdoucheli, 1990, p. 127). Progressivement, les recherches en psychodynamique du travail montrent que les travailleurs ne restent pas impassibles face aux souffrances vécues au travail et se protègent des effets nocifs découlant de certaines contraintes présentes dans les milieux de travail. Cette approche se penche alors sur « les relations entre plaisir et souffrance au travail d'une part, organisation du travail de l'autre. Il s'agit de mieux comprendre comment le travail qui comporte toujours une dimension de peine, de souffrance, au point de conduire parfois à une usure voire à la mort prématurée, peut aussi, dans bien des cas, constituer un puissant opérateur pour la construction de la santé » (Davezies, 1993, p. 33).

En psychodynamique du travail, le travail est vu comme « la mobilisation des hommes et des femmes face à ce qui n'est pas prévu par la prescription, face à ce qui n'est pas donné par l'organisation du travail » (Davezies, 1993, p. 37). En effet, considérant qu'il est impossible de tout prévoir à l'avance dans l'exécution des tâches et qu'il existe toujours des différences entre ce qui a été prévu et ce qui se passe en réalité, le travail débute réellement là où la prescription s'arrête. C'est à ce moment, dans cette activité de travail, que les travailleurs doivent déployer des efforts, faire preuve de débrouillardise, inventer, réinterpréter les consignes afin de faire face au décalage entre le travail prescrit et le travail réel.

B) La dynamique de la reconnaissance des efforts déployés

Ces efforts déployés sont consentis avec l'attente d'une rétribution d'autrui : de la reconnaissance (Dejours, 2000). En d'autres mots, les efforts déployés le sont dans l'optique d'être reconnu par les autres dans la capacité d'avoir fait face au réel du travail, et cette reconnaissance a un impact dans la construction de l'identité du travailleur. En effet, la reconnaissance du travail par les autres contribue à l'élaboration de l'estime de soi et est alors considérée comme la pierre angulaire de la santé mentale au travail (Dejours, 1995a) et elle est un constat qui est fait par autrui sur l'apport du travailleur relativement à l'organisation réelle du travail et porte par conséquent sur le « faire » et non sur « l'être » du travailleur.

Plus particulièrement, la reconnaissance s'articule autour de deux axes : le jugement d'utilité et le jugement de beauté. La première forme de jugement porte sur l'utilité économique, sociale ou technique du travail effectué (Dejours, 1995a). Cette reconnaissance est apportée par la direction ou le supérieur hiérarchique. Quand cette forme de reconnaissance est donnée par la clientèle ou par la société, on parle alors de gratitude. En effet, la clientèle n'est pas dans la même position qu'un supérieur ou que la direction pour apprécier le travail : le jugement porte sur des aspects différents (Molinier, 2006). À travers le jugement d'utilité, on peut rendre compte de l'importance du travail qu'effectue le travailleur pour le fonctionnement de l'organisation. Le jugement de beauté, quant à lui, réfère à l'originalité et au style du travail, à l'intelligence déployée pour accomplir le travail et au talent du travailleur (Dejours, 1995a). Ce jugement est fait par les pairs, les seuls à connaître véritablement la « beauté d'un travail bien fait », à connaître les impasses du travail et ainsi pouvoir reconnaître les efforts déployés dans le travail. Il porte, dans un premier temps, sur la manière de travailler et de comprendre ce qu'est un travail fait selon les règles de l'art établies par les pairs.

À un second niveau, le jugement de beauté porte sur la distinction, la touche d'originalité et l'ingéniosité propres au travailleur pour apporter une dimension personnelle à son travail : « on y reconnaît sa façon particulière de travailler, ses caractéristiques, les qualités qui le distinguent des autres (originalité, ingéniosité, rigueur), de telle sorte que l'individu se sent dès lors reconnu dans son unicité sur le plan de la pratique professionnelle » (Brun *et al.*, 2002, p. 9).

Pour avoir lieu, cette reconnaissance nécessite des rapports sociaux, lesquels s'établissent notamment à travers un collectif de travail. Ce sont les collègues de travail qui s'organisent et forment ce que l'on appelle un collectif de travail. Un collectif de travail s'élabore dans le rapport au travail et aux risques inhérents, et ce, de façon strictement spécifique (Dejours, 2000) : en effet, il n'y a pas un collectif de travail qui est totalement identique à un autre, chaque collectif tient ses particularités de sa propre situation de travail. Un collectif de travail n'est pas synonyme d'un groupe de travail : il s'agit plutôt de travailleurs qui concourent à une œuvre commune, œuvre qui s'effectue selon le respect des règles établies par le collectif (Carpentier-Roy, 2000). Par la parole et l'action se traitent les expériences individuelles, les compétences, les façons de faire, les histoires de vie, etc. En plus de fixer dans cet échange le sens de leur travail, les membres du collectif expriment leurs désirs et leurs émotions (Carpentier-Roy, 2000). C'est par les actions posées dans le quotidien du travail qu'un membre pourra s'insérer dans le collectif : l'engagement et la loyauté sont absolument nécessaires pour la viabilité du collectif (Brun, 1992).

Dejours (1995a) précise que, dans les moments d'incertitude et de doute liés à la prise de décisions, les collectifs de travail jouent un rôle prédominant pour valider, vérifier et discuter des choix et des façons de faire. En effet, le comportement humain au travail doit répondre à deux logiques souvent contradictoires. D'une part, le travailleur doit répondre à une rationalité concernant des objectifs de production. D'autre part, il doit répondre à une rationalité relative à sa santé et à son accomplissement personnel, le mettant alors dans une

situation paradoxale : « soumettre son comportement aux seuls critères de l'efficacité risque de mettre la construction de la santé en péril et soumettre son comportement au seul critère de l'accomplissement de soi risque de mettre à mal les exigences de productivité » (Dejours, 1995a, p. 11). Il y a donc un compromis qui se construit, compromis qui n'est pas décidé individuellement, mais bien collectivement.

Des règles de métier, élaborées par le collectif de travail, guident les travailleurs dans leurs actions, tout en déterminant aussi, par consensus du groupe, ce qu'est un bon travailleur, ce qui est juste ou bien de faire. (Molinier, 2006). Soulignons que les règles de métier sont introduites par le collectif lui-même, et non par l'organisation du travail. En plus d'avoir une fonction de cohésion, de protection et de régulation (Carpentier-Roy, 1995), les règles de métier libèrent de certaines hésitations face à certaines décisions à prendre à chaque instant. Tel que le souligne St-Arnaud (2001), « les collectifs se développent au sein même des activités de travail et mènent à la construction de règles normatives, implicites, qui régulent les pratiques de métier. Ces règles se construisent sur la base d'accords normatifs qui encadrent la façon dont chacun négocie son rapport au réel » (p. 64). Pour sa part, Cru (1987a) explique que ces règles représentent un art de vivre et structurent le travail et les relations.

En somme, le collectif définit des règles qui représentent des repères dans l'incertitude en plus de permettre la reconnaissance du travail bien fait. Par conséquent, c'est dans les collectifs de travail que la dynamique de la reconnaissance peut être établie, grâce à la connaissance commune des travailleurs quant au réel du travail. La psychodynamique du travail met de l'avant l'importance des liens qui s'établissent entre les collègues et la formation d'un collectif de travail. C'est également dans ce collectif de travail que les travailleurs régulent leur rapport au travail et à la souffrance qu'il peut comporter : ils instaurent des stratégies de défense afin de gérer les pressions exercées par les contraintes du travail sur les travailleurs.

C) Les stratégies développées au sein du collectif de travail

Dejours (1995a) stipule qu'en présence de la souffrance, le travailleur ne reste pas passif : il organise ses défenses. Entre les contraintes du travail et la maladie s'interposent des défenses. En psychodynamique du travail, on s'intéresse davantage aux défenses élaborées par les travailleurs qu'à la souffrance en tant que telle (Dejours, 2000). Grâce à ces stratégies, le travailleur peut résister psychiquement à l'agression et à la souffrance que présentent certaines dimensions du travail. Le but de ces stratégies est de masquer, de contenir et d'occulter la souffrance (Dejours, 2000) et d'ainsi neutraliser l'anxiété pour ne pas qu'elle puisse survenir à tout moment et alors empêcher les travailleurs de continuer leurs tâches. De plus, Carpentier-Roy (1995) explique que les stratégies collectives de défense servent de moyen d'identification et de conjuration de la souffrance.

Les stratégies collectives de défense sont mises sur pied par le collectif de travail (comparativement à une défense individuelle élaborée par un seul travailleur), en réponse aux contraintes spécifiques de l'organisation. Notons que ces stratégies collectives de défense existent essentiellement dans un collectif, en ce sens qu'elles tiennent par le consensus, à la différence des défenses individuelles qui peuvent exister même si elles sont vécues par un seul individu (Dejours et Abdoucheli, 1990). En outre, les stratégies collectives de défense nécessitent une implication de tout le collectif : celui qui n'adhère pas se voit tôt ou tard exclu. Tous doivent avoir les mêmes comportements, tenant par le fait même éloignée de la conscience la souffrance vécue au travail.

À titre d'exemple, le déni de perception est mis en place par les travailleurs face à la détresse vécue au travail afin de lutter contre les risques auxquels ils sont exposés. Brun (1992), dans une étude réalisée auprès des monteurs de lignes, décrit ce mécanisme comme étant « une transformation de la perception qu'[a le sujet de la réalité] » (p. 53). Des attitudes de défi et de provocation peuvent aussi être observées dans les collectifs de travail

dont les acteurs sont en présence d'une réalité dangereuse et qui est source de souffrance (Brun, 1992). D'autre part, St-Jean *et al.* (2006) expliquent que la banalisation des situations générant de la souffrance, la rationalisation et la négation sont quelques-unes des autres défenses collectives qu'il est possible d'observer dans des milieux de travail exigeants et présentant des risques de détresse psychologique. C'est alors que malgré le fait que certains travailleurs puissent paraître insouciantes lorsqu'on analyse leurs comportements, il ne faut pas oublier qu'« éclairée de cette façon, l'apparente "inconscience" des ouvriers change de signification. Elle est le prix qu'ils doivent payer pour surmonter la charge d'anxiété que suppose le travail » (Dejours, 2000, p. 103). Les comportements qui peuvent sembler étranges ont donc une légitimité fondée, en relation avec la réalité de leur travail.

S'attarder à l'identification et à la compréhension des stratégies collectives de défense, c'est chercher à mieux comprendre ce qui fait que les travailleurs tiennent le coup, en dépit des pénibilités du travail. Ces mécanismes qui modulent la souffrance vécue au travail sont établis par le collectif de travail en réponse à des situations qui leur sont propres. Par la parole, le rapport au réel et aux contraintes dans le milieu de travail est négocié entre les membres du collectif de travail et les stratégies collectives sont instaurées afin de préserver la santé psychologique des travailleurs. Dans cette perspective, la santé n'est plus considérée comme une construction strictement individuelle, mais bien collective, qui nécessite le regard d'autrui et un processus relationnel.

D) La santé et la normalité : tributaires du processus relationnel au travail

Dans la psychodynamique du travail, le travailleur n'est pas considéré comme un individu isolé : « il est toujours partie prenante dans des relations : relation avec les autres travailleurs qui souffrent pour construire en commun des stratégies défensives : relation avec les pairs dans l'attente d'une reconnaissance de son originalité et de son identité ou d'une reconnaissance de son appartenance au collectif ou à la communauté » (Dejours et Abdoucheli, 1990, p. 142). Les collègues représentent des points d'appui essentiels à la reconnaissance de ses forces tout comme de ses faiblesses et sont indispensables dans le développement de compétences. La santé est alors élaborée à travers les collectifs de travail et c'est « la nature, la qualité ainsi que la dynamique des relations à l'intérieur des collectifs de travail » qui déterminent les effets du travail sur la santé psychique (Dejours, 1995a, p. 2). C'est en ce sens que « la construction de la santé et la protection de la normalité relèvent de processus relationnels » (Dejours, 1995, p. 10). La normalité est donc une construction sociale qui se produit à travers le regard de l'autre et qui est tributaire d'une dynamique intersubjective. Précisons ici qu'en psychodynamique du travail, on parle plutôt de normalité que de santé. Selon Dejours (1995a), la normalité est « un état réel (et non idéal) où les maladies sont stabilisées et les souffrances sont compensées » (p. 3). Cette définition de la normalité, inspirée en partie de la notion de la santé proposée par Canguilhem (1904-1995) (Molinier 2006), représente un état plus réaliste que la santé absolue (l'idéal de la santé : n'avoir aucun problème de santé), laquelle ne peut réellement exister de façon parfaite. En ce sens, la normalité n'est pas exempte de souffrance : cette dernière est plutôt gérée par des stratégies défensives, lesquelles sont développées par un collectif de travail.

En s'attardant à ces stratégies défensives, l'attention est portée sur ce qui permet aux travailleurs de garder leur équilibre, leur santé, bref leur normalité, face aux contraintes présentes dans le travail. C'est ainsi que « traiter de ces questions dans la perspective de la santé, c'est inverser la problématique et analyser comment fonctionnent les défenses grâce auxquelles les hommes et les femmes peuvent lutter contre les effets pathogènes des

contraintes et des risques du travail » (Dejours, 1995a, p. 9). Il y a renversement épistémologique : d'un questionnement habituellement orienté vers la maladie, on passe à un questionnement orienté vers la santé, vers la normalité.

E) Conclusion

Dejours (2000) soutient que le travailleur lutte contre les contraintes au travail qui le poussent vers la maladie mentale; il est en constante recherche d'un équilibre afin de préserver sa santé. Les divers éléments exposés en psychodynamique du travail afin de comprendre le lien entre le travail et la santé mentale mettent de l'avant l'importance de la dynamique qui se joue entre les différents aspects vécus au travail. En ce sens, la santé psychologique tient de l'équilibre dynamique entre l'accomplissement du travailleur, son travail et les rapports sociaux dans son environnement de travail (Dejours, 2000). L'expérience subjective des personnes en milieu de travail est au cœur de cette approche, notamment leurs façons de moduler leur rapport aux risques et au réel du travail, pour se protéger des situations pouvant être déstabilisantes (Brun *et al.*, 2002). La santé, appelée normalité en psychodynamique du travail, est maintenue par les travailleurs qui instaurent des stratégies de défense, élaborées par le collectif de travail, lequel a aussi ses propres règles de métier qui guident le travailleur dans les moments de doutes.

1.3 Positionnement de la problématique et objectifs

Tel qu'évoqué précédemment, plusieurs auteurs montrent un lien entre le travail et la santé mentale. Ces liens peuvent être étudiés en mettant en relation les contraintes présentes dans l'environnement de travail et leurs impacts sur la santé (épidémiologie sociale) ou encore en portant un regard sur les façons dont les travailleurs, en collectif de travail, s'organisent pour préserver leur équilibre malgré les contraintes et la souffrance présentes au travail (psychodynamique du travail).

Considérant que le travail peut avoir des effets sur la santé psychologique des travailleurs, qu'en est-il des métiers à haut niveau de risques d'atteinte à la santé mentale, comme ceux liés aux interventions d'urgence ? Les impacts émotionnels et psychologiques engendrés par l'exposition à des événements bouleversants pour les intervenants d'urgence en général sont énumérés par plusieurs auteurs (Bryant et Harvey, 1996; Mitchell, 1998; Beaton *et al.*, 1999; Corneil *et al.*, 1999; Brown *et al.*, 2002; Regehr *et al.*, 2003; Dean *et al.*, 2003; Cowman *et al.*, 2004; Hyman, 2004; Mitani *et al.*, 2006).

Cependant, ces recherches traitent des intervenants d'urgence en général. Notre intérêt se porte plus précisément sur le métier des pompiers, lesquels sont confrontés à des situations risquées pour leur vie ou celle des autres et pouvant engendrer la peur, tout en œuvrant dans un climat de proximité quotidienne entre collègues et dans un environnement de travail peu commun. Quels sont les impacts de cet environnement sur leur santé psychologique ? Comment s'organisent-ils pour faire face aux différentes contraintes et aux différents risques d'atteinte à leur santé mentale présents au quotidien dans leur environnement de travail ?

Bien que plusieurs données de la littérature scientifique concourent à affirmer que les pompiers représentent une population à risque (Alexander et Wells, 1991; Newburn, 1993; Raphael et Wilson, 1994; Revicki et Gershon, 1996; Brown *et al.*, 2002; Regehr *et al.*, 2003; Dean *et al.*, 2003), très peu de données actuelles sont disponibles sur la santé psychologique des pompiers au Québec. De plus, les recherches actuellement disponibles à travers le monde portent la plupart du temps sur le stress post-traumatique. Bien que les pompiers puissent effectivement travailler lors d'événements majeurs et aussi être confrontés à des incidents critiques, ce qui les rend susceptibles de développer un trouble de stress post-traumatique, n'oublions pas que « ces [événements de grande ampleur] ne constituent pas l'essentiel de l'activité quotidienne de secours et d'assistance à autrui » (Ponnelle, 2002, p. 228). Il devient alors pertinent de mesurer les contraintes psychosociales présentes dans le métier de pompier au Québec et de documenter l'état de la situation actuelle de la santé mentale des pompiers dans le but de connaître quels impacts psychologiques sont engendrés par le travail quotidien de ces travailleurs.

D'autre part, suivant un cadre compréhensif de la psychodynamique du travail, il est possible de faire l'hypothèse que les travailleurs ne restent pas impassibles et s'organisent face à la souffrance qu'ils peuvent vivre au travail. La santé psychologique est alors protégée, dans une certaine mesure. Plusieurs études abondent dans ce sens et rendent possible l'identification des stratégies collectives défensives de certains travailleurs qui œuvrent dans des milieux présentant de nombreux risques d'atteintes à la santé psychologique (Dejours, 1989; Dessors et Jayet, 1990; Trudel, 1999; Carpentier-Roy *et al.*, 2000; Rhéaume *et al.*, 2000a, 2000b; Alderson, 2001; St-Jean *et al.*, 2006; Maranda *et al.*, 2006, etc.). De plus, des aspects tels la reconnaissance sociale et le soutien entre collègues sont également des éléments essentiels au maintien de la bonne santé mentale des travailleurs.

À la lumière de ces différents éléments, la présente recherche propose de documenter dans un premier temps l'état de la situation actuelle de la santé psychologique des pompiers, pour ensuite approfondir la compréhension de la relation qu'entretiennent ces travailleurs avec leur travail, en explorant les diverses composantes du collectif de travail des pompiers et leurs façons de faire face au quotidien du travail. Plus précisément, suite à l'analyse quantitative de la situation, un regard nouveau sera porté sur la compréhension des éléments grâce auxquels les pompiers « tiennent le coup » dans un travail comportant de nombreux risques, contrairement à certaines recherches visant à comprendre pourquoi certains travailleurs « s'écroulent psychologiquement » dans leur travail.

L'objectif principal de cette recherche est de décrire et de comprendre le phénomène de la santé mentale dans le métier de pompier. Plus précisément, les objectifs spécifiques sont:

- a) de décrire la prévalence des contraintes psychosociales et des problèmes de santé psychologique chez les pompiers;
- b) de mesurer l'association entre les contraintes psychosociales présentes dans le métier de pompier et les problèmes de santé mentale des travailleurs;
- c) de décrire le travail des pompiers et ses contraintes ainsi que de cerner le fonctionnement du collectif de travail des pompiers et ses composantes;
- d) d'identifier et analyser les stratégies collectives de défense mises sur pied par les pompiers permettant à plusieurs d'entre eux de résister psychologiquement aux souffrances vécues dans leur travail.

1.4 Cadre théorique

Pour analyser les liens entre le travail des pompiers et leur santé psychologique, la recherche doctorale se divise en deux volets d'enquête. Dans un premier temps (volet I), elle s'appuie sur l'épidémiologie sociale et propose de répondre de façon quantitative aux objectifs 1 et 2 décrits précédemment. Par conséquent, ce volet permettra de connaître l'ampleur des contraintes psychosociales présentes dans le travail et des problèmes de santé mentale chez les pompiers, puis de mesurer certaines associations entre l'exposition à des contraintes psychosociales et le développement de problèmes psychologiques.

Dans un second temps (volet II), le cadre théorique de la psychodynamique du travail est utilisé afin d'approfondir la compréhension du rapport entre le travailleur et son travail. Les objectifs 3 et 4 sont au cœur du volet de cette recherche. Ce deuxième volet apportera un éclairage sur le fonctionnement du collectif de travail des pompiers et sur les processus mis en place par les travailleurs afin de moduler et de réguler les exigences auxquelles ils sont exposés dans leur travail, ce qui leur permet, dans une certaine mesure, de se protéger des risques d'atteinte à leur santé psychologique.

Dans le volet I de la recherche, l'épidémiologie sociale et ses différents modèles (Karasek et Siegrist) serviront d'assises théoriques. L'utilité de l'épidémiologie sociale pour documenter l'état actuel de la santé mentale des pompiers réside dans le fait qu'elle peut être utilisée pour effectuer des mesures descriptives et analytiques. Ainsi, pour mesurer la prévalence de différents indicateurs de santé mentale des pompiers et étudier les liens entre certaines variables, l'épidémiologie sociale est tout indiquée. En effet, notons que l'épidémiologie est définie par Bernard et Lapointe (1987) comme étant une « science qui a pour objet la recherche des causes des atteintes à la santé au moyen de l'étude statistique de

la répartition de ces atteintes au sein des populations en fonction des caractéristiques des individus et de leur environnement ». Berkman et Kawachi (2000) donnent pour leur part la définition suivante de l'épidémiologie sociale : « l'étude des déterminants sociaux et de la distribution des états de santé. Plus précisément, l'épidémiologie sociale tente d'identifier les expositions socio-environnementales qui peuvent engendrer certaines répercussions sur la santé physique et/ou mentale des individus » (p.1, traduction libre). Ainsi, l'épidémiologie sociale rendra possible la description et l'analyse de l'influence que le milieu de travail des pompiers peut avoir sur leur santé mentale. Puis, la mesure d'association entre l'exposition à des contraintes psychosociales et le développement de problèmes psychologiques pourra être réalisée. Notons en terminant que les différentes contraintes identifiées dans ces études sont la plupart du temps des indicateurs précoces d'atteinte à la santé mentale des travailleurs (Vézina *et al.*, 1992) et qu'avec les modèles utilisés en épidémiologie sociale, il devient alors possible de suivre l'état de santé des populations exposées à différents risques psychosociaux dans leur travail et d'intervenir en amont, avant que n'apparaissent des problèmes graves de santé mentale engendrés par le travail (Blackmore *et al.*, 2007). L'épidémiologie sociale sera donc utilisée pour réaliser le premier volet de la recherche étant donné qu'il s'agit d'une science quantitative qui offre la possibilité de tracer un portrait de situation, de quantifier la problématique et de mesurer des associations entre les différentes variables (Rothman et Greenland, 1998).

La psychodynamique du travail, approche qualitative, sera utilisée dans le deuxième volet de la recherche afin de poursuivre sous un autre angle l'analyse des liens entre travail et santé psychologique. En effet, alors que l'épidémiologie sociale permettra d'aborder la santé mentale des pompiers en fournissant un état de situation à un moment précis ainsi que des mesures d'association, un schème compréhensif du phénomène de santé psychologique des pompiers sera utilisé afin de saisir d'autres dimensions de ce travail. En abordant la compréhension du phénomène de façon plus qualitative, la psychodynamique du travail prend en compte le caractère dynamique qu'entretient le travailleur avec l'univers de son travail ainsi que ses collègues de travail, tout en mettant en lumière les processus élaborés

par les travailleurs pour affronter les effets pathogènes de leur milieu de travail. En effet, Dejours (2000) stipule qu'en réponse à la souffrance, certaines défenses sont mises en place par les travailleurs afin de moduler les exigences psychologiques du travail. C'est ainsi que ces défenses permettent de résister psychiquement à la peur et à la souffrance présentes dans certaines dimensions du travail. Rappelons à cet effet les propos de Carpentier-Roy (1995), qui souligne que « l'objectif [de la psychodynamique du travail] est de comprendre comment font les travailleurs, sur les lieux du travail, pour résister aux attaques qui menacent leur équilibre psychique, sans devenir malades ou si l'on veut, pour rester normaux » (p. 13). À cet égard, la psychodynamique du travail « place au centre de ses préoccupations la souffrance au travail, et analyse les destins de cette souffrance en fonction des conditions qui président à sa transformation en plaisir ou à son aggravation pathogène » (Dejours, 2000, p. 8). Dans la présente recherche, la psychodynamique du travail apporte un éclairage de sens et permet d'étayer, par son caractère qualitatif et inscrit dans un paradigme compréhensif, les données recueillies à l'aide d'outils quantitatifs sous l'approche de l'épidémiologie sociale.

En somme, l'utilisation des deux approches offre la possibilité, dans un premier temps, de tracer un portrait quantifié à l'aide d'un questionnaire (volet I) et par la suite d'approfondir la compréhension de ces données quantitatives à l'aide d'éléments qualitatifs recueillis lors des entrevues de groupe (volet II). D'ailleurs, divers auteurs (Panet-Raymond, 1986; Hébert *et al.*, 1999) soulignent que les méthodes quantitatives et qualitatives peuvent et devraient être utilisées conjointement.

Chapitre 2 - Volet I, quantitatif

2.1 Méthodologie

2.1.1 Population à l'étude

La population à l'étude est composée de pompiers permanents travaillant dans deux des six services incendie de la province de Québec employant majoritairement des pompiers à temps plein (pompiers permanents). La présente étude se déroule auprès de pompiers permanents afin d'avoir une population de travailleurs qui ont le métier de pompier comme principale occupation professionnelle, en vivant toutes les dimensions que cela implique, c'est-à-dire les interventions ainsi que le temps passé en caserne entre collègues à attendre les alarmes. Par ailleurs, les deux services incendie choisis pour la recherche ont été sélectionnés pour leurs similitudes au niveau du nombre de pompiers permanents qui y travaillent.

2.1.2 Procédures

Afin de répondre aux objectifs fixés pour le volet I de la recherche, un questionnaire a été utilisé (détaillé dans les pages suivantes et présenté à l'annexe I). Rappelons que les objectifs du volet I sont de :

- Décrire la prévalence des contraintes psychosociales et des problèmes de santé mentale chez les pompiers.
- Mesurer l'association entre les contraintes psychosociales présentes dans le métier de pompier et les problèmes de santé mentale de ces travailleurs.

Le questionnaire n'a pas nécessité de validation de ses composantes, étant donné qu'il est bâti à partir de mesures déjà validées et utilisées dans d'autres recherches. Cependant, deux pré-tests ont été effectués avant de produire la version finale du questionnaire. Cette opération a été effectuée dans le but de s'assurer de la clarté des questions pour les pompiers et, surtout, de vérifier le temps nécessaire pour répondre au questionnaire. Deux pompiers ne faisant pas partie de l'effectif des villes participantes à l'étude ont répondu au questionnaire pour effectuer ce pré-test.

Le questionnaire a été distribué en mains propres à tous les pompiers des deux villes qui étaient présents lors de notre passage en caserne afin d'obtenir des résultats appuyés sur un nombre de réponses le plus important possible et d'ainsi assurer la représentativité des résultats. De fait, le questionnaire a été distribué dans les 25 casernes par la candidate au doctorat. Étant donné qu'un service incendie compte quatre (4) quarts de travail (appelés pelotons ou équipes), il y a donc eu 100 groupes de travail qui ont reçu le questionnaire. Rencontrer chaque groupe de travail des deux villes a permis, dans un premier temps, d'expliquer aux travailleurs la nature de la recherche et de répondre aux interrogations des participants. Le fait d'être présente sur place pour remettre le questionnaire en mains propres et le récupérer a aussi permis de bien expliquer le projet aux participants. À la suite de l'explication du projet aux pompiers, le questionnaire était remis à ceux qui acceptaient de participer à l'étude. En effet, il revenait à chaque travailleur de décider s'il souhaitait ou non remplir le questionnaire, aucune obligation n'était imposée. Soulignons que les pompiers recevaient la consigne de remplir le questionnaire seul et que la candidate au doctorat était présente sur place, avec les participants, pendant que ces derniers remplissaient le questionnaire.

2.1.3 Éthique et confidentialité

Lors de la passation du questionnaire aux pompiers, un feuillet d'information leur était remis, contenant les éléments relatifs à l'éthique et à la confidentialité du projet. À ce propos, les pompiers étaient informés que toutes les données recueillies dans ces questionnaires seraient traitées confidentiellement. Plus précisément, cela signifie que pour aucune considération, le nom des participants ou le numéro de la caserne ne pourraient être identifiés par une personne autre que la candidate au doctorat et qu'elle seule aurait accès aux questionnaires. Il était également mentionné aux pompiers que les mesures suivantes seraient appliquées afin d'assurer la confidentialité des renseignements fournis par les participants :

- les divers documents de la recherche seraient codifiés et seule la candidate au doctorat aurait accès à la liste des noms et des codes;
- les questionnaires seraient conservés sous clés et accessibles seulement à la candidate au doctorat.

Par ailleurs, les pompiers étaient informés que la participation à ce questionnaire se faisait sur une base volontaire et qu'aucune sanction ne serait prise contre les personnes qui décideraient de ne pas y participer. De plus, si les participants souhaitaient ne pas répondre à certaines questions, ils étaient informés de la possibilité de laisser une case vide dans le questionnaire. Les formulaires relatifs à la confidentialité se trouvent à l'annexe 2.

2.1.4 Outil : le questionnaire et ses variables

Le questionnaire (voir annexe 1), dont la majorité des questions sont fermées, couvre divers facteurs psychosociaux de l'environnement de travail ainsi que certaines dimensions de la santé mentale. Il a été élaboré en combinant diverses échelles existantes et déjà validées, rendant possible une comparaison avec d'autres données recueillies dans des recherches similaires. Plus précisément, le questionnaire est divisé comme suit :

A) Caractéristiques sociodémographiques et liées au poste

Cette section identifie la variable « âge » du répondant. La variable « sexe » est habituellement mesurée dans une recherche de ce type. Cependant, il n'y a pas eu de distinction de genre dans la présente recherche, étant donné que dans l'un des Services incendie participant à la recherche, il y a uniquement 1,3 % de femmes et dans l'autre Service, cette proportion est de seulement 0,5 %. Outre la variable « âge », cette section permet d'identifier le nombre d'années au travail (ancienneté comme pompier permanent seulement) et le poste (pompier, lieutenant, capitaine).

B) Les facteurs psychosociaux

Cette section mesure le degré d'exposition des participants à certains facteurs psychosociaux dans leur environnement. Pour ce faire, deux échelles ont été utilisées, l'une tirée du *Job content questionnaire* (JCQ) (Karasek *et al.*, 1985) et l'autre mesure le déséquilibre effort/récompense tel qu'élaboré par Siegrist (1996). Ces outils ont été choisis pour leurs caractéristiques psychométriques amplement démontrées ainsi que la large

utilisation qu'il en a été faite dans d'autres recherches, tel qu'expliqué précédemment. Ainsi, certaines comparaisons seront possibles entre les résultats de la présente recherche et celles effectuées auprès d'autres types de travailleurs. Les prochaines lignes présentent en détail les variables mesurées ainsi que les qualités psychométriques des échelles utilisées.

Tout d'abord, la tension au travail a été mesurée. La tension au travail repose sur les principes décrits par Karasek (1979) et Karasek et Theorell (1990) et se caractérise par une demande psychologique élevée et une faible latitude décisionnelle, situation qui augmente la possibilité d'engendrer de la détresse psychologique. Ces aspects sont évalués à l'aide de 18 items du *Job content questionnaire* (JCQ) (Karasek *et al.*, 1985). Neuf (9) de ces items mesurent la demande psychologique. Plus précisément, le travailleur caractérise son travail en rapportant s'il trouve que son travail exige d'aller vite, exige de travailler très fort mentalement, s'il trouve que la quantité de travail demandée est excessive, s'il doit se concentrer de façon intense sur de longues périodes, s'il reçoit des demandes contradictoires, s'il doit souvent interrompre la réalisation d'une tâche avant qu'elle ne soit terminée, s'il a un travail très mouvementé, si son travail est ralenti parce qu'il doit attendre que les autres aient terminé le leur et s'il manque de temps pour effectuer son travail. Plus ces éléments sont présents, plus la demande psychologique est considérée élevée (Karasek et Theorell, 1990). Neuf (9) autres items mesurent la latitude décisionnelle. Pour ce faire, le travailleur évalue si son travail exige qu'il apprenne des choses nouvelles, exige un niveau élevé de qualifications, s'il a la possibilité d'utiliser sa créativité, si son travail consiste à refaire toujours les mêmes choses, s'il a la liberté de décider comment faire son travail et si son travail lui permet de prendre des décisions de façon autonome. La latitude décisionnelle réfère aussi à l'opportunité de faire plusieurs choses différentes dans le travail, d'avoir de l'influence sur la façon dont les choses se passent au travail et la possibilité de développer des habiletés personnelles.

En outre, la dimension de soutien social, ajoutée au modèle de Karasek (Johnson et Hall, 1988) est mesurée dans le *Job content questionnaire* avec onze (11) items. Le travailleur doit noter les différents aspects touchant le soutien social venant de son supérieur immédiat et des membres de son équipe. Tout d'abord, le travailleur doit évaluer si son supérieur immédiat réussit à faire travailler les gens ensemble, s'il se soucie du bien-être des personnes qui sont sous sa supervision, s'il prête attention à ce que le travailleur lui dit, s'il a une attitude hostile avec le travailleur et s'il facilite la réalisation du travail en équipe. Puis, le travailleur évalue le soutien social venant des collègues en notant la qualification de ses collègues pour faire le travail demandé, le fait que ses collègues s'intéressent à lui, s'ils sont amicaux, s'ils facilitent la réalisation du travail, s'ils ont des attitudes hostiles envers lui et si les gens avec qui il travaille s'encouragent mutuellement à travailler ensemble. La validité psychométrique de la version française du *Job content questionnaire* a été démontrée notamment par Brisson *et al.* (1998) ainsi que par Larocque *et al.* (1998).

Le déséquilibre effort/reconnaissance tel qu'élaboré par Siegrist a été évalué à l'aide du questionnaire de Siegrist (1996) mesurant la reconnaissance (11 items), les efforts extrinsèques (3 items) et les efforts intrinsèques (6 items). Tout d'abord, le travailleur évalue la reconnaissance qu'il obtient dans son travail à l'aide des éléments suivants : le respect qu'il reçoit de la part des collègues ainsi que de la part de ses supérieurs, la possibilité de bénéficier d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles, le traitement juste au travail, la venue d'un changement indésirable dans sa situation de travail, la sécurité d'emploi, les perspectives de promotion et une position professionnelle qui correspond à sa formation. Les items mesurant la reconnaissance portent également sur la satisfaction qu'a le travailleur par rapport au respect qu'il reçoit au travail, à ses perspectives de promotions ainsi que par rapport à son salaire, considérant les efforts qu'il estime fournir au travail (Siegrist, 1996). Puis, les efforts au travail sont mesurés par des questions touchant premièrement les efforts extrinsèques élevés : ces éléments comprennent la contrainte de faire du temps supplémentaire, le fait que le travail soit devenu plus exigeant lors des dernières années et le fait que le travail exige des efforts physiques

(Siegrist, 1996). Puis, les efforts intrinsèques sont évalués par le travailleur, qui note sa motivation personnelle et ses besoins face à son travail : de défis, de dépassement, d'approbation, d'estime, d'expériences gratifiantes et de réussite malgré certains facteurs de risque ou dans une situation menaçante (Siegrist, 1996). Niedhammer *et al.* (2000) ont démontré les qualités psychométriques de cet outil en français.

Les choix de réponses contenues dans ces deux questionnaires (Karasek et Siegrist) se présentent sous forme d'une échelle de Likert, à 4 catégories : fortement en désaccord, en désaccord, d'accord, fortement d'accord.

C) Les troubles psychologiques

Cette section mesure trois principaux troubles psychologiques : la détresse psychologique, l'épuisement professionnel ainsi que le stress post-traumatique. Les problèmes de sommeil et la santé en général sont également mesurés.

Premièrement, l'échelle K-6 (Kessler *et al.*, 2002) est utilisée pour mesurer la détresse psychologique. Cet outil, utilisé notamment dans l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC) et dans l'Étude québécoise des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail (EQCOTESST) comporte six (6) questions. Ces questions mesurent la fréquence, dans le dernier mois, à laquelle le travailleur s'est senti nerveux, désespéré, agité, déprimé, bon à rien et qu'il a eu l'impression que tout était un effort. Le K-6 est un sous-ensemble de questions du *Composite international Diagnostic Interview* (CIDI) de l'Organisation mondiale de la santé (WHO, 1990). Furukawa *et al.* (2003) ainsi que Kessler *et al.* (2002 et 2003) ont démontré les qualités psychométriques de l'outil.

Deuxièmement, l'épuisement professionnel est mesuré à l'aide du *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI) (Kristensen et Borritz, 1999). Une des trois sous-échelles du CBI, composée de sept (7) items, est utilisée afin d'identifier le degré d'épuisement psychologique du travailleur relativement à son métier (frustrations associées au travail, épuisement émotionnel lié au travail, etc.). La validité de l'instrument a été démontrée par Kristensen et Borritz (1999).

Troisièmement, le trouble de stress post-traumatique (TSPT) est mesuré par l'échelle EMST (Modified PTSD Symptoms Scale : Resick *et al.*, 1991). Cette échelle de 17 items mesure la fréquence et la sévérité des symptômes du TSPT tels que ressentis par l'individu au cours des deux dernières semaines. Le participant qui répond par l'affirmative à une question filtre introduite dans le questionnaire, laquelle identifie si la personne a été confrontée à un événement traumatisant, doit identifier par la suite la sévérité (de « pas du tout perturbant » à « extrêmement perturbant ») et la fréquence (de « jamais » à « presque toujours ») de 17 symptômes caractérisant le trouble de stress post-traumatique. Les questions portent entre autres sur des souvenirs intrusifs, des mauvais rêves liés à l'événement, la perte d'intérêt dans les activités quotidiennes, une perturbation dans les émotions, etc., Guay *et al.* (2002) ont validé cette échelle, dans un milieu francophone, auprès d'un échantillon clinique québécois.

D) Autres variables

Puis, une question tirée du Nottingham Health Profile (NHP) (Hunt *et al.*, 1980) mesure les problèmes liés au sommeil. Une autre question porte sur la perception qu'ont les répondants de leur santé en général. Cette question est tirée du Short-Form Health Survey (SF-36) (Ware et Sherbourne, 1992) et a aussi été validée en français (Santé Québec, 1995).

Une question a été ajoutée afin de mesurer la perception qu'ont les pompiers de certains stressors présents dans leur métier. Ils étaient invités à attribuer une note (de 1 à 5) à chacun des items qui leur étaient présentés afin de quantifier l'impact que peuvent avoir ces éléments sur leur santé psychologique, autrement dit, sur la façon dont ils se sentent. Les items présentés dans le questionnaire de la présente recherche ont été tirés d'une recherche faite auprès des sapeurs-pompiers en France (Ponnelle et Vaxevanoglou, 1997). Dans cette recherche étaient énumérés tous les éléments nommés par les pompiers français comme étant dérangeants dans leur travail. Cette liste d'items nommés par les pompiers français a été reprise et présentée aux pompiers québécois dans le cadre de la recherche afin qu'ils déterminent, pour chaque élément, s'il s'agit d'une facette de leur travail qui a un impact « très peu négatif » (1) ou « extrêmement négatif » (5) sur leur santé psychologique. Par exemple, est-ce que le fait d'avoir à intervenir dans une situation impliquant un enfant est un élément de leur travail qui a un impact négatif sur eux (très peu à extrêmement).

2.1.5 Méthode de compilation des données du questionnaire

Les données recueillies par questionnaire ont fait l'objet d'une double saisie sur Excel : une première saisie a été faite, puis une autre à l'aide d'un programme de vérification d'erreurs, afin d'éviter les fautes de saisie. Les logiciels SPSS 13.0 et SAS 9.1 ont par la suite été utilisés pour effectuer le traitement et les analyses statistiques.

2.1.6 Méthode d'analyse des données du questionnaire

Tout d'abord, des mesures de fréquence ont été effectuées afin de tracer le portrait de la situation et de mesurer la prévalence de certains facteurs relatifs à la santé psychologique. Avec ces mesures, il est possible de répondre au premier objectif de recherche et d'ainsi obtenir un portrait de la distribution des contraintes psychosociales présentes dans le métier et l'état de santé mentale des pompiers interrogés. Soulignons que la prévalence se définit comme étant la proportion de personnes affectées, à un moment précis, par une condition quelconque (Rumeau-Rouquette *et al.*, 1993). Les prévalences présentées dans la section « résultats » sont brutes, c'est-à-dire qu'aucun ajustement pour l'âge, la ville, l'ancienneté ou le poste n'a été effectué puisque ces ajustements ne changeaient pas les prévalences brutes de façon significative.

A) Prévalences

A.1) Facteurs psychosociaux

Pour chacune des variables de la section « facteurs psychosociaux », une distribution des scores totaux des répondants est créée. Les scores totaux sont obtenus en additionnant les réponses à chaque item sur chacune des échelles. Par la suite, cette distribution est divisée selon une valeur seuil : la valeur seuil permet ensuite de déterminer les répondants qui sont exposés ou non exposés à la contrainte. En d'autres mots, les répondants ayant obtenu un score plus petit ou plus grand (cela dépend des variables) à la valeur seuil sont considérés comme la proportion de répondants exposés à la contrainte (prévalence).

La plupart du temps, la valeur seuil représente la médiane de la distribution des scores chez les sujets de l'étude (pompiers). Or, étant donné que la médiane partage la distribution en deux parties égales, on retrouve toujours environ 50 % (40 à 60 %) de sujets exposés et 50 % (40 à 60 %) de sujets non exposés en choisissant la médiane du groupe étudié comme valeur seuil d'exposition. Pour comparer différents groupes de travail, il est alors nécessaire non plus de conserver la médiane propre à chaque groupe, mais bien d'utiliser la médiane d'un groupe particulier considéré comme groupe de référence. C'est ce qui sera fait pour certaines variables dans la section « résultats ». Par exemple, pour certains facteurs (latitude décisionnelle, demande psychologique et tension au travail), la médiane de l'ESSQ-1998² a été utilisée comme valeur seuil. Les résultats obtenus sont alors comparables à l'ensemble des travailleurs du Québec (ESSQ-1998) et à d'autres populations de travailleurs pour lesquelles les valeurs seuil de l'ESSQ-1998 ont été utilisées (préposés 9-1-1; Toulouse *et al.*, 2006 et cols blancs de la région de Québec; Brisson *et al.*, 2004). Pour les autres variables pour lesquelles la médiane utilisée dans l'ESSQ-1998 n'était pas accessible, la médiane des pompiers a été utilisée comme valeur seuil. Aux fins de comparaison, la médiane des préposés 9-1-1 a été utilisée comme valeur seuil chez les pompiers pour refaire des calculs de prévalence. Cette nouvelle prévalence est présentée seulement à titre

² Enquête sociale et de santé du Québec-1998.

informatif. D'autre part, dans la section « mesures d'association », ce sont les prévalences obtenues avec les médianes de l'ESSQ-1998 ou des pompiers, selon les échelles, qui ont été utilisées pour analyser les associations.

Les distributions de fréquences accompagnent la plupart des résultats afin d'illustrer la répartition des scores obtenus à chaque facteur psychosocial. Il est également possible de voir, grâce à ces distributions, l'emplacement de la médiane des pompiers, comparée à celle de l'ESSQ-1998 ou bien celle des préposés 9-1-1.

A.2) Troubles psychologiques

La détresse psychologique est mesurée en faisant une sommation des items composant l'échelle K-6. Le score d'un répondant peut se situer entre 0 et 24. Plus le score est élevé, plus la détresse psychologique est élevée. Nous présentons la prévalence de la détresse psychologique calculée selon deux méthodes (deux seuils). Premièrement, afin de permettre une comparaison avec la prévalence obtenue dans l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC) menée par Santé Canada, la valeur seuil de 5 a été utilisée pour déterminer les sujets exposés ou non exposés à de la détresse psychologique (Marchand *et al.*, 2005a). Les sujets exposés à de la détresse psychologique sont ceux ayant un score égal ou supérieur à 5 et il s'agit de la prévalence qui sera utilisée pour réaliser les mesures d'association entre la détresse psychologique et les facteurs psychosociaux. Puis, nous présentons aussi la prévalence obtenue lorsque la valeur seuil de 7 est utilisée, tel que les auteurs de l'EQCOTESST³ le proposent (IRSST, INSPQ et ISQ, à paraître). En ce sens, les sujets ayant obtenu un score égal ou supérieur à 7 sont considérés comme étant atteints de détresse psychologique.

³ Étude québécoise des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail (IRSST, INSPQ et ISQ, à paraître).

Nous présentons également les scores de la détresse psychologique classés par catégories, selon la gravité des symptômes associés à chaque score. Pour ce faire, nous utilisons les catégories présentées dans l'EQCOTESST (IRSST, INSPQ et ISQ, à paraître). Ainsi, un score de 0 signifie qu'aucune détresse psychologique n'est présente, un score qui se situe entre 1 et 4 signifie de la détresse légère, entre 5-6 pour la détresse modérée, entre 7 et 12 pour la détresse élevée et un score de 13 et plus signifie de la détresse sévère.

Concernant l'épuisement professionnel, un score total est donné à chaque répondant. Ces scores ont été obtenus par la sommation des items qui composaient le CBI. Les répondants ayant obtenu un score supérieur à 50 sont considérés comme présentant de l'épuisement professionnel, tel que recommandé par les auteurs de l'échelle.

Le trouble de stress post-traumatique (TSPT) est d'abord évalué à l'aide de deux sous-mesures, soit la sévérité des symptômes et la fréquence des symptômes, tel que proposé par les auteurs de l'échelle du TSPT. Pour la première sous-mesure (sévérité), les répondants qui obtiennent un score supérieur à 27 sont considérés comme ayant des symptômes sévères de TSPT et ceux obtenant un score supérieur à 21 à la sous-mesure de fréquence, sont considérés comme ayant fréquemment des symptômes liés au TSPT. La prévalence du stress post-traumatique en général est obtenue en déterminant ceux dont le score total se situe au-delà de 50. Une autre méthode pour obtenir la prévalence du TSPT en général est de considérer ceux qui sont exposés aux deux sous-mesures (sévérité et fréquence) comme étant atteints de stress post-traumatique. Les résultats de ces deux types de mesures générales sont présentés.

La prévalence des problèmes de sommeil consiste en la proportion de répondants qui a répondu « oui » à la question portant sur les problèmes de sommeil. Concernant la perception de l'état de santé, la distribution simple de chacune des réponses est présentée

en plus d'une prévalence du mauvais état de santé qui correspond aux répondants qui ont répondu « mauvais » ou « passable » à la question portant sur leur santé.

B) Associations

Par la suite, pour répondre à l'objectif 2 de la recherche, des mesures d'association (rapports de prévalence, RP) et leur intervalle de confiance à 95 % (I.C. 95 %) ont été effectuées à l'aide du logiciel SAS version 9.1 pour vérifier l'existence et la force des liens entre certaines contraintes et les atteintes à la santé psychologique. Les analyses ont permis de comparer les prévalences des troubles psychologiques entre le groupe de travailleurs exposés à une contrainte psychosociale et le groupe de travailleurs non exposés à cette même contrainte. Ces mesures sont présentées dans le tableau 27 dans la section des résultats quantitatifs et sont considérées comme montrant une association entre la détresse psychologique et la contrainte psychosociale lorsque le rapport de prévalence (RP) est plus grand que 1. Si tel est le cas, cela signifie que les pompiers exposés à la contrainte sont davantage touchés par la détresse psychologique. Au contraire, si le chiffre est plus petit que 1, cela signifie que l'exposition à la contrainte est protectrice pour la détresse psychologique. Pour que les associations soient considérées comme significatives, l'intervalle de confiance (IC) à 95 % qui est présenté sous les RP et entre parenthèses dans le tableau ne doit pas comprendre le chiffre 1 : ex. (1,11-2,20). Si l'IC contient le chiffre 1, cela signifie que l'association observée entre une contrainte et la détresse psychologique n'est pas significative. Les mesures qui montrent une association significative sont en gras dans le tableau.

2.2 Résultats

Cette section présente les résultats obtenus aux différentes échelles du questionnaire décrites précédemment. Tout d'abord, le taux de réponse au questionnaire sera détaillé, puis les caractéristiques sociodémographiques des répondants seront présentées pour ensuite aborder les résultats relatifs aux diverses contraintes psychosociales. Par la suite, les prévalences des atteintes à la santé psychologique, tels la détresse psychologique, l'épuisement professionnel et le trouble de stress post-traumatique, seront présentées ainsi que les résultats des diverses questions maison du questionnaire et les mesures d'associations.

2.2.1 Taux de réponse

En janvier 2007, les deux services incendie comptaient au total 584 pompiers permanents. Les pompiers présents dans la caserne au moment de la passation du questionnaire étaient des sujets admissibles à la recherche. Sur les 584 travailleurs que comptent au total les deux services incendie, 429 pompiers ont été rencontrés. Sur cette portion de 429 pompiers qui ont été rencontrés, 423 ont accepté de répondre au questionnaire, ce qui représente un taux de réponse de 98,6 %. De façon plus globale, 423 pompiers sur les 584 pompiers que comptent au total les deux services ont participé à la recherche, ce qui signifie que 72 % du nombre total des pompiers ont répondu au questionnaire. Le tableau 1 permet de visualiser le taux de réponse des pompiers au questionnaire.

Tableau 1- Description de la répartition des répondants et taux de réponse

Description	Nombre
Nombre de pompiers total dans chacune des villes (en date de janvier 2007)	584
Nombre de pompiers rencontrés lors de la collecte de données	429
Nombre de pompiers qui ont répondu au questionnaire	423
Nombre de refus	6
Absents ⁴ lors du passage en caserne pour distribuer le questionnaire.	155
Taux de réponse (répondus / rencontrés)	423/429 = 98,6 %
Taux de représentation (répondus / total)	423/584 = 72,4 %

⁴ Les pompiers absents lors de notre passage étaient soit : en vacances, en échange de caserne, en formation, en réunion, en congé parental ou en congé de maladie. Il y a 25 pompiers, sur les 155 absents, qui étaient en congé de maladie (pour un problème physique ou psychologique).

2.2.2 Caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des répondants

Le tableau 2 présente un résumé des données sociodémographiques des répondants. Ceux-ci sont âgés de 21 à 60 ans. Plus précisément, 35 % des répondants sont âgés de moins de 35 ans, ceux qui ont entre 35 et 44 ans représentent 45 % des répondants et 21 % ont plus de 45 ans. La moyenne d'âge est de 38 ans.

Une grande proportion des répondants sont pompiers permanents depuis moins de 5 ans (39 %) alors que 16 % ont entre 5 et 10 ans d'ancienneté. 38 % des répondants ont entre 10 et 20 ans d'ancienneté et seulement 7 % des pompiers ont plus de 20 ans d'ancienneté. La moyenne d'année d'ancienneté comme pompier permanent est de 10 ans.

Tableau 2 - Caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des répondants

<i>CARACTÉRISTIQUES</i>	<i>PROPORTION</i>
<i>Âge</i>	
▪ Moins de 35 ans	35 %
▪ Entre 35 et 44 ans	45 %
▪ 45 ans et plus	21 %
<i>Ancienneté comme pompier permanent</i>	
▪ Moins de 5 ans	39 %
▪ Entre 5 et 9 ans	16 %
▪ Entre 10 ans et 19 ans	38 %
▪ 20 ans et plus	7 %
<i>Poste</i>	
▪ Pompier	78 %
▪ Lieutenant/capitaine	23 %

2.2.3 Prévalences des facteurs psychosociaux dans l'environnement de travail

A) Demande psychologique

En considérant le nombre de répondants ayant un score total supérieur ou égal à la valeur seuil de 9 (médiane utilisée dans l'ESSQ-1998), la prévalence des pompiers ayant une forte demande psychologique est de 26 % (tableau 3). Cette prévalence est faible comparée à celles obtenues auprès des préposés 9-1-1 qui est de 96 %, celle des cols blancs de la région de Québec (46 %) et celle des travailleurs du Québec (ESSQ-1998), qui est de 44 %.

Tableau 3 - Comparaison des prévalences pour la demande psychologique élevée entre les pompiers et les préposés 9-1-1, les cols blancs de la région de Québec et les travailleurs québécois (ESSQ-1998)

<i>POPULATION DE COMPARAISON</i>	Prévalences (calculées avec la médiane de 9 de l'ESSQ-1998)
Pompiers	26 %
Préposés 9-1-1	96 %
Cols blancs de la région de Québec	46 %
Population travailleurs québécois ESSQ-1998*	44 %

*ESSQ-1998 : Enquête sociale et de santé du Québec – 1998

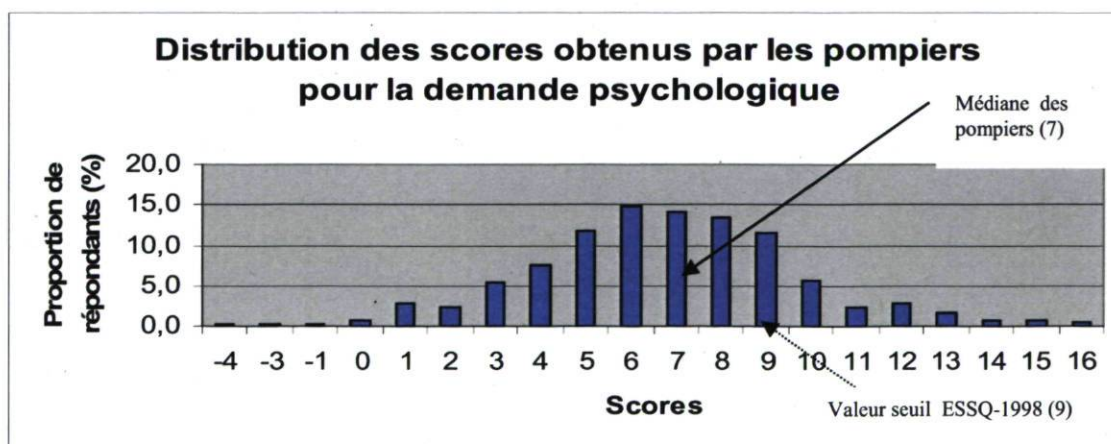


Figure 3 - Distribution des scores obtenus par les pompiers pour la demande psychologique, aperçu des médianes

Plus précisément, les éléments permettant de mesurer la demande psychologique se présentent comme suit. Plus des deux tiers (69 %) des pompiers affirment que leur travail exige d'aller très vite et 58 % considèrent que leur travail exige de travailler très fort mentalement (tableau 4). Une proportion de 63 % des répondants dit recevoir des demandes contradictoires de la part des autres et 17 % considèrent qu'ils doivent se concentrer intensément pendant de longues périodes. D'autre part, 59 % des pompiers soutiennent que leur tâche est souvent interrompue avant qu'elle soit terminée et qu'ils doivent y revenir plus tard, alors que 78 % des répondants affirment que leur travail est très mouvementé.

Tableau 4 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les divers items mesurant la demande psychologique

<i>ITEMS</i>	<i>Désaccord</i>	<i>Accord</i>
Mon travail exige d'aller très vite.	31 %	69 %
Mon travail exige de travailler très fort mentalement.	42 %	58 %
On ne me demande pas de faire une quantité excessive de travail.	20 %	80 %
J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail.	8 %	92 %
Je ne reçois pas de demandes contradictoires de la part des autres.	63 %	36 %
Mon travail m'oblige à me concentrer intensément pendant de longues périodes.	83 %	17 %
Ma tâche est souvent interrompue avant que je l'aie terminée. Je dois alors y revenir plus tard.	41 %	59 %
Mon travail est très mouvementé.	22 %	78 %
Je suis souvent ralenti dans mon travail parce que je dois attendre que les autres aient terminé le leur.	85 %	15 %

B) Latitude décisionnelle

La proportion des pompiers qui sont exposés à une faible latitude décisionnelle sont ceux dont le score total est inférieur ou égal à la valeur seuil de 72 (médiane utilisée dans l'ESSQ-1998). Ainsi, 67 % des pompiers sont exposés à une faible latitude décisionnelle (tableau 5). Ce résultat est inférieur à celui obtenu auprès des préposés 9-1-1 qui est de 88 %. Cependant, il est plus élevé que le résultat trouvé chez les cols blancs de la région de Québec, avec 55 % ou celui dans la population des travailleurs du Québec (ESSQ-1998) qui est de 58 %.

Tableau 5 - Comparaison des prévalences pour la faible latitude décisionnelle entre les pompiers et les préposés 9-1-1, les cols blancs de la région de Québec et les travailleurs québécois (ESSQ-1998)

<i>POPULATION DE COMPARAISON</i>	Prévalences (calculées avec la médiane de 72 de l'ESSQ-1998)
Pompiers	67 %
Préposés 9-1-1	88 %
Cols blancs de la région de Québec	55 %
Population travailleurs québécois ESSQ-1998*	58 %

*ESSQ-1998 : Enquête sociale et de santé du Québec – 1998

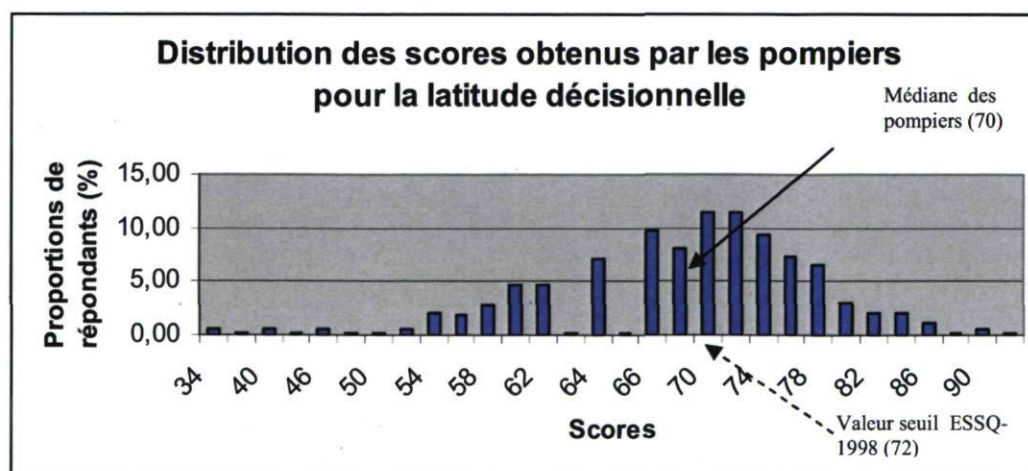


Figure 4 - Distribution des scores obtenus par les pompiers pour la latitude décisionnelle, aperçu des médianes

Plus précisément, les éléments permettant de mesurer la latitude décisionnelle se présentent comme suit. Tout d'abord, les pompiers considèrent dans une forte proportion (98 %) que leur travail exige qu'ils apprennent des choses nouvelles (tableau 6). Cependant, près des deux tiers (60 %) affirment ne pas avoir la liberté de décider comment faire leur travail. Ils estiment aussi, dans une proportion de 93 %, que leur travail est varié, en ce sens qu'ils ont l'opportunité de faire plusieurs choses différentes. Enfin, 71 % des répondants affirment qu'ils ont passablement d'influence sur la façon dont les choses se passent à leur travail. Ces éléments réfèrent à une latitude décisionnelle élevée. Le seul élément qui se rapporte à une latitude décisionnelle faible est le fait que 60 % des pompiers affirment ne pas avoir la liberté de décider comment faire leur travail.

