Document généré le 12 oct. 2024 03:19

Santé mentale au Québec

À propos du stress dans le travail policier
On the issue of stress in police work

Pierre Payette

Volume 10, numéro 2, novembre 1985

Santé mentale et travail

URI : https://id.erudit.org/iderudit/030301ar
DOI : https://doi.org/10.7202/030301ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Revue Santé mentale au Québec

ISSN

0383-6320 (imprimé)
1708-3923 (numérique)

Découvrir la revue

Citer cet article

Payette, P. (1985). À propos du stress dans le travail policier. *Santé mentale au Québec*, *10*(2), 140–144. https://doi.org/10.7202/030301ar

Résumé de l'article

L'objectif de cet article est de décrire brièvement les sources du stress spécifiques au travail policier, les signes propres à un groupe de travailleurs et les caractéristiques essentielles d'un service d'aide en milieu policier.

Tous droits réservés © Santé mentale au Québec, 1985

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

Santé mentale au Québec, 1985, X, 2, 140-144.

À propos du stress dans le travail policier

*Pierre Payette**

L'objectif de cet article est de décrire brièvement les sources du stress spécifiques au travail policier, les signes propres à un groupe de travailleurs et les caractéristiques essentielles d'un service d'aide en milieu policier.

Selye (1974) a décrit le syndrome général d'adaptation avec ses phases d'alarme, de résistance et d'épuisement. En fait, les études sur le stress avaient débuté bien avant l'élaboration de ce concept, qui continue d'engendrer, encore aujourd'hui, beaucoup de recherche et de réflexion.

Tout travail, c'est bien connu, est une source de stress et chaque individu y fait face selon ses moyens. Les distinctions entre le stress créateur et le stress dysfonctionnel apparaissent de plus en plus claires et évidentes.

Étant donné les coûts importants des effets du stress dysfonctionnel sur le rendement des employés, les organismes s'intéressent de plus en plus à l'analyse et à la prévention de ce phénomène. Le Québec n'échappe pas à cette tendance et l'ouvrage récent de Savoie et Forget (1983) en est un exemple. Si ce phénomène est évident pour les milieux de travail en général, il l'est de plus en plus pour certaines fonctions considérées comme du travail à haut risque de stress dysfonctionnel.

SOURCES DE STRESS DANS LE TRAVAIL POLICIER

Le premier élément qui vient à l'esprit, lorsqu'on pense au travail policier, est le danger impliqué. Cette perception populaire est reprise la plupart du temps par les auteurs qui se sont appliqués à étudier ce phénomène de façon isolée (par exemple: Territo et Vetter, 1981; Monahan et Famer, 1980). Même si le danger est un facteur de stress pour les policiers, il est loin d'être le seul.

Loo (1984) regroupe les principaux facteurs de stress en quatre catégories. Plusieurs autres auteurs (par exemple: Reiser, 1972; Waters, Irons et Finkle, 1982; Perrier et Toner, 1984) offrent des classifications quelque peu différentes. Cependant, la majorité d'entre eux s'entendent pour y inclure les mêmes éléments importants, qui sont, en fait, les sources de stress les plus connues dans le travail policier.

Loo distingue d'abord les facteurs de stress provenant de l'organisation policière elle-même (gestion autocratique, possibilité d'avancement limitée, crainte suscitée par le département des enquêtes internes, manque de personnel, difficulté avec l'équipement, etc.), de ceux engendrés par le travail proprement dit (équipes de roulement, périodes d'inactivité et d'ennui, traumatismes, préoccupations dues aux difficultés personnelles, etc.). Il souligne aussi que certains facteurs de stress proviennent du système judiciaire, notamment la difficulté d'intégrer les parutions à la Cour à l'horaire de travail, les contre-interrogatoires devant les tribunaux, la lenteur du processus judiciaire qui peut devenir une source de frustration pour l'officier de police. Enfin, il regroupe dans la même catégorie toutes les sources de stress qui proviennent des relations avec le public, à partir de l'image que les policiers suscitent dans le grand public jusqu'aux attaques verbales, voire physiques, dont ils sont fréquemment la cible.

