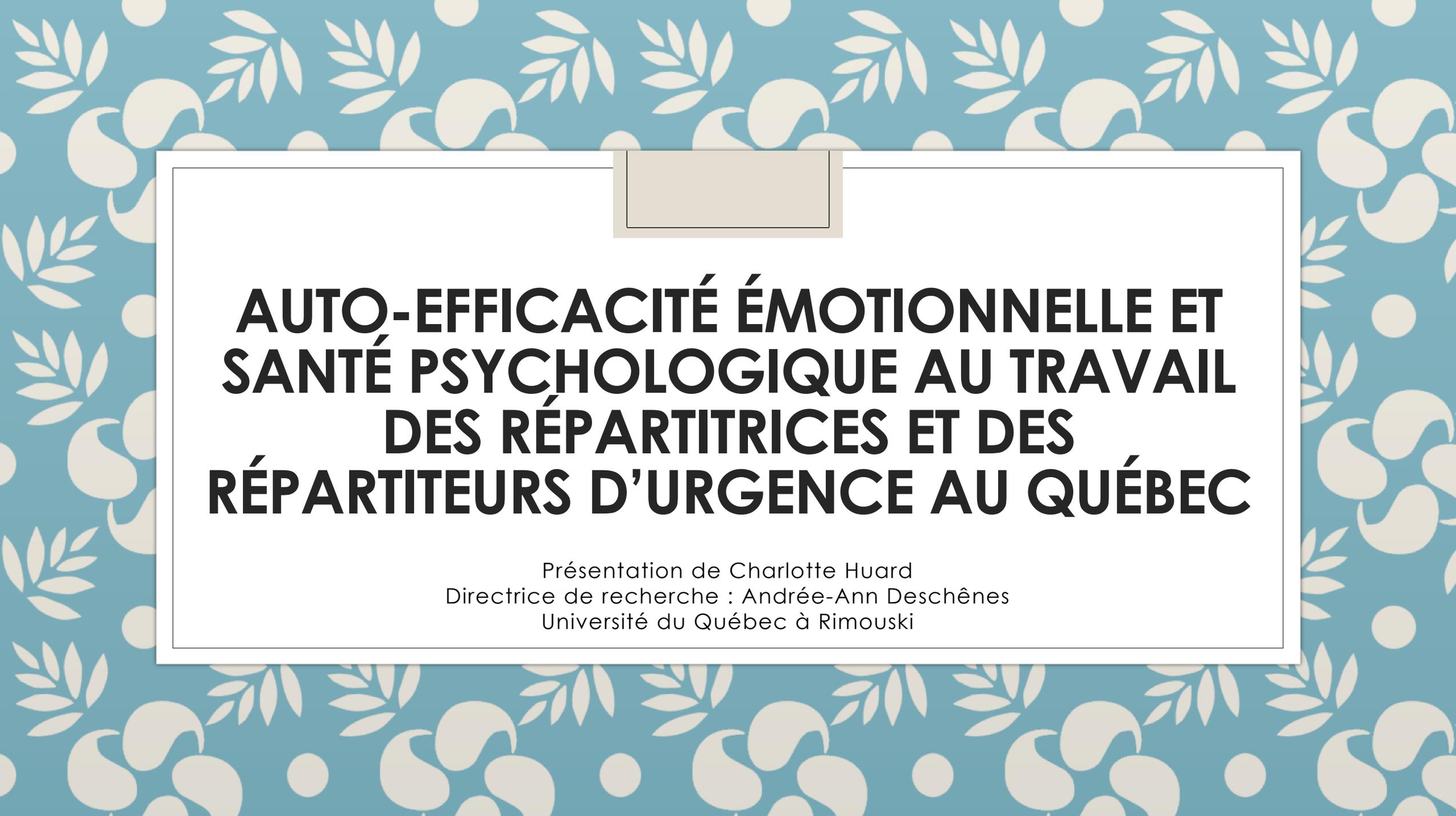


*Chaque matin, les hommes et les femmes qui prennent soin de la parcelle du réel qui leur est confiée sont en train de sauver le monde, sans le savoir.*

