

Reflets

Revue d'intervention sociale et communautaire



Entre reconnaissance sociale et cohérence personnelle. Management des émotions chez les pompiers du Québec

Between Social Recognition and Self Coherence Management of Emotions of Quebec Firefighters

Karine St-Denis

La souffrance psychique et morale au travail : enjeux pour les professionnels du secteur de la santé et des services sociaux
Volume 19, numéro 2, automne 2013

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1021183ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1021183ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Reflets, Revue d'intervention sociale et communautaire

ISSN

1203-4576 (imprimé)

1712-8498 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

St-Denis, K. (2013). Entre reconnaissance sociale et cohérence personnelle. Management des émotions chez les pompiers du Québec. *Reflets*, 19 (2), 142–161. <https://doi.org/10.7202/1021183ar>

Résumé de l'article

Les interventions pénibles amènent les professionnels à articuler les exigences de la reconnaissance sociale à celles de leurs valeurs personnelles. Cet article s'intéresse à la stratégie collective qu'est le management des émotions. Nous y abordons d'abord sa matérialisation dans l'humour, une pratique collective fréquente chez les professionnels de l'urgence. Puis, nous exposons les failles de cette stratégie collective et ses conséquences négatives pour les professionnels et leurs institutions. La démonstration s'appuie sur la littérature scientifique et sur des travaux empiriques menés auprès de pompiers québécois.

Tous droits réservés © Reflets, Revue d'intervention sociale et communautaire, 2013

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/>

érudit

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/>

Entre reconnaissance sociale et cohérence personnelle Management des émotions chez les pompiers du Québec¹

Karine St-Denis, Ph. D.

*Postdoctorante, Département de lettres et communication sociale
Université du Québec à Trois-Rivières, UQTR*

Résumé

Les interventions pénibles amènent les professionnels à articuler les exigences de la reconnaissance sociale à celles de leurs valeurs personnelles. Cet article s'intéresse à la stratégie collective qu'est le management des émotions. Nous y abordons d'abord sa matérialisation dans l'humour, une pratique collective fréquente chez les professionnels de l'urgence. Puis, nous exposons les failles de cette stratégie collective et ses conséquences négatives pour les professionnels et leurs institutions. La démonstration s'appuie sur la littérature scientifique et sur des travaux empiriques menés auprès de pompiers québécois.

Mots clés : Éthique, management des émotions, reconnaissance sociale, pompier, urgence

Between Social Recognition and Self Coherence Management of Emotions of Quebec Firefighters

Abstract

Suffering interventions bring professionals to articulate requirements of social recognition with self coherence. This article is about the collective strategy of management of emotions. First, this strategy is analysed through its frequent materialization as humour. Second, the limits of this collective strategy and its consequences on emergency professionals are considered. The demonstration is illustrated by a comparison between scientific literature and empirical research with firefighters of Quebec.

Key words: Ethics, Management of emotions, Social recognition, Firefighters, Emergency

« Oui, on est des superhéros selon monsieur et madame Tout l'monde, mais... le mais... : est-ce qu'ils ont un cœur? Oui y'en ont un. Il est enveloppé dans la roche, mais, y en a un... »

(Pompier, officier service urbain à temps partiel)

Au cœur de l'intervention, la relation d'aide unit le professionnel aux citoyens. Qu'ils soient clients, patients ou demandeurs de soins, les citoyens et leur bien-être motivent le professionnel; ils sont la raison d'être de son intervention et de son engagement personnel. Par contre, cette relation d'aide peut aussi être source de questionnements éthiques. Comment demeurer émotivement neutre devant la souffrance humaine? Comment partager les valeurs et pratiques du milieu professionnel tout en respectant ses convictions personnelles? Comment se reconnaître comme professionnel lorsqu'une tension s'installe entre les exigences sociales de la profession et la cohérence éthique personnelle? Ces questionnements sont d'autant plus présents chez les pompiers

que la relation d'aide se combine au contexte d'urgence des interventions, à l'implication dans leur propre communauté et à la perception héroïque de leur profession.

Afin de mieux comprendre les défis que pose la relation d'aide en contexte d'urgence, cet article offre une analyse des stratégies collectives adoptées par les pompiers québécois et les professionnels des milieux connexes que sont les répartiteurs du 911, les secouristes et les policiers. Nous nous intéresserons d'abord aux caractéristiques de la relation d'aide vécue par ces professionnels en montrant comment l'urgence et la relation de proximité avec les citoyens viennent l'influencer. Puis, nous verrons comment la notion de management des émotions permet d'analyser l'humour comme stratégie collective face à la charge émotionnelle des interventions. Finalement, nous nous attarderons à une des failles de cette stratégie collective. Bien que l'humour puisse à court terme servir à banaliser la souffrance, cette stratégie peut créer à long terme une tension entre la reconnaissance sociale et la cohérence personnelle du professionnel. Cette tension ne sera pas sans conséquence dans le milieu de l'urgence où les professionnels sont perçus comme des héros.

« Bien que l'humour puisse à court terme servir à banaliser la souffrance, cette stratégie peut créer à long terme une tension entre la reconnaissance sociale et la cohérence personnelle du professionnel. »

Avant d'entamer cette analyse, quelques précisions s'imposent. Les recherches sociales sur la profession de pompier demeurent rares, et ce, tant au Canada (Douesnard, 2010; Thompson, 1997), qu'aux États-Unis et en Europe, et spécialement sur des thématiques telles que les interventions pénibles². Par conséquent, les recherches sociales sur les pompiers répertoriées et utilisées ici se concentrent principalement sur des thématiques autres que les interventions pénibles, dont notamment : la socialisation professionnelle (Desmond, 2007; 2006a; 2006 b; McCarl, 1976; 1984; 1985; Myers, 2005; Pudal, 2011), le travail volontaire (Lozier, 1976; Pudal, 2010; Rétière, 1994; Simpson, 1996; Thompson, 1997³; Thompson et Bono, 1993) et la présence de femmes ou de minorités ethniques dans les services de sécurité incendie (Chetkovich, 1997; Pferfferkorn, 2006).