Tableau 6 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les divers items mesurant la latitude décisionnelle

<i>ITEMS</i>	<i>Désaccord</i>	<i>Accord</i>
Mon travail exige que j'apprenne des choses nouvelles.	2 %	98 %
Mon travail exige un niveau élevé de qualifications.	12 %	88 %
Dans mon travail, je dois faire preuve de créativité.	17 %	84 %
Mon travail consiste à refaire toujours les mêmes choses.	71 %	29 %
J'ai la liberté de décider comment je fais mon travail.	60 %	40 %
Mon travail me permet de prendre des décisions de façon autonome.	36 %	64 %
Au travail, j'ai l'opportunité de faire plusieurs choses différentes.	7 %	93 %
J'ai passablement d'influence sur la façon dont les choses se passent à mon travail.	29 %	71 %
Au travail, j'ai la possibilité de développer mes habiletés personnelles.	13 %	87 %

C) Tension au travail

La tension au travail est calculée en combinant les résultats obtenus pour la latitude décisionnelle et la demande psychologique. Ainsi, les pompiers exposés à de la latitude décisionnelle faible et à une demande psychologique élevée sont considérés comme étant exposés à une forte tension au travail (*job strain*) (tableau 7). La proportion de pompiers exposés à cette forte tension au travail est de 13 %, ce qui est faible comparativement aux résultats obtenus auprès des préposés 9-1-1, dont 84 % vivent de la tension au travail. À titre comparatif toujours, les cols blancs de la région de Québec ont une prévalence de 18 % en ce qui a trait à la tension au travail et les travailleurs du Québec (ESSQ-1998) vivent de la tension au travail dans une proportion de 22 %.

Tableau 7 - Comparaison des prévalences pour la tension au travail (*job strain*) entre les pompiers et les préposés 9-1-1, les cols blancs de la région de Québec et les travailleurs québécois (ESSQ-1998)

<i>POPULATION DE COMPARAISON</i>	Prévalences
Pompiers	13 %
Préposés 9-1-1	84 %
Cols blancs de la région de Québec	18 %
Population travailleurs québécois ESSQ-1998*	22 %

*ESSQ-1998 : Enquête sociale et de santé du Québec – 1998

D) Soutien social

D.1) Soutien social des supérieurs immédiats

Les pompiers qui sont exposés à un faible soutien social des supérieurs immédiats sont ceux dont le score total est inférieur ou égal à la valeur seuil déterminée par la médiane de la distribution des pompiers (16). La prévalence des pompiers exposés à un faible soutien social de la part de leurs supérieurs immédiats est donc de 63 % (tableau 8). Aux fins de comparaison, en utilisant le seuil des préposés 9-1-1 (10) pour déterminer le niveau d'exposition, il appert que seulement 2 % des pompiers sont considérés comme étant

exposés à un faible soutien social des supérieurs immédiats⁵, comparativement à 51 % chez les préposés 9-1-1. De même, en utilisant le seuil des cols blancs (12), 8 % des pompiers sont exposés à un faible soutien social des supérieurs immédiats, comparativement à 65 % chez les cols blancs de la région de Québec. Les pompiers apparaissent alors comme étant une population de travailleurs moins exposés que les groupes de comparaison au faible soutien social des supérieurs immédiats.

Tableau 8 - Comparaison des prévalences pour le faible soutien social des supérieurs immédiats entre les pompiers, les préposés 9-1-1 et les cols blancs de la région de Québec en utilisant différentes médianes comme valeur seuil

<i>POPULATION DE COMPARAISON</i>	<i>Prévalence (calculée avec médiane des pompiers de 16)</i>	<i>Prévalences (médiane des préposés 9-1-1 de 10) À titre informatif seulement</i>	<i>Prévalences (médiane des cols blancs de la région de Québec de 12) À titre informatif seulement</i>
Pompiers	63 %	2 %	8 %
Préposés 9-1-1		51 %	
Cols blancs de la région de Québec			65%

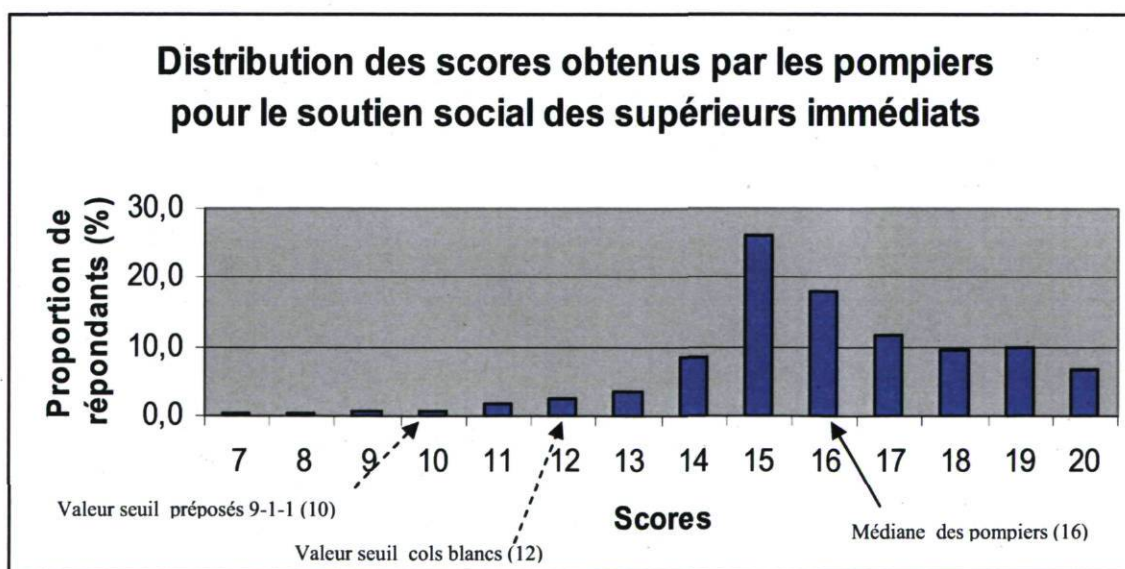


Figure 5 - Distribution des scores obtenus par les pompiers pour le soutien social de la part des supérieurs immédiats, aperçu des médianes

⁵ Cette prévalence obtenue avec la médiane des préposés 9-1-1 ne sera pas utilisée pour faire les mesures d'association. Elle est seulement présentée à des fins de comparaison.

Plus précisément, les éléments permettant de mesurer le soutien social de la part des supérieurs immédiats se présentent comme suit. Une proportion assez élevée des pompiers estiment que leur supérieur immédiat réussit à faire travailler les gens ensemble (87 %) et qu'il se soucie du bien-être des personnes qui sont sous sa supervision (89 %) (tableau 9). Aussi, 91 % considèrent que leur supérieur immédiat prête attention à ce qu'ils disent et un peu plus (92 %) ne trouvent pas que leur supérieur a une attitude hostile ou conflictuelle envers eux. Par ailleurs, 89 % des pompiers affirment que leur supérieur immédiat facilite la réalisation du travail. Ces résultats permettent de constater que le soutien social de la part des supérieurs est élevé.

Tableau 9 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les items mesurant le soutien social des supérieurs immédiats

<i>ITEMS</i>	<i>Désaccord</i>	<i>Accord</i>
Mon supérieur immédiat réussit à faire travailler les gens ensemble.	13 %	87 %
Mon supérieur immédiat se soucie du bien-être des personnes qui sont sous sa supervision.	11 %	89 %
Mon supérieur immédiat prête attention à ce que je dis.	10 %	91 %
Mon supérieur immédiat a une attitude hostile ou conflictuelle envers moi.	92 %	8 %
Mon supérieur immédiat facilite la réalisation du travail.	11 %	89 %

D.2) Soutien social des collègues

La prévalence des pompiers exposés à un faible soutien social des collègues est de 58 % (tableau 10). Or, cette prévalence (58 %) obtenue avec la valeur seuil déterminée par la médiane de la distribution des pompiers (19) est de 0 % lorsqu'on utilise la médiane des préposés 9-1-1 comme valeur seuil (11) et est à peine plus élevée (1 %) lorsqu'on utilise la

médiane des cols blancs de la région de Québec comme valeur seuil (12). Il existe donc une grande différence entre la prévalence des pompiers (0 %) et des préposés 9-1-1 (40 %), lorsque les calculs s'effectuent avec la médiane des préposés 9-1-1 (seuil de 11) et entre les pompiers (1 %) et les cols blancs de la région de Québec (63 %) lorsque c'est la médiane des cols blancs qui est utilisée comme valeur seuil. Encore une fois, les pompiers apparaissent comme étant une population de travailleurs moins exposés au faible soutien social de la part des collègues que les groupes de comparaison.

Tableau 10 - Comparaison des prévalences pour le faible soutien social des collègues entre les pompiers, les préposés 9-1-1 et les cols blancs de la région de Québec en utilisant différentes médianes comme valeur seuil

<i>POPULATION DE COMPARAISON</i>	Prévalence (médiane des pompiers de 19)	Prévalences (médiane des préposés 9-1-1 de 11) À titre informatif seulement	Prévalences (médiane des cols blancs de la région de Québec de 12) À titre informatif seulement
Pompiers	58 %	0 %	1%
Préposés 9-1-1		40 %	
Cols blancs de la région de Québec			63%

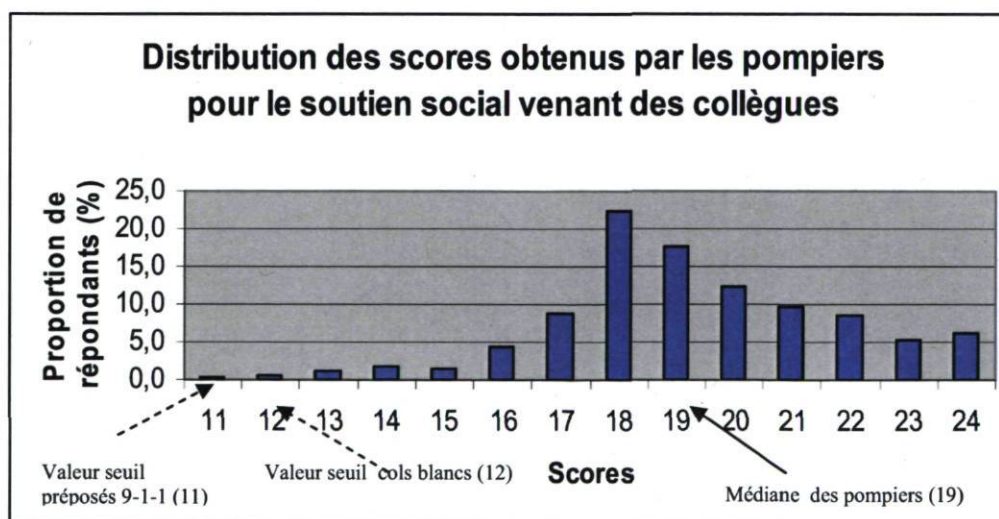


Figure 6 - Distribution des scores obtenus par les pompiers pour le soutien social de la part des collègues, aperçu des médianes

Les différents items servant à mesurer le soutien social des collègues (tableau 11) vont dans le même sens que les résultats obtenus concernant le soutien social des supérieurs immédiats. Ainsi, pour 97 % des pompiers, les gens avec qui ils travaillent sont amicaux et ces derniers facilitent la réalisation du travail (94 %). La plupart d'entre eux (92 %) considèrent que leurs collègues n'ont pas d'attitudes hostiles ou conflictuelles envers eux et 92 % affirment que les gens avec qui ils travaillent s'encouragent mutuellement à travailler ensemble. Ces divers éléments montrent alors que le soutien social de la part des collègues est élevé.

Tableau 11 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les divers items mesurant le soutien social des collègues

<i>ITEMS</i>	<i>Désaccord</i>	<i>Accord</i>
Les gens avec qui je travaille sont qualifiés pour les tâches qu'ils accomplissent.	9 %	91 %
Les personnes avec qui je travaille s'intéressent à moi personnellement.	12 %	88 %
Les gens avec qui je travaille sont amicaux.	3 %	97 %
Les gens avec qui je travaille facilitent la réalisation du travail.	6 %	94 %
Les gens avec qui je travaille ont des attitudes hostiles ou conflictuelles envers moi.	92 %	8 %
Les gens avec qui je travaille s'encouragent mutuellement à travailler ensemble.	9 %	92 %

E) Reconnaissance

Lorsqu'on utilise la médiane des pompiers comme seuil, la proportion de pompiers exposés à une faible reconnaissance est de 58 % (tableau 12). Il est également possible de comparer la prévalence obtenue en utilisant la médiane des préposés 9-1-1 (17) au lieu de celle des pompiers (34) comme valeur seuil. Avec cette nouvelle valeur seuil pour déterminer l'exposition, il n'y a tout simplement aucun pompier qui apparaît comme étant exposé à une faible reconnaissance (0 %). Il n'y a donc aucun pompier qui a obtenu un score inférieur ou égal à 17 (médiane préposés 9-1-1). Puis, lorsque ce même type de calcul est effectué avec la médiane des cols blancs comme valeur seuil (25), seulement 3 % des pompiers sont considérés comme étant exposés à une reconnaissance faible, comparativement à 47 % chez les cols blancs de la région de Québec. Il est alors possible d'observer que les pompiers sont moins exposés à la faible reconnaissance que les groupes de comparaison.

Tableau 12 - Comparaison des prévalences pour la faible reconnaissance entre les pompiers, les préposés 9-1-1 et les cols blancs de la région de Québec en utilisant différentes médianes comme valeur seuil

<i>POPULATION DE COMPARAISON</i>	Prévalence (médiane des pompiers de 34)	Prévalences (médiane des préposés 9-1-1 de 17) À titre informatif seulement	Prévalences (médiane des cols blancs de la région de Québec de 25) À titre informatif seulement
Pompiers	58 %	0 %	3 %
Préposés 9-1-1		54 %	
Cols blancs de la région de Québec			47 %

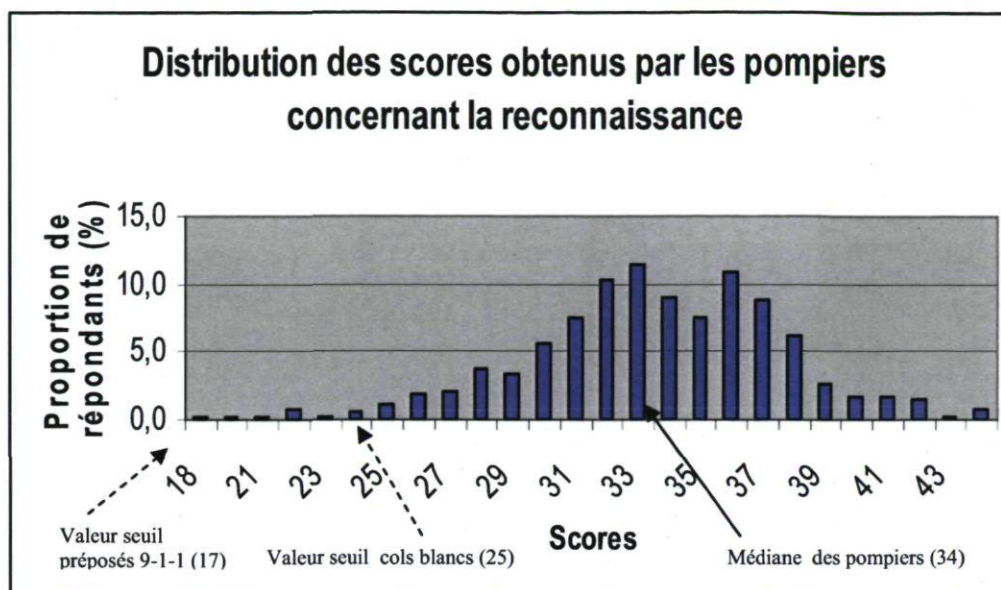


Figure 7 - Distribution des scores obtenus par les pompiers pour la reconnaissance, aperçu des médianes

Le tableau 13 présente les différents éléments permettant de mesurer la reconnaissance. Plusieurs répondants (81 %) estiment recevoir le respect qu'ils méritent de la part des supérieurs et ce résultat est encore plus élevé lorsqu'il est question du respect de la part des collègues (96 %). Les trois-quarts des répondants (75 %) considèrent qu'ils reçoivent un soutien satisfaisant lors de situations difficiles et 93 % des pompiers rencontrés affirment qu'ils se sentent traités de façon juste dans leur travail. Puis, c'est 86 % des pompiers qui affirment que, considérant tous les efforts, ils reçoivent le respect et l'estime mérités au travail. Ces résultats permettent donc de constater que la reconnaissance est très élevée chez les pompiers.

Tableau 13 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les divers items mesurant la reconnaissance

<i>ITEMS</i>	<i>Désaccord</i>	<i>Accord</i>
Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs.	19 %	81 %
Je reçois le respect que je mérite de mes collègues.	5 %	96 %
Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles.	25 %	75 %
On me traite injustement à mon travail.	93 %	7 %
Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail.	77 %	23 %
Ma sécurité d'emploi est menacée.	59 %	41 %
Mes perspectives de promotion sont faibles.	95 %	5 %
Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation.	11 %	89 %
Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail.	14 %	86 %
Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	26 %	75 %
Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant.	19 %	81 %

F) Efforts

F.1) Efforts extrinsèques

L'effort extrinsèque, calculé en prenant la médiane de la distribution des pompiers comme valeur seuil (7) montre que 73 % des pompiers sont exposés à des efforts extrinsèques élevés dans leur travail. Plus précisément, 7% des pompiers estiment être contraints à faire des heures supplémentaires, 32 % considèrent que leur travail est devenu plus exigeant avec les années (tableau 14) et 99 % d'entre eux estiment avoir un travail qui exige des efforts physiques.

Tableau 14 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les divers items mesurant les efforts extrinsèques

<i>ITEMS</i>	<i>Désaccord</i>	<i>Accord</i>
Je suis souvent contraint à faire des heures supplémentaires.	93 %	7 %
Au cours des dernières années, mon travail est devenu de plus en plus exigeant.	68 %	32 %
Mon travail exige des efforts physiques.	1 %	99 %

F.2) Efforts intrinsèques

Concernant l'effort intrinsèque des pompiers, une prévalence de 53 % est obtenue en considérant la médiane de la distribution des pompiers (12) comme étant la valeur seuil. Plus précisément, les éléments se rapportant aux efforts intrinsèques se présentent comme suit. Une faible proportion des répondants pensent aux problèmes du travail dès qu'ils se lèvent le matin (9%) et 23 % estiment que lorsqu'ils rentrent à la maison, ils n'arrivent pas facilement à se décontracter et à ne plus penser au travail. 15% considèrent que leurs proches disent qu'ils se sacrifient trop pour leur travail et 19 % pensent au travail avant de se mettre au lit (tableau 15).

Tableau 15 - Proportion de répondants en désaccord ou en accord avec les divers items mesurant les efforts intrinsèques

<i>ITEMS</i>	<i>Désaccord</i>	<i>Accord</i>
Au travail, il m'arrive fréquemment d'être pressé par le temps.	66 %	34 %
Je commence à penser à des problèmes au travail dès que je me lève le matin.	91 %	9 %
Quand je rentre à la maison, j'arrive facilement à me décontracter et à oublier tout ce qui concerne mon travail.	23 %	77 %
Mes proches disent que je me sacrifie trop pour mon travail.	85 %	15 %
Le travail me trotte encore dans la tête quand je vais au lit.	81 %	19 %
Si je remets à plus tard quelque chose que je devais faire le jour même, j'ai du mal à dormir.	77 %	23 %

G) Déséquilibre effort/reconnaissance

La prévalence du déséquilibre entre les efforts extrinsèques et la reconnaissance est de 15 % chez les pompiers. Cependant, pour comparer ce déséquilibre à celui obtenu chez les préposés 9-1-1 et les cols blancs, la prévalence obtenue par les pompiers à la mesure de la demande psychologique élevée (calculée dans le modèle de Karasek) est utilisée en remplacement de l'item « effort extrinsèque » puisque c'est cette variable qui a été utilisée dans ces autres études. Ainsi, la prévalence du déséquilibre efforts/reconnaissance, passe à 12 % (tableau 16). Une grande différence de ce déséquilibre peut être remarquée entre les pompiers (12 %), les préposés 9-1-1 (89 %) et les cols blancs de la région de Québec (25 %).

Tableau 16 - Comparaison des prévalences pour le déséquilibre efforts/reconnaissance (mesurées en utilisant la demande psychologique élevée) entre les pompiers, les préposés 9-1-1 et les cols blancs de la région de Québec

<i>POPULATION DE COMPARAISON</i>	Prévalences
Pompiers	12 %
Préposés 9-1-1	89 %
Cols blancs de la région de Québec	25 %

H) Sens du travail

Somme toute, le sens du travail chez les pompiers est assez élevé (tableau 17). En effet, les résultats révèlent que 79 % des pompiers considèrent que leurs tâches ont « beaucoup » ou « extrêmement » de sens et 91 % des pompiers affirment qu'ils sont « beaucoup » ou « extrêmement » d'accord avec l'énoncé proposant qu'ils effectuent un travail important. De plus, 73 % des répondants se sentent « beaucoup » ou « extrêmement » motivés et impliqués dans leur travail.

Tableau 17 - Réponses aux divers items mesurant le sens au travail

<i>ITEMS</i>	<i>Très peu</i>	<i>Peu</i>	<i>Assez</i>	<i>Beaucoup</i>	<i>Extrêmement</i>	<i>Total beaucoup et extrêmement</i>
Vos tâches de travail ont-elles pour vous un sens?	0 %	3 %	18 %	55 %	23 %	79 %
Avez-vous l'impression que le travail que vous effectuez est important?	0 %	0 %	8 %	41 %	50 %	91 %
Vous sentez-vous motivé et impliqué dans votre travail?	3 %	5 %	20 %	38 %	35 %	73 %

2.2.4 Prévalences des troubles psychologiques

A) Détresse psychologique

En considérant les scores totaux supérieurs à 5, qui est la valeur seuil utilisée par Santé Canada dans l'ESCC, on obtient pour les pompiers une prévalence de 28 % quant à la détresse psychologique (tableau 18). Ce résultat peut être comparé à celui que l'on retrouve dans l'ESCC indiquant que 24 % des travailleurs canadiens ont connu un épisode de détresse psychologique au cours des quatre années visées par l'enquête (entre 1994-1995 et 2000-2001) (Marchand *et al.*, 2005a). De l'ESCC effectuée auprès de la population canadienne, les données touchant plus précisément le Québec ont été analysées (Vézina *et al.*, 2008) et la prévalence de détresse psychologique propre aux travailleurs québécois (aussi calculée en utilisant 5 comme valeur seuil) est de 25 %.

Tableau 18 - Comparaison des prévalences obtenues avec le K6 et une valeur seuil de 5 pour la détresse psychologique entre les pompiers, les travailleurs canadiens et les travailleurs québécois

<i>POPULATION DE COMPARAISON</i>	Prévalences (obtenue avec la valeur seuil de 5)
Pompiers	28 %
Population des travailleurs canadiens (ESCC)	24 %
Population des travailleurs québécois (ESCC)	25 %

D'autre part, utilisant le score 7 comme valeur seuil, tel qu'utilisé dans l'EQCOTESST (IRSST, INSPQ et ISQ, à paraître), la prévalence des pompiers en détresse psychologique est de 14 % (tableau 19). Ce résultat est plus faible que celui obtenu auprès de la population des travailleurs québécois dans l'EQCOTESST, qui est de 19 %.

Tableau 19 - Comparaison des prévalences obtenues avec le K6 et une valeur seuil de 7 pour la détresse psychologique entre les pompiers et les travailleurs québécois

<i>POPULATION DE COMPARAISON</i>	Prévalences (obtenue avec la valeur seuil de 7)
Pompiers	14 %
Travailleurs québécois (EQCOTESST-à paraître)	19 %

Finalement, le tableau 20 présente en détail les catégories permettant de classer les différents scores obtenus à l'échelle K6, selon la gravité des symptômes. Ainsi, il est possible de constater que 6 % des pompiers ne présentent aucun signe de détresse psychologique alors que la majorité (66 %) d'entre eux n'ont qu'une détresse psychologique faible. Puis, 14 % des répondants montrent des symptômes de détresse psychologique modérée, alors qu'un peu moins (13 %) d'entre eux obtiennent un score qui réfère à une détresse psychologique élevée. Finalement, seulement 1 % des répondants sont en détresse psychologique très élevée.

Tableau 20 - Comparaison des prévalences obtenues avec le K6 pour les différentes catégories de détresse psychologique entre les pompiers et les travailleurs québécois (EQCOTESST, IRSST, INSPQ et ISQ, à paraître)

<i>CATÉGORIE DE DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE</i>	Résultats pompiers	Résultats EQCOTESST
Pas de détresse psychologique (score de 0)	6 %	12 %
Détresse psychologique faible (score entre 1 et 4)	66 %	54 %
Détresse psychologique modérée (score de 5 et 6)	14 %	15 %
Détresse psychologique élevée (score entre 7 et 12)	13%	16%
Détresse psychologique très élevée (score de 13 et plus)	1%	3%

B) Épuisement professionnel

L'épuisement professionnel est très faible chez les pompiers (tableau 21). En effet, la prévalence de cette condition est de seulement 2 % chez les pompiers (ce qui signifie que seulement 2 % des répondants ont un score supérieur à 50), alors qu'elle est de 49 % chez les préposés 9-1-1.

Tableau 21 - Comparaison des prévalences pour l'épuisement professionnel entre les pompiers et les préposés 9-1-1

<i>POPULATION DE COMPARAISON</i>	Prévalences
Pompiers	2 %
Préposés 9-1-1	49 %

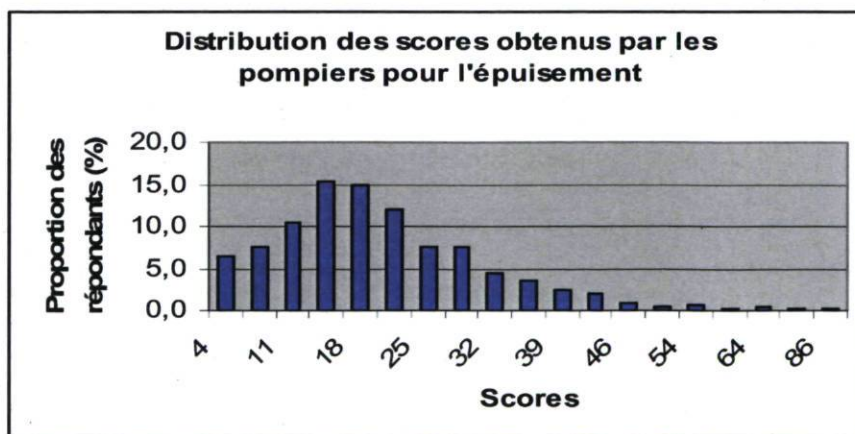


Figure 8 - Distribution des scores obtenus par les pompiers pour l'épuisement professionnel

C) Trouble de stress post-traumatique

Près des trois quarts (72 %, 305 pompiers) des pompiers affirment avoir vécu un événement traumatisant dans leur carrière. De ces 305 pompiers, un peu moins de la moitié (45 %) affirment avoir bénéficié d'un soutien psychologique après cet événement.

Parmi ces 305 pompiers ayant vécu un événement traumatisant dans leur carrière, 1 % présentent une fréquence élevée de symptômes liés au stress post-traumatique (tableau 22). La sévérité des symptômes, pour sa part, est élevée pour 1 % des répondants.

La mesure générale du trouble de stress post-traumatique peut être calculée en combinant les répondants ayant une fréquence élevée et une sévérité élevée : une prévalence de 1 % est alors obtenue. La prévalence est aussi calculée en considérant les répondants ayant obtenu un score total de plus de 50. Avec ce type de mesure, la prévalence de pompiers présentant les symptômes liés au trouble de stress post-traumatique est aussi de 1 %. Ce score représente moins de la moitié du score obtenu par les préposés 9-1-1, qui est de 3 %.

Tableau 22 - Comparaison des prévalences de fréquence et sévérité des symptômes liés au TSPT et de la mesure totale du trouble de stress post-traumatique entre les pompiers et les préposés 9-1-1

<i>TROUBLE DE STRESS POST-TRAUMATIQUE</i>	Prévalences pompiers	Prévalences préposés 9-1-1
Fréquence élevée des symptômes	1 %	4 %
Sévérité élevée des symptômes	1 %	2 %
Mesure générale du stress post-traumatique présent	1 %	3 %

2.2.5 Problèmes de sommeil et perception de l'état de santé

Le quart (25 %) des répondants éprouve des problèmes de sommeil, comparativement à un peu plus de la moitié (52 %) chez les préposés 9-1-1 (tableau 23).

Tableau 23 - Comparaison des problèmes de sommeil entre les pompiers et les préposés 9-1-1

<i>POPULATION DE COMPARAISON</i>	Prévalences
Pompiers	25 %
Préposés 9-1-1	52 %

Le tableau 24 présente la distribution des fréquences obtenues aux différents éléments relatifs à la perception de santé des répondants. À la question « En général, diriez-vous que votre santé est... », 73 % des répondants affirment que leur santé est excellente ou très bonne. De plus, en regroupant les réponses « mauvaise » et « passable », on obtient une prévalence de 2 % quant à la perception de la santé faible, ce qui est très éloigné de la situation des préposés 9-1-1 (14 %).

Tableau 24 - Comparaison de la perception de l'état de santé entre les pompiers et les préposés 9-1-1

<i>PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ</i>	<i>Résultats Pompiers</i>		<i>Résultats Préposés 9-1-1</i>
	<i>Détaillés</i>	<i>Regroupés</i>	<i>Regroupés</i>
Excellent Très bonne Total partiel	21 % 52 %	73 %	50 %
Bonne Total partiel	25 %	25 %	35 %
Passable Mauvaise Total partiel	2 % 0 %	2 %	14 %

2.2.6 Intention de quitter l'emploi et soutien social hors-travail

Il y a 6 % des pompiers ont répondu « oui » à la question « Si vous en aviez l'occasion, quitteriez-vous cet emploi pour un autre? »

Le soutien social hors-travail est élevé chez les pompiers. Ainsi, 88 % des répondants affirment qu'ils participent à des rencontres avec des parents ou des amis une fois par semaine ou plus d'une fois par semaine. Presque la même proportion de répondants (90 %) passent la moitié ou plus de la moitié de leur temps libre en compagnie d'autres personnes. Enfin, 87 % des pompiers considèrent que leur vie sociale est plutôt ou très satisfaisante.

À la question « Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un à qui vous pouvez vous confier, parler librement de vos problèmes? », 95 % des pompiers ont répondu par l'affirmative, de même que 96 % à la question « Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un qui peut vous aider si vous êtes mal pris? ». Presque la totalité des répondants considèrent qu'il y a quelqu'un dans leur entourage dont ils se sentent proches et qui leur démontre de l'affection (99 %). Les répondants étaient aussi invités à identifier une personne-ressource à laquelle ils s'adresseraient en cas de grande souffrance psychologique liée à leur travail. Certains pompiers ont identifié plus d'une personne, ce qui explique que dans tableau 25, les résultats sont présentés en fréquence (N), plutôt qu'en proportion (%).

Tableau 25 - Nombre de fois que chacun des items a été choisi pour répondre à la question : « Si vous étiez en situation de grande détresse psychologique relativement à votre travail, à qui demanderiez-vous de l'aide en premier? »

PERSONNES	FRÉQUENCES « N »
Conjointe	190
Un collègue pompier	60
PAE du Service incendie	59
Un ami en dehors du Service incendie	46
Quelqu'un de la famille, autre que conjointe	32
Médecin de famille	30
Supérieur immédiat	21
Autre : Psychologue personnel	6
Personne	2
Ne sait pas	2
Autre : Aumônier des pompiers	1
Total	449⁶

La conjointe est mentionnée par 190 répondants comme étant la personne à qui ils s'adresseraient en premier lieu. Ensuite, la fréquence la plus proche de celle des conjointes est de 60, pour le nombre de fois que le collègue pompier a été identifié comme étant la personne-ressource lors d'une grande souffrance psychologique liée à leur travail. Le programme d'aide aux employés (PAE) suit de près avec 59 mentions. Il est à noter que les choix « aumônier des pompiers » et « psychologue personnel » n'étaient pas offerts dans les choix de réponses, mais que quelques pompiers les ont tout de même inscrits dans le choix « autres ». Il est probable que ces derniers auraient obtenu plus de mentions s'ils avaient été inclus dans les choix de réponses.

⁶ Ce chiffre est plus élevé que le total de répondants (423), étant donné que certains répondants ont choisi plus d'une réponse dans les choix de réponses.

2.2.7 Impact de divers stresseurs liés au travail de pompier

Le tableau 26 présente en détail la façon dont a été évalué chaque stresser potentiel par les pompiers. La toute dernière colonne permet d'avoir une vue d'ensemble de la note moyenne qui a été attribuée à chaque élément. Les items sont présentés, classés en ordre d'importance, selon l'impact négatif qu'ils représentent pour les pompiers, autrement dit, ce qui les dérange le plus dans leur métier. Les pourcentages présentés dans le paragraphe suivant regroupent les fréquences combinées des réponses « assez », « beaucoup » et « extrêmement ».

Les situations impliquant des enfants est l'élément qui dérange le plus les pompiers dans leur travail (92 %), suivi de près par les interventions qui pourraient impliquer une connaissance des victimes (90 %) (ex. : accident de voiture impliquant la femme du pompier). Le fait de ne pas pouvoir intervenir lors d'une situation d'urgence à cause de l'attente de renfort est également un élément qui affecte négativement les répondants (80 %), tout comme le fait d'avoir à intervenir sur des incidents dans lesquels il pourrait y avoir des produits toxiques ou radioactifs (75 %), ou encore impliquant un risque de contamination biologique (74 %). Parmi les éléments qui ont un impact négatif sur le moins grand nombre de répondants, autrement dit, qui dérangent le moins les pompiers, il y a le fait de devoir travailler dans un cadre hiérarchique (26 %), les foules sur les lieux d'intervention (17 %), le fait de passer beaucoup de temps en caserne avec les collègues (11 %) et l'horaire de travail (jour, nuit) (8 %).

Tableau 26 - Proportion de réponses à chacun des items et moyenne accordée à chaque item à la question : « Pour chacun des énoncés, précisez le degré d'impact négatif que l'élément a sur votre santé psychologique »

<i>ITEMS</i>	<i>Choix de réponses</i>					<i>Moyenne</i> /5
	<i>Très peu ou pas du tout (1)</i>	<i>Peu (2)</i>	<i>Assez (3)</i>	<i>Beaucoup (4)</i>	<i>Extrême- ment (5)</i>	
Situation impliquant un enfant	2 %	6 %	21 %	37 %	34 %	4/5
Connaissance des victimes	2 %	8 %	17 %	38 %	35 %	4/5
Ne pas pouvoir intervenir en situation d'urgence à cause de l'attente de renforts	4 %	16 %	28 %	32 %	20 %	3.5/5
Incident avec produits toxiques, radioactifs	6 %	19 %	30 %	26 %	19 %	3.3/5
Risque de contamination biologique	7 %	19 %	30 %	26 %	18 %	3.3/5
Blessures physiques (de vous-même ou d'un collègue)	4 %	24 %	39 %	25 %	9 %	3.1/5
Panique d'un collègue	3 %	23 %	44 %	23 %	8 %	3,1/5
Manque de matériel	7 %	27 %	33 %	23 %	11 %	3/5
Formation technique estimée insuffisante	6 %	28 %	37 %	23 %	7 %	3/5
Formation théorique estimée insuffisante	7 %	33 %	34 %	20 %	7 %	2.9/5
Détresse, souffrance, décès des victimes	6 %	34 %	35 %	19 %	6 %	2,8/5
Désaccord entre l'information donnée par le poste de commandement et la réalité de l'intervention	8 %	37 %	33 %	17 %	6 %	2,8/5
Responsabilités envers les collègues et les personnes à secourir	10 %	34 %	36 %	15 %	5 %	2,7/5
Incertitude au sujet de l'évolution de la situation et de ses conséquences	8 %	37 %	40 %	13 %	2 %	2,7/5
Absence d'aide et d'écoute après un événement marquant	14 %	39 %	26 %	17 %	4 %	2,6/5
						2,5/5

Conditions climatiques (chaud, froid)	14 %	40 %	29 %	14 %	4 %	
Difficulté de communiquer efficacement dû à l'appareil de respiration autonome, aux bruits, etc.	12 %	44 %	27 %	13 %	4 %	2,5/5
Avoir plusieurs rôles en même temps	10 %	48 %	29 %	12 %	2 %	2,5/5
Climat au travail : entre collègues ou avec les supérieurs	22 %	39 %	23 %	12 %	5 %	2,4/5
Prise de décision dans des délais rapides	13 %	50 %	24 %	12 %	1 %	2,4/5
Étendue de la catastrophe, de l'incendie	12 %	51 %	28 %	8 %	1 %	2,4/5
Affronter une situation nouvelle	20 %	47 %	27 %	5 %	2 %	2,3/5
Difficultés liées au vêtement de protection	28 %	42 %	17 %	11 %	3 %	2,2/5
Période de suractivité alternée avec des périodes d'attente	21 %	51 %	21 %	6 %	1 %	2,2/5
Respect de la hiérarchie	37 %	38 %	19 %	6 %	1 %	2/5
Foule sur les lieux d'intervention	30 %	53 %	13 %	3 %	1 %	1,9/5
Le fait de passer beaucoup de temps en caserne avec les collègues	54 %	36 %	8 %	3 %	0 %	1,6/5
Horaire de travail (jour, nuit, fin de semaine)	55 %	37 %	5 %	2 %	1 %	1,6/5

2.2.8 Mesures d'association entre les facteurs de risque psychosociaux et la détresse psychologique

Étant donné que l'épuisement professionnel et le TSPT sont très faibles chez les pompiers (respectivement 2 % et 1 %), les associations entre ces troubles et les facteurs psychosociaux n'ont pas été mesurées. Seules les associations entre la détresse psychologique et les facteurs psychosociaux ont été réalisées. Le tableau 27 présente les mesures d'association (rapports de prévalence, RP) entre les diverses contraintes psychosociales et la détresse psychologique. Ces mesures avaient pour but de vérifier quelles contraintes étaient associées à la détresse psychologique.

Le faible soutien social de la part des collègues est associé significativement à de la détresse psychologique chez les pompiers, tout comme la faible reconnaissance. Les efforts intrinsèques élevés et le déséquilibre entre les efforts extrinsèques et la reconnaissance sont aussi associés de façon significative à la détresse psychologique.

La demande psychologique élevée, la tension au travail, le manque de soutien social de la part des supérieurs ainsi que les efforts extrinsèques élevés sont associés à la détresse psychologique élevée, mais pas de façon significative. Enfin, notons que la latitude décisionnelle faible n'est pas associée à la détresse psychologique.

Tableau 27 - Mesures d'association entre les facteurs psychosociaux et la détresse psychologique élevée

FACTEURS PSYCHOSOCIAUX	ASSOCIATIONS ⁷ AVEC LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE ÉLEVÉE RAPPORTS DE PRÉVALENCE (RP) ET INTERVALLE DE CONFIANCE (IC) À 95 %
Demande psychologique élevée	1.08 (0.76-1.52)
Demande psychologique faible	1.00
Latitude décisionnelle faible	0.90 (0.66-1.25)
Latitude décisionnelle élevée	1.00
Tension au travail présente (latitude décisionnelle faible, combinée avec demande psychologique élevée)	1.11 (0.72-1.70)
Tension au travail absente	1.00
Soutien social des supérieurs faible	1.17 (0.84-1.62)
Soutien social des supérieurs élevé	1.00
Soutien social des collègues faible	1.57 (1.12-2.20)
Soutien social des collègues élevé	1.00
Reconnaissance faible	1.62 (1.15-2.27)
Reconnaissance élevée	1.00
Efforts intrinsèques élevés	1.85 (1.32-2.60)
Efforts intrinsèques faibles	1.00
Efforts extrinsèques élevés	1.25 (0.86-1.82)
Efforts extrinsèques élevés	1.00
Déséquilibre efforts extrinsèque/reconnaissance	1.54 (1.09-2.20)
Déséquilibre efforts extrinsèque/reconnaissance	1.00

⁷ Les mesures comprises dans le tableau 32 sont considérées comme montrant une association entre chacune des contraintes psychologiques et la détresse psychologique lorsque le rapport de prévalence (RP) est plus grand que 1. Si tel est le cas, cela signifie que les pompiers exposés à la contrainte sont davantage touchés par la détresse psychologique. Au contraire, si un chiffre est plus petit que 1, cela signifie que l'exposition à la contrainte est protectrice pour la détresse psychologique. Cependant, pour que les associations soient considérées comme significatives, l'intervalle de confiance (IC) à 95 % qui est présenté sous les RP et entre parenthèses dans le tableau ne doit pas comprendre le chiffre 1 : ex. (1.11-2.20). Si l'IC contient le chiffre 1, cela signifie que l'association observée entre une contrainte et la détresse psychologique n'est pas significative. Les mesures qui montrent une association significative sont en gras dans le tableau.

2.3 Discussion

2.3.1 Discussion au sujet des prévalences des facteurs psychosociaux et des troubles psychologiques

Bien que le détail des réponses aux items permettant de mesurer la demande psychologique montre que les pompiers estiment œuvrer dans un environnement de travail mouvementé et qu'ils sont pressés par le temps et que leur travail est souvent interrompu, la proportion de répondants exposés à une forte demande psychologique est assez faible : 26 %. En fait, cette proportion d'exposés à une demande psychologique élevée est obtenue avec la médiane de la distribution de cette variable dans l'ESSQ-1998 et est comparée aux travailleurs du Québec qui ont une prévalence de demande psychologique élevée de 44 %. C'est donc dire que, malgré le fait que les items mesurant la demande psychologique montrent que cette dernière est tout de même présente dans le travail de pompier, lorsqu'ils sont comparés à la population québécoise, la proportion d'exposés est moindre. Étant donné cette prévalence assez faible concernant la demande psychologique élevée, il est normal que la tension au travail ne soit pas très élevée non plus. En effet, la tension au travail représente une situation dans laquelle la latitude décisionnelle est faible et la demande psychologique est élevée. De plus, soulignons que la demande psychologique est élevée essentiellement lors des interventions, puisqu'en caserne, les pompiers ne sont pas pressés par le temps, n'ont pas de décisions rapides à prendre, etc. En d'autres mots, il faut considérer, lorsqu'on parle de demande psychologique dans le métier de pompier, que cette dernière peut être inégale, en ce sens qu'elle est plus faible lorsqu'ils sont en caserne et que tout peut changer, en une fraction de seconde, lorsque l'alarme sonne et qu'ils sont appelés à intervenir dans une situation d'urgence.

L'analyse des différents items portant sur la latitude décisionnelle montre qu'un grand nombre de pompiers considèrent qu'ils ont la possibilité d'acquérir de nouvelles connaissances et qu'ils doivent faire preuve de créativité dans leur quotidien. Cependant, près des deux tiers (60 %) affirment ne pas pouvoir décider comment faire leur travail. Cette proportion élevée peut être comprise par le fait que le travail est hiérarchisé de façon importante lorsque les pompiers interviennent sur les lieux d'un incident. En effet, le lieutenant de l'équipe dirige le travail ou, lors d'un incendie de plus grande ampleur, c'est le chef aux opérations qui commandera l'intervention. Les pompiers d'une équipe se réfèrent toujours à leur lieutenant qui dicte le plan de match ou transmet les ordres du chef aux opérations à son équipe. Les pompiers sont limités dans les décisions qu'ils peuvent prendre : il est primordial que chacun effectue les actions qui lui sont dictées afin d'assurer le bon fonctionnement des opérations. Lorsque calculée avec la médiane utilisée dans l'ESSQ-1998, la prévalence de faible latitude décisionnelle des pompiers est plus élevée que celles des travailleurs du Québec (67 % vs 58 % respectivement), probablement due au fait que l'organisation de leur travail est justement très hiérarchisée. Cependant, les résultats présentés au tableau 27 révèlent que pour près de 3 pompiers sur 4, le fait d'avoir à travailler dans un domaine très hiérarchisé n'est pas un aspect de leur travail qui a un impact négatif sur eux.

La demande psychologique et la latitude ont été calculées avec la médiane de l'ESSQ-1998, puisque cette dernière était disponible et permettait alors une comparaison avec d'autres groupes de travailleurs pour lesquels cette médiane a été utilisée. Cependant, puisque la valeur seuil (médiane) de l'ESSQ-1998 au sujet du soutien social n'était pas accessible, la valeur seuil des préposés 9-1-1 a été utilisée pour effectuer certaines comparaisons avec les pompiers. Par exemple, concernant le soutien social des supérieurs, la prévalence de 63 %, obtenue avec la médiane des pompiers comme valeur seuil a changé une fois analysée avec la médiane des préposés 9-1-1. La prévalence passe à 2 %. C'est alors que, comparés aux préposés 9-1-1, il n'y a presque pas de pompiers qui déclarent un faible soutien social de leur supérieur immédiat. Cette nouvelle prévalence, très basse, peut être comprise lorsqu'on

s'attarde à chaque item mesurant le soutien social des supérieurs (tableau 9) qui montre bien que la grande majorité des pompiers estiment recevoir un soutien social de qualité de la part de leur supérieur immédiat. La même observation peut être faite au sujet du soutien social venant des collègues : la prévalence obtenue avec la médiane des pompiers, concernant le faible soutien social des collègues, est de 58 %, alors qu'elle est de 0 % lorsque la médiane des préposés 9-1-1 est utilisée comme valeur seuil. Ce résultat concorde alors avec chacun des items mesurés formant le soutien social de la part des collègues, qui montrent que ce soutien social est très élevé (tableau 11). Les mêmes observations peuvent être faites au sujet de la reconnaissance, laquelle apparaît comme étant élevée lorsqu'on s'attarde aux items qui la composent (tableau 13).

Au niveau des indicateurs de santé psychologique, l'utilisation des catégories présentées dans l'EQCOTESST permet de cerner la distribution des scores liés à la détresse psychologique. Ainsi, avec les catégories proposées dans l'EQCOTESST, il appert que la prévalence des pompiers ayant une détresse psychologique élevée ou très élevée est respectivement de 13 % et 1 %. En considérant les sujets ayant un score plus élevé que 7 comme étant en détresse psychologique, nous obtenons une prévalence de 14 %, alors qu'elle est de 19 % chez les travailleurs ayant participé à l'EQCOTESST. Ces données sont comparables aussi à celles obtenues dans une étude faite auprès des travailleurs australiens (Hilton *et al.*, 2008) qui révèle que 14 % des sujets sont atteints de détresse psychologique. En utilisant la valeur seuil de 5 afin de comparer la prévalence de la détresse psychologique des pompiers avec celle obtenue dans l'ESCC, il est possible de remarquer que la détresse psychologique est présente chez les pompiers dans une proportion de 28 %, ce qui est semblable aux autres données de l'ESCC qui révèlent que 24 % des travailleurs canadiens ont vécu un seul épisode de détresse psychologique au cours des quatre cycles de l'étude (1994-1995 et 2000-2001) et 19 % en ont vécu plus d'un (Marchand *et al.*, 2005a). De plus, les données tirées de l'ESCC au niveau des travailleurs canadiens ont été analysées précisément pour les travailleurs québécois (Vézina *et al.*, 2008). Au sujet des travailleurs québécois, c'est 25 % d'entre eux qui présentent des signes de détresse psychologique.

Dans l'ESSQ-1998, bien qu'un outil différent ait été utilisé (P.S.I.; Ilfeld, 1976), la proportion de Québécois présentant des signes de détresse psychologique est de 26 %.

Les résultats sur la détresse psychologique sont aussi similaires à ceux trouvés dans d'autres recherches auprès de pompiers (recherches réalisées avec le *General Health Questionnaire*, GHQ). Citons par exemple deux études réalisées auprès de pompiers australiens : l'étude de Bryant et Harvey (1996) qui révèle une prévalence de 27 % (13 % rapportent des signes de détresse psychologique élevée et 14 % modérée) ainsi que Dean *et al.* (2003), qui obtiennent une prévalence de 24 % quant à la détresse psychologique des pompiers australiens. Dean *et al.* (2003) affirment cependant que ces résultats peuvent être sous-estimés, étant donné que les pompiers présentant une forte détresse psychologique sont probablement retirés du service ou en congé de maladie. Il est possible de présumer que cela représente également un biais dans la présente recherche : le taux de détresse psychologique peut être en partie sous-estimé par le fait que seuls les pompiers présents lors du passage en caserne pour distribuer le questionnaire ont participé à la recherche, ce qui signifie que certains pompiers en retrait pour des raisons de maladie n'ont pas été rencontrés. Cependant, il est nécessaire de souligner que le nombre de pompiers absents pour des raisons de maladies n'était pas très élevé (environ 25 sur 155 absents) et rappelons que certains étaient à l'extérieur de la caserne pour un motif non lié à la santé : en vacances, en échange de caserne, en formation, etc.

Les autres résultats liés à la santé psychologique, tels l'épuisement professionnel et le trouble de stress post-traumatique, montrent une faible prévalence chez les pompiers (2 % et 1 %). Ainsi mesurée avec ces outils, la santé psychologique des pompiers semble bonne. Or, il est important de considérer que ces résultats sont peut-être sous-estimés, compte tenu de certains biais possiblement présents dans la recherche. Tout comme les résultats concernant la détresse psychologique, le fait que seuls les pompiers présents en caserne lors de la passation du questionnaire ont été interrogés peut représenter un biais. De plus, le

biais de désirabilité sociale, c'est-à-dire la « tendance à fournir les réponses les plus susceptibles de donner une image positive de soi » (Allaire, 1988, p. 239), ainsi que le désir pour les pompiers de préserver une image de force psychologique ont pu influencer leurs réponses au questionnaire. Dans cet ordre d'idées, Gibbs *et al.* (1993) soulignent que les résultats des recherches auprès des intervenants d'urgence peuvent parfois être sous-estimés, étant donné que le déni et l'évitement sont souvent des mécanismes mis en place par les travailleurs et affectent les réponses qu'ils fournissent dans le cadre des études.

Concernant le trouble de stress post-traumatique (TSPT) plus précisément, très peu de pompiers sont touchés par ce trouble (mesure totale : 1 %). Tout comme l'indique la recherche de Dean *et al.* (2003), il y a de bonnes chances que des pompiers atteints de TSPT soient en dehors du service au moment de la passation du questionnaire, étant donné que leur état de santé psychologique ne leur permet pas de travailler efficacement. Cependant, ce résultat de 1 % est tout de même beaucoup plus faible que celui de bien des recherches faites à travers le monde portant sur le TSPT des pompiers. Par exemple, en Allemagne, l'étude de Wagner *et al.* (1998) indique que 18 % des pompiers rapportent des symptômes de TSPT; aux États-Unis, Brom *et al.* (1993) présentent une proportion de 10 %; Corneil *et al.* (1999) obtiennent une prévalence de 22 % pour les pompiers américains et de 17 % pour les pompiers canadiens (Toronto) et puis Dean *et al.* (2003), dans leur recherche auprès des pompiers australiens, obtiennent une prévalence de 9 % quant au TSPT⁸.

⁸ Toutes ces recherches ont cependant été réalisées avec le questionnaire *Impact Event Scale* (IES), ce qui peut en partie expliquer la différence des résultats obtenus dans la présente recherche, bien que l'outil couvre essentiellement les mêmes thèmes. Il serait intéressant dans une recherche future auprès des pompiers québécois d'utiliser cet outil aux fins de comparaison.

À ce propos, il est important de souligner le fait que l'outil utilisé dans notre recherche (Modified PTSD Symptoms Scale) est un outil de diagnostic servant à identifier les répondants ayant les symptômes d'un stress post-traumatique présent. Cela signifie que cet outil permet de diagnostiquer seulement les pompiers qui présentent actuellement un TSPT. Cependant, cet outil ne permet pas d'identifier les pompiers qui sont affectés négativement par une situation, mais sans présenter des symptômes liés au TSPT ou encore ceux ayant déjà présenté des symptômes liés au TSPT par le passé.

Par ailleurs, il serait intéressant de savoir si les diverses recherches montrant une forte proportion de TSPT chez les pompiers sont effectuées auprès d'une population ayant vécu un incident critique majeur, par exemple le décès d'un collègue, d'un enfant, l'implication directe dans une intervention qui s'est mal déroulée, etc. Bien entendu, si le questionnaire mesurant le TSPT est passé aux répondants dans les jours suivants un événement d'envergure, il est possible de croire que les résultats seront plus élevés que si le questionnaire est distribué à une population de pompiers qui n'ont pas vécu d'événement traumatisant récemment. Ces données ne sont pas disponibles dans les publications de ces recherches.

En outre, la question filtre qui est posée dans le questionnaire pour déterminer ceux qui répondront aux questions suivantes portant sur le TSPT peut porter à confusion : en effet, demander à un pompier s'il a déjà été confronté à un événement traumatisant peut manquer de précision. Certains pompiers ont d'ailleurs expliqué lors de la passation du questionnaire qu'ils sont confrontés à ce genre d'événement traumatisant pour le public, mais que pour eux, il s'agit de routine, par exemple un accident de voiture. En d'autres mots, un bon nombre de pompiers (305) ont répondu par l'affirmative à la question demandant s'ils avaient vécu un événement traumatisant au cours de leur carrière, mais très peu sont marqués par cet événement au point de développer un TSPT. Aux fins de comparaison, mentionnons qu'une étude réalisée auprès du Service d'aide médicale urgente et du Service

mobile d'urgence et de réanimation en France (SAMU et SMUR) (Laurent *et al.*, 2007) révèle que 38 % ont vécu au moins un événement traumatisant au cours de leur activité, comparé aux pompiers de la présente étude pour qui ce pourcentage est de 72 %. Pour les travailleurs du SAMU et du SMUR, 18 % d'entre eux ont développé un TSPT, alors que dans la présente recherche, seulement 1 % des 72 % ayant vécu un événement traumatisant ont développé un TSPT. Dean *et al.* (2003), pour leur part, expliquent que 91 % des pompiers de leur étude ont rapporté avoir vécu au moins un événement traumatisant au cours de la dernière année. De ces pompiers, 10 % présentent des signes de stress post-traumatique significatifs.

Dans cet ordre d'idées, il est intéressant de constater que les notes moyennes accordées par les répondants aux divers éléments liés au métier de pompier et pouvant avoir un impact négatif sur leur santé psychologique (tableau 26) ne sont pas toutes élevées (il y a seulement 9 moyennes en haut de 3/5, sur 28 éléments). En d'autres termes, les pompiers semblent conscients de la nature de leur travail et les éléments qui pourraient provoquer des réactions négatives ne sont pas identifiés par eux comme étant nécessairement dérangeants. Par conséquent, ceci expliquerait que le TSPT soit si bas. En effet, si tous les éléments du tableau 26 avaient été cotés avec une moyenne de 4,5/5 ou 5/5, cela aurait signifié que ces aspects sont plus dérangeants pour les pompiers et auraient alors engendré probablement plus d'impacts sur leur santé psychologique. Cependant, la situation actuelle est telle que ces éléments semblent perçus comme faisant partie intégrante du métier, et les pompiers s'en accommodent bien.

Toutefois, bien que la prévalence du TSPT ne soit pas élevée et que les moyennes des notes accordées par les pompiers aux divers éléments de ce tableau soient relativement basses, cela n'écarter pas le fait que certaines situations puissent être plus stressantes que d'autres pour les pompiers. Par exemple, le tableau 26 permet de constater que les situations

impliquant des enfants sont les plus pénibles pour les pompiers ainsi que les interventions effectuées auprès de victimes qui sont des connaissances des pompiers.

Cette liste d'éléments liés à leur travail montre que les pompiers peuvent être touchés par certains aspects bien précis. Cependant, ils ne développent pas pour autant un TSPT, bien que ces événements soient parfois marquants. La discussion du chapitre suivant porte d'ailleurs sur ce phénomène : comment les pompiers font pour réguler, en équipe, ces types d'événements auxquels ils peuvent être exposés et pour éviter d'en subir de trop grands impacts au niveau de leur santé psychologique.

Il est à noter que dans les choix de réponses proposés à la question dont les résultats sont présentés dans le tableau 26, le choix de réponse « commettre une erreur lors d'une intervention » n'était pas offert. Probablement que cet item aurait obtenu une moyenne assez élevée. En effet, il s'agit là d'un des thèmes les plus souvent abordés par les pompiers lors des entrevues de groupe. Ce point est d'ailleurs un élément central qui sera abordé dans le chapitre suivant.