- Christiane Singer



# **AUTO-EFFICACITÉ ÉMOTIONNELLE ET SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL DES RÉPARTITRICES ET DES RÉPARTITEURS D'URGENCE AU QUÉBEC**

Présentation de Charlotte Huard  
Directrice de recherche : Andrée-Ann Deschênes  
Université du Québec à Rimouski

# Plan de la présentation

1. *Problématique*
2. *Objectif de la recherche*
3. *Cadre théorique : définitions et recension des écrits*
4. *Question de recherche et hypothèses de recherche*
5. *Méthodologie*
6. *Résultats*
7. *Discussion*
8. *Futures recherches et conclusion*
9. *Questions ? Échanges !*

# Problématique

- Selon l'**Organisation mondiale de la Santé** (2001), la principale « cause d'incapacité dans le monde » est actuellement la dépression majeure et d'ici 20 ans, elle sera la deuxième cause de morbidité.
- Crompton (2011) évalue que la principale cause de stress pour **62 %** des travailleurs canadiens très stressés est leur emploi.
- **43 %** des Canadiens au travail ont vécu une période de détresse psychologique (Pépin 2012).
- Selon l'Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité au travail (EQCOTESST), il y a au-dessus de 400 000 Québécois en emploi qui ont pris de façon quotidienne des psychotropes pour contrer l'anxiété vécue, les problèmes de sommeil ou encore la baisse de joie de vivre (Vézina et al., 2011, p.618).

# Toulouse, St-Arnaud, Bourbonnais, Damasse, Chicoine et Delisle (2006)

- Étude faite auprès de cinq centres d'appels et 176 questionnaires ont été complétés:
  - **96 %** des personnes à l'étude affirment avoir souffert significativement durant les 12 mois précédant la recherche de troubles musculo-squelettiques ;
  - **50 %** vivent de la détresse psychologique ;
  - **49 %** disent vivre de l'épuisement professionnel ;
  - **70 %** de la tension psychologique ;
  - **52 %** ont des problèmes de sommeil.

# Malgré ces statistiques...

- Les études portant sur les répartitrices et les répartiteurs d'urgence sont peu nombreuses même si tout comme les pompiers, les ambulanciers et les policiers, ils sont des premiers répondants ayant un rôle capital.
- Ils sont, en quelque sorte, les laissés-pour-compte du domaine de l'urgence.
- Pourtant :
  - Leur travail est synonyme **de stress, de gestion de crise, d'urgence, d'isolement et d'émotions intenses.**

# Objectif de la recherche

- Établir les liens existants entre **l'auto-efficacité émotionnelle** des répartitrices et des répartiteurs d'urgence et **leur santé psychologique au travail**.

# Cadre théorique

## **Auto-efficacité émotionnelle** (Deschênes, 2015)

*Définition – L'auto-efficacité émotionnelle est la croyance qu'a une personne en ses capacités à réaliser les sept compétences suivantes :*

1. Perception de ses émotions
2. Perception des émotions des autres
3. Utilisation des émotions
4. Compréhension de ses émotions
5. Compréhension des émotions des autres (*empathie*)
6. Gestion de ses émotions
7. Gestion des émotions des autres

# Le modèle de Deschênes (2015)

Il s'est construit dans l'éclat des prismes de la théorie du **sentiment d'efficacité personnelle de Bandura (1977, 2007)**, de celle **de Mayer et Salovey (1997)** ainsi que de celle **du trait de l'intelligence émotionnelle de Petrides et Furnham (2001)**.

# Bandura (1977, 2007)

## ➤ *Bandura – sentiment d'efficacité personnelle*

*Il explique que « [l]'efficacité personnelle perçue concerne la croyance de l'individu en sa capacité d'organiser et d'exécuter la ligne de conduite requise pour produire des résultats souhaités » (Bandura, 2007, p.12).*

Il existe quatre sources d'information pour développer l'auto-efficacité: l'expérience de succès, l'expérience vicariante, la persuasion verbale et l'état physiologique et émotionnel.

