

# Urgence 9-1-1 Troubles et psychologiques dans les

**LEUR RÔLE EST CONNU**, leur travail moins. En effet, les préposés aux appels d'urgence 9-1-1 du Québec exercent une profession qui, bien qu'elle existe depuis plusieurs années, est encore très mal connue. Or, ce métier risque de causer des troubles musculo-squelettiques et psychologiques à ces travailleurs.

Actuellement, il y a au Québec 45 centres d'urgence, qui emploient plus de 1000 préposés, permanents et temporaires. À l'origine, ce service était assuré par Bell Canada. Par la suite, sa gestion a été confiée aux municipalités du Québec. Celles-ci se sont regroupées selon leur importance pour offrir ce service à leurs citoyens. La conception des postes de travail et le choix des équipements se sont faits selon les

besoins et les possibilités des municipalités. « Il faut mentionner qu'à cette époque, et encore maintenant, il existait peu de références spécifiques pour orienter les municipalités dans la conception et l'organisation de ce type de travail, rappelle Georges Toulouse, le responsable de la recherche à l'IRSST. Le milieu fait actuellement des efforts importants pour s'organiser. Par exemple, une association des centres d'urgence 9-1-1 a été créée afin de favoriser de meilleures pratiques. Par ailleurs, du point de vue de la santé et de la sécurité du travail, c'est un milieu relativement peu connu. En effet, il n'existe pas de données statistiques sur la santé au travail des préposés aux communications des centres d'appels 9-1-1. Ces travailleurs sont répertoriés dans le regroupement plus large des employés cols blancs des municipalités. De plus, ils n'occupent pas un poste de travail traditionnellement reconnu comme étant à risque quant aux aspects de santé et de sécurité. »

L'étude a donc été réalisée à la suite d'une demande de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur des affaires municipales (APSAM), et des parties patronales et syndicales du secteur, en raison de l'absence de données sur la santé et la sécurité au travail des préposés aux communications des centres d'appels 9-1-1.

## QUANTIFIER ET QUALIFIER LA RÉALITÉ

Les chercheurs ont mené leur étude au moyen d'une collecte d'informations auprès de cinq centres et d'un questionnaire rempli par 176 travailleurs, sur une possibilité de 191.

Les préposés des centres d'urgence doivent effectuer de nombreuses tâches, dont le traitement des appels au 9-1-1, la prise de ceux qui sont destinés aux postes de police, le transfert des demandes concernant les travaux publics, la réponse aux alertes qui font partie du système de surveillance, la saisie des données ou la recherche sur les fiches du Centre de renseignements policiers



Les préposés des centres d'urgence effectuent de nombreuses tâches, dont le traitement des appels au 9-1-1, la prise de ceux qui sont destinés aux postes de police, le transfert des demandes concernant les travaux publics, la réponse aux alertes qui font partie du système de surveillance, la saisie des données ou la recherche sur les fiches du Centre de renseignements policiers du Québec. Dans certains centres, particulièrement les plus petits, ou encore durant le quart de nuit, d'autres tâches s'ajoutent.

du Québec (CRPQ). Dans certains centres, particulièrement les plus petits, ou encore durant le quart de nuit, d'autres tâches s'ajoutent, telles que l'accueil des citoyens qui se présentent au poste de police, la gestion du standard téléphonique de ce poste, la surveillance vidéo des cellules, etc. De plus, selon les régions servies, les préposés de certains centres doivent aussi s'occuper de la répartition des véhicules d'incendie ou des ambulances.

## Point de départ

Devant l'absence de données sur la santé au travail des préposés aux communications des centres d'appels 9-1-1 et les préoccupations exprimées par les représentants syndicaux et patronaux de ces centres, qui constataient la présence de troubles musculo-squelettiques (TMS) et psychologiques chez ce personnel, l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur des affaires municipales (APSAM), a demandé à l'IRSST de réaliser une étude sur le sujet.

## Responsables

Georges Toulouse<sup>1</sup>, Alain Delisle et Denise Chicoine, de l'IRSST; Louise Saint-Arnaud et Renée Bourbonnais, de l'Université Laval et de l'équipe RIPOST; et Jean Damasse, de l'équipe RIPOST.



## Résultats

Des informations inédites sur les conditions de travail des préposés des centres d'appel 9-1-1 et la confirmation de la présence de risques de troubles musculo-squelettiques et psychologiques chez cette population.

## Utilisateurs

L'APSAM, les ergonomes et les chercheurs concernés par la santé et la sécurité des travailleurs de ce secteur d'emploi.