Cette rareté effective des recherches sociales sur les pompiers conduit les chercheurs qui s'aventurent en caserne à privilégier

fort majoritairement une démarche exploratoire et qualitative. Sur ce point, nos travaux sur les pompiers québécois ne font pas exception. Les extraits d'entrevues utilisés ici proviennent d'une recherche ethnographique réalisée auprès des pompiers québécois (St-Denis, 2012a). Cette recherche a été menée par observations directes et entrevues auprès de sept services de sécurité incendie du Québec. L'objectif principal était de documenter les impacts de la *Loi sur la sécurité incendie* entrée en vigueur au Québec en 2000. La souffrance au travail n'était ni l'objet principal ni même une question d'entrevue prévue au protocole de recherche. Par contre, lors des entrevues, les pompiers ont été amenés à décrire leurs interventions. De leur propre initiative, ils ont abordé la relation d'aide et ses défis émotifs et moraux. Afin de compléter ces données ethnographiques, nous avons réalisé une analyse de la littérature pour comparer la réalité des pompiers avec celle des milieux professionnels similaires que sont ceux des répartiteurs du 911, des secouristes et des policiers⁴.

Il est également à noter que tous les extraits d'entrevues utilisés ici ont été lus par les pompiers concernés. Le présent article a également été lu par un sociologue et un sapeur-pompier français et par un policier québécois impliqué dans des recherches précédentes (St-Denis, 2011a; 2012 b). Lors de ces lectures, les intervenants nous ont fait part de leurs commentaires, lesquels ont été joints à l'article, directement dans le texte ou en note de bas de page, et ce, tant pour contribuer à la richesse des analyses que pour en montrer l'appropriation par les intervenants d'urgence. Par cette démarche, nous souhaitons également maximiser le développement et le maintien d'une relation de confiance (Becker, 1967; Glaser et Strauss, 2010; St-Denis, 2012c) si nécessaire pour l'étude d'une thématique aussi délicate que la souffrance au travail.

La relation d'aide et l'intervention d'urgence

Au Québec, près de 80 % des pompiers n'exercent leur profession qu'à temps partiel. Les pompiers à temps plein ne sont présents que dans quelques grands centres urbains, dont Montréal et Québec.

« ...l'engagement des pompiers envers la protection de leurs concitoyens est à penser principalement comme une implication communautaire et non comme un emploi principal⁶. »

En milieu rural, les pompiers n'interviennent principalement que lorsque les citoyens font appel à leurs services. Ces pompiers des petites municipalités régionales sont dits « sur appels »⁵. Dans les moyennes municipalités, les pompiers peuvent bénéficier d'heures de garde en caserne. Ces tours de garde peuvent alors être combinés à des périodes de disponibilité sur appels, mais demeurent en vaste majorité des emplois à temps partiel. De par la nature des municipalités et leur dispersion sur le territoire québécois, l'engagement des pompiers envers la protection de leurs concitoyens est à penser principalement comme une implication communautaire et non comme un emploi principal⁶.

L'aide aux citoyens est d'ailleurs l'une des principales motivations professionnelles des pompiers québécois (Douesnard et St-Arnaud, 2011; St-Denis, 2012)⁷.

Ce lien qui unit les pompiers à leur communauté donne tout son sens à la question : « How can I assist bereaved victims without getting too close? » (Goodrum et Strafford, 2003, p. 190). En effet, les pompiers, et tout particulièrement les pompiers à temps partiel de petites municipalités, doivent porter assistance à leurs concitoyens, à leurs voisins, aux membres de leur famille.

« Quand on intervient dans un village, ben! c'est eh..., tout le monde se connaît ici, c'est des monocles, des matantes, des chums eh..., des amis d'école eh... C'est tout le temps du monde proche qui sont impliqués la plupart du temps. Fait que, ça fait des situations où est-ce que ça peut être difficile des fois. »

(Pompier, officier service rural sur appels)

« Veut veut pas aussi t'as, tu es dans municipalité. Chez vous donc. Tu connais à peu près toutes les résidences. Dans le cas de chez nous, on est 3 400 de population, tu connais à peu près toutes les résidences; tu connais à peu près tous les gens. [...] C'est plus fréquent dans les petits services, ça, d'arriver sur un accident pis : "C'est mon

oncle, comment je fais pour le sortir?” eh... Tsé, c’est différent à gérer là. Ça prend une bonne tête. C’est sûr. »

(Pompier, service rural sur appels)

Ces relations de proximité entre les pompiers et les citoyens sont d’autant plus engageantes émotivement que leurs interventions sont menées dans un contexte d’urgence ou une réponse rapide est primordiale.

« Regarde, c’est juste un exemple. On part, pis on est couché. Quand qu’on reçoit l’appel, en dedans de 5 minutes, tu reçois l’appel, tu t’habilles, tu te réveilles, tu t’habilles, t’embarques dans le camion, tu t’en vas, tu sais pas quel bâtiment, t’as l’adresse [...] Pis il te reste à peu près 2 minutes... Rendu-là, en débarquant, faut que tu prennes des décisions : “C’est quoi qu’on fait?” [...] Le hamster y tourne⁸. Mais, il y a 3 minutes, tu dormais. Trouve un métier où ce qu’ils vont te demander de faire ça. »

(Pompier, officier service urbain à temps plein)

« ...la qualité de la relation d’aide avec les citoyens est d’une importance majeure pour la rapidité de l’intervention. »

Dans un tel contexte d’urgence, la qualité de la relation d’aide avec les citoyens est d’une importance majeure pour la rapidité de l’intervention. Une description de la situation doit rapidement être obtenue. Des manœuvres doivent rapidement être décidées et déployées.

