

Résumé

Comme d'autres intervenants sociaux, les policiers-patrouilleurs sont exposés à des demandes sociales et légales croissantes, ce qui augmente considérablement le stress vécu au travail. Plusieurs chercheurs suggèrent le soutien social comme un moyen efficace de diminuer les tensions professionnelles. Cette recherche rapporte les résultats d'entrevues menées auprès de onze agents à propos du rôle que joue le soutien social reçu sur le stress professionnel ressenti. Il ressort que les sources de tensions sont davantage d'ordre psychologique. L'aide apportée provient en majorité des confrères de travail et de la conjointe et est procurée par les communications quotidiennes et les *debriefings* formels. Les effets positifs en sont la diminution des tensions psychologiques et l'augmentation de la motivation et du rendement professionnel par une meilleure connaissance des événements. Cette nouvelle compréhension du stress au travail et de l'utilisation du soutien social dans des situations de tensions professionnelles sont des connaissances intéressantes au plan du travail social.

Julie Nadeau, candidate au grade de maître en service social (M. Serv. Soc.)

Jocelyn Lindsay, professeur à l'École de service social de l'Université Laval et directeur de recherche

Remerciements

La présente recherche, quoique signée uniquement par l'étudiante, n'a pas été réalisée que par la seule signataire. Je voudrais tout d'abord remercier Monsieur Jocelyn Lindsay, professeur à l'École de service social de l'Université Laval, mon directeur de recherche. Sans son soutien de tous les moments, je serais toujours à cogiter la version parfaite de ce mémoire. Mes sincères remerciements aux professeurs Daniel Turcotte et Gilles Tremblay qui ont accepté d'évaluer ce travail.

En second lieu, je souligne la participation primordiale des onze policiers qui ont pris le temps de me confier certains moments de leur carrière d'agent de la paix. Merci également aux supérieurs qui ont accepté de me « prêter » leurs agents.

Je tiens également à remercier personnellement Monsieur Deny Blouin, policier, qui a, le premier, cru en mon sujet et qui m'a laissé la chance de réaliser mon rêve de m'impliquer dans le milieu policier. Il m'a également transmis ses impressions et son expérience sur ce fascinant univers. Merci Deny !

Je tiens aussi à souligner l'apport primordial de tout mon entourage immédiat : amis et famille; à Carl particulièrement, qui m'ont soutenue dans mes tracasseries académiques et mes nombreuses remises en question. Merci à Valérie, qui m'a épaulée personnellement et académiquement depuis les premières heures de cette recherche. Merci également à Hubert pour ses conseils pratiques et pour le partage de cette passion commune que nous entretenons.

Table des matières

<u>RÉSUMÉ</u>	I
<u>REMERCIEMENTS</u>	II
<u>TABLE DES MATIÈRES</u>	III
<u>LISTE DES TABLEAUX</u>	IX
<u>INTRODUCTION</u>	1
<u>CHAPITRE 1</u>	4
<u>CONTEXTE, OBJET D'ÉTUDE ET PERTINENCE</u>	4
<u>1 LE MANDAT SOCIAL DES POLICIERS</u>	5
<u>2 LE MANDAT LÉGAL</u>	6
<u>3 LA PRÉSENCE DU STRESS</u>	7
<u>La définition du stress</u>	8
<u>4 LES CONSÉQUENCES DU STRESS AUX PLANS PERSONNEL ET INTERPERSONNEL</u>	10
<u>5 LES MOYENS PROPOSÉS POUR DIMINUER LE STRESS</u>	12
<u>6 LA PERTINENCE POLITIQUE ET SOCIALE</u>	13
<u>7 L'AMPLEUR DU PROBLÈME ET LA PERTINENCE SCIENTIFIQUE</u>	15
<u>8 L'IMPORTANCE DE CETTE ÉTUDE POUR LE SERVICE SOCIAL</u>	15
<u>CHAPITRE 2</u>	17
<u>ÉTAT DES CONNAISSANCES</u>	17
<u>1 LES AGENTS STRESSANTS</u>	18
<u>1.1 L'organisation policière</u>	19
<u>1.2 Le système judiciaire</u>	20

1.3	<i>Les relations communautaires</i>	23
1.4	<i>Les équipements</i>	24
1.5	<i>Les particularités du travail policier</i>	24
2	<u>LES CONSÉQUENCES DU STRESS POLICIER</u>	27
3	<u>LES ÉTUDES EMPIRIQUES VÉRIFIANT L'UTILISATION DU SOUTIEN SOCIAL DANS LES SITUATIONS DE STRESS AU TRAVAIL</u>	28
3.1	<i>Pour les travailleurs sociaux</i>	30
3.2	<i>Pour les policiers dans les situations de stress traumatique</i>	31
3.3	<i>Pour les policiers dans les situations de stress quotidien</i>	35
4	<u>LES ÉTUDES NON EMPIRIQUES PORTANT SUR LE SOUTIEN SOCIAL CHEZ LES POLICIERS</u>	35
	<u>CHAPITRE 3</u>	37
	<u>CADRE THÉORIQUE</u>	37
1	<u>LA PLACE DU SOUTIEN SOCIAL EN SERVICE SOCIAL</u>	38
2	<u>LA DÉFINITION DES CONCEPTS LIÉS AU SOUTIEN SOCIAL</u>	38
2.1	<i>Une définition du soutien social</i>	38
2.2	<i>La définition du réseau social</i>	40
3	<u>LE SOUTIEN SOCIAL : UNE THÉORIE À QUATRE COMPOSANTES</u>	41
3.1	<i>La personne aidante</i>	41
3.2	<i>La personne aidée</i>	42
3.3	<i>Le processus d'échange</i>	43
3.4	<i>Les effets</i>	46
3.4.1	<i>Pour le récepteur</i>	46
3.4.2	<i>Pour l'émetteur</i>	47
3	<u>LES LIMITES DU SOUTIEN SOCIAL</u>	47
4	<u>NOS QUESTIONS DE RECHERCHE</u>	49
	<u>CHAPITRE 4</u>	52
	<u>MÉTHODOLOGIE</u>	52
1	<u>LE CHOIX DE LA MÉTHODOLOGIE QUALITATIVE</u>	53

<u>2</u>	<u>LA POPULATION À L'ÉTUDE</u>	54
2.1	<u>Le poste occupé</u>	54
2.2	<u>Le sexe</u>	55
2.3	<u>Le nombre d'années d'expérience</u>	57
2.4	<u>La région d'affectation</u>	58
2.5	<u>L'employeur</u>	59
<u>3</u>	<u>LE MODE DE SÉLECTION DES SUJETS</u>	59
3.1	<u>Le type d'échantillon</u>	60
3.2	<u>Le recrutement des membres de l'échantillon</u>	61
<u>4</u>	<u>LA MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES</u>	62
4.1	<u>La technique de collecte de données</u>	62
4.2	<u>Le format des entrevues</u>	63
4.3	<u>Les difficultés rencontrées</u>	63
<u>5</u>	<u>LES VARIABLES À L'ÉTUDE</u>	64
5.1	<u>Le stress chronique</u>	64
5.2	<u>L'utilisation du soutien social</u>	66
5.3	<u>Les effets sur le travail policier</u>	66
<u>6</u>	<u>LES INSTRUMENTS À L'ÉTUDE</u>	67
<u>7</u>	<u>LE PLAN D'ANALYSE</u>	69
<u>8</u>	<u>LES CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES</u>	70
<u>9</u>	<u>LES LIMITES MÉTHODOLOGIQUES DE L'ÉTUDE</u>	71
	<u>CHAPITRE 5</u>	73
	<u>RÉSULTATS ET INTERPRÉTATIONS DU STRESS POLICIER</u>	73
<u>1</u>	<u>LA PRÉSENTATION DES RÉPONDANTS</u>	74
	<u>La description des données socio-démographiques</u>	75
<u>2</u>	<u>LA PERCEPTION DU STRESS POLICIER PAR LES POLICIERS INTERROGÉS</u>	76
2.1	<u>L'organisation policière</u>	76
2.1.1	<u>Les pratiques de gestion</u>	76
2.1.2	<u>Les relations interpersonnelles</u>	78
2.1.2.1	<u>Les relations avec les collègues</u>	79

2.1.2.2	<u>Les relations avec les supérieurs</u>	80
2.2	<u>Le système judiciaire</u>	82
2.2.1	<u>L'implication dans le système judiciaire</u>	82
2.2.2	<u>La perception du système judiciaire</u>	85
2.3	<u>Les relations communautaires</u>	87
2.3.1	<u>Pendant les périodes de travail (en uniforme)</u>	87
2.3.2	<u>Dans la vie quotidienne (en civil)</u>	89
2.4	<u>Les équipements</u>	91
2.5	<u>Les particularités du travail policier</u>	93
2.5.1	<u>Les risques physiques pour soi-même et pour autrui</u>	93
2.5.2	<u>Les risques psychologiques</u>	95
2.6	<u>La déontologie</u>	98
2.6.1	<u>L'avènement de la Loi sur la police</u>	98
2.6.2	<u>Le souci constant concernant les plaintes</u>	99
3	<u>LES PARTICULARITÉS DU STRESS POUR LES AGENTS GRADÉS</u>	100
4	<u>LES CONSÉQUENCES DU STRESS POLICIER</u>	102
	<u>CHAPITRE 6</u>	104
	<u>RÉSULTATS ET INTERPRÉTATIONS DU SOUTIEN SOCIAL</u>	104
1	<u>LE TYPE D'AIDANT</u>	105
1.1	<u>Les collègues de travail</u>	105
1.2	<u>La conjointe</u>	106
1.3	<u>Les amis « civils » (non-policiers)</u>	107
1.4	<u>Les supérieurs</u>	108
1.5	<u>Les professionnels</u>	108
1.6	<u>La famille</u>	110
2	<u>LE TYPE DE SOUTIEN REÇU</u>	110
2.1	<u>L'écoute</u>	110
2.2	<u>L'appréciation des tâches</u>	111
2.3	<u>Le soutien émotionnel</u>	111
3	<u>LES EFFETS RESENTIS</u>	113

3.1	<i>La diminution des tensions psychologiques</i>	113
3.2	<i>L'accroissement de la motivation</i>	114
3.3	<i>La connaissance de la situation</i>	115
4	LE CONTEXTE DANS LEQUEL L'AIDE PREND PLACE	116
5	L'UTILISATION DU RÉSEAU SOCIAL	119
6	L'IMPORTANCE DU SOUTIEN POUR LES POLICIERS RENCONTRÉS	120
7	L'INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS OBTENUS	121
7.1	<i>Les hommes et le soutien social</i>	121
7.2	<i>Les sources de soutien chez les policiers</i>	122
7.3	<i>Les contextes d'aide chez les policiers</i>	122
7.4	<i>Les effets ressentis par les policiers</i>	124
	<u>SYNTHÈSE DES RÉSULTATS ET PISTES D'ACTION ET DE RECHERCHE</u>	126
	<u>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES</u>	129
	<u>ANNEXE A</u>	139
	<u>TEXTE DE HUGUETTE LAGACÉ</u>	139
	<u>ANNEXE B</u>	141
	<u>CRITÈRES DE SÉLECTION PRÉSENTÉS AUX DIRIGEANTS</u>	141
	<u>ANNEXE C</u>	144
	<u>QUESTIONNAIRE REMIS AUX POLICIERS-PATROUILLEURS LORS DE L'ENTREVUE</u>	144
	<u>BREF QUESTIONNAIRE</u>	145
	<u>ANNEXE D</u>	148
	<u>SCHÉMA D'ENTREVUE</u>	148
	<u>ANNEXE E</u>	151

<u>PLAN DE CODIFICATION</u>	151
<u>ANNEXE F</u>	158
<u>FORMULE DE CONSENTEMENT</u>	158

Liste des tableaux

Tableau 1 : Distribution des sources de stress selon deux auteurs	28
Tableau 2 : Phases de la carrière policière	60
Tableau 3 : Caractéristiques des répondants	76
Tableau 4 : Le processus de soutien social	123

*« Moi, j'ai toujours dans ma tête :
vaut mieux être un zéro en vie qu'un héros mort. »*
(un policier interrogé dans cette étude)

Introduction

Lors de notre deuxième stage de baccalauréat en service social dans un poste de police municipal, nous avons constaté que les policiers vivent sans cesse des tensions. En effet, nous avons travaillé pendant ce stage avec ces individus sur la problématique du stress policier. Comme nous avons eu l'occasion de participer aux activités quotidiennes des agents: patrouille, enquêtes, incendies, nous avons compris, et même vécu la problématique qui suscite notre intérêt. À la suite de cette expérience, nous voulons explorer davantage ce que représente le stress pour les policiers ¹.

Nous avons recueilli, lors de ce stage, les propos des agents à l'effet qu'ils utilisent le soutien de leur réseau afin de pallier aux situations difficiles occasionnées par leur métier. En ce sens, nous avons conclu que le soutien qui existe entre les membres d'une équipe, la dynamique de groupe qu'on y trouve, contribue à relativiser les situations de stress qui peuvent poindre chez ces agents.

Diverses études ont été faites sur ce que constitue le stress des policiers (Brown & Campbell, 1994; Oigny, 1991; Duchesneau, 1988; Kroes, Margolis & Hurrell, 1974). Plusieurs explications de cette somme de tensions sont établies. Par contre, le choix que nous avons pris présente les sources de stress (agents stressants) comme des demandes de

¹ Selon l'article 354 de la *Loi sur la police*, 2000, les termes agent, agent de la paix, agent de police, constable, patrouilleur et officier de police sont considérés comme synonymes de policier dans le cadre de la présente étude.

l'environnement que le policier juge difficilement conciliables avec les ressources personnelles, professionnelles et organisationnelles qu'il possède (Selye, 1975).

Cet état de stress que vivent sans cesse les policiers amène des conséquences importantes aux plans personnel, interpersonnel et professionnel. Parmi ceux qui seront élaborés ultérieurement, le suicide, par exemple, est une conséquence des plus préoccupantes (Oigny, 1991; Fell, Richard & Wallace, 1980).

De la même manière, divers auteurs présentent des moyens pour contrer ces problèmes occasionnés par le travail. Entre autres, chercheurs et intervenants ont montré que la consultation entre les pairs apparaît comme un moyen efficace de diminution de ces tensions (Taussig, 1996; Centre de santé publique de Québec, 1995; Oigny, 1991; Farmer & Monahan, 1980; Fell & Coll., 1980; Stratton, 1980; Kroes & Coll., 1974).

En ce qui nous concerne, nous avons privilégié l'utilisation du soutien social car il semble qu'en raison de la dynamique de groupe qui existe dans le milieu policier, ce moyen en est un efficace pour diminuer le stress professionnel. Divers auteurs ont d'ailleurs démontré l'efficacité du soutien social dans des professions analogues à celle des policiers, comme les travailleurs sociaux et les agents correctionnels (Dollard & Winefield, 1994; Bennet, Evans & Tattersall, 1993, Himle, Jayaratne & Thyness, 1989a; 1989b).

Notre recherche porte donc sur les effets ressentis du soutien social par les policiers sur le stress qu'ils vivent au travail. Les questions qui ont guidé notre étude sont les suivantes : Comment les policiers se représentent-ils le stress professionnel qui leur est propre ? Comment les policiers se représentent-ils le soutien social qu'ils reçoivent en lien avec les difficultés vécues à leur travail ? Quelle relation discernent-ils entre le soutien social relié au travail et le stress qui leur est propre ?

Notre mémoire comporte six (6) chapitres. Dans un premier temps, nous décrirons la problématique à l'étude et mettrons en évidence que le métier de policier comporte nécessairement du stress. Comme les mandats sociaux et légaux confiés aux agents de police recèlent plusieurs paradoxes, le stress est inéluctable. Nous démontrerons au second chapitre l'état des connaissances sur la problématique du stress en milieu policier. Dans cette même partie, nous présenterons les résultats de recherches qui ont voulu mesurer l'importance du soutien social en milieu de travail comme réducteur de tensions professionnelles. Ensuite, nous exposerons la théorie du soutien social de façon générique. Cette théorie sera présentée à travers les quatre (4) composantes qui la définissent, soit la personne aidante, la personne aidée, le processus d'aide et les effets de ce soutien. Les aspects méthodologiques font l'objet du quatrième chapitre. Nous démontrerons les méthodes que nous avons choisies pour collecter les données pertinentes à nos questions de recherche. Les précautions méthodologiques et les instruments seront exposés dans cette partie. Les résultats et l'interprétation des données recueillies seront présentés dans les cinquième et sixième chapitres. Cette interprétation des données sera faite à la lumière des écrits recensés et de la théorie du soutien social. Nous terminerons sur les principales conclusions que nous pouvons tirer de cette étude. Enfin, les pistes d'action et de recherche qui pourraient être entreprises vont clore ce mémoire.

*« Un policier doit être un mélange de tous les hommes :
un saint, un pêcheur, un vaurien et un Dieu. »*
Huguette Lagacé

Chapitre 1

Contexte, objet d'étude et pertinence

Dans ce chapitre, nous traitons de la nature du travail policier. La position sociale conférée à ces agents sociaux infère, selon plusieurs auteurs, diverses sources de stress. Ces difficultés sont issues de multiples origines, mais amènent indubitablement des conséquences, dont certaines sont néfastes sur les plans individuel et social. La somme de conséquences pousse les experts en la matière à soumettre diverses solutions. Nous discutons donc de ces propositions et présentons le moyen que nous choisissons d'examiner : le soutien social.

Diverses définitions du stress sont également présentées. La pertinence et la portée de cette recherche sur les plans scientifique, social et théorique sont également démontrées.

1 Le mandat social des policiers

Le mandat des policiers est complexe et fort mal délimité (Campbell dans SPCUM, 1994; Oigny, 1991). Dans un texte de Lagacé (annexe A), publié dans la revue des corps policiers municipaux du Canton de Granby, il est question des diverses fonctions et paradoxes que sous-tend la profession de policier, notamment l'arrimage entre les mandats légaux de protection et de répression. Dans cette réflexion, on aborde le paradoxe entre les mandats de protection (prévention) et de répression que sous-tend l'exercice du travail policier. L'écart entre les perceptions peut devenir une source de stress pour le policier dans la mesure où il a à exécuter ces deux rôles dans une même intervention. Cette problématique est également soulevée par Oigny (1991).

Parmi les autres paradoxes soulevés dans cet article, on retrouve la perception incertaine de la société envers les agents de la paix. Par exemple, si des citoyens recherchent activement un policier dans une situation spécifique, d'autres cherchent plus à l'éviter dans d'autres contextes. L'auteure relève même la difficulté d'être un « être étrange ». Ce jugement social se traduit par le regard exigeant que posent les citoyens sur sa façon de travailler et même sur son allure physique.

Les actions que doivent exécuter les policiers peuvent aussi être paradoxales ou contradictoires. « *Il [le policier] doit être le premier arrivant sur la scène d'un accident et rendre un diagnostic des plus précis. Le policier doit : rendre le souffle, arrêter le sang, faire des éclisses et surtout, s'assurer que la victime se rende bien chez elle indemne...* »¹.

Sur le plan social, les policiers sont aussi l'objet d'attentes particulières; on leur demande par exemple d'élever une famille de manière irréprochable. Comme la fonction professionnelle d'agent de la paix semble se perpétuer dans le quotidien de ces individus,

¹ Lagacé, Huguette (?). « Profil d'un policier », *Revue des corps policiers municipaux Canton de Granby*, document interne, page 9.

on en arrive à dire que l'agent est donc peu souvent considéré comme un ami. En somme, les policiers vivent l'exclusion.

2 Le mandat légal

En plus des demandes sociales que les policiers ont implicitement à remplir, la société leur confie des mandats légaux. La nouvelle Loi sur la police (2000) confère, de façon très précise, les fonctions suivantes aux policiers :

Les corps de police, ainsi que chacun de leurs membres, ont pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime et, selon leur compétence respective énoncée aux articles 50 et 69, les infractions aux lois ou aux règlements pris par les autorités municipales, et d'en rechercher les auteurs.²

Outre l'application des diverses législations, les policiers ont également la fonction d'enquête à assurer. Les articles énoncés dans la *Loi sur la police* stipulent que les policiers doivent se fier à plusieurs codes de lois pour exercer leur travail : codes de la législation fédérale, codes de lois provinciaux et codes municipaux.

De surcroît, la loi exige non seulement que les agents agissent efficacement dans une variété de situations, mais le contexte dans lequel ces interventions doivent prendre place est précisé dans la Loi sur la police (2000) :

Pour la réalisation de cette mission, ils assurent la sécurité des personnes et des biens, sauvegardent les droits et libertés, respectent les victimes et sont attentifs à leurs besoins, coopèrent avec la communauté dans le respect du pluralisme culturel. Dans leur composition, les corps

² *Loi sur la police* (2000, chapitre 12), Projet de loi 86, 1^{ère} session, 36^e législature (Québec), article 48.

*de police favorisent une représentativité adéquate du milieu qu'ils desservent.*³

Le rapport de la Commission Corbo (1996)⁴ vient corroborer le contexte dans lequel doivent être réalisées les interventions. La police doit, au nom de la collectivité, assumer le contrôle de la force et assurer le respect des lois tel que le veut la population. Les forces de l'ordre ont également comme mission de protéger les valeurs fondamentales de la société, dont les droits et libertés et la vie.

Les policiers se voient donc confrontés à une obligation de se conformer à une mission à la fois large et peu précise. La dualité de mandats crée chez les policiers des conflits de rôles. Ces difficultés se traduisent par des conflits et des ambiguïtés vécues au travail (Dolan & Schuler, 1995; Duchesneau, 1988; Kroes, 1985). Or, nous pouvons conclure que les paradoxes que nous avons soulevés plus haut amènent ces conflits de rôles, qui sont une des sources majeures de stress relevées par les auteurs.

3 La présence du stress

Nous nous intéressons au stress car il semble qu'il soit présent pour une grande variété de travailleurs, mais plus particulièrement chez les policiers (Oigny, 1991). En effet, comme les agents doivent traiter avec des événements qui sont chargés d'émotions, ils accumulent du stress et doit aussi gérer non seulement le leur, mais également celui des victimes (Tchernoff, 1997; Oigny, 1991; Duchesneau, 1988). Goldfarb et Aumiller, 1998 mentionnent dix raisons qui rendent le stress des policiers différent :

³ *Ibidem.*

⁴ La Commission Corbo a été instituée dans l'objectif d'examiner les mécanismes et le fonctionnement du système de déontologie policière du Québec.

1. Les policiers sont vus comme des figures d'autorité. Les gens agissent donc différemment avec eux et les considèrent également de façon particulière, même lorsqu'ils ne sont pas en service.
2. Les policiers sont isolés : le port d'un insigne, d'un uniforme et d'un fusil les rend différents.
3. Les policiers travaillent dans une organisation quasi-militaire, très structurée. La santé mentale peut être affectée par le sacrifice de soi pour le groupe.
4. Les horaires par roulement ne sont pas normaux : ils hypothèquent la vie de celui qui les subit.
5. La camaraderie peut être une arme à deux tranchants. Elle peut servir de soutien dans certaines situations, mais peut également être négative si un membre quitte ou se fait tuer.
6. Le stress est lui-même différent. Les sources de stress sont appelées « *burst stress* ». On qualifie des tensions de ce type lorsqu'il y a alternance entre moments de calme suivis de moments de pression intense imprévus.
7. Les policiers doivent être dans un constant état de contrôle émotionnel.
8. Ils n'ont aucune zone grise : leur monde est basé sur des faits, écrits dans des lois.
9. Leur environnement de travail est négatif. En effet, ils sont en présence de la mauvaise portion de la société : les criminels et les abuseurs des lois. Ceci influence l'opinion qu'ils ont de l'être humain
10. Leurs enfants sont même affectés : enfants, leur père est vu comme une célébrité, mais en vieillissant, il devient une figure d'autorité qui brime la rébellion de l'adolescence.⁵

La définition du stress

⁵ Traduction libre de Goldfarb, D.A.; Aumiller, G.S. (20 décembre 1998). 10 reasons cops are different [en ligne]. [HTTP // WWW.HEAVYBADGE.COM](http://www.heavybadge.com).

La forme de stress à laquelle nous nous intéressons est celle du stress au travail. Cette forme de tension est définie de multiples façons selon les auteurs auxquels on réfère. Par contre, tous s'entendent pour définir le stress par une discordance entre les demandes de l'environnement que l'individu perçoit et les capacités qu'il juge posséder pour faire face à cette situation (Dolan & Schuler, 1995; Brown & Campbell, 1994; Bennet, Evans & Tattersall, 1993; Oligny, 1991; Dolan, 1988; Duchesneau, 1988; Kroes, 1985; Violanti, 1983; White & Marino, 1983; Burke & Schuler, 1980 dans Segovis & Bhagat, 1981; Webb & Smith, 1980; Selye, 1975; McGrath, 1970 dans Violanti, 1983). Le stress est donc relatif et fonction de la perception de l'individu qui vit la situation.

De façon plus précise, Kroeske et Kroeske (1989) mentionnent :

*Work stress : refers to concrete events perceived as troubling, hassling, and unpleasent that are reported to have occured in the workplace. The level of work stress experienced is a function of the number and intensity of such troubling events.*⁶

Nous formulons donc notre définition de l'état de stress perçu par le policier dans son travail comme suit : la discordance entre les demandes de l'environnement, c'est-à-dire par son travail, perçues par le policier et les ressources qu'il croit posséder pour faire face à ce problème.

Pour circonscrire les sources de stress auxquelles nous nous intéressons, nous choisissons de nous pencher uniquement sur les situations de stress chronique. Ce concept, bien peu défini dans les écrits, fait d'abord opposition aux situations de stress post-traumatique, c'est-à-dire qu'il fait référence à des situations habituelles que vit l'agent. Gallagher-Duffy (1986, dans Logan, 1995) définit le concept de situations de stress chronique en mentionnant que ces sources de tensions sont courantes et ne mettent pas en péril la vie du policier qui affronte cette situation. Or, nous excluons de notre étude les événements

qui se produisent rarement tels ceux qui nécessiteraient la mise en place de plans d'urgence par exemple. L'auteur ajoute également qu'à l'opposé des situations graves, plus la fréquence de ces agents stressants est grande, plus le niveau de stress qu'ils amènent est grand.

Il est tout de même pertinent d'ajouter au concept que le stress peut être positif. En effet, Selye (1975) distingue deux types de stress : l'eustress (positif) et la détresse (négatif). Il ajoute à cela que le l'eustress peut amener une nouvelle mobilisation des ressources des énergies pour atteindre un objectif. Une portion des sources de stress des policiers peut être catégorisée dans ce type de tensions.

Duchesneau (1988) relève d'ailleurs qu'un certain stress peut contribuer à maintenir les policiers en étant d'alerte et ainsi, leur permettre d'affronter de dures réalités. Comme il devient complexe de distinguer ces deux formes de stress, nous les considérerons donc toutes deux dans l'analyse.

4 Les conséquences du stress aux plans personnel et interpersonnel

On constate que la nature des éléments avec lesquels les policiers ont à traiter ont des impacts graves sur l'individu (Campbell dans SPCUM, 1994; Oigny, 1991; Territo et Vetter, 1981; Kroes & Coll., 1974). Il importe de se pencher sur les diverses conséquences physiques et psychologiques du travail sur les policiers.

Les recherches de Fell et ses collaborateurs (1980) démontrent que les policiers se positionnent au troisième rang des professions étudiées en ce qui a trait au suicide. Oigny (1991) mentionne également que les policiers présentent un taux de suicide de 72 pour 100 000. Il faut par contre être prudent car les statistiques relatives au suicide des

⁶ Kroeske, G.F.; Kroeske, R.D. « Work Load and Burnout : Can Social Support and Perceived Accomplishment Can Help », *Social Work*, volume 34, numéro 3, page 243.

membres des corps policiers ne sont pas vérifiables, souvent en raison du tabou qui subsiste à ce sujet.

Quant aux dépendances, Van Raalte (1978 dans Lippé, 1995) affirme que soixante-sept pour cent (67%) des policiers consomment de l'alcool. Hurrel et Kroes (1975 dans Lippé, 1995), quant à eux, mentionnent que cinquante-cinq pour cent (55%) des policiers ont des problèmes d'alcool. Payette (1985) tend plus vers une proportion de quinze pour cent (15%) de membres des forces de l'ordre qui connaissent des problèmes de toxicomanie, mais où l'alcool représente l'étendue la plus importante.

En ce qui a trait aux problèmes conjugaux, quelques auteurs (Kroes, 1985; Payette, 1985; Singleton & Teahan, 1978) abordent leur fréquence importante et justifient leur présence par les horaires particuliers et la difficulté de pouvoir partager son vécu difficile relié au travail. Goldfarb & Aumiller (1998) mentionnent que les membres de la police divorcés sont cinq (5) fois plus susceptibles de se suicider que les autres travailleurs, mais ce suicide n'est pas relié au travail. Par ailleurs, le divorce serait lié au travail : au haut taux de stress. Le cercle est donc complet.