Pour revenir à la réflexion concernant les différences de prévalences du TSPT entre notre recherche et celles présentées précédemment, mentionnons que Dean *et al.* (2003) soulignent que les pompiers d'un pays ou d'une province n'ont pas tous une expérience uniforme quant à la fréquence des interventions. Par conséquent, les pompiers travaillant dans des services incendie des métropoles (Montréal, Sidney, Toronto, Paris, New York, etc.) sont plus fréquemment appelés sur des interventions que les pompiers de villes moyennes ou en milieu rural. Certes, les pompiers des deux services incendie qui ont participé à notre recherche sont appelés à faire plusieurs interventions, mais il est important de considérer que le nombre d'appels dans une année est relativement moindre que dans des métropoles. Étant donné que pour les pompiers québécois ayant participé à la recherche

les interventions représentent une mince partie du travail d'un pompier (environ 10 % de leur temps de travail), l'exposition à ces différents facteurs n'est peut-être pas assez soutenue pour engendrer un haut taux de TSPT. À ce propos, il est important d'être prudent dans la comparaison avec les résultats des autres recherches, qui ont pour la plupart été réalisées dans des services incendie de métropoles. Par contre, le fait que les pompiers de la présente étude soient moins fréquemment exposés aux risques inhérents à leur métier que d'autres pompiers œuvrant dans des métropoles n'écarte pas la possibilité qu'une intervention en particulier ait un impact sur eux. Il est toutefois nécessaire de souligner que les pompiers œuvrant dans des villes plus petites ont un risque plus élevé d'intervenir auprès d'une connaissance, ce qui amène d'autres effets sur la santé psychologique (Dean *et al.*, 2003). Ils restent tout de même à risque de développer des troubles psychologiques suite à certaines interventions.

Par ailleurs, les autres facteurs psychosociaux, tels que mesurés dans cette recherche, sont présents tout au long d'une journée de travail et influencent l'ensemble de la carrière de tous les pompiers permanents, peu importe le nombre de sorties durant une année. À cet égard, il semble bien, au même titre que les recherches faites auprès d'autres travailleurs, que la reconnaissance, le soutien entre collègues, le déséquilibre entre les efforts extrinsèques et la reconnaissance de même que les efforts intrinsèques élevés sont des éléments qui influencent la problématique de la détresse psychologique chez les pompiers. De ce fait, il est intéressant, dans cette recherche, d'avoir inclus des mesures de certaines contraintes psychosociales liées à leur environnement de travail (Karasek, Siegrist, etc.), plutôt que de se concentrer uniquement sur les risques inhérents à la nature de leur métier (incidents critiques, contacts avec la souffrance humaine, risques de blessures, etc.), tel qu'il est possible de le retrouver dans d'autres recherches portant sur les pompiers.

Soulignons en terminant que, malgré le fait que la santé mentale d'une grande majorité de pompiers soit bonne, certains résultats sont préoccupants. Par exemple, le fait que nous ayons obtenu une prévalence de 1 % quant à la présence de pompiers ayant des symptômes de stress post-traumatique porte à réflexion. Bien que ce pourcentage soit faible, cela signifie tout de même que 1 % des pompiers présents lors de notre passage avec le questionnaire, soit 6 pompiers, ont des symptômes de stress post-traumatique et sont présents au travail. Il faut savoir que si un pompier se présente au travail avec de tels symptômes, il devient alors un danger pour lui-même et pour ses collègues. Nous nous questionnons donc sur le fait que ces pompiers étaient présents au travail malgré leurs symptômes. Le même constat peut être fait quant à l'épuisement professionnel : les résultats de notre recherche montrent que 2 % de pompiers (10 répondants) étaient en épuisement professionnel lors de notre passage, ce qui est aussi préoccupant. Par ailleurs, bien que le taux de détresse psychologique soit comparable à la moyenne observée dans la population générale, les personnes ayant des symptômes graves, donc un score élevé, sont considérées comme ayant besoin de soutien psychologique. N'oublions pas que la détresse psychologique est un indicateur précoce de problèmes de santé psychologique plus graves pouvant survenir si rien n'est fait pour y remédier.

2.3.2 Discussion au sujet des associations entre les facteurs psychosociaux et la détresse psychologique

Bien que les différentes mesures liées à la santé psychologique des pompiers présentent des prévalences relativement basses, il est intéressant de comprendre, pour les pompiers qui sont affectés, ce qui influence la présence de problèmes au niveau de la santé psychologique. Rappelons que puisque l'épuisement professionnel et le TSPT sont très faibles chez les pompiers (respectivement 2 % et 1 %), les associations entre ces troubles et les facteurs psychosociaux n'ont pas été mesurées. Seules les associations entre la détresse psychologique et les facteurs psychosociaux ont été réalisées.

En premier lieu, mentionnons que l'association entre la demande psychologique élevée et la détresse psychologique n'est pas significative. En d'autres termes, que le travail des pompiers soit mouvementé et pressé dans le temps est associé à de la détresse psychologique, mais pas de façon significative dans le cas des pompiers. Par conséquent, le fait que les pompiers soient pressés par le temps et que leur travail soit souvent mouvementé, ne représente pas pour eux une source de souffrance. Ce point sera rediscuté dans le chapitre portant sur la discussion générale (chapitre 4) à la lumière des informations recueillies lors des entrevues de groupe. Alors que la demande psychologique élevée est souvent associée à de la détresse psychologique pour les autres groupes professionnels, cela ne semble pas être le cas pour les pompiers. Il est possible de retrouver dans la littérature des explications de cette situation contraire à ce qui est habituel de trouver : certains auteurs stipulent que la demande psychologique élevée ne traduit pas nécessairement un effet négatif sur le travailleur. Cette situation peut au contraire stimuler, favoriser le développement des habiletés et valoriser la personne dans son travail (Karasek et Theorell, 1990; Vézina *et al.*, 1992).

D'autre part, il est intéressant de constater que contrairement à ce que les études présentent habituellement, il n'existe pas d'association significative entre la faible latitude décisionnelle et la détresse psychologique chez les pompiers. En effet, théoriquement, une association est observée entre ces deux mesures en ce sens que les travailleurs étant exposés à de la faible latitude décisionnelle rapportent habituellement des symptômes de détresse psychologique. Or, dans le cas des pompiers, les analyses montrent que le groupe exposé à une latitude décisionnelle faible ne rapporte pas plus de détresse psychologique que le reste du groupe. Il est toutefois intéressant de s'interroger sur le sens de cette association. En effet, en considérant le type de travail qu'ont à effectuer les pompiers, il semble bien que la latitude décisionnelle n'est pas nécessairement souhaitable : qu'un pompier ait toute liberté de décider la façon dont il effectue son travail pourrait amener un chaos et des ratés sur les lieux d'intervention. La façon qu'ils ont, lors des interventions, de travailler en groupe, dirigés par une personne, représente ce cadre hiérarchisé dans lequel ils semblent bien évoluer et pour lequel le manque de latitude décisionnelle ne crée pas de la détresse psychologique, bien au contraire. Cependant, cette façon de comprendre l'impact limité de la faible latitude décisionnelle réfère surtout à la dimension du pouvoir de décision contenue dans la variable latitude décisionnelle. D'autre part, il est possible de comprendre qu'étant donné que les items mesurant la latitude décisionnelle ne sont pas un problème pour la majorité des pompiers, cet indicateur n'est pas associé à la détresse psychologique.

Dans un autre ordre d'idées, bien que la contrainte « faible soutien social des collègues » ne soit pas très présente chez les pompiers, tel qu'il est possible de le constater par la proportion de sujets qui sont d'accord avec chacun des énoncés mesurant la présence de ce soutien social (tableau 11), lorsqu'on partage la distribution des scores en proportion d'exposés et non-exposés au facteur de risque, ceux qui sont considérés comme étant exposés à un faible soutien social des collègues sont aussi ceux qui ont le plus de détresse psychologique. Le même constat peut être fait au sujet de la faible reconnaissance qui est aussi associée à de la détresse psychologique chez les pompiers. Considérant la place primordiale accordée au soutien entre collègues dans le travail de pompier, de même que

l'importance de la reconnaissance, il n'est pas surprenant de constater que la proportion des répondants exposés à un faible soutien social des collègues de même que la proportion d'exposés à une faible reconnaissance soient associées à de la détresse psychologique. Il s'agit en effet d'un métier où le soutien mutuel, l'entraide et les bons rapports sociaux entre collègues sont au cœur du quotidien. Le soutien des collègues est un aspect essentiel du métier de pompier et sera abordé en profondeur dans le chapitre portant sur le volet qualitatif de la recherche.

Finalement, il nous apparaît essentiel en terminant cette section de discuter du choix de la médiane utilisée comme valeur seuil pour déterminer le groupe de pompiers exposés ou non exposés à une contrainte et l'impact que ce choix peut avoir eu sur les mesures d'association. Tout d'abord, rappelons que nous avons utilisé le seuil de Santé Québec (ESSQ-1998) pour mesurer les prévalences de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle. Les prévalences ainsi obtenues peuvent être comparées à celles de l'ESSQ-1998. Cependant, étant donné que nous n'avions pas le seuil de l'ESSQ-1998 pour les autres mesures (ex. : soutien social des supérieurs et des collègues, reconnaissance, efforts extrinsèques et intrinsèques), nous avons utilisé, tel qu'il est courant de le faire dans ce type de recherche, la médiane des pompiers comme seuil afin de déterminer la proportion de pompiers exposés ou non exposés à la contrainte étudiée. Puisque la médiane, par définition, divise une distribution en deux, nous avons toujours obtenu pour ces contraintes une prévalence d'exposés qui se situe entre 40 % et 60 %. Pour permettre une comparaison des prévalences des pompiers avec d'autres groupes de travailleurs, nous avons donc également calculé les prévalences en utilisant la médiane des préposés 9-1-1. Puisque les prévalences des deux groupes étaient obtenues avec la même valeur seuil (médiane des préposés 9-1-1), nous pouvions alors effectuer des comparaisons. Cependant, pour effectuer les mesures d'association, nous avons utilisé les prévalences calculées avec la médiane de l'ESSQ-1998 (lorsque disponible) et la médiane des pompiers.

Utiliser la médiane des pompiers comme valeur seuil a comme conséquence que plusieurs répondants sont considérés comme étant exposés à la contrainte (toujours entre 40 et 60 %), alors que quelques fois, les réponses aux items mesurant la contrainte semblent indiquer le contraire. Par exemple, lorsque nous portons attention à la distribution des réponses de chaque item qui mesure le soutien social des collègues (tableau 11), il est possible de constater que le soutien social venant des collègues est élevé pour la plupart des pompiers. Cependant, étant donné que nous prenons la médiane comme seuil afin de déterminer la proportion d'exposés ou de non-exposés, la prévalence de pompiers avec un faible soutien social est élevée (63 %), ce qui semble en contradiction avec le détail des réponses aux différentes questions mesurant le soutien social. Le fait d'utiliser la médiane du groupe étudié peut avoir comme conséquence que des faux exposés aient été considérés dans l'analyse des associations.

Par contre, nous croyons que cette façon de procéder est tout de même appropriée, et ce, pour trois raisons. Premièrement, il s'agit de la façon la plus courante de procéder dans les mesures d'association : prendre le groupe exposé à la contrainte, lequel a été déterminé à l'aide de la médiane du groupe en question, et vérifier l'association avec la présence de problèmes psychologiques. Deuxièmement, prendre la médiane des pompiers comme valeur seuil permet d'avoir un nombre de sujet assez élevé sur lequel faire les associations. En effet, si nous avions pris la médiane des préposés 9-1-1 comme valeur seuil, la plupart des prévalences auraient été trop faibles (entre 0 et 2 %) pour pouvoir réaliser des mesures d'associations valides. Puis, troisièmement, nous croyons que de prendre la médiane des pompiers comme valeur seuil représente une logique selon laquelle nous avons pris « les pompiers les plus exposés parmi leur groupe » pour effectuer les associations. Il était ainsi possible d'étudier si la contrainte avait un effet négatif (impact psychologique), chez les pompiers considérés comme étant les plus exposés parmi leur groupe à la contrainte. En terminant, à titre informatif, mentionnons que nous avons aussi effectué des calculs de prévalences en utilisant le tertile (supérieurs ou inférieurs, selon le cas) comme valeur seuil (au lieu de la médiane) et que nous avons utilisé ces prévalences pour mesurer les

associations. Cependant, toutes les associations allaient dans le même sens que celles obtenues avec les prévalences calculées à partir des médianes, mais ces associations perdaient de la puissance. Nous avons donc choisi de présenter les calculs effectués avec les médianes.

Chapitre 3 - Volet II, qualitatif

3.1 Méthodologie

Tout d'abord, rappelons que le volet qualitatif de cette recherche a pour but de répondre aux objectifs suivants :

- Décrire le travail des pompiers et ses contraintes ainsi que cerner le fonctionnement du collectif de travail des pompiers et ses composantes.
- Identifier et analyser les stratégies collectives de défense mises sur pied par les pompiers permettant à plusieurs d'entre eux de résister psychologiquement aux souffrances vécues dans leur travail.

Pour ce faire, des entrevues de groupe ont été organisées avec les pompiers. Cette méthode a été utilisée pour avoir accès à la parole des travailleurs : cette dernière est utilisée afin d'accéder au vécu subjectif des travailleurs, lesquels sont mieux placés pour aborder comment ils vivent le rapport au travail, leurs sources de plaisir et de souffrance. L'entrevue avec les collectifs de travail met au jour les contraintes de travail telles que perçues par les travailleurs, mais également les stratégies de défenses instaurées par les travailleurs pour lutter contre les effets pathogènes du travail (Dejours et Abdoucheli, 1990). Puis, c'est aussi dans le discours des travailleurs qu'il est possible de saisir la dimension imaginaire et sa mise en œuvre afin de donner du sens aux expériences vécues en groupe (Gius-Desprairies, 2003). Les entrevues de groupe ont été préférées aux rencontres individuelles afin d'accéder à un vécu collectif, concept qui est au cœur du volet II de la recherche. En effet, tel que le souligne Trudel (1999) :

Au-delà des singularités individuelles, la psychodynamique du travail privilégie les entretiens de groupe pour approcher le vécu par rapport au travail. C'est la construction collective résultant des rapports sociaux et subjectifs qui est centrale à la compréhension intersubjective du vécu au travail, en autant que les personnes peuvent les concevoir, les vivre et les partager dans un espace collectif de discussion. (p. 90)

3.1.1 Population

La population à l'étude dans ce volet qualitatif est toujours celle des pompiers permanents des deux services incendie visés par la recherche lors du volet I. De cette population, huit groupes de travail ont été rencontrés et chaque groupe comptait entre quatre et huit travailleurs, ce qui représente au total 37 pompiers rencontrés pour ce volet II de la recherche.

Lors de la passation des questionnaires, les pompiers étaient invités à signifier leur intérêt de participer aux entrevues de groupe, sur une base volontaire. Plus de 80 % des équipes se sont portées volontaires: les quelques équipes qui ont refusé avaient principalement comme motif le désir de ne pas s'absenter du travail pour assister aux entrevues. Les pompiers souhaitaient rester disponibles en caserne pour pouvoir répondre à une éventuelle alarme incendie. C'est donc parmi les équipes qui avaient manifesté leur intérêt de participer aux entrevues que les huit groupes ont été sélectionnés pour participer à ce volet II de la recherche. Outre l'intérêt et la disponibilité, ces groupes ont été sélectionnés selon les critères suivants : niveau d'activité de la caserne (nombre d'alarmes), emplacement de la caserne dans la ville (caserne au centre de la ville ou en périphérie, quartier résidentiel ou près des autoroutes) et nombre de pompiers dans l'équipe (quatre ou huit) afin d'obtenir une diversification des groupes rencontrés et ainsi avoir une variété permettant l'accès aux diverses réalités des groupes de travail (Pires, 1997). Par ailleurs, les groupes étaient composés de pompiers travaillant ensemble, dans la même caserne, lors du même quart de travail.

3.1.2 Familiarisation du terrain

Avant la tenue des entrevues de groupe, une familiarisation avec le métier de pompier a été réalisée. Tout d'abord, une journée complète a été passée au sein d'une équipe de travail d'un des services incendie participant à l'étude. La caserne dans laquelle s'est déroulée cette première étape de familiarisation avec le métier a été choisie en fonction de son activité (une des casernes ayant le nombre d'interventions le plus élevé). Cette journée a permis d'approfondir la connaissance du quotidien du travail de pompier : voir, comprendre, entendre ce qui se passe dans une caserne. Ce moment de familiarisation est décrit par Dejours (2000) comme étant l'une des activités préparatoires essentielles permettant de comprendre le fonctionnement au quotidien d'une équipe, ses façons de faire, etc. Outre cette journée passée dans une caserne, la candidate au doctorat a été présente sur les lieux d'interventions à quelques reprises, interventions auxquelles prenaient part différentes équipes de la ville. Cette présence sur les lieux d'interventions avait aussi comme but de poursuivre la familiarisation et de mieux comprendre le travail des pompiers. Cette phase de familiarisation s'est échelonnée de décembre 2006 à août 2007. De plus, le temps passé en caserne pour distribuer le questionnaire et attendre sur place pendant que les participants le remplissaient (volet I-quantitatif) a permis d'approfondir la connaissance du rythme de vie dans les casernes et de prendre conscience des particularités de chaque secteur de la ville (casernes plus occupées, casernes plus éloignées, etc.). En effet, chaque visite à une équipe pour l'étape de passation du questionnaire durait environ 1 h 30-2 h 00 et c'est plus d'une centaine de visites dans l'ensemble des casernes qui ont été effectuées. Ainsi, près de 200 heures ont été passées en caserne et ont permis d'assister aux moments charnières du travail quotidien des pompiers, tel le départ pour répondre à des alarmes.

3.1.3 Entrevues, méthode d'analyse et de validation des données

Les entrevues se sont déroulées dans les casernes, afin que les pompiers soient plus accessibles pour participer à la recherche. Avec l'accord des participants, les entrevues ont été enregistrées et retranscrites en verbatim pour en faciliter l'analyse. De plus, contrairement à l'étape de passation du questionnaire, au cours de laquelle les pompiers pouvaient être appelés à quitter pour une alarme à n'importe quel moment, une entente a été faite avec la ville pour que les groupes de pompiers participants aux entrevues soient en statut « non disponible » pour répondre aux appels de leur territoire. C'est une caserne à proximité qui couvrait alors leur territoire, pour les appels mineurs. Il était donc possible de garder les pompiers ensemble et à la caserne pour la durée de l'entrevue.

Chaque groupe a été rencontré à deux reprises et chaque rencontre durait environ 2h30. Avec ces deux rencontres des huit groupes, la saturation des données a été obtenue et plus de 40 heures de matériel enregistré ont été recueillies et par la suite analysées.

La première entrevue permettait de recueillir le matériel qualitatif de la recherche et l'émergence d'une parole libre et spontanée des idées des participants a été encouragée. Les participants étaient invités à s'exprimer sur leur travail et l'entretien débutait avec la question ouverte suivante : « parlez-nous de votre travail ». Cette question large laissait libre cours aux participants dans l'expression de leur vécu subjectif en lien avec leur travail et tout ce qu'il comporte, comme par exemple les dimensions de souffrances, de peurs, de plaisir, les relations entre les collègues, la relation au danger, etc. Bien que les entrevues aient été menées principalement par la candidate au doctorat, cette dernière était accompagnée d'une autre investigatrice afin de minimiser entre autres le phénomène de transfert et d'assurer une analyse intersubjective (Dejours, 2000). À la suite de ces premières entrevues, le traitement des données a été effectué puis le matériel a été analysé.

Tout d'abord, le traitement des données s'est effectué en s'inspirant de la méthode de L'Écuyer (1990). Le matériel a été décortiqué par unités informationnelles, puis organisé selon certaines grandes classes de thèmes couvrant l'essentiel du discours des pompiers. Cette décortication s'est faite selon des unités informationnelles et des classes de thèmes relatifs aux concepts du cadre de la psychodynamique du travail et incluant aussi des nouvelles idées émergentes. Pour ce faire, après avoir transcrit les verbatims, le texte a été lu et relu plusieurs fois. Ces lectures ont permis de connaître en profondeur le contenu des entrevues, d'en avoir une vue d'ensemble et de repérer les éléments significatifs qui s'en dégagent. Lors des lectures, des unités informationnelles ont été écrites dans les marges du texte, offrant une vue d'ensemble des principaux thèmes se dégageant du texte. Ces unités informationnelles ont par la suite été organisées en grandes classes de thèmes. Cette première étape a permis une meilleure connaissance du texte, des idées fortes, des mots porteurs de sens et de faire une catégorisation des idées significatives.

Le matériel a été analysé à la lumière du cadre théorique de la psychodynamique du travail⁹. L'analyse s'est faite à partir de l'expression du vécu subjectif des travailleurs, que l'on retrouve dans leurs commentaires, leurs anecdotes, leurs interprétations des faits, leurs hypothèses sur le rapport vécu au travail, etc. En ce sens, l'analyse porte « sur ce qui peut être reconnu comme "parole", c'est-à-dire ce qui est formation originale, vivante, affectée, engagée, subjective, venant du groupe de travailleurs » (Dejours, 2000, p. 189). Ce qui, comme chercheur, étonne, frappe, surprend, rend mal à l'aise, dérange, etc., est considéré comme du matériel significatif sur lequel porter une réflexion interprétative. En ce sens, pour approfondir la compréhension de ce qui pousse l'individu à l'action, le schème herméneutique, qui consiste à « développer systématiquement une logique verticale de l'au-delà des apparences ou de la surface des choses » (Berthelot, 1990, p. 73), a aussi servi de balises dans l'interprétation du discours des travailleurs. C'est voir au-delà des paroles, au-

⁹ Soulignons que cette recherche doctorale se distingue d'une enquête clinique de psychodynamique du travail réalisée dans le cadre d'une intervention reposant sur une demande de réduire la souffrance.

delà des unités informationnelles, au-delà des faits. Le matériel recueilli peut être compris dans un contexte particulier, à travers les allers-retours dans le discours, les positions contradictoires, les interactions entre les différents acteurs (participants, investigatrices), les réactions face à certains éléments, etc.

Notons également que lors de cette étape d'analyse, le matériel a été présenté à deux reprises à un collectif d'enquête, constitué de membres de l'Institut de psychodynamique du travail du Québec (IPDTQ) permettant d'amener dans un espace public de discussion le matériel provenant des entrevues et ainsi de favoriser l'interprétation intersubjective, tel qu'il est préconisé de le faire en psychodynamique du travail (Dejours, 2000). Les analyses qui avaient été faites ont alors été mises en débat afin de valider et de discuter de nos interprétations avec celles des chercheurs psychodynamiciens.

Puis, lors des secondes entrevues avec les pompiers, une synthèse des interprétations et de l'analyse préliminaire faite suite aux premières rencontres leur a été présentée, cela dans le but d'en faire une validation et de s'assurer que la synthèse rejoint l'essentiel du vécu subjectif des travailleurs. Cette stratégie de validation est préconisée en psychodynamique du travail (Dejours, 2000) et Miles et Huberman (2003) affirment que « les personnes interviewées ou observées constituent une des sources les plus logiques de corroboration » (p. 497). Cette rencontre a aussi permis d'approfondir la réflexion à propos d'éléments qui avaient été abordés lors des premières entrevues ou qui nécessitaient certaines clarifications. Cette deuxième rencontre a donc offert la possibilité de mettre en discussion et de valider avec les participants notre compréhension du contenu abordé lors de la première rencontre et ces discussions ont mené à certains ajustements mineurs dans notre interprétation et notre analyse du contenu abordé.

3.1.4 Considérations éthiques

Avant le début des entrevues de groupe, lors de la première rencontre, un formulaire de consentement était remis aux participants les informant des diverses considérations éthiques du volet II. Les pompiers étaient d'abord informés qu'ils étaient libres de participer à ce projet de recherche et qu'ils pouvaient mettre fin à leur participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier leur décision. Puis, les participants étaient avisés que les entrevues seraient enregistrées, à moins qu'un des participants s'y oppose et que les captations sonores ne seraient jamais diffusées publiquement. Par ailleurs, les pompiers ont été informés qu'il y avait un risque à ressentir un malaise ou des émotions pénibles suite à l'expression de certaines idées lors des entrevues et ils étaient invités à demander de l'aide à leur PAE si de telles émotions étaient ressenties.

Tout comme il avait été annoncé pour le volet I de la recherche (questionnaire), les participants ont été informés que toutes les données recueillies lors des entrevues seraient traitées sur une base confidentielle. C'est donc dire que pour aucune considération, le nom de participant et/ou le numéro de la caserne ne pourraient être identifiés par une personne autre que la candidate au doctorat.

3.2 Résultats de l'analyse du discours des pompiers

Bien que les pompiers œuvrent dans un métier où sont présents différents risques d'atteinte à la santé psychologique, ces travailleurs sont en bonne santé mentale, tel qu'il est possible de le constater avec les résultats quantitatifs du volet I. Il devient donc pertinent de comprendre comment ces travailleurs parviennent à préserver leur équilibre mental et comment ils s'organisent pour se protéger des effets néfastes des contraintes présentes dans leur environnement de travail. L'analyse des entrevues de groupe réalisées dans le cadre du volet II de la recherche met en lumière certains éléments permettant de saisir comment les pompiers font face à ce type de travail, autrement dit, comment ce groupe de travailleurs s'organisent pour tenir le coup, malgré le fait qu'ils travaillent dans un milieu risqué. D'ailleurs, tel que le souligne Molinier (2006), la maladie se déclare lorsque les défenses ont échoué et, dans le cas des pompiers, la maladie ne semble pas présente outre mesure, ce qui signifierait que des stratégies défensives sont mises en place et seraient efficaces pour un grand nombre de pompiers. La présente section aborde l'analyse des éléments recueillis lors des entrevues dans le but de cerner la façon qu'ont les pompiers de s'organiser dans leur travail pour maintenir leur santé psychologique en dépit des contraintes présentes.

Cependant, avant d'aborder en détail l'analyse du contenu des entrevues nous menant à cette compréhension, une description du travail en milieu incendie et ses contraintes sera présentée. Avec ces éléments, il sera possible de cerner le fonctionnement du métier de pompier, tant au niveau des interventions qu'au niveau du temps d'attente en caserne. Les pénibilités reliées à chacun de ces aspects, ainsi que les éléments considérés par les pompiers comme étant des sources de plaisir dans leur travail seront alors mis de l'avant. Ces aspects poseront les assises permettant aux lecteurs d'aborder la suite du texte portant davantage sur l'analyse du contenu recueilli lors des entrevues. À la suite de la description du travail et de ses contraintes, les différentes peurs qui peuvent surgir dans le travail des pompiers seront brièvement présentées pour ensuite aborder les processus défensifs que les

pompiers ont développés afin de contrer la peur qui pourrait être ressentie dans leur travail ainsi que pour gérer les contraintes de leur travail. Puis, sera présentée l'analyse portant sur le collectif de travail des pompiers et tous les aspects qui le composent. Il sera alors possible de constater comment le collectif de travail représente un élément central dans le maintien de la santé mentale des pompiers. Ensuite, l'espace de parole exceptionnel dans lequel se joue le rapport au travail ainsi qu'entre collègues et qui est d'une grande utilité dans le processus de maintien de la santé psychologique au travail chez les pompiers sera détaillé. Puis, certains éléments permettant de comprendre comment se joue la dynamique de la reconnaissance entre collègues (jugement de beauté) seront exposés. En terminant, une analyse portant sur la construction d'un système de valeurs et la dynamique relationnelle caractérisée par une éthique à l'autre permettra de poser les jalons menant à la réflexion quant au risque de mourir lors des interventions, réflexion qui sera reprise plus en profondeur vers la fin de la discussion générale.

3.2.1 Le travail de pompier

Dans la prochaine section, le travail des pompiers est détaillé en abordant notamment les contraintes qui y sont liées, c'est-à-dire les éléments de pénibilité, mais aussi les aspects générateurs de plaisir, qui rendent leur travail agréable. Cette description concerne autant le travail qui est effectué lors des interventions, que lors des moments passés en caserne. De plus, les peurs qui peuvent être vécues lors des interventions seront brièvement présentées.

A) Les interventions

A.1) Pénibilités du travail lors des interventions

À travers le discours des pompiers, il est possible d'identifier les dangers, les contraintes, bref, les aspects pénibles de leur travail. Tout d'abord, les conditions dans lesquelles ils travaillent lors des interventions sont particulièrement difficiles : dans la chaleur extrême, entourés d'éléments dangereux tels que le feu, l'électricité, les produits chimiques, les vapeurs toxiques. Ils courent toujours le risque de se blesser, de se brûler et frôlent même parfois la mort. Le travail de pompier comporte par conséquent de nombreuses exigences, notamment au plan physique. Lors d'une intervention, leur corps est mobilisé et poussé à la limite de l'effort physique, souvent de façon soutenue. Une grande force physique doit être déployée : il faut travailler fort, pousser fort, tirer fort, et tout cela, rapidement et parfois pendant de très longs moments. Chaque geste posé et chaque déplacement sont toujours une course contre la montre, une course contre le temps qui fait des ravages et qui augmente, à chaque seconde, la dangerosité de l'endroit dans lequel les pompiers interviennent.

De plus, cette rapidité d'action doit s'effectuer malgré le port de l'habit de combat et de l'appareil respiratoire, lesquels ajoutent un poids d'environ 35 kg sur les épaules des pompiers. Leur équipement limite les mouvements fluides et rend la communication avec les collègues ardue. En outre, les boyaux qu'ils utilisent crachent des jets d'eau d'une puissance parfois tellement élevée qu'ils doivent être deux pour s'en servir : un pompier s'appuie contre le dos de celui qui tient le boyau pour assurer que ce dernier ne soit pas propulsé par en arrière, étant donné la force du jet. Les conditions climatiques ajoutent à la pénibilité de la tâche : la chaleur intense à l'intérieur du bâtiment en flammes, le froid l'hiver qui fait geler automatiquement l'eau qui sort des boyaux et qui tombe sur le sol, le rendant alors très glissant, de même que les barreaux d'échelles, sans compter le poids de la glace sur l'habit de combat des pompiers causé par le gel immédiat de l'eau ou de la vapeur qui se trouve sur leur habit, etc. Le corps est mis en péril : péril qui tient d'une part au danger immédiat de se faire blesser ou de mourir parce que brûlé, écrasé ou asphyxié et qui tient d'autre part au danger plus sournois que représente le développement de maladies professionnelles suite à l'exposition à des produits toxiques ou à des fumées nocives et qui peuvent se déclarer après plusieurs années.

Le travail est intense physiquement : monter rapidement les marches, travailler dans la fumée, dans l'eau et la vapeur brûlante, éviter de tomber, éviter les morceaux de toit ou de plafond qui se détachent, etc. Il est également intense au plan cognitif : la vigilance doit toujours être présente, pour éviter d'être pris au piège dans un effondrement, dans une déflagration, d'être brûlé, d'être électrocuté (par un de ces fils dénudés qui pend du plafond alors que la compagnie d'électricité n'a pas encore coupé le courant) ou encore d'entrer en contact avec des produits dangereux. De plus, étant donné que la quasi-totalité des interventions sont uniques, les pompiers ne peuvent pas prévoir ce qui va arriver : cela signifie pour ces travailleurs qu'ils doivent toujours être alertes et à l'affût des signes présents lors d'une intervention afin de mieux comprendre l'incident dans lequel ils se trouvent, de s'ajuster au déroulement de l'intervention et d'intervenir rapidement et

adéquatement. Cela signifie être attentifs aux bruits, aux odeurs, aux couleurs qui changent, car ce sont ces signes qui permettent d'analyser correctement la situation.

Les pompiers ne peuvent jamais baisser la garde et surtout ne jamais tenir pour acquis qu'une situation qui semble sous contrôle va bien se terminer. S'ils baissent la garde ou diminuent leur vigilance, les conséquences peuvent être dramatiques. Le feu est subtil, sournois même, parfois difficile à trouver et peut s'emporter violemment créant des dégâts instantanés comme l'embrassement soudain et généralisé (*flash over, back draft*). Bien protégés par le masque de leur appareil respiratoire, les pompiers pénètrent dans la bâtisse en flammes et circulent dans une fumée hautement toxique. Cependant, l'autonomie respiratoire dont ils disposent est de courte durée : environ 15-20 minutes d'air sain dans leur bouteille d'oxygène. Si les pompiers restent pris à l'intérieur du bâtiment et ne sortent pas à temps pour changer leur bouteille, ils s'asphyxient dans leur masque ou retirent ce dernier. C'est alors l'intoxication assurée étant donné l'inhalation des substances présentes dans la fumée telles que le monoxyde de carbone, les différents acides et les fumées des métaux en combustion. Ils doivent donc tout faire pour ne pas rester pris à l'intérieur de la bâtisse et toujours être conscients de l'endroit où ils se trouvent à l'intérieur du bâtiment afin d'être capables de ressortir rapidement en cas de besoin. La vigilance nécessite aussi des habiletés d'orientation spatiale pour savoir où ils se trouvent à travers la fumée dense qui rend la vision quasiment nulle.

Malgré la fatigue engendrée par les efforts physiques, les communications difficiles dues au port de l'habit de combat, le stress de l'intervention, l'urgence et la rapidité avec laquelle les gestes doivent être posés, malgré les éléments dangereux qui se trouvent sur le chemin des pompiers, ils doivent toujours rester alertes car la moindre erreur peut engendrer des conséquences catastrophiques, autant pour le pompier, que pour son collègue ou pour un citoyen. Ils sont responsables non seulement de leur propre sécurité, de leur propre vie, mais aussi de celle de leurs collègues et de celle des citoyens. Puis, c'est pendant de

longues heures de combat qu'ils doivent fournir ces efforts très intenses, tant au niveau physique qu'au niveau de la vigilance, pour ne pas se faire « prendre » par le feu et pour réussir à le maîtriser.

Selon les pompiers, la dangerosité du métier a évolué depuis quelques années. Les matériaux sont aujourd'hui plus combustibles, plus inflammables et les maisons sont construites de façon moins solide, ce qui augmente les risques d'effondrement. En contrepartie, les pompiers estiment qu'ils sont mieux équipés qu'autrefois pour faire face à diverses situations : ne serait-ce que le port de l'appareil respiratoire qui empêche d'être atteint par les diverses fumées et diminue les risques de développer certains cancers causés par la fumée avec laquelle ils sont en contact. Ils considèrent que leur métier est de plus en plus dangereux et de plus en plus exigeant, mais que leur équipement est plus sophistiqué et ils se sentent mieux protégés. Cependant, il est également important de souligner que ces équipements plus sophistiqués leur permettent d'entrer plus rapidement et plus longtemps dans les bâtisses en flammes, ce qui augmente par le fait même le risque d'être pris au piège dans un effondrement. D'ailleurs, les participants expliquent que les structures, construites avec des matériaux moins solides et plus inflammables, s'affaissent plus rapidement qu'autrefois.

Le travail de pompier n'est pas seulement exigeant sur les plans physique et cognitif, mais aussi au niveau relationnel. Il s'agit d'un travail dans lequel la relation à l'autre, en caserne certes, mais aussi lors des interventions, est d'une grande importance. Les pompiers doivent absolument être en mesure de développer rapidement un sentiment de confiance inébranlable entre collègues d'une même équipe : leur sécurité et leur vie en dépendent. En effet, dans le type d'ouvrage qu'effectuent les pompiers, la confiance entre les collègues est un élément central étant donné que lorsqu'un pompier travaille, il n'a pas le temps de se demander où est son coéquipier ou encore si son collègue va penser à apporter tel ou tel outil. Tout doit se faire rapidement et il n'y a pas de place pour l'hésitation. Et par-dessus

tout, ils doivent avoir confiance que s'il leur arrive un accident, leur collègue sera capable de les sortir d'une situation fâcheuse lors d'une intervention. Les pompiers doivent se faire confiance aveuglément, se connaître et savoir qu'ils peuvent compter les uns sur les autres quoi qu'il arrive.

Ce travail comporte également une part de pénibilité psychologique lorsqu'ils sont confrontés à la souffrance des citoyens. En effet, les pompiers peuvent ressentir vivement certaines émotions lors des interventions, telles la culpabilité, l'impuissance ou encore certains se considèrent comme étant le dernier témoin de la vie de la victime.

« Quand j'arrive sur une intervention et que j'ai à toucher à la victime ou aller vraiment près d'elle, je me rends compte que je suis témoin que pour cette personne, ça s'arrête ici. Je me rends compte que cette personne-là est peut-être attendue par quelqu'un d'autre à la maison et qu'elle n'arrivera jamais. J'ai l'impression que je suis le dernier témoin de la vie de la personne. »

La mort d'un citoyen sur les lieux d'intervention est un phénomène qui touche les pompiers, surtout quand la personne décède lors de l'intervention. Il semble toujours y avoir un certain sentiment de culpabilité, d'échec, qui rend la situation plus difficile émotionnellement. Un pompier raconte d'ailleurs, avec une émotion soutenue, qu'il se souvient d'un décès sur les lieux d'intervention : *« Quand ils nous annoncent qu'il y a un décès sur une intervention, ça nous touche directement au cœur. Tu te souviens, la madame qui est décédée? Je t'ai demandé comment elle allait et tu m'as dit qu'elle était morte. Ça, ce n'est pas facile... (long silence). On a travaillé fort, mais elle est décédée. »*

A.2) Les éléments sources de plaisir

*« Je pense que je suis pompier dans l'âme,
j'ai ça dans le sang et je suis piqué à ça,
c'est un peu comme une drogue.
À la limite, j'oublie presque mes enfants
quand je suis sur une intervention. »
(Un participant à la recherche)*

En dépit des contraintes présentes dans leur travail, la passion occupe une grande place dans le discours des pompiers et l'amour de leur métier traverse leur parole. *« Moi, c'est vraiment fort mon amour du métier et à chaque jour, j'apprécie mon travail. Je l'apprécie pour toutes ses facettes. J'adore, j'adore vraiment ce que je fais. »* Lors des entrevues, ils ont utilisé des expressions telles qu'être *« piqué pompier »*, *« un vrai pompier »*, *« avoir ça dans les veines »*. L'engagement pour le métier est si fort que certains pompiers vont jusqu'à oublier qu'ils sont en vacances et se présentent au travail même un jour de congé. D'autres, par exemple, vont appeler à la caserne pendant leur congé pour s'informer de la journée de leurs collègues et prendre des nouvelles de leurs interventions. D'ailleurs, à ce sujet, il y a une « croyance » qui circule voulant que lorsqu'ils sont en vacances, les pompiers manquent les interventions les plus intéressantes. Certains vont même jusqu'à souhaiter ne pas prendre leurs vacances, par crainte que ce soit à ce moment que leur équipe soit appelée pour une grosse intervention.

« Mes coéquipiers me disaient : allez, prends tes congés, tu vas les perdre, l'année se termine. Allez, prends-les, tu es donc bien ridicule de ne pas les prendre! Mais moi, je ne voulais pas les prendre, j'aime ça mon travail et je le sais qu'ils vont attraper un beau feu si je ne suis pas là. Et finalement, qu'est-ce qui est arrivé ? Ils ont attrapé deux gros feux! Et moi je n'étais pas là! »

Plusieurs pompiers affirment que, lorsqu'ils sont en congé, ils s'ennuient du travail et ont hâte de revenir à la caserne. À cet effet, voici un extrait d'une discussion entre pompiers décrivant l'excitation qu'ils ont la veille de retourner au travail après leur semaine de congé¹⁰ du mois.

« Moi, le jeudi soir, après une longue période de congé...

- Tu n'es pas capable de t'endormir, hein?

- C'est ça!

- Moi non plus! J'ai trop hâte!

- Je me couche et je ne suis pas capable de m'endormir! »

Le métier de pompier est d'abord et avant tout un travail axé sur l'aide au citoyen. Les pompiers se considèrent comme étant des personnes venant au secours des citoyens en difficulté : *« On est là pour aider les gens. Moi, personnellement, je suis pompier parce que je veux aider, j'aime beaucoup aider les gens. »* Ils aiment aider et leur travail procure à la plupart d'entre eux un sentiment de gratification et d'utilité pour la société.

« Quand on revient d'un appel, on a le sentiment d'avoir fait quelque chose qui a peut-être fait la différence dans la vie de quelqu'un. On se sent valorisé, on se sent bien. On dit souvent à la blague, dans le camion, "un autre client satisfait"! Je trouve que c'est ce qui est le plus accrocheur dans notre métier : d'aider quelqu'un. »

Aider, c'est ce qui leur permet de passer une belle journée : *« Les journées plates, c'est les journées où il ne se passe rien, où on ne se sent pas utiles, et puis, il y a d'autres journées où on court tout le temps et là, on est super contents, super fiers de nous autres, parce*

¹⁰ Fonctionnant sur une période de 28 jours (4 semaines), chaque peloton (quart de travail) a son cycle de travail. En tout, sur une période de 28 jours, un pompier permanent aura passé 168 heures au travail (en caserne et sur les interventions), ce qui fait une moyenne de 42 heures par semaine. L'horaire des pompiers permanents comprend des quarts de travail de jour (10 h) et de nuit (12 h). De plus, ils travaillent un dimanche complet par mois (24 h) et ont congé 6 jours en ligne par mois (voir annexe 3).

qu'on a aidé le citoyen.» Certains vont même jusqu'à parler de relation d'aide aux citoyens.

« Pour moi, être pompier, c'est de la relation d'aide. Je n'ai rien à vendre, je ne répare rien, j'aide. Des feux, on en éteint, mais on aide de toutes sortes de façons : ramasser de l'eau, intervenir sur un accident de voiture. La relation d'aide, c'est ce que je trouve qui est motivant et gratifiant. »

Dans le cadre de leur travail, ces travailleurs effectuent différentes tâches, toutes liées à aider des citoyens dans le besoin. Ils peuvent intervenir sur des incendies, des accidents de la route, des dégâts d'eau, des fuites de produits toxiques, être appelés à faire des sauvetages en hauteur ou en espace clos, etc. Cette diversité dans les tâches effectuées exige, selon les pompiers, d'avoir des connaissances variées dans divers domaines, telles l'électricité et la plomberie. *« On est des généralistes de l'urgence. On est à l'urgence, on intervient dans toutes sortes de situations : des feux de résidences, des mâchoires de vie lors des accidents d'autos, des feux de cheminée, mettre des pansements, etc. »* Cette diversité de situations amène un contexte de travail dans lequel il n'y a pas de routine associée aux tâches et les pompiers aiment avoir un travail varié et intervenir dans différentes situations. *« Je trouve que notre champ d'action est tellement vaste. On dit souvent : ça, ça ne m'était jamais arrivé avant, je n'avais jamais fait ça. »*

Ces travailleurs considèrent qu'en plus d'aider le citoyen dans diverses situations, ils ont aussi un rôle d'éducation à jouer auprès des citoyens et c'est également une partie de leur travail qui amène de la gratification. En effet, la perception positive qu'a le public des pompiers leur permet d'approcher facilement la population et de les informer sur certaines mesures de prudence relatives au domaine incendie.

« Il y a toujours des enfants qui viennent visiter les camions et on en profite pour leur glisser un mot au sujet des règles de prudence. Il y a une image dont on peut profiter adéquatement, comme on pourrait en profiter maladroitement. Si les gens ont de l'intérêt pour venir nous voir, servons-

nous de cet intérêt-là dans un sens positif et éducatif. Un camion de 700 000 \$, c'est gros, ça fait du bruit ça attire bien des gens. Une fois qu'ils sont près de nous, c'est à nous de passer le message, sinon, je pense qu'on passe à côté d'une partie de notre travail. »

Un des éléments forts qui ressort de leur plaisir au travail est la relation qu'ils entretiennent avec le feu. On constate que les pompiers sont fascinés, passionnés par le feu : leur discours est la plupart du temps axé sur la beauté du feu ou sur le sentiment d'excitation qui les habite, les poussant à le traquer, le trouver et le « taper » (l'éteindre). Concernant la beauté du feu, les pompiers ont presque tous en tête les souvenirs de belles flammes. Ils le trouvent beau et peuvent même se surprendre à l'admirer, le contempler pendant quelques secondes :

« On peut, juste avant d'arroser, attendre quelques secondes, juste pour le regarder, le temps de crier hey, c'est beau han!

- On le regarde. Il y a des feux qui sont beaux à voir et d'autres moins beaux. Ça dépend. Il y en a que tu ne verras rien. Tu vois des lumières rouges, c'est tout. Mais des fois, tu vas voir la flamme rouler.

- Ça c'est beau, ça tu peux attendre... pas une minute, parce que tu vas y passer, mais... quelques secondes.

- Le temps de dire wow.

- On a eu un feu une fois, je m'en souviens. C'était dans un cabanon fait en petites planches très sèches et ça brûlait très fort. J'ai crié aux autres : "hey, les gars, c'est beau han!!!" Le feu roulait au plafond, c'était vraiment très très très beau. »

Les pompiers s'amuse à se raconter leur beau feu, à visionner des images d'incendie et à donner vie à cet élément. Ils ont pour la plupart le désir d'être celui qui va réussir à trouver et éteindre le foyer d'incendie lors d'une intervention. *« Le plus excitant, c'est d'être le premier en avant, c'est d'éteindre le feu, c'est de le voir. » « Notre cerise sur le sundae, c'est d'avoir le feu en avant de nous autres, avoir la lance, être en avant et contrôler le feu, de jouer avec lui. »*

La plupart des groupes souhaitent être les premiers arrivés sur les lieux de l'intervention, ce qui leur permet d'être chargés de tâches qu'ils estiment intéressantes. Dans le fonctionnement d'un service incendie, la première équipe arrivée sur les lieux a de fortes chances d'entrer dans l'incendie. Les équipes qui arrivent en second ou en troisième sur les lieux de l'incident ont habituellement comme tâches de sécuriser les lieux, faire de la recherche de propagation dans les autres bâtiments, etc. Les pompiers appellent « la belle job » toutes les interventions dans lesquelles ils ont un rôle direct à jouer. *« Le "crunch", le fun, c'est d'entrer dans la bâtisse. Entrer pour aller taper le feu. La première équipe qui va arriver va pouvoir le faire. C'est pour ça qu'on aime ça arriver les premiers. Tout le monde sait que le matin, on se lève pour aller au feu. »* Pour eux, mettre les bâches pour protéger les biens, faire la vérification de propagation dans d'autres bâtisses, ramasser les tuyaux, faire le déblai, etc., représentent des tâches plus monotones et peu aimées. *« Ce qu'on aime le plus, c'est aller au feu, pour nous, c'est un privilège. Mais si le chef nous fait faire du déblai ou vérifier les autres bâtisses, c'est vraiment ennuyant et c'est comme une punition pour nous. »*

Dans cette perspective, certaines équipes développent des trucs afin d'arriver le plus rapidement possible sur les lieux d'intervention et ainsi être l'équipe qui sera envoyée à l'intérieur du bâtiment pour éteindre le feu. Par exemple, il est possible de remarquer, quand la cloche sonne dans une caserne, qu'une des façons pour les pompiers de gagner du temps et d'arriver rapidement sur l'intervention est de s'habiller en vêtement de protection dans le camion, même si cette pratique est contraire aux procédures officielles. En effet, officiellement, les pompiers doivent prendre le temps de revêtir leur habit de combat avant d'embarquer dans le camion. Cependant, plusieurs équipes considèrent que cette façon de faire leur fait perdre de précieuses secondes et préfèrent s'habiller durant le trajet, dans le camion, dans l'espoir d'être la première équipe arrivée sur les lieux.

A.3) Gérer l'excitation

Lorsque la cloche sonne en caserne et que les pompiers sont appelés sur une intervention, une fébrilité et une hausse d'adrénaline sont vite ressenties. Il s'agit du moment le plus apprécié et le plus exaltant pour ces travailleurs : ils retombent en enfance, sautent de joie dans le camion et sont fébriles à l'idée de découvrir le feu qui les attend. *« C'est le but de notre travail. On est devenus pompiers parce qu'on aime le feu, on aime ça. »* D'ailleurs, un pompier décrit le passage entre l'état d'attente et le moment où la cloche sonne en caserne :

« Je crois que les pompiers, on est des consommateurs d'adrénaline. C'est notre drogue à nous. On part d'un état tranquille, on est assis en train de prendre un café et puis bang, une alarme : nos pulsations cardiaques montent à 200 %, puis l'adrénaline embarque, le cœur bat vite. Moi, c'est ce "rush-là" que j'aime. Je crois qu'aucune drogue ne peut donner ça. »

Ce ne sont pas toutes les casernes qui ont le même volume d'appels. Les casernes aux limites d'une ville sont appelées à sortir moins fréquemment, et la plupart des pompiers n'aiment pas s'y retrouver. Cependant, même les équipes d'une caserne qui a un volume d'appels « normal » souhaiteraient que la cloche sonne plus souvent. Quand ils sont en attente dans la caserne, le moindre bruit venant de la boîte à sirène les fait sursauter : ils ont hâte que l'appel soit pour eux. Précisons ici que la communication venant de la centrale se fait entendre dans toutes les casernes et c'est l'équipe désignée qui répond à l'appel. Les pompiers sont donc aux aguets dès qu'ils entendent le timbre sonore (l'alarme) qui précède le message indiquant à quelle caserne est donné l'appel. Quand le message indique que c'est leur équipe qui doit intervenir, il y a une très forte réaction d'enthousiasme de la part des travailleurs.

« Quand ça sonne, je fonce et, des fois, je me dis qu'il y a quelqu'un de plus important que mes enfants qui a besoin de moi. »

« Nous, on est une équipe qui aime aller au feu et aider les gens,. Dès que l'alarme est donnée, on court et puis on embarque dans le camion. On y va, et on est contents d'aller travailler.»

Dans le camion, l'excitation monte d'un cran s'ils entendent sur les ondes que l'alarme incendie est confirmée ou bien qu'il y a réellement des blessés sur un lieu d'accident. En effet, plusieurs appels vont s'avérer non fondés. Prenons par exemple les appels pour des systèmes d'alarme : selon les pompiers, environ 95 % s'avèrent non fondés. Dans le cas d'une annulation d'appel, les pompiers doivent retourner à la caserne. Il s'agit pour eux d'une grande déception. Alors, quand l'appel est fondé, à l'excitation de la cloche qui sonne en caserne s'ajoute l'enthousiasme d'avoir à réellement intervenir. *« Il n'y a pas un feu qui ne nous tentera pas d'aller. Ça, c'est certain. »* Ils sont déçus quand le feu s'avère être petit :

« Quand on arrive et qu'on voit que c'est un petit feu, on est déçus. Des fois, quelque chose avait l'air gros, mais finalement ce n'est pas grand-chose. On entend sur les ondes, il y a du feu, et là, tu penses que les flammes vont sortir sur le toit. Tu arrives là et c'est une poubelle qui est en feu. Tu prends un extincteur, tu l'éteins et tu retournes à la caserne. »

Cependant, un « vrai gros feu » ou un « vrai gros accident » sont pour eux l'occasion d'enfin mettre en pratique leurs connaissances et leurs habiletés. Voici les propos d'un pompier qui décrit le type de feu qu'il préfère :

« Mon plus gros feu en carrière, c'est sûr que ça marque et que je m'en souviens. J'avais vraiment aimé ça. Il était tellement beau! J'avais travaillé longtemps, dans la fumée. Travailler pas de fumée, ça c'est vraiment ennuyant, parce que le niveau de « challenge » n'est pas important. Tandis que quand tu travailles et que tu ne vois pas grand-chose, ça augmente le plaisir. »

L'excitation, que la plupart appelle adrénaline, est au maximum durant le trajet entre la caserne et le lieu d'intervention. Cependant, les pompiers ont insisté sur le fait qu'ils doivent savoir gérer cette adrénaline et ne pas se laisser envahir par trop d'excitation, d'enthousiasme lors du trajet en camion. En effet, lorsqu'ils sont en route, les pompiers doivent porter attention aux détails qui proviennent de la centrale d'appels au sujet de l'intervention qui les attend et ils discutent avec leur lieutenant de la façon dont ils vont s'y

prendre pour intervenir le plus rapidement et efficacement possible. Ils préparent leurs interventions à partir des brèves informations qu'ils reçoivent à la radio.

Les pompiers doivent réussir à gérer l'excitation qui est ressentie lors du trajet en camion, afin d'être capables de se concentrer, d'écouter attentivement les détails fournis à la radio et d'établir un plan de match. Cependant, ils doivent aussi (et surtout) savoir gérer leur niveau d'adrénaline, l'excitation qu'ils ressentent en voyant le feu lorsqu'ils arrivent sur les lieux d'intervention. En fait, c'est à ce moment que le défi est le plus grand pour eux : trop d'adrénaline et d'excitation peut les conduire à vouloir entrer trop rapidement dans la bâtisse en flammes ou poser des gestes qui peuvent engendrer des erreurs lors des interventions, ce qui aurait comme effets de mettre leur propre vie, ou celle de leurs collègues en danger, en plus de mettre en péril la réussite de l'intervention. Par exemple, les participants mentionnent que des jeunes pompiers ont parfois de la difficulté à gérer cette adrénaline au début de leur carrière : en effet, ceux-ci sont tellement énervés et préoccupés à trouver le feu quand ils arrivent sur l'intervention, que certains vont carrément oublier de mettre leurs gants, ou encore vont arroser trop rapidement le feu. Notons qu'arroser rapidement le feu n'est pas toujours la bonne tactique pour les pompiers : le feu, s'il est petit, ne doit pas être éteint immédiatement, car cela cause énormément de fumée dense, qui empêche alors de vérifier dans la pièce s'il n'y a pas d'autres foyers d'incendie. Une fois que cette vérification est terminée, ils peuvent arroser le feu qu'ils ont découvert. De plus, les pompiers expliquent que certaines fois, ils ressentent tellement d'adrénaline qu'ils pourraient ne pas être conscients qu'ils se blessent et continuer à travailler malgré une blessure. Selon leurs dires, ils éprouvent une sorte de puissance qui les pousse à foncer et à pouvoir entrer dans un édifice en flammes avec tout le courage que cela demande, mais cet aveuglement causé par un trop plein d'excitation peut également les conduire à prendre de mauvaises décisions et les exposer à des dangers.

L'adrénaline doit donc être un moteur pour bien travailler, mais cette adrénaline doit aussi être contrôlée pour ne pas empêcher de réfléchir et d'analyser adéquatement la situation. Par conséquent, les pompiers doivent être capables de faire l'équilibre entre le désir de foncer et la prudence. Ils doivent avoir la « *drive* » d'entrer et d'agir rapidement, mais ne pas trop pousser et manquer les signes. Un extrême ou un autre peut être dangereux. Les pompiers considèrent que cette frontière entre trop en faire ou ne pas en faire assez est parfois mince. Il faut savoir doser l'énergie, trouver la juste mesure. « *Le défi, c'est d'être capable de tirer la ligne entre trop en faire ou pas assez en faire.* »

Nous verrons ultérieurement comment le collectif de travail des pompiers peut permettre de gérer cette excitation et les stratégies qu'ils ont développées afin de canaliser leur niveau d'adrénaline et intervenir sans se laisser envahir par l'excitation et la fascination du feu.

A.4) Les peurs

Ces différents éléments liés aux interventions peuvent générer de la peur pour le travailleur qui y est confronté. De fait, face à la dangerosité du métier lors des interventions et aux divers éléments pouvant engendrer des blessures et dans certains cas la mort, la peur d'être blessé, voire de mourir peut être ressentie par les pompiers. L'électricité, les contaminants biologiques, toxiques, la fumée et les flammes sont autant d'éléments qui peuvent affecter l'intégrité physique des pompiers. Cette mise en péril du corps n'est donc pas sans générer de la peur. Puis, il y a la peur de se laisser envahir, obnubiler par le feu, par la beauté du feu et alors de ne pas l'éteindre rapidement, ce qui pourrait causer des pertes matérielles importantes, des blessures et même la mort. Aussi, considérant les responsabilités qu'ont les pompiers sur la vie des autres, il est possible de comprendre qu'une des peurs qui occupent une place importante dans ce métier est la peur de mal faire une recherche, d'omettre de faire une vérification, de mal faire tel mouvement, la peur d'être responsable d'un mauvais déroulement de l'intervention, la peur d'être responsable d'un décès, en un mot, la peur de faire une erreur qui serait fatale.

Toutefois, ces peurs ne sont pas exprimées de façon directe par les pompiers, mis à part la peur de faire une erreur. Ils n'abordent que très peu les peurs liées aux dangers de blessures et de mort et taisent complètement cette angoisse liée à la peur de se laisser envahir par la beauté du feu. De fait, suivant le raisonnement de la psychodynamique du travail, si des stratégies collectives sont mises en place par les travailleurs et sont efficaces, il peut n'y avoir aucune trace de peur ou de souffrance dans le discours des travailleurs. Par conséquent, c'est par l'analyse des comportements collectifs, des stratégies instaurées collectivement que l'on passe pour comprendre ce qui est générateur de peur : là où se trouvent des stratégies, se trouve une peur contenue. Autrement dit, n'étant pas toujours observables directement, les peurs et souffrances doivent être décodées. En effet, « lorsque les défenses sont très efficaces, on ne trouve pratiquement plus de traces de peur dans le discours ouvrier. Aussi, pour la mettre en évidence, faut-il en chercher les signes indirects que sont précisément les systèmes défensifs » (Dejours, 2000, p. 95). C'est par ce détour que nous avons passé pour accéder à la compréhension des éléments générant de la peur et ainsi mieux comprendre le rapport qu'entretiennent les pompiers avec leur travail et plus précisément avec les contraintes et les peurs qui peuvent y être associées. Ces peurs seront analysées beaucoup plus en profondeur lorsque nous aborderons les stratégies défensives mises en place pour contrer les effets délétères du travail et pour contenir les peurs qui peuvent être vécues dans l'exercice de leur métier. Chaque peur sera alors décrite et analysée en fonction du contexte et des stratégies élaborées par les pompiers.

B) En caserne

B.1) Pénibilité de l'attente

Bien que le travail sur les lieux d'intervention soit la partie la plus connue, flamboyante et exigeante physiquement du métier de pompier, cela n'occupe cependant pas la majeure partie de leur temps de travail. En effet, la majeure partie du temps de travail des pompiers se passe en caserne où les contraintes sont également présentes, mais très différentes, voire contraires à celles présentes lors des interventions.