Dans un contexte d’urgence, la collaboration des citoyens est garante de la rapidité et de l’efficacité des interventions des pompiers.

Cette bonne relation avec les citoyens n’est pas nécessaire qu’aux pompiers. Elle est bénéfique à tous les professionnels de l’urgence, dont les secouristes et les répartiteurs du 911. En ce sens, la sociologue Lois (2001, p. 139) souligne que pour favoriser la réussite de leur intervention, les secouristes d’une station balnéaire doivent rapidement prendre en charge les émotions

des victimes : « When Peak's rescuers arrived on accident scenes, victims were often feeling one of three ways, depending on the situation: embarrassed, anxious, or traumatized. These emotions could impede rescuers' ability to accomplish their task because they could keep victims from cooperating with the team. » Les sociologues Whalen et Zimmerman (1998, p. 143) en arrivent au même constat dans leur étude sur les répartiteurs du 911 : « Indeed, call takers are responsible for “managing” their own and the callers's emotions – that is, for dealing with callers' emotional expressions so as to permit the effective collection of essential information and the dispatch of appropriately informed emergency units. »

« Pour parvenir à faire face à la souffrance... les professionnels de l'urgence développent des stratégies de défense personnelles et collectives. »»

Pour parvenir à faire face à la souffrance, aux pertes humaines et matérielles et au désarroi des victimes, les professionnels de l'urgence développent des stratégies de défense personnelles et collectives. L'anthropologue Desmond (2006) identifie la survalorisation de la technique comme une de ces stratégies collectives partagées par les pompiers forestiers américains. Judicieusement intitulé *Des morts incompetents*, son article montre comment, par la socialisation professionnelle, les pompiers forestiers en viennent à partager cette survalorisation de la technique que l'auteur qualifie d'illusion du libre arbitre. Cette illusion est acquise, entre autres, lors de la formation préalable à l'exercice de la profession. Sur ce point, Desmond (p. 22) offre un compte rendu évocateur d'une journée de formation où le décès en fonction de collègues fut l'objet d'une analyse technique détaillée : « À la fin de la journée, nous avons établi une longue liste de ce que ces pompiers auraient dû faire. Nous aurions fait mieux, assurions-nous l'inspecteur et nous-mêmes. Nous aurions survécu. »⁹

Au Québec, les formations préalables à l'exercice de la profession de pompier sont difficilement comparables avec les formations intensives, voire initiatives, décrites dans la littérature américaine et française (Desmond, 2006; Pudal, 2011). Au Québec, un pompier à temps partiel suit une formation de base — *Pompier 1*, certifié par la NFPA — d'un peu plus de 300 heures offerte localement, dans la région des candidats. Ce mode

« Ce mode de formation ne se compare pas aux entraînements militaires et paramilitaires des sapeurs-pompiers français ou des pompiers forestiers américains. »

de formation ne se compare pas aux entraînements militaires et paramilitaires des sapeurs-pompiers français ou des pompiers forestiers américains.

Bien que nous ayons pu observer quelques manifestations de la survalorisation de la technique, cette stratégie n'est pas la plus perceptible dans les discours et les pratiques des pompiers québécois. Le management des émotions et l'humour, parfois noir¹⁰, qui en découle sont une stratégie collective qui nous est apparue bien plus fréquente chez les pompiers et les professionnels de l'urgence (St-Denis, 2012a; 2012 b).

Une pratique collective face à la souffrance : le management des émotions

La notion de management des émotions est à lier à la sociologie américaine, et tout particulièrement à la notion de présentation de soi de Goffman. La présentation de soi correspond à l'image, conforme aux attentes sociales, qui sera mise en scène par les acteurs sociaux : « En tant qu'acteurs, les individus cherchent à entretenir l'impression selon laquelle ils vivent conformément aux nombreuses normes qui servent à les évaluer, eux-mêmes et leurs produits » (Goffman, [1959] 2001, p. 237). En d'autres termes, les professionnels, comme tous les autres acteurs sociaux, apprennent les normes et les pratiques de leur groupe social. Cette socialisation leur permet d'acquérir les savoirs et les pratiques nécessaires pour assurer leur rôle et être reconnus comme professionnels (Pudal, 2011; Van Maanen et Schein, 1979). Par cette socialisation, les professionnels en viennent à partager au moins publiquement les règles, les attitudes et les comportements propres à leur groupe professionnel.

Les manifestations émotives ne font pas exception ici : « When necessary, actors draw upon the cultural vocabularies and logics that define how emotions should be expressed. [...] persons also consciously manipulate facial expressions, form of talk, and gesture to sustain an impression that feeling and display rules are being

« ...les modes appropriés d'expression des émotions sont ainsi appris, intériorisés, utilisés et montrés par les professionnels pour être socialement reconnus comme des acteurs aptes à répondre aux défis émotionnels de leurs fonctions. »

« Pour dire cette douleur, cette souffrance et cette peur, l'humour offre une forme de mise en récit socialement acceptable, voire valorisée. »

met » (Turner et Stets, 2006, p. 26). Le vocabulaire et les modes appropriés d'expression des émotions sont ainsi appris, intériorisés, utilisés et montrés par les professionnels pour être socialement reconnus comme des acteurs aptes à répondre aux défis émotionnels de leurs fonctions (Progrebin et Poole, 1995).