Enfin, les policiers sont plus susceptibles de vivre des problèmes suite aux situations d'urgence ou de crise. En effet, certains auteurs affirment que le stress post-traumatique est très présent chez les membres de cette profession. Oigny (1991) relate une étude de Wexler et Logan (1983) qui fait état du troisième rang des policiers face aux situations stressantes dû au fait qu'ils sont exposés de façon constante à des événements malheureux et tragiques. Les policiers, dans une proportion de soixante-sept pour cent (67%), vivent des niveaux variables de stress post-traumatique.

Nurse (1996) relate bien toute la dynamique des problèmes des agents:

Autrefois, on glorifiait les dangers physiques du travail policier, mais on en ignorait les répercussions sur le plan psychologique. Pourtant, dans le

*cadre d'une étude menée à Tucson, en Arizona, des chercheurs ont constaté que pour chaque policier tombé au champ d'honneur, trois autres s'étaient enlevé la vie, des dizaines souffraient de cardiopathie ou d'ulcère gastro-duodénal, et que trois policiers sur quatre étaient divorcés.*⁷

5 Les moyens proposés pour diminuer le stress

Comme les sources de stress sont reconnues et que les conséquences qu'elles amènent sont elles aussi admises, nous avons repéré dans les écrits divers moyens proposés par quelques auteurs pour diminuer le stress ou du moins, en réduire les incidences.

Plusieurs auteurs suggèrent des moyens physiques pour diminuer le stress. Pour certains, l'exercice physique et une éducation à la nutrition apparaissent des méthodes intéressantes à combiner pour abaisser les tensions vécues (Lippé, 1995; Mitchell & Bray, 1990 dans Centre de santé publique de Québec, 1995). Pour d'autres, ce sera par des méthodes de relaxation ou de formation à la compréhension du stress que se fera la décompression (Lippé, 1995; Guérin, 1981; Farmer & Monahan, 1980; Fell, Richard & Wallace, 1980; Stratton, 1980). Les examens médicaux périodiques semblent également, pour Fell & Coll. (1980), une habitude à acquérir pour vérifier l'ampleur des effets du stress.

Du point de vue organisationnel, l'attitude plus ouverte des gestionnaires et une meilleure organisation du travail sont perçues comme des facteurs qui améliorent les conditions dans lesquelles les policiers ont à exercer leurs fonctions (Centre de santé publique de Québec, 1995; Oligny, 1991; Territo & Vetter, 1981).

Le premier moyen d'aide psychologique relevé par une majorité d'auteurs est le programme d'aide aux employés. Ce programme, instauré par les autorités, mais administré par des professionnels de la santé mentale, est disponible pour les policiers

⁷ Nurse, D. (1996) « Le stress post-traumatique Une politique pour en atténuer les

vivant des difficultés au travail ou à la maison (Taussig, 1996; Payette, 1985; Territo & Vetter, 1981). Une autre façon d'utiliser les ressources professionnelles est également de faire appel à elles lorsque les agents vivent des situations de stress ponctuelles (Centre de santé publique de Québec, 1995; Lavallée dans SPCUM, 1994; Oigny, 1991; Territo & Vetter, 1981; Farmer & Monahan, 1980; Fell & Coll. , 1980; Stratton, 1980).

Une autre méthode utilisée pour libérer ses émotions consiste à utiliser le *debriefing*. Cette technique, bien connue dans les milieux d'urgence, a pour but de faire un retour en équipe sur les événements qui se sont déroulés et qui pourraient avoir des incidences sur la personne qui les a vécus (Mitchell, 1983). Or, pour les policiers, cette pratique est courante et semble, selon les auteurs, aider les agents à mieux vivre les événements (Taussig, 1996; Centre de santé publique de Québec, 1995; Lippé, 1995; Oigny, 1991).

Toutefois, la consultation entre pairs faite de façon formelle ou informelle est également relevée par les auteurs comme étant un moyen efficace de diminuer le stress (Taussig, 1996; Centre de santé publique de Québec, 1995; Oigny, 1991; Farmer & Monahan, 1980; Fell & Coll., 1980; Stratton, 1980; Kroes & Coll., 1974). De plus en plus d'auteurs révèlent qu'un programme établi de collègues-conseillers (*peer-counselling*) pourrait être utile et avoir des répercussions très positives pour les employés qui l'utilisent (Brown & Campbell, 1994; Dolan, 1988; Duchesneau, 1988; Territo & Vetter, 1981; Farmer & Monahan, 1980). Duchesneau (1988) souligne dans son analyse du milieu policier que ce programme permet aux agents de non seulement traverser des périodes de crise, mais également de ne pas se sentir seuls dans les situations relevant de leur travail. Ceci a comme effet d'universaliser les difficultés vécues et de créer un réseau communautaire d'entraide dans les milieux de travail.

6 La pertinence politique et sociale

À la lumière de la nature particulière du stress policier, de ses conséquences et des quelques moyens relevés pour en atténuer les effets négatifs, nous devons considérer l'importance du stress policier. En effet, les agents de la paix vivent, comme la plupart des professions, des tensions. Par contre, quelques facteurs ajoutent un caractère spécial à celles de policiers. L'agent est mis à l'écart de la communauté en tout temps, il doit accepter les préjudices, la peur, la suspicion et même l'hostilité ouverte. De plus, il fait partie d'une des seules professions où la vie est directement mise en danger et où on est placé aussi évidemment sur la ligne de feu (Kroes & Coll., 1974). Wambaugh affirme d'ailleurs : « *Police work is not particularly [sic] dangerous physically; but the most dangerous job in the world emotionally* »⁸.

Cette population, méconnue des citoyens, mais également des professionnels de la santé mentale, requiert selon nous une attention spéciale. D'abord parce que les policiers sont des acteurs de premier plan dans une panoplie de problématiques dans lesquelles les travailleurs sociaux interviennent : violence, abus de tout acabit, santé mentale, criminalité, etc. Campbell (dans SPCUM, 1994) mentionne d'ailleurs : « (...) *nul individu n'est aussi directement confronté à la diversité des problèmes humains que le policier-patrouilleur* »⁹.

En second lieu, nous croyons que puisque les policiers sont des agents du système judiciaire, les premiers en fait, un intérêt social et scientifique doit leur être consacré afin que leurs besoins psychologiques et sociaux soient comblés. Leur mandat étant important du point de vue légal, mais également social, leur équilibre mental demeure primordial.

⁸ Wambaugh, J. (?) cité dans Kroes, W.H. (1985). *Society's Victims – the Police. An Analysis of Job Stress in Policing*, Charles. C. Thomas Publisher, Springfield, Illinois, page 5.

⁹ Campbell, S. (1994). « Facteurs de stress des policiers : aucune profession n'est autant soumise aux critiques que le policier devant une situation d'urgence », dans SPCUM (1994) *La flûte, Revue de la fraternité des policiers et policières de la Communauté urbaine de Montréal*, Montréal, 1994, page 8.

7 L'ampleur du problème et la pertinence scientifique

Au-delà de la recension des écrits qui suivra, nous avons cru pertinent de présenter précédemment quelques données statistiques qui font mention de l'état de santé des policiers et qui démontrent à quel point il est nécessaire de trouver un moyen de pallier au stress qu'ils vivent au travail.

Les problématiques qui découlent du stress organisationnel des policiers n'ont plus à être démontrées. Pour ces raisons, nous croyons qu'il importe de trouver des moyens d'aider ces individus à être mieux dans leur contexte de travail afin qu'ils puissent remplir leurs mandats adéquatement. Nous croyons que le soutien social peut alors devenir un moyen d'évacuer le stress et ainsi, éviter quelque état difficile.

8 L'importance de cette étude pour le service social

Le stress organisationnel n'est certes pas le sujet le plus étudié par les travailleurs sociaux. Par contre, nous croyons que l'apport du soutien social sur le stress des policiers peut contribuer à faire avancer les connaissances qu'ont les travailleurs sociaux de ce concept. En effet, le soutien social étant une notion fortement utilisée en service social des groupes; l'application dans une situation concrète peut vraisemblablement alimenter le corpus de connaissances sur ce sujet. Et comme le travail des policiers ressemble en bien des points à celui qu'exécutent les travailleurs sociaux, il y a indubitablement des données à tirer d'une telle étude.

Comme les auteurs s'entendent pour dire que le stress fait partie intégrante du métier de policier et ne peut en être dissocié, nous pensons donc que le fait d'avoir un bon réseau de soutien social peut contribuer à la diminution des problèmes. Pour ces raisons, nous croyons que notre recherche doit s'intéresser à la relation qui existe entre le stress policier et le soutien social qui est offert aux agents de la paix.

Au plan de l'intervention, les intervenants sociaux qui occupent un poste dans les programmes d'aide aux employés peuvent enrichir leurs connaissances de l'aide qu'il est possible d'apporter aux travailleurs aux prises avec des problèmes de stress organisationnel. Que ce soit des policiers ou encore des personnes d'un autre corps de métier, les effets des tensions professionnelles peuvent être compris à l'aide de cette étude. Il leur sera possible d'extrapoler les résultats à l'ensemble de leur clientèle et ainsi, préciser leur intervention.

Le prochain chapitre traitera de l'état actuel des connaissances du stress en milieu policier, de ses conséquences et des moyens de pallier à ce problème. Nous relèverons également les bienfaits empiriques du soutien social pour les situations de stress organisationnel. Nous concluons sur le peu d'éléments théoriques reliés au soutien social des policiers.

« Peut-il [le policier], en retirant son uniforme, laisser derrière lui le stress de sa journée de travail et les drames qu'il a vécus? »
Michel Oligny, 1991

Chapitre 2

État des connaissances

Le stress en milieu policier fait l'objet de nombreux ouvrages et d'une abondance d'articles scientifiques ou exploratoires dans une multitude de disciplines. Plusieurs sphères ont été couvertes par les écrits recensés: les agents stressants majeurs, les sources de stress intrinsèques et extrinsèques, l'influence du type de personnalité sur le stress, les conséquences de ce stress. Nous ne choisissons de n'aborder ici que la liste des agents stressants et des conséquences qu'a ce stress organisationnel chez les policiers qui le vivent. Ce choix réfère à la pertinence de ces données pour notre présente recherche.

Dans un second temps, nous avons répertorié une diversité d'écrits où l'utilisation du soutien social est le sujet majeur. Comme nous retrouvons peu d'études sur le recours au soutien social par les policiers, nous explorons la façon dont une autre catégorie professionnelle, soit les travailleurs sociaux, emploient leur réseau social pour diminuer leur stress professionnel.

1 Les agents stressants¹

Les auteurs, pour classifier les sources de stress, les regroupent par thèmes. Selon les chercheurs consultés, on retrouve différentes typologies pour répertorier les agents stressants. En effet, selon l'approche privilégiée, la classification varie. En psychologie, on distingue le stress selon les sources intrinsèques ou extrinsèques; les administrateurs optent plutôt pour une approche organisationnelle et les policiers utilisent la typologie de Kroes & Coll. (1974) qui regroupe les sources de stress selon la sphère d'activité qu'elles touchent.

Comme plusieurs sphères professionnelles s'attardent au stress que représente le travail de policier, nous choisissons de nous préoccuper davantage de la perspective du stress organisationnel telle que vue par Kroes & Coll. (1974). Ce choix est volontaire et ne témoigne que de l'idéologie pour laquelle ont opté les auteurs nord-américains. Les textes européens et asiatiques consultés se sont fiés à une autre base pour comprendre le stress policier. Comme notre population n'est composée que de policiers québécois, nous jugeons plus juste de tenir compte de la classification rédigée majoritairement par les spécialistes nord-américains. Ceci n'empêche toutefois pas la consultation d'écrits des autres continents.

Les sources de stress sont donc relevées à partir d'écrits de toute origine. Il importe de mentionner dès lors que seuls les agents stressants majeurs sont répertoriés. Étant donné l'étendue très vaste des écrits sur le stress policier, depuis les années cinquante environ jusqu'à nos jours, l'exhaustivité nous semble impossible.

Il importe tout de même de mentionner que la majorité des études présentent le stress des policiers de villes très peuplées, aux prises avec des taux de criminalité importants :

¹ Les agents stressants sont en quelque sorte les facteurs précipitants du stress; celui-ci référant plutôt à l'état dans lequel l'individu se trouve (Oligny, 1991). Cette définition

Cincinnati (Kroes & Coll., 1974), Londres (Brown & Campbell, 1994), Montréal (Campbell, dans SPCUM, 1994; Duchesneau, 1988), Vancouver (Graf, 1986). Comme nous avons choisi de nous intéresser particulièrement au stress quotidien des agents, cette composante ne semble pas poser de limites à notre présentation des écrits recensés car cette sphère du travail ne varie pas d'une population à l'autre.

1.1 L'organisation policière

La première catégorie d'agents de stress regroupe les caractéristiques et pratiques de l'organisation. Le manque de participation aux décisions est recensé par les auteurs comme étant un problème majeur (Alexander, 1999; Goldfarm & Aumiller, 1998; Deslandes dans SPCUM, 1994; Oigny, 1991; Dolan, 1988; Kroes, 1985; Kroes & Coll., 1974). Terry (1981) relève d'ailleurs dans sa recherche sur les conséquences du travail policier que le manque de soutien des superviseurs est exprimé par les agents comme une source de stress principale.

Les policiers interrogés dans quelques études (Rothberg & Weight, 1999; Goldfarm & Aumiller, 1998; Ayres, 1990 dans Alexander, 1999; Kroes, 1985) comparent quelquefois la structure organisationnelle policière à celle de l'armée. Ceci devient source de stress car l'individu se sent peu concerné par les décisions qui le touchent. À cet effet, dans une étude visant à vérifier l'efficacité des programmes post-traumatiques pour les policiers et les soldats, Rothberg & Weight (1999) soulignent que les points similaires entre la police et l'armée sont l'organisation hiérarchique avec une considération particulière pour le leadership et l'exposition à un environnement stressant qui inclut d'être confronté à la violence, aux blessures et à la mort. Goldfarm & Aumiller (1998) affirment que ces organisations hiérarchiques confinent l'individu à un rôle secondaire, primant plutôt le groupe.

n'est pas universelle. C'est par choix que nous définirons ces termes de cette façon.

La pression des pairs ressort dans les études comme une source de stress majeure (Oligny, 1991; Fell & Coll., 1980; Somodevilla, 1978 dans Territo & Vetter, 1981; Kroes & Coll., 1974). En effet, la culture policière est à l'origine de stress important pour certains policiers qui se sentent opprimés par la pression du groupe, ne pouvant exprimer leurs opinions personnelles.

L'écart entre les cols bleus et les cols blancs est également perceptible dans le milieu policier. En réalité, le manque de soutien administratif est vu comme un facteur de stress (Alexander, 1999; Duchesneau, 1988; Kroes, 1985; Somodevilla, 1978 dans Territo et Vetter, 1981; Kroes & Coll., 1974). Il apparaît pénible pour les policiers consultés de vivre sans l'appui de leurs supérieurs. Les auteurs américains désignent ce problème par l'expression « *second guessing* ». Ceci signifie que le supérieur immédiat pose toujours un regard critique sur les gestes de ses subalternes, leur laissant peu de liberté d'action. Le policier-patrouilleur a alors besoin de l'appui de son supérieur pour entreprendre une action hors du commun, ce qui le fait sentir non professionnel et non autonome.

Le dernier facteur de stress se trouve dans la pratique d'heures supplémentaires et dans les barèmes de rémunération (Kroes, 1985; Cooper, Davidson et Robinson, 1982; Davidson et Veno, 1980 dans Desroches et Dolan, 1988; Kroes & Coll., 1974). Aux Etats-Unis, selon les écrits recensés, il semble que les policiers trouvent injustes les pratiques de rémunération. Il leur apparaît que le salaire qu'ils reçoivent ne correspond pas aux risques du métier. Quant aux heures supplémentaires, il semble qu'ils ont peu de latitude quant à cette obligation. Par contre, au Canada, aucun auteur ne fait référence à ces sources de stress.

1.2 Le système judiciaire

La seconde catégorie de sources de stress a trait au système judiciaire. Elle est principalement de quatre ordres. D'abord, il est parfois laborieux pour le policier

d'ajuster sa comparution à la Cour à son horaire de travail (Oligny, 1991; Duchesneau, 1988; Kroes, 1985; Cooper & Coll., 1982; Somodevilla, 1978 dans Territo & Vetter, 1981; Kroes & Coll., 1974). En effet, souvent, suite à l'affectation à l'équipe de nuit, le policier doit tout de même se rendre à la Cour et témoigner dans un dossier auquel il a précédemment participé. Or, cet ajout d'heures d'attente et de comparution aux heures précédemment travaillées engendre pour les policiers un stress autant physique que psychologique.

Le deuxième type de sources de stress relié au système judiciaire est le moment de la comparution (Duchesneau, 1988; Cooper & Coll., 1982). L'arrivée à la barre des témoins apparaît pour certains un agent stressant. Le fait que les agents du système judiciaire s'attendent à ce que les policiers connaissent toutes les lois est relevé dans la recherche de Duchesneau (1988) menée auprès des policiers de Montréal. Pour les agents interrogés par Somodevilla (1978 dans Territo & Vetter, 1981), la comparution à la Cour comme telle représente la cinquième source de stress en importance.

Pour d'autres policiers, c'est davantage la représentation que les juges et procureurs leur infèrent qui amène du stress. De fait, plusieurs agents rapportent qu'ils sentent leurs compétences, capacités et éthique jugées lorsqu'ils se rendent à la barre des témoins (Brown & Campbell, 1994; Duchesneau, 1988; Oligny, 1991; Kroes, 1985; Kroes & Coll., 1974). Ils vivent également du stress car ils mentionnent trouver difficile de voir leur dossier être retiré ou annulé car ils ont investi temps et énergie dans la rédaction et ont pu risquer leur santé dans l'intervention (Duchesneau, 1988; Kroes & Coll., 1974). Kroes (1985) présente bien le point de vue des policiers face au témoignage à la Cour : « *Put bluntly, the bang of the gavel is often more stressful than the bang of a gun* »².

L'autre problématique liée au système judiciaire réside dans le fait que les policiers considèrent que les juges sont trop cléments avec les criminels (Alexander, 1999; Brown

² Kroes, W.H. (1985). *Society's Victims – The Police, an Analysis of Job Stress in Policing*, Charles C. Thomas Publisher, Springfield, page 60.

& Campbell, 1994; Oigny, 1991; Duchesneau, 1988; Kroes, 1985; Kroes & Coll., 1974). Duchesneau (1988) mentionne d'ailleurs : « *Dans l'esprit de beaucoup de patrouilleurs, les tribunaux sont beaucoup plus préoccupés par les droits des accusés que par les effets de leurs décisions sur les opérations policières* »³. À l'extrême, les nombreuses confusions et frustrations liées au système judiciaire pousseraient certains policiers, selon Nelson & Smith (1970, cités dans Oigny, 1991), à commettre l'acte suicidaire.

³ Duchesneau, J. (1988). *Les réalités du stress en milieu policier*, projet d'intervention présenté à l'ÉNAP en vue de l'obtention de la maîtrise en administration publique, ÉNAP, Montréal, page 140.

1.3 Les relations communautaires

Le premier aspect qui a trait aux relations communautaires est l'absence d'appui que les citoyens offrent aux policiers dans le cadre de leur travail (Alexander, 1999; Goldfarm & Aumiller, 1998; Brown & Campbell, 1994; Campbell, dans SPCUM 1994; Oigny, 1991; Duchesneau, 1988; Kroes, 1985; Cooper & Coll., 1982; Fell & Coll., 1980; Somodevilla, 1978 dans Territo & Vetter, 1981; Kroes & Coll., 1974). Selon Alexander (1999), le fait de ne pas être soutenu par le public amène l'impression de ne pouvoir remplir le mandat de protection et de service. Cette dynamique est représentée par les policiers interrogés par le défaut d'encouragements, l'absence de soutien lors des interventions ou par le manque de compréhension du travail effectué. « *Cette méconnaissance du rôle véritable de la police élargit le fossé qui sépare le policier de la société* »⁴.

Les plaintes déposées contre les policiers revêtent également un caractère blessant pour ces derniers, mais sont également une source de stress relatée par quelques auteurs (Brown & Campbell, 1994; Oigny, 1991; Duchesneau, 1988; Kroes & Coll., 1974). Pour les policiers québécois, ces plaintes sont souvent portées en vertu du code de déontologie car c'est cette portion de la Loi de police qui se préoccupe des relations entre les agents de la paix et les citoyens (Racicot, 2000). Lorsque la plainte est reconnue, le policier doit témoigner et des sanctions variant de l'avertissement à la destitution peuvent être appliquées (Loi sur la police, 2000, article 234). Les risques sont donc grands et peuvent donc devenir causes de tensions.

Les attaques livrées contre les policiers sont un autre agent stressant vécu par les policiers. Ces attaques peuvent être d'ordre physique ou verbal. L'intimidation, les coups et blessures et l'utilisation de termes grossiers sont considérés dans cette catégorie de sources de stress (Oigny, 1991; Terry, 1981; Kroes & Coll., 1974). Oigny (1991) explique de cette façon cette problématique : « *Les policiers sont autorisés à agir comme*

⁴ *Ibidem*, page 151.

médiateurs et à imposer des compromis; ils deviennent par conséquent la cible de l'hostilité du public »⁵.

Enfin, la mauvaise presse dépeignant le policier comme un individu détaché, répressif, super-héros, lâche, etc. engendre indubitablement du stress pour les agents de la paix (Oligny, 1991; Duchesneau, 1988; Kroes, 1985; Terry, 1981; Kroes & Coll., 1974). Duchesneau (1988) relève d'ailleurs à ce propos que les médias électroniques et écrits, ainsi que le cinéma présentant parfois le travail policier comme en étant un rempli de danger, d'aventure et de violence. On ne voit dans les médias que les situations de répression.

1.4 Les équipements

Une autre catégorie d'éléments stressants est la désuétude ou le mauvais état des équipements (Duchesneau, 1988; Kroes, 1985; Kroes & Coll., 1974). Un policier interrogé par Kroes (1985) mentionne que les équipements mal entretenus peuvent mettre en péril la sécurité des policiers-patrouilleurs et compromettre la réalisation de leur mandat. Par exemple, si les policiers travaillent tout leur quart de travail dans une voiture, la condition de celle-ci doit être impeccable afin de leur éviter des soucis inutiles (Kroes & Coll., 1974).

1.5 Les particularités du travail policier

Afin de regrouper davantage de sources de stress reconnues dans les écrits recensés, nous avons ajouté, tel que l'a fait Kroes (1985), un thème concernant les spécificités du travail des policiers. Cette section n'est pas utilisée dans la typologie du stress policier de Kroes & Coll. (1974), mais nous choisissons de traiter ces agents stressants différemment pour souligner les éléments qui sont propres à la profession d'agent de la paix.

⁵ Oligny, M. (1991). *Stress et burnout en milieu policier*, Presses de l'Université du

Du point de vue physique, nous retrouvons dans plusieurs études la difficulté de travailler avec l'horaire de travail par roulement : le *shift work* (Alexander, 1999; Goldfarm & Aumiller, 1998; Brown & Campbell, 1994, Oigny, 1991; Duchesneau, 1988; Kroes, 1985; Payette, 1985; Cooper & Coll., 1982; Kroes & Coll., 1974). Cette condition de travail est liée au travail policier et demeurera. L'organisation du temps de travail a non seulement des répercussions au plan physique sur le vécu du policier (troubles du sommeil, d'alimentation), mais elle engendre également des conséquences sociales. L'horaire par roulement devient difficile à vivre car le policier n'a pas de routine de vie et a donc par conséquent des problèmes à concilier son travail, sa famille et ses relations sociales (Kroes, 1985; Payette, 1985; Kroes & Coll., 1974).

Les risques physiques sont également notés comme considérablement influents sur le niveau de stress du policier (Brown & Campbell, 1994; Oigny, 1991; Duchesneau, 1988; Payette, 1985; Cooper & Coll., 1982; Terry, 1981). Comme la vie de l'agent est quelques fois mise en jeu, dans les poursuites automobiles, dans des situations de négociation, celui-ci peut ressentir à ce moment des tensions importantes.



Au plan de la pratique du métier, la bureaucratisation de la profession devient pour les policiers une importante source de stress (Campbell, dans SPCUM, 1994; Kroes, 1985; Kroes & Coll., 1974). Cette question est abordée par Kroes et ses collaborateurs comme un facteur provoquant l'ennui. Les policiers interrogés sur cette problématique relèvent que les moments passés à remplir des documents administratifs leur fait perdre du temps où ils pourraient effectuer les tâches liées à la patrouille. Cette source de stress amène parfois la démotivation du policier.

Pour les policiers interviewés dans plusieurs études (Campbell, dans SPCUM, 1994; Oigny, 1991; Duchesneau, 1988; Kroes, 1985), un autre facteur de stress dans leur

profession est le fait d'avoir plusieurs responsabilités sans pouvoir réel de décision. Cette contradiction entre la mise en place et l'application de lois amène les agents à se sentir parfois en désaccord face aux sanctions qu'ils imposent. Duchesneau (1988) traite d'ailleurs cette difficulté :

*La police ne fait pas les lois qu'on lui demande d'appliquer, pas plus qu'elle ne dispose des criminels qu'elle place sous arrêt. La police n'est qu'un seul maillon de la longue chaîne que constitue le système de justice pénale; ce système n'est qu'une partie du gouvernement; et le gouvernement n'est qu'une partie de la société.*⁶

Les décisions que les policiers doivent prendre le sont souvent dans des situations d'urgence. Cette difficulté de faire un choix éclairé dans un temps limité apparaît être une source de stress importante pour les agents (Paton, Violanti & Schmuckler, 1999; Centre de santé publique de Québec, 1995; Oligny, 1991; Duchesneau, 1988). Les sujets interrogés dans l'étude d'Oligny (1991) considèrent qu'en plus d'avoir à réagir promptement, le fait d'être ensuite jugés par des spécialistes sur les gestes posés lors d'interventions devient une double source de stress pour eux. C'est le cas lors de l'utilisation d'armes.

D'une perspective psychologique, l'imposition de rôles changeants semble également difficile à vivre pour les policiers (Brown & Campbell, 1994; Campbell dans SPCUM, 1994; Oligny, 1991; Reiner, 1991 dans Brown & Campbell, 1994; Kroes, 1985; Somodevilla, 1978 dans Territo & Vetter, 1981). Ceci s'illustre par la polyvalence requise pour répondre à différentes plaintes que reçoivent les agents : premiers répondants, intervenant social, arbitre, etc. (Kroes, 1985). Le stress apparaît souvent lorsque les rôles deviennent contradictoires : réanimation et mise sous garde par exemple (Campbell, 1994).

⁶ Duchesneau, J. (1988). *Les réalités du stress en milieu policier*, projet d'intervention présenté à l'ÉNAP en vue de l'obtention de la maîtrise en administration publique, ÉNAP, Montréal, page 61.

Voici comment s'illustre la distribution statistique des sources de stress de deux recherches majeures portant sur le stress policier (Duchesneau, 1988, au Québec et Kroes & Coll., 1974, aux Etats-Unis). Comme ces études n'ont pas été menées avec les mêmes instruments, les résultats ne sont présentés qu'à titre indicatif.

Distribution des sources de stress selon deux (2) auteurs

Source de stress	Duchesneau (1)	Duchesneau (2)	Kroes et Coll.
Administration	68,4 %	42 %	51 %
Cour	51,9 %	83 %	56 %
Relations avec le public	49 %	51 %	38 %
Équipements	47,2 %	51 %	39 %

Tableau 1⁷

Nous constatons donc que d'une étude à l'autre, les pourcentages relevant l'importance des sources de stress varient. Par contre, la Cour et l'administration demeurent des agents stressants majeurs.

2 Les conséquences du stress policier

L'accent ne sera pas mis en grande partie sur ces conséquences, mais il importe tout de même d'en faire état, ne serait-ce que pour mesurer l'amplitude de ce stress. Les écrits recensés font état de quatre (4) grandes problématiques liées au stress : le suicide, les problèmes familiaux, l'alcoolisme et la toxicomanie et enfin, les maladies physiques. Nous avons, au chapitre précédent, examiné ces conséquences. Nous regarderons plutôt les conséquences qui ont des effets sur la pratique du métier d'agent de la paix.

⁷ Compilation personnelle rapportée en pourcentage entre le test de Lawrence (1) et de Waters et coll. (2) de Duchesneau et la question 1 de Kroes et Coll.