# musculo-squelettiques centres d'appels



## TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES...

L'analyse des données obtenues indique que durant les 12 mois précédant l'administration du questionnaire, 96% des préposés déclarent avoir ressenti des douleurs importantes à au moins une région de leur corps, soit « tout le temps » (27,5%), soit « assez souvent » (48%), ou encore de « temps en temps » (20,5%). Les douleurs sont particulièrement ressenties dans les régions du cou (49,3%), du bas du dos (48,3%), du haut du dos (37,5%) et des épaules (37,3%). Dans la plupart des cas, ce taux de prévalence est de trois à cinq fois plus élevé que chez l'ensemble des travailleurs du Québec, selon l'Enquête sociale et de santé du Québec (1998).

## ... ET TROUBLES PSYCHOLOGIQUES

La détresse psychologique ou post-traumatique, l'épuisement professionnel, les problèmes de sommeil et le

mauvais état de santé perçu sont au nombre des troubles mesurés par l'étude.

Les résultats indiquent qu'un peu plus de la moitié des répondants (56,4%) présentent un degré de détresse psychologique élevé. Par ailleurs, la prévalence de l'épuisement professionnel est de 49%. En ce qui concerne les problèmes de sommeil, on observe qu'un peu plus de la moitié des préposés, soit 52%, éprouvent des difficultés à s'endormir. Toutefois, lorsqu'ils travaillent durant le quart de nuit, ils sont plus nombreux à estimer la qualité de leur sommeil comme étant insuffisante (71,2%), en comparaison avec les périodes où ils travaillent durant le quart de jour (44,3%) ou le quart de soir (23,8%). Cependant, le degré de détresse post-traumatique de ce personnel est, quant à lui, très bas, soit de 3,2%. Enfin, près de la moitié des préposés se considèrent en excellente ou en très bonne santé (49,7%), alors que 35,3% se disent en bonne santé.

## RISQUES PHYSIQUES ET PSYCHOSOCIAUX

Les problèmes physiques indiqués par les préposés sont liés à l'aménagement des postes de travail, soit l'emplacement des appareils et du clavier de l'ordinateur, et aux contraintes relatives aux postures. Selon plusieurs de ces employés, ces problèmes nuisent à la qualité de leur travail.

Quant aux facteurs de risques psychosociaux, les préposés disent ressentir de fortes contraintes mentales dans l'exécution de leurs tâches. Par exemple, 97,3% d'entre eux indiquent que leur travail est très mouvementé, qu'il exige de la rapidité et des efforts mentaux considérables. Par ailleurs, l'absence de maîtrise du contenu de leurs tâches s'avère la principale difficulté mentionnée. Ainsi, 71,9% des répondants ont signalé avoir très peu de marge de manœuvre dans la manière de réaliser leur

travail et 69,2% ont souligné l'absence de contrôle de leur environnement. Les préposés affirment recevoir un faible soutien social de la part de leurs supérieurs (51,4%) et de leurs collègues (40,3%).

## LE PORTRAIT ÉTANT PEINT

« On ne s'était jamais vraiment penché sur cette catégorie de travailleurs et il était nécessaire d'avoir un portrait juste, commente Charles Plante, conseiller à l'APSAM. Maintenant que la situation est bien documentée, cela nous indique aussi l'importance d'aller plus loin dans nos interventions auprès d'eux et ajoute du poids à ce qu'on avance quand on parle des problèmes de santé et de sécurité de ce milieu. » Les auteurs de l'étude souhaitent maintenant aider les centres à trouver des solutions. « C'est important non seulement sur le plan de la santé et de la sécurité au travail, mais aussi sur celui de la sécurité publique », conclut Georges Toulouse. D'ailleurs, l'étude recommande que soient améliorées les conditions d'exercice du travail des préposés, à la fois pour leur propre santé et pour celle des intervenants et des personnes en situation d'urgence. Les auteurs concluent aussi que seule une connaissance plus détaillée des activités professionnelles et de la charge de travail aussi bien physique que cognitive et émotionnelle des préposés devrait permettre d'améliorer l'aménagement des postes et l'organisation du travail dans l'ensemble des centres d'urgence 9-1-1. **PT**

BENOÎT FRADETTE

## Pour en savoir plus



TOULOUSE,  
Georges, Louise  
SAINT-ARNAUD,  
Renée  
BOURBONNAIS,  
Jean DAMASSE,  
Denise CHICOINE,  
Alain DELISLE.  
*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, Rapport R-472, 87 pages.*

Téléchargeable gratuitement :  
[www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/R-472.pdf](http://www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/R-472.pdf)

*Détresse psychologique et épuisement professionnel sont des termes normalisés internationalement. Ils indiquent une forte probabilité de développer des troubles de santé tels que la dépression ou le burnout.*