Ce management des émotions sert surtout à préserver une distance entre le professionnel et le citoyen, distance nécessaire au maintien d'une neutralité émotionnelle garante de l'image professionnelle. Les travaux de Progrebin et Poole (1991) sur le management des émotions chez les policiers peuvent ici nous servir d'exemples. Selon ces auteurs, « professionals should maintain polite and courteous relations without revealing their own personal feeling. The preservation of social distance is critical » (p. 396). Cette valorisation de la neutralité émotionnelle et le management des émotions qui lui est nécessaire rend difficile, voire tabou, l'expression de certaines émotions : « Merely talking about pain, guilt, or fear has been considered taboo. If an officer is seen as not really able to handle them – as not being fully in control of his/her emotional responses » (p. 398).¹¹

Pour dire cette douleur, cette souffrance et cette peur, l'humour offre une forme de mise en récit socialement acceptable, voire valorisée. Plusieurs pompiers qui ont participé à l'étude de Scott et Myers (2002) affirment que l'humour les aide à passer outre les émotions ressenties lors d'un appel. Pour les pompiers, « humor helps to normalize the no-so-normal images evoked in their minds through the routine observation of tragedy » (Scott et Myers, 2002, p. 22). Pour les ambulanciers paramédicaux de l'étude de Tangherlini (2000), l'humour noir sert la même fonction sociale : « The dark humor that pervades them often casts the horrible into the world of the mundane. These comments, of course, also help to trivialise, and thus make less horrific, grisly scenes of suffering and death » (Tangherlini, 2000, p. 49)¹².

Lors de notre recherche ethnographique auprès des pompiers québécois, plusieurs situations délicates nous ont été livrées sur un ton humoristique dédramatisant l'intervention et ses conséquences émotionnelles. À titre d'exemple, retenons cette discussion entre trois

pompiers d'un service de sécurité incendie sur appels d'une petite municipalité rurale. Nous avons retenu cet exemple puisqu'il se termine en levant le voile sur les émotions derrière ces propos humoristiques socialement partagés.

Pompier 1 : [...] un exemple, lui on l'a déjà rapaillé. Pis aujourd'hui on a du fun là-dedans, mais dans le temps...

Pompier 2 : [en se levant] Moi, je vais aller entendre dehors [rire, en se rassoyant].

[rires communs]

Pompier 1 : Mais lui, y s'était endormi au volant pis il s'est ramassé dans le fossé. Pis là tu arrives vite parce que là tu sais que c'est un pompier, *Oh boy!*

Pompier 3 : Ouain, comme c'est un gars de l'équipe, faut faire notre job [rire], on n'a pas le choix là.

[rires communs]

Pompier 3 : Mais, comme c'était un gars de la caserne, on a demandé le support d'une autre caserne pour finir ça... C'était difficile. C'était trop, trop émotif justement.

(Pompiers, service rural sur appels)

« ...*l'humour noir, peut être fort mal perçu hors des milieux de l'urgence*¹³. »

Bien que l'humour puisse servir la distanciation psychologique et morale, il n'est toutefois pas une stratégie sociale sans faille. Premièrement, l'humour, et surtout l'humour noir, peut être fort mal perçu hors des milieux de l'urgence¹³. En ce sens, plusieurs pompiers de l'étude de Scott et Myers (2002) affirment que leur banalisation, du moins apparente, de la souffrance et de la mort trouble leur famille et leurs amis. Un d'entre eux va jusqu'à mentionner que son humour noir et la banalisation de la souffrance et de la mort qu'elle sous-tend sont source de conflit

avec sa conjointe (Scott et Myers, 2002, p. 22). Lors de la lecture du manuscrit de cet article, un pompier nous a ainsi décrit cette conséquence, et son appréhension, sur ses proches :

« L'[officier] [...] m'avait fait des confidences dans ce style : il s'est brouillé presque définitivement avec sa fille considérant (de fait et presque inconsciemment) que ses problèmes d'adolescente et de jeune femme n'étaient rien par rapport aux situations auxquelles il était confronté; ma cousine m'a dit un peu ça : "tu vas finir complètement insensibilisé, ça va être horrible..." »

(Pompier, commentaire lors de la lecture du manuscrit)

« ...cette stratégie de réponse à la souffrance au travail peut créer une discordance entre l'image de héros et les émotions réellement ressenties par le professionnel. »

Deuxièmement, cette stratégie sociale peut créer une tension entre la reconnaissance sociale et la cohérence personnelle du professionnel. En d'autres termes, cette stratégie de réponse à la souffrance au travail peut créer une discordance entre l'image de héros et les émotions réellement ressenties par le professionnel. Cette discordance peut être majeure pour le professionnel. Elle peut mener à un abandon de la profession (St-Denis, 2012b) tout autant qu'à des conséquences psychologiques majeures telles que l'épuisement émotif et le burnout (Goodrum et Strafford, 2003; Mauro, 2009; St-Denis, 2011 b), l'état de choc post-traumatique (Miller, 2006; St-Denis, 2012 b; St-Yves et Collins, 2011; Weibull, 2011) et l'état suicidaire (Mishara et Martin, 2012).

Quand l'image de héros ne suffit plus : la tension entre la reconnaissance sociale et la cohérence personnelle

Lors des entrevues menées auprès de pompiers québécois, nous avons abordé avec eux la perception héroïque de leur profession. Les pompiers ont vite fait de critiquer cette image

de héros alimentée tant par les films hollywoodiens que par la surmédiasation de l'intervention tragique du World Trade Center. Par la rareté effective des sauvetages spectaculaires, cette image médiatique est décrite comme étant très loin de leur réalité quotidienne. Les pompiers québécois se décrivent bien plus comme des techniciens de l'urgence.