La première conséquence que nous avons retrouvée dans les écrits est la démotivation précoce face au travail (Alexander, 1999; Goldfarm & Aumiller, 1998; Dubois dans SPCUM, 1994; Lavallée, dans SPCUM, 1994; Oligny, 1991; Duchesneau, 1988; Kroes, 1985; Terry, 1981; Singleton & Teahan, 1978). Cette conséquence découle de ce que Kroes nomme « l'overdose de misère humaine ».

La seconde conséquence est la façon négative avec laquelle les policiers jugent les événements. Dubois (dans SPCUM, 1994) affirme qu'en côtoyant sans cesse des éléments négatifs de la société, le policier développe une vision pessimiste de la réalité. Ce regard négatif conduit certains agents à développer un mécanisme de défense utilisant le cynisme pour les protéger des répercussions du stress.

Or, considérant le poids des conséquences humaines (suicide, toxicomanie, séparations familiales et/ou les maladies physiques) et des conséquences sur la vie professionnelle (démotivation face au travail ou pessimisme), le stress a certes une incidence majeure dans le milieu policier. C'est pourquoi nous avons cherché dans quelle mesure le soutien social est envisagé par les auteurs comme une façon de réduire les tensions professionnelles.

3 Les études empiriques vérifiant l'utilisation du soutien social dans les situations de stress au travail

Divers auteurs ont tenté de vérifier empiriquement de quelle façon le soutien social contribue à la diminution des tensions vécues au travail. Nous recensons d'abord quelques articles dans lesquels des chercheurs mesurent l'incidence du réseau social dans la diminution du stress engendré par la nature du travail des intervenants sociaux. Nous choisissons des études d'un domaine similaire car aucune ne porte sur la difficulté d'exercer une profession dans laquelle les clients vivent des situations chargées d'émotions.

Dans un second temps, nous repérons des études dans lesquelles l'effet du soutien social chez les policiers dans des situations de stress traumatique est mesuré. Ensuite, la recherche de Graf (1986) est présentée car elle est la seule portant sur le même objet que notre étude. Enfin, nous jetons un regard sur les études non empiriques valorisant le soutien social comme stratégie de diminution du stress professionnel.

3.1 Pour les travailleurs sociaux

Les études consultées se rapportent davantage aux travailleurs sociaux. Le parallèle peut se faire avec le métier de policier car la tâche se ressemble sur quelques points : travailler avec des clientèles diversifiées, non motivées, en crise, dans des moments difficiles de leur vie et qui implique de recevoir l'attention du public (Fineman, 1985 dans Campbell & Brown, 1994).

Les résultats des recherches consultées se contredisent en ce qui concerne l'effet amortisseur du soutien social. En effet, Himle, Jayaratne & Thyness (1989a) arrivent à la conclusion que le soutien social est présent dans le cas où le stress organisationnel est bas, mais n'indique pas l'effet amortisseur (« *buffering effect* ») du soutien qui protège les travailleurs sociaux des méfaits du stress. Ils définissent l'effet amortisseur (« *buffering effect* ») par « (...) *those actions which ameliorate or eliminate the deleterious effect of stressors.* »⁸ Une autre recherche de Himle, Jayaratne et Thyness (1989b) ne démontre pas l'effet amortisseur du stress par le soutien émotionnel des collègues et des superviseurs. Par contre, une étude réalisée avec une clientèle d'agents correctionnels d'Australie montre clairement que le soutien est facteur de diminution des tensions (Dollard & Winefield, 1994). Les résultats de l'étude de Bennet, Evans et Tattersall (1993) démontrent clairement l'effet d'amortissement. Les auteurs de cette étude restent quand même prudents, car ils jugent que la représentativité de leur échantillon est discutable. La Rocco, House & French (1980, dans Himle & Coll., 1989b) indiquent que les tensions psychologiques sont davantage réduites par le soutien social des collègues que par celui des superviseurs pour plusieurs travailleurs d'une variété de professions.

⁸ House (1981) dans Himle, D.P.; Jarayatne, S.; Thyness, P.A. (1989a). « The Buffering Effects of Four Types of Supervisory Support on Work Stress », *Administration in Social Work*, volume 13, numéro 1, page 20.

À partir de ces considérations, les auteurs dont l'opinion est celle que le soutien social n'a pas d'effet amortisseur sur le stress organisationnel tentent tout de même de démontrer que le soutien a des effets bénéfiques sur le stress. Les effets positifs du soutien social sont constatés dans les contextes suivants : la charge de travail sur les menaces d'épuisement professionnel (Himle & Coll., 1989a; Kroeske & Kroeske, 1989), le nombre de clients et le pourcentage de clients en crise (Kroeske & Kroeske, 1989), le stress organisationnel et les problèmes de santé mentale (Himle & Coll., 1989a), l'augmentation de la satisfaction au travail et à l'accomplissement personnel (Himle & Coll., 1989a; Maslach (1982) dans Himle & Coll., 1989a), les conflits de rôles et les intentions de quitter son emploi (Himle & Coll., 1989b). Tous ces changements sont importants, mais particulièrement lorsque le soutien social est de type émotionnel.

Des auteurs signalent que le faible soutien social des collègues peut être une condition critique menant à l'épuisement professionnel (Kroeske & Kroeske, 1989). D'un autre point de vue, les conclusions de la recherche de Bennet & Coll. (1993) appuient Maslach (1980 dans Bennet & Coll., 1993) qui affirme que l'épuisement professionnel est une conséquence de la situation de l'emploi plus que la personnalité de l'individu.

Les diverses études portant sur les effets du soutien social examinées précédemment n'arrivent donc pas à des conclusions identiques. Certaines affirment que le soutien social est un facteur amortissant le stress professionnel. D'autres y voient certes des avantages, mais excluent l'effet amortisseur. Quoi qu'il en soit, nous ne cherchons pas à mesurer cet effet amortisseur. Nous considérerons donc que les bénéfices apportés par les discussions sur le stress.

3.2 Pour les policiers dans les situations de stress traumatique

Dans les situations d'événements traumatiques, divers chercheurs se penchent sur l'utilité du soutien social. Anshel (2000) envisage le soutien comme une stratégie d'approche dite

d'ouverture. Cette forme de résolution des tensions se veut une décision d'affronter l'événement en cause, contrairement à la stratégie d'évitement qui vise la fuite ou la procrastination de la solution.

Mitchell (1999) distingue, à l'aide des résultats de sa recherche, divers types de soutien dans les situations de stress. Les formes de soutien varient de minimal à structuré. Le soutien minimal est celui des taquineries et des discussions superficielles. La forme structurée se veut notamment celle du *debriefing*. Selon les policiers interrogés (298 agents), quelle que soit la méthode, la discussion post-événement demeure importante suite à une situation traumatique. L'auteur ajoute que ces communications peuvent prendre place en petit ou en grand groupe de collègues. Apparemment, les policiers conduisent eux-mêmes les *debriefings* lorsqu'il n'est pas établi par l'organisation.

La source de soutien est également une variable à considérer. Pour les policiers interrogés par Mitchell (1999), le soutien du supérieur est important. De leur côté, Stephens & Long (1996) concluent que pour la majorité des cas, la relation avec le superviseur n'amortit pas la relation entre l'événement et les conséquences amenées par celui-ci. Les chercheurs sont par contre unanimes : les collègues de travail demeurent une source intarissable de soutien et cette relation diminue significativement les effets négatifs provoqués par l'incident traumatique (Brown & Coll., 1999; Mitchell, 1999; Stephens & Long, 1996; Williams, 1993 dans Stephens & Long, 1996; Buunk & Verhoeven, 1991 dans Stephens & Long, 1996). Soixante-deux pour cent (62%) des agents interrogés par Mitchell (1999) révèlent d'ailleurs qu'ils ont, après un incident, une discussion avec leur partenaire de patrouille en premier lieu. Barnes & Duck (1994 dans Stephens & Long, 1996) ont identifié que c'est par le biais de communications quotidiennes que se résorbe la crise. Comme la continuité de relation est habituellement établie avec les pairs, il semble que c'est cette forme de discussion qui soit utile en temps de crise.

Pour les policiers interrogés, il semble que le soutien social présente des avantages importants dans la diminution des conséquences associées aux situations traumatiques.

Brown & Coll. (1999) concluent que le soutien social joue un rôle médiateur dans la diminution de la prédisposition à souffrir de détresse psychologique pour les hommes, comme pour les femmes, mais seulement lorsque le stress est à un niveau modéré. Pour Mitchell (1999), l'habileté à discuter de l'incident et le développement d'un sens de la cohésion en partageant les difficultés peuvent être utiles pour accepter l'incident dans un avenir rapproché. Pennebecker (1997, dans Stephens & Long, 1996) mentionne que le fait de parler de l'incident produit une amélioration de la santé en promouvant l'assimilation cognitive de l'événement dérangeant, réduisant ainsi les questionnements et les *flashbacks*. Les études démontrent donc que la discussion procure un effet d'acceptation et par conséquent, réduit les probabilités de développer de la détresse suite à l'événement.

Des résultats de recherche suggèrent toutefois des balises aux communications. Stephens & Long (1996) concluent que les discussions à propos des incidents doivent être positives. Il semble que les communications négatives à propos du travail ou des situations traumatiques engendrent plus de conséquences néfastes que d'effets bénéfiques sur l'individu. Mitchell (1999) en arrive également à ces conclusions. Ce chercheur mentionne que les discussions en groupe augmentent les chances de n'aborder que les aspects négatifs d'une situation, ce qui aurait tôt fait de miner le moral des troupes en renforçant le sentiment de rejet des membres.

Pour les auteurs consultés, les communications au sein du réseau social offrent des bénéfices. Mitchell (1999) aborde les avantages du soutien de façon explicite dans ses résultats de recherche. Il affirme que les discussions après les événements offrent une pratique de réflexion et permettent aussi de consolider les apprentissages acquis car les membres se supportent mutuellement. Il ajoute que la communication à propos de l'événement permet dans un deuxième temps de vérifier si les actions entreprises ont été appropriées ou appréciées par les collègues. Il conclut comme suit :

The figure on postincident discussion suggests that it has at least two main functions, one « educational » in learning form, and reflecting on, the incident, and the other providing « social », or emotional support in the form of encouraging the officer that he or she had done the right thing, and in some instances even asking after their welfare.⁹

⁹ Mitchell, M. (1999). « A Current View from the UK in Post Incident Care ». Dans Violanti, J.M. & Paton, D.(Eds.), *Police Trauma. Psychological Aftermath of Civilian Combat*, (pages 255 à 268), Charles C. Thomas Publishers, Springfield, page 265.

3.3 Pour les policiers dans les situations de stress quotidien

Une seule étude empirique (Graf, 1986) tente de vérifier la relation entre le soutien social et le stress quotidien des policiers. La recherche compte vérifier si le soutien social est utile pour diminuer le stress que les agents de la paix vivent au travail. Graf émet comme hypothèse que le soutien social des pairs contribue à modifier la perception du stress professionnel.

Cette étude quantitative, menée auprès de soixante-dix-sept (77) policiers de Vancouver, étudie l'apport du soutien social dans un premier temps et ensuite, détermine la perception du stress organisationnel par les policiers qui vivent ces tensions quotidiennes.

Les résultats de cette recherche démontrent que les policiers qui comptent dans leur entourage un grand nombre de personnes supportantes perçoivent leur emploi moins stressant que les individus qui n'ont pas un réseau très étayé. Bien que cette recherche ne compte pas un nombre important de participants, elle présente, à l'aide d'une méthodologie construite avec deux instruments validés, que les policiers perçoivent leur travail moins stressant s'ils reçoivent de l'aide de leurs pairs.

4 Les études non empiriques portant sur le soutien social chez les policiers

Au sujet des quelques résultats portant sur le bienfait du soutien social chez les policiers pour contrer le stress professionnel, des données non empiriques affirment l'importance du réseau social afin de diminuer le stress. Les policiers vont d'abord chercher le soutien chez leurs pairs membres des forces de l'ordre. Il apparaît que ceux qui vont chercher de l'aide pour les agents stressants qui affectent leur estime personnelle et leur professionnalisme seraient plus enclins à supporter les agents stressants qui font partie du métier (Centre de santé publique de Québec, 1995; Duchesneau, 1988; Kroes, 1985; Fell & Coll., 1980; Kroes et Coll., 1974).

La consultation avec les pairs procure aux policiers qui ont des difficultés un moyen de discuter de leurs problèmes (Brown & Coll., 1999; Dolan, 1988; Duchesneau, 1988; Fell & Coll., 1980). Les auteurs expliquent par trois (3) facteurs le bénéfice de la consultation avec les pairs. D'abord, la compréhension empathique des policiers entre eux facilite la communication de sentiments. Ensuite, il y a bris de la stigmatisation liée à la consultation avec un professionnel. Enfin, les coûts d'intervention sont diminués (Brown & Campbell, 1994).

D'autres auteurs suggèrent d'utiliser l'intervention de groupe pour augmenter le soutien entre pairs (Oligny, 1991; Farmer & Monahan, 1980) car le policier se sent moins jugé et mieux compris que par un thérapeute. Le soutien informel peut, selon certains auteurs, être un excellent moyen de traverser des événements difficiles (Brown & Campbell, 1994; APSAM, 1992; Stratton, 1980).

House (1980, dans Himle, Jayaratne & Thyness, 1989a) impose un bémol à l'utilisation du soutien social dans les situations de stress organisationnel. Il mentionne que les effets du soutien social varient d'un emploi à l'autre et qu'il n'est pas une panacée pour tous les problèmes de stress organisationnel. Nous aborderons les limites de cette stratégie de diminution des tensions dans le prochain chapitre.

Nous en arrivons donc à la conclusion que le fait de vérifier si le soutien social peut diminuer le stress organisationnel des policiers est un objet de recherche tout à fait pertinent. Mitchell (1999) relève d'ailleurs que le soutien social demeure une stratégie de diminution des tensions primordiale pour les policiers en raison de la réticence de cette clientèle à l'égard des intervenants professionnels. Nous présenterons dans le prochain chapitre le cadre théorique qu'est celui du soutien social afin de baliser notre recherche.

« Pouvoir se confier, c'est multiplier par deux son espérance de vie. »
Dr Bernie Siegel

Chapitre 3

Cadre théorique

Dans cette section, nous traitons du cadre théorique qui inspire la recherche entreprise. Il s'agit de la théorie du soutien social. Comme bien d'autres cadres, le soutien social ne se définit pas de manière univoque. Nous tentons de réunir une somme d'écrits assez importante afin de mieux démontrer son ampleur et le définir. Nous abordons le cadre préliminaire de cette théorie, soit la notion de groupes. Nous tâchons également de cerner la pertinence de cette théorie dans l'univers du service social. Ensuite, nous définissons la terminologie utilisée par les tenants. Nous exposons par la suite les différentes composantes du processus de soutien social utiles à l'explication de la réalité. Nous nous penchons sur quelques limites théoriques et pratiques de cette théorie. Nous concluons sur les questions qui guident cette recherche.

1 La place du soutien social en service social

Largement citée dans les écrits sur le service social des groupes (Lee & Swenson, 1994; Streeter & Franklin, 1992; Payne, 1991; Gottlieb, 1988; 1983; Vaux, 1988; Specht, 1986; Mitchell & Trickett, 1980), la théorie du soutien social s'est taillé une place de plus en plus grande, surtout depuis le retrait de l'État-Providence du champ des services sociaux. Depuis, la mobilisation du soutien social prend la forme de groupes naturels, de groupes d'entraide, de réseaux sociaux ou encore d'approche écologique.

Dans le contexte actuel où plusieurs travaux québécois en service social des groupes s'inscrivent dans le modèle du courant central, cette théorie permet de connaître davantage une autre perspective conceptuelle en la matière. Pour Lee & Swenson (1994), le soutien social est une théorie englobant le concept central du service social des groupes : l'entraide.

2 La définition des concepts liés au soutien social

Les concepts liés à la théorie du soutien social sont souvent une source de questionnements. En effet, différentes appellations sont données afin de définir les notions relatives au soutien social : réseau social, réseau de soutien social, réseau informel, soutien social, etc. Qu'en est-il des distinctions entre ces différentes dénominations? Nous définirons d'abord ces concepts qui réfèrent, selon la littérature, à différentes idées.

2.1 Une définition du soutien social

Le soutien social se veut davantage le concept englobant tout le processus d'échange : *« social support is used in a rather general way to refer to an extremely wide range of*

social interactions ». ¹ Il réfère donc à un concept large, qui inclut, selon tous les auteurs consultés, la participation à des interactions informelles avec des amis, des collègues, des voisins, à la famille ou encore à des groupes d'entraide (Streeter & Franklin, 1992; Specht, 1986; Mitchell & Trickett, 1980). La définition que nous pourrions lui donner est la suivante : la qualité émotionnelle, le degré de proximité, la mutualité, et la variété des interactions avec autrui. ² Cette notion semble subjective, car c'est la vision qu'a la personne de son environnement qui donne des indices sur le degré de soutien social d'une personne.

Lin (1986, dans Streeter & Franklin, 1992) propose trois niveaux de connexions entre l'individu et son environnement :

- ☺ Le niveau communautaire par les mécanismes d'intégration sociale
- 🚗 Le réseau social à travers une multitude d'interactions et les échanges sociaux
- 👤 Le niveau de relations intimes dans lesquels les individus partagent des sentiments et des conseils concernant les aspects personnels et privés de leur existence.

Schilling (1987) définit le soutien social comme suit : « *the comfort, assistance, and/or information one receives through formal or informal contacts with individuals and groups* ». ³

À la lumière des définitions précédentes, nous pouvons conclure que le soutien social est l'ensemble des bénéfices tirés des interactions significatives dont un individu jouit afin de l'aider à traverser des épreuves de la vie quotidienne.

¹ Specht, H. (1986). « Social Support, Social Networks, Social Exchange, and Social Work Practice », *Social Service Review*, June 1986, page 220.

² Traduction libre de Specht, H. (1986). « Social Support, Social Networks, Social Exchange, and Social Work Practice », *Social Service Review*, June 1986, page 220.

2.2 La définition du réseau social

Par rapport au soutien social, le réseau social se veut davantage concret et tangible. Il est défini par Schilling II (1987) comme la totalité des liens entre une personne et une panoplie de relations. On peut encore le définir comme étant les interactions entre un individu et autrui où les uns échangent avec les autres (Specht, 1986). Il apparaît que dans la vie d'un individu, les réseaux changent et évoluent en même temps que l'individu lui-même. Les réseaux sociaux peuvent se qualifier selon quelques caractéristiques : le nombre, la densité, la « multiplicité », la solidité des liens, la durabilité, etc. (Mitchell & Trickett, 1980). Les réseaux sociaux désignent donc les relations particulières sur lesquelles un individu peut compter. Cette notion est en réalité plus tangible que le soutien social lui-même.

³ Schilling II, R.F. (1987). « Limitations of Social Support », *Social Service Review*, March 1987, page 19.

3 Le soutien social : une théorie à quatre composantes

Le soutien social est une théorie généralement structurée autour de quatre composantes : la personne aidante, la personne aidée, le processus d'échange et les effets qu'a ce soutien sur les individus concernés.

3.1 La personne aidante

Qui est-il? Pourquoi est-il présent? Ces deux questions servent de guide à l'observateur afin de cibler les personnes aidantes gravitant autour d'un individu. On note d'abord que ce sont des personnes présentes dans le milieu du sujet. Ils peuvent être la famille, les amis, le conjoint ou la conjointe, la parenté, les collègues de travail, les voisins (Mitchell, 1999; Richman, Rosenfeld & Hardy, 1993; Streeter & Franklin, 1992; Ganster, Fusilier & Mayes, 1986; Maguire, 1980; Mitchell & Trickett, 1980), ainsi que les membres de la communauté (réseau secondaire) : le médecin, le travailleur social, les professeurs (Maguire, 1980).

Certains auteurs divisent ces ressources en deux catégories : formelle et informelle. Les ressources formelles sont celles qui sont bureaucratisées, spécialisées, dans lesquelles des règles de fonctionnement et des procédures sont établies. Elles sont également dotées de procédures de consultation, des critères explicites définissant l'éligibilité aux services. Ces professionnels sont rémunérés afin d'aider les individus qui le requièrent (Streeter & Franklin, 1992).

Les ressources informelles sont pluralistes et les échanges se situent dans un contexte de relations multiples, flexibles et répondent aux besoins individuels sans cesse en changement (Streeter & Franklin, 1992). Tout le réseau informel répond de diverses façons aux besoins de l'individu et n'exige guère d'expertise, comme c'est le cas dans le

réseau secondaire (formel). La communication, même si elle n'est pas faite avec un professionnel, peut être utile. L'aide apportée doit absolument répondre aux besoins ressentis par l'aidé (Sarason, Sarason & Pierce, 1990 dans Richman et Coll., 1993; Cohen & Wills, 1985). C'est ce critère qui conditionne la satisfaction du récepteur et donc, le succès du comportement de soutien.

Bref, l'aidant peut se situer à deux niveaux : dans le réseau formel (secondaire) ou dans une ressource informelle (primaire). Les auteurs mentionnent que les deux paliers sont importants pour aider l'individu à cheminer. L'efficacité du soutien apporté dépendra de la personne qui l'offre (Ganster & Coll., 1986; Cohen & Wills, 1985). Pour que le soutien soit considéré efficace, le récepteur doit conférer au demandeur son assentiment à l'égard du domaine dans lequel le soutien prend place. Par exemple, l'aide apportée par le patron est davantage appréciée dans le cas d'un besoin professionnel (Richman & Coll., 1993).

3.2 La personne aidée

L'individu aidé, le récepteur, peut d'abord être un individu, une famille ou une collectivité. Cette personne (en tant qu'entité) présente différents traits de personnalité et caractéristiques propres qui accroissent ou diminuent leurs habiletés ou motivations à accéder au soutien offert dans leur environnement (Conn & Peterson, 1989 & Nadler, 1983 cités dans Richman & Coll., 1993). En effet, le récepteur peut savoir ou non de quelle façon aller retirer le soutien des ressources qui l'entourent. Richman & Coll. (1993) mentionnent que certaines particularités influencent la volonté et l'habileté d'un individu à considérer les ressources disponibles dans son réseau : l'âge, le sexe, l'ethnie, les caractéristiques personnelles et le statut socio-économique.

Les étapes par lesquelles l'aidé doit passer sont les suivantes :

☹ La perception qu'une situation est difficile et que l'individu requiert de l'aide extérieure

🚗 L'individu accepte qu'il a un problème ou des difficultés et il demande de l'aide afin de pallier à cette contrariété

📋 Il prépare des stratégies et des moyens d'obtenir l'appui nécessité par la situation (Anshel, 2000; Lindsay, 1999;)

Vaux (1988) affirme que le soutien social doit être évalué selon trois composantes : les ressources du réseau de soutien, les comportements supportants et l'évaluation du soutien. Le premier élément désigne le réseau qu'une personne tend à consulter lorsqu'elle vit des difficultés afin de combler sa demande et arriver à ses fins. La deuxième notion se résume en les efforts que le distributeur (aidant) met en œuvre dans le but de combler la demande du récepteur (aidé). Enfin, l'évaluation du soutien est une donnée primordiale à examiner. En effet, elle nous donne une vision de la façon dont l'aide apportée à un individu a été utile, appropriée et juste. La satisfaction peut prendre diverses formes : se sentir aimé, respecté, impliqué dans le réseau, avoir un sentiment d'intimité, d'appartenance. Ceci nous donne donc un indice sur le caractère subjectif que peut prendre le soutien social.

Les tests relèvent le caractère relatif que peut prendre l'aide reçue par l'aidé. En effet, nous constatons que la mesure du soutien dépend grandement de l'appréciation que le récepteur porte aux services rendus (Gottlieb, 1988).

3.3 Le processus d'échange

Ce qu'il importe de se demander afin d'étudier le processus d'échange, c'est la nature des liens entre le récepteur et le distributeur d'aide. Les questions suivantes peuvent être posées : la personne aidée veut-elle recevoir le soutien apporté par l'aidant? Le récepteur

sait-il comment aller chercher le soutien? Les aidants savent-ils qu'une demande est faite, et sont-ils en mesure d'y répondre? (Lindsay, 1999)

L'autre conception répond aux interrogations sur les éléments échangés ou les formes d'aide dispensées. Il n'y a pas de consensus sur la question. Les auteurs ont chacun leurs théories sur les formes d'aide. Ils s'entendent par contre pour dire que divers types d'aide peuvent être apportés : matériel, informations, conseils, etc.

La typologie que nous allons explorer est celle du *Social Support Behaviors Survey – Clinical Form (SSBS)* présentée par Richman et Coll. (1993). Comme les typologies de certains auteurs nous semblent peu exhaustives, nous avons choisi d'explorer celle présentée par un instrument de mesure. Nous avons préféré cette conception en raison de la diversité des types de soutien, illustrée par huit (8) formes plutôt que les trois (3) ou quatre (4) présentées dans d'autres typologies.

Les formes de soutien présentées par le SSBS sont les suivantes:

- **L'écoute** : les gens qui écoutent sans donner de conseils et sans porter de jugements.
- **L'appréciation des tâches** : les gens qui couronnent les efforts et qui apportent une appréciation du travail.
- **Le défi par rapport au travail** : les gens qui confrontent face à la conception du travail, aux activités, dans le but de motiver et de laisser aller la créativité, la joie, et l'investissement professionnel.
- **Le soutien émotionnel** : les gens qui sont gentils, avec lesquels les sujets se sentent appréciés et qui sont avec eux.
- **Le défi émotionnel** : les gens qui confrontent afin d'évaluer les attitudes et les valeurs.
- **La confirmation de réalité** : les gens qui ressemblent aux sujets, qui aident à confirmer les perceptions du monde et qui aident à mettre les choses en perspective.
- **L'aide tangible** : les gens qui procurent de l'argent, des biens matériels et/ou des cadeaux.
- **L'aide personnelle** : les gens qui offrent leurs services ou leur aide, comme conduire le sujet quelque part ou aller faire des courses.⁴

Diverses sphères sont touchées par cette typologie, qui n'est qu'un infime exemple de toutes celles que nous retrouvons dans les écrits. L'élément clé à retirer de ces diverses catégorisations est celui de la diversité des biens (au sens figuré) échangés par les deux protagonistes. Dans toutes les typologies, on retrouve un transfert d'informations, de biens tangibles, de conseils, d'affection. C'est ce qui nous fait constater que l'étude de l'échange implique non seulement le regard sur des personnes, mais également une attention particulière à la nature des biens échangés.

3.4 Les effets

Le processus d'échange entre les deux individus (ou groupes) amène indubitablement des répercussions pour les deux protagonistes. Nous porterons attention aux effets pour chacune des parties en cause dans la relation.

3.4.1 Pour le récepteur

Pour cette personne, les bénéfices sont explicites et directs dans la plupart des cas. En effet, on repère dans les écrits sur le sujet divers effets positifs : protection contre les maladies physiques, bien-être émotionnel, effet amortisseur contre le stress de la vie quotidienne, l'isolement, etc.

Le premier impact que nous retrouvons dans les écrits est la protection contre les maladies physiques (Richman et Coll., 1993; Vaux, 1988; Specht, 1986; Gottlieb, 1981; Maguire, 1980). Certains auteurs affirment que lorsque les individus ne mettent pas la majorité de leurs énergies à lutter contre le stress de la vie quotidienne, qu'ils ont de l'aide de leur entourage, leur système sera plus apte à résister aux infections ou malaises physiques.

Le bien-être psychologique est la seconde conséquence que les chercheurs ont constatée (Richman et Coll., 1993; Maguire, 1980; Ell, 1984 dans Specht, 1986). En réalité, l'individu vivant des difficultés se trouve fort rassuré et réconforté en sachant que quelqu'un est disponible pour le soutenir. Il peut se trouver plus fort lorsqu'il a de l'aide explicite. Son sentiment de valeur personnelle va s'accroître, entraînant une diminution de son sentiment d'incompétence.

⁴ Traduction libre du SSBS.

Plusieurs recherches sont faites sur l'effet amortisseur (« *buffering effect* ») du soutien social sur le stress de divers types d'individus. Gottlieb est certes l'un des auteurs qui privilégie l'étude des effets positifs du soutien social. Cobb, Cassel et Caplan, des pionniers de l'étude du soutien social, prouvent d'ailleurs que le soutien social agit en tant qu'amortisseur contre les effets du stress, qu'il soit psychologique ou somatique (Vaux, 1988). Specht (1986) affirme de plus que les liens sociaux serrés sont à l'origine d'un équilibre plus aisé entre les demandes de l'environnement et les ressources personnelles, ce qui facilite la résistance à des agents pathogènes, tels que le stress ou les maladies (Ell, 1984 dans Specht, 1986).

Enfin, au sujet de l'isolement, les auteurs (Specht, 1986; Stokes, 1985, dans Richman et Coll., 1993) signalent que l'effet est direct : plus une personne est entourée de contacts significatifs, moins elle risque de se sentir seule.