Pour Bandura, il est question **de la croyance** que la personne a en ses capacités...

# Mayer et Salovey (1997)

- Ils créent la première définition et le premier modèle théorique au sujet de l'intelligence émotionnelle.
- Ils définissent l'intelligence émotionnelle comme étant :
  - la capacité à percevoir et à exprimer ses émotions ;
  - la capacité d'accéder, de susciter ou d'intégrer des émotions lorsqu'ils facilitent la pensée ;
  - la capacité à comprendre les émotions ;
  - la capacité à réguler les émotions chez soi et chez les autres.

# Petrides et Furnham (2001)

➤ Ils vont s'intéresser au développement de deux modèles d'analyse de l'intelligence émotionnelle.

- Le premier concerne les traits personnels (une autoévaluation des habiletés) et il a pour appellation l'auto-efficacité émotionnelle.

- Le second, dit habiletés cognitivo-émotionnelles, il s'intéresse aux habiletés émotionnelles et il peut être mesuré à l'aide de tests psychométriques.

# Cadre théorique

## **Santé psychologique au travail** (Gilbert, Dagenais-Desmarais et Savoie, 2011)

- La santé psychologique au travail se mesure à l'aide de deux concepts : le bien-être psychologique (BEP) et la détresse psychologique (DP).
- « [L]e BEP et la DP sont deux concepts distincts, négativement liés, qui sont tous deux nécessaires pour représenter adéquatement la santé psychologique. » (Gilbert et al., 2011).
- La santé psychologique au travail n'est pas statique, elle varie d'intensité entre le bien-être psychologique ou la détresse psychologique, et cela, en fonction des ressources personnelles et organisationnelles qui seront mises à la disposition de chaque personne (Gilbert, 2009).

# Toujours selon le modèle de Gilbert et al. (2011)

- Les auteurs définissent trois facteurs pour chacune des dimensions de la santé psychologique au travail. Ces derniers décrivent les rapports du travailleur avec lui-même, avec son travail en tant que tel et avec son entourage au travail.
- **Le bien-être psychologique :**
  - Sérénité (être en paix avec soi) ;
  - Engagement (apprécier son travail, avoir le désir et l'ambition de s'investir) ;
  - Harmonie sociale (se sentir apprécié, aimé et entretenir de saines relations avec son entourage au travail).
- **La détresse psychologique :**
  - Désengagement/dépression ;
  - Irritabilité/agressivité ;
  - Anxiété/dépression.

# Recension des écrits

## Plusieurs études consultées

1. Le travail émotionnel
2. Les compétences émotionnelles
3. La santé psychologique au travail des travailleurs d'urgence
4. Et bien sûr, l'auto-efficacité émotionnelle et la santé psychologique au travail des répartitrices et des répartiteurs d'urgence

# La santé psychologique au travail des travailleurs d'urgence

- Vivre une situation traumatique comme une fusillade, un désastre naturel, la mort d'un enfant ou encore un carambolage implique une surcharge émotionnelle et psychologique irréfragable (Kleim et Westphal, 2011).
- Les principaux problèmes de santé mentale présents dans la littérature sont le trouble du stress post-traumatique et la dépression sévère (Brondolo et al., 2018; Garner et al., 2016; Kleim et Westphal, 2011 Fullerton et al., 2004).
- Certaines recherches font aussi référence au trouble de stress aigu (Garner et al., 2016; Benedek et al., 2007; Fullerton et al., 2004) et à l'abus de drogue et d'alcool (Kleim et Westphal, 2011).

# La santé psychologique au travail des travailleurs d'urgence

- Fay et al. (2006), s'appuyant sur Bohl (1995) et Toch (2002) indiquent que l'abrogation des émotions pour faire face à un événement traumatisant peut conduire au détachement émotionnel, à l'agitation, à la diminution de l'efficacité au travail, à l'absentéisme, aux problèmes conjugaux et aux retraites prématurées.
- Carlier (1999) explique que de prendre conscience de sa propre vulnérabilité et de celle de ses proches est l'aspect le plus ébranlant, voire le plus important, lors d'une expérience traumatisante.