« Pompiers, on se voit pas, la plupart du monde qui sont pompiers, nous autres on connaît l'envers de la médaille là, tsé [...] »

Ben nous autres on est... On est technicien. On a une job à faire. On connaît les... les risques, pis on gère le risque. Dans le fond, on a l'équipement pour faire face à la situation. On a les connaissances. On est les mieux placés pour intervenir, pour intervenir dans ce milieu-là. On se voit plus un peu comme ça. Comme des professionnels, si on veut, pour faire l'intervention. »

(Pompier, formateur service urbain à temps plein)

Si les pompiers ont vite fait d'affirmer que leurs connaissances techniques, leurs équipements et leurs manœuvres ne font pas d'eux des héros, cette affirmation est plus socialement difficile lorsqu'il est question d'émotions et des conséquences pénibles de certaines interventions. Peu de pompiers ont abordé ces composantes émotives de leur travail et ceux qui se sont avancés sur cette voie ne l'ont fait qu'avec grande prudence et sont demeurés peu loquaces. À titre d'illustration, retenons ici les propos d'un officier d'un service à temps partiel :

« Un petit bébé-là, 35 ans plus tard, c'est venu me chercher ici dans caserne, un petit bébé... 35 ans plus tard. Tsé, comment, comment on vit ça? Comment? Oui, on est des superhéros selon monsieur et madame Tout l'monde, mais... le mais... : est-ce qu'ils ont un cœur? Oui y'en

ont un. Il est enveloppé dans la roche, mais, y en a un...»

(Pompier, officier service urbain à temps partiel)

La rareté de ces quelques allusions ainsi que la retenue et la prudence dont les pompiers témoignent ne sont pas sans rappeler le constat que Douesnard (2012, p. 56) exprime dans son étude sur la santé psychologique des pompiers. Pour cette psychologue québécoise, « [m]ise à part la peur de faire une erreur, ces peurs [d'être responsable d'un décès] ne sont pas exprimées de façon directe par les pompiers, qui ne parlent que très peu des peurs liées aux dangers de blessures et de mort ». Cette rareté semble associable aux stratégies collectives qui de par leur présence limitent, voire rendent tabou, l'expression de la peur et de la souffrance dans le discours des professionnels.

Mais comme le rappelle Douesnard (p. 56), « là où se trouvent des stratégies, se trouve une peur contenue ». Mais, affirmer cette peur, cette souffrance, est en contradiction directe avec le management collectif des émotions. Cette peur, cette souffrance sont en contradiction directe avec le rôle social et professionnel d'un pompier. Dès lors, comment se reconnaître comme professionnel lors qu'une tension s'installe entre les exigences sociales de la profession et la cohérence personnelle?

Ce questionnement, qui a toutes les allures d'un dilemme éthique entre ce qui est collectivement exigé et ce qui est personnellement souhaité, n'est pas sans conséquence. En plus de rendre socialement difficiles la demande et la participation aux services de support psychologique (Tangherlini, 2000), il affecte les valeurs, les convictions et les choix personnels et professionnels. Ce questionnement peut être si profond qu'il peut mener à un abandon de la profession, comme en témoigne un des pompiers participant à notre étude ethnographique :

« Pis tsé, j'ai ramassé un corps dans le fond d'un lac pis y'avait encore la corde d'accrochée après lui. Pis c'est moi qui tenais la corde qui s'était

« Cette peur, cette souffrance sont en contradiction directe avec le rôle social et professionnel d'un pompier. »

pendu avec. C'est moi qui étais là, je le connaissais là. C'est des corps, des accidents, c'est eh... C'est pas toujours facile. [...]

Mais ça, je te dirais que c'est probablement un facteur qui fait qu'il y a plusieurs gens qui lâchent. »

(Pompier, service rural sur appels)

« J'ai connu un [officier] qui a failli arrêter quand il a fait une inter[vention] sur un gamin qu'il connaissait depuis la naissance : celui-ci est mort renversé par une voiture... Et j'ai un collègue qui a abandonné après un an en "ramassant" son copain mort en moto. »

(Pompier, commentaire lors de la lecture du
manuscrit)

Cette tension entre les exigences sociales de la profession et la cohérence personnelle peut donc avoir également des conséquences sur l'institution, en occurrence ici, sur le service de sécurité incendie. Comme l'illustre le témoignage précédent, ce dilemme éthique peut avoir des conséquences sur la rétention du personnel. Le recrutement de personnel étant déjà difficile pour plusieurs petits services de sécurité incendie, sans grades et sans possibilités d'emploi à temps plein, la perte de professionnels qualifiés est d'autant moins souhaitable.

« ...le professionnel se retrouve souvent seul pour résoudre ce dilemme éthique entre les exigences sociales de la profession et la cohérence personnelle. »

Pour éviter d'en arriver à de telles conséquences personnelles et institutionnelles, une meilleure compréhension des émotions est nécessaire. Cette compréhension est d'autant plus nécessaire qu'en son absence, le professionnel se retrouve souvent seul pour résoudre ce dilemme éthique entre les exigences sociales de la profession et la cohérence personnelle.

Conclusion : vers une meilleure compréhension des émotions

Les recherches sociales sur la profession de pompier demeurent peu nombreuses au Canada comme ailleurs. D'autant moins nombreuses sont les recherches portant spécifiquement sur les interventions pénibles en sécurité incendie. Bien que nos travaux auprès de pompiers n'eussent pas initialement l'intervention pénible comme objet, nos données empiriques firent rapidement émerger le délicat dilemme entre l'affirmation des émotions vécues lors de la relation d'aide et la reconnaissance sociale du professionnel. Comme réponse collective à ce dilemme, le management des émotions est fréquemment utilisé par les professionnels de l'urgence. Par contre, cette stratégie n'est pas sans conséquence pour les professionnels et leurs institutions. Ce management des émotions peut conduire le professionnel devant le dilemme éthique difficilement résoluble de la tension entre la reconnaissance sociale et la cohérence personnelle. Souvent seul pour résoudre ce dilemme, le professionnel peut alors ne plus se reconnaître comme professionnel et préférer quitter son milieu de travail.