3.4.2 Pour l'émetteur

Les écrits ne sont pas très explicites à propos des effets pour les personnes aidantes. Nous pourrions par contre spéculer que deux tendances se dessinent par rapport à ces individus : épuisement ou satisfaction. L'épuisement peut poindre lorsqu'une personne aidante met toutes ses énergies à subvenir aux besoins d'autrui et ne pose pas ses limites. À l'inverse, si la relation est positive, saine, l'aidant peut ressentir un sentiment d'utilité sociale ou personnelle. Son estime d'elle-même sera alors meilleure, considérant les bienfaits qu'elle peut apporter à son entourage. L'arrimage est donc à faire afin de ne pas épuiser une personne qui tente d'en aider une autre, comme le veut l'expression du « sauveur » (Schilling II, 1987)

3 Les limites du soutien social

Le premier élément que nous cernons comme limite est le manque de consensus autour des concepts liés à cette théorie. En effet, nous dénotons dans les écrits recensés toutes sortes de contradictions et ambiguïtés nous empêchant de définir le concept de façon claire et unique (Ganster & Coll., 1986).

Nous retrouvons ensuite l'inutilité du soutien social dans certaines situations. Rook (1992, dans Richman et Coll., 1993) signale trois situations où le soutien est peu profitable : lorsque le soutien offert n'est pas du tout celui désiré. Par exemple, si un individu requiert du soutien émotionnel et que sa conjointe lui donne de l'argent. Dans un deuxième temps, lorsque le soutien offert est plus ou moins que celui désiré ou que la source offrant le soutien n'est pas celle désirée. Enfin, lorsque le soutien offert engendre un faux sens de l'efficacité personnelle. L'auteur cite en exemple le cas des athlètes qui reçoivent certaines formes d'aide qui augmentent les risques qu'ils se blessent en leur faisant croire qu'ils sont invincibles (nous pourrions aisément transposer cette situation aux forces policières).

Shilling II (1987) s'est penché sur les limites et imprécisions que le soutien social pouvait présenter. Nous en avons répertorié neuf (9) qui sont pertinentes dans le cadre de notre étude :

- Manque de distinction entre les différents concepts liés à cette théorie.
- Les liens sociaux ne sont pas tous supportants.
- Le besoin de soutien social varie selon les personnes : dépendance, manque de contrôle de soi, introversion versus extraversion, résolution de problèmes.
- Les écrits relatent que tous ne requièrent pas de soutien social (l'auteur ne croit pas que l'être humain est un être essentiellement social).
- Les aidants peuvent influencer de façon trop importante ou négative l'aidé. Par exemple, dans une situation où l'aidé sert de modèle en démontrant des comportements inadaptés.

- Un nombre infiniment petit de personnes peuvent investir temps et énergie à entretenir des liens qui leur procurent du soutien dans diverses catégories de soutien. Cette analyse est basée sur la théorie des sexes, selon laquelle les hommes seraient plus enclins à entretenir des liens au travail (qui leur procurent un certain type de soutien), tandis que les femmes seraient davantage portées à investir dans le réseau intime, basé sur le soutien émotionnel.
- Les gens peuvent difficilement évaluer le besoin d'un autre individu.
- L'auteur croit que dans la vie de tous les jours, le soutien est inégalement distribué et que la réciprocité est utopique.
- Dans certaines circonstances, le soutien est difficile à maintenir et à générer le cas échéant. Il mentionne l'exemple d'une communauté religieuse qui donne des services et qui exige en retour un dû au récepteur du soutien. Les coûts peuvent être importants pour celui qui reçoit.

4 Nos questions de recherche

À la lumière du cadre théorique et des écrits consultés, nous pouvons donc annoncer de quelle façon nous circonscrivons les éléments à retenir de la cueillette des données. C'est à l'aide de la question principale et des questions intermédiaires que nous délimitons notre étude.

La question principale à laquelle nous désirons répondre est la suivante : **Quel est le rôle du soutien social vécu par les policiers par rapport au stress qui leur est propre?** Cette question vise donc à évaluer l'impact du soutien social pour les policiers à partir de leur propre point de vue. Nous parlons de l'effet car c'est vraiment la conception qu'a le policier du soutien social qu'il reçoit que nous voulons sonder et non pas un effet en particulier, comme l'effet amortisseur aurait pu l'être.

Afin que nous puissions répondre de façon plus précise à cette question, nous avons formulé trois (3) questions intermédiaires (ou sous-questions).

- 1) Comment les policiers se représentent-ils le stress professionnel qui leur est propre?
- 2) Comment les policiers se représentent-ils le soutien social qu'ils reçoivent en lien avec les difficultés vécues à leur travail?
- 3) Quelle relation discernent-ils entre le soutien social relié au travail et le stress qui leur est propre?

La première question intermédiaire vise à examiner de quelle façon les policiers conçoivent le stress qui leur est propre. Les écrits recensés sont certes fort éloquents à ce sujet. Par contre, il nous importe de voir de quelle manière ils voient personnellement, dans leur vie, ce stress, ainsi que les répercussions que cette forme de stress a sur eux. Cette conception sera certes fort variable d'un individu à l'autre étant donné la perception individuelle qu'a chacun des policiers interrogés de sa situation d'emploi. Il sera également fort intéressant de faire des liens entre la conception que chacun des agents aura du stress qu'il vit au travail et la notion relative du stress : l'écart entre les demandes de l'environnement et les ressources personnelles disponibles pour y faire face.

La deuxième sous-question a pour but d'explorer la procédure des échanges interpersonnels et les effets qu'a le soutien social sur la vie des agents interrogés. Cette question vise la description du réseau de soutien social, ainsi que les bénéfices tirés des relations offrant du soutien social.

Enfin, la troisième question intermédiaire se veut la jonction entre les deux (2) concepts étudiés, soit le soutien social et le stress. Contrairement aux études quantitatives faites sur le sujet, elle ne vise pas à mesurer l'effet amortisseur (« *the buffering effect* ») du soutien social sur le stress. Elle tend davantage à mesurer les bénéfices en terme de bienfaits non quantifiables, c'est-à-dire considérant la relativité selon les individus. Les témoignages serviront d'arrière plan à l'étude de l'effet ressenti sur le stress qui leur est propre.

Nous présenterons dans la prochaine section la méthodologie que nous emploierons afin d'amasser les données pertinentes aux questions énoncées ci-dessus.

*« La recherche en sciences sociales suit une démarche
analogue à celle du chercheur de pétrole. »*
Quivy et Van Campenhoudt

Chapitre 4

Méthodologie

Dans ce chapitre, il est notamment question de la façon dont nous procédons pour recueillir les données. Nous abordons dans un premier temps les raisons qui nous poussent à utiliser une méthodologie de recherche qualitative. Ensuite, nous traitons de la population à l'étude. La sélection des sujets est abordée, ainsi que le mode de collecte des données. Nous expliquons par la suite les variables à l'étude en terme de niveaux de mesure et d'indicateurs. Nous présentons le plan d'analyse que nous nous donnons en tenant compte des possibilités de générer des résultats de recherche pertinents à nos objectifs d'étude. Nous terminons sur les considérations éthiques que nous prenons et sur quelques limites méthodologiques de la présente étude.

1 Le choix de la méthodologie qualitative

La première décision prise a trait à la méthodologie que nous utilisons pour recueillir les données et ainsi, répondre aux objectifs de recherche. Or, nous choisissons la méthodologie qualitative pour diverses raisons. La première concerne le niveau de recherche que nous comptons obtenir. Selon la typologie de Fortin, Taggart, Kérouac et Normand (1988), notre étude se situe dans un niveau descriptif. En effet, nous cherchons à décrire la relation entre deux (2) facteurs : le stress organisationnel des policiers et le soutien social. Notre devis est celui des études des cas. Nous ajoutons à cela que peu d'écrits existent sur la problématique. Même si plusieurs articles sont publiés sur des professions connexes, la nature particulière du domaine policier, telle que mentionnée précédemment, nous porte à croire qu'il est nécessaire de chercher à comprendre la situation explicite des membres des forces de l'ordre.

La seconde raison pour laquelle nous sélectionnons une méthodologie qualitative réside dans les avantages d'une telle méthodologie. De fait, nous pouvons justifier ce choix par notre volonté de recueillir des renseignements spécifiques à chacune des personnes rencontrées : nous ne tendons pas à la généralisation, puisque le sujet est encore peu documenté. De plus, selon Deslauriers & Kérisit (1997), « *le but d'une recherche qualitative peut être de rendre compte des préoccupations des acteurs sociaux, telles qu'elles sont vécues dans le quotidien.* »¹ Nous croyons également que des entrevues administrées peuvent être la méthode idéale pour recueillir un maximum d'informations sur la problématique que vivent les policiers et sur ce qu'ils pensent de l'utilisation du soutien social dans les situations de stress.

¹ Deslauriers, J.P. & Kérisit, M. (1997). « Le devis de recherche qualitative ». Dans Poupart, Deslauriers, Groulx, Laperrière, Mayer, Pires. *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (chapitre 2). Gaétan Morin éditeur, Montréal, page 88.

Enfin, nous choisissons, pour des raisons particulières au milieu policier, cette méthode de collecte de données. En réalité, la majorité des études que nous avons consultées sur le stress en milieu policier sont faites de façon qualitative. Les recherches notamment de Oigny (1991) et de Kroes & Coll. (1974) sont menées par entrevues. Comme ils accordent une partie de leur recherche à la mise en place de moyens pour palier à ce problème, particulièrement le soutien des pairs, nous adoptons une démarche de recherche similaire à celle de ces chercheurs. Nous croyons également opportun de considérer les risques de non-participation des agents à la collecte de données si elle s'effectuait par questionnaire. En effet, comme les rapports à remplir et l'excédent de bureaucratie apparaissent comme des facteurs de stress énormes pour les policiers, nous pensons que remplir un questionnaire peut leur apparaître comme une source de stress du même ordre. Nous croyons que cette pratique viendrait contrer nos objectifs.

2 La population à l'étude

Diverses particularités caractérisent la population que nous étudions. Nous pouvons classer ces caractéristiques selon cinq (5) thèmes : le poste occupé, le sexe, le nombre d'années d'expérience, la région dans laquelle les policiers sont affectés et l'employeur. Ces facteurs sont, pour diverses raisons, importants et particulièrement pour l'extrapolation des résultats. S'il est possible de généraliser, ce sera pour des policiers rencontrant les mêmes caractéristiques que ceux de notre échantillon.

2.1 Le poste occupé

Le premier critère respecté pour la sélection des participants est celui du poste occupé par les policiers. En effet, comme nous devons circonscrire des éléments qui distinguent notre étude d'une autre et comme nous devons limiter notre recherche, nous ne sélectionnons qu'une portion de la hiérarchie policière.

Le poste de patrouilleur revêt, selon les spécialistes du stress en milieu policier, une nature particulière que les autres niveaux hiérarchiques ne comportent pas. Selon l'étude de Kroes & Coll. (1974), les administrateurs d'organisation policière et les superviseurs sur le terrain vivent du stress de façon différente qui se distingue de celui des patrouilleurs. Pour prouver les différences de stress de ces deux niveaux de tâches, ces trois auteurs, reconnus notamment pour leurs travaux sur le stress des patrouilleurs, ont mené une recherche sur le stress des administrateurs. Bien qu'ils retrouvent dans cette nouvelle recherche des agents stressants communs avec ceux des patrouilleurs, il demeure néanmoins qu'ils y trouvent de nouvelles données. La notion de pouvoir entre autres et d'être « l'homme au centre de la hiérarchie » (« *man in the middle* ») leur confèrent une position hasardeuse entre la base de la hiérarchie et les instances dirigeantes.

Or, en raison de la position particulière des agents par rapport aux autres instances, notamment de gestionnaire, nous choisissons de nous attarder qu'au stress vécu par les policiers-patrouilleurs. Cette sélectivité nous permet d'extrapoler nos résultats aux agents qui présentent les mêmes caractéristiques.

2.2 Le sexe

Afin de circonscrire le processus de demande d'aide, ainsi que les effets du soutien social que reçoivent les agents, nous nous attardons qu'aux policiers de sexe masculin. Nous nous sommes fiée à des études, notamment celles de Dulac (1999; 1997), qui relèvent la différence fondamentale entre les hommes et les femmes en ce qui a trait à la demande et au processus d'aide.

Nous relevons dans les écrits recensés que les hommes demandent de l'aide à leur réseau lorsqu'ils ont, bien souvent, atteint le point limite (Dulac, 1997). La socialisation des hommes est, selon Dulac (1997 & 1999), une des causes principales de la difficulté reliée à la formulation d'une demande d'aide. Il apparaît d'ailleurs que l'aide du réseau informel des hommes provient surtout du milieu de travail, puisqu'ils s'y identifient

fortement. Comme les recherches sur le milieu policier pointent également la force du groupe, devenant parfois infranchissable, il nous est possible de croire que, pour les policiers de sexe masculin, le lien grégaire est d'autant plus important que pour les agentes ou que chez les autres hommes.

De façon générale, nous choisissons de nous pencher que sur l'importance du soutien social pour les policiers vivant du stress au travail car nous avons repéré dans les écrits que le soutien social est différent pour les hommes et pour les femmes. Comme le relève Dulac : « *La variable sexe est, néanmoins, un des éléments déterminants de la demande.* »²

² Dulac, G. (1997). *Les demandes d'aide des hommes*, AIDRAH, Montréal, page 16.

2.3 Le nombre d'années d'expérience

Quelques auteurs (Violanti, 1983; Reiser, 1974 & Niederhoffer, 1967, cités dans Duchesneau, 1988) émettent une théorie selon laquelle les policiers franchissent, selon leur expérience de travail comme policier, une série d'étapes. Ces phases sont également déterminantes du niveau de stress des agents. Nous sélectionnons dans notre échantillon les policiers appartenant tous à la même phase afin d'obtenir des résultats uniformes.

La première phase est nommée la phase d'alarme. Elle se situe environ entre le début de la carrière et la cinquième année de travail. Les agents s'aperçoivent que le travail policier est fort différent de ce qui leur a été enseigné. Les réactions de stress sont occasionnées par deux motifs : le traumatisme face aux scènes qu'ils rencontrent et les demandes occasionnées par le travail.

La seconde étape se situe environ entre la sixième et la treizième année de service et se nomme phase de désillusion. Plusieurs policiers vivent des déceptions suite aux pressions qu'on exerce sur eux. L'agent peut vivre de grandes déceptions, voire des échecs, en constatant qu'il ne peut répondre à toutes les demandes que lui impose sa fonction.

La troisième période que la carrière de policier comporte est celle de la personnalisation. Elle prend place approximativement entre la quatorzième et la vingtième année de service. Cette phase suppose que le policier jette un regard critique sur sa carrière. Il ne s'en fait plus avec les nombreuses demandes que comporte son emploi. Le stress est de façon générale perçu comme moins important qu'il l'était dans les années antérieures.

La dernière phase que franchit le policier en cours de carrière est celle de l'introspection. À partir de la vingtième année de services, l'agent s'interroge sur sa carrière. Il se sent davantage en confiance sachant que sa retraite approche. Il semble que cette période soit la moins stressante de toute la carrière policière.

Phases de la carrière policière

Années de service	Phase	Particularités
0 à 5 ans	Alarme	<ul style="list-style-type: none"> - Nouveauté du métier - « Choc de la réalité » (Niederhoffer, 1967 dans Duchesneau, 1988)
6 à 13 ans	Désillusion	<ul style="list-style-type: none"> - Déceptions, sentiment d'échec - Considération des pressions exercées sur eux
14 à 20 ans	Personnalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Regard critique sur la carrière policière - S'en fait moins qu'auparavant
20 ans et plus	Introspection	<ul style="list-style-type: none"> - Réflexion sur la carrière - Période la moins stressante de la carrière

Tableau 2³

Considérant les éléments issus de cette théorie, nous nous attardons particulièrement à la phase deux de la carrière policière, c'est-à-dire celle de la désillusion. Nous croyons que nous recueillerions un maximum d'éléments sur les sources de stress et sur les moyens d'utiliser le soutien social de leur entourage puisque le stress est à son maximum.

2.4 La région d'affectation

Selon les moyens temporels et financiers dont nous disposons, nous cernons la population de l'ensemble des policiers de la région de Québec (03) et celle de Chaudière-Appalaches (12).

De plus, lors de la collecte de données, plusieurs événements créent des sources de stress supplémentaires pour les policiers de ces régions. D'abord, le Sommet des Amériques monopolise les policiers autant du niveau municipal que provincial. Pour les policiers

municipaux, il y a aussi le dossier de fusions municipales qui modifie les conditions d'exercice et d'appartenance. Enfin, pour les policiers provinciaux (Sûreté du Québec), le regroupement des Municipalités Régionales de Comté (MRC) et le découpage du territoire en postes de districts et en poste de proximité et même, le rapatriement de postes municipaux, sont à l'ordre du jour et représentent des sources de stress supplémentaires. Nous croyons que le fait d'interroger des policiers de la même région, vivant des événements semblables, assure une extrapolation exacte pour les policiers de la même région.

2.5 L'employeur

Dans notre échantillon, nous recueillons les propos des policiers des sûretés municipales et de la Sûreté du Québec. En dépit du fait que la Gendarmerie Royale du Canada (GRC) ait des bureaux dans la région, nous ne nous attardons qu'aux policiers municipaux et provinciaux en raison de la mission identique. Le mandat de la GRC était trop différent de celle des confrères municipaux et provinciaux.

Or, la tâche, le sexe, le nombre d'années de service, la région d'affectation et l'employeur sont des critères importants pour circonscrire la population que nous étudions. Notons que ces critères seront ceux qui servent de condition à l'extrapolation des données.

3 Le mode de sélection des sujets

À partir des critères fixés pour la population à l'étude, nous attardons à la création de l'échantillon. Nous effectuons le recrutement et obtenons un nombre de sujet visant à atteindre la saturation des données.

³ Inspiré de Reiser, 1974 & Niederhoffer, 1967, cités dans Duchesneau, 1988 & Violanti, 1983

3.1 Le type d'échantillon

Il importe dès maintenant de mentionner que notre échantillon n'est pas probabiliste, c'est-à-dire que les sujets choisis ne sont pas par hasard (Mayer & Ouellet, 1991). Dans ce contexte, les données ne sont pas généralisables. Le type d'échantillonnage que nous utilisons est celle dite «de volontaires» (Mayer & Ouellet, 1991). Les sujets reçoivent l'information par leurs patrons et ceux qui sont intéressés communiquent avec la chercheuse. Par contre, au fil de la collecte de données, l'échantillon «boule de neige» apparaît. En effet, des confrères des policiers préalablement interrogés nous contactent afin de participer à l'étude.

3.2 Le recrutement des membres de l'échantillon

Afin de répondre à nos questions de recherche, nous recrutons des policiers qui nous parlent de leur expérience de policier en ce qui a trait au stress qu'ils vivent au travail et au soutien qu'ils reçoivent pour contrer ce stress.

Nous contactons donc trois (3) dirigeants que nous connaissons personnellement dans des postes de police des régions ciblées. À partir de ces contacts, nous ne recueillons que deux sujets. Suite à cela, nous effectuons des démarches dans huit (8) autres centrales de police et présentons aux dirigeants les critères de sélection que nous mettons de l'avant (voir annexe B).

Au départ, nous nous sommes fixé un seuil critique de dix (10) répondants. Ce nombre a été fixé en fonction des exigences de la maîtrise et est convenu avec notre directeur de recherche. Par contre, comme une des entrevues se déroule plus ou moins bien, nous ajoutons un sujet pour contrer cet effet négatif. Nous recevons l'offre de deux femmes et d'un homme comptant 30 années de service. Nous les refusons puisqu'ils ne rencontrent pas les critères de sélection.

Notre échantillon final est donc composé de onze (11) policiers. Comparativement à d'autres études sur le sujet, nous sommes consciente que c'est un nombre peu élevé. Dans nos recherches, nous avons repéré quatre (4) études majeures. La première (Graf, 1986) compte soixante-dix-sept (77) sujets et est menée avec une méthodologie quantitative. La seconde regroupe cent (100) policiers-patrouilleurs (Kroes & Coll., 1974) et a ensuite été transposée auprès de trente (30) administrateurs de police (Kroes, Hurrell & Margolis, 1974). Enfin, l'étude de Oligny (1991) est menée auprès de sept (7) sujets. Nous sommes consciente que ce nombre n'est pas très important si nous le comparons avec d'autres études. Nous y reviendrons de façon plus claire dans les limites méthodologiques.

4 La méthode de collecte des données

Afin de répondre aux objectifs de notre recherche, nous menons une collecte de données auprès des policiers-patrouilleurs répondant aux critères de sélection que nous nous sommes fixés. Nous faisons des choix méthodologiques et nous rencontrons quelques difficultés.

4.1 La technique de collecte de données

Pour arriver à amasser le corpus de données, nous sélectionnons l'entrevue de recherche. Selon Mayer et Ouellet (1991), l'entrevue est la plus économique, la plus efficace pour obtenir l'information désirée. « *C'est ainsi qu'à tout nouveau champ d'investigation, l'entrevue est souvent l'unique mode d'accès.* »⁴ Étant donné que notre recherche en est une qui se trouve dans un champ d'investigation peu exploité, nous choisissons d'utiliser ce moyen de collecte de données. À cette entrevue s'ajoute un bref questionnaire sur les données socio-démographiques des sujets, sur leurs expériences antérieures et sur leur motivation à avoir accepté l'entretien (voir annexe C).

L'entrevue semi-dirigée nous apparaît être celle qui répond le mieux à nos objectifs de recherche et également, à la population avec laquelle nous sommes en contact. Nous utilisons de manière plus spécifique l'expression « non-directivité mitigée » relevée par Daunais (1984, cité dans Mayer & Ouellet, 1991) pour décrire notre façon de faire. Selon cet auteur, ce concept réfère à la façon dont le chercheur « *se laisse d'abord diriger par la spontanéité de son interlocuteur sur chaque thème à la suite d'une question ouverte; mais le chercheur sert de guide aussi pour s'assurer que toutes les composantes*

⁴ Mayer, R.; Ouellet, F. (1991). *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*, Gaëtan Morin Éditeur, Montréal, page 306.

*importantes du thème soient abordées durant l'entretien.*⁵ » Mayer et Ouellet (1991) relèvent d'ailleurs que la non-directivité est une attitude et non seulement une technique. Nous avons donc préparé un schéma d'entrevue qui sert de point de départ (voir annexe D), mais nous laissons bien souvent le policier aborder les sujets dans l'ordre qui lui plaît. Nous nous assurons par contre que toutes les sphères du schéma sont couvertes.

4.2 Le format des entrevues

Nous administrons le schéma aux sujets intéressés. Les entretiens sont tous faits par la même intervieweuse. Les entrevues se déroulent dans la majorité des cas au lieu de travail des policiers interrogés. Dans deux cas, nous nous rendons au domicile des agents. Dans un autre cas, nous effectuons notre entretien dans un lieu neutre : notre bureau à l'université.

Les entretiens sont tous enregistrés sur support audio et sont ensuite transcrits. La durée des entrevues varie entre trente-cinq (35) minutes et deux (2) heures. Nous tenons à mentionner que nous avons également des discussions informelles avec les policiers suite à l'entrevue. Ces moments ont eu lieu après tous les entretiens. La durée varie de dix (10) minutes à une heure.

4.3 Les difficultés rencontrées

Nous éprouvons quelques difficultés à effectuer les entrevues. Dans un premier temps, il nous est difficile de recueillir un nombre suffisant de sujets. Bien que nous cernons les postes de police des deux (2) régions susmentionnées, nous devons faire plusieurs relances auprès des dirigeants. Nous recueillons donc onze (11) sujets dans onze (11)

⁵ Daunais, J.-P. (1984). « L'entretien non directif », dans GAUTHIER, B. et al. *Recherche sociale*, Québec, PUQ, page 253 cité dans *Ibidem*, page 315.

postes de police ciblés. Sur ce nombre d'employeurs, nos sujets ne proviennent que de cinq (5) employeurs. Les raisons de refus mentionnées par les dirigeants sont celles de ne pas vouloir payer du surtemps aux policiers pour remplir cette tâche. Ils affirment également qu'aucun policier n'est intéressé. Un autre gestionnaire nous a assurée de sa collaboration mais son corps de police ne compte pas d'agents rencontrant les critères de sélection.

La seconde difficulté que nous rencontrons est celle de gagner la confiance des agents lors du début de l'entretien. À plusieurs reprises, les policiers nous interrogent sur notre motivation à entreprendre cette étude et sur notre connaissance du milieu. Nous sommes par contre parée à cette éventualité en abordant notre expérience dans ce milieu.

La dernière difficulté que nous éprouvons est celle de trouver le temps d'effectuer cet entretien. Comme nous le mentionnions plus haut, les nouvelles données administratives, dont la préparation du Sommet des Amériques, rendent difficile la rencontre. Nous surmontons cette difficulté en nous pliant à l'horaire de l'agent et effectuons donc quelques entrevues de soir et même de nuit.

5 Les variables à l'étude

Comme nous l'avons mentionné dans un chapitre précédent, nous travaillons avec trois grandes variables : le stress chronique des policiers, l'utilisation du soutien social et de façon implicite, les effets de ce soutien sur le travail des policiers-patrouilleurs.

5.1 Le stress chronique

Il a été précisé dans un précédent chapitre que le stress chronique des policiers réfère à cette forme de tensions vécues quotidiennement par les membres des forces de l'ordre.

De façon plus explicite, les agents stressants sont mesurés à partir de la typologie de Kroes & Coll. (1974) : le système judiciaire, l'administration, les équipements et les relations communautaires. Nous y ajoutons la dimension des spécificités du travail policier. Ces éléments servent de dimensions à la présence du concept. La recension des écrits introduit les différents indicateurs qui sont présents dans chacune des dimensions du stress chronique. À ce jour, la présence d'indicateurs peut relever la présence du stress. Par contre, nous sommes consciente que certaines autres données pourront se greffer à ce concept grâce au processus inductif de l'analyse des entrevues.

5.2 L'utilisation du soutien social

Considérant la définition du soutien social et l'élaboration de cette théorie au chapitre portant sur le cadre théorique, nous nous attardons ici à décrire les possibilités de mesurer la présence de cette variable. Les différentes dimensions sont la présence d'une personne aidante, d'une personne aidée et d'un processus d'échange. Les effets pour la personne aidée sont traités de façon individuelle, même s'ils font habituellement partie de la théorie du soutien. Ceci s'explique par la formulation de notre troisième question de recherche qui s'intéresse de manière indépendante à ces dits effets. Il importe de mentionner que la théorie s'attarde également, dans un processus holistique, aux effets pour la personne aidante. Par contre, dans cette étude, nous n'avons pas accès à ces informations. Nous passerons donc sous silence cette dimension.

Les indicateurs de soutien peuvent être immensément larges. Par contre, à titre d'indicateurs, nous soulignons les possibilités que nous entrevoyons par rapport aux écrits sur le sujet, c'est-à-dire les types de soutien. Ceci s'explique par le fait que les comportements de soutien par exemple ne sont pas tous décomposables. Il en est de même pour les personnes qui fournissent de l'aide. Nous nous concentrons sur la relation qu'ont les personnes avec l'aidant (lien).

5.3 Les effets sur le travail policier

Pour définir ce concept, nous nous basons sur les effets mentionnés par différents écrits en travail social et en gestion des ressources humaines sur les effets du soutien pour les travailleurs. Notre étude ne vise pas, comme nous l'avons relevé précédemment, à mesurer l'effet tampon (« *buffering effect* ») du soutien sur le stress des policiers comme l'ont fait d'autres auteurs. C'est pourquoi les effets que nous mentionnons sont plutôt des changements personnels que les policiers remarquent dans leur vie. Ils touchent

notamment la diminution des tensions physiques, psychologiques; la connaissance de soi, des autres, de la situation; le rapport aux sources de stress.

6 Les instruments à l'étude

Dans l'optique de la collecte des données, nous nous fions à des instruments validés, mais nous les avons adaptés à la situation et aux objectifs que nous nous sommes donnés.

Le *Social Support Behaviors Survey* (dans Richman et Coll., 1993) est l'instrument qui sert d'inspiration à la mesure du soutien social des policiers. Cet outil de recherche est axé sur les membres du réseau social qui procurent du soutien aux personnes interrogées et sur les perceptions qu'ont les sujets des divers types de soutien qu'ils reçoivent selon les huit (8) catégories susmentionnées. Nous utilisons la théorie du soutien social, mais nous ne suivons pas à la lettre le SSBS. Des questions plus générales sont posées ou encore, des liens avec ce que les sujets mentionnent à propos de l'aide qu'ils reçoivent sont faits. Nous choisissons de ne pas nous conformer à la forme originale de cet instrument car nous ne voulons mesurer que la satisfaction à l'égard du soutien reçu afin d'atténuer le stress au travail. Le SSBS, quant à lui, mesure l'aide reçue dans toutes les sphères de la vie du sujet.