On remarquera que, dans les exemples donnés plus haut, certains facteurs ne sont pas spécifiques au travail policier en soi, notamment ceux qui ont trait aux relations avec l'autorité en place, aux problèmes d'équipement, etc. L'ennui n'est pas non plus une caractéristique exclusive du travail de policier.

* Pierre Payette est psychologue. Travaillant en pratique privée, il est consultant depuis quelques années auprès du service de police de la Communauté urbaine de Montréal.

Certains facteurs sont beaucoup plus spécifiques, notamment le fait d'être perçu différemment, d'être la cible fréquente de violence, de même que d'être exposé de façon sporadique aux résultats de violence intentionnelle ou accidentelle.

Conscient que cette énumération est loin d'être exhaustive[1], nous aimerions pourtant nous arrêter à quelques aspects qui nous sont apparus plus intéressants. Premièrement, il est étonnant de constater que les facteurs personnels et les réactions émotives du policier sont absents, règle générale, de la littérature. De plus, les aspects du fonctionnement psychologique lui permettant de s'adapter à ces expériences ne sont pas traités fréquemment. Violanti (1983) fait d'ailleurs remarquer, avec justesse, que l'élément traumatique d'un événement est beaucoup plus relié à la perception que l'individu en a qu'à l'événement lui-même. Jusqu'à ce jour, les analyses des facteurs de stress dans le travail policier se sont surtout attachées à décrire des événements comme facteurs extérieurs au stress. Les recherches sur les facteurs de réactivité individuels à ces événements sont loin d'être complétées, mais elles permettront sûrement de pouvoir mieux distinguer le type de réactivité propre à chaque policier impliqué dans un événement potentiellement traumatique.

De même, peu d'auteurs mentionnent le genre d'émotions que suscite fréquemment le travail policier. Perrier et Toner (1984) rapportent que la peur, en tant que source de stress reliée au travail policier, est un sujet peu abordé par les policiers eux-mêmes, qui semblent croire que l'expression d'une telle émotion pourrait être interprétée comme un indice de faiblesse et de sensibilité superflue.

À notre avis, cette attitude de mutisme s'applique pour toute émotion ressentie, sauf pour la colère et le désir de compétition qui semblent faire partie, en fait, des valeurs soutenues par le milieu policier lui-même. Cependant, notre expérience auprès des policiers nous porte à penser que ce stéréotype, même s'il est bien ancré dans le milieu, est vécu et accepté de façon très variable selon les individus. En effet, il est étonnant de constater le nombre de policiers qui présentent des caractéristiques personnelles les faisant diverger de la norme du milieu à ce sujet. Cela revient à dire que le policier type n'existe pas plus dans la réalité que le psychologue type.

Un genre de situations paradoxales vécues par le policier mérite d'être mentionné. Constant (1984) décrit très bien comment le policier est littéralement coincé entre les attentes qu'il connaît au sujet de son image publique (efficacité, politesse, considération du citoyen, etc.) et la nécessité de rester en alerte pour parer à une éventuelle agression. Ainsi, lorsqu'un officier de police s'approche d'un véhicule, il lui est très difficile d'adopter une attitude amicale et de demeurer en même temps en état d'alerte, au cas où les passagers du véhicule se montreraient agressifs. En effet, l'état mental nécessaire pour maintenir un état d'alerte suffisamment élevé est nettement en conflit avec l'état mental requis pour afficher une attitude amicale. Le policier est donc sujet à une accumulation de stress relativement à ce paradoxe intérieur.

Un trait de caractère spécifique qui fait choisir à un individu le travail policier est mentionné à quelques occasions comme une source potentielle de stress. En effet, plusieurs policiers intègrent dans leurs idéaux personnels une part de l'image et des «attentes de perfection» exprimées par le public et les autorités en ce qui a trait à leur travail. Cette caractéristique similaire, en quelque sorte, à celle d'autres intervenants sociaux (médecins, psychologues, travailleurs sociaux, travailleurs communautaires, infirmières, etc.) est une source connue et un élément essentiel d'un phénomène particulier de stress au travail: le burnout.