# L'auto-efficacité émotionnelle et la santé psychologique au travail des répartitrices et des répartiteurs d'urgence

➤ Selon Pierce et Lily (2012):

- Ils sont exposés à **des situations potentiellement traumatisantes** sur lesquelles ils exercent peu de contrôle.
- Les appels qu'ils reçoivent peuvent fréquemment **engendrer des sentiments de peur intense, d'impuissance et d'horreur** (Pierce et Lilly, 2012).

## Suite de la recension...

- Selon St-Arnaud, Marché-Paillé, Toulouse et Moore (2010, p.9), le travail des répartitrices et des répartiteurs d'urgence peut causer l'épuisement professionnel puisqu'il provoque des réponses « physiques et émotionnelles inhabituelles ».
- Clore réellement une intervention ou tourner la page revient considérablement dans les recherches (Adams et al., 2015; Birze et al., 2015; Troxell, 2008).
- Toulouse et al. (2006) démontrent que les répartitrices et les répartiteurs 911 ressentent un manque de reconnaissance deux fois plus élevé que les cols blancs de la région de Québec.
- Adams et al. (2015) expliquent qu'un facteur de stress significatif pour les répartitrices et les répartiteurs 911 est le fait qu'ils reçoivent des appels complexes et troublants.
- Ils interviennent dans diverses situations : suicide, meurtre, urgence médicale (Troxell, 2008), incendie, vol à main armée et violence conjugale (Lilly et Pierce, 2013).

# Question de recherche

Quels sont les liens existants entre l'auto-efficacité émotionnelle des répartitrices et des répartiteurs d'urgence et leur santé psychologique au travail ?

# Hypothèses

- **Hypothèse 1** : L'auto-efficacité émotionnelle est reliée positivement au bien-être psychologique au travail.
- **Hypothèse 2** : L'auto-efficacité émotionnelle est reliée négativement à la détresse psychologique au travail.

# Méthodologie

- Recherche quantitative ;
- Devis corrélationnel prédictif a été réalisé afin d'établir les liens existants entre la variable de la santé psychologique au travail et celle de l'auto-efficacité émotionnelle ;
- Questionnaires en ligne ont été envoyés à trois organisations policières.

# Échantillon

<b>Sexe</b>	Femmes	<b>157</b>	61,1	<b>257</b>
	Hommes	<b>99</b>	38,5	
<b>Groupe d'âges</b>	19-29 ans		<b>91</b>	35,4
	30-39 ans		<b>60</b>	23,3
	40-49 ans		<b>56</b>	21,8
	50-59 ans		41	16,0
	60 ans et plus		7	2,7
<b>Rôle actuel dans l'organisation</b>	Préposé.e aux télécommunications		212	82,5
	Chef d'équipe		42	16,3
<b>Années d'ancienneté dans l'organisation</b>	Moins d'un an		<b>52</b>	20,2
	1 à 5 ans		<b>62</b>	24,1
	6 à 10 ans		<b>53</b>	20,6
	11 à 15 ans		37	14,4
	15 à 20 ans		33	12,8
	21 ans et plus		19	7,4

# Instruments de mesure

- **Auto-efficacité émotionnelle** : L'échelle de Deschênes, Frenette, Dussault, Emeriau-Farges, Hadchiti, Deroy-Gagnon et Huard (2019) :
- **Santé psychologique au travail** : Gilbert et al. (2011) :

# Analyse des données

- Questionnaires étaient sur la plateforme LimeSurvey qui est protégée et sécurisée sur le serveur de l'UQAR ;
- Utilisation du programme SPSS ;
- Qu'avons-nous fait ?