En ce qui concerne le stress perçu, nous consultons une multitude d'instruments afin de nous inspirer. Par contre, les divers outils que nous avons recensés visent tous à mesurer le niveau de stress et ensuite, établir un niveau dit objectif. Ceci vient à l'encontre de notre objectif de recherche qui a pour but de connaître les sources de stress perçues par les policiers. Nous inspirons donc du schéma d'entrevue de Kroes & Coll. (1974) qui optent plutôt pour une question directe, dont l'objectif est de connaître les éléments qui engendrent du stress pour les policiers. Par contre, comme nous avons à notre disposition la typologie des agents stressants établie par ces derniers chercheurs, nous préparons des

sous-questions visant à préciser les sphères dans lesquelles le stress est habituellement concentré.

Quant à la satisfaction du soutien reçu et des effets que ce soutien a sur la perception du stress, nous posons une question quasi-intégrale du SSBS. Cette question porte sur la satisfaction du soutien et sur les effets ressentis. L'objectif d'une telle interrogation est de voir dans quelle mesure le type de soutien reçu est bénéfique à la diminution de l'état de stress du policier. En effet, la théorie du soutien social relève qu'un type d'aide mal adapté à la situation ne procure aucun effet positif sur le sujet (Rook, 1992, dans Richman et al., 1993). Or, nous voulons mesurer cette satisfaction à l'égard du soutien reçu.

Nous nous sommes donc fortement inspirée des outils recensés sur la mesure du stress et du soutien social, mais nous optons plutôt pour des questions de départ directes. Par la suite, dans un souci du moins de directivité possible, en lien avec les éléments soulevés par les sujets, nous bifurquons dans leur logique d'expression.

7 Le plan d'analyse

Afin d'émettre des résultats de recherche et de répondre à nos objectifs de recherche, nous sélectionnons l'analyse de contenu thématique. Étant donné que nous utilisons l'entrevue thématique, il est d'usage d'utiliser l'analyse de contenu thématique afin d'ordonner les données de façon à les regrouper selon les thèmes prédéterminés, soit les sources de stress, l'utilisation du soutien social et les effets du soutien reçu. Nous affirmons d'ores et déjà que nous utilisons le modèle mixte, c'est-à-dire qui combine les catégories induites et celles prédéterminées (voir l'annexe E pour le plan de codification).

Nous pouvons définir la méthode d'analyse de contenu comme suit : « *un ensemble de techniques d'analyse de communication visant, par des procédures systématiques et objectives de description de contenu des messages, à obtenir des indicateurs (quantitatifs ou non) permettant l'inférence de connaissances relatives aux conditions de production/réception (variables inférées) de ces messages* ». ⁶ Nous déduisons alors que c'est une méthode utile pour ordonner les données et les classer ensuite afin de dégager un sens commun.

Les étapes de l'analyse de contenu diffèrent sensiblement selon les auteurs concernés. Nous choisissons la méthode de L'Écuyer (1990). La première étape se veut la lecture préliminaire et établissement d'une liste d'énoncés. Elle permet de se donner une vue d'ensemble du matériel, de pressentir le type d'unités informationnelles et d'appréhender certaines grandes particularités qui constitueront vraisemblablement des catégories ou thèmes. La deuxième étape se nomme « choix et définition des unités de classification ». Elle a pour but de découper le matériel en énoncés plus restreints possédant normalement un sens complet en eux-mêmes (Deslauriers, 1987). La troisième étape est le processus de catégorisation et de classification. Des spécialistes de l'analyse de contenu s'entendent

⁶ Bardin (1977) dans Deslauriers, J.-P. (sous la direction de) (1987). *Les méthodes de la recherche qualitative*, Les Presses de l'Université du Québec, Sillery, page 51.

pour dire que cette étape donne toute la valeur à l'analyse de contenu. À partir de la définition d'une catégorie, on regroupe toutes les unités de sens selon le modèle à catégories prédéterminées, non déterminées ou mixte. La quatrième étape est la quantification ou traitement statistique. La cinquième étape se veut la description scientifique. Elle peut être quantitative ou qualitative. La sixième et dernière étape se veut l'interprétation des résultats. Elle tente de chercher les causes, les relations, les contenus latents ou les explications.

8 Les considérations éthiques

Dans la présente étude, les policiers participant à l'étude sont à la fois sources d'information et objets de recherche. En effet, leur connaissance du milieu policier est considérée (sources d'information) et également, leur perception des effets du soutien social qu'ils reçoivent (objets de recherche).

Nous avons prévu dans notre schéma d'entrevue qu'aucun risque lié à la confidentialité ne soit envisageable pour les répondants. C'est au niveau des perceptions qu'est menée l'entrevue : leur façon de voir le métier, les conséquences qui en découlent, le soutien social qu'ils reçoivent et enfin, leur perception de l'effet de ce soutien. On aurait pu croire que des risques se seraient posés si les supérieurs de ces patrouilleurs avaient été mis en contact avec les données recueillies car ceux-ci auraient pu, par exemple, réprimander le policier non satisfait, mais ceci n'est pas envisagé.

Avant que l'entrevue commence, le policier participant à l'étude signe une formule de consentement (voir annexe F). D'aucune façon le répondant ne peut être identifié. Nous avons numéroté les transcriptions et n'avons inclus, en aucun cas, des renseignements qui permettent d'identifier le policier rencontré (employeur, situation familiale, etc.). Ces renseignements sont consignés par la chercheuse et ne sont accessibles par aucune autre personne que l'étudiante et le directeur de recherche.

L'entrevue est transcrite en totalité mais ne sera pas publiée et ne sera en aucun cas traitée individuellement. Ce ne sont que les résultats qui seront diffusés. La seule personne à être en contact avec les sujets est la chercheuse. Les entrevues se déroulent dans une salle qui permet de garder l'entrevue confidentielle. Nous prenons la précaution de ne pas nous identifier à l'intérieur de la centrale de police dans laquelle nous allons. Enfin, par mesure additionnelle de confidentialité, nous détruirons les bandes magnétiques lorsque l'étude sera complétée.

9 Les limites méthodologiques de l'étude

À ce moment, nous ne pouvons aborder que les limites méthodologiques de notre étude. Nous reviendrons ultérieurement plus en profondeur sur les limites de la recherche.

Les limites que nous avons repérées ont surtout trait à la généralisation des données. Bien que ce ne soit pas notre objectif d'en venir à généraliser, il nous apparaît important de souligner que, comme notre étude ne comprend pas un grand nombre de sujets (onze), il sera difficile d'étendre les résultats à l'ensemble de la population à l'étude. Il en est de même pour le territoire sur lequel la collecte s'effectue. De fait, comme les sujets proviennent tous de la même région (en raison des critères d'homogénéité), il sera également complexe de généraliser les résultats sur les sources de stress à tous les corps policiers.

Au plan de la collecte des données, les limites concernent davantage l'échantillonnage. Bien que nous aurions voulu obtenir un échantillon probabiliste, les moyens dont nous disposons ne nous permettaient pas de pouvoir le faire. Nous avons plutôt opté pour une série de volontaires.

Dans le prochain chapitre, nous présenterons les résultats et les interprétations que nous avons déduites à partir des écrits recensés et du cadre théorique. Nous répondrons de la sorte aux questions de recherche qui nous servent de guide pour la collecte des données.

« L'essentiel n'est pas d'être le premier à faire une observation scientifique, mais d'établir des liens solides entre le déjà connu et ce qui est encore inconnu. »
Hans Selye, 1956

Chapitre 5

Résultats et interprétations du stress policier

Dans ce chapitre, les résultats tirés de la collecte de données et la description de l'échantillon à l'aide des données socio-démographiques des répondants sont présentés. La présente section ne concerne que les résultats sur la perception du stress des policiers-patrouilleurs. L'interprétation qui suit ces résultats se fait à partir des éléments tirés de la recension des écrits. La description des conséquences du stress que les policiers rencontrés jugent importantes dans leur métier fait suite aux sources de stress élaborées plus tôt.

1 La présentation des répondants

Afin de mieux cerner les caractéristiques des policiers-patrouilleurs interrogés dans cette étude, nous présentons dans le tableau suivant leurs données socio-démographiques.

Caractéristiques des répondants¹

Expérience	Grade	Statut civil	Enfants
7	Policier	Célibataire	0
8	Agent	Marié	1
8	Agent	Marié	0
9	Agent	Marié	2
10	Caporal	Séparé	3
10	Sergent	Marié	2
11	Agent	Marié	2
12	Agent & enquêteur	Marié	3
12	Chef d'équipe	Marié	1
15	Constable	Marié	3
18	Chef d'équipe	Marié	3

Tableau 3

¹ Comme nous avons pris un engagement de confidentialité auprès des dirigeants et des agents, nous classons la description des agents en fonction de leur nombre d'années d'expérience. Il n'est donc pas possible de relier les propos des sujets (par les numéros d'entrevues) avec la description du tableau.

La description des données socio-démographiques

Nous constatons que les policiers possèdent en moyenne 10,9 ans d'ancienneté ou d'expérience de travail comme policier, tout emploi confondu. Cette moyenne d'années se situe dans la deuxième phase de la carrière policière (voir chapitre 4 pour la théorie à ce sujet). Nous pouvons tout de même ajouter que deux (2) policiers sont davantage avancés dans leur carrière. Cet ajout est dû au manque de policiers intéressés par notre étude rencontrant les critères de sélection que nous avons imposés. Comme notre point de départ était de cibler des agents entre cinq (5) et treize (13) ans, ceux qui possédaient quinze (15) et dix-huit (18) ans d'expérience ne nous apparaissaient pas trop éloignés de ces critères.

Quant à l'employeur des policiers, nous retrouvons dans notre échantillon cinq (5) agents municipaux et six (6) policiers provinciaux. Bien que nous ne voulons pas comparer les différences entre ces deux organisations, nous croyons qu'il est intéressant de préciser le contexte de travail des agents interrogés.

Le statut civil et le nombre d'enfants nous apparaissaient avoir une influence sur le réseau social du policier. La majorité des policiers (n=9) sont mariés ou ont un conjoint. Un seul est célibataire et un autre agent est divorcé. La moyenne d'enfants est de 1,8 enfant par agent et l'étendue de cette catégorie se situe entre aucun enfant et trois (3) enfants.

Tous les grades qui faisaient partie de nos critères de sélection originaux sont représentés dans notre échantillon. Du patrouilleur, passant par le caporal et le chef d'équipe, jusqu'au sergent de patrouille, les grades varient. Par contre, la majorité des sujets sont policiers-patrouilleurs (n=7). Cette distribution démontre également la plus forte représentation des constables dans la hiérarchie policière.

2 La perception du stress policier par les policiers interrogés

La première question de recherche que nous avons soumise est celle de la perception qu'ont les policiers des agents stressants qu'ils vivent au travail. La section qui suit aborde donc les éléments qui semblent amener des tensions aux policiers interrogés dans cette étude.

Afin de mieux comprendre la dynamique de travail qui peut devenir dérangeante pour les policiers, nous regroupons plusieurs unités de codification. Ces thèmes davantage élaborés décrivent les agents stressants de façon plus claire.

2.1 L'organisation policière

La première classe d'agents stressants dont les écrits recensés font état est l'organisation policière. Cette catégorie regroupe une quantité importante de sources de tensions. Elle se définit comme une catégorie qui inclut des éléments organisationnels, mais également des pratiques professionnelles liées au monde policier. Nous avons regroupé divers agents stressants en deux (2) sous-catégories particulières : les pratiques de gestion et les relations interpersonnelles.

2.1.1 Les pratiques de gestion ²

D'une façon générale, les agents rencontrés croient que l'organisation policière, sa nature particulière, « para-militaire » disent-ils, amène du stress, mais davantage en début de carrière. « *Au début de la police on vient qu'on stresse avec les grades. Tu vois les*

² En termes d'agents stressants, la sous-catégorie « pratiques de gestion » inclut la hiérarchie, le manque de participation aux décisions, le manque de personnel et les conditions de travail.

bananes [les épaulettes des officiers] *arriver pis... euh...»³ (E10)* Pour certains policiers interrogés, le stress est diminué car cette contrainte est déjà connue avant de joindre les forces de l'ordre. « *Mais moi, quand chus rentré dans la police, c'était ça. Pis je le savais ce que c'était. Je savais que c'était comme ça. Faque là-dessus, ça m'a pas... moi, ça [la hiérarchie] me dérange pas comme tel.* » (E4) Pour d'autres, la compréhension de la nécessité de cette discipline apparaît comme un moyen de ne pas se sentir écrasé sous le poids de la hiérarchie : « *Nos patrons ont un rôle à jouer. Nous, on a un rôle à jouer comme patrouilleur (...), nos patrons doivent administrer, doivent gérer, pis nous autres, on doit patrouiller (...). Alors... mais l'un va pas sans l'autre.* » (E6)

Quelques policiers mentionnent toutefois confondre les attentes face aux patrouilleurs de la hiérarchie de commandement (les supérieurs immédiats) et celles de la hiérarchie administrative (les dirigeants). Ce manque de concertation entre les paliers hiérarchiques amène quelques fois les agents à croire que leur fonction est moins importante « *Tu te demandes tout le temps c'est quoi ton rôle pis tu fais quoi dans toute cette boîte-là. Tu te dis, je suis un patrouilleur. Tsé, t'as une description de tâches, oui, mais c'est toute. Tu participes pas aux décisions. T'es pas concerté par tes supérieurs.* » (E2)

En ce qui a trait aux conditions de travail que le métier de policier offre, les agents interrogés ne sont pas particulièrement négatifs. Quelques sujets nous mentionnent que les conditions de travail sont plutôt favorables. « *On est des gros bébés gâtés.* » (E11) Un des seuls aspects irritants de leur travail est quelques fois le manque de personnel disponible pour répondre aux appels des citoyens. « *(...) bon, avec les coupures de personnel pis le fait qu'on soit moins, ben on en vit un stress.* » (E1) Cette source de stress n'est toutefois pas fortement soulignée par les policiers interrogés.

³ Il est d'usage commun en recherche qualitative menée par entrevue d'utiliser les propos des personnes interrogées en gardant le langage qu'elles utilisent.

Bien que certains policiers rapportent vivre un stress par rapport à l'administration, les pratiques organisationnelles des dirigeants ne semblent pas être un facteur très troublant pour les policiers rencontrés. Les écrits recensés affirment pourtant que cette catégorie est stressante pour 40% à 70% des agents interrogés. Alors que certains auteurs consultés (Alexander, 1999; Goldfarm & Aumiller, 1998; Deslandes dans SPCUM, 1994; Oligny, 1991; Dolan, 1988; Kroes, 1985; Terry, 1981; Kroes & Coll., 1974) prétendent que le manque de participation aux décisions apparaît pour les policiers une source majeure de stress, les agents qui nous ont partagé leur expérience semblent plutôt être en accord avec la ligne de commandement hiérarchique. Il semble, selon la majorité des agents, que le pouvoir est assez bien partagé.

Les pratiques de direction des policiers n'apparaissent pas identiques à celles de l'armée. Un policier interrogé, ancien militaire, nous mentionne d'ailleurs : « *Au niveau de la hiérarchie, moi, j'ai fait de l'armée. Au niveau hiérarchique, la police, c'est paramilitaire. Comparativement à l'armée, je trouve ça plus facile pis moins sévère là.* » (E8) Or, ceci vient infirmer les résultats de l'étude de Rothberg & Weight (1999) qui concluent que la structure hiérarchique de l'armée et de la police est semblable. Un autre policier interrogé nuance bien les différences entre ces deux types d'organisation : « *Je ne pense pas que ce soit aussi rigide que dans l'armée. Dans l'armée, y ont pas un mot à dire là. Mais nous, c'est toujours discutable.* » (E10)

Les moyens d'acceptation de la discipline soulignés par les intervenants policiers sont la connaissance de cette contrainte dès le départ, l'expérience de travail et les conditions de travail intéressantes qui leur sont offertes. Or, il ne semble pas, d'après les propos des policiers interrogés dans notre étude, que les pratiques de gestion amènent beaucoup de stress aux policiers-patrouilleurs.

2.1.2 Les relations interpersonnelles

Au plan des relations interpersonnelles au sein du milieu de travail, ce sont principalement les rapports avec les collègues et les supérieurs qui semblent être importants. Les agents interrogés rapportent beaucoup de propos à l'effet que les relations de travail sont parfois tendues : « *C'est le milieu de travail qui amène le stress.* » (E9)

2.1.2.1 Les relations avec les collègues

Les tensions qui sont présentes dans le milieu de travail s'expliquent principalement par trois (3) réalités. La première justification que les policiers soumettent est celle de la pression des pairs. Cette source de stress est principalement amenée par les critiques provenant des collègues de travail. Elle se traduit comme suit : « (...) *les plus grosses critiques viennent de tes confrères.* » (E3). Ces critiques se présentent, selon les sujets, sous forme de jugements (« *tu te fais juger beaucoup par les confrères. Ça peut être un stresseur. C'est un stresseur.* » (E3)) ou de commentaires négatifs sur les interventions. Lorsque ce ne sont pas les critiques qui minent le moral des troupes, il semble que ce soit la compétition entre les pairs qui est présente. « *La compétition au niveau de l'ouvrage... mais y a de la jalousie.* » (E11) Ces réalités négatives contribuent à rendre le climat de travail négatif et à ajouter une pression supplémentaire aux agents.

Le mauvais climat est également causé par les petits groupes formés dans le milieu de travail. Les policiers rencontrés font l'analogie entre la police et les autres milieux professionnels. Un des agents interrogés explique de quelle façon il considère que le stress est causé par les influences négatives de quelques personnes :

(...) pis c'est où est-ce que je me suis rendu compte que... j'ai pas beaucoup d'expérience dans d'autres domaines, mais dans le domaine policier, les gens qui sont à terre, qui sont démotivés parce qu'ils ont été éprouvés, qui sont pas contents de leur sort autrement dit, c'est des gens souvent qui influencent négativement énormément. Les gens que ça va bien, tu les entends pas. (E9)

D'autres sujets ont mentionné que les groupes, les « cliques » comme il dit, sont présentes dans ce milieu et attendent qu'un des leurs commette un impair pour le cibler (« à y mettre sur le nez. » (E11)). Bien que la majorité des policiers rencontrés considèrent que les pairs sont une source de stress, un agent affirme, au contraire, que « (...) toute l'atmosphère des confrères de travail (...) est calme pis qui a pas de pression indue, ben à quelque part, y a rien qui est vraiment stressant. » (E5)

La dernière explication qui nous a été soumise en regard des relations entre confrères est que comme dans toute relation interpersonnelle, des conflits de personnalités ou de valeurs peuvent poindre. Cette réalité est exprimée comme suit : « Avec les collègues, au fil des années, y en a certains que t'en fais tes ennemis. Y en a d'autres que tes amis. Je te dirais plus que dans mon cas, c'est plus familial. On a développé aussi des ennemis. » (E7)

2.1.2.2 Les relations avec les supérieurs

Les relations entre les policiers et leurs supérieurs sont parfois sources de stress. Bien que ce ne soit pas souvent la position hiérarchique qui importe, quelques agents mentionnent toutefois qu'ils vont respecter les patrons sans basculer dans l'admiration excessive : « Je respecte l'autorité. Ça veut pas dire que je me mets à genoux quand y passe un boss (...). » (E9) La relation doit cependant être franche et ouverte.

Quelques tendances sont redondantes en ce qui a trait aux reproches que les policiers formulent à l'endroit de leurs supérieurs et qui causent du stress.

Reproche	Illustration
Met de la pression	Lorsque y vont debriefer une grosse intervention, ben lorsque tu vas avoir mal agi, y vont plus te peser sur la tête. Y vont te dire c'est vrai que t'as mal agi. Faque là, ça va créer un stress supplémentaire de la part des patrons. (E1)

N'est pas imputable	<i>Pis l'employeur comme tel, le blâme, y le prend pas. (E2)</i>
Est incohérent	<i>(...) ces gars-là deviennent boss. Pis c'est complètement à l'envers. Faites pas ce que j'ai fait, faites ce que je dis de faire. (E9)</i>

En résumé, nous retrouvons dans la sous-catégorie « relations interpersonnelles » des sources de stress qui ont trait aux collègues (sept (7) sujets l'abordent) ainsi qu'aux supérieurs (huit (8) agents en parlent). Il serait par contre faux de croire que tous les policiers jugent que les relations avec leurs supérieurs sont troublantes. D'autres, au contraire, croient que les patrons ne mettent pas de pression car ils sont déjà passés par les mêmes réalités avant de monter les échelons.

De la même façon que les écrits recensés en font mention, les relations entre les pairs apparaissent stressantes pour les policiers que nous avons interrogés. Les critiques et jugements des confrères semblent être les sources de stress les plus importantes. Ces relations tumultueuses créent chez les policiers qui en sont la cible un inconfort face à leur travail. Voici comment un policier explique ce manque d'encouragement de la part des collègues :

Quand tu fais un bon coup, pis je le déplore. Quand tu fais un bon coup des fois... Dernièrement, moi, de nuit, j'ai intercepté deux jeunes. Ç'a résolu [nombre important de] dossiers. Les enquêteurs ont jamais fait ça icitte résoudre [X] dossiers. Mais y a des gars qui sont gênés de ça. On dirait qui ont de la misère à dire hey! Belle shot. Belle shot Louis⁴, c'est beau. Soit y font ça. Mais y en a d'autres qui sont pas capables. (E11)

Cette réalité est corroborée par Gaston (1994) qui affirme que « *Ils [les policiers] sont beaucoup trop durs quand ils sont ensemble. La société est très dure envers eux mais, je*

⁴ Afin de préserver l'anonymat des personnes et la confidentialité des résultats, les noms utilisés dans les entrevues sont fictifs.

vous dirais qu'ils le sont encore plus envers eux-mêmes. »⁵ C'est cet élément qui revient le plus souvent dans les entrevues comme une source de stress majeure.

Quant aux relations avec les supérieurs, la notion de « *second-guessing* », mise en évidence à plusieurs reprises dans les écrits recensés comme l'agent stressant le plus important, n'est pas présente pour les policiers interrogés. Par contre, le manque de soutien administratif, se traduisant plus souvent par la pression, l'absence d'imputabilité et l'incohérence, se veut une source de stress soulignée par une majorité d'agents rencontrés. Or, il nous semble que bien que les appellations sont les mêmes pour les sources de stress, les illustrations qui les explicitent ne sont pas identiques.

2.2 Le système judiciaire

La seconde catégorie d'agents stressants que les auteurs consultés relèvent est celle du système judiciaire. Dans cette classe se retrouvent autant les éléments concrets qui impliquent le système judiciaire que les impressions qu'ont les policiers de ce système. Afin de mieux comprendre les propos qu'émettent les agents rencontrés, nous regroupons les sources de stress en deux (2) sous-catégories : l'implication dans le système judiciaire et la perception de ce système.

2.2.1 L'implication dans le système judiciaire

Comme les policiers sont des agents importants du système judiciaire et qu'une partie importante de leur travail se fait en relation avec les institutions légales, les sources de stress qui relèvent de leur implication dans ce système sont très présentes. Le premier trait dominant qui est souligné par les sujets est celui de la préparation du dossier de

⁵ Gaston dans SPCUM (1994). « Les policiers sont laissés à eux-mêmes », *La flûte*, volume 50, numéro 3, Montréal, page 24.

preuve. Les tensions sont présentes notamment en raison de la quantité de preuve qu'on leur demande de fournir, mais davantage par les détails que le dossier doit contenir.

Au sujet de la quantité de preuve à présenter au dossier, les policiers interrogés mentionnent qu'elle doit être complète et corroborée par un nombre important de méthodes de validité et d'enquête. « *Faut chercher un minimum d'informations. (...) Moi, y m'en [des informations] manque pour faire mon travail. Faque, oui, ça, c'est plus dur. C'est choquant.* » (E1) Le stress occasionné par cette demande provient du fait que le temps et l'expertise sont parfois manquants pour réaliser ces dossiers. Quant aux détails que la réalisation du rapport exige, la majorité (n=8) des policiers interrogés affirment que celle-ci doit être consistante et bien appuyée. Un des policiers interrogés, qui possède des connaissances certaines dans le champ du droit, nous a expliqué de quelle façon il considère l'importance de la qualité des dossiers.

(...) je trouve ça important de présenter un rapport de façon à ce qui soit convenable, je dirais même plus que ça, parfait, de façon à ce que la Couronne soit bien informée des intentions du dossier mais que la Défense également n'y voit pas de faille. Quand il n'y a pas de faille, ça amène nécessairement un dossier plus facilement réglé et t'as moins de présence à la Cour aussi. » (E6)

Ce souci de la qualité devient une source de stress dans les situations où le policier a à prendre des notes en réalisant les interventions (« *Ce qui s'est dit, faut quasiment que tu retiennes tout. Il faut que tu prennes des notes en même temps que tu travailles. C'est pas facile.* » (E2)).

La seconde tendance se rapportant à l'implication judiciaire est celle des délais entre le moment de l'événement et la comparution à la Cour. Certains policiers interrogés font mention de cette contrainte que leur impose le système judiciaire. Un constable défend cette position en disant : « *Le stress que je te parlais tantôt de vivre... c'est pas un stress à long terme je pourrais dire... t'as agi sur une intervention pis tu sais pas quand est-ce que... tant que c'est pas passé à la Cour pis que tout est pas réglé, ben, c'est un certain*

stress. » (E1) Souvent, les délais sont sources de stress en raison de l'incertitude qu'amène ce temps quant à l'issue du dossier. Pour d'autres, les tensions sont causées par le fait que le policier patiente jusqu'à ce que sa cause soit présentée à la Cour. « *On sait la vitesse que ça va à la Cour. On accepte tranquillement de prendre le temps que ça prend. On vient qu'on est guirés pis mindés à ça* ». (E5) Il apparaît donc que les policiers vivent du stress en patientant le temps que la cause soit entendue.

Le troisième élément qui ressort comme une source de stress prédominante est celle du moment de comparution à la Cour. Il apparaît que de façon générale, même lorsque le policier acquiert de l'expérience, le stress de l'arrivée à la barre des témoins persiste. Un des agents rencontrés explique comment il vit le moment du témoignage à la Cour.

Ce qui va moi me donner un petit peu d'adrénaline, me stresser un peu plus, c'est lorsque je suis appelé à témoigner. Me rendre au box. Je rentre. Être assermenté. Mais lorsque j'ai commencé à relater l'événement, là, je sens ça que ça descend. Parce que lorsque tu te rends au box, tu vois tous les gens parce que souvent, ils se placent. Tu vois toutes les salles qui sont pleines. Les avocats chaque bord. Le juge qui te regarde. Là, tu te mets la main sur l'évangile pis t'es assermenté. Là, je sens l'adrénaline qui est là. Tout le stress qui est là. Je sens que je deviens rouge un peu. Ça commence. Une fois qu'on me demande de relater les faits, plus que je me mets à parler, plus que je deviens à l'aise. (E8)

Cette difficulté est amenée par le fait que les policiers vivent une nervosité au moment où ils sont appelés à témoigner. Par ailleurs, d'autres sujets prennent plutôt ce moment pour un défi. « *Moi je me dis, je rentre dans la boîte en me disant, mon dossier je le connais, pose moi-en des questions. J'ai pas de problème avec ça. Essaie de me coincer. Tu ne me coinceras pas parce que mon travail je l'ai fait correctement.* » (E10). Quoiqu'il en soit, cette tâche, qu'elle soit positive ou négative, en est une primordiale dans le travail policier.

2.2.2 La perception du système judiciaire

Les sujets rencontrés estiment que de façon générale, le système discrédite les agents qui témoignent. Ce sentiment d'inaptitude est dû au fait que « (...) [de] *la façon que notre système de justice est fait, t'as l'impression des fois que c'est toi qui est accusé. Carrément.* » (E9) Le sentiment d'être discrédité est occasionné par les actions et propos de trois (3) groupes d'intervenants.

Groupe	Illustration
Juges	<i>On va prendre l'exemple d'une capacité affaiblie. (...) Il [l'accusé] est trouvé non coupable, pour un petit point de droit ou vraiment que le juge, sans vouloir parler contre les juges, mais y en a qui cherchent une certaine petite porte pour la prendre pour justement trouver la personne non coupable quand on sait que des points de droit. (E1)</i>
Avocat	<i>Un moment donné, tu te fais lapider. Y en a qui te perçoivent, des avocats, cette journée-là, tsé, tu l'as pas. Ben ça, ça peut être stressant. (E3)</i>
Témoin-expert	<i>Ben je trouve qu'on perd la face dans le sens que... tu témoignes, ton confrère témoigne la même chose que toi. L'individu arrive avec un témoin expert. Le témoin expert est cru. Toi tu t'assis pis t'as l'impression que t'as pas été cru. (E11)</i>

Le second reproche que les policiers formulent à l'endroit du système judiciaire est celui de la clémence des juges par rapport à certains dossiers. Cette contrainte devient une source de stress car certains policiers ont l'impression de travailler sans que leur rôle ne soit considéré. Cette réalité soulève des enjeux importants pour le milieu policier car les répercussions qu'a cette indulgence envers les criminels amène une démotivation chez certains policiers.