On constate facilement que les déceptions engendrées par la différence entre les attentes personnelles du policier à son travail et la réalité policière et judiciaire sont des sources de frustrations qui aboutissent à une déception générale face au travail et face au système en général. Ces déceptions peuvent être suscitées aussi bien par l'ingérence politique dans le travail policier ou judiciaire que par l'arbitraire apparent de certaines sentences.

Enfin, on trouve récemment dans la littérature des mentions de plus en plus fréquentes des problèmes que rencontrent les femmes faisant carrière dans le domaine policier. Si cette préoccupation semble récente, c'est principalement parce que les femmes ne font que commencer à faire ce genre de travail. La proportion de femmes dans les divers corps policiers, même si elle n'est pas encore très élevée, tend à augmenter au cours des dernières années. Wexler

et Logan (1983) ont remarqué qu'il existe certaines sources de stress particulières à la policière. Leur étude décrit, entre autres, les sources habituelles de stress qui ne sont pas directement rattachées à l'identité sexuelle. Cependant, le fait d'être femme dans les forces policières amène certains types de pression tout à fait particuliers. L'étude mentionne l'attitude négative des confrères de travail, qui peut se subdiviser en harcèlement officiel et en harcèlement individuel. Le harcèlement officiel comprend, notamment, l'absence d'un endroit séparé des confrères masculins pour se changer, l'assignation de tâches qui sont considérées particulièrement désagréables, la difficulté de laisser une policière travailler seule et, de façon générale, l'adaptation à un partenaire régulier de travail. Le harcèlement individuel regroupe beaucoup plus de sujets touchant la sexualité féminine, en passant par une attitude négative générale de certains confrères de travail qui, par leur commentaires ou leur refus de travailler avec une policière, créent des situations évidentes de discrimination et de rejet.

En plus, les auteures soulignent l'adaptation parfois difficile à des conjoints qui comprennent mal comment une femme peut exercer un tel métier d'homme. Elles soulignent aussi la difficulté pour les policières de trouver à l'intérieur même du travail policier des modèles qui leur permettraient d'apprendre plus facilement leur rôle au travail. Il va sans dire que ces réalités sont des sources particulières de stress pour les policières.

SYMPTÔMES SPÉCIFIQUES AU GROUPE

Certains signes que l'on peut retrouver plus spécifiquement au niveau du groupe des policiers sont intéressants à mentionner.

C'est un fait bien connu que le taux de suicide chez les policiers est de deux à quatre fois plus élevé que dans la population en général. En fait, certaines recherches rapportent jusqu'à 78 suicides pour 100 000 individus, ce qui ferait que le taux de suicide du policier serait huit fois plus élevé que le taux rencontré dans la population au Québec. Même si les résultats des recherches sur le sujet montrent une variabilité parfois étonnante, il n'en demeure pas moins que le suicide chez les policiers est un phénomène réel et relié, du moins partiellement, au stress accumulé dans les diverses situations de travail.

L'alcoolisme et la toxicomanie sont aussi des formes de comportement qui se retrouvent plus fréquemment chez les policiers. Certaines études démontrent que les forces policières sont affectées jusqu'à 15 % par divers types de toxicomanie. Évidemment, l'abus d'alcool est le comportement le plus commun chez les policiers, lesquels n'ont tendance, que très rarement, à s'adonner à d'autres drogues ou médicaments. On sait que l'alcool est un puissant analgésique relativement aux douleurs émotives ainsi qu'un excellent réducteur du stress; il n'est pas surprenant de voir les policiers en user et éventuellement en abuser.

Les troubles conjugaux, les séparations et les divorces sont aussi plus nombreux chez les policiers. Ils sont fréquemment associés aux horaires particuliers de travail et à la difficulté de pouvoir partager les émotions fortes vécues au travail.

Enfin, plusieurs auteurs décèlent chez les policiers certaines pathologies physiques qui présentent traditionnellement des liens avec le fonctionnement psychologique de l'individu et plus particulièrement son niveau d'anxiété. Ces maladies sont particulièrement les cardiopathies, les ulcères d'estomacs et les maux de dos. Encore là, le taux inhabituel de ces affections somatiques chez les policiers est un signe indiquant, pour ce groupe spécifique, la présence de stress engendré par le travail.