- **Régressions linéaires multiples** : « [l]e but de l'analyse d'une régression consiste à déterminer quel(s) facteur(s) prédisent ou expliquent la valeur d'une variable dépendante (valeur prédite) en se fondant sur celle d'une variable indépendance (valeur explicative) ».

- **Coefficient de Pearson** : Plus précisément, « le coefficient de corrélations de Pearson est un test paramétrique qui permet de déterminer s'il existe une association entre deux variables continues (échelles d'intervalle ou ratio) » (Fortin et Gagnon, 2016).

# Résultats

Statistiques descriptives de la variable dépendante (N = 257)

•M = Moyenne ; ÉT = Écart-type.

	M	ÉT
Bien-être psychologique total	3,65	,62
Sérénité totale	3,58	,65
Harmonie sociale totale	3,93	,57
Engagement au travail total	3,54	,86
Détresse psychologique totale	1,68	,56
Désengagement/Dépression totale	1,63	,67
Irritabilité/Agressivité totale	1,62	,46
Anxiété/Dépression totale	1,73	,62

# Résultats

Statistiques descriptives de la variable indépendante (N = 257)

	M	ÉT
Auto-efficacité émotionnelle au travail totale	4,86	,73
Utilisation des émotions totale	4,52	,93
Gestion de ses émotions totale	5,01	,78
Gestion des émotions des autres	4,77	,86
Perception de ses émotions	5,06	,79
Perception des émotions des autres	4,94	,69
Compréhension de ses émotions	5,06	,77
Compréhension des émotions des autres	4,83	0,78

# Résultats

Analyses corrélationnelles (N = 257)

Dimensions	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Bien-être total	1	,80**	,88**	,88**	-,60**	-,60**	-,50**	-,56**	,52**	,51**	,57**	,50**	,45**	,43**	,46**	,42**
2. Engagement		1	,48**	,64**	-,38**	-,52**	-,28**	-,30**	,38**	,45**	,37**	,45**	,33**	,31**	,28**	,31**
3. Sérénité			1	,65**	-,60**	-,50**	-,49**	-,64**	,47**	,45**	,57**	,40**	,41**	,36**	,46**	,37**
4. Harmonie				1	-,49**	-,52**	-,47**	-,42**	,51**	,43**	,48**	,46**	,39**	,44**	,39**	,39**
5. Détresse psychologique total					1	,90**	,83**	,92**	-,47**	-,45**	-,53**	-,36**	-,33**	-,34**	-,40**	-,34**
6. Désengagement/Dépression						1	,62**	,71**	-,43**	-,45**	-,44**	-,33**	-,31**	-,30**	-,34**	-,29**
7. Irritabilité/Agressivité							1	,65**	-,45**	-,38**	-,50**	-,36**	-,29**	-,33**	-,40**	-,34**
8. Anxiété/dépression								1	-,41**	-,37**	-,49**	-,30**	-,30**	-,28**	-,36**	-,30**
9. Auto-efficacité émotionnelle au travail total									1	,79**	,85**	,75**	,85**	,88**	,90**	,87**
10. Utilisation des émotions										1	,65**	,60**	,63**	,51**	,59**	,56**
11. Gestion de ses émotions											1	,53**	,70**	,67**	,74**	,63**
12. Gestion des émotions des autres												1	,57**	,63**	,58**	,68**
13. Perception de ses émotions													1	,67**	,84**	,67**
14. Perception des émotions des autres														1	,78**	,85**
15. Compréhension de ses émotions															1	,79**
16. Compréhension des émotions des autres																1