C'est toujours un petit peu tannant, un petit peu frustrant si je peux dire c'est que je trouve que les gens s'en sortent assez facilement. (...)C'est comme si t'avais une plaie. Tu la guéris jamais. Tu mets un plaster. Ça

saigne, tu mets un plaster. Ça re-saigne, tu remets un plaster. C'est comme si t'avais pas le temps de faire guérir la plaie. (E8)

Une majorité de policiers rencontrés proposent un moyen de se dissocier de la clémence des juges. Pour ces agents, le fait de ne pas prendre personnelle la décision du juge à l'égard des dossiers qu'ils ont menés fait en sorte de ne pas vivre ce sentiment d'échec. « *Regarde, le juge l'a relâché, c'est son problème, c'est pu le mien. Ça m'appartient pas.* » (E4) Pour d'autres, la façon de se détacher de la situation hérétique que constitue l'acquittement trop rapide de criminels est de considérer le système pénal comme un jeu « *Un jeu où ce qui faut que tu vois... faut que t'augmentes toujours ta crédibilité devant le juge pis les avocats qui sont là.* » (E7)

En réalité, les propos des sujets rencontrés viennent appuyer les sources de stress relatées par les écrits recensés sauf dans le cas de l'horaire de comparution à la Cour. Bien que quelques policiers aient souligné cette contrainte lors de l'entrevue, elle n'a pas vraiment d'importance dans l'état de stress qu'ils vivent au travail. Par contre, les auteurs consultés abordent cette difficulté comme une source majeure de stress. Par contre, les agents interrogés corroborent le fait que la comparution à la Cour est un moment des plus stressants. Ainsi que le mentionne Duchesneau (1988), les policiers considèrent l'appareil judiciaire davantage comme un adversaire qu'un allié. Ceci suppose donc que les agents vivent une désillusion face à ce système.

Quant au sentiment d'échec que les policiers vivent face à la clémence des tribunaux, les propos des sujets interrogés appuient sans contredit cette source de stress présente dans les écrits recensés. L'étude de Davidson (1979) affirme que 86% des policiers de son échantillon trouvent que le système judiciaire est trop indulgent envers les criminels. Kroes (1985) rapporte de quelle façon les policiers perçoivent la clémence des intervenants de l'appareil judiciaire :

The policeman views himself as a crime fighter and gains satisfaction in the belief that he is protecting the citizen. Thus, in arresting offenders

the officer takes pride in doing a good job as a crime-fighting professional. When the courts release the offender, it is only natural that the policeman feels his professionalism is being threatened. A lot of time, though, energy, and skill is often involved in capturing a suspect. This professional effort, as well as the risk to physical well-being, goes unrewarded when the courts then set the captured suspect free or impose a light sentence on him. The officer begins to question the criminal justice system. He is on his road to disillusionment and burnout.⁶

Alors que 56% des agents rencontrés par Kroes & Coll. (1974) relèvent que le système judiciaire leur cause du stress, les policiers rencontrés dans le cadre de notre recherche proposent en majorité cette même conclusion. Que ce soit parce que le système est trop clément, qu'il tente de discréditer les policiers, qu'il est lent ou que le témoignage comme tel amène des tensions, il demeure clair que l'appareil judiciaire est une source de stress majeure.

2.3 Les relations communautaires

Les policiers discutent à plusieurs reprises et d'une variété de manières des relations qu'ils entretiennent avec les membres de la communauté. Le fait de côtoyer une quantité importante de personnes différentes amène à tous les policiers interrogés du stress, mais de façon différente et à des degrés variables. Pour mieux cerner les sources de tension qui se retrouvent dans les écrits recensés dans cette classe, nous avons subdivisé cette catégorie en deux sous-catégories, soit les relations lorsqu'ils sont en service et donc, en uniforme et les autres, dans contacts de la vie quotidienne et de ce fait, en « civil ».

2.3.1 Pendant les périodes de travail (*en uniforme*)

Les relations qui ont cours pendant les périodes de travail sont la première classe d'agents stressants touchant la catégorie des relations communautaires. Ces moments sont définis

⁶ Kroes, W.H. (1985). *Society's Victims – The Police, an Analysis of Job Stress in Policing*, Charles C. Thomas Publisher, Springfield, page 55.

par le fait que les policiers sont en service, en uniforme. En majorité, les policiers relatent que les relations avec les citoyens sont parfois houleuses. Bien que ce ne soit pas toujours un conflit ouvert, certaines situations deviennent troublantes, en ce sens qu'elles occasionnent des questionnements ou des émotions variables chez les policiers qui les vivent. Le stress ne s'illustre pas de la même manière pour tous les agents. Diverses tendances sont perceptibles dans les motifs qui font qu'une situation est ou non troublante.

Il apparaît clair dans un premier temps que les relations avec les personnes prévenues revêtent pour la plupart des policiers un caractère stressant. Les situations qui ressortent dans les propos des agents rencontrés est celui de la difficulté de négocier avec les membres de groupes criminalisés.

(...) tu vas arrêter des motards, tu vas arrêter des relations, des trafiquants de stupéfiants, c'est ça la justice. Des fois, tu remets pratiquement ta carrière en jeu. Tu te dis tu fais quoi par rapport à ça? J'interviens comment? Pis je vais agir comment? Sur la moindre interception, elle va t'amener à te repositionner, à te remettre en question. Ça a un gros impact sur le travail policier. Ça, c'est sûr. (E1)

Pour d'autres sujets, les relations avec les citoyens sont teintées par le jugement que les « civils » portent sur le travail des policiers ou même sur les personnes. Ce regard, souvent réprobateur, traduit parfois le dédain que portent ces individus à la police. Pour certains, les remarques sur les conditions de travail deviennent parfois harassantes : « *La pensée générale des gens c'est que la police, c'est du monde qui se promène en char à journée longue. On se promène à journée longue en char pis on donne des tickets. La police égale ça.* » (E11) Ces critiques formulées à l'endroit des agents amènent non seulement de la frustration, mais également du stress car les citoyens formulent souvent leurs critiques dans des moments difficiles (« (...) où il y a eu mort d'homme où qu'on est jugés un peu. Ou des fois dans des conflits de travail, qu'on est en moyens de pression (...) » (E10)).

La pensée que les gens ont de l'institution de la police induit également une source de stress pour les agents de la paix. En effet, la majorité des policiers notent que les jugements généralisés sur les policiers sont une source de stress importante. Un sujet mentionne d'ailleurs : « *Ma première rencontre que j'ai eue avec lui, ah oui, j'ai déjà eu un ticket. Là, là, y faut que tu règles les problèmes de tous les policiers à travers la province qui ont fait... Qui ont mal agi ou qui paraissent avoir mal agi. Pis là, là, y faut que tu règles tous ces problèmes là.* » (E10) Ces situations deviennent parfois lourdes de conséquences car les policiers disent partir dans le négatif dans ces moments car ils doivent d'abord convaincre le citoyen du bien-fondé de LA police et de la description réelle de leur travail (« *On part perdants, à deux prises contre nous autres.* » (E9)) Un policier affirme « *Moi, ce que je dis tout le temps au monde, y a des bonnes polices, y a des mauvaises polices.* » (E4)

La mauvaise foi n'est pas l'unique apanage des citoyens. La moitié des agents rencontrés ont abordé la mauvaise presse que font les médias de la police devient une source de stress. Apparemment, l'image que les médias renvoient du milieu policier (« (...) *en partant, la police, c'est du monde brutal.* » (E9)), et les individus qui le composent, infère du stress aux agents. « *Une intervention là, ça va mal aller là. Où c'est qu'on se fait critiquer par les médias là.* » (E3)

2.3.2 Dans la vie quotidienne (*en civil*)

Les relations avec la communauté se transposent également dans le quotidien des policiers. Il semble que même dans la vie courante, les policiers vivent du stress en raison de leur travail. La première réalité à laquelle ils sont confrontés est celle de l'étiquette qu'ils portent, même en dehors des heures de travail. Deux tendances prennent place lorsque la notion d'étiquetage est abordée.

Groupe	Illustration
--------	--------------

Entourage	<i>Ça peut aussi loin que ta famille. T'arrives dans une pièce pis tout le monde s'arrête de parler. Y parlaient d'un sujet X, pis ils arrêtent carrément de parler. Y te voient carrément comme un danger là. C'est ça. (E3)</i>
Citoyens	<i>(...) je suis conscient de ça qu'on a une étiquette, que bon, ici dans ma région, les gens savent que je suis policier. Alors, les gens me voient un petit peu particulier. Faut pas que tu fasses de pas de travers parce que tu te le fais dire immédiatement. Faque ton statut fait en sorte que tu dois suivre, avoir pratiquement une ligne de vie irréprochable. (E6)</i>

Ce regard que posent les gens sur les policiers se traduit bien souvent, comme le démontre l'extrait précédent, par une obligation de conduite irréprochable. Les regards intrusifs causent aux policiers du stress en ce sens qu'ils aimeraient« (...) aller au petit casse-croûte du coin sans avoir le mot police écrit dans l'front. » (E9)

Bien que les policiers affirment vivre une pression de la part des citoyens, certains mentionnent également qu'eux-mêmes en viennent à s'imposer un stress en transposant leur travail dans leur vie quotidienne. « *Moi, c'est ma vie la police. On aura beau dire du croche... moi, ça fait partie de moi la police. Chus police vingt-quatre heures par jour. Si je vois un acte criminel, c'est certain que je vais intervenir.* » (E5) Ce sentiment indu d'être policier en tout temps leur cause du stress, même s'ils affirment qu'ils le font par « *déformation professionnelle* » (E8)

En regard de la recension des écrits, bien que le manque d'appui des citoyens soit ressorti (« *Le citoyen, c'est ben rare que tu te le fais dire. Ce qui fait que si t'attends d'avoir des félicitations de ceux avec qui tu rends service, que t'interviens, si t'es pas capable de te motiver toi-même, t'es pas à ta place.* » (E3)), les jugements qu'ils portent sur les policiers apparaissent davantage troublants. La dynamique de non-compréhension du travail policier ressort de la même façon que les écrits recensés le décrivent comme une source de stress. Les différences entre les deux groupes sont fortement soulignées et paraissent inconciliables (Duchesneau, 1988).

Quant aux attaques physiques livrées contre les policiers, il est peu fréquent dans les entrevues réalisées que cette réalité soit mentionnée. Bien que cette situation est relevée par certains agents, elle n'est pas très importante. Par contre, l'intimidation verbale est davantage ressortie dans des termes très éloquents : « *Pour eux autres, t'es rien : un cochon, un chien, un bœuf, un poulet pis la liste est longue.* » (E11)) Il apparaît pour certains auteurs (Oigny, 1991; Terry, 1981; Kroes & Coll., 1974) que les policiers, en raison de leur mandat, aient ce rôle de médiateur et que c'est pour cette raison qu'ils deviendraient les cibles. C'est également l'explication qu'en donnent les sujets.

Enfin, les propos des policiers viennent corroborer l'idée que les médias ont un rôle à jouer dans le stress des agents de la paix. En effet, il semble que les médias, que ce soit par leur traitement des événements, par leur intrusion dans les situations d'urgence ou par leur représentation négative de la police, proposent une image erronée de la réalité, créant ainsi des attentes ou une mauvaise image chez la population. « *Quand on voit des images de policiers, en action, c'est des affaires des Etats-Unis le gars avec sa matraque, le coup de pied. Sont six sur un gars à varger dessus. La police, c'est ça. C'est ça. Les humoristes embarquent là-dedans.* » (E9) Or, cette réalité semble rejoindre les agents qui affirment sans cesse vivre dans l'angoisse de voir les événements auxquels ils participent être médiatisés de façon irréaliste.

2.4 Les équipements

Bien que cette réalité ne traduise pas la considération humaine que nous donnons depuis le départ aux sources de stress, elle demeure néanmoins une source de tensions relevée par les écrits recensés. Il nous apparaît primordial de mentionner que les policiers ont accordé comparativement moins d'importance à cette catégorie d'agents stressants. Trois tendances ressortent tout de même par rapport aux équipements.

Élément	Illustration
Mauvais fonctionnement	<i>Je pense aux communications. C'est sûr que lorsque t'as besoin de services immédiats, je pense à la patrouille entre autres, t'as besoin de services immédiats et que là, tu demandes quelque chose pis tu l'as pas parce que le système est pas à point, est pas rodé parfaitement, y a des corrections à apporter, ça, ça peut être stressant. (E6)</i>
Manque de formation	<i>Nous autres, je pense que c'est la même chose. Enlève la production au bout, on a un service à offrir à la population, ben on l'offre un peu sur le tas. On l'offre avec nos propres connaissances de base pis on joue un peu avec, mais c'est tout. Pis je pense qu'on sauve les fesses de [l'employeur] ben des fois parce qu'on a un bagage de connaissances antérieures. Parce qu'on a vécu pis du jugement qui est bon par rapport à ce qu'on vit. Parce que si on attend après la formation pour se mettre à jour, on va faire dur. (E2)</i>
Manque d'équipement	<i>Avant qu'on ait le poivre de Cayenne, oui c'était stressant parce nous on n'a pas de bâton, on n'a pas de PR24 [le bâton ou en termes populaires : la matraque]. Remarque que ça... » (E8)</i>

Il ressort donc, de la même façon que dans les écrits recensés, que les équipements causent du stress aux policiers lorsqu'ils sont désuets, manquants ou que la formation offerte ne concorde pas avec l'utilisation qui est supposée. Dans les études de Duchesneau (1988) et de Kroes & Coll. (1974), les tensions causées par les équipements occupent une proportion variant entre environ 40% et 50%. Dans les entrevues menées, les propos à l'égard de cette catégorie de stress sont présents pour environ la moitié des répondants et sont semblables aux extraits présentés ci-haut.

2.5 Les particularités du travail policier

Comme nous l'avons mentionné dans le chapitre portant sur l'état des connaissances, cette catégorie d'agents stressants, que nous définissons par les éléments stressants qui sont propres à la profession d'agent de police, ne trouve habituellement pas de place dans les typologies du stress policier. Pourtant, il ressort dans les propos des policiers rencontrés que plusieurs de ces éléments leur amènent du stress. Nous avons classifié les éléments que nous retrouvons dans cette classe selon qu'ils occasionnent des dangers physiques ou encore des risques psychologiques.

2.5.1 Les risques physiques pour soi-même et pour autrui

Le premier aspect qui est, pour une bonne portion des policiers interrogés, une source de stress est la possibilité d'avoir à utiliser son arme à feu. Les agents estiment que l'arme a à être utilisée lorsque sa propre vie ou celle d'autres individus est menacée. C'est donc en cas d'extrême urgence.

(...) tous ceux qui entrent dans la police font le vœu de jamais s'en servir. Ce que le monde pense qui voient à la télévision pis tout ça, penser qu'on s'en sert... De un, c'est la question que tu te fais poser quand quelqu'un veut te parler. T'es-tu déjà servi de ton arme? Mais pour moi, c'est un stresser. C'est un gros stresser. Avoir l'idée qu'un jour, on va s'en servir. Quand tu rentres, ton vœu c'est pas de tirer le monde, c'est de le protéger [rires]. (E3)

Pour quelques sujets, l'arme ne doit cependant pas être une source de stress. « *Moi, la première chose que j'ai à répondre à ça c'est que la personne qui ne se sent pas à l'aise avec une arme à feu a pas d'affaire dans la police. Ça c'est clair, net, carrément ça.* » (E9) Quoique tranchant, ce propos est tenu par quelques policiers. L'utilisation de l'arme à feu comme source de stress ne fait cependant pas l'unanimité. Bien que cette notion

n'ait pas nécessairement un lien direct avec le stress chronique (ou quotidien), elle est relatée par tous les policiers rencontrés.

De la même façon, l'utilisation des armes intermédiaires (bâton, poivre de cayenne) peut devenir stressante car « *faut que ta vie soit en danger aussi. En alternative. Faut que tu saches comment utiliser ton équipement. C'est un autre facteur de stress ça aussi, le bon équipement dans la bonne situation. Ça, c'est sûr.* » (E2) Les tensions sont donc causées par la décision qu'a à prendre le policier du moment où il utilisera son arme.

Quelques actions policières représentent pour les agents des dangers physiques. Ces événements, quoique typiques du travail policier, amènent une montée d'adrénaline importante, qui peut engendrer du stress.

Action	Illustration
Conduite à haute vitesse	<i>C'est la même chose lorsqu'on s'en va sur un appel pis le monde se tasse toute dans l'chemin. Pis tu voudrais arriver le premier. Tu veux arriver le plus vite possible parce que c'est ta job. Pis là, t'es pris dans le trafic pis tu viens stressé. Tu dis maudit tasse-toé ! C'en est un stress ça. C'est vrai. [rires] On le vit à chaque jour, à chaque chiffre de travail, on peut le vivre trois, quatre fois. (E1)</i>
Décès	<i>Le reste, les morts, ça peut être des événements stressants. Je te dirais que les morts, tu les oublies jamais. Dans le sens que je pourrais presque te les décrire mot pour mot comment qui étaient placés là. C'est pas que c'est des images qui me hantent, mais c'est que tu t'en rappelles. C'est que t'es confronté à la mort. (E4)</i>

Action	Illustration
Accidents avec blessés ou décès	<i>Des accidents mortels, une possibilité de délit de fuite mortel. Des choses comme ça. Mais des appels à haut risque, peut-être pas nécessairement pour nous autres, mais aussi des appels comme un délit de fuite mortel, c'est pas à haut risque pour nous. On sait qu'on s'en va sur une situation où ce sera pas facile. C'est peut-être un piéton qui est mort. Ou d'autre chose. Un accident que le gars était en boisson pis qui s'est sauvé. Y a quelque chose de stressant.</i> (E11)

Divers événements policiers sont donc sources de tensions. Nous avons repéré dans les propos des agents rencontrés d'autres sources de stress se reliant aux particularités de ce travail, comme l'intervention menée dans le cadre du Sommet des Amériques par exemple. Par contre, ces éléments ne se rattachent pas au stress chronique; ce sont plutôt des événements spéciaux, causant plutôt du stress post-traumatique. Nous les avons donc exclus.

2.5.2 Les risques psychologiques

Divers éléments présents dans le travail policier amènent du stress pour les agents qui les vivent. Les situations de crise sont relevées par la quasi-totalité des sujets rencontrés. Que ce soit par la confrontation à des dossiers de violence conjugale, de violence envers les enfants ou de suicides, les policiers notent que ces éléments sont une source majeure de stress car les personnes sont en crise. « *T'as des interventions qui sont stressantes pas mal. Les interventions avec violence. Moi, je sais bien que personnellement, c'est plus les violences conjugales. Je pourrais te le dire. Je pense ben que je suis pas le seul. La plupart, c'est ça. C'est le fait... de un, t'arrives là, y sont en crise. Y en a un en crise, certain.* » (E3)

Bien que la dimension physique peut être présente, les risques des actions imprévisibles sont davantage de nature psychologique. Les actions sont imprévues en raison de deux éléments : la personne réagit de façon soudaine ou la plainte n'est pas de la nature qu'elle

semblait au départ. Il semble que c'est la notion de méconnaissance de l'issue de l'action qui devient une source de stress.

Élément	Illustration
Réaction de la personne	<i>Le stress peut-être d'être devant un individu. Tu sais pas comment y va réagir. (...) On peut pas présager du comportement de la personne. Des fois, ça peut être un élément qui amène du stress. (E8)</i>
Nature de la plainte	<i>Le stress de patrouilleur... Je pense que c'est un stress plutôt d'inconnu parce qu'on ne tombe jamais sur des situations pareilles. C'est toujours quelque chose de différent. Faque on sait que l'appel suivant. On sait qu'on ne sait pas sur quoi on s'en va. C'est l'inconnu là. (E10)</i>

Enfin, le travail par cycle (« *shiftwork* ») apparaît être un agent stressant important pour les sujets. Ce ne sont pourtant pas tant les difficultés physiques que l'horaire de travail leur impose qui ressort, mais bien les inconvénients qu'il cause au plan social. « (...) *c'est pas facile. Les chiffres de jour. Après ça, t'as deux congés. Les chiffres de soir. Après ça, t'as deux congés. Après tu recommences de jour. Après ça, deux congés pis l'autre de nuit. Ça, c'est pas facile. Ça débalance. Pis même pour un paquet de chose. Ton social, faut que tu t'organises.* » (E2) Cet obstacle à la vie sociale se traduit comme suit par un autre agent : « (...) *tu travailles dans le temps des fêtes. Au réveillon, t'es tout à l'envers. Tu peux pas réveillonner comme tout le monde. Ça commence à sept heures pis à neuf heures et demie, tu t'en vas. Faque... t'arrives le lendemain, t'as une autre fête de Noël, t'est tout croche. T'as pas dormi de la nuit.* » (E9) Il semble donc que les policiers trouvent complexe d'ajuster leur vie sociale et familiale à leur horaire de travail. Cette réalité leur cause un stress en ce sens qu'ils ne peuvent jamais s'habituer à cet horaire.

La rédaction de rapports quotidiens, le flot de paperasse, est estimée par les études recensées comme une source de stress (Campbell, dans SPCUM, 1994; Kroes, 1985; Kroes & Coll., 1974). Pourtant, les policiers que nous avons rencontrés ne relatent pas cette tâche comme une source de tensions mais plutôt comme « (...) *une frustration parce qu'à plusieurs reprises, c'est des rapports répétés. C'est dans le fond, dans un rapport, tu le fais pis tu le remarques trois, quatre fois en double. Ça devient lassant. Ça*

devient tannant aussi. On vient qu'on trouve ça plate. Pis pour les résultats que t'as l'autre bout, tu te dis que t'écris pas mal plus pour rien. » (E7)

Quant aux actions qui apparaissent imprévisibles, les propos des policiers interrogés confirment l'idée des auteurs consultés : « *Les policiers sont confrontés à des situations extrêmes, brèves, qui exigent une action immédiate et qui ne laissent que quelques secondes pour réfléchir.* » ⁷ Les sujets estiment que le stress provient davantage de la difficulté de présager du comportement de l'individu en cause ou encore, du changement de nature de la plainte.

Le travail par cycle (« *shiftwork* ») est reconnu pour occasionner des perturbations familiales et sociales. Les agents notent qu'ils trouvent difficile d'accorder du temps à leur famille, ils ont peu d'amis et sont plus souvent dans l'impossibilité de s'adonner à des activités sociales ou de loisir (Alexander, 1999). Comme le relate un patrouilleur : « *Pis au niveau social, c'est difficile d'avoir des amis pas dans la police. Nos horaires sont pas évidents. Congés lundi, mardi soir. Tsé, m'a aller souper chez-vous lundi soir...* » (E9) Les difficultés physiques que cette façon de travailler amène ne sont pas présentes dans les propos des policiers rencontrés, contrairement à ce que présentent Dolan & Schuler (1995).

⁷ Centre de santé publique de Québec (1995). *Les risques psychosociaux*, Centre de santé publique de Québec, Beauport, page 4.

2.6 La déontologie

Bien que cet agent stressant fasse partie à l'origine des relations communautaires, nous avons choisi de le traiter de façon indépendante en raison de l'unanimité qui existe quant à sa nature troublante. Nous regroupons les propos des sujets autour de deux axes concernant la déontologie, soit l'avènement de la nouvelle Loi sur la police (Loi 86)⁸ et le souci constant qu'ont les policiers des plaintes qui peuvent être formulées en vertu de leur code de déontologie.

2.6.1 L'avènement de la Loi sur la police

La moitié des policiers rencontrés ont affirmé que les dispositions de la nouvelle Loi sur la police (2000) leur causent du stress. Cette réalité s'explique en grande partie par le fait que la nouvelle loi a modifié des clauses les concernant. C'est notamment le cas de la dénonciation obligatoire lorsqu'un policier est témoin ou croit qu'un confrère a commis une faute disciplinaire ou déontologique (article 260 de la Loi sur la police, 2000). « *On a la nouvelle loi qui vient de sortir que si tu vois ton chum faire de quoi de croche, t'es obligé de le dénoncer.* » (E1) Il semble que cet ajout a pour effet de semer la méfiance à l'intérieur des groupes :

J'étais porté à en parler [des situations de stress] sauf que là, avec la fameuse Loi 86, si j'en parle avec des confrères de travail, mettons que je me fais... on fait une intervention, on a à intervenir au criminel. (...) J'ai eu la chienne de ma vie. Je pensais y passer. Là, je me confie à toi. On s'entend ben pis tout ça. Mon boss peut aller te voir pour savoir pis te faire écrire un rapport sur moi. (...) Toi, tu vas le dire à quelqu'un d'autre que Sylvain [nom fictif] se sent mal. J'étais là. Y s'est passé telle affaire. L'autre personne est convoquée à la Cour. Elle est obligée de le dire. Faque quand ils disent dans les thérapies de parler pour enlever du stress. Là, tu peux pu le faire. (E9)

⁸ La Loi sur la police a été sanctionnée en juin 2000. Les dispositions qu'elle ajoute étaient donc nouvelles lors de la réalisation des entrevues à l'automne 2000.

Il apparaît également que le code de déontologie des policiers amène, par son imprécision, du stress à certains agents. Il est notamment question dans les propos des sujets de la facilité avec laquelle des citoyens qui ont affaire à la police peuvent porter plainte en vertu de ce code. « *Le plaignant va arriver, y va conter ses affaires. Y va laisser croire aux gens, regarde, moi, j'ai de l'allure. Chus un bon monsieur. Regarde, j'ai été arrêté injustement pis j'ai été maltraité. J'ai eu ci, j'ai eu ça.* » (E2) En ce qui a trait aux obligations éthiques de la nouvelle Loi sur la police, les policiers sont d'accord pour dire qu'elles leur causent bien du stress.

2.6.2 Le souci constant concernant les plaintes

De façon générale, les sujets mentionnent avoir un souci constant des plaintes qui pourraient être formulées contre eux en vertu du code de déontologie (et même du Code criminel). Un policier affirme d'ailleurs : « *Pis le stress là-dedans, c'est que t'es checké constamment. Sur toutes les interventions, tu risques de perdre ta job.* » (E3) En ce qui concerne la discipline interne ⁹, la problématique n'est pas soulevée. « *L'inquiétude face à la discipline, je la sens pas.* » (E6)

⁹ La discipline interne, contrairement à la déontologie, réfère aux dispositions que prennent les municipalités (ou le gouvernement dans le cas de la Sûreté du Québec) à l'endroit des comportements, des mesures d'efficacité et du respect de l'autorité attendus des policiers qu'elles emploient. (articles 256 à 259 de la Loi sur la police, 2000)

Dans les entretiens que nous avons eus avec les agents, trois aspects dominent la définition de l'agent stressant qu'est la crainte des plaintes déontologiques. Voici en quels termes ils définissent cette contrainte.

Aspect	Illustration
Avant l'intervention	<i>On a une fraction de seconde pour prendre une décision. Ben, des fois, c'est pas toujours la bonne décision. Mais, nous autres, on prend une décision, pis on arrive chez-nous pis on se dit qu'on aurait dû faire ça de même. Lui, il décide d'aller porter plainte en déontologie pour ça ou ben non de porter plainte au criminel même, parce que des fois, on marche une ligne, on maîtrise quelqu'un pis la ligne est pas large entre le maîtriser pis abuser de la force nécessaire. (...) Faque, ça dépend de quel angle tu vois l'intervention. Puis, souvent, tu peux avoir peur d'être poursuivi, d'avoir des problèmes avec ton emploi. (E1)</i>
Après l'intervention	<i>Sauf qu'avec ça aujourd'hui, tu sais jamais quand la personne va se virer de bord pour te dire regarde, y m'ont fait ci, y m'ont fait ça. Pis quand même c'est pas vrai, y vont le faire pareil. (E2)</i>
Les « habitués » du système	<i>Ce qu'on vit avec les bandes de motards criminalisés, c'est le gros aspect ça. Je te dirais qu'à toutes les fois qu'un membre en règle se fait intercepter, c'est tout de suite, il porte plainte en déontologie. Peu importe de quoi qui est arrivé, il porte plainte. Le principe c'est simple, c'est de déstabiliser la police. (E3)</i>

Il ressort donc de cette catégorie d'agents stressants que les policiers trouvent que le système de déontologie leur impose un stress important par les ajouts à la Loi sur la police ou par le code de déontologie qui régit leurs actions.

3 Les particularités du stress pour les agents gradés

Bien que nous ayons seulement des sujets qui exercent encore leur travail sur la patrouille, nous avons tout de même recueilli le propos des quatre (4) policiers qui ont un grade plus élevé, soit chef d'équipe (2), caporal (1) ou sergent de patrouille (1) au sujet des sources de stress qui sont particulières à leur grade.