Tout d'abord, le temps passé en caserne est du temps vécu en mode attente : attendre que la cloche sonne pour indiquer aux pompiers qu'ils doivent intervenir, attendre d'être appelés à faire ce qu'ils aiment et souhaitent plus que tout. Lors de ces moments d'attente, l'ennui peut s'installer au sein de l'équipe. Bien que l'ennui puisse être vécu plus fortement dans certaines casernes qui reçoivent peu d'appels, la totalité des participants rencontrés ont souligné qu'ils aimeraient recevoir davantage d'appels. Une certaine inactivité peut être présente lors de ces moments d'attente, inactivité pouvant engendrer une fatigue. « La fatigue peut aussi trouver son origine dans l'inactivité. Inactivité fatigante parce qu'elle n'est pas une simple mise au repos, mais au contraire une répression-inhibition de l'activité spontanée » (Dejours, 2000, p. 168). Les pompiers sont contraints à attendre, parfois pendant de longues heures, et se trouvent alors dans cet état de répression-inhibition tel que le nomme Dejours. Attendre de faire ce qu'ils aiment, de se sentir utiles, de se sentir valorisés, bref, attendre de faire la partie de leur travail qui a le plus de sens pour eux. Également, cette attente signifie que les pompiers doivent être en état d'alerte et prêts à intervenir n'importe quand. Il n'y a jamais de véritable détente ou relâche de l'état de vigilance : ils doivent toujours être prêts à partir.

De plus, cet état de « qui-vive » est vécu dans une proximité très forte avec les collègues. Passer de longues heures d'attente en caserne signifie vivre un quotidien devenu commun, que ce soit lors des tâches relatives à l'entretien des camions, lors des repas mais également lors de moments plus privés, comme le moment du sommeil. En effet, la caserne est pour les pompiers un lieu de travail, de réunions, de repas, de détente, un lieu de vie, bref, un lieu caractérisé par une proximité personnelle très importante. Cela implique par conséquent de toujours être avec d'autres collègues et tout faire à la vue de tous. Cette promiscuité effrite à la longue les barrières entre la sphère privée et la sphère publique. De plus, les pompiers sont vulnérables entre eux, étant donné que leurs collègues les connaissent en profondeur, parfois même davantage que leur propre conjointe. La ligne est alors mince entre ce qui peut être dévoilé aux autres à la blague ou ce qui pourrait être blessant. D'ailleurs, les participants ont tous mentionné que, s'ils voulaient faire du mal à l'autre, ils savent à quels propos les attaquer : ils connaissent les fragilités de chacun de leurs collègues.

Selon les participants, lorsqu'il y a peu d'alarmes, c'est à ce moment que des conflits internes peuvent se développer. La plupart du temps, les conflits ne sont pas trop graves : ils se mettent à s'agacer, deviennent moins tolérants, l'impatience se fait sentir. *« Des fois, on s'entend plus que des frères, plus qu'une famille. Mais, des fois, ça devient tendu et on dit : je crois qu'on devrait avoir un feu, c'est devenu trop tendu dans la caserne! »* Cependant, cet état de sous-charge peut aussi être propice au développement de conflits interrelationnels plus sérieux.

Être en attente à la caserne signifie aussi faire l'objet de commentaires négatifs de la part de la population qui considère que les pompiers sont souvent payés « à ne rien faire ». En effet, bien que les pompiers soient conscients que les citoyens reconnaissent l'importance de leur métier et soient conscients de l'image généralement positive qu'ils dégagent, la plupart des participants ont par contre mentionné que les fusions municipales ont amené

une part de mépris à leur égard de la part des citoyens (et aussi de la part des autres employés municipaux) qui ne trouvent pas utile d'avoir des pompiers permanents à temps plein (contrairement aux pompiers volontaires) dans une caserne. Selon eux, ils ont fréquemment associés seulement à des dépenses pour une ville, comparativement par exemple aux policiers qui rapportent de l'argent à la municipalité. Les pompiers vivent alors un sentiment de frustration et souhaitent changer cette vision que la population a d'eux : ils désirent informer le public de ce qu'ils font entre deux alarmes et ainsi leur démontrer qu'ils ne sont pas payés seulement à attendre des alarmes, mais bien qu'ils travaillent lorsqu'ils sont à la caserne. Selon eux, la population n'est pas toujours au courant qu'ils ont de la formation, des pratiques, des vérifications d'équipement à faire, etc.

« Les gens pensent qu'on va juste sur les feux et les accidents, et que le reste du temps on joue au billard ou aux cartes. Ils ne savent pas qu'on fait des pratiques et des entretiens de notre camion. Ils ne voient pas ça du tout. Ils pensent qu'on est vraiment une dépense inutile pour une ville. »

B.2) Un deuxième chez-soi

Malgré ces moments d'attente pouvant générer de l'ennui, de la frustration ou des risques accrus d'accrochage entre collègues, être en caserne avec les coéquipiers représente pour plusieurs pompiers un des éléments qui rend le travail agréable. D'ailleurs, bien que la plupart des pompiers aiment être dans une caserne qui reçoit de nombreux appels, le plus important, selon eux, quand vient le moment de choisir la caserne dans laquelle ils vont postuler, est la bonne entente avec les collègues. *« Il est plus important de trouver une équipe avec qui on se sent bien, qu'une caserne qui sort beaucoup. » « On aime mieux être appelé moins souvent, mais être dans une bonne équipe. »* Ils passent plusieurs heures ensemble, et la plupart des équipes développent une complicité, une amitié sincère et profonde les uns envers les autres. Ce participant compare la caserne à un endroit familier où l'on se sent bien : *« Quand je rentre travailler, c'est comme si je rentre à mon chalet, avec mes jouets et mes amis! »*. La caserne devient pour la plupart des pompiers une seconde maison. Ils en parlent comme s'ils rentraient chez eux quand ils rentrent au boulot.

« *C'est ma deuxième maison ici, ça c'est sûr. C'est ma deuxième famille.* » Un autre ajoute à ce propos : « *On est chez nous ici.* »

En caserne, lorsqu'ils attendent les alarmes, les pompiers occupent leur temps de différentes façons. Ils font notamment de la vérification d'équipement, nettoient les camions et les bacs de rangement dans le camion après les interventions, font des pratiques, de la formation, etc. En plus des activités liées aux interventions, les pompiers effectuent également l'entretien ménager de la caserne : chaque peloton (groupe de travailleurs) doit toujours laisser la caserne propre pour le prochain peloton qui entre travailler. Les activités d'entretien du camion, les formations, les pratiques, etc., sont habituellement faites par tous les pompiers en même temps. Plus précisément, mis à part les moments de formation prévus par la Ville, les pompiers choisissent eux-mêmes les moments de travail communs pour faire le ménage et les diverses tâches d'entretien. Le temps passé en caserne est donc occupé de différentes façons et offre une grande souplesse et une autonomie quant aux moments du travail en caserne. Bien entendu, ces activités peuvent être interrompues à n'importe quel moment par une alarme. « *L'entretien de caserne, on peut le faire dans la journée, il n'y a pas de règles, nous sommes les maîtres de notre horaire, à l'exception de quand ça sonne.* »

Ces moments d'attente se passent la plupart du temps dans un climat où l'humour est facilement palpable : une petite blague lancée rapidement, un jeu de mots, des taquineries entre eux, cacher le stylo de l'un, boire le verre d'eau de l'autre, etc. Les différentes farces sont cependant la plupart du temps très respectueuses envers le collègue. Il y a très peu d'humour noir et blessant : les pompiers sont des joueurs de tours de très grande qualité. Cette attitude permet de tenir face au temps qui devient long entre les alarmes. Ils restent éveillés et alertes en pensant au prochain coup à faire, ou encore, en pensant à tel coup dont ils ont pu être victimes! Selon les participants, l'humour permet d'avoir une ambiance agréable et détendue à la caserne, ce qui rend le travail agréable: « *Tu commences ton quart*

de travail le matin et tu ris, c'est important. » L'humour peut aussi servir d'exutoire aux émotions fortes et à la tension qui peuvent être générées lors de certaines interventions et devient alors une stratégie de défense contre la souffrance humaine dont ils sont témoins, tel que le souligne Carpentier-Roy (1995) dans son étude auprès des infirmières. En effet, le rire représente « une libération, une échappée, une manière de “prendre la main” sur la situation qui pourrait se retourner sur le sujet lui-même » Werthe (2001, p. 200). Cela permet de détendre l'atmosphère au retour d'une intervention chargée d'émotions. *« On rit même, et surtout plus, en revenant des accidents dramatiques. »*

Puis, lorsque les pompiers sont en attente à la caserne, ils occupent également leur temps par des discussions portant sur les interventions passées. En effet, au retour des interventions, la plupart des équipes réévaluent leur méthode de travail, analysent la façon dont s'est déroulée l'intervention et tentent de trouver un moyen de faire mieux la prochaine fois. Cet exercice est réalisé par l'équipe au complet et même si l'intervention s'est bien déroulée, l'équipe souhaite y réfléchir :

« Même si ça va bien, il faut que tu le fasses (réévaluer l'intervention). Il y a des fois, les autres équipes vont dire qu'on exagère ou qu'on accroche dans les détails, mais ce sont ces détails-là, à la longue, qui font qu'on s'améliore. On ne se fera pas croire qu'on a été parfaits. Je ne crois pas à l'intervention parfaite. »

Nous aborderons ultérieurement plus en détail l'utilité de ces discussions portant sur les interventions passées et ce qu'elles permettent de mettre en place.

Pour les pompiers, la bonne entente entre collègues à la caserne est une préoccupation constante. En effet, étant donné que leur travail s'effectue dans un climat de proximité, ces derniers sont préoccupés par les bonnes relations entre collègues et les problèmes interpersonnels sont rapidement réglés. Contrairement à d'autres milieux de travail où bien

souvent seule une politesse cordiale est de mise, les pompiers insistent pour traiter les problèmes dès qu'ils apparaissent. Si des problèmes interpersonnels ne sont pas réglés, l'ambiance de travail lourde qui peut en découler devient rapidement insupportable pour ces travailleurs qui ont à rester ensemble de longues heures dans une semaine, la plupart du temps en attente d'une intervention. Par conséquent, un fort climat de respect est instauré dans la plupart des casernes : ce respect social traduit l'importance de la qualité de la relation à l'autre et rend les moments passés en caserne agréables. La bonne entente en caserne nécessite de la discrétion et un respect mutuel. Les pompiers se décrivent comme étant plus liés que certaines familles et développent un grand respect et une amitié sincère et profonde entre eux, des fois plus qu'entre frères et sœurs, selon leurs dires. Ils forment une entité, une équipe dont chacun des membres a une grande importance. *« On se sacrifierait pour notre collègue. S'il y a quelque chose de disgracieux à faire, probablement que c'est moi qui vas me proposer, et les autres vont dire « ah non », c'est beau, je vais m'en occuper. C'est en dedans de toi, tu es prêt à donner tout pour l'autre. »* Ce climat de respect tient en place notamment grâce à des règles sociales développées par les pompiers et prend sens dans la dynamique interpersonnelle empreinte d'éthique à l'autre menant à la capacité d'affronter les situations dangereuses. Nous aborderons ultérieurement en détail ces éléments relatifs aux relations sociales.

3.2.2 Pour faire face au travail : stratégies défensives, collectif de travail et espace de parole

De façon évidente, certains risques sont présents dans le métier de pompier : risque de blessures, rapidité d'exécution du travail, efforts physiques et cognitifs importants et parfois sur de longues périodes, responsabilité envers les citoyens, proximité interpersonnelle avec les collègues en caserne, contact avec la souffrance humaine, confrontation à des éléments dangereux (le feu, produits chimiques, électricité), risque de mort, etc., en plus des différentes peurs qui peuvent survenir lors des interventions : peur d'être blessé ou de mourir, peur d'être obnubilé par le feu et peur de faire une erreur. En effet, bien que la peur ne soit pas toujours exprimée de façon directe, elle est palpable dans leur discours lorsque certains thèmes sont abordés. Cependant, malgré le fait qu'ils soient exposés à ces diverses pénibilités, les pompiers sont pourtant en bonne santé mentale, comme le démontrent les résultats du volet I, notamment en ce qui a trait au faible taux de participants étant atteints de stress post-traumatique ou d'épuisement professionnel.

L'analyse des entrevues de groupe permet une compréhension de la façon dont les pompiers font face à ce type de travail. En effet, à la lumière de la théorie de la psychodynamique du travail décrite précédemment, il est possible de comprendre que des stratégies collectives de défense sont instaurées par les pompiers afin de rendre supportables les dimensions de pénibilités, de risques et de peurs présentes dans leur métier. Certains travailleurs peuvent même paraître insoucians face au risque, semblent ignorer les risques présents dans leur métier. À ce propos, Dejours (2000, p. 100) explique, en faisant référence aux travailleurs du bâtiment, que : « le risque? Mieux que tous les autres, ils le connaissent et ils l'éprouvent dans leur vie quotidienne. Le vécu de peur existe effectivement, mais il n'apparaît qu'exceptionnellement à la surface. C'est qu'il est contenu, autant que faire se peut, par les systèmes de défense. »

Donc, face à cette réalité vécue par les pompiers, ces derniers utilisent certaines stratégies défensives pour contenir la peur. Car, laisser la peur envahir l'être humain a des conséquences paralysantes pour un travailleur, en ce sens que « si la peur n'était pas neutralisée, si elle pouvait surgir à tout moment pendant le travail, alors, les ouvriers ne pourraient continuer leurs tâches plus longtemps » (Dejours, 2000, p. 100). Puis, considérant que lorsque les stratégies défensives échouent, c'est à ce moment que la maladie se déclare (Molinier, 2006), et considérant que chez les pompiers, la maladie ne semble pas présente outre mesure, il y a lieu de comprendre que le système collectif de défense érigé par les pompiers est efficace contre la souffrance, les peurs et les diverses contraintes présentes dans leur travail.

La prochaine section présente certaines stratégies collectives de défense élaborées par les pompiers leur permettant de tenir contre les effets pathogènes du travail. Les divers concepts de la psychodynamique du travail permettront d'éclairer le rapport entre les pompiers et leur travail. Ainsi, nous verrons que les pompiers ont développé des stratégies défensives pour contrer les différentes peurs qui pourraient être générées dans leur travail. De plus, un fort collectif de travail et des espaces de parole exceptionnels, où le rapport aux événements et au travail peut se jouer sont d'autres éléments qui seront présentés pour apporter une compréhension quant à la façon dont les pompiers évoluent à travers les risques et les peurs contenus dans leur métier.

A) Dénî, négation et modification de la perception de la réalité : les guerriers du feu

*« Là où croît le danger croît aussi le salut. »
Hölderlin, poète allemand (1770-1843)*

Le feu est la raison première du travail des pompiers et ils doivent conjuguer avec cette réalité qui comporte de nombreux dangers, comme précisés précédemment. Le fait d'être confrontés, dans la plupart de leurs interventions, à certains risques d'atteinte à leur intégrité physique n'est pas sans générer de la peur chez les pompiers. En effet, le travail de pompier peut engendrer certaines peurs telles que la peur de mourir ou encore d'être blessé ou d'être contaminé par certains produits radioactifs ou biologiques. Pourtant, quand ces travailleurs parlent du feu, c'est avec plaisir, défi et fascination. Ils aiment intervenir sur des lieux incendiés avec des feux éclatés et confirmés. Ils utilisent très peu le mot peur : ils vont plutôt parler de craintes passagères et de l'importance d'être conscients du danger. En effet, selon eux, pour être un bon pompier, il faut être conscient que certaines situations peuvent être à risque et il est normal d'avoir des craintes à certains moments : ils reconnaissent alors leur vulnérabilité face au feu. Cependant, bien qu'ils soient conscients de leur vulnérabilité, ils doivent tout de même affronter régulièrement des situations risquées qui pourraient générer de la peur : ce n'est pas parce que les pompiers reconnaissent leur vulnérabilité qu'ils sont pour autant à l'abri de ressentir de la peur d'être blessé ou tué par le feu. S'il fallait que les pompiers ressentent de la peur chaque fois qu'ils entrent dans les flammes, ce métier serait insoutenable.

Tout comme certains autres travailleurs qui sont en situation de risque dans leur travail (travailleurs du bâtiment, des travaux publics, des industries de préparation de produits toxiques, pilotes de chasse, etc., Dejours, 2000; monteurs de ligne, Brun, 1992), les pompiers doivent conjuguer avec une réalité comprenant des dangers et trouver des moyens pour minimiser les réactions de peur qui sont associées à ces situations périlleuses. Par conséquent, tel que souligne Alderson (2001) dans ses écrits au sujet des infirmières

côtoyant la mort dans un département de soins de longue durée, il est possible de remarquer une forme de déni chez les pompiers. Le déni porté sur les risques et dangers présents dans le travail. Ce déni, qui est « une transformation de la perception qu'[a le sujet de la réalité] » (Brun, 1992, p. 53), est mis en place à travers la modification de la perception qu'ils ont de la réalité composée de feu et de divers risques présents lorsqu'ils interviennent dans un bâtiment en flammes. Ce déni leur permet de refuser de reconnaître la réalité qu'ils affrontent (Laplanche et Pontalis, 1976, p. 115), en modifiant la perception qu'ils ont des risques. Outre le déni, nous constatons la présence d'une négation de la part des pompiers à l'égard des sentiments de peur et d'anxiété qui peuvent découler de leur travail. La négation renvoie à ce qui permet à l'individu de nier le fait que certains sentiments lui appartiennent (Laplanche et Pontalis, 1976, p. 112). En ce sens, bien que les pompiers soient en partie conscients que leur travail est dangereux et conscients de leur vulnérabilité, ils affirment que cela n'engendre pas de peur et que, bien au contraire, ils adorent intervenir sur les événements d'ampleur et présentant de nombreux risques. Cette absence de sensation de peur chez les pompiers montre qu'ils bénéficient des effets sédatifs de la stratégie collective de défense visant à nier le caractère angoissant des interventions. Ainsi, le déni, par la transformation de la réalité en un univers de guerrier et la négation des affects qui y sont liés, empêchent la peur d'advenir à la conscience des pompiers et ces derniers peuvent alors travailler efficacement dans cet univers rempli de dangers et côtoyer quotidiennement des situations risquées.

En ce sens, nous verrons comment ils modifient leur perception de la réalité dangereuse en transformant cette dernière en un univers de chasse, dans lequel ils s'unissent pour capturer, traquer et tuer le feu qu'ils appellent le diable, la bête et que, dans cet univers, le plaisir occupe une place centrale. Par conséquent, la peur qui pourrait être ressentie face au feu et aux différents dangers est subvertie en un plaisir immense à traquer en équipe l'ennemi et tout le caractère anxiogène de l'opération est par le fait même occulté, nié.

A.1) La chasse contre l'ennemi

Bien que les pompiers considèrent le feu comme un élément fascinant, beau, captivant et excitant à combattre, il est également décrit comme étant un ennemi à abattre. Ils se sentent investis d'une mission et leur quête est d'attraper ensemble, en équipe, ce feu : c'est la chasse contre l'ennemi.

« C'est nous contre le feu, il ne faut pas que le feu gagne.

- On ne veut pas qu'il se propage.

- C'est un combat, un combat incendie. C'est le feu ou c'est nous autres. »

Différents éléments de l'univers des pompiers traduisent l'ambiance guerrière qui s'est installée : les pompiers parlent de stratégie de guerre, ils vont analyser la guerre qu'ils viennent de terminer, écouter les stratégies de guerre des autres guerriers pour apprendre et développer de meilleures tactiques, etc. Les pompiers se racontent leurs récits glorieux, leurs hauts faits d'armes, leurs réussites : tout comme il est fréquent d'entendre les hommes dans la société parler de leur partie de chasse et se vanter de la grosseur de la proie qu'ils ont attrapée. D'ailleurs, il n'y a rien d'excitant pour un pompier dans le fait d'attraper une petite proie (un petit feu n'est pas excitant), mais l'équipe qui a réussi la grosse prise est admirée et enviée de tous. Cette représentation guerrière du métier est palpable jusque dans les termes utilisés par les pompiers pour désigner leurs outils de travail et leurs tactiques d'intervention. C'est avec une lance qu'ils attaquent le feu. Ainsi est nommé le boyau d'arrosage, tel un outil de combat utilisé depuis des millénaires lors des affrontements guerriers de l'homme à travers l'histoire. Puis, leurs tactiques d'intervention sont aussi nommées en des termes relatifs à la guerre : une stratégie offensive (entrer à l'intérieur du bâtiment pour trouver et éteindre le feu), une stratégie défensive (rester à l'extérieur du bâtiment et tenter de contenir la propagation du feu), attaquer le feu, faire un déploiement de la troupe guidé par le chef, etc.

Afin que cet univers de chasse et de défis créé par les pompiers tienne en place, ces derniers utilisent la personnification du feu (anthropomorphisme). Les pompiers nomment le feu, la « bête » ou le « diable », et par le processus de personnification, le feu devient un personnage familier à qui les pompiers peuvent s'adresser, se mesurer, se confronter et essayer de le traquer, de le taper. En donnant une vie et une forme au feu, il est ainsi plus facile de contrôler le personnage, la bête, que de contrôler le feu qui est un élément naturel, dangereux et hautement dommageable. L'élément destructeur qu'est le feu devient celui qu'ils chassent en équipe.

La perception de la réalité est donc modifiée : cet univers de chasse, dans lequel les pompiers s'adressent et se mesurent au diable, permet d'inverser le principe de danger. Ce n'est plus le feu qui peut les tuer, mais bien les pompiers qui, en équipe, cherchent la bête pour la tuer. De la position de proie ou de potentielles victimes, ils deviennent chasseurs, prédateurs du feu : il faut tuer avant d'être tués. Ils vont au-devant du danger pour le maîtriser ou se donner l'illusion qu'ils le maîtrisent. C'est eux qui chassent le diable, qui le traquent, ce n'est plus le feu qui peut s'abattre sur eux, s'attaquer à eux indépendamment de leur volonté. En ce sens, il y a un renversement de position qui s'opère : d'une position passive, les pompiers deviennent actifs, proactifs, dominant le feu en allant à sa rencontre. Dejours (1991), parlant de certains travailleurs qui modifient aussi de cette sorte leur perception du danger, souligne que ce revirement agit de la façon suivante : « de victimes potentielles, passivement exposées à un risque non contrôlé, ils deviennent acteurs volontaires d'une pantomime dont ils maîtrisent, cette fois, le scénario. Grâce à ces stratagèmes, ils parviennent à s'affranchir de la perception constante et douloureuse du risque et de l'incertitude » (Dejours, 1991, p. 4).

Dans ce contexte guerrier, il n'est pas surprenant de déceler certains comportements traduisant l'excitation et la bravade des pompiers face au feu lors d'une intervention. Par exemple, même si leur bouteille d'oxygène sonne¹¹, certains restent à l'intérieur du bâtiment quelques minutes pour travailler encore un peu, pour être celui (ou l'équipe) qui va trouver le feu ou qui va réussir à le taper. « *Rester, pour être celui qui va attraper le feu, même si la bouteille sonne et même si on se brûle le visage.* » Brun (1992) présente aussi ce phénomène chez les monteurs de lignes qui défient le danger par des pratiques de challenge pour renverser le rapport au danger : « les monteurs introduisent le risque et l'incertain, ils ne le subissent plus puisqu'ils en sont, en quelque sorte, les créateurs du moment » (p. 207). Puis, lors de la guerre, il se peut que le corps garde des traces des événements passés: le corps est marqué suite à ce désir de trouver la bête, suite au combat avec le diable.

« J'ai trouvé le feu, je l'ai arrosé et ma bouteille sonnait toujours. Il y avait l'autre équipe qui était là et qui le cherchait aussi, mais c'est nous qui l'avaient trouvé donc j'ai voulu rester là. Mais, étant donné que je n'avais pas ma cagoule, j'avais les oreilles toutes noires et le visage tout noir. »

LeBreton (1991), dans son ouvrage *La passion du risque*, parle du même phénomène du corps marqué chez les individus qui ont des pratiques sportives extrêmes et risquées : « Plus le corps est marqué, plus grandes sont la mémoire et la plus-value symbolique de l'événement » (p. 69). Les pompiers se racontent d'ailleurs ces histoires de feu au cours desquelles ils ont gardé des séquelles physiques de l'intervention : ces événements sont transmis dans le collectif des pompiers et la parole des pompiers permet de rendre compte que les marques du travail sont valorisées dans leur métier et qu'une certaine fierté s'en dégage, comme pour un guerrier. Les pompiers ont donné certains exemples de ce fait. Un jeune pompier qui n'a pas encore été profondément dans le feu peut être déçu que son habit de combat ne soit pas noirci (sale) après quelques mois d'embauche. Ou encore, un pompier qui est fier de rentrer à la maison et de dire à sa femme « je sens le feu ». Ils

¹¹ Les bouteilles d'oxygène portées par les pompiers à l'intérieur d'un bâtiment en flammes contiennent de l'oxygène pour environ 20 minutes. Un peu avant d'être complètement vide, disons 3-4 minutes avant qu'il

souhaitent tous pouvoir participer à la chasse et être de l'équipe qui a permis de traquer la bête. Si de surcroît ils en portent les marques, le plaisir et la fierté n'en sont qu'augmentés. L'esprit de compétition qui existe entre les équipes de pompiers dans un même service incendie traduit aussi ce désir d'être aux premières loges lorsque la bête sera traquée ou d'être l'équipe qui aura réussi à tuer le diable.

Tel que le soulignent Molinier (2006) et Carpentier-Roy (1995), modifier la perception du danger ne change en rien le danger réel, ne réduit pas les risques réels. Cependant, cette modification de la perception qui s'opère notamment par le processus de personnification rend supportable l'idée pour le travailleur de faire face quotidiennement à un danger et diminue, par conséquent, la peur de cet élément. En plus, la personnification permet aux pompiers de travailler dans un contexte familier *in contrario* à un contexte extra-ordinaire et insensé. En effet, tel que le souligne Bachelard (1949) dans son ouvrage *La psychanalyse du feu*, le feu est une manifestation de la nature qui n'a pas toujours de sens pour l'humain, tout comme les tremblements de terre, les ouragans ou les autres forces de la nature qui sont vides de sens pour celui qui les subit passivement. Les pompiers donnent un sens à cet élément naturel qui sort de l'ordinaire et lui prêtent des intentions : « *J'en fais une affaire personnelle. Je me dis : il a essayé de m'avoir une fois, il ne m'aura pas deux fois.* » Ils préparent également des stratégies et pensent à comment déjouer leur ennemi.

Pour les citoyens, le feu est un élément qui peut représenter le danger (parce que pour les citoyens, c'est du feu), alors que pour les pompiers, cet élément est considéré comme étant moins dangereux (selon leur perception), car c'est une bête, c'est le diable qu'ils connaissent. Ils l'ont déjà vu, l'ont déjà affronté, ils ont reçu une formation spéciale pour traquer la bête. Ils en parlent entre eux pour mieux le connaître, apprennent des expériences des autres. Ils s'adressent au feu et, quand ils réussissent à l'éteindre, c'est que le feu s'est

n'y ait plus d'oxygène, la bouteille émet un signal sonore. C'est le signal pour le pompier qu'il doit sortir rapidement et changer sa bouteille.

soumis. Et pour avoir le dessus sur le feu, ils doivent le connaître, le deviner, pouvoir anticiper par où il va se cacher, constamment le surveiller pour comprendre ses moindres mouvements : le feu réagit vite, il faut anticiper ses réactions. Valery (1934), parlant des arts du feu et de ceux qui doivent le « manier » pour créer des œuvres d'art, nous décrit les mouvements du feu sur la matière de la façon suivante, qui n'est pas sans rappeler la façon dont les pompiers doivent faire face aux forces du feu :

Ils [les artisans] imposent, sous l'aspect le plus dramatique, le combat resserré de l'homme et de la forme. Leur agent essentiel, le feu, est aussi leur plus grand ennemi. Il est un agent de précision redoutable dont l'opération merveilleuse sur la matière qu'on propose à son ardeur est rigoureusement bornée, menacée, définie par quelques constantes physiques ou chimiques difficiles à observer. Tout écart est fatal : la pièce est ruinée. Si le feu s'assoupit ou si le feu s'emporte, son caprice est désastre. (p. 8-9)

Par conséquent, les pompiers doivent connaître cet ennemi qu'ils affrontent pour anticiper ses caprices et ne pas le laisser s'emporter.

Dans ce contexte guerrier, il est possible de saisir l'importance que représente le groupe dans la quête pour trouver et tuer l'ennemi. Les pompiers sont ensemble contre la bête : « *on est à la guerre* », « *ensemble contre l'ennemi* ». L'équipe solidifiée, qui travaille à un même rythme, d'un même souffle, à l'unisson, devient primordiale pour réussir la chasse : seul contre le feu, un pompier ne peut y arriver, mais, en équipe, il est possible de chasser le diable, le feu. La maîtrise du feu n'est possible qu'à travers un clan solidement lié et c'est dans cet esprit que l'univers imaginaire d'une équipe de guerriers prend son sens. Cette unité, cette importance accordée à la guerre faite en groupe, n'est pas sans rappeler l'unité qui a caractérisé l'histoire de la guerre au temps des Grecs. En effet, les Grecs ont révolutionné le monde de la guerre : les hommes ne se battent plus pour leur gloire personnelle, mais bien pour un idéal social, pour des raisons morales, pour défendre la cité (St-Denis, 2001). Et c'est ensemble, tous unis, qu'ils livrent le combat. D'ailleurs, une représentation forte de ce concept est l'importance qui était accordée à la phalange : cette

formation de guerriers qui avancent d'un même pas, serrés les uns contre les autres, tel un seul homme, dépendant de la position de chacun, se protégeant les uns les autres et formant une entité forte. Chez les Spartiates, peuple reconnu pour sa discipline militaire, tous dépendent les uns des autres pour leur survie et pour la réussite de la guerre (Michell, 1953). L'accent est mis sur la protection des équipiers entre eux. La force de l'un dépend alors de la force de l'autre, tous sont interdépendants. Au même titre que les Spartiates, les pompiers vivent cette interdépendance : chacun de leur geste lors d'une intervention doit être posé en pensant à la sécurité de ses collègues et dans le but de bien réussir l'intervention. Le pompier ne travaille pas seul, il ne travaille pas pour sa gloire personnelle, mais bien au nom d'un idéal : pour défendre et protéger autrui, pour gagner la guerre contre le feu.

C'est dans cet univers de chasse qu'un renversement du danger devient possible. Les pompiers affrontent le danger, deviennent maîtres de la situation plutôt que de la subir. Ils sont ensemble contre la bête, vont au-devant d'elle pour la trouver et la tuer. La nouvelle réalité créée par la modification de la perception engendre le plaisir commun de traquer la bête. C'est dans un contexte marqué de façon soutenue par le plaisir que le travail est effectué.

A.2 Lors de la chasse : le plaisir extrême en réponse au danger extrême

Voir la situation sous l'angle d'une chasse à réussir en équipe de guerriers permet aux pompiers d'être motivés, d'être excités à chasser, d'être poussés par l'adrénaline à réussir et ils éprouvent énormément de plaisir à combattre ensemble la bête. « *On va à la guerre et on aime ça.* » Un plaisir presque démesuré est alors palpable chez les pompiers, plaisir exprimé quand la cloche sonne en caserne : certains pompiers crient de joie et sautent dans le camion avec enthousiasme. Ils ont clairement hâte d'attaquer le feu et se lancent des phrases motivantes entre eux. Ce plaisir démesuré semble balancer, créer un équilibre face au danger élevé, presque démesuré, que représente le feu. Ce contexte mettant l'accent sur

le plaisir pourrait par conséquent être une stratégie défensive : d'une position passive, les pompiers renversent la situation en un contexte rempli de défis plaisants, motivants à relever en équipe. La peur est alors renversée en challenge. Plus le jeu est risqué, plus le plaisir est au rendez-vous. Ce plaisir, exprimé selon des termes passionnels par plusieurs (« *je suis piqué à ça* », « *moi je trippe quand il y a beaucoup de flammes* », « *les pompiers, on est drogués par notre métier* », etc.) devient alors un élément nécessaire pour ces travailleurs afin de contrebalancer le poids du danger et de la peur qui se cachent à chaque détour de chaque intervention.

Il y a donc une réelle motivation, portée par une passion, qui pousse les pompiers à intervenir sur des événements de nature dangereuse, tel que le souligne Dejours (2000, p. 119) à propos des pilotes de chasse : « une peur d'une intensité considérable peut parfaitement être tolérée à condition qu'elle soit contre-balancée par le jeu du système motivation-satisfaction ». C'est donc ce contre-balancement qui est mis de l'avant lorsqu'on analyse le plaisir qui est maintenu dans cet univers de chasse des pompiers : l'univers ficelé par les pompiers met l'accent sur la motivation de la chasse réussie, le plaisir, le plaisir d'intervenir dans des événements d'ampleur, le plaisir de partir ensemble à la guerre contre leur feu. C'est alors qu'est contre-balancé le danger présent. Le renversement de la réalité en un contexte valorisant la bravoure permet aux pompiers de faire face aux situations risquées avec enthousiasme et motivation. La peur associée aux risques présents dans le métier de pompier se trouve alors modulée par le plaisir, par cette satisfaction tirée du travail réussi en équipe. En effet, « la mise en jeu des aptitudes physiques et psychosensorielles, et le plaisir qui en est issu, ne peuvent être mis à contribution que s'il existe au préalable un engagement fondé sur le plaisir de la mission du pilote » (Dejours, 2000, p. 120).

Toute cette fébrilité et ce plaisir exprimés par les pompiers dans leur travail sont construits socialement, à travers le contexte de chasse et de défis qu'ils se sont créés. Cette nouvelle

représentation de la réalité permet donc de mobiliser les énergies du plaisir, du désir de réussir, du désir de vaincre l'ennemi.

A.3) La fascination du feu : relation paradoxale

Bien que les pompiers parlent du feu comme étant la bête ou le diable et lui prêtent des intentions de destruction, ils le trouvent aussi très beau et fascinant. D'ailleurs, voici comment un pompier relate le souvenir d'une intervention au cours de laquelle il était fasciné par la beauté du feu :

« On est fiers parce qu'on l'a eue, la bête. On se regarde tous les trois et on est fiers de l'avoir tuée, la bête. Elle était belle, elle était magnifique. Ça, c'est notre récompense. Moi, ce que j'aime c'est la trouver. On est dans une pièce, on la cherche. On défonce un plafond pour la trouver et là, pouff... elle apparaît. La pièce devient éclairée orange et on voit les couleurs du feu sur les murs, au-dessus de notre tête, c'est vraiment beau. Tu entends le feu qui brûle, ça pète, il y a des crépitements. On crie à notre collègue "arrose là, va-t'en là, fais ça ici". Étant donné qu'on arrose, les couleurs disparaissent... tout ce qu'on voit, c'est les ombrages de nos collègues... il n'y a plus de couleurs. On devient noir... moi, j'adore ça. Je vois juste les gars en noir. Des fois, le feu se rallume dans un coin de la pièce et là, pouff... les couleurs reviennent... c'est beau. L'eau de nos tuyaux nous retombe dessus, c'est tellement chaud que ça fait de la vapeur, ça nous brûle, c'est indescriptible comme sensation, c'est tellement spécial. Moi, les autres me cherchent tout le temps quand c'est le temps de sortir. Ils crient "Vient, il faut sortir, mais où est-il encore? Ah, il est resté en haut... il s'amuse!"

Et moi je réponds : "Ça sera pas long... Je me vide au coton, j'en profite au max..." »

L'être humain a en effet toujours eu une fascination pour le feu. Bachelard (1949), en faisant référence à l'œuvre de George Sand *Histoire du Rêveur*, nous montre la façon dont l'être humain peut être fasciné et obnubilé devant le feu. Le Rêveur, dont le visage était appuyé entre ses mains, admirait le feu. Il se disait alors :

Qui suis-je pour contempler cet admirable spectacle dans toutes ses horreurs? [...] Que n'ai-je les yeux d'une fourmi pour admirer ce bouleau embrasé; avec quels transports de joie aveugle et de frénésie d'amante, ces essaims de petites phalènes blanchâtres viennent s'y précipiter! Cette lumière éclatante les enivre et les exalte comme ferait pour moi la vue de toute la forêt embrasée. (p. 36)

Selon Bachelard (1949), dans cet instant décrit par Sand, l'amour, la mort et le feu sont unis dans un même instant. Le Rêveur est entraîné, aspiré au cœur de la flamme, il s'y précipite dans la mort : « Le Rêveur, prêt au sacrifice, répond : me voici! Enveloppe-moi dans des fleuves de lave ardente, presse-moi dans tes bras de feu, comme un amant presse sa fiancée. Revêt aussi ta brûlante robe de pourpre » (p. 37). Et Bachelard conclut en commentant l'œuvre de Sand sur ces mots : « Comment mieux prouver que la contemplation du feu nous ramène aux origines mêmes de la pensée philosophique? Si le feu, phénomène au fond bien exceptionnel et rare, a été pris pour un élément constituant de l'Univers, n'est-ce pas parce qu'il est un élément de la pensée, l'élément de choix pour la rêverie? » (p. 38) On ne saurait alors se surprendre de cette fascination, voire de cette rêverie qu'ont les pompiers envers le feu, eux qui sont en contact fréquent avec cet étrange élément.

Cette fascination semble très marquée, très développée dans l'univers des pompiers. Plusieurs d'entre eux ont expliqué que le feu est une beauté qu'il faut admirer, et il existe une multitude de sites Internet gérés par des pompiers, qui présentent des photos d'interventions et des images esthétiques relatives au feu. « *Tu vois une photo de feu, tu vois les flammes, ça ressemble toujours à un diable. Quand tu regardes les nuages, tu peux voir n'importe quoi, eh bien nous, quand on regarde les photos de flammes sur une intervention, on dit hey, regarde, vois-tu elle est là, la bête!* ». Voici un exemple d'une photographie dans laquelle il est possible d'apercevoir le diable décrit par les pompiers.



De cette grande fascination qu'ont les pompiers pour le feu, il est possible de dégager une relation qui devient alors très paradoxale : l'ennemi est beau, captivant, intrigant et tentant, mais aussi dangereux, interdit, destructeur et mortel. D'ailleurs, Bachelard (1949) décrit bien ce paradoxe :

Il [le feu] vit dans le ciel. Il monte des profondeurs de la substance et s'offre comme un amour. Il redescend dans la matière et se cache, latent, contenu comme la haine et la vengeance. Parmi tous les phénomènes, il est vraiment le seul qui puisse recevoir aussi nettement deux valorisations contraires : le bien et le mal. Il brille au Paradis. Il brûle en Enfer. Il est douceur et torture. (p. 19)

Les termes contenus dans cet extrait sont porteurs de sens et paradoxaux : amour, haine, vengeance, bien, mal, douceur, torture, etc. Les pompiers doivent par conséquent faire face à cet élément qui les fascine, qu'ils admirent, mais sans y succomber puisque le feu est objet de désir défendu, tel un désir extraconjugal : la femme convoitée est envoûtante, attirante, mais lui succomber serait pécher. Le paradoxe se dessine davantage. Les

pompiers doivent lutter contre quelque chose qu'ils trouvent beau : ils tuent la beauté, tuent le feu, tuent leur objet de fascination. Bien que cela puisse être malheureux pour eux d'éliminer leur objet de fascination, cela peut également représenter une voie contre l'envie de lui succomber, de l'admirer plus longtemps. Éliminer rapidement et efficacement le feu permet alors aux pompiers d'anéantir en équipe cet objet de fascination, de désir, s'assurant par le fait même de ne pas céder à la tentation de l'admirer plus longtemps. Aussi bien éliminer ce qui est dangereux (pour le citoyen et le pompier), mais également, fascinant, trop fascinant, à un point que le pompier peut craindre de se surprendre à le regarder trop longtemps, à l'admirer quelques secondes de trop et que, au bout du compte, le feu détruise toute la maison, les biens du citoyen et risque de faire des victimes.

Et cette peur d'être envahi, obnubilé par l'objet de fascination peut même se transformer en peur de devenir pyromane, de succomber au désir que le feu se propage, succomber au désir de regarder le feu plus longtemps. L'histoire est d'ailleurs parsemée de pompiers qui ont délibérément mis le feu à des édifices. Allumer un incendie : voilà le comportement par excellence pour assouvir cette pulsion, cette fascination pour le feu. Les pompiers, étant en relation constante avec cet objet de désir, peuvent donc craindre de succomber à cette envie de regarder la beauté du feu et par conséquent le laisser brûler un peu trop longtemps pour l'admirer. Admirer trop longtemps cet élément de beauté, c'est courir le risque d'être puni, puisque le feu est « plaisir pour l'enfant assis sagement près du foyer; il punit cependant de toute désobéissance quand on veut jouer de trop près avec les flammes » (Bachelard, 1949, p.19).

De plus, le regard social, le jugement de la société envers les pompiers, les oblige à agir rapidement. Il serait très mal accepté de la part des citoyens que les pompiers prennent quelques minutes pour admirer le feu, qu'ils retardent une extinction tellement les flammes sont belles. À ce propos, Bachelard (1949) explique que le feu est, selon lui, un être social plutôt qu'un être naturel en ce sens que : « le respect du feu est un respect enseigné; ce

n'est pas un respect naturel » (p. 24). C'est à travers les expériences de l'enfance que l'humain apprend à garder une distance avec le feu, voire à le respecter. L'enfant n'a pas nécessairement à faire l'expérience de la brûlure (effet naturel) pour comprendre que le feu est dangereux : il se fait réprimander s'il s'approche trop du feu. C'est par un acte social qu'il apprend que le feu est dangereux, avant de l'apprendre de façon naturelle. Le même phénomène se produit pour les pompiers. Nul besoin qu'ils soient brûlés pour comprendre que le feu doit être respecté et, par le fait même, éteint le plus rapidement possible. L'interdiction sociale de « jouer avec le feu », le regard social envers les pompiers pyromanes et le regard des autres peuvent, dans bien des cas, permettre aux pompiers de sortir de leur admiration dangereuse et les pousser à éteindre le feu.

Cependant, étant donné qu'ils sont la plupart du temps seuls avec leur équipe dans un bâtiment en flammes, à l'abri des regards de la société, les pompiers peuvent tout de même prendre quelques secondes pour faire la connaissance personnelle du feu, s'en approcher, « jouer avec ». Cette expérience devient alors un événement vécu intimement, dans le groupe, ce que Bachelard (1949) nomme la désobéissance adroite face au feu. Faire l'expérience du feu, à l'abri du regard social porteur de l'interdiction sociale. Cette fascination vécue en équipe reste alors au sein de l'équipe : les pompiers parlent très peu aux citoyens de cette admiration qu'ils ont pour le feu. D'autre part, le fait d'être vécue en équipe permet de ne pas se retrouver seul dans cette désobéissance sociale. Les collègues peuvent se ramener à la réalité lorsque la désobéissance a duré trop longtemps. Ils deviennent alors des appuis essentiels afin de gérer cette fascination pour le feu.

C'est donc en groupe que le plaisir et la fascination du feu peuvent être régulés. Dans l'univers de chasse et de plaisir que les pompiers se sont construit, se vit des victoires, des échecs mais aussi le plaisir d'admirer le feu. Cette relation avec le feu, cette admiration et le plaisir, voire l'excitation qui découlent des interventions risquées sont-elles le signe d'une certaine folie de la part des pompiers? En prenant appui sur les écrits de Dejours et

Abdoucheli (1990), nous pouvons comprendre que ce n'est pas le cas. En fait, selon ces auteurs, l'euphémisation de la réalité réalisée par les stratégies défensives permet d'éviter d'entrer dans un monde délirant et ce n'est pas un individu seul qui porte cette construction du monde réinventé, mais bien le collectif de travail qui en est l'auteur. Cette façon qu'ont les pompiers de vivre ensemble ce plaisir du feu, de parler du plaisir du feu remet en quelque sorte cette vision à l'ensemble du groupe. C'est dans le collectif qu'est vécue l'excitation, c'est également le collectif qui peut la contrôler, la discipliner. Quand un pompier attend trop longtemps pour éteindre un feu, ses collègues vont le ramener à l'ordre et agir comme régulateur de plaisir.

En somme, cet univers de guerrier contre la bête, contre le diable, bâti minutieusement par les pompiers, ficelé avec soin, permet de renverser la peur qui pourrait être ressentie. Cette transformation de la réalité demande cependant la participation de tous. Chaque pompier s'intègre dans cette vision du métier et devient à son tour un membre de l'équipe de guerriers, en attente de la prochaine conquête. Ce contexte offre la possibilité de faire face à un personnage plutôt qu'à un élément hors de contrôle et permet que cette relation au danger soit toujours négociée en équipe. L'immense plaisir de jouer à la guerre apparaît alors en réponse à l'immense danger qui est encouru.

B) Le fort collectif de travail des pompiers

Le concept d'équipe est au cœur du métier de pompier. Plus qu'une équipe, un collectif de travail, tel que défini en psychodynamique du travail (Dejours, 2000), avec ses règles de métier, ses normes et sa possibilité de développer un jugement de beauté est présent chez les pompiers. Pour ces travailleurs, le collectif passe avant tout, avant même les besoins personnels des pompiers. La force du collectif de travail des pompiers est un autre aspect qui permet de rendre compte de la façon dont ils fonctionnent dans un environnement à haut risque d'atteintes à la santé psychologique. D'ailleurs, Dejours (1995a, p. 2) souligne que c'est « la nature, la qualité ainsi que la dynamique des relations à l'intérieur des collectifs de travail » qui déterminent les effets du travail sur la santé psychologique de la personne. Dans les prochaines lignes, nous détaillerons certains aspects relatifs à l'importance du collectif de travail chez les pompiers. Notamment, la façon dont le collectif de travail contribue à gérer le rapport à la vulnérabilité et aux risques sera abordé, suivi de l'analyse des éléments qui permettent aux pompiers de tenir leur place et ainsi préserver une structure logique misant sur la coopération lors des interventions. Puis, en terminant, nous aborderons la forte cohésion qu'il est possible de retrouver dans ce groupe.

B.1) Pour faire face ensemble à la réalité du travail

En réponse aux dangers auxquels sont exposés tous les pompiers et face à la peur de faire une erreur, le collectif permet une protection de groupe, une protection d'équipe. Par son existence même, il libère l'individu de sa vulnérabilité personnelle et prend sous sa garde les bons coups, comme les échecs : les pompiers réussissent ensemble, mais partagent aussi l'échec et la pénibilité de la réalité. D'ailleurs, la devise *tu tombes, on tombe*, qui prévaut dans plusieurs milieux incendies, montre bien que chaque pompier est lié à ce qui arrive à son collègue. La réalité, quand elle est partagée par tous, vécue en équipe, perd alors de son poids potentiellement pathogène (Dejours, 2000). Le collectif permet de partager la

souffrance qui pourrait découler d'une intervention qui ne s'est pas bien déroulée par une prise en charge collective de la souffrance.

De ce fait, c'est toujours l'équipe et non l'individu seul qui entreprend, réussit ou échoue un travail. Cette façon de redistribuer au collectif la responsabilité d'une opération évite à un seul individu de porter toute la charge psychologique d'une intervention ratée : l'erreur devient la propriété du « nous » au lieu d'être la propriété du « je » uniquement et le groupe devient un lieu où sont mises en commun les images intérieures et les angoisses des participants (Anzieu, 1975).

Dans cet esprit, la solidarité, la solidité du collectif devient nécessaire pour la survie de chaque pompier. Ce collectif fort permet aux pompiers d'effectuer leur travail de façon efficace et de minimiser les moments de doute. Un pompier doit toujours pouvoir compter sur son partenaire de travail. « L'autre » représente un associé dans le travail : les pompiers ont besoin des autres (les collègues) pour effectuer un bon travail, pour rester en vie : le collectif est primordial pour pouvoir affronter le danger. Ensemble, les pompiers sont contre le feu, contre la bête. Ensemble, ils peuvent faire un travail efficace, alors qu'un pompier seul n'a pas beaucoup de pouvoir sur un incendie. La place de l'équipe solidifiée, où tous travaillent ensemble, prend alors toute son importance. D'ailleurs, Anzieu (1975), en parlant de certains travailleurs qui ont à affronter des situations extrêmes (ex. : équipage d'un sous-marin ou d'un bombardier atomique, les pétroliers d'un forage au désert, etc.), explique que ces travailleurs « ont le même intérêt, les mêmes besoins, ils affrontent ensemble la même situation, soit qu'ils la subissent, soit qu'ils aient délibérément choisi de s'y mesurer, et ils ne peuvent réussir qu'en restant étroitement solidaires. Tout les incline donc à se montrer coopératifs, bienveillants, disciplinés, unis » (p. 120).

B.2) Être structuré et tenir sa place pour la coopération, au service de la cause

Cette coopération et cette discipline dont parle Anzieu (1975) sont aussi nécessaires chez les pompiers. Chacun doit tenir sa place lors des interventions, doit aligner toutes ses actions vers l'atteinte d'un objectif commun : en d'autres mots, être structurés dans leur travail étant donné qu'ils sont tous interdépendants les uns des autres pour que l'intervention se déroule bien. Bien qu'ils soient pour la plupart habités du désir d'être aux premières loges lors d'une intervention (c'est-à-dire entrer avec le boyau pour arroser le feu), les pompiers doivent « tenir leur rôle » pour que le collectif puisse bien fonctionner, pour que l'intervention soit réussie.

« Il ne faut pas se le cacher : on est tous devenus pompiers pour être celui qui éteint les feux. Mais, avec le temps on comprend que tous les postes sont importants, que chacun a son rôle. Mais ça, c'est juste avec le temps que tu le comprends et que tu acceptes de ne pas être celui qui a toujours la belle place dans l'intervention. »

Dejours (2000, p. 218) parle de la coopération comme étant « la volonté des personnes à travailler ensemble et à surmonter collectivement les contradictions dans le travail ». Il présente aussi la coopération comme étant la formation d'une volonté commune. Une volonté de chacun à travailler dans un sens commun, vers un objectif commun et de surmonter collectivement les obstacles à la réalisation de la tâche commune. Par ailleurs, cette coopération tient à la liberté des individus de s'investir vers l'objectif commun. En ce sens, la coopération ne peut pas être prescrite, elle est volontaire et « ne devient effective que si les travailleurs ont le désir de coopérer » (Dejour, 2000, p. 220).

Chez les pompiers, à défaut de pouvoir être prescrite, la coopération est instaurée, valorisée et maintenue par le collectif de travail. En effet, le collectif assure la participation de tous à ce projet commun du travail, aux défis qui nécessitent la coopération de tous, c'est-à-dire l'alignement des désirs personnels dirigés vers le travail coopératif pour assurer le succès

de l'intervention. Pour arriver à ce que chacun tienne son rôle, tienne sa place et travaille vers l'atteinte de l'objectif commun, le collectif a développé certaines stratégies : notamment, le fait de porter un souci constant à valoriser chaque poste, à s'assurer que celui qui se retrouve à un poste moins intéressant (ex. connecter les boyaux à la borne-fontaine) n'ait pas le goût de tout abandonner pour aller à l'intérieur combattre le feu. La valorisation de chaque poste est alors essentielle pour préserver la structure du collectif et la coopération. Un respect de la structure dans le clan s'installe. Par exemple, il faut attendre d'avoir assez d'ancienneté pour être celui qui aura droit de tenir le boyau ou de conduire le camion.

« La première année qu'on est pompier, on voudrait tenir le jet, et éteindre le feu. C'est ça qu'on aimerait faire. Et sortir avec une victime dans nos bras. Mais, finalement, celui qui a opéré la pompe et qui a mis de l'eau dans le jet et qui a monté l'échelle, il est à la base de la chaîne d'opérations. Si lui ne le fait pas, moi, je ne pourrai pas avoir de l'eau dans le bout de mon jet et éteindre le feu. »

D'ailleurs, cette valorisation de l'implication et de l'apport de chacun rejoint les propos d'Anzieu (1975) dans ses écrits portant sur l'unité du groupe. L'auteur fait alors référence à l'apôtre Paul, dans une lettre aux Corinthiens (XII, 12-30), qui dénonce les animosités et les querelles internes dans les assemblées chrétiennes et fait une comparaison qui va marquer pendant des siècles les notions de groupe et de société : « Dans une communauté, aucun membre ne peut jouer tous les rôles; les moins apparents sont parfois les plus utiles; ces différences, loin de susciter des antagonismes, ont à être situées dans la perspective d'une interdépendance : tous les membres doivent se prêter mutuel secours. L'unité de toutes ces différences tient en ce que le même esprit les anime » (Anzieu, 1975, p. 134). Ces écrits de Paul traduisent bien cette nécessaire coopération qui caractérise la communauté des pompiers.

La structure, maintenue par le collectif de travail, peut aussi se réguler par le savoir-vivre lors des interventions. Selon Pharo (1991), le terme savoir-vivre « peut être vu comme un équivalent – moins fort – du mot équité. L'idéal du savoir-vivre est sans doute la forme la plus originaire du sentiment du droit puisqu'il représente le meilleur arbitrage possible entre les prétentions au plaisir, à l'équité et à la légitimité de chacun des partenaires d'une interaction : celui qui a du savoir-vivre arbitre correctement entre son propre droit et celui d'autrui, entre son propre plaisir et celui d'autrui » (p. 97). Dans cet esprit, être capable de tenir sa place lors des interventions peut alors être considéré comme du savoir-vivre; c'est savoir arbitrer correctement entre son propre plaisir (tenir la lance et trouver la bête) et celui d'autrui (laisser la chance à chacun d'avoir un rôle intéressant et garder sa place pour que l'intervention se déroule bien) dans le dessin de réussir l'atteinte du but commun, de tuer grâce à la solide structure coopérative de tous.

B.3) La cohésion du collectif de travail et la méfiance envers les nouveaux venus

Maintenant, portons un regard sur la cohésion particulièrement forte qui est vécue au sein du collectif de travail des pompiers. Les pompiers vivent un fort sentiment d'appartenance, une fierté de travailler ensemble et accordent une grande attention à protéger leur climat interpersonnel et leur intimité en caserne. La qualité des relations va grandement influencer la qualité du temps passé en caserne. Faire attention à l'autre, se soucier de l'autre, devient une préoccupation constante pour les membres de l'équipe. D'ailleurs, les pompiers démontrent une grande « maturité interpersonnelle » : ils deviennent extrêmement attentifs à l'autre, ils réfléchissent sur leur comportement avec autrui, sur le climat au sein de leur équipe, ils s'appliquent à régler les conflits rapidement, etc. « *Je pense que sur l'équipe ici, il n'y a personne qui va traîner des rancunes. On se parle et une demi-heure après, c'est fini.* » Ils font attention à l'autre, comme ils voudraient qu'on fasse attention à eux. De plus, ils se protègent entre eux : si un collègue manque de respect envers un autre, habituellement le reste de l'équipe va se porter à sa défense. Ce désir de maintenir la bonne harmonie au sein du groupe nécessite le développement d'un savoir-vivre ensemble. Nous verrons

ultérieurement comment se développe ce savoir-vivre ensemble, notamment à travers l'instauration de règles sociales qui peuvent être élaborées et transmises grâce à l'espace de parole dont bénéficient les pompiers dans leur travail.

Étant donné cette forte cohésion dans le groupe, il n'est pas facile pour un nouveau pompier d'entrer dans une caserne et de s'insérer dans ce collectif fort et très serré : ils sont perçus comme des étrangers qui entrent dans le quotidien de l'équipe et cela peut représenter une étape déstabilisante pour l'équipe.

« Nous, on n'aime pas avoir des nouveaux.

- Oui, c'est long de s'habituer à quelqu'un.

À cet effet, Molinier (2006) souligne que la méfiance de la part du collectif de travail envers les nouveaux arrivants est un phénomène qu'il est fréquent d'observer dans un collectif de travail fort. Sachant que les équipes sont tissées serré, qu'elles vivent, travaillent ensemble et développent une appartenance forte, il est possible de comprendre le délicat défi qui attend un pompier souhaitant s'intégrer dans une nouvelle équipe. Ce contexte est différent de celui d'un autre milieu de travail dans lequel il y a beaucoup de rotations de personnel et dont l'arrivée de nouveaux est chose commune. Lorsqu'un pompier se joint à une nouvelle équipe, il est possible de remarquer que l'équipe exerce un contrôle sur celui qui viendra se joindre à eux. En effet, si un poste est ouvert dans une équipe, les pompiers de cette équipe peuvent tenter de dissuader de se joindre à eux le collègue qui ne correspond pas à leur type d'équipe en lui disant clairement qu'ils ne souhaitent pas l'avoir dans leur équipe. Et, lorsqu'un nouveau pompier se greffe à l'équipe, il est rapidement testé : les pompiers veulent le connaître, connaître son caractère, ses façons de réagir, de travailler, etc. Ce nouveau pompier doit absolument faire preuve de retenue et respecter scrupuleusement les règles de métier et de savoir-vivre ensemble qui sont instaurées par le collectif. Plus précisément, les participants ont expliqué qu'il y a une façon de faire qu'un nouveau pompier doit suivre lorsqu'il s'intègre dans un nouveau

groupe. Cela s'applique autant pour une recrue (pompier récemment sorti de l'école qui entre dans le service) que pour un pompier déjà dans le milieu et qui change de caserne.

Tout d'abord, lorsqu'un jeune pompier arrive et qu'il est nouveau dans le métier, l'équipe dans laquelle il s'insère s'attend à ce qu'il soit plus en retrait. Il doit attendre de vivre des interventions avec l'équipe avant de s'intégrer davantage. Les pompiers de l'équipe souhaitent que le jeune prenne sa place, sa juste place, pas plus, ni moins. Il ne doit pas prendre trop de place, être discret sur ses nouvelles connaissances et ne pas oublier qu'il est nouvellement sorti de l'école. *« Quand tu rentres, le mieux que tu peux faire, c'est prendre ton trou. Il y en a beaucoup qui arrivent ici, et qui prennent trop de place et c'est ça qui nous énerve. »* En outre, les pompiers mentionnent que les nouveaux arrivés doivent attendre d'avoir vécu quelques interventions avec l'équipe avant de penser faire partie du noyau. Ils doivent faire leurs preuves au travail et partager des moments intenses avant de pouvoir partager leurs expériences avec l'équipe.