Face à ces failles du management des émotions, les apports des travaux de Livet (2001; 2002) peuvent être une ressource intéressante. Ce philosophe affirme que les émotions, dont la peur et la souffrance, sont révélatrices des valeurs. Pour Livet (2002, p. 178, « [l]es émotions sont nécessaires aux humains pour qu'ils se révèlent à eux-mêmes quelles sont les valeurs auxquelles ils sont réellement attachés ». En d'autres termes, les émotions ressenties par les professionnels de l'urgence sont révélatrices de l'importance qu'ils accordent à la vie humaine, à la sécurité et au bien-être des citoyens, de leurs collègues et d'eux-mêmes. En suivant Livet, les émotions, comme la peur, la souffrance et l'impuissance, ressenties face à une menace pour la vie ou la sécurité d'un citoyen ou d'un collègue sont révélatrices de l'importance que le professionnel accorde à cette vie et à sa protection.

*« ...les émotions...
ressenties face à une
menace pour la vie ou
la sécurité d'un citoyen
ou d'un collègue
sont révélatrices de
l'importance que le
professionnel accorde
à cette vie et à sa
protection. »*

Cette conception des émotions est d'un apport pour les professionnels de l'urgence et tout particulièrement pour les pompiers. En effet, leur motivation professionnelle qu'est l'aide aux citoyens (Douesnard et St-Arnaud, 2011; St-Denis, 2012) et leur implication dans leurs communautés sont redevables au partage de valeurs telles que la sécurité et le bien-être d'autrui, le dévouement et le don de soi. Ces valeurs et leurs révélations par des émotions, telles que la peur, la souffrance et l'impuissance, marquent la frontière entre la connaissance d'une profession et sa compréhension. Cette conception des émotions marque la frontière entre la connaissance technique et la compréhension des enjeux émotifs et moraux d'une profession. Elle engage les professionnels dans une réflexion allant au-delà des exigences et explications techniques et opérationnelles habituelles. Cette conception des émotions engage les professionnels dans une compréhension, une reconnaissance et une acceptation de leurs valeurs et de leurs expressions émotives¹⁴. Ces valeurs guident leur engagement envers la sécurité et le bien-être de leurs communautés. Elles sont au cœur de leur identité personnelle tout autant que professionnelle¹⁵.

Le management des émotions ne permet pas de comprendre cette relation entre les valeurs et les émotions. Aussitôt ressenties, les émotions sont cachées par l'acteur qui ne laisse voir que la réaction émotive conforme à son rôle social. Et pourtant, des émotions telles que la peur, la souffrance et l'impuissance sont inévitables; elles sont l'expression de valeurs nobles, bonnes et souhaitables, pour les professionnels de l'urgence comme pour tout professionnel œuvrant en relation d'aide.

Par contre, une telle compréhension des émotions ne va pas sans une reconnaissance des failles de la stratégie collective qu'est le management des émotions. Ces failles demeurent difficiles à affirmer pour les professionnels de l'urgence puisqu'ils sont quotidiennement engagés dans une relation d'aide parfois si chargée émotivement qu'elle peut nécessiter de faire appel à des exutoires rapides, accessibles et socialement acceptables.

Notes

- ¹ L'auteure tient à remercier les pompiers québécois qui ont contribué à la réalisation de cet article et à la recherche ethnographique dont il est issu. Des remerciements particuliers sont adressés à Romain Pudal, chargé de recherche CNRS au CURAPP et à Steve-Stéphane Michaud, sergent responsable de la formation SPVQ, pour leurs précieux commentaires.
- ² Les travaux de Douesnard (2010; 2012) et de Douesnard et Saint-Arnaud (2011) sur la santé psychologique des pompiers québécois font ici figures d'exception.
- ³ Soulignons que, outre nos travaux, la recherche doctorale de Thompson (Ph.D. 1997, Sociology Department, University of Calgary) est l'unique recherche canadienne récemment réalisée auprès des pompiers volontaires que nous avons répertoriée.
- ⁴ L'éthique et la santé au travail sont des thématiques largement documentées chez les policiers. À titre d'exemple, notons les travaux suivants : Miller, 2006; Mishara et Martin, 2012; Pogrebin et Poole, 1995; 1991; St-Yves et Collins, 2011; St-Denis, 2012 b; 2012c; 2011a; 2011 b; et Van Maanen, 1980.
- ⁵ L'expression « pompier volontaire » n'est plus en vigueur au Québec. Depuis la *Loi sur la sécurité incendie* L.R.Q. S-3.4 (2000), tous les pompiers québécois doivent répondre aux exigences d'une formation de base. De plus, tous les pompiers sont rémunérés par leur municipalité.
- ⁶ Ce constat rappelle les propos de Réitère (1994) envers les sapeurs-pompiers volontaires français.
- ⁷ L'aide aux citoyens est invoquée comme motivation professionnelle chez 66,7 % des pompiers de notre échantillon. En comparaison, seulement 20 % d'entre eux identifient le salaire comme motivation pour exercer cette profession (St-Denis, 2012).
- ⁸ Commentaire d'un lecteur : « J'ai souvent eu l'image du canard qui semble pour la partie émergée très calme alors que les pattes moulinent sous l'eau... Un bon pompier doit ressembler à un canard, me disait-on en souriant, calme apparemment et en réflexion rapide en interne. »
- ⁹ Commentaire d'un lecteur : « C'est très bon et l'on retrouve sensiblement la même chose chez nous [les policiers]... l'identité face au groupe, les émotions véhiculées ou non face au groupe et la technique qui est la foi de tout pour expliquer les manques... c'est moins confrontant que de dire que l'on a manqué parce que les émotions étaient dans le piton. »
- ¹⁰ Par humour noir, nous référons ici aux blagues banalisant la mort, le désarroi des victimes et les dangers des métiers d'urgence. L'article de Thangherlini (2000) offre plusieurs exemples de cet humour noir chez les ambulanciers.
- ¹¹ Commentaire d'un lecteur : « Il y a la mise à distance par rapport aux gens, mais j'ai aussi le sentiment que le contrôle des affects est important par rapport aux équipiers, surtout quand on est leur chef : j'avais eu une "leçon" amicale pour des collègues quand je suis passé chef pour les ambulances : ils me disaient "même si toi t'es pas bien, tu as peur, t'es stressé, tu dois tout garder et rien laisser paraître sinon les gars de ton équipe vont 'paniquer' et ton intervention sera un fiasco..." »
- ¹² Pogrebin et Poole (1991) et St-Denis (2012b) en arrivent au même constat dans le milieu policier.
- ¹³ Notons que cet humour peut aussi avoir un impact dans le milieu même des pompiers. À titre d'exemple, Pfeifferkorn (2006) souligne que l'humour à connotation sexuel, qualifié de « grivoiseries salaces », n'est pas sans conséquence sur les pompières objets de ces railleries.