SERVICE D'AIDE AUX POLICIERS

La littérature sur le sujet fait mention que presque tous les services majeurs de police en Amérique du Nord possèdent des programmes d'aide psychologique pour leurs employés. Certains corps policiers offrent de tels programmes depuis environ 20 ans.

Reiser (1972), un des pionniers dans le domaine, oeuvre pour le Service de police de la ville de Los Angeles depuis 1968. La majorité des corps de police des grandes villes requièrent les services de psychologues: les villes de Cincinnati, Chicago, Dallas, Oklahoma, Miami et beaucoup d'autres ont organisé des programmes d'aide aux employés. Les corps policiers fédéraux, tels que le FBI et la Gen-

darmerie royale du Canada, ont des organisations similaires.

La diversité des services psychologiques offerts est frappante; elle est l'indice d'une caractéristique essentielle d'un service d'aide à l'intérieur d'une organisation policière: la souplesse. En effet, il est important que ce service soit adapté aux besoins, ainsi qu'au niveau d'acceptation du corps concerné, aussi bien dans sa nature que dans sa forme. À titre d'illustration de la diversité du travail d'un tel service d'aide, voici une liste de quelques tâches qui sont demandées aux psychologues par divers corps de police concernant l'aide à apporter à leurs employés:

— être consultant auprès des responsables des Affaires internes sur la situation psychologique d'un policier suite à un acte dérogatoire;
— faire du counseling individuel auprès des policiers;
— faire du counseling matrimonial et familial à la demande des couples dont un membre est policier;
— donner des cours aux gradés sur les aspects psychologiques de la gestion du personnel;
— élaborer des programmes d'entraînement aux décisions prises sous stress;
— fournir une évaluation psychologique en profondeur;
— organiser des groupes de discussion ou des cours sur les effets psychologiques de l'utilisation d'une arme à feu;
— offrir un cours de sensibilisation aux relations humaines;
— donner des informations préventives sur les principes de base des relations humaines;
— étudier l'utilisation des pairs dans l'intervention auprès de policiers en difficulté, du point de vue psychologique;
— fournir de l'information sur le stress ou sur certains phénomènes particuliers reliés au stress, tel que le suicide, etc.

L'analyse du maniement du stress est en fait à la base de tous les programmes d'aide psychologique aux policiers. Malgré le recoupement évident des résultats sur l'analyse du stress, des préoccupations différentes se retrouvent d'un service de police à l'autre. Par exemple, le mauvais état de l'équipement peut être une cause de stress importante pour les policiers de Cincinnati, alors qu'un programme de réduction de stress avec la participation des épouses peut convenir mieux aux policiers de Miami.

Un autre aspect essentiel d'un programme d'aide en milieu policier et, en fait, de tous les programmes (de quelque milieu qu'ils soient) réside dans le caractère confidentiel des services à recevoir. Chandler (1980) — et il n'est pas le seul — souligne que les services offerts par son centre sont conformes aux standards professionnels en ce qui concerne la confidentialité. D'autres auteurs vont jusqu'à souligner que tout manquement à la confidentialité porterait un coup fatal au service d'aide.

Presque tous les auteurs soulignent qu'il est important qu'un service de consultations psychologiques fasse partie intégrante du service de police, afin que les conseillers impliqués puissent être identifiés comme faisant partie en quelque sorte du groupe. En effet, le travail qu'on exige d'eux amène les officiers de police à développer une forme de solidarité que l'on ne rencontre pas dans tous les métiers. Cette solidarité est à la fois nécessaire pour le travail et reliée à un besoin personnel d'identification au groupe des policiers et à son système de valeurs. Cette attitude provoque parfois une méfiance vis-à-vis des individus considérés comme étant à «l'extérieur» du système ou du groupe.