« Quand je suis arrivé ici, au début, les gars parlaient souvent d'histoires qu'ils avaient vécues ensemble et des "insides". Ce qu'il faut faire premièrement c'est écouter étant donné que tu n'as pas à parler, parce que tu n'étais pas là lors de cette intervention. Ensuite, tranquillement pas vite, tu vis des choses avec ces gens-là, et là, tu peux commencer à embarquer dans les histoires. Mais, tant que tu n'as rien vécu avec ces gens-là, tu ne fais pas partie du cercle. »

L'équipe qui accueille un nouveau membre ne lui fait pas subir d'initiation physique importante, tel qu'il est possible de le constater dans d'autres milieux de travail très masculins. La façon de procéder des pompiers est davantage de taquiner le nouveau, de lui faire subir des situations cocasses ou embarrassantes, mais jamais humiliantes. *« Par exemple, quand tu arrives dans une équipe et que tu es nouveau, personne te parle, tu t'en vas dans une pièce où tout le monde est et tout le monde s'en va. C'est le genre de taquineries que les gars peuvent faire. »* Ces épreuves ne sont pas en soit négatives et humiliantes pour le travailleur, contrairement à ce dont parle Dejours (2000) lorsqu'il fait

référence au *bizutage* dont sont victimes les ouvriers du bâtiment qui intègrent un groupe et qui doivent passer à travers une série d'épreuves mettant parfois leur sécurité et leur intégrité physique en jeu.

Les participants expliquent qu'une des pires choses qui peut arriver à un pompier, c'est de se faire ignorer, de ne pas faire partie de l'équipe. Pour tester la réaction et l'attitude du nouveau, les collègues lui font subir des situations dans lesquelles il se fait exclure du groupe: ils peuvent prendre l'assiette du nouveau venu et aller la déposer à une table à laquelle le pompier devra s'asseoir seul. Ce dernier doit réagir avec humour et ne pas se choquer. Le but de cette façon de faire est d'abord et avant tout de tester le caractère du nouveau pompier, son sens de l'humour, sa capacité à ne pas se fâcher, de vérifier s'il détient les aptitudes pour développer un bon esprit d'équipe et respecter les règles de savoir-vivre ensemble. Le fait de vérifier « *jusqu'où un gars peut endurer* » permet aux pompiers de vérifier s'il s'agit d'un collègue sur lequel ils pourront compter en cas de problèmes lors d'une intervention. « *Parce que quand on va être au feu, si on tombe dans un trou, et que l'autre dit : moi je n'ai plus d'énergie, je le laisse là. On veut savoir si le gars est mou et s'il va être capable de se dépasser? Est-ce qu'il va être capable d'aller me chercher, de donner le dernier coup de hache pour aller chercher la personne ?* »

En somme, c'est par le fort collectif de travail des pompiers que la relation au danger et aux peurs peut se jouer, notamment en permettant que soient redistribués sur l'ensemble des membres les réussites et les échecs. Par ailleurs, les façons de faire du collectif assurent que chaque travailleur tienne sa place et favorisent par le fait même l'implication de chacun dans une coopération vers l'atteinte d'un objectif commun. Puis, se développe dans ce collectif de travail un fort sentiment d'appartenance, ce qui implique par le fait même un grand défi pour le nouveau pompier qui souhaite se joindre à l'équipe. Tous ces éléments peuvent être mis en œuvre notamment à travers un espace de parole considérable, et c'est aussi par la parole, la discussion que se joue le rapport à certaines pénibilités de leur travail.

C) L'espace de discussion : un incontournable pour le maintien de la santé mentale

La façon dont est organisé le travail des pompiers leur permet d'avoir des moments d'échange entre eux : tous les pompiers rencontrés dans le cadre de cette recherche ont affirmé avoir du temps en caserne pour échanger sur différents sujets. Plusieurs auteurs soulignent les impacts positifs de ces espaces de parole sur la question de la santé psychologique au travail, notamment en psychodynamique du travail (Dejours, 1998). D'ailleurs, Dejours mentionne que l'espace ouvert à la parole se réduit de plus en plus dans différents milieux de travail et cette situation engendre des drames tels que « des tentatives de suicide ou suicides réussis, sur le lieu du travail, qui témoignent probablement de l'impasse psychique générée par l'absence d'interlocuteur pour écouter la parole de celui qui souffre de son travail » (p. 50). Force est de constater l'importance pour les travailleurs d'un tel espace de parole, espace de discussion pour reprendre le terme de Dejours (1998). Il s'agit par conséquent d'un autre aspect du travail des pompiers permettant de répondre à la question à la base de ce volet de la recherche : comment font-ils pour tenir dans un tel environnement de travail? Cet espace de discussion leur permet d'établir des mécanismes afin de contrer divers éléments liés à la peur, au danger et aux relations sociales et comme le souligne Giust-Desprairies (2003), lorsque les groupes « parlent de situations qu'ils vivent, lorsqu'ils s'expriment sur les événements qui les touchent ou qu'ils tiennent pour extérieurs, ils donnent à voir leurs représentations » (p. 15). En outre, c'est dans l'espace de parole commun que les affects négatifs engendrés par une intervention difficile émotionnellement peuvent être déversés, extériorisés et alors partagés avec les collègues. La reprise en parole permet alors, de façon générale, la régulation des émotions, ce qui a pour effet de réduire les risques de détresse post-traumatique ou d'autres atteintes psychologiques (Mitchell et Dyregrov, 1993; Bierens de Haan, 1998; Aulagnier *et al.*, 2004).

Les prochaines lignes présentent tout d'abord l'espace de discussion comme étant un lieu pour réfléchir sur les interventions passées et pour pratiquer par la parole les gestes qui seront posés, pour connaître et prévoir le risque ainsi que pour transmettre les connaissances sensibles. Puis, l'attention sera portée sur les histoires de feu qui sont racontées par les pompiers, prenant souvent la forme de récits d'aventures à travers lesquels ils revivent l'excitation et le plaisir liés au feu, en plus de forger l'imaginaire collectif des pompiers qui donne sens à ce qui a été vécu lors des interventions. De plus, il sera question des règles de métier qui sont élaborées dans cet espace de discussion et qui régissent le travail ainsi que le savoir-vivre ensemble. Ensuite sera explorée l'utilité de l'espace de parole pour combattre l'ennui qui peut être vécu lors de l'attente en caserne et finalement, la façon dont cet espace de parole permet le développement d'une confiance entre les collègues et le développement du langage utilisé lors des interventions sera présentée.

C.1) Parler, c'est penser : l'utilité des discussions au retour des interventions

L'analyse du discours des pompiers a permis de mettre en lumière que l'une des plus grandes peurs des pompiers est de commettre une erreur. Considérant les responsabilités qu'ils ont, combinées aux décisions rapides et à l'exécution rapide des actions qu'ils doivent poser, il est compréhensible que cette peur les habite. Les conséquences d'une erreur lors d'une intervention peuvent être grandes pour une équipe de pompiers : perte de vie, blessures, jugement des pairs, railleries, être jugés moins bons et alors se voir confier des tâches moins importantes, etc. Aucune de ces conséquences n'est souhaitable pour eux. Pour conjurer cette peur de se tromper, les pompiers adoptent une stratégie visant à diminuer l'anxiété de faire une erreur : ils deviennent hyper vigilants et révisent minutieusement chacune de leurs interventions. En effet, les pompiers se décrivent eux-mêmes comme étant des perfectionnistes dans leur travail, et ce perfectionnisme s'observe lorsqu'à chaque retour d'intervention, toute l'équipe participe à une réflexion sur la qualité de leur travail : ils parlent et reparlent de l'intervention, tentent de trouver de meilleures façons d'intervenir, tentent de trouver comment s'améliorer, etc. Ils refusent de considérer qu'ils ont été parfaits car, selon eux, ils pourraient toujours faire mieux.

Cette façon de faire, cette reprise en parole des interventions passées leur permet de calmer l'anxiété de faire une erreur et ils préparent, autant que faire se peut, la prochaine intervention. En ce sens, par la parole, ils trouvent un moyen de prévoir l'imprévisible, de se préparer à la surprise, de diminuer l'impression de hasard et d'appréhender toutes les situations afin de réduire la marge d'erreur. Tel que le présente Bruner (2005), le récit est « le moyen dont nous disposons pour affronter les surprises, les hasards de la condition humaine, mais aussi pour remédier la prise insuffisante que nous avons sur cette condition. Les histoires font que ce qui est inattendu nous semble moins surprenant, moins inquiétant. Elles domestiquent l'inattendu, le rendent un peu plus ordinaire » (p. 110). En effet, la plupart du temps, les pompiers font face à des événements inattendus, composés de faits imprévisibles : il n'y a pas une intervention qui est similaire à une autre, les pompiers ne savent jamais à quoi s'attendre. Par conséquent, tout est à inventer et tout repose sur la façon, dans l'immédiat, qu'a trouvée chacune des équipes pour intervenir le plus rapidement et le plus sécuritairement possible. Donc, lorsqu'au retour des interventions les pompiers décortiquent et analysent les gestes, ils effectuent une relecture de l'expérience et un retour réflexif sur les gestes posés, tout en établissant des scénarios afin de minimiser l'effet de surprise une fois rendus sur les lieux du prochain incident. C'est ainsi que s'opère une domestication de l'erreur et de la surprise (Bruner, 2005) et que s'effectue l'apprentissage de la gestion des imprévus (Perrenoud, 1999).

À travers cette parole, dans laquelle ils discutent et rediscutent des interventions passées, se développent aussi une technique, une rapidité de penser et d'action, une intériorisation du travail, une intégration mentale des gestes à poser, etc. La parole permet de préparer l'intelligence de la pratique qui sera utilisée lors des différentes situations, toujours imprévues et variables. Ainsi, tel que le souligne Teiger (1995) dans l'ouvrage *Paroles au travail*, « Le langage joue un rôle important de facilitation de l'action et de soutien à la mémoire en contribuant à la constitution de la représentation interne [...] Ainsi, les liens entre langage, pensée et action apparaissent comme profondément enracinés et entremêlés » (Teiger, 1995, p.52). Cette parole par laquelle ils révisent les gestes à poser leur permet

d'agir efficacement et de réfléchir rapidement pour être très opérants dès leur arrivée sur une intervention. En ce sens, soulignons les propos de Vygotski, dans son œuvre *Pensée et langage* (1934; 1997) : le langage « n'exprime » pas la pensée mais la « réalise » (p. 11). C'est précisément par le langage donc que les pompiers pratiquent les gestes qui seront posés. Des automatismes et des modes opératoires efficaces sont développés dans ces espaces de discussion, les gestes sont dits et redits pour s'ancrer dans l'inconscient des pompiers et ressortir en une fraction de seconde sous la forme d'automatismes d'action lors de l'intervention : l'intelligence déployée en situations presque toujours nouvelles et imprévues. Ce temps consacré à la réflexion sur les interventions permet de mettre en débat les différentes façons d'intervenir. Par conséquent, les pompiers développent, dans cet espace de discussion, une très grande capacité de réflexion sur leur travail pour ne rien regretter et toujours s'améliorer et, pour reprendre les termes de Perrenoud (1999), ils apprennent ainsi à développer une réponse appropriée à un événement inédit. Une bonne performance au travail est importante pour eux pour diverses raisons. Tout d'abord, étant donné que la vie des gens dépend de leur rapidité d'action et des gestes qu'ils font. Puis, ils souhaitent être le plus performants possible pour ne pas être l'objet de rumeurs de la part des autres équipes et aussi pour avoir le plus de plaisir en se faisant attitrer à des tâches plus intéressantes, etc. De plus, à défaut d'avoir beaucoup d'expérience (beaucoup de sorties), les jeunes pompiers écoutent et apprennent à travers la parole, lors de ces discussions portant sur la révision de l'intervention. Tout comme Dejours (2000) en fait état lorsqu'il décrit les activités préparatoires des pilotes de chasse, les pompiers jouent dans cet espace de parole une préparation technique. Selon Dejours (2000), cette « préparation technique aux missions est aussi une préparation psychologique à l'incident, à l'imprévu » (p. 116). Et la préparation technique, pour les pompiers, est médiatisée par la parole.

La parole permet aussi de mentaliser ce risque toujours présent dans le métier et qui préoccupe tant les pompiers : le risque de se tromper. D'ailleurs, Molinier (2006, p. 102) souligne que « parler, c'est penser ». En disant et redisant l'histoire de l'intervention, cela a pour effet de rationaliser le risque : ce dernier est alors nommé, partagé, réfléchi,

décortiqué. La reprise en parole des actions posées permet de réfléchir aux stratégies et de les intégrer. Contre le doute qui est présent dans la plupart des interventions, l'espace de discussion permet au collectif de débattre des décisions prises. À cet effet, Dejours (1995a) précise que, dans les moments d'incertitude et de doute liés à la prise de décisions, les collectifs de travail jouent un rôle prédominant pour valider, vérifier et discuter des choix et des façons de faire. L'espace de parole qui est à la portée des pompiers leur permet de mener ces discussions au sein du collectif de travail dont parle Dejours.

D'autre part, Dejours (2000) présente dans son ouvrage la réalité de certains travailleurs qui œuvrent dans des conditions difficiles (usine de pétrochimie) et qui manquent d'information sur les risques réels du milieu dans lequel ils évoluent. Cette ignorance augmente par le fait même la peur dans le travail. Plus précisément, les travailleurs de l'usine sont conscients que leur travail est dangereux, mais ne savent pas exactement où se situent les risques. Dejours (2000) stipule alors que « coefficient de multiplication de la peur, l'ignorance augmente aussi le coût mental ou psychique du travail » (p. 97). Par contre, dans le cas des pompiers, il en est tout le contraire. Lors de ces discussions portant sur les interventions, les risques sont nommés, décortiqués et donc connus. Les pompiers ont le pouvoir de reprendre en parole ces risques et d'analyser les meilleures tactiques pour y faire face. C'est alors que l'ignorance est diminuée, le risque est intériorisé et que cette connaissance approfondie de leur travail et des risques qui y sont associés diminue par le fait même le sentiment de peur et n'agit pas comme coefficient de multiplication de la peur (Dejours, 2000). Les risques ont été nommés et par la reprise en parole, les gestes à poser contre ces risques sont élaborés et décidés en groupe.

D'ailleurs, il est important que ce soit le groupe en entier qui participe à cette discussion. En effet, cette participation de l'ensemble du collectif a un impact sur la confiance entre les membres. Un pompier peut faire confiance à un autre pompier qui veut toujours s'améliorer, qui est humble et qui reconnaît ses erreurs. C'est donc un moment à l'intérieur duquel se joue la dynamique de la confiance.

Cet espace de discussion rend également possible la transmission des savoirs sensibles (odeur, bruit, couleur de fumée, etc.) qui sont extrêmement utiles dans le métier de pompier et qui ne s'apprennent pas lors des formations scolaires. Ces savoirs s'acquièrent dans l'action, mais aussi lors des échanges portant sur les interventions passées. Ce sont des savoirs qui nécessitent des habiletés sensorielles, voire la mémoire sensorielle. Les pompiers doivent bien connaître les flammes, être capables de les décoder, de comprendre la fumée, de savoir que telle fumée, de par sa couleur, est plus dangereuse qu'une autre, que telle odeur signifie tel événement, etc. L'incendie est une chasse dont les principaux outils pour le trouver sont les habiletés sensorielles des pompiers. Bien qu'ils soient munis quelquefois d'une caméra thermique pour avoir une meilleure vision dans le noir¹², la façon de trouver le feu reste toutefois très archaïque. D'ailleurs, cette façon qu'ils ont de deviner le feu n'est pas sans rappeler les travaux de Böehle et Milkau (1998) dans l'analyse du travail réalisé par les ouvriers avec de la machinerie et qui développent une connaissance sensible (par les sens) de leur machine.

Les ouvriers, en plus de la connaissance technique du déroulement des opérations et de la fonction des indicateurs d'appareils de mesure, disposent également d'un « sixième sens » qui leur permet de deviner à l'avance ce que les appareils n'indiqueront que plus tard ou pas du tout. [...] ils prennent souvent des décisions importantes en s'appuyant sur le sentir, sans fondement rationnel véritable. (p. 5)

¹² Il est important ici de faire la différence entre le noir et la fumée. La caméra permet de voir lorsque l'environnement manque de lumière, donc est noir, mais ne permet pas de voir à travers la fumée.

Puis, cette façon qu'ils ont de devenir hyper préparés, pour être hyper vigilants, permet que le passage de « l'émotif » au « faire » se fasse en une fraction de seconde. Par conséquent, une fois sur les lieux de l'intervention, les pompiers ne se laissent pas envahir par le côté émotionnel de la situation, étant donné que le rationnel prend la relève avec la technique qui doit être appliquée. Toute leur concentration est alors dirigée vers l'application des techniques qu'ils ont préparées, pratiquées à travers la parole. Ils peuvent ainsi agir rapidement, sans se laisser envahir par l'émotion suscitée par la souffrance des citoyens, par la fascination du feu ou encore par les risques auxquels ils s'exposent.

Lors de l'intervention, toutes les énergies sont canalisées dans l'application de la technique qu'ils ont développée par la parole, lors des moments d'échanges à la caserne. Cela leur permet de tenir, de bloquer la souffrance, de travailler efficacement. *« Quand j'entends une alarme qui entre sur les ondes, et que l'appel est pour nous, il y a un "black out" total : il n'y a plus rien au monde qui existe à part mon travail. La terre arrête de tourner et je fonce. »*

D'autre part, par le développement d'une technique rigoureuse dans cet espace de parole, il est possible pour ces travailleurs de réguler le paradoxe dans lequel bien des pompiers se trouvent. En effet, ils sont régulièrement en situation paradoxale face au feu : la plupart d'eux souhaitent des incendies, car ils aiment intervenir. Cependant, ils sont conscients qu'un incendie est dévastateur pour le citoyen : *« Moi, j'avais un peu de misère au début de ma carrière à faire la différence. Je me disais : je souhaite quasiment le malheur des gens tellement je souhaite que ce soit notre équipe qui soit appelée à intervenir, c'est comme si on souhaite qu'il arrive du malheur aux gens. »* Ce sentiment qui les habite n'est pas sans rappeler le conflit intrapsychique, tel que décrit par Anzieu dans son ouvrage *Le Moi-peau* (1985) au sujet des infirmières œuvrant auprès des grands brûlés et repris de façon éloquente par Molinier (2006). Ces infirmières ont des soins pénibles et douloureux à donner aux patients : elles doivent plonger les patients dans des bains javellisés, désinfecter

les plaies et arracher des bouts de peau pour permettre la régénérescence de celle-ci. C'est alors que le dilemme psychique contre le fantasme d'écorcher la peau se présente. « La marge est fragile, en effet, entre arracher des lambeaux de peau morte à quelqu'un pour son bien et l'écorcher par pure cruauté » (Anzieu, 1985, p. 207). Pour ces infirmières, « le conflit intrapsychique se jouerait alors entre jouissance sadique et altruisme. Si le sadisme devient moteur dans l'investissement au travail, cela entre en conflit avec la finalité du travail qui est de soulager la souffrance » (Molinier, 2006, p. 67). Pour les infirmières, la façon de résoudre ce conflit intrapsychique est de résister au sadisme en se tournant vers la précision des gestes techniques. De même, le perfectionnisme des pompiers et les discussions sur les interventions prendraient alors tout leur sens : réviser leurs gestes lors d'un retour d'intervention, toujours se concentrer de façon intense sur chaque geste à faire lors des interventions, pour ne pas céder à la tentation et succomber à la pulsion de regarder la beauté du feu détruire tout sur son passage.

En somme, c'est principalement dans les espaces de parole, lorsque les pompiers analysent le déroulement d'une intervention, qu'ils participent au développement et à la transmission de ce sixième sens, de ce savoir d'expérience, de ce savoir sensoriel. Ils apprennent ainsi à deviner le feu, à le connaître. Dans ces espaces de discussion, ils parlent aussi du diable, du monstre : ils le décortiquent, l'analysent en groupe, se l'approprient, etc. Par la parole, les pompiers le connaissent davantage, s'échangent des trucs pour lui faire face, font une mise en commun de leur expérience et débattent sur les façons d'intervenir. Quand les pompiers utilisent cet espace de discussion, ils travaillent en rejouant le film des interventions passées pour mieux les comprendre, pour se préparer aux prochaines, pour apprendre entre eux. Puis, ces discussions au sujet des interventions passées permettent aussi de diminuer le sentiment de surprise qu'ils pourraient ressentir lors des interventions futures qui sont pourtant souvent imprévisibles.

C.2) Le récit, pour revivre l'exaltation de la confrontation avec la mort et forger l'imaginaire collectif

Les discussions portant sur le déroulement des interventions récentes représentent la plupart des sujets de conversation des pompiers, mais il est également possible de remarquer que les pompiers se racontent de nombreuses histoires et récits d'interventions passées. Lors de ces récits, les pompiers sont écoutés religieusement par le reste de l'équipe et ces histoires sont transmises d'une caserne à l'autre dans le service incendie. Un souci du détail est présent dans ces récits : les pompiers se rappellent un feu qui a eu lieu, par exemple, en 1998; ils vont se souvenir du nom du lieutenant, de celui qui était le chef des opérations, du nom de la rue sur laquelle il y a eu l'incident marquant, de l'heure à laquelle l'alarme a sonné, etc. Il est étonnant de constater que même si l'événement a eu lieu il y a plusieurs années, ils se souviennent avec précision de tous les détails.

Il est aussi frappant de constater à quel point ces récits prennent la forme d'une histoire d'aventure et deviennent des contes fabuleux. Propp (1965), dans son ouvrage portant sur la *Morphologie du conte* (1928 :1965), décrit les différents personnages habituellement mis en scène dans les contes et souligne que « ce qui change, ce sont les noms (et en même temps les attributs) des personnages ; ce qui ne change pas, ce sont leurs actions, ou leurs fonctions. On peut conclure que le conte prête souvent les mêmes actions à des personnages différents » (Propp, 1965, p. 29). Effectivement, chez les pompiers, les histoires comportent toujours les mêmes types de personnages, les intrigues se ressemblent, seuls quelques détails et les noms des personnages diffèrent. Il y a une redondance quant aux types de personnages qu'ils utilisent dans leurs contes : il y a toujours le pompier qui est intervenu, l'équipe avec laquelle il était, les sinistrés, le chef qui dirigeait l'intervention et quelquefois, un autre pompier qui a fait une gaffe et qui a mis en danger la vie de celui qui raconte l'histoire ou encore, le pompier plus âgé qui a rassuré le nouveau après l'événement traumatisant. Propp (1965) poursuit en expliquant que cette redondance au niveau des types (fonctions) de personnages, jumelée à cette diversité de noms et de leurs attributs, engendre un double aspect du conte merveilleux : « d'une part son extraordinaire diversité, son

pittoresque haut en couleur, et d'autre part son uniformité non moins extraordinaire, sa monotonie » (p. 29).

Les récits des pompiers sont élaborés de la même façon qu'un conte fantastique, ce que Propp (1965) appelle la morphologie du conte : il y a tout d'abord le prologue, dans lequel la situation initiale est définie (à quel moment de la carrière du pompier s'est produit l'événement, qui était dans l'équipe, etc.), puis arrive la seconde étape, la séquence de préparation dans laquelle un élément central menant au déclenchement de l'histoire est énoncé (le type d'incendie ou de catastrophe, les détails de l'événement, la dangerosité de cette intervention, etc.). Par la suite, Propp propose que ce soit lors de la troisième phase qu'arrive alors un héros qui décide de redresser le tort causé et qu'il y ait combat entre le héros et l'antagoniste (le pompier qui fait tel ou tel geste pour taper le feu, pour sauver la victime, au risque de sa vie, dans un combat contre la mort, contre les flammes, contre le diable, etc.). Puis, lors de la quatrième phase, le héros est de retour au bercail, il est reconnu pour son acte, on raconte le châtement de l'antagoniste, etc. C'est le retour à la caserne, le moment de raconter aux autres groupes le feu extraordinaire et la méthode qu'ils ont utilisée pour le traquer, le dominer et le tuer.

Cette façon dont les pompiers parlent de l'événement comme étant un récit fantastique leur permet, dans un premier temps, de revivre l'exaltation qui a été ressentie lors d'interventions précédentes en racontant l'aventure dans laquelle la mort a été frôlée : ils sont revenus indemnes et/ou glorieux de leur chasse, de leur « mise en péril de leur existence », tel qu'en parle LeBreton (1991) : « la survie à une épreuve qui portait en elle le risque de mourir ne laisse pas indifférent, elle introduit dans la vie une discontinuité [...], un avant et après » (p. 171). Puis, pour l'équipe de guerriers, plus le risque encouru a été grand pour capturer la proie et plus la prise est grosse, plus grande est la fierté d'avoir relevé le défi, en équipe unie. Également, lors de ces moments de chasse, ils ont ensemble surmonté la mort et ont en commun ce sentiment d'exaltation. LeBreton (1991) souligne les

effets de ce contact dans ce corps à corps avec l'environnement : « Il s'agit dès lors d'éprouver, au risque du corps, une capacité intime à regarder la mort en face sans faiblir. Il semble que seul ce contact, même s'il demeure purement métaphorique, puisse avoir suffisamment de puissance pour impulser durablement un échange symbolique favorisant une relation au monde chargée de sens » (p. 47). Ce face à face avec le diable, avec la mort, est vécu en équipe.

C'est dans les récits des pompiers que l'imaginaire collectif est forgé. Par imaginaire collectif est entendu : « l'ensemble des éléments qui, dans un groupe donné, s'organise en une unité significative pour le groupe, à son insu. Signification imaginaire [...] qui se présente comme un principe d'ordonnancement, une force liante déterminante pour le fonctionnement groupal » (Guis-Desprairies, 2003, p. 117). Plus précisément, l'imaginaire collectif est un « système d'interprétations destiné à produire un sens » (p. 121). Dans cette mise en scène où les récits et les contes au sujet des interventions passées sont relatés, une structure de compréhension de la réalité s'élabore et permet à l'acte collectif de prendre sens. Le monde dans lequel évoluent les pompiers est interprété, ordonné et les événements passés prennent du sens, un sens partagé collectivement. Ils donnent une signification à ce qu'ils vivent, signification nécessaire pour lier le groupe dans sa compréhension des événements et dans ses actions, tout en leur permettant de s'approprier leurs expériences passées.

C'est donc à travers le discours des travailleurs qu'un système d'explications est érigé et partagé, permettant de rendre compte des situations à partir de référentiels communs. Toujours selon Guis-Desprairies (2003), l'imaginaire collectif traduit l'arrimage entre les désirs individuels et les nécessités du travail : cet arrimage occupe une place primordiale dans l'univers des pompiers, tels que nous l'avons présenté tout au long de cette thèse lorsqu'il était question de la gestion de l'excitation du feu et du partage du plaisir lors d'une intervention. Cet imaginaire collectif, bâti à travers la parole des pompiers, laisse

transparaître la cohérence du groupe par des significations collectives données aux événements. Cette activité mentale d'interprétation est à la base des positions et des conduites à adopter par les membres du groupe (Gius-Desprairies, 2003), ce qui permet par le fait même d'élaborer des règles de métier, établissant ainsi un consensus et une entente quant aux façons de travailler et de se comporter en tant que pompier.

C.3) L'espace de parole, pour transmettre les règles du collectif qui cimentent les relations entre collègues et le rapport au travail

Les échanges effectués dans cet espace de discussion rendent possibles l'élaboration, la transmission et la solidification des règles de métier du collectif. Rappelons que les règles de métier, telles que décrites en psychodynamique du travail, permettent de guider les travailleurs dans leurs actions, tout en déterminant également, par consensus du groupe, ce qu'est un bon travailleur, ce qui est juste ou bien de faire, etc. (Molinier, 2006) et « se définissent également sur la base des valeurs et des croyances qui prévalent entre les sujets » (St-Arnaud *et al.*, 2004, p. 115). Ces règles sont élaborées dans le collectif de travail et non par l'organisation du travail. Elles régulent les pratiques de métier et libèrent des hésitations face à certaines décisions à prendre à chaque instant. Non seulement les règles permettent de régir le travail, mais elles peuvent également représenter un art de vivre en structurant les relations entre les collègues. On parle alors de règles de savoir-vivre (Cru, 1987a). Plus précisément, chez les pompiers, c'est la notion de savoir-vivre ensemble qui est centrale pour eux, étant donné qu'ils passent une grande partie de leur travail proche les uns des autres. Tel que le souligne Dejours (1998), « travailler, c'est non seulement accomplir des activités de production, c'est aussi vivre ensemble » (p. 72). Cette affirmation est d'autant plus vraie pour les pompiers qui évoluent quotidiennement dans un contexte de proximité. Par conséquent, les travailleurs doivent discuter d'éléments relatifs au savoir-vivre ensemble, à la convivialité, aux règles sociales, etc. Peuvent donc être mises en débat ces règles qui régissent le social, mais également ce qui est acceptable ou pas de faire lorsqu'on est pompier : ils mettent en débat les façons de faire, les façons d'être et discutent de ce qu'est un bon pompier, un vrai pompier.

Ces règles sont élaborées comme des accords sur le travail et la façon d'être en caserne et nécessitent la délibération collective. C'est en ce sens qu'elles sont instaurées par la parole, dans les espaces de discussion. Voyons quelques-unes des règles de métier et des règles de savoir-vivre ensemble élaborées par le collectif de travail des pompiers et qui régulent les rapports entre eux à la caserne et lors des interventions, tout en permettant de définir ce qu'est un « bon pompier, un vrai pompier ».

La règle du partage

Tout d'abord, à la caserne, ces travailleurs sont habitués de partager un temps devenu commun, par exemple lors de la préparation et de la prise de repas, le moment du sommeil, le temps de formation, l'entretien des camions, le ménage, etc. Par conséquent, cette proximité au quotidien exige le respect de certaines règles, notamment la règle de partage, qui se décline sous plusieurs formes.

En caserne, la règle du partage s'applique autant au matériel disponible (le téléphone, l'ordinateur, la nourriture, etc.) qu'au partage des tâches à effectuer lors des moments d'attente. Les pompiers travaillent habituellement ensemble dans la caserne : il est extrêmement rare de voir un pompier travailler seul à une tâche, alors que les autres pompiers effectuent une autre tâche ou sont au repos. Une véritable répartition collective des tâches s'effectue. La règle de partage s'applique non seulement aux tâches, mais aussi aux autres moments passés en caserne. Les pompiers doivent être ensemble le plus souvent possible. Ils acceptent mal celui qui est toujours seul à faire ses choses personnelles, des lectures seul, du travail seul ou encore, celui qui ne parle pas beaucoup, qui ne se confie pas. Les frontières de l'individualisme sont très minces, la vie personnelle et le temps d'attente sont vécus en groupe. Celui qui est en retrait est mal vu de ses collègues, même s'il effectue un bon travail lors des interventions.

Cette règle de partage prend également son sens lors des interventions. En effet, les interventions les moins aimées, « *les sales jobs* », doivent être partagées par tout un chacun. « *Que ce soit n'importe qui. La "merde", c'est pour tout le monde puis le plaisir c'est pour tout le monde aussi. On fait de tout.* » Pour le pompier, ces tâches consistent en tout ce qui n'est pas de l'intervention directe. Ramasser les boyaux, mettre des bâches pour protéger les biens, etc., représentent pour les pompiers ce qu'ils aiment le moins. Cependant, ils doivent tous se partager ces tâches. « *Vous allez voir des pompiers travailler sur un feu, mais, quand c'est le temps de ramasser les tuyaux qui ont traîné dans la suie, et pis dans la boue, là, ils ne sont plus là. Il faut se souvenir que notre travail, ce n'est pas juste d'arroser le feu.* »

De plus, si un pompier réussit un coup important, il doit partager ce sentiment de fierté avec l'équipe. Dans les échanges portant sur les interventions, on entend toujours les pompiers partager le plaisir d'une intervention réussie : c'est l'équipe qui a réussi, et un non pompier seul. Dans cet espace de parole, les pompiers apprennent à partager les histoires de réussites, c'est-à-dire à ne pas s'approprier le mérite, la réussite, voire la jouissance d'avoir réussi à attraper le feu à lui seul.

Puis, ils expliquent que même s'ils font eux-mêmes une action, le mérite revient à l'équipe, étant donné qu'ils font partie d'une chaîne d'intervenants. Ils considèrent qu'un geste est posé grâce aux collègues situés à un autre poste, grâce aux autres équipes, grâce au chef des opérations qui dirige l'intervention, etc. Par exemple, un pompier estime que s'il est capable d'entrer dans un édifice en flammes et de faire un sauvetage, c'est parce que son collègue a arrosé la partie en flammes, que ce dernier était alimenté en eau par l'opérateur de la pompe, etc. « *Sauver des vies : en réalité, il faut savoir que ce n'est pas juste nous autres, c'est tout le monde. C'est une chaîne, c'est du policier au médecin. On ne peut pas donner le mérite à une seule personne.* »

La règle : « Maintenir une attitude professionnelle en public »

Sur les lieux d'intervention, il est important que chacun garde son sérieux et une attitude professionnelle. Lorsque les pompiers font des farces au sujet d'une intervention, ils doivent attendre d'être rendus à la caserne pour le faire. En d'autres termes, il y a des temps et des lieux pour rire. Cet aspect est essentiel pour les pompiers, étant donné qu'ils savent qu'ils sont observés par les citoyens. Selon les participants, il est nécessaire de bien faire la différence entre l'attitude qu'ils ont à la caserne et lors d'une intervention. À la caserne, il est possible d'avoir du plaisir, de faire les fous, de faire des farces, etc., étant donné qu'ils sont juste entre eux. Cependant, dès qu'ils sont en public, ils doivent être sérieux et adopter une attitude professionnelle. Pour eux, ce changement d'attitude est important pour montrer au citoyen leur respect et leur professionnalisme. Ils sont conscients que les citoyens vivent un moment difficile et ils ne veulent pas que leurs attitudes soient déplacées et irrespectueuses à leur égard. *« Dans la caserne, on peut dire tout ce que l'on veut. Mais, devant le citoyen, devant le public, on ne peut pas se permettre ça. »*

« Il ne faut pas oublier qu'il y a le citoyen aussi qui voit qu'il est en train de perdre ses biens. Je conçois mal que le citoyen nous voie avec un gros sourire dans la figure.

- Il faut bien se tenir. Sortir de la maison en feu avec un gros sourire, ce n'est pas chic.

- On est payé par les citoyens, on a un travail à faire, il faut être sérieux.

- Nous, autant on peut se lancer de la salade un midi et qu'il y en a partout dans la cuisine, on va ramasser, on va rire. Mais si on va sur une alarme, vous ne verrez rien de ça. Aussitôt qu'on part, qu'on quitte les portes, on sort à l'extérieur, on redevient sérieux, et c'est le citoyen qui nous regarde tout le temps.

- Quand on quitte la caserne, on met notre cerveau. »

La règle : « Lors des interventions, on ne discute pas les ordres »

Lors des interventions, les pompiers savent qu'ils ne doivent pas discuter les ordres du lieutenant (ou du capitaine). Ils respectent la hiérarchie qui est instaurée dans leurs milieux de travail. Lors d'une intervention normale, les pompiers se réfèrent au lieutenant ou au

capitaine et lors d'un événement majeur, les lieutenants et capitaines reçoivent les ordres d'un chef aux opérations et doivent les transmettre aux pompiers. Sur les lieux d'une intervention, un pompier ne doit jamais remettre en question les décisions d'un lieutenant ou d'un chef aux opérations. Tout d'abord, parce que les actions doivent être prises par quelques têtes dirigeantes seulement (avoir un seul centre de contrôle), mais aussi étant donné que les décisions doivent se prendre très rapidement lors des interventions.

« On ne se chicanera jamais sur un feu, la règle de l'équipe c'est qu'en intervention, on ne s'obstine pas, il n'y a pas de discussion. À moins que ce soit une question de sécurité et que ça n'ait pas d'allure. »

Chaque membre de l'équipe doit donc respecter cette règle lors des interventions. Cependant, les moments passés en caserne où chaque pompier participe à la discussion portant sur l'intervention passée permet aux membres de l'équipe de retrouver une égalité des statuts entre eux. En effet, lors de ces échanges, le pompier devient aussi important et influent que le lieutenant. Chaque pompier peut alors sentir qu'il a sa part d'influence dans l'équipe et qu'il peut apporter sa contribution à la réflexion du travail : chacun a le temps de s'exprimer et de dire ce qu'il pense de l'intervention, et d'ainsi apporter sa contribution à la réflexion sur le travail.

La règle : « Fournir l'effort juste »

Il est nécessaire que les pompiers respectent la règle de savoir se contrôler lors d'une intervention et doser l'adrénaline qui les pousse à foncer : ils ne doivent pas faire de manœuvre risquée. Pour ce faire, le pompier doit tenir sa place au sein du groupe, s'en tenir à son rôle : faire ce qui doit être fait, pas plus, pas moins. Il doit se contenir, tempérer ses émotions et son adrénaline qui le poussent à aller trop loin, trop vite, ce qui pourrait engendrer des risques. Il est d'ailleurs possible de remarquer dans le discours des pompiers l'utilisation de certaines expressions pour désigner un pompier qui en fait trop, un pompier qui veut trop se faire remarquer. On l'appelle alors le « top gun » le « héros » ou encore le «

king ». Ces mots sont utilisés la plupart du temps comme des sarcasmes et pour dénigrer le pompier dont on parle. Ces pompiers, qui vont trop vite (selon l'avis des autres équipes) ou qui sont trop à la recherche de gloire (toujours selon les autres équipes) sont mal perçus. L'effort donné au travail doit être bien dosé : selon les participants, un « vrai » pompier ne met pas la vie de ses compagnons en danger en voulant foncer trop vite sans tenir compte des risques.

En ce sens, les pompiers identifient aussi rapidement les individus ou les équipes qui ne donnent pas beaucoup d'efforts au travail et ces équipes moins travaillantes représentent pour eux une situation irritante majeure. Selon les pompiers, leurs confrères devraient toujours donner le meilleur d'eux-mêmes, peu importe les circonstances. Ils souhaitent travailler avec des collègues qui ne se contentent pas de demi-mesures. De plus, les participants expliquent que certaines équipes de pompiers ne vont pas assez vite, se défilent, essaient d'éviter le centre de l'action sur une intervention. Les pompiers n'ont pas beaucoup de respect pour ce genre d'individus. Ils les traitent alors de « traîne-pieds » et de « pompiers de trottoir » (qui se contentent de regarder, sans rien faire). On dit aussi de ces pompiers qu'ils se cachent derrière les portes et qu'ils sont toujours rendus au poste de réhabilitation¹³, que ce sont des pompiers « mangeux de sandwiches », etc. On dit d'eux qu'ils sont reconnus pour vider seulement une bouteille d'oxygène pour aller ensuite se reposer ou se cacher.

« Il y en a qui sont des spécialistes là-dedans, et on le sait. Il y en a qui voient l'intervention et ils se cachent pendant un peu de temps. Quand le feu est fini, ils ressortent et ils ne sont même pas sales. Ils ne sont pas mouillés, rien. On sait où ils étaient : ils étaient cachés et ils ne faisaient rien. »

¹³ Le poste de réhabilitation est une roulotte qui est dépêchée sur les lieux des longues interventions. Ainsi, les pompiers peuvent s'y reposer, se désaltérer, manger, etc.

On remarquera ici la façon dont un pompier peut reconnaître qu'un autre pompier a travaillé fort : s'il est sale. En effet, selon les pompiers, la saleté traduit le dur labeur et celui qui porte un habit de combat « trop propre » est identifié comme étant trop souvent inactif.

Les règles sociales : pour développer l'art de vivre ensemble

Tel que décrit précédemment, la bonne harmonie est essentielle entre les membres d'une équipe. Par conséquent, des règles de savoir-vivre ensemble sont élaborées de façon implicite par les pompiers et tous se doivent de les respecter. Ces règles sociales encadrent les façons d'être à la caserne. La politesse, l'attitude en groupe, la bonne humeur, l'autodérision, etc., sont des façons d'être qui sont extrêmement valorisées dans les casernes et ces caractéristiques transparaissent dans chaque pompier. D'ailleurs, ces éléments sont rapidement testés lors de l'arrivée d'un nouveau pompier.

La discrétion dans l'équipe représente une règle sociale qui doit être respectée des pompiers pour assurer la bonne entente et l'harmonie au sein du groupe : il est essentiel pour les pompiers d'être discrets relativement aux confidences de leurs confrères. *« Ce qui se passe en caserne reste à la caserne. Ce qui se passe à la maison, on peut en parler à la caserne! »* En outre, les pompiers doivent respecter la règle de ne pas parler contre les collègues de leur équipe et de ne pas être hypocrites. Dans les casernes, la solidarité est forte entre les pompiers et quiconque manque de respect à un autre pompier sera vite rappelé à l'ordre. *« C'est un milieu dans lequel il faut respecter l'autre. S'il y en a un qui fait un coup bas à l'autre, c'est sûr et certain que toute l'équipe va lui taper dessus. »*

L'humilité occupe une place cruciale dans les valeurs des pompiers. Par exemple, si un pompier a fait un bon coup, tel un sauvetage, il ne doit pas s'en vanter, ni auprès de ses collègues, ni auprès de la population. Un pompier doit toujours être modeste et humble et respecter la règle « on ne se vante pas ». Un pompier qui se vante et qui tente de paraître meilleur que les autres est considéré comme un pompier qui manque d'humilité et sera étiqueté par les autres comme étant un « king » ou un « héros », de façon péjorative et ironique. L'humilité se traduit également par le fait que les pompiers ne s'approprient jamais le mérite d'une intervention réussie, tel qu'expliqué précédemment. Chez les pompiers, personne ne se proclame comme étant LE meilleur ou proclame son équipe comme étant LA meilleure comparée aux autres équipes, malgré qu'ils soient si préoccupés par l'atteinte de la perfection dans leurs interventions. D'ailleurs, ces quelques extraits démontrent ce refus de se proclamer comme étant LE meilleur : *« Ça, c'est humblement, c'est sans dire qu'on est... on n'est pas la meilleure équipe, mais on est dans les bonnes équipes. »*

« C'est important pour tout le monde d'être performant, mais on ne peut pas dire qui est le meilleur, il n'y en a pas de meilleur. On peut être très fort dans quelque chose, l'autre va être très fort dans quelque chose d'autre, mais il est impossible de dire que quelqu'un est le meilleur. Il n'y en a pas. »

« Je veux évoluer et progresser, pas nécessairement pour être meilleur que les autres, mais meilleur envers moi-même et être satisfait. On ne peut pas savoir qui est le meilleur.

- On ne le saura jamais. »

Il est possible de constater dans ces extraits qu'aucun pompier ne se proclame « Le meilleur » ou proclame son équipe comme étant La meilleure : le mérite ne revient jamais à un seul individu. Lors des interventions, aucun rôle n'est considéré comme étant plus important et lorsque les pompiers évaluent leurs interventions passées, il est impossible de dire qui a été le meilleur. C'est tous ensemble qu'ils ont réussi, grâce à la participation de chacun, même celui qui a un rôle moins intéressant. La mise en place des règles de métier à cet effet permet d'encadrer et de contenir les travailleurs dans leur désir de s'approprier la

réussite d'une intervention. Les règles permettent de contenir celui qui voudrait devenir un héros : la gloire individuelle est bannie du discours et du quotidien des pompiers, et les retombées positives appartiennent toujours à l'équipe au complet. Un pompier qui se proclame héros ou comme étant le meilleur n'est plus conscient de sa vulnérabilité et peut commettre des gestes qui mettent ses coéquipiers en danger. « *Parce que tu arrêtes de t'améliorer quand tu penses que tu es le meilleur* ».

De plus, lors de la discussion sur les interventions passées, chaque pompier de l'équipe doit y participer. Selon eux, il n'existe pas d'intervention parfaite et tous doivent toujours se remettre en question. Si un des membres n'accepte pas de « jouer le jeu », de tout réviser, c'est comme s'il affirmait que tout a bien été; il est donc considéré par le reste de l'équipe comme n'étant pas humble.

Les règles pour déterminer qui est un vrai pompier

Les règles de métier permettent aussi de transmettre les valeurs qui sous-tendent le métier. C'est par ces valeurs que les pompiers définissent ce qu'est un « *bon pompier, un vrai pompier* ». D'ailleurs, quand les participants expliquent ce qu'est un bon pompier, ce sont surtout des attitudes, plus que des résultats concrets de réussite d'intervention qui sont mises de l'avant. En effet, pour être un vrai pompier, un bon pompier, tout est question d'attitude avec les membres de l'équipe et d'attitude au feu. Par exemple, l'entraide est un thème récurrent, mentionné par tous les pompiers. Cette valeur au cœur de la vie des pompiers, que ce soit en caserne lorsqu'un collègue a besoin d'aide pour réaliser un travail, lorsqu'il a besoin d'aide dans sa vie personnelle ou encore, lors des interventions. En effet, si un pompier voit qu'un de ses collègues a besoin d'un coup de main, instantanément, il va aller lui prêter main-forte, peu importe s'ils s'entendent bien en dehors des interventions. D'ailleurs, étant donné la proximité des pompiers dans le quotidien du travail, il se peut qu'il y ait des malentendus au sein d'une équipe. Ce qui est particulier chez les pompiers, c'est qu'habituellement, les malentendus vont complètement disparaître lors d'une

intervention. En effet, les pompiers mentionnent que sur une intervention, ils sont solidaires les uns envers les autres et toutes les mésententes disparaissent au moment même où la cloche sonne.

« On dirait que quand la cloche sonne, s'il y a des différends entre deux individus, c'est oublié. Tu vas avoir un conflit avec un individu, un conflit de personnalité. Quand il y a une intervention, c'est oublié, et puis, l'intervention se fait toujours de façon professionnelle. Je n'en reviens pas à chaque fois. »

Cette entraide se fait donc sentir sur les lieux d'intervention, avec les collègues et les citoyens. *« Un pompier, le vrai, il veut servir. À son meilleur, du mieux qu'il peut. » « Un bon pompier naturel, pour moi, c'est qu'il a probablement l'instinct du don de soi, d'aider les autres, naturellement. Donc, il va aider son confrère et il va aider le citoyen. »*

Selon les participants, un bon pompier est capable de se remettre en question, d'admettre ses erreurs et n'a pas peur de fournir des efforts lors du travail : il est travaillant et il ne se contente pas de demi-mesures, mais il est capable de doser l'effort fourni au travail et doit connaître ses limites et agir avec prudence. Puis, il est humble et ne s'enfle pas la tête lorsqu'il réussit un bon coup, il sait prendre sa place, sa juste place. En fait, cette notion d'humilité, de don de soi et de respect de l'autre est capitale pour les pompiers. Ces valeurs sont bien différentes de celles que l'on retrouve habituellement dans ce genre de métier, c'est-à-dire les métiers dangereux, virils, où la performance du corps et la vivacité d'esprit sont nécessaires. Prenons pour exemple cette description faite par Dejours (2000) au sujet des valeurs qui encadrent le métier des pilotes de chasse. Il y a une nette distinction à faire avec ce que l'on retrouve chez les pompiers. *« L'angoisse fondamentale du pilote de chasse serait en quelque sorte d'être limité, d'être comparable au commun des mortels, d'être contraint à la modestie, de devoir reconnaître l'existence de l'autre et de ses différences, d'être conduit à investir ses désirs dans un autre que lui-même, de ne pas se suffire à lui-même »* (p. 122). Il en est tout le contraire pour les pompiers qui mettent de l'avant

l'importance de la modestie, de la relation à l'autre et pour qui les besoins de l'équipe passent avant leurs propres besoins.

En somme, être un bon pompier, ce n'est pas juste être bon pour éteindre les feux, c'est aussi savoir être conciliant, humble, travailler à la bonne entente, faire passer les autres avant soi, etc. Il est possible de constater que les valeurs qui sous-tendent ce qu'est un bon pompier se comparent souvent aux aspects que l'on retrouve dans le travail des femmes, aussi paradoxal que cela puisse paraître, et qu'une grande part du travail de pompier est invisible, tout comme certains aspects du travail des femmes (Molinier, 1995). Être un bon pompier, c'est faire preuve d'ardeur, de dévouement et d'acceptation envers les collègues et mettre ses désirs personnels au second plan. Être un bon pompier, c'est connaître les attitudes à avoir pour favoriser la bonne entente à la caserne et la coopération lors des interventions.

C.4) Combattre l'ennui et rester alertes

Une autre fonction de l'espace de parole est de permettre aux pompiers de tenir dans un contexte qui pourrait devenir ennuyeux : rester en caserne et attendre qu'une alarme leur soit donnée représentent un moment d'attente très long pour les pompiers. Malgré la sous-charge de travail trop souvent présente, les pompiers doivent néanmoins rester alertes et être prêts à partir rapidement s'ils doivent intervenir. Ainsi, la parole garde les pompiers dans un état de vigilance et leur permet de tenir contre l'ennui et de ne pas sombrer dans la lassitude. Cet espace de parole devient de surcroît une source de stimulation pour les pompiers. Le fait de toujours passer en revue leurs interventions et tenter de s'améliorer est une façon de se tenir occupés et de se tenir sur leur garde. Si un jour ils croyaient qu'ils sont les meilleurs, qu'ils sont parfaits, qu'aucune amélioration n'est nécessaire dans leur travail, ils n'auraient plus besoin de passer le temps à discuter de leurs interventions, et c'est alors qu'un vide énorme se créerait dans leur journée.

Cette façon qu'ils ont de toujours reparler des interventions les tient occupés, ce qui peut, par le fait même, les défendre contre cette image de « fainéant » qu'ils ont d'une partie de la population. Tel que mentionné précédemment, les pompiers sentent sur eux un regard désapprobateur de la part de certains citoyens et certains employés municipaux, qui considèrent que les pompiers sont payés à ne rien faire entre les alarmes. Or, ce discours les tient occupés une grande partie du temps et les soulage ainsi d'une certaine culpabilité et justifiant leur présence payée en caserne lors des moments d'attente. Ainsi, la mise en commun par la discussion des expériences passées occupe le temps en caserne et donne une justification et une signification au temps passé en caserne.

C.5) Les échanges entre collègues, pour développer la confiance et une parole performative

Tel que nous l'avons exposé précédemment, le fait de bien se connaître permet aux pompiers de prévoir comment l'autre va travailler. Lors des interventions, tout se passe très rapidement et les pompiers ne doivent pas avoir de doute concernant la façon dont leurs collègues vont réagir et la façon dont ils travaillent : le doute fait perdre du temps. Avoir à vérifier si le collègue a fait telle ou telle action fait perdre du temps, du temps précieux. Ils doivent compter les uns sur les autres et travailler sans avoir à tout expliquer. Ils se comprennent à demi-mot et chacun connaît ses responsabilités sur une intervention.

Cette connaissance de l'autre s'acquiert en grande partie à la caserne, en observant l'autre, en écoutant l'autre sur la façon dont il parle du travail. Dans l'espace de parole, le réseau communicationnel s'établit entre les collègues : le fait de bien se connaître permet d'être capable de se faire confiance aveuglément lors des interventions ce qui facilite leur travail. La relation à l'autre se bâtit à la caserne, pour s'exprimer dans leur travail lors des interventions.

Dans cet espace de parole, les pompiers peuvent également développer ce qu'Austin (1970) nomme la parole performative, dans son ouvrage *Quand dire, c'est faire*. Cet auteur mentionne qu'une parole performative permet une action par le simple fait de la prononcer. C'est ce qu'il appelle aussi l'énonciation performative. Ainsi, les pompiers développent ce langage qu'ils utilisent lors des interventions et qui permet de faire gagner du temps. La parole performative développée dans les espaces de parole est réutilisée spontanément lors des interventions : en plus de dire et redire, de pratiquer et repratiquer les gestes à poser dans différents scénarios qui pourraient survenir, les pompiers pratiquent également leur langage et s'imprègnent des énoncés performatifs qui seront utilisés ultérieurement.

Dans un autre ordre d'idées, soulignons qu'entre les alarmes, les pompiers discutent non seulement des interventions passées, mais prennent également du temps pour échanger entre eux de l'information personnelle. Ils s'informent de la santé de l'un, des enfants de l'autre, du mariage, des rénovations, etc. Ils apprennent à se connaître, se connaître en profondeur. Dès qu'un nouveau entre dans une caserne, il se fait bombarder de questions et tout au long de sa carrière, le pompier échange avec ses collègues et parle de sa vie personnelle. Ce genre de discussion leur permet de bien connaître leurs collègues : est-ce que l'autre est travaillant, est-ce qu'il se débrouille bien avec les outils, est-ce qu'il est sociable, etc. Bien se connaître permet d'être au courant des forces et faiblesses des collègues, mais aussi de savoir quand un pompier traverse une période plus difficile de sa vie. Dans ce cas, les pompiers ont expliqué qu'ils prennent en considération le fait qu'un collègue ne va pas bien (divorce, maladie dans la famille, etc.). Par conséquent, ils en demandent moins à ce pompier le temps que sa situation se stabilise. Ils font attention aussi pour ne pas lui donner des responsabilités trop lourdes lors des incendies, pour sa propre sécurité et celle de ses collègues. En somme, dans ces espaces de parole, une panoplie d'éléments sont mis en place pour favoriser la connaissance de l'autre, établissant ainsi le lien de confiance, nécessaire à la coopération. D'ailleurs, les propos de Davezie (1993) résument bien l'importance de ces échanges entre collègues.

Dans les espaces de convivialité, les gens se racontent des histoires. Une quantité d'histoire sur la vie, sur le travail, sur l'articulation du professionnel et de l'extra-professionnel. À travers ces histoires, ils mettent en œuvre de véritables épreuves de vérité qui permettent de tester si ce qu'on fait est correct, juste, reconnu par les collègues. Ces confrontations permettent à chacun de vérifier dans quelle mesure on tire bien dans le même sens. Elles permettent d'enrichir le patrimoine collectif grâce aux contributions singulières amenées par chacun. Voilà donc des espaces dans lesquels se travaillent, sans qu'on y prenne garde, les questions déontologiques, éthiques, qui vont fournir la base de la confiance et donc de la coopération. (p. 10-11)

En résumé, plusieurs sujets sont débattus dans cet espace de parole et cette mise en parole de divers éléments a un impact sur certaines dimensions du travail des pompiers. C'est par la parole que les pompiers peuvent transmettre des connaissances et des règles de métier, développer un savoir-vivre ensemble et des mécanismes afin d'être focalisés une fois arrivés au feu, développer des réflexes pour travailler tout en déjouant le désir de trop foncer, combattre l'ennui et développer une confiance en leur collègue ainsi qu'une parole performative. Avoir un lieu pour mettre en débat leurs expériences de travail permet aux pompiers de faire un ensemble signifiant avec tout ce qui est vécu, donner du sens à certaines dimensions du travail plus pénibles et ainsi rationaliser plusieurs éléments de leur travail.

D) Sous la loupe des autres équipes : s'épier pour mieux performer

Lors des entrevues de groupe, les pompiers ont expliqué qu'il y a beaucoup de critiques qui se font entre les diverses équipes dans un service incendie. Ces travailleurs ont le temps de parler des autres équipes et les membres d'un service incendie se sentent souvent sous la loupe : ils sont observés par les autres équipes lors d'une intervention et ils savent que des commentaires seront par la suite formulés à leur égard. Les pompiers sont très critiques entre eux et plusieurs histoires circulent dans un service incendie à propos d'un pompier ou d'une équipe. Cette attitude d'épier les autres pompiers se fait entre les pompiers de casernes différentes, rarement au sein d'une même équipe. Ces histoires, que l'on peut aussi appeler rumeurs, concernent surtout la façon de travailler d'un pompier ou d'une équipe. Est-il travaillant ? Est-ce qu'il a eu peur ? Est-ce qu'il a fait une gaffe ? Est-ce qu'il sait se servir de tel outil ?

Les pompiers décrivent cette situation et considèrent qu'il s'agit d'un point négatif de leur travail. Ils n'aiment pas se sentir toujours observés et critiqués par les autres pompiers. *« C'est tellement facile de porter un jugement à distance, quand tu n'as pas les mains dedans. Certains pompiers sont des gérants d'estrade et regardent les autres travailler. C'est facile de porter un jugement et de dire moi je n'aurais pas fait ça comme ça. »* Les pompiers rencontrés ont témoigné leur inconfort face à cette situation et selon eux, les rumeurs ont comme fonction de faire passer le temps, mais peuvent également créer toutes sortes de frustrations.

« Comme pompier, on a beaucoup de temps à discuter de tout. Souvent, ce sont les mêmes histoires qui reviennent constamment jour après jour, c'est remâché et repassé de différentes façons. Moi ça m'irrite et me frustre, les rumeurs, les ouï-dire, les cancans. As-tu entendu telle affaire qui est arrivée dans telle caserne ? »

D'un autre point de vue, malgré le fait qu'ils dénoncent cette situation et qu'ils se sentent « opprimés » par les critiques, les pompiers ne semblent pas accorder en réalité autant d'importance qu'on pourrait le croire aux ragots qui circulent à leur sujet dans un service incendie. En effet, en analysant les entrevues, il est possible de remarquer qu'au moment où les participants parlent de l'intégration d'un pompier dans leur caserne, ils expliquent que les rumeurs qui lui sont rattachées sont la plupart du temps non fondées, qu'il s'agit de cancanes, qu'il ne faut pas s'y fier et que ces rumeurs ont en réalité très peu ou aucune valeur. Une équipe précise, à propos de leur nouveau lieutenant : *« Regarde X, il n'avait pas une bonne réputation, on avait entendu une histoire négative à son sujet avant qu'il devienne notre lieutenant. On s'est vite rendu compte que cette histoire était fausse et on pense qu'il est le meilleur lieutenant qu'on a eu. C'est rarement fondé, ces histoires-là qui précèdent les gens. »* Malgré ce que les pompiers de l'équipe ont entendu au sujet d'une nouvelle personne qui se joint à eux, ils vont bien souvent lui « laisser la chance de faire sa place », sans préjugé. Dans ce contexte, les pompiers affirment que les rumeurs, les histoires, les critiques qui précèdent un individu sont rarement fondées. *« Les gars arrivent, on leur donne une chance, même si on sait qu'ils ont une mauvaise réputation ailleurs, on leur donne leur chance. On en a accueilli plusieurs qui avaient leur réputation qui les précédait, qui était pourtant fausse. »*

Ce discours contradictoire attire notre attention : pourquoi les pompiers accordent-ils tant d'importance, dans une certaine partie de leur discours, à ces critiques entre pairs, alors que, dans une autre partie de leur discours, ils avouent que les rumeurs qui en découlent sont sans valeur et qu'ils y accordent peu d'importance?