- ¹⁴ Commentaire d'un lecteur : « J'utilise d'ailleurs plus de temps dans les formations sur la gestion des émotions avant, pendant le scénario/l'événement et comment gérer ce qui se passe en dedans. Je leur explique le phénomène des pensées envahissantes qui peuvent surgir quand les émotions deviennent trop hautes et comment les désamorcer (discours interne). Il arrive quand ils sont très nerveux avant d'entrer de leur faire prendre conscience de ce qu'ils ressentent juste un peu avant et de les recentrer sur leurs capacités. [...] les gens apprécient davantage les mises en situation et cette méthode de coaching dans l'action utilisée dans les sports. »
- ¹⁵ Commentaire d'un lecteur : « Je trouve très bien de conférer un sens positif à ces émotions que vous décrivez et je me demande si ce ne serait pas quelque chose à réfléchir pour l'insérer dans la formation des professionnels : les émotions c'est soit un tabou, soit une entrave au bon travail, soit un signe de faiblesse; si quelqu'un pouvait dire avec "autorité", compétence et empathie : "voilà ce genre d'émotions ça existe, faut les contrôler au moins le temps d'agir, mais elles témoignent de votre attachement aux gens, au métier..." toute votre conclusion en gros; je sais que peu de mes collègues le savent clairement en fait... »

Bibliographie

- BECKER, Howard Saul (1967). « Whose side are we on? », *Social Problems*, Vol. 14, N° 3, p. 239-247.
- CHETKOVICH, Carol (1997). *Real heat: Gender and race in the urban fire service*, New Jersey, Rutgers University Press, 241 p.
- DESMOND, Matthew (2007). *On the fireline: Living and dying with wildland firefighters*, Chicago, University Press of Chicago, 369 p.
- DESMOND, Matthew (2006a). « Des morts incompetents », *Actes de la recherche en sciences sociales*, Vol. 165, N° 5, p. 8-27.
- DESMOND, Matthew (2006b). « Becoming a firefighter », *Ethnography*, Vol. 7, N° 4, p. 387-421.
- DOUESNARD, Jacinthe (2012). *Métier à risque : La santé psychologique des pompiers*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 130 p.
- DOUESNARD, Jacinthe, et Louise SAINT-ARNAUD (2011). « Le travail des pompiers : un métier au service de l'autre », *Travailler*, Vol. 26, N° 2, p. 35-53.
- DOUESNARD, Jacinthe (2010). *La santé psychologie des pompiers : portrait de situation et éclairage de la psychodynamique du travail*, Thèse de doctorat, Département de psychologie, Université Laval, Québec, 279 p.
- GLASER, Barney G., et Anselm A. STRAUSS [1967] (2010). *La découverte de la théorie ancrée : Stratégies pour la recherche qualitative*, Paris, Éditions Armand Colin, 416 p.
- GOFFMAN, Erving [1959] (2001). *La mise en scène de la vie quotidienne : La présentation de soi*, Paris, Éditions de Minuit, 251 p.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC (2004). *Règlement sur les conditions pour exercer au sein d'un service de sécurité incendie municipal*, R.R.Q, c S-3.4, r 1.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC (2000). *Loi sur la sécurité incendie*, L.R.Q., chapitre S-3.4.
- GOODRUM, Sarah, et Mark C. STRAFFORD (2003). « The management of emotions in the criminal justice system », *Sociological Focus*, Vol. 36, N° 3, p. 179-196.