Pour ces quatre (4) agents, la première source de stress que leur grade leur ajoute est l'imputabilité de leurs décisions. Parce que leur mandat leur donne des responsabilités de gestion supplémentaires, ceux-ci doivent répondre de leurs interventions aux supérieurs.

T'as plus de responsabilités. C'est hiérarchique la police. Comme l'armée pis toute ça. Ce qui fait que le système, tu descends, tu descends. Pis là, j'ai [nombre] policiers sur ma relève. Si on fait une intervention que ça va bien, on a tous chacun une petite tape dans le dos. Si ça va mal, c'est Geoffrey [nom fictif], le caporal, qui a à répondre. Pis c'est lui qui va payer. Pis ça va monter au sergent. Le sergent va avoir la même réprimande de ses supérieurs, pis des officiers. Bref, ça descend. (E3)

En plus de cette imputabilité, les agents gradés doivent gérer les ressources humaines qui leur sont confiées. Un policier rapporte : « *Comme j'ai dit aux gars, ce qui me brûle, c'est de tout le temps checker les cas problèmes. Ça, c'est fatigant. Ou ben d'en entendre tout le temps un qui chiale tout le temps. Ça, ça m'horripile, ça me fatigue.* » (E4) Cette source de stress corrobore l'étude de Kroes, Hurrell & Margolis (1974) qui notent que le policier gradé doit répondre à la population, mais également gérer les membres de l'équipe dont il était le supérieur. D'autres sources de stress s'ajoutent à l'obtention d'un titre, mais ne sont pas ressorties dans notre recherche.

4 Les conséquences du stress policier

Le stress que vivent les policiers a indubitablement des répercussions sur les policiers qui le vivent. Bien que nous ayons dressé aux chapitres 1 et 2 les conséquences que les agents vivent en raison de leurs tensions professionnelles, nous avons retrouvé dans les propos des policiers des effets dont nous n'avons pas fait mention. Voici les dimensions sur lesquelles le stress a des conséquences préoccupantes pour les policiers rencontrés.

Dimension	Illustration
Sommeil	<i>C'est sûr que quand j'arrive chez-nous le soir, je me couche jamais tout de suite. (...) Non, moi je suis plus le gars que je vais arriver chez-nous, je vais manger un petit peu, écouter la télévision, les nouvelles, n'importe quoi. Pis peut-être une heure ou deux heures après, qui va aller se coucher. On dirait que ça fait tccchhh! La pression. Je tombe, même si y a pas eu rien de stressant dans la soirée. (E11)</i>
Famille	<i>Là, c'est l'fun, les petits enfants, ton père est dans la police. C'est l'fun, mais quand ils vont aller à la polyvalente, ça sera pu la police, ça va être le bœuf, c'est ci pis c'est ça. Ils vont se faire serrer dans les coins, ils vont se faire rejeter dans les groupes parce que chus policier, tsé. (E9)</i>
Pensée (flashes)	<i>Je vais penser à ma soirée, surtout lorsque ça été mouvementé. J'ai fait ça, j'ai fait ça. Je vais comme repasser le film de ma soirée. Puis, un coup que je vais avoir pensé, pis je vais avoir reviré ça une couple de fois, ben je vais tomber endormi. (E1)</i>
Pensée (détachement)	<i>Ben, c'est sûr que t'essaies... ton stress t'amène à vouloir performer un petit peu plus, comparativement, de jour en jour. Mais c'est sûr qu'une fois ton quart de travail fini, on dirait que tu vas y penser encore. Tu vas penser OK, ce que j'ai à faire, ce qui faut que je fasse pour... tu vas penser peut-être à tous les événements que t'as eus ; à comment t'aurais pu les gérer ; qu'est-ce qui aurait pu arriver. (E2)</i>
Travail (prudence accrue)	<i>Le fait d'être stressé par rapport à mon travail... Je le sais pas. Je le sais pas parce que si je pouvais comparer, dire... Je dirais peut-être que ça me force à être plus prudent. (...) Dans une situation de travail, ça me force à être plus</i>

Dimension	Illustration
	<i>prudent, plus posé, à être plus réfléchi. (E10)</i>

Les conséquences du stress pour les policiers sont davantage psychologiques. Les policiers estiment que les tensions professionnelles les amènent à réfléchir davantage à ces situations qui les perturbent. La moitié des policiers relèvent tout de même une dimension positive au stress : « *En terminant, je dirais le stress, pour moi, c'est je le sais pas toi comment tu l'as vu selon ce que j'ai dit mais moi, je peux pas dire que ça me dérange ben ben.* » (E4)

Contrairement à ce que les études consultées mentionnent, les agents rencontrés ne précisent pas de conséquences conjugales, de toxicomanie ou de problèmes physiques à long terme. Nous sommes tout de même d'avis que comme notre recherche ne porte pas réellement en profondeur sur ces conséquences qui nécessiteraient que dans d'autres études portant uniquement sur cette problématique.

Nous aborderons dans le prochain chapitre les résultats et interprétations liés au soutien social. Nous présenterons l'analyse du soutien en fonction des quatre (4) composantes de la théorie, soit la personne aidante, la personne aidée, le processus de soutien et les effets ressentis.

*« Les autres sont indispensables à ma propre existence
comme à la croissance de moi-même. »*
Jean-Paul Sartre

Chapitre 6

Résultats et interprétations du soutien social

Dans ce chapitre, nous abordons la façon dont les agents interrogés perçoivent le soutien social qu'ils reçoivent en lien avec leur stress professionnel. Les propos des policiers rencontrés servent d'arrière-plan à l'élaboration des résultats. Cette perception du soutien qu'ils obtiennent dans leurs relations personnelles se fait à partir des composantes du soutien, présentées dans le chapitre portant sur le cadre théorique, soit l'identification de la personne aidante, le récepteur (le policier), le type de soutien qu'ils reçoivent et les effets qu'a ce soutien sur le stress vécu. Le soutien reçu par les policiers est donc fonction de l'appréciation que les sujets en font, c'est à dire des effets qu'ils croient que le processus d'aide a sur eux. Enfin, nous présentons de quelle façon les situations de soutien prennent place à l'intérieur de la vie du policier. Les résultats obtenus dans les entrevues seront interprétés à la lumière des écrits recensés et de la théorie du soutien social.

1 Le type d'aidant

Dans la majorité des écrits recensés, le type de personne aidante se présente à travers deux niveaux d'appartenance, soit dans le réseau informel (les personnes proches), soit dans le réseau formel (les ressources professionnelles). Nous ne considérons pas dans cette section cette façon de catégoriser la personne aidante. L'analyse est construite de manière à considérer davantage le lien qui existe entre le policier et la personne aidante. Nous présentons les personnes aidantes selon l'importance qu'ils prennent dans les propos des sujets.

1.1 Les collègues de travail

De façon générale, les policiers reçoivent le soutien de leurs confrères et consœurs de travail en premier lieu lorsque des situations de stress se présentent. Deux tangentes se dégagent des propos des policiers à l'égard des collègues qui les soutiennent. D'abord, le partenaire de travail, qu'il soit régulier ou non, devient souvent la première personne à soutenir le policier qui vit du stress. « (...) *Souvent à ton partenaire de travail. Surtout quand t'en as un régulier. Dans le moment, j'en ai pas vraiment de régulier. Souvent, entre partenaires, on va se parler ou entre ex-partenaires quand ça fait pas trop longtemps, tu vas appeler. Tu vas dire tu sais pas ce qui m'est arrivé? Là, tu vas conter l'intervention pis la personne va t'écouter.* » (E1) C'est donc en raison du lien d'intimité que développent les policiers jumelés ensemble qu'ils deviennent source de soutien primaire (« (...) *si t'as pas un collègue qui est régulier, t'auras peut-être pas la même confiance.* » (E8))

Les policiers estiment que les membres de l'équipe de travail ont tôt fait de devenir des personnes aidantes dans les situations de tensions. « *Ça va peut-être aller jusque sur mon équipe [les confidences]. Parce que moi, je considère mon équipe comme une petite*

famille. C'est important. » (E11) C'est donc dans un esprit familial que les policiers considèrent leur équipe de travail. Ce milieu se veut donc réconfortant.

Tous ne s'entendent par contre pas sur l'utilisation des collègues de travail pour diminuer les effets du stress qu'ils vivent. En effet, un policier rencontré prétend que lorsqu'un policier est rendu à ressentir les effets du stress « *c'est parce que ça fait longtemps que ça dure. Faque même si elle [la personne] en parlerait [sic] avec ses confrères, ça l'aidera pas.* » Il ajoute également que « (...) *habituellement, quand t'es rendu dans un état comme ça, t'es rendu que tu te méfies de tout le monde. Pis t'as peur d'être perçu négativement par ton entourage.* » (E9) Un autre sujet estime que ses collègues sont trop peu près de leurs émotions pour qu'il se permette de leur confier des moments difficiles (« *Parce que dans police, c'est tous des toughs.* » (E4)) Le jugement n'est donc pas unanime sur le recours aux collègues de travail pour diminuer le stress, mais il demeure néanmoins que la majorité des policiers utilisent cette source de soutien.

1.2 La conjointe

La quasi-totalité des policiers interrogés affirment discuter des éléments stressants avec leur conjointe. De fait, dix (10) agents relatent que leur partenaire de vie est l'une des premières personnes à qui ils en parlent. « *Je vais en parler avec ma conjointe premièrement, ça, c'est sûr.* » (E2) Cette personne aidante est proche d'eux et « *parce que nos conjoints, y deviennent vite conjoints de police.* » (E6) La notion de « conjointe de policier » ressort dans la moitié des entrevues comme une condition favorable à la communication. Les sujets relèvent qu'en raison de la proximité et du partage qui s'opèrent entre eux et leurs conjointes, celle-ci devient vite « une des leurs »; ce qui favorise la discussion ouverte.

En dépit de l'importance de la communication avec la conjointe, cinq (5) sujets mettent tout de même des restrictions aux discussions avec la conjointe. Dans certains cas, c'est

dans une optique de protection des renseignements (« *Y a des choses que je peux pas dire...* » (E8)) ou encore dans l'esprit de « *la ménage(r) pour pas y rajouter un stress* » (E10) que les agents ne parlent pas de leurs difficultés. À l'opposé, deux (2) agents dont la conjointe est policière rapportent davantage de facilité à obtenir du soutien car « *elle sait de quoi je parle* » (E7).

En réalité, de manière générale, les policiers relèvent que la discussion avec la conjointe se fait davantage au plan de la perception de l'événement. À cet effet, un patrouilleur rapporte : « *Là, m'a y raconter l'intervention plus comme qu'on l'a vécue. Pas comme qu'on l'a vue, mais comme qu'on l'a vécue.* » (E1) La compréhension empathique de la réalité du policier et l'acceptation de la personne sous-tendrait l'utilisation des propos émotifs et non techniques en présence de cette personne aidante.

1.3 Les amis « civils » (non-policiers)

La majorité des sujets (n=10) rencontrés ont abordé le recours à des amis « civils » pour diminuer le stress vécu au travail. Les propos tenus se divisent en deux (2) pôles : les avantages et les inconvénients de la communication avec des « non-policiers ». En ce qui a trait aux avantages, les policiers rapportent qu'ils discutent aisément des événements professionnels qui amènent des tensions avec ces individus en raison du détachement que ces amis leur offrent en n'étant pas impliqués dans le milieu. « *Moi, comme tous mes chums sont en dehors de la police, mes vrais bons chums sont tous en dehors de la police, je garde une grande ouverture d'esprit.* » (E4) D'autres policiers estiment que le fait de parler des éléments stressants avec des « civils » permet de vulgariser le milieu et ainsi, « (...) *les aider dans le sens à leur faire comprendre c'est quoi notre travail.* » (E8)

D'un autre point de vue, certains agents utilisent le soutien des « non-policiers », mais seulement en certaines circonstances : « (...) *le travail policier, je vais plus en parler avec des policiers. Tandis que ce qui est normal, que le citoyen normal va comprendre,*

ça, je vais aller vers des amis qui sont pas policiers, qui le comprennent sans être policiers. » (E1) Cette restriction leur permet, à certains égards, de filtrer l'information et ainsi, préserver le « (...) *climat de confiance* » (E3).

Enfin, d'autres sujets n'utilisent presque en aucune circonstance les amis civils. Ils justifient cette absence de discussion professionnelle par l'incompréhension des individus non-policiers du métier d'agent de la paix. Il apparaît que les difficultés à être compris sont un prix trop élevé à payer pour obtenir du soutien. « *Ben lui [l'ami civil], y voit pas tout l'aspect policier, toutes les contraintes qu'on a.* » (E6) Les bénéfices retirés du soutien sont estimés par ces sujets comme trop peu importants pour risquer d'être incompris et vivre le rejet.

1.4 Les supérieurs

La plupart des agents rencontrés mentionnent utiliser le soutien de leur supérieur. La communication avec le patron n'a toutefois pas la même fonction pour tous. Certains se dévoilent personnellement, considérant souvent que les patrons sont d'anciens patrouilleurs (« *T'sais y sont pas passés par la même place que nous autres.* » (E8)). Ceux qui utilisent le soutien des supérieurs le font parce que cette personne fait également partie de l'équipe : « *Y est comme les autres gars du poste.* » (E5) D'autres discutent uniquement du travail. Les agents qui sont résistants à se confier au patron affirment que « *(c)'est ben technique avec les supérieurs.* » (E10) Les patrouilleurs stipulent que c'est davantage lorsque la confiance n'est pas installée que le supérieur ne fait pas partie du réseau de soutien émotionnel, mais plutôt professionnel. Autrement, il est vu comme un simple collègue.

1.5 Les professionnels

De façon générale, les policiers connaissent les ressources informelles qui s'offrent à eux : le service d'aide aux employés, les psychologues, les travailleurs sociaux, les médecins, les avocats. Par contre, seulement deux (2) policiers rapportent avoir déjà utilisé les professionnels de leur entourage. La mentalité semble trop fermée pour se confier à ces intervenants : « (...) *c'est bourré de petits bonshommes pis de petites bonnes femmes icitte qui sont remplis d'orgueil là. Ça peut être fort ça, les policiers.* » (E3) Pour d'autres, comme « *Y a un gars ici qui a vécu une mauvaise expérience avec eux autres* » (E10), la consultation apparaît inutile. La solution selon un sujet serait « (...) *de réussir à trouver quelqu'un qui répond bien au travail policier. Un spécialiste dans ce domaine-là.* » (E1) Or, bien que les patrouilleurs interrogés savent à qui s'adresser, la consultation professionnelle n'est pas très prisée.

1.6 La famille

En dernier lieu, les membres de la famille proche (mère, frère, sœur) deviennent des sources de soutien importantes pour la moitié des policiers rencontrés. Les agents estiment que le soutien de ces personnes est efficace, mais limité en raison des informations qu'ils communiquent. Ils disent restreindre les discussions détaillées, de sorte à ne pas perturber leurs proches. « *Elle [sa mère], elle est toujours inquiète. Mon travail, c'est dangereux. C'est vrai que c'est dangereux. Je pense pas à ça. Je suis prudent. J'y dis je suis prudent.* » (E11) Ces limites ont quelques fois pour effet de brimer le soutien envisageable.

2 Le type de soutien reçu

De façon à définir uniformément le type de soutien auquel les patrouilleurs révèlent avoir recours, nous nous basons sur la typologie du *Social Support Behaviors Survey – Clinical Form* (SSBS) présentée par Richman & Coll. (1993) (voir chapitre 3 pour des précisions à ce propos). Bien qu'il soit complexe de dissocier le type de soutien des effets escomptés et/ou de la personne aidante, nous avons cherché à déterminer le type d'aide auquel les agents rencontrés font référence dans leurs propos.

2.1 L'écoute

L'écoute est une forme d'aide qui est très prisée par les sujets. De fait, huit (8) patrouilleurs y font référence dans les entrevues. Cette forme de soutien consiste en une considération des propos de la personne aidée, sans toutefois qu'il y ait apposition de jugements ou de critiques (Richman & Coll., 1993).

Or, pour les policiers, cette forme d'aide semble être présente et importante. L'écoute s'illustre dans les propos des agents de cette façon : « (...) *en en parlant autour, ben, ça ouvre le trop-plein d'émotions que t'as en dedans de toi. Ça aide. Ça en fait partager aux autres.* » (E1) Les attentes par rapport à la rétroaction de la personne aidante sont donc nulles et c'est l'effet de raconter ses périples qui constitue en soi une forme d'aide. Cette conception de l'écoute fait l'unanimité dans l'échantillon rencontré.

2.2 L'appréciation des tâches

Un nombre important de sujets mentionnent que le soutien qui leur est apporté est souvent celui de type « appréciation des tâches ». Le SSBS précise qu'il s'agit d'une forme de soutien qui se définit par une évaluation que font les membres du réseau social du travail réalisé par le récepteur du soutien (Richman & Coll., 1993).

Pour les patrouilleurs rencontrés, l'appréciation des tâches demeure importante, surtout lors de situations où l'agent doute de ses actions ou encore de l'issue du dossier. Cette forme de soutien est donc unanimement justifiée par le contexte dans lequel se trouve le policier : « *Dans une situation... c'est pas facile... Peut-être que quand on en parle dans les debriefings, je vais aller chercher l'approbation, le point de vue des autres. Ce qui fait que si tu l'as en quelque part, ça peut soulager ta conscience, si tu veux, si t'as fait une erreur.* » (E3) Pour tous les agents, c'est donc dans l'optique du réconfort que l'appréciation des tâches opère.

2.3 Le soutien émotionnel

Bien que moins présent que les formes précédentes d'aide, le soutien émotionnel est employé par la moitié des sujets rencontrés. En effet, comme le définit le SSBS (dans Richman & Coll., 1993), cette forme de soutien est celle qui est présente lorsque le récepteur se sent apprécié, lorsque les personnes aidantes sont aimables avec lui.

Pour certains sujets interrogés, le soutien émotionnel prend place à l'intérieur des relations de façon quotidienne, c'est-à-dire qu'il est souvent justifié par la confiance mutuelle. D'ailleurs, il est sous-entendu comme un moyen explicite de se confier et d'être soutenu par ses proches. « *Tu prends le téléphone, t'appelles ton chum. Tu dis hey ! Tu sais pas ce qui m'est arrivé hier? C'est... là, tu racontes ton histoire. Finalement, ça va faire du bien de la raconter. Pis y va te rassurer sur certaines affaires parce que souvent, y arrive des choses particulières qui te stressent pis ça va nulle part. Tu t'en fais pour rien. Faque, de parler à un chum, oui, c'est bon.* » (E1) L'appréciation que porte la personne aidante au policier garantit la confiance que celui-ci peut avoir en elle. Par la suite, le soutien peut opérer.

Pour d'autres, le soutien émotionnel prend place lorsque l'universalité des émotions est présente. Par exemple, dans les cas d'abus d'enfants, les policiers se sentent soutenus car le sentiment d'universalité transcende la nature difficile du dossier. « *On est tous pères de famille. Pis on va aller ben loin. On va dire, hey, faut pas y penser. Je l'aurais battu.* » (E10) Dans ces situations, le fait de pouvoir émettre ses opinions et sentiments inconditionnellement permet aux policiers de pouvoir laisser aller leurs émotions et être soutenus par leur entourage, ce qui aide à extérioriser le stress.

3 Les effets ressentis

Les effets dont nous traitons dans cette partie sont ceux qui sont ressentis par les sujets. Nous rapportons les propos des policiers sur la question des bénéfices qu'ils retirent du soutien reçu. Ces effets sont présentés selon l'importance qu'ils ont pris dans les entrevues.

3.1 La diminution des tensions psychologiques

La diminution des tensions psychologiques a une importance capitale dans les effets ressentis dont traitent les policiers au cours des entrevues. En effet, dix (10) sujets affirment que le seul fait d'être soutenu lorsqu'ils vivent des situations de stress diminue cet état de tensions. Par contre, des nuances sont apportées dans les propos des patrouilleurs rencontrés. La première idée qui ressort des entrevues est celui de l'importance de la diminution quotidienne, voire inconsciente, des tensions psychologiques. De fait, les agents rapportent que cette fonction « apaisante » est effective instinctivement et même, depuis longtemps.

Si je me réfère au connu. (...) Ça a un effet calmant. [silence] Peut-être qu'on s'en rend pas compte directement, concrètement, mais après coup, quand tu analyses tout ça, tu te dis, tu te rends compte que... je pense que j'ai toujours fait ça depuis que je suis policier. Pis je me suis jamais ben ben rendu compte au début que ça avait des effets bénéfiques, mais plus j'y réfléchis, plus j'y pense, je pense que effectivement, ça a un effet calmant, déstressant. (E6)

Or, cette pratique apparaît être une habitude pour les sujets. Les tensions semblent être diminuées de façon efficace par le soutien dans les situations qui n'ont parfois pas l'apparence d'être sources de stress.

D'un autre côté, le soutien des membres du réseau social permet de diminuer les tensions dans les situations de stress important. Les policiers se disent donc plus conscient de l'utilisation de l'aide apportée par les pairs. « *Tu vas parler de ton vécu avec d'autres, mais là, le facteur stress va être pas mal moins intense. Tout de suite après un événement grave, c'est certain que le facteur stress pis l'adrénaline sont au maximum. C'est sûr.* » (E2) Il semble donc que pour la moitié des policiers rencontrés, la référence au réseau contribue à diminuer l'état de stress amené par un événement reconnu comme difficile.

La majorité des sujets rapportent de quelle façon s'opère le processus d'amenuisement du stress lorsqu'ils ont l'occasion d'aborder la problématique avec des proches. Dans leurs termes : « *ça [en parler], ça permet, d'après moi, d'arriver libérer de la... d'ouvrir la soupape un peu. Pis de décompresser.* » (E8) Ils ont donc conscience des effets que le soutien a sur eux et dans quelle mesure il est efficace. Un autre agent renchérit en mentionnant : « *Je pense qu'avec moi ça toujours eu un effet bénéfique. Pis si ça l'avait pas, je pense que je ne parlerais pas. Parce que je me dirais que ça donnerait rien de rajouter un stress aux autres, si moi, ça ne me libère pas.* » (E10) On peut donc déduire que l'effet positif l'emporte sur la peur de déranger.

Quelques points de vue divergents sont tout de même ressortis dans les propos des sujets. De fait, un policier affirme qu'il n'aborde pas les sources de tension professionnelles qu'il vit en raison du manque de compréhension de certains individus à son égard. Cette incompréhension suscite parfois chez lui un stress supplémentaire à celui qu'il vivait précédemment. La réaction qu'il prône dans ces situations est celle-ci : « *(...) arrêter d'en parler parce que le monde va me dire que je suis un tout-croche.* » (E1) Ces propos d'augmentation des tensions ne font tout de même pas l'unanimité.

3.2 L'accroissement de la motivation

Le second effet dont nous avons identifié la présence est celui de l'accroissement de la motivation professionnelle. Pour plus de la moitié des policiers rencontrés, le soutien offert leur procure une augmentation de la persévérance au travail. Il est toutefois surprenant de constater que cet effet prend place seulement lorsque les agents reçoivent une approbation de leurs comportements ou encore lorsqu'ils voient leurs actions validées. « (...) *si j'en parle, ça rétablit ton rendement. Ça peut même à l'occasion l'augmenter. Tsé, moi, ça l'a augmenté dans certains cas. Tu te dis bon, je passe au dessus de ça. Je monte une marche. Dans des cas, effectivement, j'ai monté une marche.* » (E6) Les sujets estiment donc que la motivation est plus élevée lorsqu'ils reçoivent de l'aide qui les rassure dans leurs gestes.

3.3 La connaissance de la situation

La moitié des patrouilleurs rencontrés estiment que le soutien des proches leur procure une meilleure connaissance des événements auxquels ils sont confrontés dans leur travail. La discussion à propos de ces situations difficiles leur permet d'évaluer leur capacité à y faire face, mais également à diminuer le stress éventuel qu'ils peuvent vivre lorsqu'elles se produisent.

(...) tu te mets à raconter. Pis on dirait que tu revis ça, mais tu revis ça avec un stress qui est différent. Pis là, t'as pu le même stress pis tu vois pas ça des fois... tu te dis ah, j'ai fait ça, c'est correct. On dirait que ça te... moi, ça m'aide à revoir l'événement. (...) On dirait que ça t'aide en même temps à faire les pours et les contres et que ça t'aide à dire est-ce que j'ai bien agi? Est-ce que j'ai bien fait ça? Est-ce que j'ai tout exploré les avenues qui fallait que je parle en principes d'intervention? Moi, je trouve ça bien aussi d'en parler comme ça. (E8)

Le soutien apparaît donc procurer aux agents une meilleure connaissance des situations professionnelles qui sont sources de tensions. L'évaluation plus objective des événements semble être utile dans les cas éventuellement semblables qu'ils peuvent rencontrer. De

cette façon, les effets de l'aide apportée sont davantage prospectifs et orientés vers l'action.

4 Le contexte dans lequel l'aide prend place

Afin de mieux comprendre de quelle façon le processus de soutien opère pour les policiers rencontrés, nous choisissons de nous préoccuper également du contexte dans lequel l'aide prend place. En effet, il semble, selon les propos des sujets, que la façon dont les policiers vont chercher l'aide a une incidence sur les effets estimés et sur le type de soutien qu'ils reçoivent.

Différentes conceptions du soutien sont présentées par les patrouilleurs interrogés. En effet, selon les circonstances et la personnalité des policiers, le contexte dans lequel le soutien est perçu varie. La façon dont l'aide est apportée n'est donc pas la même pour tous.

Le premier contexte est celui de la discussion informelle. La quasi-totalité des sujets font mention de cette procédure de soutien dans les propos qu'ils emploient pour décrire l'utilisation de leur réseau social. La forme d'aide qui s'opère à ce moment varie en fonction de la demande que formule le policier à l'endroit de la personne aidante. Dans la plupart des cas, l'individu qui procure le soutien est un proche de l'agent. « (...) *dans le char, tout ce qu'on fait, c'est parler. On se parle tout le temps. (...) Mais c'est certain que quand il vient d'arriver quelque chose, un événement, ben on en parle tout le temps de l'événement, veut, veut pas.* » (E5) Il semble, d'après les propos des policiers, que cette façon de recevoir de l'aide est moins contraignante et peut même être systématique. « *C'est comme une chose automatique après. C'est comme si on parlait de la pluie et du beau temps.* » (E7)

Pour d'autres sujets, les procédures formelles, telles le *debriefing*¹, peuvent donner lieu à des discussions émotives. En effet, ces rencontres peuvent être amenées de deux (2) façons : par la direction ou par la base (les patrouilleurs). Les policiers rencontrés estiment d'ailleurs que l'instigation de cette mesure de diminution définira les bienfaits de sa présence. Dans le cas de la procédure amenée par les agents, il semble que le climat de discussion est plus souple et plus propice à la discussion car il relève d'une initiative des gens qui le vivent. « *Tsé, si c'est un gros événement, tsé, peut-être un moment donné, y va avoir un leader qui va dire regarde les gars, on s'assoit. Les gars, les filles, on s'assoit pis on va harmoniser ce qu'on vient de vivre. Tsé, pis là, ben des fois, t'as des réactions peut-être bizarres. Celui ou celle qui était le plus fort peut des fois avoir plus d'émotions. Là, c'est important d'en parler.* » (E2) En somme, comme la procédure est plus souple et plus démocratique, le niveau des communications est d'autant plus émotif.

D'autre part, la procédure de *debriefing* peut également être instaurée par la direction. Dans ce cas, les policiers estiment que la discussion est majoritairement orientée vers des considérations techniques. Un agent relate à cet effet que : « *On a un boss nous autres, on a un sergent qui est ferru des debriefings mais je te dirais que c'est plus son idée qui l'emporte sur le reste. (...) Lui, c'est selon ses idées. Ah, on aurait dû faire ça. J'aurais pu faire ça. Vous m'avez pas écouté. Dans le debriefing, on aurait dû faire ça. Dans le fond, regarde, on l'écoute chialer. [Rire]* » (E7) Dans ce cas, le policier estime que cette procédure n'a aucune portée sur l'entraide qui pourrait se développer à l'intérieur de l'équipe de travail.