Tous les pompiers rencontrés ont dénoncé la présence accrue de ces critiques, ces rumeurs et ces histoires qui circulent dans le service, mais aucun n'a remis en question cette façon de faire. Ils ont tous expliqué que cela fait partie de leur métier et aucun d'entre eux n'a mentionné qu'il faudrait que cette situation change, qu'ils souhaiteraient que cette pratique

disparaisse. Force est de constater que ce processus a une certaine utilité dans le milieu des pompiers : par ce système de critiques permanentes entre les pompiers, ces derniers sont maintenus dans un rapport constant à la performance.

De fait, que le milieu soit très critique, que chaque équipe juge les autres équipes, fasse des commentaires sur la façon de travailler, sur la rapidité, sur l'hésitation, etc., représente un moyen de maintenir un niveau élevé d'exigence dans le travail de chacun des pompiers. Étant constamment sous la loupe, les pompiers vivent une pression de bien faire leur travail, de ne pas faire d'erreur et ils maintiennent par conséquent un niveau élevé de vigilance. Cette crainte d'être la cible de ragots permet alors aux pompiers de gérer le rapport face à la peur de faire une erreur lors d'une intervention et alors être responsable d'un décès. *« La peur de se planter, de vivre avec une intervention qui a mal tourné. »* En effet, la crainte de faire une erreur est la peur exprimée de façon la plus explicite par les pompiers. Ils ont peur de ne pas agir assez rapidement, craignent de faire une gaffe, ou encore de ne pas remarquer un signe leur permettant de mieux intervenir. Plusieurs pompiers ont affirmé craindre de mal faire une recherche de personne (par exemple, oublier de regarder derrière une porte pour vérifier si quelqu'un s'y trouve) et qu'ils soient responsables d'un décès.

« Je connais une histoire qui est arrivée dans une autre ville : l'équipe est rentrée, mais, ils n'ont pas pensé d'aller fouiller en arrière de la porte. Pourtant, on apprend ça dans nos cours, d'aller voir en arrière. Eh bien, il [la victime] était là, il était écrasé là. Il a cuit en arrière de la porte. Tu sais, s'ils [les pompiers] avaient fouillé tout de suite en rentrant, ils l'auraient trouvé, mais ça ne s'est pas fait. »

Ils sont donc constamment sur leur garde et souhaitent bien performer lors de l'intervention pour ne pas être victime de critiques et de rumeurs. Cette attitude entraîne nécessairement un niveau de performance élevé et, par conséquent, maintient au sein du service incendie des exigences élevées 0 les risques d'erreurs.

3.2.3 Mise au jour des stratégies collectives de défense?

L'analyse du discours des pompiers met en lumière l'utilisation de différentes stratégies collectives de défense élaborées afin de permettre aux travailleurs de tenir dans un milieu comportant des risques et pouvant générer de la peur. Bien que ces stratégies semblent en grande partie avoir un impact positif sur la préservation de la santé mentale des pompiers, il est important de considérer les limites de ces stratégies et les pièges qu'elles peuvent représenter pour les travailleurs. En effet, tel que le souligne Dejours (1998, p. 15), « les stratégies de défense sont subtiles, bouleversantes même d'ingéniosité, de diversité et d'inventivité. Mais elles recèlent également en elles, un piège qui peut se refermer sur ceux qui, grâce à elles, parviennent à endurer la souffrance sans ployer ». Ainsi, l'efficacité des stratégies représente aussi leur limite, leur piège. Elles peuvent avoir un rôle paradoxal en rendant acceptable ce qui, dans certains cas, ne devrait pas l'être (Dejours, 1998). Puis, en maintenant éloignée de la conscience la souffrance, elles limitent par le fait même la prise en charge d'action menant à la diminution des contraintes qui engendrent cette souffrance.

Tel que nous l'avons présenté dans cette thèse, les pompiers ont élaboré des stratégies afin de se distancer de la souffrance qui pourrait être vécue dans leur travail. Cependant, contenant de la sorte la souffrance présente dans la réalité de leur travail, les pompiers s'en éloignent par le fait même et limitent donc les actions qui pourraient être entreprises pour la diminuer concrètement. Il est quasi impossible de déceler dans leur discours des contraintes tangibles et des sources de souffrance ; c'est donc dire que les stratégies mises en œuvre remplissent bien leur objectif. La question suivante peut cependant être posée : comment agir sur les sources de souffrance quand celles-ci sont si peu perceptibles, même aux yeux des travailleurs?

Pour répondre à ce questionnement, voyons tout d'abord la façon dont le rapport au travail est vécu par les collectifs de travail. Les pompiers œuvrent dans un contexte de travail unique, dans lequel ils peuvent jouir d'un espace de discussion particulièrement significatif. Par le fait même, le collectif de travail se développe solidement, permettant l'élaboration de stratégies défensives « jouées » par la totalité des membres du collectif. Ce collectif fort défend de façon soutenue les règles de métier et les stratégies. Le film se tient, et tous en sont des acteurs. C'est donc collectivement que les pompiers sont d'une part protégés de la souffrance, mais aussi, par le fait même, à distance d'une prise de conscience des éléments pouvant la générer.

Cependant, nous ne croyons pas que les stratégies mises sur pied par les pompiers leur nuisent, au contraire. En d'autres termes, si de telles stratégies fonctionnent et maintiennent les travailleurs dans un état psychologique « confortable » pour affronter les risques inhérents à leur métier, n'y a-t-il pas lieu d'éviter de les mettre au jour pour les pompiers? Leur univers ficelé avec soin semble bien les protéger, et le fait que les stratégies maintiennent hors du champ de la conscience les sources de souffrance n'est peut-être pas une si mauvaise chose, étant donné qu'il serait de toute façon impossible de diminuer certaines sources de souffrance, considérant la nature de leur métier et les risques qu'ils affrontent. Ces stratégies doivent être maintenues en place pour contrer la peur qui est incontournable dans leur métier. En effet, plusieurs des risques présents dans le métier de pompier sont inhérents au type de travail qu'ils effectuent, donc par le fait même, indépendants de leur volonté. Cependant, ces risques sont collectifs, c'est donc des réponses collectives, des stratégies collectives qui sont élaborées.

3.2.4 Jugement de beauté au sein du collectif... un troisième niveau?

Le jugement de beauté, tel que défini par Dejours (2000) en psychodynamique du travail, consiste en la reconnaissance que les collègues accordent au travailleur quant à sa façon de travailler. Le jugement des pairs est puissant puisqu'il est porté par ceux qui connaissent bien le métier et toutes ses facettes. Le premier niveau de jugement de beauté concerne la capacité du travailleur à se conformer aux règles de métier établies par le collectif et à travailler selon les règles de l'art du métier. Pour un pompier, cela signifie de respecter le temps qu'il faut avant d'arroser un feu, toujours faire tels types de vérification, de travailler de telle façon avec un outil particulier, etc. Ce type de jugement reconnaît la personne dans sa capacité d'intégrer les règles et de devenir comme les autres membres du groupe. Cette conformité au groupe doit être acquise avant d'accéder au deuxième niveau de jugement de beauté. Celui-là est porté sur l'originalité, la touche particulière, la touche personnelle qu'un pompier apporte à son travail : certains sont reconnus pour être habiles dans des situations de premiers soins, alors que d'autres sont capables de prendre du temps pour interagir avec le citoyen de manière à le rassurer lors d'un incendie. C'est la singularité du travailleur qui est reconnue. Puis, il est possible de penser que le jugement de beauté chez les pompiers comporte un troisième niveau : les pompiers reconnaissent celui qui est capable de cette éthique à l'autre, de cette éthique envers le collectif, celui qui fait passer le collectif avant soi, qui est capable de partager le plaisir d'une intervention, de faire passer le collectif avant tout en gardant sa place. Celui-là est reconnu comme un « vrai bon pompier » par ses collègues. Autrement dit, alors que les deux premiers niveaux de jugement portent sur le « faire » et non sur « l'être » (Dejours, 2000), ce troisième niveau serait davantage axé sur les aptitudes de pompiers « d'être un vrai pompier », sur sa façon d'être pompier.

D'ailleurs, il est particulier de constater que selon ces travailleurs, un vrai bon pompier est une personne qui a « un bon fond ». Il s'agit là d'une traduction de l'essence même de l'éthique à l'autre : être capable d'abnégation de soi pour l'équipe, être capable de mettre de côté son désir d'accès au plaisir du feu pour le bien de l'équipe, pour le bien de l'intervention, en plus d'être capable de relations interpersonnelles d'une grande qualité et empreintes de respect mutuel. C'est le passage de l'individuel au collectif qui est reconnu et valorisé. Ce jugement de beauté de 3^e niveau porterait donc sur la capacité d'un pompier à travailler en mettant de côté ses propres besoins (de plaisir, de réussite) afin de prioriser la coopération au service de la cause. Ainsi, comme le présente Pharo (1991): « La vertu du savoir-vivre est reconnue à ceux qui font le plaisir d'autrui, non pas seulement parce qu'une convention les y contraint, mais surtout parce que cela semble être aussi leur plaisir » (p. 99) Ces aptitudes, qui permettent à un pompier d'être reconnu comme « un vrai », sont inscrites dans le registre de la relation à l'autre, de faire attention à l'autre, de prendre soin du collègue, etc. En ce sens, le jugement de troisième niveau porterait davantage sur la reconnaissance de qualités normalement féminines, invisibles, donc sur l'être (et non le faire), comme le souligne Molinier (2002) : « le registre des qualités de l'être : disponibilité, patience, souci d'autrui » (p. 107).

En somme, le jugement de beauté est attribué en premier lieu à celui qui applique les règles de l'art, qui fait comme les membres de son collectif, qui est « comme les autres ». Puis vient le jugement qui est porté sur ce que le pompier apporte en termes de particularités, d'unicité, sa couleur propre, sa touche personnelle. La reconnaissance par les pairs serait également attribuée à celui qui comprend que l'équipe passe avant tout et qui agit en ce sens en faisant preuve d'abnégation de soi et de ses désirs au profit du bon fonctionnement de l'équipe. Celui qui devient un bon pompier, c'est celui qui adhère non seulement aux règles de métier et aux façons de faire des pompiers, mais c'est aussi celui qui adhère aux valeurs qui traversent le métier, notamment les valeurs qui encadrent la façon d'être vis-à-vis de son travail. Alors que les deux premiers niveaux de jugement sont portés sur le « faire » du travail, le 3^e niveau porterait davantage sur la façon « d'être » pompier.

3.2.5 Être pompier : un métier de passion, un métier de passionnés

La plupart des pompiers sont des travailleurs passionnés par leur métier. Ils expliquent que pour être un bon pompier, il faut d'abord et avant tout être passionné par son métier. Ils ont souvent utilisé l'expression « *être piqué* » par son métier ou encore « *moi, mon métier me coule dans les veines* ». Il suffit de passer un peu de temps avec eux pour ressentir fortement cette passion ou de penser aux pompiers qui se présentent lors de leurs vacances à la caserne, ou d'autres qui appellent pour avoir des nouvelles de leurs collègues et pour savoir s'ils ont manqué des interventions intéressantes. Il a aussi été mentionné, précédemment dans cette recherche, à quel point le plaisir est presque démesuré pour les pompiers quand une alarme sonne à la caserne. D'ailleurs, quand un appel est annulé en cours de chemin ou qu'il s'agit d'un système d'alarme qui s'est inutilement déclenché dans une bâtisse, il s'agit presque pour eux d'un coût interrompu : le plaisir est annulé en chemin, il n'y aura pas d'intervention, ils doivent rentrer à la caserne. En psychodynamique du travail, le plaisir est considéré comme un opérateur central dans la construction de l'identité personnelle du travailleur (Dejours, 1998; 2000).

Beaucoup d'actions tournent autour du plaisir au travail dans le monde des pompiers. Notamment, les collectifs veulent être performants, c'est-à-dire faire efficacement et rapidement leur travail, non seulement pour porter correctement et rapidement secours aux citoyens, mais cela leur permet aussi d'être identifiés par les chefs comme étant des bons pompiers, et ainsi d'être envoyés dans la partie intéressante, c'est-à-dire là où il y a du feu. En effet, bien qu'officiellement la première équipe arrivée sur les lieux d'un incendie rentre dans le feu pour l'attaquer, il arrive que certains chefs aux opérations contournent cette règle officielle et choisissent l'équipe qu'ils considèrent la plus performante pour aller attaquer le feu. Et puis, il y a les équipes qui se font appeler en renfort dans un secteur de la ville qu'ils ne couvrent pas : cette situation les rend très fiers de pouvoir intervenir alors qu'ils ne sont pas dans leur partie de territoire. Les pompiers ont un profond désir de réussir

leur intervention. Réussir pour aider, pour sauver le citoyen, mais aussi, réussir pour être fiers de leur travail. Ce métier permet, en d'autres termes, de mettre une passion personnelle au service des citoyens.

Ce rapport généralement positif au travail qui se dégage chez les pompiers n'est pas sans rappeler le lien qui unit les pilotes de chasse avec leur travail, tel que Dejours (2000) le décrit. Les pompiers feraient donc partie, tout comme les pilotes de chasse (Dejours, 2000) de ces travailleurs pour qui les conditions de travail, bien qu'elles soient redoutables, sont aussi remarquablement bien tolérées. À l'instar des pilotes de chasse, les pompiers recherchent la sensation d'adrénaline ressentie dans leur travail. Ils sont à la recherche des situations périlleuses, avec des défis physiques importants, aiment travailler dans des conditions difficiles (avec beaucoup de fumé, les gros feux, etc.), adorent visionner des vidéos de situations d'incendies : des vidéos de pompiers, souvent réalisées par les pompiers eux-mêmes, présentant des courses de camions, des interventions, des montages photos d'incendies, etc. L'adrénaline est présente dans tous ces montages vidéos, qui sont la plupart du temps accompagnés de musiques très puissantes, très masculines, fortes, énergisantes. Les images de pyromancie révèlent la fascination qu'ils ont pour le feu, certes, mais également la passion pour leur métier. D'ailleurs, une de ces vidéos débute avec la phrase suivante : « Le métier de pompier, une passion pour certains, une vocation pour d'autres ». Pour un pompier, le plaisir, c'est sentir le feu, avoir combattu le feu. *« Le jeune, il veut faire quoi, lui? Il veut du feu et aller chez eux, dire à sa blonde, regarde, je sens le feu. »* Le jeune pompier doit cependant attendre pour accéder au plaisir de sentir le feu, d'avoir assez d'ancienneté pour être celui qui peut entrer dans le bâtiment en flammes.

En somme, tout comme le mentionne Dejours (2000) à propos des pilotes de chasse : « Ce que d'autres ne pourraient supporter, eux en ressentent une véritable avidité » (p. 88), nous croyons que les pompiers considèrent que la confrontation aux dangers, l'adrénaline ressentie et le sentiment d'urgence qui les habite représentent les éléments qui rendent leur métier passionnant pour eux. Il y a donc en quelque sorte une adéquation entre les passions des pompiers, leurs motivations et le plaisir créé en équipe. Tout cela s'imbrique pour former une force exceptionnelle qui leur permet d'affronter plusieurs risques et situations pouvant générer de la peur.

En terminant cette section, nous souhaitons soulever de nouveau cette étrange fascination qu'ont les pompiers envers le feu et les interventions risquées. Il est en effet intéressant de constater ce plaisir qu'ils ont à intervenir dans un contexte présentant de nombreux dangers. Cependant, cette caractéristique n'est pas unique aux pompiers. Coumarios (2000) présente, dans son ouvrage intitulé *Tchernobyl après l'apocalypse*, le récit suivant, au sujet d'une opération de nettoyage des lieux après la catastrophe nucléaire à Tchernobyl, alors qu'un sarcophage a été coulé sur le site du cœur en fusion du réacteur. Les extraits suivants portent sur les « kamikazes du nucléaire », dont la lecture nous fait étrangement repenser à ce que nous avons entendu chez les pompiers, au sujet du rapport au risque et de la fascination du feu.

Avant tout, il faut explorer l'intérieur du sarcophage. Systématiquement contrôler et répertorier l'état des murs et des poutres de soutènement. C'est la mission d'un petit groupe d'hommes. Ces trompe-la-mort sont toujours les premiers à passer (...). Armés d'énormes perceuses, ils forent et sondent les endroits les plus inaccessibles, localisent les sources radioactives (...).

Sergueï Lapiga est l'un d'entre eux. Dans cet environnement, il lui faut agir vite, avec précision, sans peur. Sa vie en dépend. Kamikaze du nucléaire, il brave ainsi les rayons depuis plus de dix ans, suscitant à la fois admiration, respect et stupéfaction parmi les autres employés de la centrale.

Enveloppé dans une combinaison de plastique blanc, il se prépare à effectuer l'une des missions les plus périlleuses de sa carrière. L'heure H est arrivée. Il doit se frayer un chemin à travers les entrailles déchiquetées du quatrième réacteur jusqu'à la « patte de l'éléphant » : 10 tonnes de plutonium figées en une gigantesque coulée de lave de 5 mètres de long rappelant la forme d'un membre de pachyderme.

Dans l'obscurité et le silence qui règnent sur ce no man's land au terrain glissant, chaque mouvement réclame la plus grande attention. À chaque instant, un mur branlant peut s'effondrer et le sol se dérober (...).

« Courage ! » lance le militaire surveillant l'accès à la forteresse irradiée. Jour et nuit, des dizaines d'hommes s'activent à tour de rôle au chevet du monstre qui, comme un volcan mal éteint, menace de cracher une nouvelle fois la mort (...).

Ils progressent lentement, difficilement. Par endroits, il faut escalader, ramper, se faufiler ou traverser des zones inondées en marchant jusqu'aux genoux dans l'eau polluée [radioactive]. Une fois l'objectif atteint, la vitesse est le facteur clef. Chaque geste compte (...). À cinquante centimètres de la coulée de plutonium aux reflets noirâtres, les radiations atteignent la dose mortelle de 500 rems (...).

Folie, goût du risque ou désir de mort. Une force étrange les attire vers cet enfer.

« Lors de ma première descente, on m'avait vite mis au parfum : « Tu as 100 rems sous tes pieds », se souvient Sergueï. J'avais l'impression que cela me brûlait les talons. Que les radiations crépitaient et me transperçaient le corps. Mon sang bouillait. »

Ces minutes interminables, faites de fascination et de peur, marquèrent sa mémoire à jamais. Une fois le premier choc passé, l'envie d'y retourner le prit (...).

« Ce n'est pas notre salaire de 200 dollars qui nous pousse à descendre. C'est l'étrange et envoûtante beauté des lieux. En pénétrant sous le sarcophage, on se détache soudainement du monde, de la réalité extérieure. On est ailleurs. Sur une autre planète. Des rais de lumière tombent du plafond fissuré et découpent l'obscurité. Il faut le voir pour le croire. C'est magique... » (p. 181-184)

3.2.6 Donner sa vie pour sauver celle de l'autre

A) Vers l'acceptation de risquer sa vie pour sauver celle d'autrui

Dans l'extrait précédent, force est de constater le courage dont ont fait preuve ces travailleurs du nucléaire en donnant leur vie pour la cause à travers cette mission. Accepter de donner leur vie pour sauver celles des autres, n'est-ce pas aussi ce que certains pompiers feront dans leur carrière? En fait, lorsque les pompiers apprennent leur métier, on leur enseigne à ne pas prendre de risque lors des interventions : théoriquement, ils ne doivent pas mettre leur vie en danger pour en sauver une autre. C'est la ligne officielle. Cependant, dans l'exercice de leurs fonctions, les pompiers peuvent être confrontés directement à la décision ultime suivante : foncer pour sauver une vie, ou battre en retraite et laisser mourir quelqu'un. Or, certains décideront de foncer, malgré le risque (et parfois presque la certitude) d'y laisser leur vie. Ils accepteront de faire don de leur vie, de sauver et périr. Il ne s'agit pas ici d'accident de travail. En fait, dans bien des métiers à risque, les travailleurs peuvent y laisser leur vie, suite à un accident imprévisible. Cependant, outre les accidents imprévisibles, les pompiers peuvent aussi se trouver dans cette situation où, en une fraction de seconde, ils auront à prendre la décision ultime de donner leur vie pour en sauver une autre, et ce, de façon volontaire et consciente. Tout comme les pompiers qui sont entrés en courant dans les tours du World Trade Center, en septembre 2001 à New-York. Ces pompiers savaient qu'ils allaient probablement y trouver la mort. Les 344 pompiers qui sont décédés dans les tours jumelles n'ont pas subi un accident du travail : ils sont consciemment entrés dans cet endroit les menant directement à la rencontre de la mort. Les prochaines lignes portent sur cette décision ultime qu'auront peut-être à prendre certains pompiers dans le cadre de leur travail; en ce sens, nous abordons non pas les risques quotidiens du métier, mais bien cette situation dans laquelle un pompier aura à décider de foncer pour sauver quelqu'un avec une presque certitude d'y laisser sa vie.

Pour qu'une telle décision puisse être prise, qu'une telle perception de l'importance de la vie de l'autre puisse être ancrée si solidement au cœur de certains pompiers, tout un travail sur soi et sur son rapport à l'autre doit être patiemment articulé. Ce geste exceptionnel s'appuie sur un travail collectif d'élaboration de normes et de valeurs constituant une base sur laquelle peuvent s'ancrer un consentement et une participation de tous les travailleurs selon cette ligne de conduite. Tout est mis en place par le collectif pour valoriser celui qui travaille fort, celui qui s'oublie pour ses collègues, celui qui est capable de mettre de côté ses désirs personnels au profit du bien-être du groupe et ultimement, celui qui va jusqu'au bout, jusqu'à donner sa vie pour sauver autrui. L'organisation collective des pompiers représente la trame de fond menant à la mise en place et à l'intériorisation du don de leur vie.

De fait, c'est à travers le collectif que sont mis en place ces mécanismes permettant aux pompiers d'aller jusqu'au bout, s'il le faut, jusqu'à la mort pour bien faire leur travail : le collectif donne la force nécessaire pour sauver une vie au prix de leur propre vie. Tous les éléments sont mis en place par le collectif pour vaincre la peur, développer le courage et ultimement, accepter de donner sa vie pour l'autre. Que ce soit par le développement assidu d'une pratique rigoureuse des gestes et des techniques à poser pour réussir l'intervention sans faillir, l'importance d'obéir à l'officier, le grand respect qui se développe entre les collègues d'une même équipe, la valorisation de la coopération, la valorisation de la réussite en équipe. Le pompier intériorise, au fil des années de service, l'importance d'être là pour les autres, pour sauver autrui. Si la situation le demande, certains seront capables de donner leur vie pour l'autre : c'est une suite logique, ce pourquoi ils ont toujours travaillé. Tout comme les Spartiates qui sont soumis à une éducation guerrière très rigoureuse, à qui l'on enseigne dès leur plus jeune âge d'être toujours unis pour le bien public, d'être des soldats obéissants, efficaces et faisant passer le bien de leur cité avant leur gloire ou leur bien-être personnel.

Ultimement, les Spartiates devenaient des guerriers qui étaient prêts à se sacrifier pour leur cité : tout dans leur éducation les avait alignés vers ce destin (Michell, 1953). Il en est de même pour les pompiers. Dès leur entrée dans ce métier, ils intègrent l'univers de guerriers dans lequel ils valorisent le plaisir de la guerre, la perfection des interventions, la solidité du clan pour réussir, l'importance de travailler pour la cause avant leur propre gloire ou besoins personnels et le courage de ne jamais battre en retraite si quelqu'un a besoin d'eux. C'est d'ailleurs dans cet univers que l'on retrouve l'étrange plaisir avec lequel ils vont à la rencontre de la bête et peut-être même de la mort. Tels les 300 Spartiates menés par Léonidas, heureux de livrer l'ultime combat contre les Perses dans lequel ils savent qu'ils y laisseront leur vie. « Pourquoi souris-tu ? » Et le Spartiate répond : « Des centaines de fois j'ai combattu, mais c'est la première fois que je rencontre un adversaire qui m'offrira ce que nous, les Spartes, appelons une mort magnifique : mourir avec honneur au combat » (Snyder, 2007). Pour les pompiers, mourir au combat pour sauver quelqu'un, lors d'une intervention, c'est mourir avec honneur. L'ampleur des funérailles réservée à CE pompier qui a accepté de périr pour sauver traduit d'ailleurs cette mise en valeur de la mort : mettre au premier plan l'honneur du pompier décédé, lui rendre hommage, valoriser et reconnaître ce don de vie qui a été fait.

Aborder le sujet de l'acceptation des risques et ultimement de la rencontre avec la mort, c'est aussi mettre en lumière la dimension du courage dont font preuve ces travailleurs lorsqu'ils se trouvent dans de telles situations. Aristote a traité du courage sous différents angles dans *Éthique à Nicomaque* (E.N. livre III, chapitre 9), dont la conception guerrière du courage, conception que nous retenons pour les besoins de notre thèse. Le pompier peut être appelé à sacrifier sa vie pour celle de l'autre, ce qui représente une démonstration forte du courage. Le courage aristoticien traite de cette droiture et de cette force devant la mort : « celui qui attend de pied ferme et redoute les choses qu'il faut, pour une fin droite, de la façon qui convient, au moment opportun, ou qui se montre confiant sous de mêmes conditions, celui-là est un homme courageux ». (E.N. livre III, ch.9, [1115b]). Chez les pompiers, nous croyons que cette capacité de faire le saut de l'ange, cette capacité de

rencontrer de pied ferme le danger, et même la mort lorsque nécessaire, cette force pour faire des actes courageux, a comme origine non seulement l'individu, mais trouve également son origine dans le collectif. De fait, le collectif de travail des pompiers donne une force supplémentaire au pompier d'aller jusqu'au bout sans faillir. De plus, soulignons que le mot courage, en grec (*andreia*) signifie force virile (Tillich, 1998). À ce propos, nous nous tournons vers la distinction entre le courage et le courage viril. Nous croyons que les pompiers sont mus par le courage viril au sens où l'entend Dejours (1998). Selon cet auteur, le courage seul se déploie dans le silence, la discrétion et ne nécessite pas le regard de l'autre, ne nécessite pas la reconnaissance. À l'inverse, le courage viril nécessite une scène, doit être vu, « a besoin d'épreuves de démonstration » (Dejours, 1998, p. 126), appelle à la validation par autrui, ce qui signifie qu'il est dépendant du regard de l'autre, l'autre étant son semblable pompier. Ces démonstrations sont l'occasion de montrer, d'exhiber le courage viril. C'est en ce sens que nous affirmons que les comportements des pompiers sont davantage guidés par le courage viril que par le courage seul. En effet, nous savons que les pompiers aiment partager leurs histoires d'interventions réussies. Bien qu'ils redistribuent toujours les réussites à l'équipe, ils ont tout de même ce fort besoin de parler de leur victoire, de nommer, de montrer, voir d'exhiber les interventions au cours desquelles ils ont réussi à contrôler, dominer, traquer, tuer le feu, la bête, le diable. À travers ces histoires, ils parlent des actes de courage et de bravoure, de la valorisation du travail acharné et de la mise en péril de la vie pour sauver l'autre. C'est aussi dans ces récits de guerriers que les pompiers forgent leur imaginaire collectif qui les prépare à accepter de donner leur vie pour l'autre.

Cette dimension du courage viril est jouée d'une façon remarquablement habile par les pompiers. D'une part, ils sont régis par les règles du collectif de travail voulant qu'on ne doit pas se vanter, qu'il est interdit d'utiliser le mot « meilleur » (LA meilleure équipe, LE meilleur pompier), mais d'autre part, ils souhaitent afficher leurs réussites pour être vus, pour être reconnus par leur communauté. Cette délicate cohabitation entre l'humilité et le désir de montrer, d'exhiber leur réussite est particulière chez ces travailleurs. Ils réussissent

à faire côtoyer les deux éléments pourtant presque dichotomiques de façon quotidienne. Il y aurait donc certes une part de courage qui poussent les pompiers dans leurs actions, mais en considérant à quel point ils exhibent leurs histoires de feu, à quel point il est courant dans un service incendie d'entendre ces contes fantastiques portant sur le feu, nous croyons que le courage viril est aussi un moteur qui pousse les pompiers à agir dans leur travail.

En somme, l'analyse du fonctionnement du collectif de travail des pompiers révèle que dans l'univers de ces travailleurs, tout est mis en place pour qu'ultimement, certains iront jusqu'à sacrifier leur vie pour sauver un collègue ou un citoyen. Certains prendront cette décision. Envisager qu'il faudra peut-être donner sa vie pour l'autre peut être terrifiant. Cela dépasse l'entendement. C'est face à ce sentiment que le métier s'est développé et que tout est dirigé pour préparer le pompier à affronter la mort. Nous retrouvons des traces de ce système érigé contre la peur et menant ultimement à donner sa vie pour le bien commun dans l'histoire des Spartiates. D'ailleurs, peu de gens savent que les Spartiates étaient un peuple chez qui la peur était très présente. C'est ainsi que, comme pour les pompiers : « tout le système de dressage du citoyen spartiate n'avait qu'un seul objet : soutenir un peuple naturellement timoré par une discipline qui le rendit capable de surmonter la faiblesse humaine en face du danger et de la mort » (Michell, 1953, p. 207). Les Spartiates ont même bâti un temple de la peur « car ils vénèrent la Peur, non pas comme une force surnaturelle qu'ils redoutent pour sa malignité, mais parce qu'ils pensent que leur régime est maintenu principalement par la peur. Les anciens n'imaginaient pas la bravoure comme l'absence totale de peur, mais comme la peur prudente » (p. 209). Chez les pompiers, la force, le courage, le dressage contre la peur, la valorisation de la précision et de l'hyper attention aux détails de la guerre, le grand respect d'autrui, représentent donc la trame de fond permettant à ces guerriers de foncer vers le danger en courant, sourire aux lèvres et avec l'honneur au cœur, vers la rencontre de la mort pour sauver une autre vie.

B) Idéologie défensive et métier de pompier

Considérant cette opération collective mise en place pour qu'un pompier accepte de donner sa vie pour en sauver une autre, il y a lieu d'ouvrir la réflexion sur la présence d'une idéologie défensive dans le collectif de travail des pompiers. En psychodynamique du travail, l'idéologie défensive est décrite notamment par Alderson (2001) comme étant « une stratégie défensive qui se radicalise au point de devenir graduellement une valeur partagée ou un comportement valorisé par une majorité, revêtant ainsi progressivement l'apparence d'une norme collective » (p. 143). Dans le cas des pompiers, l'idée de sacrifice de leur vie pour en sauver une autre devient pour plusieurs d'entre eux une valeur partagée et un tel comportement est valorisé par l'ensemble du groupe. Cependant, il serait hâtif de conclure à la présence d'une idéologie défensive sur ce seul aspect.

L'idéologie défensive a aussi comme particularité d'être une forme radicalisée des stratégies défensives, qui deviennent un but à atteindre. C'est alors que la stratégie défensive est préservée, même si cette dernière devient dissociée de la souffrance qui en était la source. En effet, étant donné que la stratégie devient un but en soi, elle risque de devenir par le fait même « indépendante de la souffrance qui l'avait fait naître » (Vézina, 2002, p. 116) et toutes les énergies du collectif sont dirigées vers la défense de cette stratégie de défense, ce qui signifie alors que « les réalités pathogènes du travail sont reléguées au second rang ou même carrément jetées aux oubliettes » (Brun, 1992, p.221). Or, chez les pompiers, nous ne croyons pas qu'il y ait la présence d'idéologie défensive, puisque de donner sa vie pour autrui n'est pas un objectif à atteindre en tant que tel dans leur travail. En fait, il s'agit d'une situation qu'aura peut-être à affronter le pompier, mais cela ne représente pas un objectif incontournable du métier. De plus, les stratégies qui sont mises en place et qui constituent la trame de fond permettant aux pompiers de poser le geste ultime, sont des stratégies élaborées en réponse à des contraintes présentes, et en ce sens, elles ne sont pas dissociées de la souffrance qui en est la source. Autrement dit, les

stratégies collectives de défense des pompiers sont en relation avec la réalité de leur travail et ont un sens bien réel face à des contraintes et des souffrances bien présentes.

D'autre part, nous ne pouvons conclure à la présence d'idéologie défensive étant donné que, selon Dejours (2000, p. 61), elle émerge « dans des situations extrêmes de souffrance où il n'y a plus d'espace de discussion pour réaménager le rapport à l'organisation du travail » et lorsque les travailleurs renoncent à toute action d'amélioration de leur travail. Or, les pompiers ont un lieu où mettre en débat leur rapport au travail, tel que nous l'avons présenté à maintes reprises dans cette recherche. De plus, ces travailleurs ne renoncent pas au réaménagement et à l'amélioration de leur rapport au travail, au contraire. De fait, tel qu'expliqué précédemment, les pompiers cherchent toujours à améliorer leur travail, réfléchissent sur les obstacles qu'ils rencontrent et trouvent des moyens pour faire face aux souffrances vécues. Ils ont un espace de parole propice pour le faire et ils l'utilisent abondamment. Leur rapport au travail n'est pas entravé et ils réfléchissent quotidiennement sur les divers aspects qui le composent.

Puis, selon Arendt (1983), toute idéologie a la particularité de bloquer la pensée, et il en va de même pour une idéologie défensive de métier : cette dernière limite la pensée individuelle du travailleur étant donné que ce n'est plus lui qui décide des valeurs et attitudes à privilégier, mais bien le collectif qui le pousse à poser, les yeux fermés et sans pouvoir y réfléchir, certains gestes. Tout comme le présentent Carpentier-Roy *et al.* (2000), quand la stratégie défensive est transformée en une idéologie défensive, la radicalisation qui en découle ouvre la porte à la perte de liberté du sujet dans son travail : ce n'est plus lui qui prend les décisions, mais bien le collectif qui le pousse à prendre des décisions, au risque d'être exclu de son collectif. De plus, Dejours et Abdouchelli (1990) expliquent que le glissement qui se fait d'une stratégie défensive vers l'idéologie défensive amène une homogénéité dans les façons de réfléchir, excluant alors toute tentative personnelle de réflexion sur le travail et occultant les identités singulières des travailleurs. Or, chez les

pompiers, bien qu'ils soient portés dans leur travail par de nombreuses valeurs collectives mettant de l'avant ce don de leur vie, lorsqu'ils prennent, dans une situation ultime, la décision d'avancer vers la mort, c'est en toute connaissance de cause qu'ils le feront. Ils accepteront de foncer, lucides du destin qui les attend. C'est une décision personnelle et consciente. Ils savent ce qu'ils font et acceptent de le faire délibérément. Ce passage à l'acte se fait de façon consciente : ils avancent les yeux ouverts, ils acceptent consciemment de sauver et périr. Ainsi, les pompiers ne perdent pas leur faculté de penser et de réfléchir à propos de leur travail et de leurs gestes.

En somme, nous ne croyons pas qu'il y ait, dans le travail des pompiers, une idéologie défensive *stricto sensu*. Par contre, lorsque nous nous attardons au caractère collectif de la pratique qui mène les pompiers à accepter de marcher vers la mort lorsqu'il faut sauver autrui, et au fait qu'ils sont portés par tout ce qui a été mis en place dans leur travail pour qu'ils soient capables de faire ce geste ultime, nous constatons alors que ce comportement représente une valeur fortement intégrée chez les pompiers. Or, étant donné que cette attitude ne devient pas un objectif en soi, qu'ils ont un espace de parole pour penser et réfléchir au travail, étant donné que leurs gestes ne sont pas posés aveuglément mais bien de façon consciente et que les stratégies ne sont pas déconnectées de la situation mais bien en réponse à des risques réels, nous ne pouvons conclure à une idéologie défensive. Toutefois, le caractère puissant qui en ressort et la façon dont tout dans leur métier les prépare à éventuellement être capables de faire ce sacrifice, appellent à la réflexion et méritent une attention particulière, qu'il s'agisse ou non d'une idéologie défensive. L'acceptation de donner sa vie pour sauver celle d'autrui n'est pas une pratique banale et nécessite une intégration forte des valeurs relatives à l'importance de la vie d'autrui, au détriment de sa propre vie.

C) Face au danger : Un pour tous et tous pour un, la réciprocité dans la relation à l'autre

Ces réflexions sur la lucidité dont font preuve les pompiers dans certaines de leurs décisions amènent la nécessité d'éclaircir la façon dont ils évaluent la dangerosité d'une situation. En effet, il est intéressant de constater cette surprenante cohabitation entre d'une part la stratégie défensive du déni que l'on retrouve dans ce métier et, d'autre part, la conscience qu'ont les pompiers de leur vulnérabilité lors des interventions. Rappelons ici les grandes lignes permettant de comprendre le fonctionnement du déni comme stratégie défensive instaurée par les pompiers, tel que nous l'avons présenté dans la section portant sur les façons dont les pompiers régulent leur rapport aux différentes contraintes présentes dans leur travail. Par cette stratégie, les pompiers modifient leur perception de la réalité et le déni prend forme à travers le renversement d'une position passive face au feu à une position active lors des interventions : l'univers de guerriers du feu dans lequel ils évoluent les amène à prendre les devants face au danger que représente le feu. La personnification du feu en bête, en diable, leur permet d'avancer avec un réel plaisir et de tenir dans ce travail comportant de nombreux risques. C'est alors que le déni modifie la perception qu'ils ont de la réalité et masque à la conscience le danger réel des interventions. Toutefois, malgré ce déni, les pompiers restent conscients de leur vulnérabilité et lorsqu'ils sont au cœur de l'intervention, ils sont tout de même capables de bien évaluer le danger.

En ce sens, il est possible de comprendre que la stratégie défensive qu'est le déni ne bloque pas intégralement, n'occulte pas totalement la conscience des risques, ne les rend pas complètement « aveugles » face aux dangers de l'intervention. De fait, les pompiers restent toujours capables de reconnaître une certaine part de risques lors des interventions, et donc par le fait même d'analyser les risques d'une intervention. Ils savent à quel moment foncer et à quel moment reculer. Plus précisément, ces travailleurs ne mettent pas inutilement leur vie en danger. Inutilement, ici réside la subtile nuance : si une vie est à sauver, certains accepteront de mettre la leur en danger. Toutefois, s'ils prennent des risques uniquement

pour réussir une intervention sans sauver de vie, cela n'est pas admis par le collectif. Les pompiers sont par conséquent en constante adaptation à la réalité.

Cette adaptation est mise en place pour se protéger personnellement mais également pour protéger leurs collègues. Il y a une fine connaissance de la limite à ne pas franchir pour ne pas mettre leur vie et celles des collègues en danger. La réciprocité de la protection que les pompiers s'offrent entre eux est au cœur des relations entre collègues, tel qu'en témoigne cette expression entendue à maintes reprises lors des entrevues de groupe : « tu tombes, on tombe ». Cela signifie que si un pompier est en danger, toute l'équipe fera le nécessaire pour lui prêter main forte, jusqu'à risquer sa vie pour l'autre s'il le faut. Cela implique inévitablement qu'un pompier est conscient des impacts qu'auront ses décisions sur son équipe. Du point de vue du pompier, l'expression « tu tombes, on tombe », devient alors « si je tombe, ils tombent ». En d'autres mots, s'il met sa vie en danger, c'est aussi celle de ses partenaires qu'il met en danger. Dans la réciprocité de la protection qu'ils s'assurent entre eux, chacun souhaite le bien de l'autre, comme l'autre souhaite son bien.

« Un pour tous et tous pour un » devient alors une entente tacite, un serment d'aide inconditionnelle que les pompiers développent entre eux et prend la forme d'un pacte : « je me fie sur toi, tu peux te fier sur moi ». Force est de constater la présence d'une éthique entre ces travailleurs, éthique qui prend tout son sens lorsque le pompier évalue les risques et qu'il décide de foncer ou de battre en retraite. Faire preuve d'éthique à l'autre, c'est savoir reculer afin de ne pas mettre inutilement sa vie en danger, et donc par le fait même celle de l'autre, mais c'est également savoir foncer, au bon moment, pour sauver la vie d'autrui. Ces éléments peuvent être compris à travers les propos de Ricœur (1990a) au sujet de l'intention éthique qu'il décrit comme étant la visée de « faire advenir la liberté de l'autre, comme semblable à la mienne. L'autre est mon semblable » (p. 42). Pour l'auteur, l'éthique embrasse trois dimensions essentielles, toutes réunies sous une seule visée, soit le souci de soi, le souci de l'autre et le souci de l'institution. Plus précisément, pour Ricœur

(1998), l'éthique se dessine en prenant appui sur trois pôles. Le pôle « je », qui consiste en la liberté individuelle, l'éthique à soi, la visée d'une bonne vie. Ensuite, il y a le pôle « tu », avec lequel le « je » entre en relation, en ce sens que l'éthique est toujours en dialogue avec l'autre, avec le « tu » qui est vu comme étant soi-même. Puis, ces deux éléments prennent sens dans le pôle « il », qui consiste en l'institution, la société, le vivre ensemble (Ricoeur, 1990b). Cette conception de l'éthique à l'autre au sens où l'entend Ricoeur nous permet de comprendre la nécessité, chez les pompiers, de toujours faire preuve d'une certaine lucidité, afin de se protéger lors des interventions, mais également pour protéger l'autre, l'autre étant son collègue, son semblable. C'est donc en comprenant cette relation éthique entre les pompiers qu'il est possible de constater que ces travailleurs ne mettent pas leur vie inutilement en danger, pour ne pas mettre celle de leurs collègues en danger. Ils savent à quel moment ils peuvent foncer, pour sauver celle d'autrui. C'est une question d'éthique à l'autre.

Cette éthique à l'autre laisse aussi transparaître la façon dont les pompiers restent, lorsqu'ils interviennent dans des situations risquées, des êtres pleinement conscients et pensants et de quelle façon ils ne sont pas déconnectés de la réalité, ils ne sont pas déconnectés « d'autrui ». À cet égard, il est possible de constater que la dynamique entre les trois pôles de l'identité n'est pas entravée et que par conséquent, nous ne retrouvons pas l'effet d'aliénation au sens où l'entend Sigaut (2004). Pour l'auteur, l'identité passe par l'équilibre des relations entre trois pôles soit l'Égo, Autrui et le Réel et si l'un de ses pôles est coupé des autres, c'est à ce moment que l'on voit poindre l'aliénation. Pour l'auteur, l'aliénation peut être mentale, sociale ou culturelle. Plus précisément, l'aliénation sociale survient lorsque l'Égo et son Réel (le sujet et sa réalité) sont coupés d'Autrui. En d'autres mots, le pompier (Égo) serait motivé par une action sur le Réel (l'intervention, le feu) sans considération aucune pour Autrui (ses collègues). Or, ce n'est pas le cas. En effet, le Réel est toujours abordé par les pompiers en considérant autrui et en fonction de la dangerosité que cela peut représenter pour le pompier et pour son collègue. En ce sens, les pompiers ne sont pas dans une situation d'aliénation sociale, tel que le décrit Sigaut. Cependant,

précisons que malgré cette grande considération qui est faite pour autrui, les pompiers ne renoncent pas pour autant à leur propre identité, à leur propre protection. En effet, cette relation à autrui n'est pas totalement fusionnelle, en ce sens qu'ils gardent un pouvoir discrétionnaire sur la décision de foncer ou de reculer face aux risques. Autrement dit, les pompiers sont en équilibre dans cette relation à l'autre lors de l'évaluation des risques : conscients que les risques qu'ils prennent auront un impact sur leurs collègues, mais pas totalement fusionnés avec eux au point d'en perdre leur propre identité. Les pompiers passent donc à côté du « piège de l'identité [qui] est de s'aliéner dans la volonté d'autrui » (Molinier, 2006, p. 134).

Nous écartons aussi l'élément aliénation mentale, au sens où l'entend Sigaut (1990): aliénation mentale est la condition de celui (Égo) qui est coupé du Réel et d'Autrui, autrement dit, qui fonctionne dans son propre monde, déconnecté de la réalité et des autres qui l'entourent. Puis, un autre aspect intéressant à souligner dans le triangle de Sigaut (1990), est l'aliénation culturelle qui peut être présente lorsque l'Égo et Autrui se trouvent coupés du Réel. Ils fonctionnent alors selon leur propre conception du Réel, en étant détachés, en marge de la vraie réalité. Il s'agit d'une situation dans laquelle « l'impératif de solidarité entre ses membres (relation ego-autrui) est placée au-dessus de la prise en considération du réel qui est la raison du groupe » (Sigaut, 2004, p. 121). Dans cette relation distorsionnée d'avec le réel, certains éléments de la situation sont alors occultés par le groupe. À cet égard, on peut parler de stratégie défensive qui agit sur la perception qu'ont les travailleurs du réel et qui peut devenir déconnectée de la réalité, se transformant alors en idéologie défensive, tel que nous l'avons expliqué précédemment. Et c'est ainsi qu'« avec le temps, un processus s'installe au terme duquel c'est la culture toute entière du groupe qui fait écran à la perception du réel qu'elle est censée représenter » (Sigaut, 2004, p.122). La stratégie défensive qui avait comme principal but de faire face aux souffrances réelles du travail se radicalise et devient déconnectée de la réalité, tel que le souligne Molinier (2006) : « les travailleurs s'accordent entre eux sur une fiction, mieux une idéologie, qui leur tient lieu de réel » (p. 149). Nous constatons, tel qu'expliqué

précédemment, que les pompiers ne sont pas dans une logique d'idéologie défensive, notamment parce qu'ils sont toujours bien conscients de la réalité, en l'analysant constamment et en s'y ajustant pour que leurs interventions soient le moins risquées pour eux et pour leurs collègues. Par conséquent, nous croyons que la situation d'aliénation culturelle (Égo et Autrui coupés du Réel) est absente chez les pompiers : Égo et Autrui ne sont pas coupés du Réel, au contraire. Ils sont constamment en relation, évaluation et ajustement avec le Réel.

En somme, considérant qu'il « est faux que toute rationalité soit absente des relations humaines. Et surtout, l'idée que l'individu serait seul face au réel est une impossible fiction : pour construire un rapport quelconque au réel, rationnel ou non, l'individu met nécessairement en œuvre une tradition sociale » (Sigaut, 2004, p. 128), nous constatons que les pompiers font face au réel à travers une régulation sociale, en considérant toujours autrui dans son rapport au réel. C'est à travers une éthique sociale que le JE entre en relation avec le TU (selon les pôles proposés par Ricœur), pour prendre tout son sens dans le pôle IL (l'institution, le travail, voir ici l'intervention) et par conséquent, il n'y a pas d'aliénation entre l'Égo et Autrui dans leur relation face au Réel (au sens où l'entend Sigaut).

Chapitre 4 - Discussion générale et conclusion

4.1 La parole des travailleurs pour approfondir la compréhension des résultats quantitatifs

Suite à l'analyse des différents éléments contenus dans les deux volets de cette recherche, il est possible de porter un regard intégrateur sur certains aspects pouvant être compris par les différentes approches utilisées. Rappelons que l'épidémiologie sociale utilisée dans le volet I (quantitatif) de la recherche a permis de décrire les contraintes psychosociales au travail et l'état de la santé psychologique des pompiers, en fournissant un portrait de situation à un moment précis, et a permis de mesurer certaines associations entre les facteurs de risque et la détresse psychologique. Par la suite, un schème compréhensif du phénomène de santé psychologique des pompiers a été utilisé, la psychodynamique du travail, afin de saisir d'autres dimensions de ce travail à travers la parole des travailleurs (volet II- qualitatif). En abordant la compréhension du phénomène de façon plus qualitative, la psychodynamique du travail a permis de prendre en compte le caractère dynamique qu'entretient le travailleur avec l'univers de son travail ainsi qu'avec ses collègues de travail, tout en mettant en lumière les processus élaborés par les travailleurs pour faire face aux aspects plus pénibles de leur travail ainsi qu'aux peurs qui pourraient y être ressenties.

Avec cette double approche, il devient possible d'approfondir les données quantitatives obtenues par questionnaire dans le volet épidémiologique (volet I) et de les mettre en relation avec les éléments qualitatifs recueillis lors des entrevues de groupe (volet II). En effet, les approches quantitatives et qualitatives ne sont pas seulement juxtaposées l'une à l'autre mais bien intégrantes, en ce sens qu'il est possible de poursuivre la réflexion d'analyse d'un thème soulevé dans la partie quantitative, à l'aide d'éléments abordés dans la partie qualitative.

Dans les prochaines sections, cette mise en relation sera effectuée principalement sur trois dimensions qui ont été abordées dans les deux volets de la recherche. Premièrement, le concept de demande psychologique, tel que décrit dans la partie quantitative, sera approfondi par la compréhension qui a été faite lors des entrevues de groupe dans le volet qualitatif à propos de la vision qu'ont les pompiers de leur charge de travail. Par la suite, le concept de latitude décisionnelle, abordé dans le premier volet de la thèse, sera aussi analysé à la lumière des propos recueillis lors des entrevues de groupe. Puis, l'attention sera portée sur le concept de soutien social, abordé tant dans la partie quantitative de la recherche que dans la partie qualitative. Finalement, la reconnaissance sera le dernier point exposé par une mise en commun de l'analyse qui en a été faite dans les deux volets de la thèse.

4.1.1 La charge de travail élevée : une nécessité pour les pompiers bien plus qu'une pénibilité

Bien que les différents items permettant de mesurer la demande psychologique dans la partie quantitative de la recherche permettent de décrire le métier de pompier comme étant un travail complexe, mouvementé, varié et qui demande une rapidité dans l'action, la proportion des pompiers considérés comme étant exposés à une forte demande psychologique est relativement basse. De plus, il est possible de constater que les pompiers qui sont exposés à une forte demande psychologique ne présentent pas des signes de détresse psychologique élevée. En d'autres mots, chez les pompiers, la forte demande psychologique n'est pas associée de façon significative avec la détresse psychologique, comme il est possible de le constater habituellement dans d'autres milieux de travail quand on se réfère à la littérature existante sur ce sujet. Ce constat particulier peut être approfondi à travers la compréhension qui a été faite lors des entrevues de groupe quant à la vision qu'ont les pompiers de leur travail. En effet, du discours des travailleurs ressort un constat inébranlable : lorsqu'ils sont sur une intervention, le fait que leur travail soit pressé dans le

temps et mouvementé ne représente pas pour eux une source de souffrance, bien au contraire. La plupart des pompiers aiment que leur travail soit mouvementé : ils souhaitent être sollicités fréquemment, avoir à travailler fort et rapidement, autrement dit, avoir une demande psychologique élevée dans leur travail. Ils ont souvent parlé, lors des entrevues de groupe, du désir d'intervenir, de la passion et de l'amour de leur métier qui est, par définition, mouvementé et pressé dans le temps. Les pompiers aiment les interventions d'envergure et sont toujours à demander plus de feux, plus de gros feux. Ils souhaitent en outre être identifiés par les chefs aux opérations comme étant des bonnes équipes performantes, ce qui leur permet d'avoir accès à des tâches plus exigeantes, plus intéressantes selon eux. Il est possible de comprendre que les pompiers désirent avoir une demande psychologique plus substantielle dans leur travail, et qu'ils demandent plus de travail. Par exemple, ils souhaitent se faire appeler pour intervenir sur un autre territoire que le leur, pour venir prêter main-forte à une équipe. Il s'agit pour eux d'une expérience très valorisante et qui leur permet d'avoir plus de travail que s'ils intervenaient seulement sur leur territoire. Bien entendu, ce désir d'être appelés souvent pour intervenir, d'avoir des tâches très exigeantes lors des interventions, est aussi une attitude en réponse aux longs moments d'attente que doivent vivre les pompiers. Quand ils sont enfin appelés à intervenir, la quantité de travail à effectuer n'est pas une contrainte pour eux. Tout cela, jumelé à la passion du métier décrite par plusieurs pompiers permet de comprendre qu'ils souhaitent avoir beaucoup de travail.

De plus, l'analyse des différentes notes accordées aux éléments du tableau 26¹⁴ permet de constater que plusieurs aspects qui pourraient être interprétés comme étant dérangeants pour un citoyen ne le sont pas pour un pompier. En d'autres termes, ce qui pourrait paraître stressant ou synonyme de demande psychologique élevée pour un « non-pompier » n'est

¹⁴ Rappelons que ce tableau, présenté dans la partie « Résultats quantitatifs » de la recherche, permet de constater quels éléments contenus dans le travail de pompier sont considérés par ces travailleurs comme une facette de leur travail qui a un impact « extrêmement négatif » (5) ou « très peu négatif » (1) sur leur santé psychologique.

pas interprété de la même façon par ces travailleurs. Par exemple, suite aux entrevues de groupe, nous savons maintenant que l'ampleur de l'incendie est considérée comme un défi et intéressant pour eux, et non comme un élément négatif. Aussi, le fait d'avoir à travailler selon des horaires variables n'est nullement reconnu par les pompiers comme étant dérangeant. Au contraire, ils aiment cette variété dans leur horaire. Ces deux éléments ont d'ailleurs été identifiés dans le questionnaire comme étant des éléments ayant peu d'impacts négatifs sur leur santé psychologique. Par conséquent, la perception que nous avons n'est pas du tout la même que celle des pompiers. Il y a effectivement une nuance dans leur façon de voir le feu et les différentes contraintes liées à leur travail. D'ailleurs, reprenons ici les propos de Thompson (1997) au sujet de cette vision des risques qu'ont les pompiers : « Étant donné leur formation spécialisée, leurs connaissances et la confiance en leurs collègues, les pompiers ne voient pas le risque dans leur métier de la même façon que les non-pompiers » (Thompson, 1997, p.iii, traduction libre). À cela rajoutons que les stratégies collectives de défense, tel l'univers de guerriers qu'ils se sont forgés, modifient la perception qu'ont les pompiers du danger tout en régulant le lien qu'ils peuvent avoir avec certains éléments qui pourraient paraître dérangeants pour les citoyens. Pour ces derniers, l'exercice semble risqué, mais les pompiers en ont l'habitude, ils savent comment faire face à la bête, quels gestes sont dangereux, et ce contexte de défi au feu, de guerriers ensemble contre la bête, renverse la perception de la peur et du danger, tel qu'expliqué dans le chapitre précédent.

En somme, les pompiers aiment travailler sur des interventions le plus souvent possible et, plus le feu est gros, plus il y a de fumée, plus les risques sont présents lors de ces interventions, plus grand est le plaisir d'intervenir, de travailler. Il est alors possible de conclure que la demande psychologique élevée ne représente pas pour eux un facteur de risque, mais bien un élément qui est recherché, voire nécessaire, pour préserver leur santé mentale au travail. Les propos recueillis lors des entrevues de groupe permettent de nuancer l'association qui est habituellement faite au sujet de la charge élevée de travail : alors que les recherches épidémiologiques montrent généralement une association positive et

significative entre la demande psychologique élevée et la détresse psychologique, dans le cas des pompiers, cette association n'est pas significative et l'analyse de leur discours amène des pistes de compréhension de ce phénomène, menant à comprendre que pour la plupart de ces travailleurs, la demande psychologique élevée est vécue positivement. Cependant, il est important de rappeler ici la nuance que nous avons soulevée précédemment au sujet de la demande psychologique. En effet, la demande psychologique élevée est un aspect qui est présent essentiellement lors des interventions, puisqu'en caserne, les pompiers ne sont pas pressés par le temps de la même façon qu'ils peuvent l'être lors d'une intervention. En ce sens, les résultats obtenus chez les pompiers, montrant qu'il n'y a pas d'association entre la demande psychologique élevée et la détresse psychologique, n'infirment pas la théorie à ce sujet, ni les résultats des autres études qui montrent un lien avec une demande psychologique élevée.

4.1.2 La latitude décisionnelle : limitée lors des interventions, mais présente à la caserne

Dans le volet quantitatif de cette thèse, il est possible de constater qu'une grande proportion des pompiers affirme ne pas avoir la liberté de décider comment faire son travail (60%). Cependant, chez les pompiers, la faible latitude décisionnelle n'est pas associée de façon significative avec la détresse psychologique. Tel que nous l'avons souligné auparavant, pour assurer le bon déroulement des interventions, tous doivent travailler dans le même sens et suivre le plan d'attaque donné par le chef. Si chaque pompier pouvait décider à tout moment de la façon dont se déroule l'intervention, la situation deviendrait rapidement chaotique et, par le fait même, extrêmement dangereuse. Les pompiers semblent donc bien fonctionner dans ce cadre hiérarchique strict lors des interventions.

Cependant, à travers les entrevues de groupe, nous avons pu approfondir la compréhension de cette dimension de leur travail. Malgré le fait que, sur les lieux d'intervention, les pompiers ne puissent pas discuter les ordres du chef, ils ont la possibilité de tout revoir le travail qui vient d'être effectué lorsqu'ils reviennent d'une intervention. Dans la partie qualitative de cette thèse, nous avons abordé en détail les discussions qu'ont les pompiers au retour de chaque intervention et dans lesquelles ils révisent en équipe chaque geste, chaque mouvement posé. C'est à ce moment que chacun peut parler librement de l'intervention, des actions qui ont été entreprises, les critiquer, en suggérer d'autres, revoir les façons de faire, etc. Lors de ce moment de réflexion en équipe sur le travail effectué, chaque pompier peut alors retrouver une grande part d'influence sur son travail.

Il est aussi important, lorsqu'on parle de latitude décisionnelle dans le métier de pompier, de souligner la liberté qu'ils ont d'organiser leur temps en caserne. En effet, c'est en équipe qu'ils décident à quel moment ils feront tel type de vérifications, à quel moment ils feront des exercices, à quelle heure ils prendront leur repas, etc. Le fait que les pompiers soient autonomes dans la gestion de leur temps en caserne représente alors un élément qui permet de comprendre que le peu de latitude qu'ils ont lors des interventions est, d'une certaine façon, contre-balancé par la possibilité qu'ils ont de décider de l'organisation de leur temps à la caserne et l'influence qu'ils ont sur leur travail lors des discussions au retour des interventions.