## Analyse de régressions linéaires multiples descendantes pour le bien-être psychologique au travail

	Variables entrées	Variables retirées	B
	Auto-efficacité à percevoir ses émotions		-,004
	Auto-efficacité à percevoir les émotions des autres		,054
1	Auto-efficacité à comprendre ses émotions		-,044
	Auto-efficacité à comprendre les émotions des autres		-,098
	Auto-efficacité à gérer ses émotions		,384
	Auto-efficacité à gérer les émotions des autres		,199
	Auto-efficacité à utiliser ses émotions		,235
		Auto-efficacité à percevoir ses émotions	
	Auto-efficacité à percevoir les émotions des autres		,054
	Auto-efficacité à comprendre ses émotions		-,047
2	Auto-efficacité à comprendre les émotions des autres		-,097
	Auto-efficacité à gérer ses émotions		,383
	Auto-efficacité à gérer les émotions des autres		,199
	Auto-efficacité à utiliser ses émotions		,235
		Auto-efficacité à comprendre ses émotions	
	Auto-efficacité à percevoir les émotions des autres		,042
	Auto-efficacité à comprendre les émotions des autres		-,114
3	Auto-efficacité à gérer ses émotions		,369
	Auto-efficacité à gérer les émotions des autres		,202
	Auto-efficacité à utiliser ses émotions		,230
		Auto-efficacité à percevoir les émotions des autres	
	Auto-efficacité à comprendre les émotions des autres		-,086
4	Auto-efficacité à gérer ses émotions		,379
	Auto-efficacité à gérer les émotions des autres		,205
	Auto-efficacité à utiliser ses émotions		,228
		Auto-efficacité à comprendre les émotions des autres	
	Auto-efficacité à gérer ses émotions		,350
5	Auto-efficacité à gérer les émotions des autres		,166
	Auto-efficacité à utiliser ses émotions		,224

## Analyse de régressions linéaires multiples descendantes pour la détresse psychologique au travail

	Variables entrées	Variables retirées	B
	Auto-efficacité à percevoir ses émotions		,222
	Auto-efficacité à percevoir les émotions des autres		,076
	Auto-efficacité à comprendre ses émotions		-,202
1	Auto-efficacité à comprendre les émotions des autres		,055
	Auto-efficacité à gérer ses émotions		-,468
	Auto-efficacité à gérer les émotions des autres		-,059
	Auto-efficacité à utiliser ses émotions		-,201
		Auto-efficacité à comprendre les émotions des autres	
	Auto-efficacité à percevoir ses émotions		,218
	Auto-efficacité à percevoir les émotions des autres		,105
2	Auto-efficacité à comprendre ses émotions		-,183
	Auto-efficacité à gérer ses émotions		-,472
	Auto-efficacité à gérer les émotions des autres		-,049
	Auto-efficacité à utiliser ses émotions		-,199
		Auto-efficacité à gérer les émotions des autres	
	Auto-efficacité à percevoir ses émotions		,209
	Auto-efficacité à percevoir les émotions des autres		,084
3	Auto-efficacité à comprendre ses émotions		-,178
	Auto-efficacité à gérer ses émotions		-,473
	Auto-efficacité à utiliser ses émotions		-,216
		Auto-efficacité à percevoir les émotions des autres	
	Auto-efficacité à percevoir ses émotions		,204
4	Auto-efficacité à comprendre ses émotions		-,122
	Auto-efficacité à gérer ses émotions		-,455
	Auto-efficacité à utiliser ses émotions		-,212
		Auto-efficacité à comprendre ses émotions	
	Auto-efficacité à percevoir ses émotions		,126
5	Auto-efficacité à gérer ses émotions		-,489
	Auto-efficacité à utiliser ses émotions		-,213
		Auto-efficacité à percevoir ses émotions	
6	Auto-efficacité à gérer ses émotions		-,423
	Auto-efficacité à utiliser ses émotions		-,176

# Régressions linéaires multiples

- **Trois compétences émotionnelles** ont un impact positif sur le bien-être psychologique au travail:
  - l'auto-efficacité à gérer ses émotions ;
  - l'auto-efficacité à gérer les émotions des autres ;
  - l'auto-efficacité à utiliser ses émotions.
- **Deux compétences émotionnelles** émergent quant à la détresse psychologique au travail :
  - l'auto-efficacité à gérer ses émotions ;
  - l'auto-efficacité à utiliser ses émotions.