Compte tenu de cette caractéristique particulière, il devient nécessaire pour l'intervenant d'acquérir sa crédibilité auprès des membres du groupe avant de pouvoir se considérer un interlocuteur efficace et, surtout, avant d'être considéré par tous les membres du groupe comme un interlocuteur valable. Il est certain que cette attitude varie beaucoup selon les réactions individuelles de chaque policier, mais il est indéniable qu'une intégration au moins partielle au groupe est nécessaire à l'intervenant pour être le plus complètement efficace.

Enfin, il serait peut-être bon de souligner que même si les interventions et les activités de prévention augmentent de plus en plus dans les divers services de police, le champ de la recherche pour trouver de nouveaux moyens, à la fois d'intervention et de prévention, reste encore très vaste. Rotella (1984) nous donne ici un exemple de créativité intéressante, lorsqu'il applique au travail policier un modèle de la psychologie du rendement sous stress élaboré

en fonction de la performance athlétique. En somme, l'originalité des moyens est de mise dans le travail des intervenants en milieu policier.

L'expérience, d'ailleurs, démontre que lorsque les services sont adéquats et correspondent à un besoin, les policiers consultent de façon volontaire et se montrent motivés à recevoir l'aide dont ils ont besoin. Ils consulteront non seulement à cause de l'anxiété, provoquée par des événements traumatiques reliés à l'utilisation de leurs armes ou suscitée par l'observation de spectacles difficiles à intégrer émotivement, mais aussi pour d'autres événements en rapport avec leur travail, tels que les relations avec leurs supérieurs, avec leurs confrères, les difficultés particulières découlant des directives de leur employeur. Ils consulteront aussi pour un problème d'alcoolisme, un problème de couple et même un problème juridique ou économique. Une fois à l'aise avec le service d'aide, ils consulteront pour tous les problèmes que l'on pourrait qualifier de personnels, c'est-à-dire des problèmes d'ordre psychologique qui sont des difficultés d'adaptation à soi-même ou à des situations particulières remontant parfois loin dans l'histoire individuelle.

RÉFÉRENCES

CHANDLER, J.T., 1980, The multi-department police psychologist, *The Police Chief*, février, *47*, n° 2, 34-36.

CONSTANT, R.T., 1984, Not so obvious police stress, *Law and Order*, septembre, *32*, n° 9, 65-68.

LOO, R., 1984, Le stress professionnel dans les forces policières, *Santé mentale au Canada, 32*, n° 2, 18-21.

MONAHAN, L., FAMER, R.E., 1980, *Stress and Police*, Palisades publishers, Pacific Palisades.

PERRIER, D.C., TONER, R., 1984, Le stress du policier: l'ennemi caché, *Journal du Collège canadien de police, 1*, n° 8, 17-30.

REISER, M., 1972, *The Police Department Psychologist*, Charles C. Thomas, Springfield.

ROTELLA, R.J., 1984, The psychology of performance under stress, *F.B.I. Law Enforcement Bulletin, 53*, n° 6, 1-11.

SAVOIE, A., FORGET, A., 1983, *Le stress au travail*, Agence d'Arc, Montréal, 1983.

SELYE, H., 1974, *Stress without Distress*, Lippincott, Philadelphia.

TERRITO, L., VETTER, H.J., eds, 1981, *Stress and Police Personnel*, Allyn and Bacon, Boston.

VIOLANTI, J.M., 1983, Stress patterns in police work: a longitudinal study, *Journal of Police Science and Administration, 11*, n° 2, 211-216.

WATERS, J., IRONS, N., FINKLE, E.F., 1983, The police stress inventory, *Police Stress, 5*, n° 1, février, 18-25.

WEXLER, J., LOGAN, D., 1983, Sources of stress among women police officers, *Journal of Police Science and Administration, 11*, n° 1, mars, 46-53.

NOTE

1. Pour une énumération plus détaillée des sources et des symptômes reliés au stress, le lecteur pourra consulter Selye (1974). Quant au stress généré plus spécifiquement par le travail policier, il pourra se référer entre autres à l'ouvrage de Territo et Vetter (1981).

SUMMARY

This article aims to describe briefly the specific sources of stress in police work, the distinguishing features of this group of workers and the essential characteristics of a help service in the police milieu.