4.1.3 Le soutien social : des relations fortes entre les collègues pour contrer les risques

Dans cette recherche, tant au niveau du volet I que du volet II, l'importance du soutien social chez les pompiers ressort de façon significative. En effet, dans le premier volet de la recherche, soit le volet quantitatif, nous présentons le soutien social comme étant nécessaire pour le maintien de l'équilibre psychologique des travailleurs. Ce concept fait référence autant au soutien qu'un travailleur peut avoir dans l'exécution de ses tâches qu'au soutien moral. De plus, ce soutien social peut provenir soit des collègues, soit des supérieurs. Dans notre recherche, il est possible de constater, en analysant les différentes réponses aux énoncés mesurant le soutien social venant des supérieurs et celui venant des collègues, que les pompiers jouissent d'un soutien social élevé dans leur travail, tant au niveau de l'aide apportée dans la réalisation des tâches qu'au niveau du soutien émotionnel dans leur travail. En outre, les mesures d'association effectuées dans le volet quantitatif révèlent que le manque de soutien social de la part des collègues chez les pompiers est associé de façon significative à la détresse psychologique. Notons également que Mitani *et al.* (2006) démontrent, dans les résultats d'une recherche faite auprès de pompiers japonais, que le soutien social diminue significativement la prévalence de l'épuisement professionnel chez les pompiers.

Conséquemment, le soutien social des collègues chez les pompiers, lequel apparaît comme étant de bonne qualité, semble les préserver dans une certaine mesure d'atteinte à leur santé psychologique. La compréhension de l'importance du soutien social peut être approfondie par l'analyse du discours des pompiers (volet II). Tout d'abord, les membres de l'équipe sont d'une grande importance pour chacun d'entre eux et ils se sentent bien souvent plus proches les uns des autres qu'avec leur propre famille. Puis, l'équipe de travail des pompiers procure un soutien social considérable au quotidien et constitue dans les faits plus qu'une équipe, mais bien un collectif de travail, avec ses règles de métier, ses façons de se

protéger contre les effets délétères du travail, etc. (Dejours, 2000). En effet, le collectif de travail fort des pompiers apporte le soutien social nécessaire de différentes façons, notamment en redistribuant à tous les membres la responsabilité face aux interventions : ainsi, le collectif des pompiers permet que les succès et les échecs soient supportés par l'ensemble des membres. Il rend aussi possible que le travail en situation d'urgence s'effectue rapidement, dans un climat où il y a peu de doute sur la compétence et la façon de travailler des collègues. Les pompiers se connaissent tellement qu'ils se comprennent la plupart du temps à demi-mot, sans même avoir à se parler pour effectuer un travail rapide et efficace. De surcroît, le soutien social qui se développe au sein du collectif de travail peut influencer la façon dont est vécue une intervention : les pompiers ont en effet souvent à prendre des décisions rapides qui peuvent parfois semer le doute sur la justesse de la décision, étant donné qu'ils interviennent la plupart du temps dans une situation unique. Le fait de pouvoir compter sur le soutien mutuel et l'entraide pendant et après les interventions permet aux pompiers de faire face à cette dimension particulière de leur travail.

4.1.4 La reconnaissance : garante de la santé psychologique des pompiers

Le concept de la reconnaissance a été mis de l'avant dans les deux volets de la recherche. La reconnaissance occupe une place primordiale dans la construction de la santé psychologique des pompiers. En effet, Dejours (1998) souligne que lorsque la dynamique de la reconnaissance fonctionne adéquatement et que les efforts du travailleur sont reconnus, il s'en suit alors « un sentiment de soulagement, de plaisir, parfois de légèreté d'être, d'élation même. Alors, le travail s'inscrit dans la dynamique de l'accomplissement de soi » (p. 37). Étant donné que l'identité représente l'armature de la santé mentale (Dejours, 1998; 2000), il est possible de comprendre les effets indéniables de la reconnaissance sur la santé mentale des pompiers :

[...] ou bien la dynamique de la reconnaissance peut fonctionner convenablement et alors le travail joue en faveur de l'accomplissement de soi, de la construction de l'identité et de la conquête de la santé; ou bien la dynamique de la reconnaissance est entravée, et alors le travail ne peut acquérir de sens subjectif. Il ne permet pas de subvertir la souffrance qu'il occasionne, il joue alors contre l'accomplissement de soi, contre l'identité et il devient essentiellement pathogène. Ou bien il est opérateur de santé, ou bien il est pathogène. (Dejours, 1995a, p. 10)

Les mesures d'association effectuées dans le premier volet de la recherche montrent que le manque de reconnaissance est associé à de la détresse psychologique chez les pompiers. Cependant, peu de pompiers estiment manquer de reconnaissance dans leur travail, que ce soit de la part de leurs supérieurs immédiats ou de leurs collègues. À la lumière de la théorie de la psychodynamique du travail, il est possible de comprendre les impacts positifs qu'engendre la présence de la reconnaissance pour le travailleur qui en bénéficie. En effet, selon cette approche, la reconnaissance est essentielle pour la bonne santé psychologique, et cette reconnaissance passe par le nécessaire regard de l'autre (Dejours, 1998; 2000). Elle porte sur différents aspects, soit la capacité du travailleur à faire un beau travail selon les

règles de l'art et selon les façons établies par le collectif de travail (jugement de beauté, 1^{er} niveau) et aussi, sur l'intelligence personnelle déployée pour apporter une touche personnelle au travail (jugement de beauté, 2^e niveau). De plus, la reconnaissance démontrée par les supérieurs quant à l'utilité du travailleur pour le bon fonctionnement du travail est nommée jugement d'utilité, et la reconnaissance qui est accordée par les clients et la société au sujet du travail que réalise le travailleur prend la forme de gratitude (Molinier, 2006).

L'analyse du discours des pompiers rend compte de la façon dont se joue la dynamique de la reconnaissance, laquelle a été évaluée comme étant élevée par les pompiers dans le volet quantitatif de la recherche. En effet, étant donné que la reconnaissance nécessite le regard de l'autre (l'autre étant les collègues, les supérieurs, mais également les clients, la société), cela signifie que pour être reconnu, le travail doit être vu. Notamment, pour que les collègues puissent juger du travail d'un pompier, celui-ci doit être en mesure de montrer son travail, de partager ses savoir-faire, bref, d'accepter de montrer la façon dont il s'y prend pour travailler. Pour se dévoiler ainsi, il doit y avoir préalablement un lien de confiance établi entre les collègues (Dejours, 1995b), étant donné que « montrer ce que l'on fait, c'est aussi montrer ce que l'on ne sait pas faire, montrer ses erreurs, ses butées, ses modes de dérogation » (St-Arnaud *et al.*, 2004, p. 115). Le lien de confiance nécessaire pour accepter de montrer son travail s'élabore avec le temps chez les pompiers : ils développent une connaissance approfondie des collègues faisant partie de leur équipe. Ils deviennent proches les uns des autres et peuvent alors se dévoiler à leurs collègues, tant sur le plan du travail qu'émotionnellement. « *Il n'y a pas de cachette et il n'y a pas de tabou entre nous quatre. On est capables de pleurer, et ce n'est pas grave. Je n'ai pas honte de ça.* » En somme, la proximité des membres, le développement de la confiance en l'autre et le respect au sein du collectif permettent aux pompiers de se dévoiler et de montrer autant ce qu'ils réussissent à faire, que leurs difficultés et leurs erreurs.

Ce n'est pas dans tous les milieux de travail que les travailleurs ont la possibilité de faire « valoir » leur travail, de montrer leur travail, soit parce qu'ils ont utilisé des tours de main et des façons de faire non officiels ou non autorisés par la direction, ou encore, parce qu'ils manquent de confiance envers les collègues, ou parce que leur travail est carrément ignoré par la société. De plus, dans certains milieux, le fait que les supérieurs immédiats ne soient pas, de façon constante et quotidienne sur le terrain avec les travailleurs, les empêche d'avoir accès à toute l'information qui pourrait leur permettre d'apprécier les tours de main que leurs employés mettent en œuvre pour faire leur travail, dans des conditions parfois difficiles. Cependant, il en va tout autrement pour les pompiers. La façon dont est organisé le travail des pompiers permet une proximité entre les lieutenants, capitaines et pompiers. C'est tous ensemble qu'ils attendent les appels, ce qui signifie qu'ils travaillent à la même caserne, partagent leurs repas, la même table, dorment à la caserne, etc., et les supérieurs immédiats sont aussi présents lors des interventions. Par conséquent, ces derniers font partie du collectif de travail des pompiers et peuvent alors non seulement voir le travail et être en mesure d'offrir un jugement d'utilité, mais également, être en mesure d'apprécier les tours de main qui sont réussis par les pompiers pour bien faire le travail. Les supérieurs immédiats sont donc, à certains moments, parties prenantes des interventions et en mesure de porter un jugement de beauté, au même titre que les collègues.

D'autre part, les pompiers ont un travail visible dans la société, ils sont connus et reconnus. Leur travail n'est pas silencieux (au sens littéraire et figuré) et lorsqu'ils interviennent, plusieurs personnes les regardent et constatent les efforts déployés. La dynamique de la reconnaissance peut donc prendre toute son ampleur et ainsi constituer une base solide pour la santé psychologique de ces travailleurs. Plus précisément, voyons comment s'articule la reconnaissance venant de la population, à l'endroit des pompiers. Les pompiers sont parmi les travailleurs envers lesquels la reconnaissance sociale est la plus élevée (Léger Marketing, 2006). En effet, l'utilité de leur travail est reconnue par la plupart des citoyens, avec un taux d'appréciation de 96 %, le plus élevé sur le « baromètre des professions ». Les pompiers effectuent un travail qui a comme finalité de venir en aide aux citoyens, et ce,

parfois au péril de leur propre vie. Le désastre de Tchernobyl au cours duquel des pompiers se sont lancés vers une mort certaine en voulant limiter les dégâts est un exemple d'événement qui marque l'imaginaire collectif ; voici à ce sujet un extrait de l'ouvrage de Coumarianos (2000) intitulé *Tchernobyl après l'apocalypse*. Les lignes suivantes sont tirées des premières pages du livre et décrivent le travail des pompiers lors de l'assaut de la centrale de Tchernobyl en flammes :

« À l'extérieur, le combat faisait rage. L'explosion fit voler en éclats les vitres de la caserne de pompiers située à plusieurs centaines de mètres du quatrième bloc. Trois voitures rouges barrées de bandes blanches s'élancèrent toutes sirènes hurlantes avec, à leur bord, les douze hommes du lieutenant Volodimir Pravik. L'étendue des destructions les laissa sans voix. La façade nord de l'édifice en béton armé avait été soufflée, et les alentours n'étaient plus qu'un paysage de désolation, couvert de débris de toutes sortes et de câbles électriques rompus. Un gigantesque faisceau de lumière aux reflets bleuâtres montait du cœur du réacteur, illuminant l'installation dévastée plongée dans la nuit. Sous les décombres, le combustible nucléaire en fusion brillait d'un rouge incandescent. Ils devaient agir vite et sans panique (...).

Sans hésiter, les pompiers plongèrent dans la fournaise. Leur équipement était dérisoire : pantalon et veste de grosse toile, gants, bottes et casque de plastique. Aucun n'avait de dosimètre. Accrochés à leur lance d'incendie, ils se battirent sans faillir. (...) Aucune retraite n'était envisageable. Il fallait tenir. (...) Certains s'attaquèrent directement au monstre en déversant de l'eau sur le combustible nucléaire en fusion. Cette tentative aussi désespérée qu'inutile leur coûta la vie. Les températures y étaient si élevées que l'eau se vaporisait avant même d'avoir atteint sa cible, et la vapeur radioactive remontait instantanément leur brûler les poumons (...). Vers 5 heures du matin, l'incendie fut enfin circonscrit (...). Tous avaient la peau brunie, bronzée par les radiations. Certains vomissaient un mélange de sang et de salive, d'autres perdaient connaissance ou suffoquaient (...). Six moururent d'irradiation aiguë dans les jours et semaines qui suivirent. Ils avaient absorbé au moins 800 rems, soit près de deux fois la dose mortelle. Leur chef, le lieutenant Pravik, était parmi eux. Il reçut la plus haute distinction du régime soviétique, l'ordre de Lénine, pour son courage et son sacrifice. Le régime se devait de récompenser les hommes qu'il avait envoyés désarmés à la mort. » (p. 27 – 29)

En outre, nul besoin de rappeler les détails de l'événement qui marqua les services incendie américains en 2001: la catastrophe du World Trade Center, à New York. Cette attaque terroriste a causé près de 3000 décès, dont celui de 344 pompiers et 87 policiers. La perception de la population à l'égard des pompiers s'est alors confirmée dans le registre de la reconnaissance élevée. Les pompiers sont perçus par une grande partie de la population comme étant des héros au service des citoyens, et ce, indépendamment des pays

À la lumière des concepts théoriques de la psychodynamique du travail exposés précédemment (Dejours, 2000), il est possible de constater que cette reconnaissance peut jouer un rôle essentiel sur le maintien de la santé psychologique des pompiers. Ce ne sont pas tous les travailleurs qui ont ce privilège d'être reconnus par la société dans le travail qu'ils effectuent. Plusieurs citoyens confèrent aux pompiers le statut de héros, peut-être même les derniers héros modernes de notre temps. D'ailleurs, en France, les pompiers sont littéralement appelés les « Dieux du feu ». Le héros désigne, « chez Homère, les hommes d'un courage et d'un mérite supérieurs et, dans l'œuvre d'Hésiode, les fils d'un dieu et d'une mortelle. N'étant qu'un demi-dieu, le héros devait donc faire preuve de bravoure, ce qui lui a valu de symboliser la grandeur d'âme et la vertu » (Escaravage et Rung, 2007, p. 37-38). Puis, LeBreton (1991) souligne la façon dont une société peut considérer celui qui prend des risques : « Si la plupart des sociétés humaines privilégient la sécurité, elles ne peuvent pas ne pas valoriser le risque pris par quelques-uns en qui s'incarnent [...] l'audace, le courage à la chasse ou à la guerre, les nécessités de l'urgence face à l'adversité » (p. 86).

Dans leur travail, les pompiers traquent le mal, défendent le citoyen contre le feu, sauvent les citoyens des flammes, libèrent le citoyen prisonnier d'une voiture accidentée, etc. Dans toutes les sociétés, les incendies, tout comme les déluges ou les tornades (formant le trio des éléments menaçants : feu-eau-vent) représentent encore des menaces tangibles pour les citoyens. Bien que le feu puisse fasciner les humains (Bachelard, 1949), il est aussi considéré dans l'imaginaire collectif comme étant le mal absolu, la destruction totale. Avec ses pouvoirs de conquérant du feu, le pompier est par conséquent considéré comme étant le seul dans une société à pouvoir se battre contre cette force de la nature, tout en risquant d'y laisser sa vie. Il en résulte que la personne dont le métier est de maîtriser le feu, cet élément indomptable, représente alors une ressource cruciale, voire mythique pour une société. D'ailleurs, Escaravage et Rung (2007) dans leur ouvrage portant sur les héros modernes soulignent que :

La structure classique de nos mythologies peut se résumer à l'aventure d'un héros quittant le monde connu pour une terre soumise à des puissances obscures. Il affronte des forces fabuleuses, surmonte des obstacles innombrables et bâtit sa légende au prix de prodigieux exploits. Au final, il a raison de ses ennemis. Puis, il s'en retourne, tirant de cette mystérieuse équipée une aura sans borne auprès de ses semblables. (p. 39)

À ce sujet, Thompson (1997), suite à une recherche qualitative réalisée auprès des pompiers volontaires d'Alberta, apporte la précision suivante :

La population en général les perçoit comme des héros. Cependant, les pompiers sont inconfortables avec cette vision : ils préfèrent se qualifier eux-mêmes d'aidants plutôt que de héros. (p.iii, traduction libre)

Le même constat a été fait au sujet des pompiers québécois : ces derniers ne se perçoivent pas comme des héros, mais bien comme des aidants. Cependant, ils sont tout de même conscients de cette image positive qu'ils ont auprès du public et portent un souci constant à la préserver. Selon eux, ils doivent toujours avoir une image exemplaire devant les citoyens, étant donné que ce sont ces derniers qui paient leurs salaires, par l'entremise des taxes municipales. Or, tous les travailleurs dont le salaire provient des taxes municipales sont-ils autant préoccupés par leur image auprès du public? Est-ce que tous ces travailleurs ont ce souci de respect à l'égard des citoyens ? Nous ne le croyons pas. N'y aurait-il pas derrière ce souci des pompiers un désir très fort de préserver cette image, laquelle leur assure cette reconnaissance sociale élevée, en termes de gratitude et cette admiration du public? Cette reconnaissance venant de la population, nommée gratitude (Dejours, 2000) est très élevée et les protégerait, dans une certaine mesure, et leur permettrait de se maintenir en bonne santé psychologique. Il est donc à leur avantage de tout faire pour la préserver.

4.2 La conquête de l'identité : un possible défi pour les pompiers

La compréhension psychodynamicienne qui a été faite du travail des pompiers nous conduit maintenant à une réflexion finale sur la conquête de l'identité qui se joue dans ce métier. L'identité est cette partie de l'individu qui n'est jamais totalement définie, qui est en constante évolution, contrairement au concept de personnalité qui se fige et se stabilise dans la vie de la personne. L'identité est « une conquête difficile, jamais définitivement acquise, toujours à reconstruire » (Dejours, 1995a, p. 3). Cette conquête de l'identité passe par le nécessaire regard de l'autre : on ne peut développer seul son identité. « Je ne peux pas découvrir isolément mon identité : je la négocie dans un dialogue, en partie extérieur, en partie intérieur. Mon identité dépend essentiellement de mes relations dialogiques avec les autres » (Taylor, 1992, p. 49). La reconnaissance d'autrui, autrui qui réfère au collectif de travail, devient essentielle et représente alors « le chaînon capital et le point sensible de la dynamique intersubjective de l'identité dans le travail » (Dejours, 2000, p. 225). En outre, l'identité est toujours le résultat d'une lutte contre les trois risques possibles d'aliénation (Sigaut, 2004). Par conséquent, lorsque la dynamique entre les trois pôles de l'identité présenté par Sigaut (2004), (Ego, Autrui, Réel) est fluide, que la dynamique de la reconnaissance est possible et lorsque la souffrance au travail peut-être subvertie par des stratégies collectives de défense, il est possible de constater, dans toute son ampleur, l'impact positif qu'a le travail sur la construction de l'identité du travailleur et donc inévitablement sur sa santé psychologique puisque l'identité est l'armature de la santé mentale (Dejours, 1995a). En un mot, le travail est un lieu exceptionnel dans lequel l'identité peut être conquise, construite et défendue (Dejours, 2000; Meyerson, 1955; Sainsaulieu, 1985).

À la lumière de tous les éléments soulevés dans cette thèse au sujet de la dynamique qu'entretiennent les pompiers avec leur travail et en considérant ces éléments fondamentaux liés à la construction de l'identité et de la santé au travail, nous sommes en mesure de conclure que les pompiers que nous avons rencontrés dans le cadre de notre recherche ont un lieu de travail exceptionnel dans lequel se jouent sagement la conquête, la construction et la défense de leur identité et de leur santé psychologique. En effet, la lutte contre les trois risques d'aliénation est gagnée : la dynamique entre les trois pôles de l'identité. (Égo, Autrui, Réel : Sigaut, 2004) est fluide, il y a très peu de blocage. Tel que nous l'avons présenté auparavant, l'Égo est en constante évaluation, en adaptation avec Autrui, dans les relations à la caserne et dans les relations aux collègues lors des feux. De plus, « Autrui » et « Égo » s'unissent pour faire face ensemble au Réel. Bien que la relation avec le réel soit quelque peu transformée par la stratégie défensive qui modifie la perception de la réalité, les pompiers ne sont pas dans une aliénation culturelle (au sens où l'entend Sigaut), ils ne sont pas dans le registre de l'idéologie défensive. D'autre part, la dynamique de la reconnaissance est fonctionnelle, que ce soit au niveau de la reconnaissance sociale ou encore de la reconnaissance entre pairs et celle venant des supérieurs. Cette dynamique n'est pas paralysée, ce qui, en l'occurrence, n'engendre pas une accumulation de souffrance : cette dernière est subvertie efficacement par des stratégies défensives puissantes et mène au plaisir dans le travail. En outre, la confiance qui règne au sein du collectif permet aux pompiers de montrer leur travail et, par conséquent, d'être en mesure de recevoir une reconnaissance de leur contribution au travail coopératif ainsi qu'une contribution de leur apport particulier dans la réalisation de leur travail.

Puis, la psychodynamique du travail présente le sujet comme étant en quête d'accomplissement de soi à travers le travail. Si cet accomplissement n'est pas possible, une accumulation de l'énergie psychique du sujet génère une tension, une souffrance ainsi qu'un déplaisir. Par contre, une organisation du travail dans laquelle les désirs psychiques du sujet peuvent être déchargés de façon adaptée devient alors équilibrante (Dejours, 2000). Cette voie de décharge adaptée au désir psychique dont parle Dejours mène à comprendre

que le travail peut être un lieu où est mise en jeu l'expression des pulsions d'un individu, en référence à la pensée de Freud (1981). Dans le cas des pompiers, nous remarquons que la mobilisation du sujet dans son travail débouche de façon importante sur le plaisir et que leur travail semble équilibrant pour eux. Plus précisément, il est possible de comprendre que la pulsion de mort peut avoir voix via la sublimation dans le travail de pompier. La pulsion de mort est comprise ici comme étant la pulsion qui, lorsque tournée vers l'extérieur, pousse l'individu à l'agressivité et à la destruction d'autres êtres vivants (Laplanche et Pontalis, 1976, p. 317). La sublimation renvoie à ce que décrit Freud comme étant le processus permettant à une pulsion d'être dérivée vers un but non sexuel et vers un objet socialement valorisé (Laplanche et Pontalis, 1976, p. 465). Autrement dit, pour ne pas que les pulsions débouchent en un acte agressif et destructif dans le but d'anéantir autrui, elles sont sublimées en un but socialement accepté. Pour les pompiers, les pulsions semblent trouver voix au chapitre en étant extériorisées d'une façon tout à fait remarquable : la pulsion de mort est sublimée à travers le travail acharné pour la protection de la vie d'autrui. Autrement dit, le combat incendie est un combat contre le diable, contre la mort et dont le but, socialement valorisé, est un combat pour la vie. Cette voie de sublimation de la pulsion de mort des pompiers appelle aussi à une forte reconnaissance sociale. Ainsi, la décharge psychique dont parle Dejours semble possible à travers des exutoires ouvrant la voie au plaisir au travail, plaisir qui peut aller jusqu'à la possibilité d'avoir sauvé une vie grâce au travail acharné, voir agressif, d'un pompier dans ce combat incendie.

En définitive, l'analyse qui a été faite de ce métier met en lumière que, pour les pompiers, la conquête de l'identité devient un défi possible. Alors que les recherches en psychodynamique du travail montrent habituellement où le blocage se situe dans la conquête de la santé psychologique, cette recherche met au jour un lieu de travail étonnant, à travers lequel on peut voir une dynamique particulière des éléments liés à l'identité et à la santé psychologique. De fait, chez les pompiers, les blocages sont généralement absents : on ne retrouve ni aliénation culturelle (Égo et Autrui coupé de la réalité), ni aliénation

sociale (Égo et son Réel qui se coupent d'Autrui), ni aliénation mentale (Égo qui est coupé d'Autrui, du Réel). De plus, leur travail est un lieu dans lequel certaines pulsions peuvent être sublimées adéquatement, la souffrance peut être médiatisée par la reconnaissance et les stratégies collectives de défense permettent d'affronter la réalité. Dès lors, la conquête de la santé psychologique devient possible pour les pompiers, et ce, malgré le fait qu'ils œuvrent dans un métier hautement à risque.

4.3 Forces et limites méthodologiques

Nous présentons ici une synthèse des forces et limites de la recherche qui ont été soulevées tout au long de l'écrit. Tout d'abord, au niveau des forces du volet quantitatif, les outils utilisés pour mesurer les prévalences des troubles psychologiques ont été choisis afin de permettre des comparaisons avec d'autres recherches. Ces outils validés et qui possèdent de bonnes qualités métrologiques sont parmi les plus utilisés dans les différentes recherches portant sur l'environnement psychosocial de travail. Il est alors possible d'effectuer des rapprochements avec les résultats obtenus dans d'autres milieux de travail. De plus, il faut considérer que la méthode de distribution du questionnaire choisi pour cette recherche, soit de se déplacer en caserne et de le distribuer¹⁵ aux pompiers présents lors de notre passage, représente un avantage considérable quant au taux de réponse obtenu. D'ailleurs, cette méthode a été utilisée par d'autres chercheurs dans les milieux incendie et a aussi permis d'obtenir un haut taux de réponse. Par exemple, Dean *et al.* (2003) ont utilisé cette même méthode de distribution des questionnaires dans leur recherche auprès des pompiers australiens. En fait, ils ont envoyé un certain nombre de questionnaires par la poste et ils sont aussi passés en casernes pour distribuer le questionnaire. Tous les pompiers rencontrés (100 %) lors de leur passage ont répondu au questionnaire, alors que seulement 58 % l'ont fait pour les questionnaires qui avaient été envoyés par la poste. Cette façon de faire est certes plus longue et plus coûteuse, mais elle permet d'obtenir un bon taux de réponse : le taux de réponse de notre recherche se situe à 98,6 %, ce qui signifie que presque la totalité des pompiers rencontrés ont participé à l'étude.

¹⁵ Notons également que la candidate au doctorat est restée sur place lorsque les pompiers remplissaient les questionnaires, pour s'assurer que le tout se déroulait de façon individuelle.

Toujours concernant les résultats des prévalences aux différents indicateurs de santé psychologique, il est nécessaire de souligner que ces résultats sont peut-être sous-estimés, étant donné que la population sur laquelle s'est déroulée la recherche était composée des pompiers présents en caserne lors de notre passage. Cela signifie donc que ceux qui étaient en congé de maladie n'ont pas pu participer à la recherche. Par conséquent, il se peut que certains de ces pompiers absents pour des raisons de maladie auraient fait augmenter la prévalence de certains indicateurs de santé psychologique s'ils avaient participé à la recherche. Cependant, cette limite ne remet pas en question, selon nous, la direction des prévalences observées. En effet, étant donné que 76 % de tous les pompiers des deux services incendie ont participé à la recherche, le portrait tracé est sans doute assez représentatif de la réalité. Les motifs d'absence des 24 % des pompiers qui n'ont pas participé à l'étude ont été pris en note : ainsi, la majorité d'entre eux (130 pompiers sur les 155 absents, soit 84 % des absents) étaient en vacances, en échange dans une autre caserne ou en formation. De ceux qui étaient en congé de maladie (25 pompiers sur les 155 absents, soit 16 % des absents), certains l'étaient pour des raisons physiques, alors que d'autres l'étaient pour des raisons psychologiques. En d'autres termes, de ces pompiers absents lors de notre passage, très peu l'étaient pour des raisons de santé psychologique. Nous croyons toutefois qu'il est important de soulever cette limite afin de nuancer les comparaisons qui pourraient être faites avec d'autres recherches effectuées auprès de l'ensemble de la population d'un service incendie, incluant ceux en retrait maladie.

Rappelons aussi un aspect méthodologique non négligeable dans le choix que nous avons fait quant à la façon de déterminer les seuils d'exposition à différents facteurs de risque. Nous avons abordé ce point en détail dans la discussion portant sur les mesures d'association, nous présentons donc ici seulement les grandes lignes de cette réflexion. Étant donné que nous avons utilisé la médiane des pompiers comme valeur seuil pour déterminer les groupes d'exposés et de non-exposés à certains facteurs de risque (soutien social des supérieurs, des collègues, efforts intrinsèques et extrinsèques et reconnaissance), cela a pour effet de fournir une prévalence d'exposition qui se situe toujours entre 40 et 60

%. Or, lorsqu'on regarde le détail des questions mesurant le facteur de risque en question, les pompiers ne semblent pas exposés de façon importante. Par conséquent, nous pouvons en déduire que le groupe des exposés comporte probablement une certaine quantité de « faux exposés » et que cela pourrait avoir comme impact de sous-estimer l'association qui est mesurée entre le facteur de risque et le problème de santé psychologique. Nous avons tout de même conservé la médiane des pompiers comme seuil pour déterminer les prévalences, puisque si nous avions utilisé une médiane d'un autre groupe comme seuil (par exemple, celle des préposés 9-1-1), cela nous donnait une prévalence d'exposition chez les pompiers beaucoup trop faible (entre 0 et 2 %) pour permettre d'effectuer les mesures d'association. De plus, nous avons préservé la prévalence faite avec les médianes des pompiers pour que les résultats restent comparables avec ceux d'autres recherches utilisant aussi cette méthode. Par exemple, dans la recherche effectuée auprès des préposés 9-1-1 (Toulouse *et al.*, 2006), les mesures d'associations ont été faites avec les prévalences obtenues à l'aide des médianes de l'ESSQ-1998 (lorsque disponibles), mais aussi avec les médianes des préposés 9-1-1, tout comme nous l'avons fait dans notre recherche sur les pompiers. De plus, rappelons que nous avons aussi effectué des calculs de prévalences en prenant comme valeur seuil le tertile (supérieur ou inférieur, selon le cas) et que ces prévalences étaient par la suite utilisées pour faire les associations avec la détresse psychologique. Cependant, bien que le fait d'utiliser le tertile puisse diminuer les risques d'avoir des faux-exposés, cela n'a pas modifié le sens des associations. Par contre, la puissance statistique des associations était plus faible, ce pourquoi nous avons tout de même choisi de présenter les prévalences calculées avec les médianes et de faire les associations avec ces prévalences obtenues avec les médianes.

Cependant, cette réflexion mérite une attention particulière dans la réalisation de recherches futures. Étant donné que les échelles de Karasek et de Siegrist n'ont pas de valeur seuil prédéterminée et puisque la valeur seuil dépend de la distribution de chaque groupe, cela a pour effet d'influencer la prévalence de l'exposition au facteur psychosocial étudié dans le groupe. Par conséquent, cela influence aussi les associations observées, et ce, peu importe

le milieu étudié. Une prévalence obtenue avec la médiane du groupe étudiée donnera toujours un résultat entre 40 et 60 %. Il serait intéressant d'utiliser une valeur seuil de référence (par exemple, celle de la population de travailleurs en général), ce qui permettrait alors d'obtenir des prévalences plus nuancées que celles obtenues avec la médiane du groupe étudié.

Dans un autre ordre d'idées maintenant, soulignons qu'au niveau du volet qualitatif de la recherche, une restitution des analyses primaires a été faite aux pompiers, permettant ainsi de valider auprès d'eux notre compréhension de certains éléments. En effet, suite aux premières entrevues de groupe, nous avons effectué une analyse primaire et nous avons rencontré une deuxième fois les pompiers afin de leur soumettre les pistes d'analyse et d'interprétation que nous avons élaborées. Nous souhaitons aussi approfondir certains thèmes de discussion qui nécessitaient des éclaircissements. Cette méthode de validation du contenu a permis de s'assurer que le matériel recueilli lors des premières entrevues de groupe avait été bien compris et que les points moins clairs pouvaient être précisés. Les pompiers se sont reconnus dans les propos et ont validé l'information que nous avons retenue pour analyse.

Cependant, lors des entrevues de groupe, il se peut qu'un biais de désirabilité sociale ait été présent, poussant par le fait même les participants à déformer la réalité afin de transmettre une image positive d'eux-mêmes. Rappelons à cet effet les efforts déployés par les pompiers pour préserver une image positive d'eux-mêmes aux yeux du public. Ils entretiennent ainsi la forte reconnaissance sociale (appelée gratitude en psychodynamique du travail) dont ils jouissent et qui représente pour eux un aspect non négligeable ayant une influence positive sur leur santé psychologique. De plus, les participants se sont peut-être défendus contre ce qu'Anzieu (1975) appelle la menace narcissique du groupe : « les groupes se sentent narcissiquement menacés lorsqu'on risque de mettre en évidence chez eux les points faibles qu'ils préfèrent se dissimuler à eux-mêmes et de ternir leur propre

image idéale qu'ils entretiennent à grands frais. La défense contre la blessure narcissique [du groupe] constitue une des résistances majeures à la recherche scientifique sur les groupes. » (p. 122) Ainsi, il est possible que pour préserver cette image idéale de leur groupe, certaines informations n'aient pas été abordées par les pompiers lors des entrevues de groupe, ce qui représente également une limite de la recherche. Cette limite n'invalide pas pour autant les résultats, mais nous devons garder en tête que l'effet psychologique qu'est la désirabilité sociale a pu entrer en ligne de compte lorsque les pompiers parlaient d'un thème plus délicat.

4.4 En conclusion

La présente étude poursuivait principalement quatre objectifs, soit de décrire la prévalence des contraintes psychosociales et des problèmes de santé mentale chez les pompiers ainsi que de mesurer l'association entre les contraintes psychosociales présentes dans le métier et les problèmes de santé psychologique des travailleurs. Ces objectifs étaient travaillés dans le volet I – quantitatif de la recherche. Puis, cette étude poursuivait l'objectif de décrire le travail des pompiers et ses contraintes ainsi que de cerner le fonctionnement du collectif de travail des pompiers et ses composantes et visait également l'identification et l'analyse des stratégies collectives de défense mises sur pied permettant à plusieurs d'entre eux de résister psychologiquement aux contraintes vécues dans leur travail. C'est dans le deuxième volet de l'étude, soit le volet qualitatif, que ces objectifs étaient poursuivis.

Le premier volet de la recherche, réalisé à l'aide d'un questionnaire auto-administré (taux de réponse de 98,6 %) nous permet de constater que l'état de santé psychologique des pompiers est bon, compte-tenu de la dangerosité et des contraintes présentes dans leur travail. Bien que les différents indicateurs mesurant la santé psychologique permettent de constater que ces travailleurs sont en bonne santé psychologique, il s'avérait intéressant d'identifier, pour ceux qui présentaient une détresse psychologique plus élevée, quels étaient les facteurs de risque psychosociaux associés à la détresse psychologique. C'est ainsi que nous avons identifié que le manque de soutien social de la part des collègues, la reconnaissance faible, les efforts intrinsèques élevés et le déséquilibre entre les efforts et la reconnaissance sont intimement liés à de la détresse psychologique chez les pompiers. Ces résultats concordent avec plusieurs autres études sur le sujet. Là où nous obtenons des données surprenantes, c'est au niveau de la charge de travail et de la latitude décisionnelle. En effet, une charge de travail élevée est habituellement associée à de la détresse psychologique, ce qui n'est pas le cas pour les pompiers. Au contraire, ces derniers souhaitent être appelés souvent au feu, intervenir dans des événements d'ampleur et

désirent toujours être l'équipe qui sera placée dans la partie la plus demandante de l'intervention. Par ailleurs, la faible latitude décisionnelle, habituellement associée à de la détresse psychologique, ne semble pas affecter négativement les pompiers. Ceux-ci évoluent bien dans un cadre hiérarchique strict et plus de latitude décisionnelle n'est pas souhaitable pour eux. En effet, s'il fallait que chacun puisse décider des gestes à poser lors d'une intervention, ce serait le chaos total et des ratées s'ensuivraient inévitablement. D'autre part, il est possible de remarquer que chaque pompier se réapproprie une place importante au niveau décisionnel lors des moments passés en caserne.

Puis, c'est à travers des entrevues de groupe (huit entrevues, environ 40 heures d'entretien) que le volet II de la recherche a permis de cerner la façon dont ces travailleurs font face aux peurs et aux contraintes de leur travail, autrement dit, mettre en lumière la prise en charge collective de la souffrance. En psychodynamique du travail, on considère que la souffrance apparaît quand le rapport entre le travailleur et son travail est bloqué. « Ce n'est pas tant l'importance des contraintes mentales ou psychiques du travail qui fait apparaître la souffrance (bien que ce facteur soit à l'évidence important) que l'impossibilité de toute évolution vers son allègement. La certitude que le niveau atteint d'insatisfaction ne peut plus diminuer marque l'entrée dans la souffrance » Dejours (2000, p. 79) Il est donc possible de conclure que plusieurs stratégies défensives sont élaborées par les pompiers et que des espaces de parole hors du commun leur permettent de mettre en débat les interventions passées, d'élaborer les stratégies défensives, de mettre sur pied des règles de métier qui dictent les façons de bien faire le travail et des règles de savoir vivre ensemble qui régissent le temps passé en caserne. De plus, à travers les histoires d'anciens feux et d'interventions passées que les pompiers se racontent, il est possible de constater que ces récits permettent à l'imaginaire collectif des pompiers de se forger. Cet imaginaire collectif organise la réalité en un tout cohérent et assure également un consensus sur la manière d'aborder la réalité et permet au groupe de se signifier lui-même, d'accrocher un sens à ce qu'il vit comme équipe et d'assurer une cohérence dans les actions. Soulignons aussi la dynamique et la place exceptionnelle de la reconnaissance qui se joue dans ce métier et qui

représente un élément essentiel dans la compréhension qui peut être faite au sujet de la bonne santé psychologique des pompiers.

Parmi les stratégies collectives de défense qui permettent aux pompiers de contrer les différentes peurs présentes dans leur travail, pensons notamment au développement d'une technique hyperopérante grâce à laquelle ils entrent rapidement dans un mode d'efficacité opérationnelle. La peur peut également être occultée par le déni et la modification de la perception de la réalité : une nouvelle réalité est construite par le groupe, une réalité collectivement partagée et exempte de peur. Cet univers de chasse, ficelé avec soin, renverse la situation de danger : de potentielles proies du feu, les pompiers deviennent prédateurs du feu.

4.4.1 Contributions et retombées

Cette thèse permet de dégager une compréhension quant au travail des pompiers et leur santé psychologique. Plus précisément, contrairement à plusieurs milieux de travail dans lesquels on assiste à un éclatement des collectifs de travail et donc à une fragilisation des identités professionnelles, cette thèse met de l'avant que le travail de pompier constitue pour plusieurs d'entre eux un lieu significatif de construction et de défense de l'identité, et par conséquent un puissant opérateur de santé psychologique. Non seulement le travail de pompier est un lieu où la dynamique de l'identité est fluide, permettant par le fait même de gagner la lutte sur les risques d'aliénation, mais leur travail est aussi un lieu parfait dans lequel les pulsions des individus, notamment les pulsions de mort, peuvent trouver voix au chapitre et être sublimées d'une façon remarquablement bien valorisée par la société, découlant alors sur le plaisir. Le métier de pompier permet en ce sens une adéquation entre les désirs, les pulsions, le plaisir et la reconnaissance dans un travail où ces éléments sont mis au service du citoyen. Par conséquent, nous affirmons que c'est bien plus que

l'élaboration des stratégies défensives qui permet aux travailleurs de rester en santé : c'est la fluidité, l'absence de coupure, donc l'absence d'aliénation qui leur permet la conquête de l'identité, et par le fait même, la possibilité de se tenir dans le registre de la santé psychologique au travail, puisque l'identité est l'armature de la santé mentale. C'est à travers un collectif de travail fort, peu fragilisé, que la reconnaissance peut être mise en œuvre et que la dynamique entre les travailleurs s'articule, portée par des relations empreintes d'éthique à l'autre dans un rapport au Réel caractérisé par une lucidité et un ajustement constant au danger. Contrairement à plusieurs recherches qui mettent en lumière les caractéristiques délétères du travail et la façon dont il peut fragiliser la santé mentale des travailleurs, cette recherche met au jour un lieu de travail étonnant à travers lequel, au-delà du fait de tenir dans le métier, les pompiers en viennent à tenir à ce métier qui constitue pour eux une voix significative menant à l'équilibre de leur santé mentale, et ce, en dépit du nombre élevés de contraintes et de peurs auxquelles ils sont confrontés.

De façon plus générale, cette recherche contribue au développement des connaissances en santé et sécurité du travail des pompiers, plus précisément au niveau de la santé mentale au travail. Ainsi, les résultats permettent de tracer un portrait de l'état de santé psychologique des pompiers et d'amener une compréhension des différents phénomènes leur permettant de réguler les contraintes et la peur présentes dans leur métier. Ainsi, les résultats de cette recherche pourraient être utilisés afin d'orienter les interventions en santé et sécurité au travail dans ce milieu et aussi la formation académique des pompiers, en assurant une adéquation entre les volets théoriques et pratiques liés à la préparation psychologique dans ce métier. Les résultats de la recherche pourront par ailleurs alimenter les réflexions sur le thème de la santé psychologique au travail auprès des intervenants d'urgence, dans des milieux de travail similaires à celui des pompiers.

En terminant, nous aimerions souligner que cette recherche ouvre également la voie à une réflexion au sujet des pompiers volontaires. Rappelons que les pompiers volontaires (ne pas confondre avec bénévoles) œuvrent dans des plus petites villes du Québec. Ils font partie d'un service incendie dans lequel ils sont sur appel : ils interviennent comme pompiers seulement lorsque leur téléavertisseur sonne pour les avertir qu'il y a un incendie ou un incident nécessitant l'intervention des pompiers. C'est d'ailleurs principalement pour cette raison que nous avons choisi d'effectuer notre recherche auprès de pompiers permanents, plutôt qu'auprès des pompiers volontaires, puisque la présente recherche est menée dans le cadre d'un doctorat en organisation du travail et santé psychologique, s'inscrivant dans la foulée d'une thématique en santé mentale au travail, nous souhaitons effectuer la recherche auprès de travailleurs pompiers, occupant cet emploi comme principal travail. Les pompiers volontaires donc, passent très peu de temps à la caserne puisqu'ils n'ont pas de quart de travail à la caserne. En d'autres mots, ils ne vivent pas ensemble un quotidien commun à la caserne, comparativement aux pompiers permanents. Selon nous, cela a comme effet qu'ils n'ont pas les mêmes possibilités que les pompiers permanents de développer un collectif de travail fort, et par conséquent, de réguler les contraintes et les peurs pouvant être associées aux interventions incendies. À ce moment, de quelles façons mettent-ils sur pied des stratégies collectives de défense? Quel espace de discussions ont-ils pour réfléchir sur les interventions passées? Est-ce que le fait qu'ils soient moins souvent en groupe a un impact sur le rapport qu'ils entretiennent avec leur travail? Et qu'en est-il du travail de pompier volontaire dans la construction et la défense de l'identifié? Les grandes conclusions de la présente recherche auraient avantage à être reprises et réinvesties dans ces autres services incendie qui embauchent des pompiers volontaires. En effet, il faut être conscient que lors des interventions, ces pompiers affrontent la même réalité que les pompiers permanents, mais selon nous, ils n'ont pas les mêmes possibilités quant à la mise sur pied de stratégies collectives de défense, notamment à cause d'un espace de discussion restreint. Ont-ils trouvé d'autres lieux, d'autres moyens pour réguler les souffrances qui pourraient être vécues au travail? Il serait intéressant, dans la foulée de la présente recherche, de comprendre comment ces pompiers font pour tenir dans leur métier, alors qu'ils ont très peu d'espace pour réguler le travail et développer un collectif de travail fort.

Bibliographie

- Allaire, D. (1988). « Questionnaires : mesure verbale du comportement ». In *Fondements et étapes de la recherche scientifique en psychologie*, sous la dir. de Robert, M., p. 229-275. St-Hyacinthe : Édisem.
- Alderson, M. (2001). Analyse psychodynamique du travail infirmier en unité de soins de longue durée : entre plaisir et souffrance. Thèse de doctorat, Montréal : Université de Montréal.
- Alexander, D.A. et A. Wells (1991). « Reactions of police officers to body-handling after a major disaster: a before-and-after comparison ». *British Journal of Psychiatry*, (159), p. 547-555.
- Andrea, H., U. Bültmann, A. Beurskens, G. Swaen, C. van Schayck et I. Kant (2004). «Anxiety and depression in the working population using the HAD Scale: Psychometrics, prevalence and relationships with psychosocial work characteristics». *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, (9), p. 637-646.
- Anzieu, D. (1975). *Le groupe et l'inconscient*. Paris : Bordas.
- Anzieu, D. (1985). *Le moi-peau*. Paris: Bordas.
- Arendt, H. (1983). *Condition de l'homme moderne*. Paris : Calman Levy.
- Aristote. Éthique à Nicomaque, livre III, chapitre 9.
- Aulagnier, M., P. Verger et F. Rouillon (2004). « Efficacité du débriefing psychologique dans la prévention des troubles psychologique post-traumatiques ». *Revue d'épidémiologie et de santé publique*, vol. 25, no 1, p. 67-79.
- Austin, J.L. (1970). *Quand dire c'est faire*. Paris : Seuil.
- Bachelard, G. (1949). *La psychanalyse du feu*. Paris : Gallimard.
- Bakker, A. B., C. H. Killmer, J. Siegrist et W. B. Schaufeli (2000). «Effort-reward imbalance and burnout among nurses». *Journal of Advanced Nursing*, vol. 31, no 4, p. 884-891.
- Beaton, R., S. Murphy, K. Pike et W. Corneil (1997). «Social support and network conflict in firefighters and paramedics». *Western Journal of Nursing Research*, vol. 19, no 3, p. 297-313.

- Beaton, R., S. Murphy, C. Johnson, K. Pike et W. Corneil (1999). «Coping Responses and posttraumatic stress symptomatology in urban fire service personnel». *Journal of traumatic stress*, vol. 12, no 2, p. 293-308.
- Belkic, K.L., P.A. Landsbergis, P.L. Schnall et D. Baker (2004). Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health* (30), p. 85-128.
- Berkman, L.F. et I. Kawachi (2000). *Social Epidemiology*. New York: Oxford University Press.
- Bernard, P.M. et C. Lapointe (1987). *Mesures statistiques en épidémiologie*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Berthelot, J. M. (1990). *L'intelligence du social*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Blackmore Robertson, E., S.A. Stansfeld, L. Weller, S. Munce, B.M. Zagorski et D.E. Stewart (2007). «Major Depressive Episodes and Work Stress: Results From a National Population Survey». *American Journal of Public Health*, (97), p. 2088-2093.
- Bureau international du travail. (2002). «Résoudre les problèmes psychosociaux liés au travail ». *Travail*, vol. 42, no 9.
- Bierens de Hann, B. (1998). «Le debriefing émotionnel collectif des intervenants humanitaires : l'expérience du CICR ». *Archive Suisses de neurologie et de psychiatrie*, (149), p. 218-228.
- Blackmore, E. R., S. A. Stansfeld, I. Weller, S. Munce, B. M. Zagorski et D. E. Stewart (2007). «Major Depression Episodes and Work Stress: Results From a National Population Survey». *American Journal of Public Health*, vol. 97, no 11, p. 2088-2093.
- Böehle, B. et B. Milkau (1998). *De la manivelle à l'écran. L'évaluation de l'expérience sensible des ouvriers lors des changements technologiques*. Paris: Eyrolles.
- Bongers, P.M., S. Ijmker, S. van den Heuvel et B.M. (2006). Epidemiology of work related neck and upper limb problems: psychosocial and personal risk factors (part I) and effective interventions from a bio behavioural perspective (part II). *Journal of Occupational Rehabilitation*, (16), p. 279-302.
- Bosma, H., M.G. Marmot, H. Hemmingway, A.C. Nicholson, E. Brunner et S.A. Stansfeld (1997). «Low job control and risk of coronary heart disease in Whitehall II (prospective cohort) study». *British Medecine Journal*, (314), p. 558-565.

- Bosma, H., R. Peter, J. Siegrist et M. Marmot (1998). «Two alternative job stress models and the risk of coronary heart disease». *American Journal of Public Health*, (88), p. 68-74.
- Bourbonnais, R., C. Brisson, M. Vézina et J. Moisan (1996). «Job strain and psychological distress in white collar workers». *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, vol. 22, no 2, p. 139-145.
- Bourbonnais, R., M. Comeau, G. Dion et M. Vézina (1998). «Job strain, psychological distress and burnout in nurses». *American Journal of Industrial Medicine*, (34), p.20-28.
- Bourbonnais, R., B. Larocque, C. Brisson, M. Vézina et D. Laliberté (2000). «Environnement psychosocial du travail». In *Enquête sociale et de santé 1998*. p.571-583. Québec : Institut de la statistique du Québec.
- Bourbonnais, R. et M. Mondor (2001). «Job strain and sickness absence among nurses in the province of Québec». *American Journal of Industrial Medicine*, (39), p. 94-202.
- Bourbonnais, R., R. Malenfant, M. Vézina, N. Jauvin et I. Brisson. (2005a). «Les caractéristiques du travail et la santé des agents en services de détention». *Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique*, vol. 53, no 2, p. 127-142.
- Bourbonnais, R., C. Brisson, R. Malenfant, et M. Vézina (2005b). «Health Care Restructuring, work environment and health of nurses». *American Journal of Industrial Medicine*, (47), p. 54-64.
- Bourbonnais, R., C. Brisson, M. Vezina, B. Masse et C. Blanchette (2005c). «Psychosocial Work Environment and Certified Sick Leave among Nurses during Organizational Changes and Downsizing». *Relations industrielles*, vol. 60, no 3, p. 483-509.
- Brisson, C., C. Blanchette, C. Guimont, G. Dion, J. Moisan et M. Vézina (1998). «Reliability and validity of the French version of the 18-item Karasek Job Content Questionnaire». *Work & Stress*, vol. 2, no 4, p. 322-336.
- Brisson, C., B. Larocque et R. Bourbonnais (2001). «Les contraintes psychosociales au travail chez les Canadiennes et les Canadiens». *Revue canadienne de santé publique*, vol. 92, no 6, p.460-467.
- Brisson, C., C. Guimont, M. Vézina, G.R. Dagenais, A. Milot, J. Moisan, B. Mâsse, A. Vinet et N. Laflamme (2004). «Exposition prolongée aux contraintes psychosociales du travail et tension artérielle : une étude prospective chez 7000 cols blancs». *Archives des maladies professionnelles et de médecine du travail*, (65), p. 239-240.

- Brom, D., J. Kleber et M.C. Hoffman (1993). «Victims of traffic accidents: Incidence and prevention of posttraumatic stress disorder». *Journal of Clinical Psychology*, vol. 49, no 2, p. 131-140.
- Brown, J., G. Mulhern et S. Joseph (2002). «Incident-related stressors, locus of control, coping, and psychological distress among firefighters in Northern Ireland». *Journal of Traumatic Stress*, vol. 15, no 2, p. 161-168.
- Brun, J.-P. (1992). Les hommes de lignes. Analyse des phénomènes sociaux et subjectifs dans l'activité de travail des monteuses de lignes électriques. Thèse de doctorat d'ergonomie. École pratique des hautes études. Paris : Laboratoire en ergonomie physiologique et cognitive.
- Brun, J.P., N. Dugas et M. Tison (2002). *La reconnaissance au travail : une pratique riche de sens. Document de sensibilisation*. Centre d'expertise en gestion des ressources humaines. Québec : Secrétariat du Conseil du trésor, Gouvernement du Québec.
- Bruner, J. (2005). *Pourquoi nous racontons-nous des histoires ?* Paris: Agora.
- Bryant, R. et A. Harvey (1996). «Posttraumatic stress reactions in volunteer firefighters». *Journal of traumatic Stress*, vol. 9, no 1, p. 51-62.
- Calnan, M., E. Wadsworth, M. May, A. Smith et D. Wainwright (2004). «Job strain, effort-reward imbalance, and stress at work: Competing or complementary models?». *Scandinavian Journal of Public Health*, (32), p. 84-93.
- Carcopino, J. (1939). *La vie quotidienne à Rome à l'apogée de l'empire*. Paris : Hachette.
- Carpentier-Roy, M.C. (1995). *Corps et âme. Psychopathologie du travail infirmier*. Montréal : Liber.
- Carpentier-Roy, M.C. (2000). « La psychodynamique du travail et la recherche en santé mentale au Québec ». In *Le travail et ses malentendus. Enquêtes de psychodynamique du travail au Québec*, sous la dir. de Carpentier-Roy, M.-C. et M. Vézina, p. 21-27. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Carpentier-Roy, M.-C., M. St-Jean, L. St-Arnaud et M.-A. Gilbert (2000). « Le travail du conseiller syndical : ne pas mourir mais mourir presque ». In *Le travail et ses malentendus. Enquêtes de psychodynamique du travail au Québec*, sous la dir. de Carpentier-Roy, M.-C. et M. Vézina, p. 81-103. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Carpentier-Roy, M.-C. (2006) « Subjectivité et travail : pour ne pas dissocier le sujet de l'acteur ». In *Espace de réflexion, espace d'action en santé mentale au Québec. Enquêtes en psychodynamique du travail au Québec*, Institut de psychodynamique du travail du Québec, p. 7-17. Québec : Presses de l'Université Laval.

- Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) : site internet consulté en 2006 [http:// www.cchst.ca/reponsesst/occup_workplace/firefighter.html](http://www.cchst.ca/reponsesst/occup_workplace/firefighter.html)
- Chang, C., L. Lee, K. Canner, J. Davidson et T. Lai (2008). « Modification effects of coping on post-traumatic morbidity among earthquake rescuers ». *Psychiatry research*, vol. 158, no 2, p. 164-171.
- Cheng, Y., I. Kawachi, E.H. Coakley, J. Schwartz et C. Graham (2000). « Association between psychosocial work characteristics and health functioning in American women: prospective study *British medical journal*, (320), p.1432-1436.
- Corneil, W., R. Beaton, A. Murphy, L. Johnson et K. Pike (1999). « Exposure to traumatic incidents and prevalence of posttraumatic stress symptomatology on urban firefighters in two countries ». *Journal of Occupation Health Psychology*, (4), p. 131-141.
- Coumarianos, P. (2000). *Tchernobyl après l'apocalypse*, Paris: Hachette Littératures.
- Cowman, S.E., J.R. Ferrari et M. Liao-Troth (2004). « Mediating effects of social support on firefighters' sense of community and perceptions of care ». *Journal of community psychology*, vol. 32, no 2, p. 121-126.
- Cru, D. (1987a). « Les règles de métier ». In *Plaisir et souffrance dans le travail*, tomes 1, sous la dir. de Dejours, C. (1988), p. 29. Paris : CNRS.
- Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST). (2006). Direction de la comptabilité et de la gestion de l'information (2006/01/27). Montreal.
- Daveluy, C., L. Pica, N. Audet, R. Courtemanche, F. Lapointe et L. Côté (2000). *Enquête sociale et de santé 1998*. Québec : Institut de la statistique du Québec.
- Davezies, P. (1993). « Éléments de psychodynamique du travail ». *Éducation permanente*, vol. 116, no 3, p. 33-46.
- Dean, G., K. Grow et J. Shakespear-Finch (2003). « Counting the cost: psychological distress in career and auxiliary firefighters ». *The Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*, vol. 2003-1.
- De Jonge, J., H. Bosma, R. Peter et J. Siegrist (2000). « Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: a large scale crosssectional study ». *Social Science and Medicine*, vol. 50, no 9, p. 1317-1327.
- Dejours, C. (1989). « Travail et santé mentale : de l'enquête à l'action ». *Prévenir*, (19), p.3-19.

- Dejours, C. et É. Abdoucheli (1990). «Itinéraire théorique en psychopathologie du travail». *Prévenir*, no 20, p. 127-149.
- Dejours, C. (1995a). « Comment formuler une problématique de la santé en ergonomie et en médecine du travail? ». *Le travail humain*, 58, p. 1-16.
- Dejours, C. (1995b). *Le facteur humain*. Coll. Que sais-je? No 2996, Paris : Presses Universitaires de France.
- Dejours, C. (1998). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Paris : Seuil.
- Dejours, C. (2000). *Travail, usure mentale*. Paris : Bayard.
- DelBen, K., J. Scotti, C. Yi-Chuen et B. Fortson (2006). « Prevalence of posttraumatic stress disorder symptoms in firefighters ». *Work and Stress*, vol. 20, no 1, p. 37-48.
- Dessors, D. et C. Jayet (1990). « Méthodologie et action en psychopathologie du travail (à propos de la souffrance des groupes de réinsertion médico-sociale) ». *Prévenir*, (20), p. 31-43.
- Dewa, C., P. Goering, E. Lin et M. Paterson (2002). «Depression-Related Short-Term Disability in an employed population». *Journal of Occupational and Environmental Health*, vol. 44, no 7, p. 628-633.
- D'Souza, R.M., L. Strazdins, L-Y. Lim, D.H. Broom et B. Rodgers (2003). «Work and health in a contemporary society: Demands, control, and insecurity». *Journal of Epidemiology and Community Health*, (57), p. 849-854.
- Duckworth, D.H. (1991). «Facilitating Recovery from Disaster-work Experience». *British Journal of Guidance and Counselling*, vol. 19, no 1, p. 13-22.
- Duval, P.M. (1952). *La vie quotidienne en Gaule pendant la paix romaine (I^{er} et III^e siècles après J.-C.)*. Paris : Hachette.
- Escaravage, C. et G. Rung (2007). *La force de l'engagement, En(-) quête de héros*. Paris : Presses de la renaissance.
- Ferrie, J.E., M.J. Shipley, M.G. Marmot, S.A. Stansfeld et G.D. Smith (1998). «An uncertain future : The health effects of threats to employment Security in white-collar Men and Women». *American Journal of Public Health*, (88), p. 1030-1036.
- Freud, A. (1981). « Au-delà du principe de plaisir », In *Essais de psychanalyse*, Freud, A., p. 41-115. Paris : Payot.