# Discussion

## ➤ **Hypothèse 1 - Partiellement confirmée**

- On remarque que la corrélation la plus élevée est celle entre le bien-être psychologique au travail et l'auto-efficacité à gérer ses émotions.
- La dimension de la sérénité et celle de l'auto-efficacité à gérer ses émotions représentent la plus forte corrélation entre les dimensions du bien-être psychologique et de l'auto-efficacité émotionnelle.
- Pour le répartiteur d'urgence, plus il se sentira capable de gérer ses émotions, plus il sera probable qu'il développera de la sérénité dans son milieu de travail.

## ➤ Comment brièvement expliquer ces résultats ?

# Discussion

- Hypothèse 2 – Partiellement confirmée
  - Pour le répartiteur, plus il se sentira capable de gérer et d'utiliser ses émotions, moins il vivra possiblement de désengagement/dépression, d'irritabilité/agressivité et d'anxiété/dépression.
- Comment expliquer brièvement ces résultats?
  - Il nous paraît logique que la gestion et l'utilisation des émotions ont une relation négative avec la détresse psychologique au travail considérant **le rôle d'enquêteur et de leader du répartiteur** lors d'un appel d'urgence.

# Discussion

## ➤ Apports théoriques

- L'ouverture d'un champ d'études inédit dans le domaine de la gestion des personnes en milieu travail ;
- Cette recherche nous permet d'accroître le spectre de la connaissance dans le domaine du travail d'urgence étant donné que les répartitrices et les répartiteurs sont souvent les laissés-pour-compte dans les disciplines scientifiques ;
- Cette recherche s'ajoute aussi à d'autres afin de démystifier et de rendre légitime la variable de l'auto-efficacité émotionnelle dans le monde scientifique.

## ➤ Apports pratiques

- Ces découvertes scientifiques montrent donc l'importance de l'auto-efficacité émotionnelle en milieu de travail afin de permettre aux employés de s'engager, d'être sereins et d'être en harmonie sociale avec leur milieu ;
- Le gestionnaire ou le chef de répartition doit miser sur le développement des trois compétences émotionnelles nommées précédemment, c'est-à-dire l'auto-efficacité à gérer ses émotions, l'auto-efficacité à gérer les émotions ressenties par les autres et l'utilisation des émotions ;
- Ainsi, il faut sensibiliser, informer et donner des formations tant aux gestionnaires qu'aux répartitrices et répartiteurs pour maximiser le bien-être psychologique au travail de tout un chacun.

# Discussion

## ➤ Limites :

- L'état psychologique dans lequel se trouvaient les répartitrices et les répartiteurs était bien évidemment hors de notre contrôle ;
- Étant donné la singularité qu'implique le travail de répartition, il est difficile de généraliser les résultats à une autre population que les répartitrices et les répartiteurs ;
- Même si les échelles de mesure utilisées avaient de très bonnes qualités psychométriques, il faut tenir compte de la désirabilité sociale comme limite à cette étude ;
- Il aurait été pertinent d'imbriquer à cette étude quantitative une section qualitative.

# Futures recherches et conclusion

➤ Les recherches doivent se poursuivre...

- Puisque le travail de répartition est particulier et fondamental dans le domaine de l'urgence, il serait justifié d'évaluer l'impact qu'auraient des formations en auto-efficacité émotionnelle sur leur santé psychologique au travail.

- Une étude portant sur les compétences émotionnelles et l'épuisement professionnel serait fort intéressante afin d'évaluer si l'auto-efficacité émotionnelle peut réduire l'absentéisme ou les congés de maladie ;

- Cette recherche met en lumière la relation unique entre le répartiteur et l'appelant. En étant privé de contact visuel ou physique avec l'appelant, la construction du sens à son travail, mais aussi la relation empathique restent énigmatiques.

En conclusion, les répartitrices et les répartiteurs d'urgence veillent sans relâche à la sécurité de la population et, à notre tour, nous devons nous assurer qu'ils puissent s'épanouir et se développer professionnellement afin de répondre adéquatement aux exigences de leur travail.