- LIVET, Pierre (2002). *Motions et rationalité morale*, Paris, Presses Universitaires de France, 291 p.
- LIVET, Pierre (2001). « Self-deception, émotions et révisions », dans Augustin Giovannoni, (dir.), *Figures de la duperie de soi*, Paris, KIMÉ, p. 137-147.
- LOIS, Jennifer (2001). « Managing emotions, intimacy and relationships in a volunteer search and rescue group », *Journal of Contemporary Ethnography*, Vol. 30, N° 2, p. 131-179.
- LOZIER, John (1976). « Volunteer fire departments and community mobilization », *Human Organization*, Vol. 35, N° 4, p. 345-354.
- MILLER, Laurence (2006). *Practical police psychology, stress management and crisis intervention for law enforcement*, Springfield, Illinois, Charles C. Thomas Publisher Ltd, 304 p.
- MISHARA, Brian L., et Normand MARTIN (2012). « Effects of a comprehensive police suicide prevention program », *Crisis*, Vol. 33, N° 3, p. 162-168.
- MAURO, Cynthia (2009). « Clinique d'un métier à risques, dans le quotidien d'un sapeur-pompier », *Études sur la mort*, N° 136, p. 131-136.
- MC CARL, Peter (1976). « Smokejumper initiation: ritualized communication in a modern occupation », *The Journal of American Folklore*, Vol. 89, N° 351, p. 49-66.
- MC CARL Peter (1984). « “You’ve come a long way. And now this is your retirement”, an analysis of performance in fire fighting culture », *Journal of American Folklore*, Vol. 97, N° 386, p. 393-422.
- MC CARL, Peter (1985). *The district of Colombia fire fighters' project: A case study in occupational folklife*, Washington, Smithsonian Institution Press, 241 p.
- MYERS, Karen K. (2005). « A burning desire: Assimilation into a fire department », *Management Communication Quarterly*, Vol. 18, N° 3, p. 344-384.
- PFEFFERKORN, Roland (2006). « Des femmes chez les sapeurs-pompiers », *Cahiers du genre*, N° 40, p. 203-230.
- POGREBIN, Mark K., et Eric D. POOLE (1995). « Emotion management: A study of police response to tragic events », dans Michael G. Flaherty et Carolyn Ellis (dirs.), *Social Perspectives on emotion*, Vol. 3, Greenwich, CT, JAI Press, p. 149-169.
- POGREBIN, Mark K., et Eric D. POOLE (1991). « Police and tragic events: The management of emotions », *Journal of Criminal Justice*, Vol. 19, p. 395-403.
- PUDAL, Romain (2011). « Du “Pioupiou” au “Vieux Sacre” ou comment en être : ethnographie d'une socialisation chez les pompiers », *Politix*, Vol. 24, N° 93, p. 167-194.
- PUDAL, Romain (2010). « Ni professionnel, ni bénévole : être pompier volontaire aujourd'hui », *Socio-logos*, N° 5, p. 1-20.
- RÉITÉRE, Jean-Noël (1994). « Être sapeur-pompier volontaire. Du dévouement à la compétence », *Genèses*, N° 16, p. 94-113.
- SCOTT, Clifton, et Karen K. MYERS (2002). *The emotions of socialization and assimilation : Learning emotion management at the fire station*, Manuscript Submitted to the Organizational Communication Division of the National Communication Association, 39 p.
- SIMPSON, Charles R. (1996). « A fraternity of danger: Volunteer fire companies and the contradictions of modernization », *American Journal of Economics and Sociology*, Vol. 55, N° 1, p. 17-34.
- ST-DENIS, Karine (2012a). *Portrait sociologique de la profession des pompiers du Québec — Rapport de recherche*, Laval, École nationale des pompiers du Québec, 120 p.

- ST-DENIS, Karine (2012b). *La force de l'urgence*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 166 p.
- ST-DENIS, Karine (2012c). « L'usage de la force policière lors d'interventions d'urgence. Une théorisation enracinée dans les corps de police québécois », dans Jason Luckerhoff et François Guillemette (dirs.), *Méthodologie de la théorisation enracinée (grounded theory) : riche diversité*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 237-251.
- ST-DENIS, Karine (2011a). *L'apport de l'éthique à la compréhension de l'action en situation d'urgence. Une théorisation ancrée à partir du cas de l'utilisation de l'arme de service dans les corps de police québécois*, Thèse de doctorat, Faculté de philosophie, Université Laval, Québec et Département de philosophie et d'éthique appliquée, Université de Sherbrooke, Sherbrooke, 250 p.
- ST-DENIS, Karine (2011b). « L'éthique et l'emploi de la force policière lors d'interventions policières d'urgence », *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*, Vol. LXIV, juillet-septembre, p. 329-340.
- ST-YVES, Michel, et Peter COLLINS (2011). *Psychologie de l'intervention policière en situation de crise*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 601 p.
- TANGHERLINI, Timothy R. (2000). « Heroes and lies: Storytelling tactics among paramedics », *Folklore*, Vol. 111, p. 43-66.
- THOMPSON, Alexander M., et Barbara A. BONO (1993). « Work without wages: The motivation for volunteer firefighters », *American Journal of Economics and Sociology*, Vol. 52, N° 3, p. 323-343.
- THOMPSON, Mary C. (1997). *Volunteer firefighters: Our silent heroes*, Thèse de doctorat, Département de sociologie, University of Calgary, Calgary, 322 p.
- TURNER, Jonathan H., et Jan E. STETS (2006). « Sociological theory of human emotions », *Annual Review of Sociology*, Vol. 32, p. 25-52.
- VAN MAANEN, John, et Gideon KUNDA (1989). « "Real feeling": Emotional expression and organizational culture », *Research in Organizational Behavior*, Vol. 11, p. 43-103.
- VAN MAANEN, John (1980). « Beyond account: The personal impact of police shooting », *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol. 452, p. 145-156.
- VAN MAANEN, John, et Edgar H. SCHEIN (1979). « Toward a theory of organizational socialization », *Research in Organizational Behavior*, 1, p. 209-264.
- WEICK, Karl E. (1993). « The collapse of sensemaking in organizations: The Mann Gulch disaster », *Administrative Science Quarterly*, Vol. 38, N° 4, p. 628-652.
- WEILBULL, Louise (2011). « La gestion des émotions dans les opérations en faveur de la paix », *L'Année sociologique*, Vol. 61, N° 2, p. 407-430.