- Fuhrer, R., S. A. Stansfeld, J. Chemali et M.J. Shipley (1999). «Gender, social relations and mental health: prospective findings from an occupational cohort (Whitehall II Study) ». *Social Science and Medicine*, vol. 48, no 1, p. 77-87.
- Fullerton, C., J. McCarroll, R. Ursano et K. Wright (1992). «Psychological Responses of Rescue Workers: Fire Fighters and Trauma». *American Journal of Orthopsychiatry*, vol. 62, no 3, p. 371-378.
- Furukawa, A., C. Kessler, T. Slade et G. Andrew (2003). «The performance of the K6 and K10 screening scales for psychological distress in the Australian National Survey of Mental Health and Well-Being». *Psychological medicine*, vol. 33, no 2, p. 357-362
- Gabriel, P. et M.-R. Liimatainen (2000). *Mental Health in the workplace*. Genève : Bureau international du travail.
- Gibbs, M.S., J. Drummond et J.R. Lachenmeyer (1993). «Effects of Disasters on Emergency Workers : a Review, with Implications for Training and Postdisaster Interventions». *Journal of Social Behavior and Personality*, vol. 8, no 5, p. 189-212.
- Gibbs, M., J.R. Lachenmeyer, A. Broska et R. Deucher (1996). «Effects of the AVIANCA Aircrash on Disaster Workers». *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, (14), p. 23-32.
- Gius-Desprairies, F. (2003) *L'imaginaire collectif*. Collection Sociologie clinique. Toulouse : Érès.
- Godin, I., F. Kittel, Y. Coppieters et J. Siegrist (2005). «A prospective study of cumulative job stress in relation to mental health», *BMC Public Health*, vol. 5, no 1, p. 67.
- Grenier, A. (2003). Incendies et pompiers à Québec, 1640-2004. Québec : GID.
- Guay, S., A. Marchand, S. Iucci, et A. Martin (2002). « Validation de la version québécoise de l'échelle modifiée des symptômes de trouble de stress post-traumatique auprès d'un échantillon clinique ». *Revue québécoise de psychologie*, vol. 23, no 3, p. 257-269.
- Hacquard, G., J. Dautry et O. Maisani (1952). *Guide romain antique*. Paris : Hachette.
- Hébert, L., M. St-Jean et J.-B. Haché (1999). « La recherche en ergothérapie. Est-ce une question de méthode? ». *Revue québécoise d'ergothérapie*, vol. 8, no 2, p. 46-49.
- Hoekstra, E., J. Hurrell et N. Swanson (1995). « Evaluation of work-related musculoskeletal disorders and job stress among teleservice center representatives ». *Applied Occupational and Environmental Hygiene*, 10, p. 812-817.

- Hilton, M., H. Whiteford, J. Sheridan, C. Cleary, D. Chant, P. Wang et R. Kessler (2008). «The prevalence of psychological distress in employees and associated occupational risk factors», *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, vol 50, no. 7, july
- Hunt, S.M., S.P. Mc Kenna, J. Mc Ewen, E.M. Backette, J. Williams et E. Papp (1980). «A quantitative approach to perceived health status: a validation study». *Journal of Epidemiology and Community Health*, vol. 34, no 4, p. 281-286.
- Hurrell, J. J., B. P. Bernard, T.R. Hales, S.L. Sauter et E.J. Hoekstra (1996). «Psychosocial Factors and Musculoskeletal Disorders: Summary and Implications of Three NIOSH Health Hazard Evaluations of Video Display Terminal Work» In *Beyond Biomechanics: Psychosocial Aspects of Musculoskeletal Disorders in Office Work*, sous la dir. de Moon, S. D. et S.L. Sauter, p. 99-105. London: Taylor and Francis.
- Hyman, O. (2004). «Perceived Social Support and Secondary Traumatic Stress Symptoms in Emergency Responders». *Journal of Traumatic stress*, vol. 17, no 2, p. 149-156.
- Ilfeld, R.W. JR., (1976). «Further validation of a psychiatric symptom index in a normal population». *Psychological Reports*, 39, p. 1215-1228.
- INSPQ (2006 a). *Portrait de santé du Québec et de ses régions 2006 : les analyses*. Deuxième rapport national sur l'état de santé de la population du Québec. Ministère de la Santé et des Services sociaux et l'Institut de la statistique du Québec. Gouvernement du Québec.
- INSPQ (2006 b). *Portrait de santé du Québec et de ses régions 2006 : les statistiques*. Deuxième rapport national sur l'état de santé de la population. Ministère de la Santé et des Services sociaux et l'Institut de la statistique du Québec. Gouvernement du Québec.
- IRSST, INSPQ, ISQ, (à paraître). Étude québécoise des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail (EQCOTESST).
- Johnson, J.V. et E.M. Hall (1988). «Job strain, work place social support, and cardiovascular disease : a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population». *American Journal of public health*, vol. 78, no 10, p. 1336-1342.
- Johnson, J.V., E.M. Hall et T. Theorell (1989). «Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish mal working population». *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, (15), p. 271-279.

- Karasek, R.-A. (1979). «Job demands, job decision latitude, and mental strain : implications for job redesign». *Administrative science Quarterly*, (24), p. 285-308.
- Karasek, R. A., C.F. Pieper et J.E. Schwartz (1985). *Job content questionnaire and user's guide. Revision 1.1*. Columbia University, Department of work environment.
- Karasek, R.A. et T. Theorell (1990). *Healthy work : stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kessler, R.C., G. Andrew, L. J. Colpe, E. Hiripi, D. K. Mroczek, S.L. Normand, E. E. Walters et A. M. Zaslavsky (2002). «Short screening scales to monitor population prevalences and trends in non-specific psychological distress». *Psychological Medicine*, vol. 32, p. 959-976.
- Kessler, R.C., P.R. Barker, L. J. Colpe, J.F. Epstein, J.C. Froerer, E. Hiripi, M.J. Howes, S-L. Normand, R. W. Manderscheid, E.E. Walters et A.M Zaslavsky (2003). «Screening for serious mental illness in the general population». *Archives of general psychiatry*, vol. 60, no 2, p. 184-189.
- Kristensen, T.S. et M. Borritz (1999). *The Copenhagen Burnout Inventory (CBI); a new questionnaire for measuring burnout*. National Institute for Occupational Health.
- Larocque, B., C. Brisson, et C. Blanchette (1998). « Cohérence interne, validité factorielle et validité discriminante de la traduction française des échelles de demande psychologique et de latitude décisionnelle du Job Content Questionnaire de Karasek ». *Revue d'épidémiologie et de santé publique*, (96), p. 371-381.
- Laurent A., K, Chahraouik et P. Carli (2007). «Les répercussions psychologiques des interventions médicales urgentes sur le personnel SAMU : Étude portant sur 50 intervenants SAMU». *Annales médico-psychologiques*, vol. 165, no 8, p. 570-578.
- Laplanche, J. et J.-B. Pontalis (1979). *Vocabulaire de la psychanalyse*, Paris : Quadrige/Presses Universitaires de France.
- LeBreton, D. (1991). *Passions du risque*. Paris : Métailié.
- L'Écuyer, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu : méthode GPS et concept de soi*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Léger Marketing (2006). *Baromètre des professions*. Montréal.
- Maltais, D., S. Robichaud et A. Simard (2001). *Sinistres et intervenants*. Chicoutimi : JCL.
- Maranda, M.-F., M.-A. Gilbert, L. St-Arnaud et M. Vézina (2006). *La détresse des médecins : un appel au changement*. Ste-Foy : Presses de l'Université Laval.

- Marchand, A., A. Demers et P. Durand (2005a). «Do occupation and work conditions really matter? A longitudinal analysis of psychological distress experiences among Canadian workers». *Sociology of Health and Illness*, (27), p. 602-627.
- Marchant, R., J. Guernsey et K. Yoshida (1989). *Health Effects of Working at the Site of the Gander Arrow Air Crash*, Faculty of Medicine, Dalhousie University.
- Meyerson, I. (1955). « Le travail, fonction psychologique ». *Journal de psychologie*, (52), p. 3-17.
- McFarlane, A.C., (1988). «The aetiology of post-traumatic stress disorders following a natural disaster». *British journal of psychiatry*, (152), p. 116-121.
- Michell, H. (1953). *Sparte et les Spartiates*. Paris : Payot.
- Miles, B. et A. Huberman (2003). *Analyse des données qualitatives*. 2^e édition, Bruxelles : De Boek Université.
- Ministère de la sécurité publique du Québec, site internet consulté en juillet 2007 : <http://www.msp.gouv.qc.ca/incendie/incendie.asp?txtSection=statistiques>
- Ministère de l'intérieur, France, site internet consulté en juin 2008 : http://www.interieur.gouv.fr/sections/a_1_interieur/defense_et_securite_civiles/sapeurs-pompiers
- Mitani, S., M. Fujita, K. Nakata et T. Shirakawa (2006). «Impact of post-traumatic stress disorder and job-related stress burnout : A study of fire service workers». *Journal of Emergency Medicine*, vol. 31, no 1, p. 7-11.
- Mitchell, J.T. et A. Dyregrov (1993). «Traumatic Stress in Disaster Workers and Emergency Personel – Prevention and Intervention ». In *International Handbook of Traumatic Stress Syndromes*, sous la dir. de Wilson, J.P et B. Raphael, p. 905-914. New-York : Plenum Press.
- Mitchell, J.T. (1998). *Traumatic Events Information Sheet*. University of Maryland's Emergency Health Services Program.
- Moisan, J., R. Bourbonnais, C. Brisson, M. Gaudet, M. Vézina, A. Vinet et J.-P. Grégoire (1999). «Job strain and psychotropic drug use among white-collar workers». *Work and Stress*, vol. 13, no 4, p. 289-298.
- Molinier, P. (1995). *Psychodynamique du travail et identité sexuelle*, Thèse de Psychologie. Paris : CNAM.
- Molinier, P. (2002). «Le continent noir de la féminité : sexualité et/ou travail? ». *Cliniques méditerranéennes*, 66-2002, p. 105-123.

- Molinier, P. (2006). *Enjeux psychiques du travail*. Paris : Payot et Rivages.
- Morin, E. (2004). « Promouvoir la santé au travail : donner un sens au travail ». Actes du colloque de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec. Travail et santé psychologique : Crise actuelle et voies de solutions. Sherbrooke. p. 1-19.
- Newburn, T. (1993). *Making a difference?: social work after Hillsborough*. London: National Institute for Social Work.
- Niedhammer, I., M. Goldberg, A. Leclerc, I. Bugel et S. David (1998). «Psychosocial factors at work and subsequent depressive symptoms in the Gazel cohort». *Scandinavian Journal of Work Environmental Health*, vol. 24, no 3, p. 197-205.
- Niedhammer, I. et J. Siegrist (1998). «Facteurs psychosociaux au travail et maladies cardiovasculaires : l'apport du modèle du Déséquilibre Efforts/Récompenses». *Revue d'épidémiologie et de santé publique*, (46), p. 398-410.
- Niedhammer, I., J. Siegrist, M. Landre, M. Goldberg et A. Leclerc (2000). «Étude des qualités psychométriques de la version française du modèle du Déséquilibre Efforts/Récompenses». *Revue d'épidémiologie et de santé publique*, vol. 48, p. 419-437.
- Niedhammer, I., I. Bugel, M. Goldberg, A. Leclerc et A. Guéguen (2002). « Facteurs psychosociaux du stress au travail et absentéisme pour raison de santé ». In *Stress au travail et santé psychique*, sous la dir. de Neboit M. et M. Vézina, p.153-162. France : Octares.
- Nystuen, P., K.B. Hagen et J. Herrin (2001). «Mental health problems as a cause of long-term sick leave in the Norwegian workforce». *Scandinavian Journal of public health*, vol. 29, p. 175-182.
- OIT - Organisation internationale du travail (2003). «Des meilleures conditions de travail pour les agents des services d'urgence». *Travail*, no 46, mars 2003.
- Parent-Thirion A., E.F. Macías, J. Hurley et G. Vermeylen (2007). *Quatrième enquête européenne sur les conditions de travail*. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail.
- Panet-Raymond, J. (1986). « La complémentarité de la recherche qualitative et quantitative ». In *Les récits de vie. Théorie, méthode et trajectoire types*, sous la dir. de Desmarais, D. et P. Grell, Montréal : St-Martin.
- Perrenoud, P. (1999). « Gestion de l'imprévu, analyse de l'action et construction de compétences ». *Éducation permanente*, vol. 140, no 4, p. 123-144.

- Peter, R. et J. Siegrist (1997). «Chronic work stress, sickness, absence, and hypertension in middle managers: general or specific sociological explanations?». *Social Science and Medicine*, vol. 45, no 7, p. 1111-1120.
- Peter, R. (2002). «Effort-reward imbalance and ill health». *Psychotherapeut* (47), p. 386-398.
- Pharo, P. (1991). Politique et savoir-vivre. Enquête sur les fondements du lien civil. Paris : l'Harmattan-Corlet.
- Pires, A.P. (1997). «Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique ». In *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, sous la dir. de Poupart J., J.P. Deslauriers, L.H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pires, p. 113-169. Montréal : Gaëtan Morin.
- Ponnelle, S. et X. Vaxevanoglou (1997). «Le stress au quotidien : les sapeurs-pompiers en intervention». *Archives des maladies professionnelles*, vol. 59, no 3, p. 190-199.
- Ponnelle, S. (2002). « Des déterminants du stress à la santé au travail : l'exemple des sapeurs-pompiers ». In *Stress au travail et santé psychique*, sous la dir. de Neboit M. et M. Vézina, p. 227-236. France : Octares.
- Propp, V. (1928 : 1965). *Morphologie du conte*. Paris : Seuil.
- Ranno, J. P. (2000). *Santé mentale et stress au travail*. Vice-présidence, opérations vie et groupe invalidité, Montréal : Sun Life.
- Raphael, B. (1986). *When Disaster Strikes*. London: Hutchinson.
- Raphael, B. et J.P. Wilson (1994). « When Disaster Strikes : Managing Emotional Reactions in Rescue Workers ». In *Countertransference in the Treatment of PTSD*, sous la dir. de J.P. Wilson et J.D. Lindy, p. 333-350. New-York : The Guilford Press.
- Rebreyend-Colin, M. (1994). «Les conditions d'aptitude physique de sapeur-pompier». *Sécurité et Médecine du Travail*, (102), p. 20-24.
- Regehr, C., J. Hill, T. Knott and B. Sault (2003). «Social support, self- efficacy and trauma in new recruits and experienced fire fighters». *Stress and Health*, (19), p. 189-193.
- Resick, R.A., S.A. Falsetti, H.S. Resnick et D.G. Kilpatrick (1991). *The Modified PTSD Symptom Scale-Self Report*. St. Louis, MO/Charleston, SC: University of Missouri/National Crime Victims Research and Treatment Center, Medical University of South Carolina.

- Revicki, D.A. et R.R.M. Gershon (1996). «Work-related Stress and Psychological Distress in Emergency Medical Technicians». *Journal of Occupational Health psychology*, vol. 1, no 4, p. 391-396.
- Rhéaume, J., J.P. Brun, M.A. Gilbert et P.Y. Therriault (2000a). « Réorganisation du travail et santé mentale dans un atelier de production : le poids de la perfection, le trop de la gestion et l'impuissance ». In *Le travail et ses malentendus. Enquêtes de psychodynamique du travail au Québec*, sous la dir. de Carpentier-Roy, M.-C. et M. Vézina, p. 105-128. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Rhéaume, J., M.F. Maranda, M. St-Jean (2000b). « Réorganisation du travail et action syndicale : défis et paradoxes ». In *Le travail et ses malentendus. Enquêtes de psychodynamique du travail au Québec*, sous la dir. de Carpentier-Roy, M.-C. et M. Vézina, p. 53-79. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Ricoeur, P. (1990a). *Avant la loi morale, l'éthique*. Encyclopédia Universalis.
- Ricoeur, P. (1990b). *Soi-même comme un autre*. Paris: Seuil.
- Ricoeur, P. (1998). *Éthique*. Encyclopédia Universalis.
- Rothman, K. J. et S. Greenland (1998). *Modern epidemiology* (2^e éd.). Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Rugulies, R., U. Bultmann, B. Aust et H. Burr (2006). «Psychosocial Work Environment and Incidence of Severe Depressive Symptoms: Prospective Findings from a 5-Year Follow-up of the Danish Work Environment Cohort Study». *American Journal of Epidemiology*, vol. 163, no 10, mai, p. 877-887.
- Rumeau-Rouquette, C., B. Blondel, M. Kaminski et G. Bréart (1993). *Épidémiologie : méthodes et pratique*. Paris : Flammarion Médecine-Sciences.
- Sainsaulieu, R. (1985). *L'identité au travail*. Paris : Presses de la fondation nationale des sciences politiques.
- Sanne, B., A. Mykletun, A.A. Dahl, B.E. Moen et G.S. Tell (2005). «Testing the Job Demand-Control-Support model with anxiety and depression as outcomes: The Hordaland Health Study». *Occupational Medicine*, (55), p.463-473.
- Santé Québec (1995). *Et la santé, ça va en 1992-93? Rapport de l'enquête sociale et de santé 1992-1993*. Montréal: Gouvernement du Québec.
- Schnall, P.L., K. Belkic, P., Landsbergis et D. Baker (2000). «The Workplace and Cardiovascular Disease». *Occupational medicine*, vol. 15, no 1.
- Selye, H. (1962). *Le stress de la vie*. Paris: Gallimard.

- Siegrist, J., R. Peter, W. Georg, P. Cremer et D. Seidel (1991). «Psychosocial and biobehavioral characteristics of hypertensive men with elevated atherogenic lipids». *Atherosclerosis*, (86), p. 211-218.
- Siegrist, J. et R. Peter (1994). «Job Stressors and Coping Characteristics in Work Related Issues of Validity». *Work and Stress*, (8), p.130-140.
- Siegrist, J. (1996). «Adverse health effects of High-Effort/low-Reward Conditions». *Journal of occupational health psychology*, (1), p. 27-41.
- Siegrist, J. (2002a). «Reducing social inequalities in health: work-related strategies». *Scandinavian Journal of Public Health*, (30), p. 49-53.
- Siegrist, J. (2002b). «Commentary: Work stress and coronary heart disease - a gender (role) specific association ? ». *International Journal of Epidemiology*, (31), p. 1146.
- Sigaut, F. (2004). « Folie, réel et technologie. À propos de Philippe Bernardet, Les Dossiers noirs de l'internement psychiatrique ». *Travailler*, 2004/2, no 12, p. 117 à 130.
- Snyder, Z. (réal.) (2007) 300. Film produit par Bernie Goldmann, Mark Canton, Steve Barnett, Jeffrey Silver, Gianni Nunnari. 115 min.
- Stansfeld, S., E.G.A. Rael, J. Head, M. Shipley et M. Marmot (1997). «Social support and psychiatric sickness absence: a prospective study of British civil Servants». *Psychological Medicine*, (27), p.35-48.
- Stansfeld, S., R. Fuhrer, M.J. Shipley et M.G. Marmot (1999). «Work characteristics predict psychiatric disorder. Prospective results from the Whitehall II study». *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, (56), p. 302-307.
- Stansfeld S. et B. Candy (2006). Psychosocial work environment and mental health--a meta-analytic review. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*. (32), p. 443-62.
- St-Arnaud, L. (2001). Désinsertion et réinsertion professionnelle à la suite d'un arrêt de travail pour un problème de santé mentale. Thèse de doctorat. Montréal : Université de Montréal.
- St-Arnaud, L., M. Saint-Jean et J. Rhéaume (2004). «Regard de l'autre et dynamique de la reconnaissance : un effet loupe sur les personnes qui ont des troubles mentaux au travail». *Travailler*, no 12, p. 99-116.
- St-Denis, T. (2001). «L'attrait dangereux du guerrier». *Revue militaire canadienne*. Été 2001.

- Stephens, T. et N. Joubert (2001). «The economic burden of mental health problems in Canada». *Chronic Diseases in Canada*, (22), p.18-23.
- St-Jean, M., L. St-Arnaud, J. Rhéaume, P. Y. Thériault et L. Desrosiers (2006). « Rudesse en usine, une stratégie défensive ». In *Espace de réflexion, espace d'action en santé mentale au Québec. Enquêtes en psychodynamique du travail au Québec*, Institut de psychodynamique du travail du Québec, p.37-63. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Stuhimiller, C.M. (1994). «Occupational Meanings and Coping Practices of Rescue Workers in an Earthquake Disaster». *Western Journal of Nursing Research*, vol. 16 no 3, p. 268-287.
- Suétone (119, trad. 1973 par Grimal). *Vies des 12 Césars, Livre II*. Paris : Librairie générale française.
- Taylor, C. (1992). *Grandeur et misère de la modernité*, Montréal : Bellarmin.
- Tak, S., R. Driscoll, B. Bernard et C. West (2007). « Depressive Symptoms among Firefighters and Related Factors after the Response to Hurricane Katrina ». *Journal of Urban Health*, vol. 84, no 2. p. 153-161.
- Teiger, C. (1995). « Parler quand même, les fonctions des activités langagières non fonctionnelles ». In *Paroles au travail*, sous la dir. de Boutet, J., p. 42-72. Paris: L'Harmattan.
- Thompson, M.-C. (1997). *Volunteer Firefighters: Our Silent Heroes*. Thèse de doctorat. Calgary: Université de Calgary.
- Tillich, P. (1998). *Le courage d'être*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Toulouse, G., L. St-Arnaud, R. Bourbonnais, J. Damasse, D. Chicoine et A. Delisle (2006). Étude de la prévalence des troubles musculo-squelettiques et psychologiques, des facteurs physiques et psychosociaux chez les préposés des centres d'urgence 9-1-1. Études et recherches / Rapport R-472, Montréal: IRSST.
- Trudel, L. (1999). Évaluation interdisciplinaire d'un programme de formation à visées préventives dispensé à des travailleurs avec ordinateur. Analyse ergonomique et psychodynamique du travail. Thèse de doctorat. Montréal : Université de Montréal.
- Tsutsumi, A., K. Kayaba, T. Theorell et J. Siegrist (2001). «Association between job stress and depression among Japanese employees threatened by job loss in a comparison between job-stress models». *Scandinavian journal of Work, Environment and Health*, vol. 25, no 4, p. 376-381.

- Ursano, R.J. et C.S. Fullerton (1990). «Cognitive and Behavioral Responses to Trauma». *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 20, no 21, p. 1766-1775.
- Valéry, P. (1934). *Pièces sur l'art*. Paris : Gallimard.
- Van der Doef, M. et S. Maes (1999). «The job demand-control (-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research». *Work and Stress*, vol. 13, no 2, p. 87-114.
- Van der Doef, M., M. Stan et R. Diekstra (2000). «An examination of the Job Demand-Control-Support model with various occupational strain indicators». *Anxiety, Stress and Coping*, (13), p.165-185.
- Vézina, M., M. Cousineau, D. Mergler, A. Vinet et M. Laurendeau (1992). *Pour donner un sens au travail : bilan et orientations du Québec en santé mentale au travail*. Boucherville : G  t  n Morin.
- Vézina, M. et R. Bourbonnais (2001). « Incapacité au travail pour des problèmes de santé mentale ». In *Portrait social du Québec – Données et analyses*. Québec : Institut de la Statistique du Québec.
- Vézina, M. (2002). « Les fondements théoriques de la psychodynamique du travail ». In *Stress au travail et santé psychique*, sous la dir. de Neboit M. et M. Vézina, p.111-127. France : Octares.
- Vézina, M., R. Bourbonnais, C. Brisson et L. Trudel (2006a). « Définir les risques ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, (63), p. 33-38.
- Vézina, M., N. Jauvin, J. Dussault et R. Bourbonnais (2006b). « L'éclairage de la psychodynamique du travail pour comprendre la souffrance des agents de la paix en service correctionnels ». In *Espace de réflexion, espace d'action en santé mentale au Québec. Enquêtes en psychodynamique du travail au Québec*, Institut de psychodynamique du travail du Québec, p.143-168. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Vézina, M., R. Bourbonnais, A. Marchand et R. Arcand (2008). *Stress au travail et santé mentale chez les adultes québécois. Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (cycle 1.2)*. Québec : Institut de la statistique du Québec.
- Ville de Montréal, site internet consulté en janvier 2008,
http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_dad=portal&_pageid=2497,3090352&_schema=PORTAL
- Vinet, A. (200). *Travail, organisation et santé. Le défi de la productivité dans le respect des personnes*. Ste-Foy : Les Presses de l'Université Laval.

- Vygotski, L. (1934 :1997). *Pensée et langage*. Paris : La Dispute.
- Wagner, D., M. Heinrichs et U. Eklert (1998). «Prevalence of symptoms of posttraumatic stress disorder in German professional firefighters». *American Journal of Psychiatry*, vol. 155, no 12, p. 1727-1732.
- Ware, JE. et C.D. Sherbourne (1992). «The MOS 36-item short-form health survey (SF-36). I. Conceptual framework and item selection». *Med Care*, (30), p. 473-83.
- Watson Wyatt (2005). *Au travail, vers une organisation en santé*. Récupéré le 10 juillet 2008 de : <http://www.watsonwyatt.com/>.
- Werthe, C. (2001). « Le rire et ses ressources en clinique du travail ». *Éducation permanente*, no 146, p. 193-201.
- Williams, C. (2003). Sources de stress en milieu de travail. L'emploi et le revenu en perspective, vol. 4, no 6. Statistique Canada.
- Woodall, J.S. (1998). *Ask not why wounded fall, but how the valiant continue to march : New theory on Work-related stress management in the fire-service*. Thèse de doctorat. California: Fielding Graduate University.
- WHO - World Health Organization (1990). *Composite International Diagnostic Interview, Version 1.0*. Geneva: World Health Organization.
- Ylipaavalniemi, J., M. Kivimäki, M. Elovainio, M. Virtanen, L. Keltikangas-Järvinen et J. Vahtera (2005). «Psychosocial work characteristics and incidence of newly diagnosed depression: a prospective cohort study of three different models». *Social Science and Medicine*, vol. 61, no 1, juillet, p.111-122.

Annexe I
Questionnaire

Code d'identification ____|____|____



RECHERCHE

sur

***L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL AU TRAVAIL CHEZ LES POMPIERS,
LEUR SANTÉ MENTALE ET LES STRATÉGIES DE MÉTIER POUR LA GARDER***

QUESTIONNAIRE

Hiver 2007

**Doctorat en organisation du travail et santé psychologique
Programme de doctorat sur mesure
Université Laval**

Candidate au doctorat :

Directrice :

Jacinthe Douesnard, M.Ps.

Louise St-Arnaud, Ph.D, Université Laval
Chaire de recherche du Canada sur l'intégration
professionnelle et l'environnement psychosocial du
travail

Codirectrice :

Renée Bourbonnais, Ph.D, Université Laval

Recherche approuvée par le Comité éthique de l'Université Laval :
(# d'approbation 2007-003-A1,20 février 2007)

CONSIGNES

Nous vous demandons de bien vouloir répondre à toutes les questions du questionnaire. Il peut arriver que certaines questions vous semblent répétitives. Veuillez, s'il vous plaît, y répondre quand même en inscrivant l'information demandée dans l'espace prévu à cet effet ou en encerclant votre choix.

Il est important de :

- répondre à ce questionnaire de façon individuelle;
- se rappeler qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Ce que nous souhaitons, c'est recueillir VOTRE opinion sur les divers éléments;
- bien lire les questions avant de répondre (la formulation peut être à la négative ou à la positive).

**Il est important de répondre en pensant à votre métier de pompier en général.
Ceci inclut les périodes d'attente et les périodes de combat d'incendies.**

Temps de réponse : entre 20 et 30 minutes

**Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire
et nous vous rappelons que toutes les réponses sont confidentielles**

Cette recherche est menée dans le cadre d'un doctorat à l'Université Laval. Elle n'est pas commandée par le patronat ni par le syndicat du Service incendie de votre ville, bien qu'elle ait été approuvée par ces derniers.

Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger la présentation.

SECTION A) INFORMATIONS SOCIODÉMOGRAPHIQUES ET LIÉES À VOTRE POSTE

Pour chacune des questions, veuillez compléter l'information demandée dans l'espace prévu à cet effet ou encercler la réponse correspondant à votre situation actuelle.

Date d'aujourd'hui : | | |

Année

Mois

Jour

Quelle est votre date de naissance ? | |

Mois

Année

À quel moment avez-vous commencé à travailler à temps plein dans un service incendie ?
(peu importe la ville) ?

| |
Mois Année

1. Quel poste occupez-vous actuellement?
(Encercler une seule réponse, le plus haut grade occupé en ce moment)

1. Pompier
2. Lieutenant
3. Capitaine

SECTION B) ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Répondez aux énoncés suivants en vous référant à votre situation actuelle de travail en général. **Encerchez votre réponse et choisissez une seule réponse par question.**

	FORTEMENT EN DÉSACCORD	EN DÉSACCORD	D'ACCORD	FORTEMENT D'ACCORD
5. Mon travail exige que j'apprenne des choses nouvelles.	1	2	3	4
6. Mon travail exige un niveau élevé de qualifications.	1	2	3	4
7. Dans mon travail, je dois faire preuve de créativité.	1	2	3	4
8. Mon travail consiste à refaire toujours les mêmes choses.	1	2	3	4
9. J'ai la liberté de décider comment je fais mon travail.	1	2	3	4
10. Mon travail me permet de prendre des décisions de façon autonome.	1	2	3	4
11. Au travail, j'ai l'opportunité de faire plusieurs choses différentes.	1	2	3	4
12. J'ai passablement d'influence sur la façon dont les choses se passent à mon travail.	1	2	3	4
13. Au travail, j'ai la possibilité de développer mes habiletés personnelles.	1	2	3	4

	FORTEMENT EN DÉSACCORD	EN DÉSACCORD	D'ACCORD	FORTEMENT D'ACCORD
14. Mon travail exige d'aller très vite.	1	2	3	4
15. Mon travail exige de travailler très fort mentalement.	1	2	3	4
16. On ne me demande pas de faire une quantité excessive de travail.	1	2	3	4
17. J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail.	1	2	3	4
18. Je ne reçois pas de demandes contradictoires de la part des autres.	1	2	3	4
19. Mon travail m'oblige à me concentrer intensément pendant de longues périodes.	1	2	3	4
20. Ma tâche est souvent interrompue avant que je l'aie terminée. Je dois alors y revenir plus tard.	1	2	3	4
21. Mon travail est très mouvementé.	1	2	3	4
22. Je suis souvent ralenti dans mon travail parce que je dois attendre que les autres aient terminé le leur.	1	2	3	4

	FORTEMENT EN DÉSACCORD	EN DÉSACCORD	D'ACCORD	FORTEMENT D'ACCORD
23. Mon supérieur immédiat réussit à faire travailler les gens ensemble.	1	2	3	4
24. Mon supérieur immédiat se soucie du bien-être des personnes qui sont sous sa supervision.	1	2	3	4
25. Mon supérieur immédiat prête attention à ce que je dis.	1	2	3	4
26. Mon supérieur immédiat a une attitude hostile ou conflictuelle envers moi.	1	2	3	4
27. Mon supérieur immédiat facilite la réalisation du travail.	1	2	3	4
28. Les gens avec qui je travaille sont qualifiés pour les tâches qu'ils accomplissent.	1	2	3	4
29. Les personnes avec qui je travaille s'intéressent à moi personnellement.	1	2	3	4
30. Les gens avec qui je travaille sont amicaux.	1	2	3	4
31. Les gens avec qui je travaille facilitent la réalisation du travail.	1	2	3	4
32. Les gens avec qui je travaille ont des attitudes hostiles ou conflictuelles envers moi.	1	2	3	4
33. Les gens avec qui je travaille s'encouragent mutuellement à travailler ensemble.	1	2	3	4

	FORTEMENT EN DÉSACCORD	EN DÉSACCORD	D'ACCORD	FORTEMENT D'ACCORD
34. Au travail, il m'arrive fréquemment d'être pressé par le temps.	1	2	3	4
35. Je commence à penser à des problèmes au travail dès que je me lève le matin.	1	2	3	4
36. Quand je rentre à la maison, j'arrive facilement à me décontracter et à oublier tout ce qui concerne mon travail.	1	2	3	4
37. Mes proches disent que je me sacrifie trop pour mon travail.	1	2	3	4
38. Le travail me trotte encore dans la tête quand je vais au lit.	1	2	3	4
39. Si je remets à plus tard quelque chose que je devais faire le jour même, j'ai du mal à dormir.	1	2	3	4
40. Je suis souvent contraint à faire des heures supplémentaires.	1	2	3	4
41. Au cours des dernières années, mon travail est devenu de plus en plus exigeant.	1	2	3	4
42. Mon travail exige des efforts physiques.	1	2	3	4

	FORTEMENT EN DÉSACCORD	EN DÉSACCORD	D'ACCORD	FORTEMENT D'ACCORD
43. Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs.	1	2	3	4
44. Je reçois le respect que je mérite de mes collègues.	1	2	3	4
45. Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles.	1	2	3	4
46. On me traite injustement à mon travail.	1	2	3	4
47. Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail.	1	2	3	4
48. Mes perspectives de promotion sont faibles.	1	2	3	4
49. Ma sécurité d'emploi est menacée.	1	2	3	4
50. Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation.	1	2	3	4
51. Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail.	1	2	3	4
52. Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	1	2	3	4
53. Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant.	1	2	3	4

	TRÈS PEU OU PAS DU TOUT	PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	EXTRÊMEMENT
54. Vos tâches de travail ont-elles pour vous un sens?	1	2	3	4	5
55. Avez-vous l'impression que le travail que vous effectuez est important?	1	2	3	4	5
56. Vous sentez-vous motivé et impliqué dans votre travail?	1	2	3	4	5

SECTION C) SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

Pour chacun des énoncés suivants, indiquez la fréquence appropriée. **Encerclez votre réponse** et choisissez **un seul choix** par énoncé

Au cours du dernier mois, c'est-à-dire la période commençant à la date d'il y a un mois et se terminant hier, à quelle fréquence vous êtes-vous senti ...

	JAMAIS	RAREMENT	PARFOIS	LA PLUPART DU TEMPS	TOUT LE TEMPS	JE NE SAIS PAS
57. ... nerveux	1	2	3	4	5	--
58. ... désespéré	1	2	3	4	5	--
59. ... agité ou ne tenant pas en place	1	2	3	4	5	--
60. ... si déprimé que plus rien ne pouvait vous faire sourire	1	2	3	4	5	--
61. ... si déprimé que tout était un effort	1	2	3	4	5	--
62. ... bon à rien	1	2	3	4	5	--

63. Avez-vous régulièrement des problèmes à vous endormir ou à rester endormi?
(Encerclez une seule réponse)

1. Oui
2. Non

En général, diriez-vous que votre santé est...

(Encerclez une seule réponse)

1. Excellente
2. Très bonne
3. Bonne
4. Passable
5. Mauvaise

Les questions qui suivent concernent la survenue d'un événement traumatisant que vous avez vécu dans le cadre de votre travail.

64. Au cours de votre travail avez-vous été exposé à ce type d'événement (expérience traumatisante)?

1. Oui

2. Non si non, passez à la question 83, à la page suivante

Le but des questions suivantes est de mesurer la **fréquence** et la **sévérité** des symptômes dans les deux (2) dernières semaines.

À l'aide de l'échelle de fréquence, **encerclez** la **fréquence** des symptômes dans la colonne située à la gauche de chacun des énoncés. Ensuite, à l'aide de l'échelle de **sévérité**, **encerclez** la lettre qui correspond le mieux à la sévérité de chacun des énoncés.

FRÉQUENCE :

0- Pas du tout

1- 1 fois par semaine ou moins / un petit peu / une fois de temps en temps

2- 2 à 4 fois par semaine / assez / la moitié du temps

3- 5 fois ou plus par semaine / beaucoup / presque toujours

SÉVÉRITÉ :

A- Pas du tout perturbant

B- Un peu perturbant

C- Modérément perturbant

D- Très perturbant

E- Extrêmement perturbant

	FRÉQUENCE	ÉNONCÉ	SÉVÉRITÉ
65.	0 1 2 3	Avez-vous eu des pensées ou des souvenirs pénibles récurrents ou intrusifs concernant l'événement (répétitifs et envahissants)?	A B C D E
66.	0 1 2 3	Avez-vous eu et continuez-vous à avoir de mauvais rêves ou des cauchemars concernant l'événement?	A B C D E
67.	0 1 2 3	Avez-vous vécu l'expérience de soudainement revivre l'événement, d'avoir un retour en arrière, d'agir ou de sentir que celui-ci se produisait?	A B C D E
68.	0 1 2 3	Avez-vous été perturbé et continuez-vous à être perturbé de façon intense émotionnellement lorsqu'on vous rappelle l'événement?	A B C D E
69.	0 1 2 3	Avez-vous des réactions PHYSIQUES intenses lorsqu'on vous rappelle l'événement (ex. : sueurs, palpitations, etc.) ?	A B C D E

	FRÉQUENCE	ÉNONCÉ	SÉVÉRITÉ
70.	0 1 2 3	Avez-vous fait et continuez-vous de faire des efforts de façon persistante pour éviter les pensées et les sentiments associés à l'événement?	A B C D E
71.	0 1 2 3	Avez-vous fait et continuez-vous de faire des efforts de façon persistante pour éviter les activités, les situations ou les endroits qui vous remémorent l'événement?	A B C D E
72.	0 1 2 3	Y a-t-il des aspects importants de l'événement dont vous ne pouvez toujours pas vous rappeler?	A B C D E
73.	0 1 2 3	Avez-vous perdu de façon marquée vos intérêts pour vos loisirs depuis l'événement?	A B C D E
74.	0 1 2 3	Vous êtes-vous senti détaché ou coupé des gens autour de vous depuis l'événement?	A B C D E
75.	0 1 2 3	Avez-vous senti que votre capacité à ressentir vos émotions a diminué? (ex. : incapable d'avoir des sentiments amoureux, sentiment d'être sans émotion, incapacité à pleurer lorsque triste,	A B C D E
76.	0 1 2 3	Avez-vous perçu que vos plans ou vos espoirs futurs ont changé en raison de l'événement? (ex. : plus de carrière, mariage, enfants,	A B C D E
77.	0 1 2 3	Avez-vous eu et continuez-vous d'avoir des difficultés à vous endormir ou à rester endormi?	A B C D E
78.	0 1 2 3	Avez-vous été et continuez-vous d'être constamment irritable ou porté à éclater soudainement en colère?	A B C D E
79.	0 1 2 3	Avez-vous eu et continuez-vous d'avoir des difficultés persistantes à vous concentrer?	A B C D E
80.	0 1 2 3	Êtes-vous excessivement en état d'alerte depuis l'événement? (ex. : vérifier ce qui est autour de vous)	A B C D E
81.	0 1 2 3	Avez-vous été plus nerveux, plus facilement effrayé depuis l'événement?	A B C D E

82. Après de tels événements traumatisants, avez-vous pu bénéficier de soutien individuel ou collectif?

- 1- Oui
- 2- Non

Pour les prochaines questions, **encerclez votre réponse** et choisissez **un seul choix** par énoncé

	TRÈS PEU OU PAS DU TOUT	PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	EXTRÊME- MENT
83. Votre travail est-il épuisant émotionnellement ?	1	2	3	4	5
84. Vous sentez-vous excessivement épuisé à cause de votre travail ?	1	2	3	4	5
85. Votre travail suscite-t-il chez vous un sentiment de frustration ?	1	2	3	4	5
86. Vous sentez-vous exténué à la fin d'une journée de travail ?	1	2	3	4	5
87. Êtes-vous épuisé le matin à l'idée de faire une autre journée (une soirée ou une nuit) au travail ?	1	2	3	4	5
88. Avez-vous l'impression que chaque heure de travail vous fatigue ?	1	2	3	4	5
89. Avez-vous suffisamment d'énergie à consacrer à votre famille et à vos amis pendant vos moments de loisir ?	1	2	3	4	5

90. Si vous en aviez l'occasion, quitteriez-vous cet emploi pour un autre?

1. Oui
2. Non

SECTION D) SOUTIEN SOCIAL

Les prochaines questions portent sur votre réseau social. **Encerclez votre réponse** et choisissez **un seul choix** par énoncé.

Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous participé à des rencontres avec votre parenté, vos amis ou des connaissances ?

1. Jamais
2. Environ une fois par année
3. Au moins une fois par mois
4. Une fois par semaine
5. Plus d'une fois par semaine

Au cours des 2 derniers mois, diriez-vous que vous avez passé votre temps libre ... ?

1. Presque entièrement seul
2. Plus de la moitié du temps seul
3. À peu près la moitié du temps seul et la moitié avec d'autres
4. Plus de la moitié du temps avec d'autres

Comment trouvez-vous votre vie sociale ?

1. Vraiment insatisfaisante
2. Plutôt insatisfaisante
3. Plutôt satisfaisante
4. Très satisfaisante

91. Si vous étiez en situation de grande détresse psychologique relativement à votre travail, à qui demanderiez-vous de l'aide en premier?

1. Votre conjoint(e)
2. Un collègue pompier
3. Votre supérieur immédiat
4. Un ami en dehors du Service incendie
5. Le programme d'aide aux employés de votre Service incendie
6. Quelqu'un de votre famille, autre que conjoint(e)
7. Votre médecin de famille
8. Un médecin à l'urgence d'un hôpital
9. Autre, précisez : _____

	OUI	NON
Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un à qui vous pouvez vous confier, parler librement de vos problèmes ?	1	2
Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un qui peut vous aider si vous êtes mal pris ?	1	2
Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un de qui vous vous sentez proche et qui vous démontre de l'affection ?	1	2

En terminant, nous vous invitons à prendre connaissance de la liste suivante, qui regroupe des éléments en lien avec votre métier.

Pour chacun des énoncés, précisez le degré d'impact négatif que l'élément a sur votre santé psychologique.

Répondez à toutes les questions. Si vous n'avez pas vécu certains de ces éléments, répondez tout de même en vous demandant quel serait l'impact, selon vous, de cet élément s'il se produisait.

Encerclez votre réponse et choisissez une seule réponse par question.

	TRÈS PEU OU PAS DU TOUT	PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	EXTRÊME- MENT
Désaccord entre l'information donnée par le poste de commandement et la réalité de l'intervention	1	2	3	4	5
Étendue de la catastrophe, de l'incendie	1	2	3	4	5
Ne pas pouvoir intervenir en situation d'urgence à cause de l'attente de renforts	1	2	3	4	5
Prise de décision dans des délais rapides	1	2	3	4	5
Incertitude au sujet de l'évolution de la situation et de ses conséquences	1	2	3	4	5
Incident avec produits toxiques, radioactifs	1	2	3	4	5
Avoir plusieurs rôles en même temps	1	2	3	4	5
Affronter une situation nouvelle	1	2	3	4	5
Difficultés liées au vêtement de protection	1	2	3	4	5
Difficulté de communiquer efficacement dû à l'appareil de respiration autonome, aux bruits, etc.	1	2	3	4	5
Conditions climatiques (chaud, froid)	1	2	3	4	5
Détresse, souffrance, décès des victimes	1	2	3	4	5

	Degré d'impact négatif sur votre santé psychologique				
	TRÈS PEU OU PAS DU TOUT	PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	EXTRÊMEMENT
Situation impliquant un enfant	1	2	3	4	5
Connaissance des victimes	1	2	3	4	5
Panique d'un collègue	1	2	3	4	5
Foule sur les lieux d'intervention	1	2	3	4	5
Responsabilités envers les collègues et les personnes à secourir	1	2	3	4	5
Risque de contamination biologique	1	2	3	4	5
Blessures physiques (de vous même ou d'un collègue)	1	2	3	4	5
Période de suractivité alternée avec des périodes d'attente	1	2	3	4	5
Formation technique estimée insuffisante	1	2	3	4	5
Formation théorique estimée insuffisante	1	2	3	4	5
Manque de matériel	1	2	3	4	5
Horaire de travail (jour, nuit, fin de semaine)	1	2	3	4	5
Climat au travail : entre collègues ou avec les supérieurs	1	2	3	4	5
Absence d'aide et d'écoute après un événement marquant	1	2	3	4	5
Respect de la hiérarchie	1	2	3	4	5
Le fait de passer beaucoup de temps en caserne avec les collègues	1	2	3	4	5

Si vous souhaitez faire des commentaires sur le questionnaire ou sur la recherche, inscrivez-les ici.

***Nous vous remercions d'avoir répondu à ce questionnaire
et nous vous rappelons que toutes les informations fournies
demeureront confidentielles***

Annexe 2

Feuillelet d'information et formulaires de consentement

Titre de la recherche :

*L'environnement psychosocial au travail chez les pompiers,
leur santé psychologique et les stratégies de métier pour la garder*

Par Jacinthe Douesnard, M. Ps. Psychologue

1. DESCRIPTION GÉNÉRALE

Dans le cadre du doctorat en Organisation du travail et santé psychologique, la présente recherche portera sur l'impact des facteurs de risque psychosociaux présents dans le métier de pompier ET les stratégies mises de l'avant par les travailleurs pour y faire face. La recherche se déroule auprès des pompiers permanents, excluant donc les pompiers temporaires ou volontaires.

Par facteurs de risque psychosociaux, nous entendons, par exemple, une exposition à des souffrances humaines, la confrontation à la mort (collègue, citoyen, enfant, etc.), le stress lié à l'urgence d'intervenir, la prise rapide de décisions, le danger de blessures, etc.

En ce moment, très peu de connaissances scientifiques portant sur l'état de la santé psychologique des pompiers sont disponibles au Québec : en d'autres mots, il est presque impossible de trouver des statistiques valides traçant un portrait de la santé psychologique des pompiers permanents du Québec. Pourtant, de telles données sont disponibles dans d'autres pays (France, États-Unis, Allemagne, etc.).

Cependant, il est bien documenté dans les écrits scientifiques que les travailleurs confrontés à des situations dangereuses et à haut niveau de stress développent des stratégies pour y faire face. Ces stratégies peuvent être mises en place de façon individuelle ou par l'ensemble du groupe de travail.

2. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

- Décrire (en pourcentage) l'état de situation de la santé psychologique des pompiers permanents et la présence de facteurs psychosociaux dans le travail;
- Décrire les moyens mis sur pied par les pompiers pour gérer les risques psychosociaux liés à leur travail.

Pour atteindre ces objectifs, la recherche se divise en deux volets :

- **Volet I** : pour répondre au premier objectif à l'aide d'un questionnaire
- **Volet II** : pour répondre au deuxième objectif, lors d'entrevues de groupe.

3. DÉROULEMENT

VOLET 1 : FÉVRIER-AVRIL 2007 : QUESTIONNAIRE. Je passerai dans toutes les casernes, rencontrer tous les pelotons pour vous expliquer de vive voix la recherche et vous remettre le questionnaire. Le questionnaire doit être rempli individuellement (durée : 20-30 min). La participation au questionnaire se fait sur une base volontaire. Vous n'êtes pas obligé d'y répondre et aucune sanction ne sera prise contre les personnes qui décident de ne pas y participer. Je ramasserai sur place les questionnaires remplis.

VOLET 2 : AVRIL-JUIN 2007 // JANVIER-FEVRIER 2008 : ENTREVUES DE GROUPE : Je rencontrerai quelques groupes de pompiers qui travaillent ensemble (même caserne, même peloton). Vous aurez plus de détails sur les entrevues lors de ma visite en caserne pour distribuer les questionnaires en février/avril. C'est aussi à ce moment que je vous expliquerai comment me faire part de votre intérêt de participer aux entrevues. La participation des groupes est sur une base volontaire : vous n'êtes pas obligé d'y participer et aucune sanction ne sera prise contre les personnes qui décident de ne pas y participer. Chaque groupe sera rencontré à deux reprises et la durée de chaque entrevue est d'environ 2h00.

4. CONFIDENTIALITÉ

Les données recueillies par questionnaire seront traitées sur une base anonyme (aucun nom de personne et de caserne ne sera connu par une autre personne que la chercheuse). De plus, ni le syndicat ni l'employeur ne seront informés de l'identité des participants en regard de chacun des propos énoncés lors des entrevues et ce, dans les limites du respect de l'engagement à la confidentialité de tous les membres du groupe à cet effet. Ce même principe sera appliqué lors de la publication des résultats (aucun lien entre les noms, les casernes et les opinions émises). Les participants aux entrevues seront invités à remplir un formulaire de consentement et de confidentialité : ceci dans le but de s'assurer d'une part qu'ils ont bien compris les objectifs, la démarche et la possibilité de se retirer du projet sans préjudice et, d'autre part, ce formulaire permettra aux participants de s'engager à la confidentialité des propos énoncés lors des entrevues. Ce projet est approuvé par le Comité éthique de l'Université Laval (# d'approbation : 2007-003-A1, 20 février 2007).

Note importante : il ne s'agit pas d'un sondage, mais bien d'une recherche scientifique, effectuée avec des outils reconnus et validés. Cette recherche n'est pas commandée ni par la direction de votre service incendie, ni par le syndicat. Il s'agit d'une recherche neutre, menée dans le cadre d'un doctorat à l'Université Laval.

*Si vous avez des questions,
n'hésitez pas à communiquer avec moi*

Jacinthe Douesnard, M.Ps. Psychologue organisationnelle
Doctorante, Doctorat sur mesure en organisation du travail et santé psychologique,
Université Laval
Chaire de recherche du Canada sur l'intégration professionnelle
et l'environnement psychosocial de travail
Membre de l'équipe RIPOST
(Recherche sur les impacts psychologiques, organisationnels et sociaux du travail)
CSSS Vieille-Capitale, Québec
(418)681-8787 poste 3806

Feuillet d'information sur le questionnaire

*Recherche sur l'environnement psychosocial au travail chez les pompiers,
leur santé psychologique et les stratégies de métier pour la garder*

Volet I- questionnaire

Dans le cadre du doctorat en Organisation du travail et santé psychologique, réalisé par Jacinthe Douesnard à l'Université Laval et dirigée par Louise St-Arnaud (directrice) et Renée Bourbonnais (co-directrice), la présente recherche porte sur les liens entre le travail et la santé psychologique. Ce premier volet de la recherche a comme principal objectif de fournir des statistiques et des connaissances validées scientifiquement au sujet des risques psychosociaux associés à la santé psychologique des pompiers.

Toutes les données recueillies par ces questionnaires seront traitées confidentiellement. C'est donc dire que pour aucune considération, le nom de participant (et de la caserne) ne pourra être identifié par une personne autre que Mme Douesnard. De plus, elle seule aura accès aux questionnaires et les mesures suivantes seront appliquées pour assurer la confidentialité des renseignements fournis par les participants:

- les divers documents de la recherche seront codifiés et seule Mme Douesnard aura accès à la liste des noms et des codes
- les questionnaires seront conservés sous clés et accessibles seulement par Mme Douesnard
- la recherche fera l'objet de publications dans des revues scientifiques, et aucun participant (ou caserne) ne pourra y être identifié ou reconnu.

La participation à ce questionnaire se fait sur une base volontaire. Vous n'êtes pas obligé d'y participer et aucune sanction ne sera prise contre les personnes qui décident de ne pas y participer. De plus, si vous souhaitez ne pas répondre à certaines questions, libre à vous de laissez une case vide.

Le temps de réponse au questionnaire est d'environ 20-30 minutes.

Ce projet est approuvé par le Comité éthique de l'Université Laval
(# d'approbation : 2007-003-A1, 20 février 2007).

Un document résumé des résultats sera remis au Service incendies de votre ville et distribué en caserne. Ce document contiendra les grandes lignes des résultats de l'enquête, sans faire mention toutefois des noms des personnes et des casernes. Le document tracera donc un portrait général des résultats obtenus. Les données de cette recherche seront conservées pour une période de 5 ans, dans un classeur barré à clé dont seule Mme Douesnard aura accès.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec moi :

Téléphone au bureau : (418) 681-8787 poste 3806.

Formulaire de consentement à l'intention du participant aux entrevues de groupe

*Recherche sur l'environnement psychosocial au travail chez les pompiers,
leur santé psychologique et les stratégies de métier pour la garder*

Volet II- Entrevues de groupe

Dans le cadre du doctorat en Organisation du travail et santé psychologique, réalisé par Jacinthe Douesnard à l'Université Laval et dirigée par Louise St-Arnaud (directrice) et Renée Bourbonnais (co-directrice), la présente recherche porte sur les liens entre le travail et la santé psychologique. Faisant suite aux questionnaires distribués en caserne, cette entrevue a comme principal objectif de comprendre le fonctionnement du collectif de travail des pompiers et les processus mis sur pied pour réguler les contraintes présentes dans le travail. Les résultats de cette recherche permettront d'apporter des connaissances au sujet des risques psychosociaux associés à la santé psychologique des pompiers et les façons d'y faire face.

Il se peut que vous éprouviez un malaise ou des émotions pénibles suite à l'expression de certaines idées lors des entrevues. Si de telles réactions se produisent et que vous éprouvez le besoin d'avoir de l'aide, je vous invite à vous adresser à votre PAE.

Je vous rappelle que chaque groupe sera rencontré à trois reprises, à raison de 2h00 chaque rencontre. Chaque entrevue sera enregistrée, à moins que les participants s'y opposent. Ces captations sonores ne seront jamais diffusées publiquement. Elles serviront seulement à pouvoir analyser fidèlement les entrevues effectuées.

Vous êtes libre de participer à ce projet de recherche. Vous pouvez aussi mettre fin à votre participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre décision.

Toutes les données recueillies lors des entrevues seront traitées sur une base confidentielle. C'est donc dire que pour aucune considération, le nom de participant (et de la caserne) ne pourra être identifié par une personne autre que Mme Douesnard. De plus, ni le syndicat ni l'employeur ne seront informés de l'identité des participants en regard de chacun de leurs propos et ce, dans les limites du respect de l'engagement à la confidentialité de tous les membres du groupe à cet effet. L'accès aux transcriptions sera réservé à l'usage exclusif de Mme Douesnard.

Les mesures suivantes seront appliquées pour assurer la confidentialité des renseignements fournis par les participants:

- les résultats individuels des participants ne seront jamais communiqués;
- les enregistrements seront conservés sous clés et accessibles seulement par Mme Douesnard;
- la recherche fera l'objet de publications dans des revues scientifiques, et aucun participant (ou caserne) ne pourra y être identifié ou reconnu;

Un document résumant les résultats du projet de recherche sera remis au Service incendies de votre ville et distribué en caserne. Ce document contiendra les grandes lignes des résultats de l'enquête (questionnaires et entrevue), sans faire mention toutefois des noms des personnes et des casernes. Le document tracera donc un portrait général des résultats obtenus. Les données seront conservées pour une période de 5 ans, dans un classeur barré à clé dont seule Mme Douesnard aura accès.

Ce projet est approuvé par le Comité éthique de l'Université Laval
(# d'approbation : 2007-003-A1, 20 février 2007).

Après avoir obtenu toutes les informations sur les procédures de la recherche et sur l'utilisation des résultats, j'accepte de participer à ce projet de recherche. Je pourrai en tout temps mettre fin à l'entrevue sans préjudice si son déroulement ne me satisfait pas.

J'accepte de participer aux entrevues : Oui _____ Non _____

Je consens à l'enregistrement de l'entrevue : Oui _____ Non _____

Je m'engage à garder confidentielles les idées et opinions émises par mes collègues lors de cette entrevue et à ne divulguer aucun nom en lien avec les idées et opinions émises.

Participant

Date

J'ai expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche au participant. J'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et j'ai vérifié la compréhension du participant. De plus, je m'engage à la confidentialité quant au nom du participant ou de la caserne qui émet des commentaires.

Jacinthe Douesnard, M.Ps.
Psychologue organisationnelle

Date

Doctorante,
Doctorat sur mesure en organisation du travail et santé
psychologique,
Université Laval

Chaire de recherche du Canada sur l'intégration professionnelle
et l'environnement psychosocial de travail
Membre de l'équipe RIPOST
(Recherche sur les impacts psychologiques,
organisationnels et sociaux du travail)
CSSS Vieille-Capitale, Québec
(418) 681-8787 poste 3806

Copie du participant

Plaintes ou critiques

Toute plainte ou critique sur ce projet de recherche
pourra être adressée au Bureau de l'Ombudsman de
l'Université Laval :
Pavillon Alphonse-Desjardins
bureau 3320
Université Laval,
Québec (Québec)

Après avoir obtenu toutes les informations sur les procédures de la recherche et sur l'utilisation des résultats, j'accepte de participer à ce projet de recherche. Je pourrai en tout temps mettre fin à l'entrevue sans préjudice si son déroulement ne me satisfait pas.

J'accepte de participer aux entrevues : Oui _____ Non _____

Je consens à l'enregistrement de l'entrevue : Oui _____ Non _____

Je m'engage à garder confidentielles les idées et opinions émises par mes collègues lors de cette entrevue et à ne divulguer aucun nom en lien avec les idées et opinions émises.

Participant

Date

J'ai expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche au participant. J'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et j'ai vérifié la compréhension du participant. De plus, je m'engage à la confidentialité quant au nom du participant ou de la caserne qui émet des commentaires.

Jacinthe Douesnard, M.Ps.
Psychologue organisationnelle

Date

Doctorante,
Doctorat sur mesure en organisation du travail et santé
psychologique,
Université Laval

Chaire de recherche du Canada sur l'intégration professionnelle
et l'environnement psychosocial de travail
Membre de l'équipe RIPOST
(Recherche sur les impacts psychologiques,
organisationnels et sociaux du travail)
CSSS Vieille-Capitale, Québec
(418) 681-8787 poste 3806

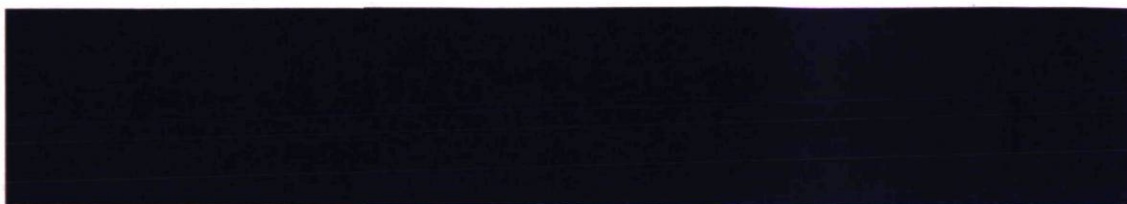
Plaintes ou critiques

Toute plainte ou critique sur ce projet de recherche
pourra être adressée au Bureau de l'Ombudsman de
l'Université Laval :
Pavillon Alphonse-Desjardins
bureau 3320
Université Laval,
Québec (Québec)

Copie pour J. Douesnard

Annexe 3

Horaire de travail des pompiers permanents



Peloton:

1: 2: 3: 4: 

JANVIER 2009						
D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

FEVRIER 2009						
D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

MARS 2009						
D	L	M	M	J	V	S
	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

AVRIL 2009						
D	L	M	M	J	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

MAY 2009						
D	L	M	M	J	V	S
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

JUIN 2009						
D	L	M	M	J	V	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

JUILLET 2009						
D	L	M	M	J	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

AOÛT 2009						
D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

SEPTEMBRE 2009						
D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

OCTOBRE 2009						
D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

NOVEMBRE 2009						
D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

DECEMBRE 2009						
D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31