Enfin, plus de la moitié des sujets rapportent qu'une des façons d'utiliser le soutien de leur réseau social est de tourner les événements à la dérision afin de diminuer le stress vécu. Un des patrouilleurs rapporte que dans des situations difficiles, les farces sont

¹ Comme nous l'avons mentionné dans le chapitre 1, cette technique de réduction des difficultés liées à des événements traumatisants est employée dans les milieux d'urgence (Mitchell, 1983). Par contre, dans le milieu policier, il arrive que les moments de retour sur la journée se nomment ainsi.

primées par son équipe. « *Y a des bouts on se retenait pas mal pour pas rire. Mais c'est une façon d'évacuer du stress aussi.* » (E4) À cet égard, il semble que certains agents aient développé avec leurs collègues ce réflexe lorsque survient un moment de stress important. « (...) *on est toujours en farces. En innocenteries. On va niaiser. On va rien prendre au sérieux. (...) D'après moi, de ce que je vois, c'est ça qui nous permet d'affronter les situations stressantes, à haut niveau. On en rit.* » (E7)

5 L'utilisation du réseau social

Il est néanmoins intéressant de considérer les patterns que les policiers mettent en place afin d'utiliser le soutien de leur réseau social lorsque surviennent des éléments stressants. Nous présentons sous forme schématique les scénarios de soutien qui sont davantage primés par les sujets rencontrés, c'est-à-dire le croisement entre les personnes aidantes, le type de soutien, le contexte d'aide et les effets ressentis.

Le processus de soutien social

Personne	Soutien	Contexte	Effets	Illustration
Collègues	Écoute	Informel	Diminution des tensions psychologiques	<i>On en parle ben gros entre nous autres pis on sent que déjà là en partant, pfiou! ça baisse la tension. (E10)</i>
Collègues	Écoute	Debriefing formel	Diminution des tensions psychologiques	<i>Le debriefing, c'est bon. J'en ai fait. Souvent, le debriefing, ça permet d'évacuer (...). (E3)</i>
Conjointe	Écoute	Informel	Diminution des tensions psychologiques	<i>Ben, tsé, c'est sûr que quand t'arrives à la maison, tu parles de ta journée que t'as passée pis tout ça. C'est comme ça que tu peux diminuer ton stress aussi. (E2)</i>
Amis civils	Soutien émotionnel	Informel	Diminution des tensions psychologiques	<i>Je m'en servirais pour ben, une intervention l'fun. J'vas plus y aller quand je sais que j'ai vraiment raison pis que c'est l'autre qui a pas raison. (...) Y va me rassurer dans me sens-là. (E1)</i>

Tableau 4

Ce sont donc les schémas de recherche d'aide qui sont davantage présents dans les propos des policiers interrogés. Quoique d'autres patterns soient relevés dans les entrevues, ceux-ci reviennent à plusieurs reprises.

6 L'importance du soutien pour les policiers rencontrés

Bien que plusieurs sujets ont mentionné que le recours aux membres du réseau d'entraide est fait par « automatisme » dans la plupart des situations, il demeure néanmoins que plus de la moitié des agents ont noté que ce soutien est primordial dans leur emploi. L'aide apportée par l'entourage demeure, selon eux, un moyen efficace de traverser les éléments stressants occasionnés par leur profession.

Ben, faut que t'en parles. Faut pas que tu gardes ça pour toi. Sinon, tu vas craquer un moment donné. L'accumulation de plusieurs choses, c'est un peu comme le principe du verre d'eau. Si tu le verses pas un moment donné ou si tu le vides pas, ben, y va se remplir, y va se remplir. Pis un moment donné, il va déborder. Faut pas qui déborde, tsé. Si tu vis des événements des fois stressants, faut que t'en parles soit avec ta conjointe, soit avec des amis. Faut vraiment que tu vides tes émotions. T'en a eu, ça, c'est sûr. On en a tous des émotions. Faut en parler, c'est juste ça. (E2)

Il apparaît alors très important de considérer l'environnement immédiat des policiers dans les moyens pouvant contribuer à diminuer les sources de stress, d'autant plus que l'aide professionnelle n'est pas très prisée par cette population.

7 L'interprétation des résultats obtenus

Dans l'optique de confirmation des résultats de recherche, il devient intéressant de mettre en lien les propos des agents avec les différents éléments présentés par les auteurs consultés.

7.1 Les hommes et le soutien social

En regard des écrits consultés, les policiers rencontrés reproduisent les dynamiques masculines de recherche d'aide. En effet, selon Coltrane (1991, dans Dulac, 1997), les relations entre les hommes sont davantage d'ordre professionnel. Les agents interrogés dans notre étude comptent pour la plupart sur leurs confrères pour recevoir le soutien nécessaire. La synergie présente dans l'équipe de travail et les liens personnels qui sont tissés à l'intérieur de ce groupe professionnel procurent à ces individus une bonne partie du soutien qu'ils anticipent et qui les aide à affronter les situations de stress.

D'autre part, la conjointe occupe également un rôle majeur dans le processus de diminution de l'état de stress. Tel que le démontre Chodrow (1980, dans Dulac, 1997), les hommes sont tributaires de leur conjointe en ce qui concerne l'aide reçue. Il apparaît néanmoins dans notre étude que les policiers utilisent fortement le soutien de leur conjointe, mais elle n'est pas la seule personne vers qui ils se tournent.

En ce qui concerne l'aide professionnelle, Dulac (1997) mentionne que les hommes se tournent vers les ressources formelles lorsque le réseau social ne suffit plus. Nous prétendons que pour les policiers rencontrés, l'aide du réseau primaire est efficace et les problèmes ne nécessitent pas une aide formelle. Il est tout de même à noter qu'en raison des critères de sélection qui favorisaient des agents qui ne vivaient pas de stress post-traumatique, le recours au professionnel serait peut-être moins pertinente...

7.2 Les sources de soutien chez les policiers

Les recherches portant sur les policiers font également état de l'apport considérable du soutien des pairs, membres des forces de l'ordre, dans le processus de soutien. De fait, les collègues de travail occuperaient un rôle prépondérant dans le réseau des policiers (Mitchell, 1999; La Rocco, House & French, 1980 dans Himle, Jayaratne & Thyness, 1989b). Pour les sujets rencontrés, cette affirmation se confirme. Ils vont en premier lieu se tourner vers leurs collègues de travail lorsque le besoin d'être soutenu se fait sentir. « *Mais aussi faut que t'en parles en premier avec ton équipier, avec les gens avec qui tu vas intervenir.* » (E2) L'importance des membres de l'équipe de travail demeure primordiale pour la totalité des policiers interrogés. À ce propos, Buunk & Verhoeven (1991, dans Stephens & Long, 1996) ont révélé que dans le contexte policier, ce sont les pairs qui sont une source de soutien réciproque et que c'est pour cette raison que leur aide est considérée comme majeure.

En ce qui concerne l'importance du soutien du supérieur, il semble que les études ne sont pas unanimes. Mitchell (1999) prétend que l'aide du supérieur peut avoir une fonction importante dans la diminution des tensions. Stephens & Long (1996), quant à eux, prétendent qu'il n'en aurait pas. Les policiers rencontrés estiment que le supérieur a un rôle à jouer. Par contre, il n'aurait pas plus ou moins d'influence que les collègues de travail. Il apparaît que le rôle conféré aux personnes gradées n'est ni plus ni moins qu'un membre de l'équipe. En conséquence, le soutien sera tributaire de la confiance qui est accordée à cet individu.

7.3 Les contextes d'aide chez les policiers

Les recherches de Mitchell (1999) présentent les contextes dans lesquels opère l'aide. Selon cet auteur, ils varient de structurés (comme les *debriefings*) à non structurés (de façon inopinée). Dans les propos que nous avons recueillis, il semble que les deux (2)

contextes d'aide sont présents et que c'est la situation qui survient qui détermine le moyen qui prendra place. Par contre, le *debriefing* n'est pas utilisé pour les mêmes raisons d'un endroit à l'autre. Dans les cas où il a une fonction technique, les effets sur le stress ne seront pas ressentis. « *Y a ce qui s'appelle un debriefing à la fin de chaque chiffre. (...) ça fait des jokes. C'est pas valable.* » (E5)

Le processus de soutien est quelques fois décrit par les policiers comme un « automatisme » bien ancré. Quelques patrouilleurs révèlent que dans plusieurs situations difficiles, ils recourent inconsciemment à des ressources de leur réseau. « *Peut-être que je l'ai fait inconsciemment, mais je l'ai jamais remarqué.* » (E4) Cette façon d'évacuer les tensions devient donc normalisée. À cet effet, Barnes & Duck (1994, dans Stephens & Long, 1996) précisent d'ailleurs que les communications quotidiennes résorberaient l'état des individus se trouvant dans des situations difficiles.

7.4 Les effets ressentis par les policiers

Les effets ressentis par les policiers se présentent sous trois (3) formes pour les agents rencontrés. En effet, la diminution des tensions psychologiques, l'augmentation de la motivation au travail et la meilleure connaissance de la situation sont relevés par les sujets comme les conséquences majeures. Contrairement à ce qu'affirment certains auteurs (Richman et Coll., 1993; Vaux, 1988; Specht, 1986; Gottlieb, 1983; Maguire, 1980), il ne semble pas que le soutien social présent dans les situations de stress procure des bienfaits physiques.

Par contre, les bienfaits psychologiques sont fortement soulignés par les sujets. De fait, la diminution des tensions psychologiques demeure un effet souligné par la majorité des agents rencontrés (n=10). Un policier relate à ce propos : (...) *t'en reparles, pis un moment donné, ça évacue la pression. Ça, c'est un peu comme une marmite, comme un presto. Si tu laisses tout le temps la pression dessus, un moment donné, y va exploser. Tranquillement, t'en fais sortir un petit peu, un petit peu, un petit peu. Ça vient que t'es correct.* » (E6) Les recherches consultées mettent également de l'avant cet effet primordial du soutien (Richman et Coll., 1993; Maguire, 1980; Ell dans Specht, 1986). De fait, il semble que la personne qui reçoit du soutien se sent réconfortée et rassurée lorsqu'elle sent que ses proches la supportent.

Bien que la motivation croissante face au travail et la meilleure connaissance des situations stressantes ne soient pas relevées par les chercheurs des différentes études consultées, il apparaît que les policiers rencontrés estiment que ces effets sont considérables lorsqu'ils se sentent appuyés par leur entourage. De fait, la connaissance accrue du métier est formulée en ces termes : « *Ça me fait du bien peut-être. Sûrement pis ça décortique mon travail aussi.* » (E11) La motivation croît davantage lorsque les personnes aidantes infirment les craintes des policiers. « *Ben, euh... encore là, ça va par... si t'as bien agi, tu vas être motivé parce que tout le monde va te dire t'as ben fait,*

t'as ben fait. Ça, c'est sûr que ça va te motiver. » (E1). Les policiers considèrent donc que le soutien a des effets majeurs sur le stress qu'ils vivent au travail.

En dépit de l'utilisation du soutien social, certaines modalités individuelles de diminution du stress semblent également avoir une incidence sur l'état de stress des sujets rencontrés. Il apparaît notamment que l'expérience de travail aide à mieux gérer les tensions professionnelles. « *Avec le temps, c'est comme jamais facile sauf que me semble que moi, personnellement, avec le temps, j'ai comme découvert des mécanismes que peut-être que je me rends pas compte non plus. Sauf que ça m'aide...* » (E8) Bien que nous n'ayons pas l'objectif de comparer les sources de stress par ancienneté, nous pouvons croire que la théorie des phases de carrière (présentée dans le chapitre 4) s'applique dans ces situations. Il apparaît, selon les témoignages des sujets, que l'avancée dans la carrière policière contribue à réduire les tensions professionnelles.

Enfin, pour d'autres, le fait de s'occuper à autre chose, c'est-à-dire à des activités qui ne les mettent pas en lien avec le milieu policier, demeure un moyen sain de se détacher du stress que leur infère leur métier. « *Je m'organise pour avoir beaucoup, beaucoup d'activités en dehors de la police.* » (E4) Comme la police est vue comme une institution avec une sous-culture compétitive, grégaire (Fielding, 1994 dans Brown, Fielding & Grover, 1999) et où les émotions n'ont pas de place (Reisser & Geiger, 1984), se distancer de ce monde peut, selon ces auteurs, contribuer à la diminution du stress professionnel. Le soutien social n'est donc pas une panacée, mais demeure primordial !

*« Découvrir, ce n'est pas voir mais dévoiler un fait
pour le rendre à jamais visible aux regards de tous. »*
Hans Selye, 1975

Synthèse des résultats et pistes d'action et de recherche

L'objectif que cette recherche poursuivait était celui de dresser dans un premier temps un portrait général des sources de stress qui étaient les plus présentes chez les policiers-patrouilleurs de la grande région de Québec. Il apparaît que ces sources de stress, dominées par celles qui touchent l'agent comme être humain, ne sont pas exactement celles que les écrits recensés relevaient. Par exemple, la déontologie policière ressort comme une source de stress nouvelle pour les policiers; d'autant plus qu'à certains égards, elle impose des restrictions et angoisses en raison des risques qu'elle amène aux agents qui discuteraient de leurs difficultés avec des confrères. Les dimensions techniques telles les équipements et les interventions complexes n'ont pas le même impact sur le stress ressenti par les agents. Il importe de noter qu'à la lumière des propos des patrouilleurs rencontrés et des écrits de Selye (1975) notamment, le stress demeure néanmoins une nécessité dans le métier de policier : *« Ne pas être stressé, ce serait un défaut pour le travail qu'on a à faire. »* (E2)

Le second objectif était de mettre en lumière la façon dont les policiers utilisent leur réseau social pour diminuer les tensions professionnelles. Il semble que les confrères et la conjointe sont les principales sources de soutien que les patrouilleurs utilisent. Les communications quotidiennes et les *debriefings* formels sont ressortis comme les moyens de retirer le maximum d'aide de leur entourage. Ces ressources procurent aux agents une

diminution des tensions vécues et l'augmentation de leur motivation et de leur rendement professionnel en raison de la meilleure compréhension des événements liés à leur métier. Les résultats obtenus confirment en grande partie l'apport du soutien social sur le stress au travail présenté dans les écrits consultés.

Cette étude présente quelques limites. D'abord, même si tel n'était pas l'objectif, le nombre de sujets rencontrés limité (onze) fait en sorte que les résultats ne peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population des policiers du Québec qui compte environ 14 000 individus¹. Ensuite, il est possible de croire que le sexe de l'intervieweuse ait pu influencer les propos des policiers rencontrés, qui étaient tous des hommes. Enfin, nous considérons que le soutien social est certainement très présent chez les sujets de notre recherche. Il se pourrait que seulement les agents qui utilisent ce moyen de diminution des tensions aient accepté de nous parler de leur vécu.

Les résultats de notre étude pourront être profitables au plan du travail social. D'abord, en raison de la connaissance des sources de stress que vivent les policiers au travail. Les données peuvent certes être utiles pour définir la façon dont le contexte de travail influence le stress professionnel. Dans un second temps, l'utilisation du soutien social dans les situations de stress professionnel peut être transposée dans divers corps de métier. Enfin, les intervenants sociaux impliqués dans les programmes d'aide aux employés trouveront dans cette étude des éléments de compréhension sur des moyens de promouvoir la meilleure qualité de vie au travail. Il nous apparaît que ces informations globales peuvent être intéressantes pour les intervenants sociaux en raison du caractère empirique des résultats de recherche. Nous croyons également que dans le milieu d'intervention, diverses actions pourraient être mises de l'avant une pratique de confrères aidants (*peer-counselling*) utile à la promotion du bien-être psychologique au sein des équipes de travail.

¹ Tiré des Données sur l'administration des corps de police municipaux (1999).

D'autres recherches pourront être menées sur les conséquences du stress policier de façon plus poussée. Nous pouvons croire qu'une étude plus vaste qui déterminerait les patterns de diminution des tensions professionnelles des policiers-patrouilleurs serait tout à fait pertinente.

Nous terminons cette étude sur les propos d'un policier qui résume de façon concise la plus grande difficulté de son métier et que nous croyons représentative de l'opinion des sujets rencontrés : « *J'ai ben beau être une police, mais je suis pas Superman.* »

Références bibliographiques

- ALEXANDER, C. (1999). « Police Psychological Burnout and Trauma ». Dans Violanti, J.M. & Paton, D. (Eds.), *Police Trauma. Psychological Aftermath of Civilian Combat*, (pages 54 à 64), Charles C. Thomas Publishers, Springfield, 327 pages.
- ANSHEL, M.H. (2000). « A Conceptual Model and Implications for Coping with Stressful Events in Police Work », *Criminal Justice and Behavior*, volume 37, numéro 3, pages 375 à 400.
- ASSOCIATION PARITAIRE POUR LA SANTÉ AU TRAVAIL – SECTEUR AFFAIRES MUNICIPALES (APSAM) (1992). *La prévention des accidents et maladies du travail des policiers (policières)*, APSAM, Montréal, 43 pages.
- BENNET, P.; EVANS, R.; TATTERSALL, A. (1993). « Stress and Coping in Social Workers: a Preliminary Investigation », *The British Journal of Social Work*, volume 23, pages 31 à 44.
- BROWN, J.; FIELDING, J. & GROVER, J. (1999). « Distinguishing Traumatic Vicarious and Routine Operational Stressor Exposure and Attendant Adverse Consequences in a Sample of Police Officers », *Work and Stress*, volume 13, numéro 4, pages 313 à 325.
- BROWN, J.M.; CAMPBELL, E.A. (1994). *Stress and policing*, John Wiley and sons, chichester, 204 pages.
- CENTRE DE SANTÉ PUBLIQUE DE QUÉBEC (1995). *Les risques psychosociaux*, Centre de santé publique de Québec, Beauport, 20 pages.

- COHEN, S.; WILLS, T.A. (1989). « Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis », *Psychological Bulletin*, volume 98, numéro 2, pages 310 à 357.
- COOPER, C.L. (1981). « Social Support at Work and Stress Management », *Small Group Behavior*, volume 12, numéro 3, pages 285 à 297.
- COOPER, C.L.; DAVIDSON, M.A.; ROBINSON, B.A. (1982). « Stress in the Police Service », *Journal of Occupational Medicine*, Volume 24, numéro 1, pages 30 à 36.
- CORBO, C.; PATENAUDE, M. coll. (1996). *À la recherche d'un système de déontologie policière juste, efficient et frugal*, Montréal, Gouvernement du Québec, 208 pages.
- CULLEN, F.T.; LINK, B.G.; TRAVIS III, L.F.; LEMMING, T. (1983). « Paradox in Policing: a Note on Perception of Danger », *Journal of Police Science and Administration*, volume 11, numéro 4, pages 457 à 462.
- DESLAURIERS, J.-P. (sous la direction de) (1987). *Les méthodes de la recherche qualitative*, Les presses de l'Université du Québec, Sillery, page 51.
- DESLAURIERS, J.-P. & KERISIT, M. (1997). « Le devis de recherche qualitative ». Dans Poupart, J.; Deslauriers, J.-P.; Groulx, L.-H.; Laperrière, A.; Mayer, R. & Pires, A.P., *La recherche qualitative – enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pages 85 à 112), Gaëtan Morin Éditeur, Montréal, 405 pages.
- DESROCHES, J. & DOLAN, S. (1988). « Étude empirique de certaines dimensions de la qualité de vie au travail chez les policiers de la CUM », *La flûte*, École de relations industrielles, Université de Montréal, pages 11 à 14.
- DOLAN, S.L.; SCHULER, R.S. (1995). *La gestion des ressources humaines au seuil de l'an 2000*, Éditions du renouveau pédagogique, St-Laurent, 747 pages.
- DOLAN, S. (1988). « Stress, santé et sécurité au travail: réflexions générales et implications dans le milieu des policiers ». Dans APSAM, *Actes du colloque – La prévention des accidents et des maladies du travail des policiers du mercredi 23 novembre 1988*, (pages 34 à 43), Montréal, 91 pages

- DOLLARD, M.F.; WINEFIELD, A.H. (1994). « Organizational Response to Recommendations Based on a Study of Stress among Correctional Officers », *International Journal of Stress Management*, volume 1, numéro 1, pages 81 à 101.
- DONOVAN, R. (1987). *Stress in the Workplace a Framework for Research and Practice*, *Social Casework*, volume 68, numéro 5, pages 259 à 266.
- DUCHESNEAU, J. (1988). *Les réalités du stress en milieu policier*, projet d'intervention présenté à l'ÉNAP en vue de l'obtention de la maîtrise en administration publique, ÉNAP, Montréal, 246 pages.
- DULAC, G. (1997). *Les demandes d'aide des hommes*, A.I.D.R.A.H., Montréal, 38 pages.
- DULAC, G. (1999). *Intervenir auprès de clientèles masculines. Théories et pratiques Québécoises*, A.I.D.R.A.H., Montréal, 82 pages.
- ELL, K. (1984). « Social Networks, Social Support, and Health States » dans SPECHT, H. (1986). « Social Support, Social Networks, Social Exchange, and Social Work Practice », *Social Service Review*, june 1986, pages 218 à 240.
- FARMER, R.E. (1990). « Clinical and Managerial Implications of Stress Research on the Police », *Journal of Police Science and Administration*, volume 17, numéro 3, pages 205 à 218.
- FARMER, R.E.; MONAHAN, L.H. (1980). « The Prevention Model for Stress Reduction: a Concept Paper », *Journal of Police Science and Administration*, volume 8, numéro?, pages 54 à 60.
- FELL, R.D.; RICHARD, W.C.; WALLACE, W.L. (1980). « Psychological Job Stress and the Police Officer », *Journal of Police Science and Administration*, volume 8, numéro 2, pages 139 à 144.
- FORTIN, M.F.; TAGGART, M.E.; KÉROUAC, S. & NORMAND, S. (1988). *Introduction à la recherche, auto-apprentissage assisté par ordinateur*, Décarie Éditeurs, Montréal, 417 pages.

GANSTER, D.C.; FUSILIER, M.R. & MAYES, B.T. (1986). « Role of Social Support in the Experience of Stress at Work », *Journal of Applied Psychology*, volume 71, numéro 1, pages 102 à 110.

GOLDFARB, D.A.; AUMILLER, G.S. (20 décembre 1998). *10 Reasons Cops are Different* [en ligne]. [http // www.heavybadge.com](http://www.heavybadge.com).

GOTTLIEB, B.H (ed.) (1988). *Marshaling Social Support, Formats, Processes And Effects*, Sage Publications, Newbury Park, 337 pages.

GOTTLIEB, BH (1981). *Social Networks and Social Support*, Sage studies in community mental health 4, Sage Publications, Beverly Hills, 304 pages.

GRAF, F.A. (1986). « The Relationship Between Social Support and Occupational Stress among Police Officers », *Journal of Police Science and Administration*, volume 14, numéro 3, pages 178 à 186.

GUÉRIN, Y. (1981). « Vivre dans un espace démunie de temps », *Revue de la Sûreté du Québec*, 1981, pages 18 à 21.

HIMLE, D.P.; JAYARATNE, S.; THYNESS, P.A. (1989a). « The Effects of Emotional Support on Burnout, Work Stress and Mental Health among Norwegian and American Social Workers », *Journal of Social Service Research*, volume 13, numéro 1, pages 27 à 45.

HIMLE, D.P.; JAYARATNE, S.; THYNESS, P.A. (1989b). « The Buffering Effects of Four Types Of Supervisory Support on Work Stress », *Administration in Social Work*, volume 3, numéro 1, pages 19 à 34.

JANIK, J. (1995). « Who Needs Peer Support? », *The Police Chief*, volume 62, numéro 1, pages 38 à 44.

KROES, W.H.; MARGOLIS, B.L.; HURREL, J.J. (1974). « Job Stress in Policemen », *Journal of Police Science and Administration*, volume 2, numéro 2, pages 145 à 155.

- KROES, W.H.; HURREL, J.J.; MARGOLIS, B.L. (1974). « Job Stress in Police Administrators », *Journal of Police Science and Administration*, volume 2, numéro 4, pages 381 à 387.
- KROES, W.H. (1985). *Society's Victims – The Police, an Analysis of Job Stress in Policing*, Charles C. Thomas Publisher, Springfield, 187 pages.
- KROESKE, G.F.; KROESKE, R.D. (1989). « Work Load and Burnout: Can Social Support an Perceived Accomplishment Help? », *Social Work*, volume 34, numéro 3, pages 243 à 248.
- LAGACÉ, H. (?). Profil d'un policier, *Revue des corps policiers municipaux Canton de Granby*, document interne, page 9.
- L'ÉCUYER, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu – méthode GPS et concept de soi*, Presses de l'Université du Québec, Sillery, 472 pages.
- LEE, J.A.B. & SWENSON, C.R. (1994). « The Concept of Mutual Aid ». Dans Gitterman, A. & Shulman (1994), *Mutual Aid Groups, Vulnerable Populations, and the Life Cycle*, (pages 413 à 429). Columbia University Press, Columbia, 448 pages.
- LINDSAY, J. (1999). *Le soutien social*, texte inédit, 2 pages.
- LIPPÉ, L. (1995). *Gestion des émotions et du stress dans la réalité policière, atelier de perfectionnement en milieu policier*, Éditions V.W.L., Québec, 28 pages.
- LOI SUR LA POLICE. (2000, chapitre 12), Projet de loi 86, 1ère session, 36e législature (Québec).
- LOGAN, M. (1995). « Application de la notion de système à la formation sur la gestion du stress à la Gendarmerie Royale du Canada », *La Gazette de la GRC*, volume 57, numéros 11 & 12, pages 2 à 16.
- MAGUIRE, L. (1980). « The Interface of Social Workers with Personal Networks », *Social Work with Groups*, volume 3, numéro 3, pages 39 à 49.

- MANOLIAS, M. (1991). « Les policiers face au stress », *INTERPOL, Revue internationale de police criminelle*, numéro 430, mai-juin 1991, pages 13 à 17.
- MAYER, R.; OUELLET, F. (1991). *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*, Gaëtan Morin éditeurs, Montréal, 537 pages.
- McHENRY, C. (1995). « Stress in the Police Service: Preventing the Long-Term Effects of Trauma », *Occupational Health Review*, numéro 56, août 1995, pages 17 à 20.
- MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE (23 août 2001). *Données sur l'administration des corps de police municipaux - 1999* [en ligne]. http://www.msp.gouv.qc.ca/stats/Police/1999/adm_cpm_1999.pdf.
- MITCHELL, J. (1983). « When Disaster Strikes: the Critical Incident Debriefing Process », *Journal of Emergency Medical Services*, volume 8, numéro 1, pages 36 à 39.
- MITCHELL, M. (1999). « A Current View from the UK in Post Incident Care ». Dans Violanti, J.M. & Paton, D.(Eds.), *Police Trauma. Psychological Aftermath of Civilian Combat*, (pages 255 à 268), Charles C. Thomas Publishers, Springfield, 327 pages.
- MITCHELL, R.E.; TRICKETT, E.J. (1980). « Task-Force Report: Social Networks As Mediators of Social Support - An Analysis of the Effects and Determinants of Social Networks », *Community Mental Health Journal*, volume 16, numéro 1, pages 27 à 44.
- NURSE, D. (1996) « Le stress post-traumatique Une politique pour en atténuer les répercussions », *La gazette de la GRC*, volume 58 numéro 5, pages 2 à 5.
- OLIGNY, M. (1991). *Stress et burnout en milieu policier*, Presses de l'Université du Québec, Sillery, 87 pages.
- PATON, D.; SMITH, L. (1999). « Assessment, Conceptual and Methodological Issues in Researching Traumatic Stress in Police Officers ». Dans Violanti, J.M. & Paton, D.(Eds.), *Police Trauma. Psychological Aftermath of Civilian Combat*, (pages 13 à 24), Charles C. Thomas Publishers, Springfield, 327 pages.

- PATON, D.; VIOLANTI, J.M. & SCHMUCKLER, E. (1999). « Chronic Exposure to Risk and Trauma: Addiction and Separation Issues in Police Officers ». Dans Violanti, J.M. & Paton, D.(Eds.), *Police Trauma. Psychological Aftermath of Civilian Combat*, (pages 78 à 87), Charles C. Thomas Publishers, Springfield, 327 pages.
- PATTERSON, G.T. (1999). « Coping Effectiveness and Occupational Stress in Police Officers ». Dans Violanti, J.M. & Paton, D.(Eds.), *Police Trauma. Psychological Aftermath of Civilian Combat*, (pages 214 à 226), Charles C. Thomas Publishers, Springfield, 327 pages.
- PAYETTE, P. (1985). « À propos du stress dans le travail policier », *Santé mentale au Québec*, 1985, volume 10, numéro 2, pages 140-144.
- PAYNE, M. (1991). *Modern Social Work Theory: A Critical Introduction*, Lyceum, Chicago, 285 pages.
- RACICOT, D. (2000). « La déontologie policière au Québec. » *Éthique publique – revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale*, volume 2, numéro 1, pages 46 à 51.
- REISSER, M. & GEIGER, S. (1984). « Police Officer as Victim », *Professional Psychology: Research and Practice*, 15, pages 315 à 323.
- RICHMAN, J.M.; ROSENFELD, L.B.; HARDY, C.J. (1993). « The Social Support Survey: a Validation Study of a Clinical Measure of the Social Support Process », *Research on Social Work Practice*, volume 3, numéro 3, pages 288 à 311.
- ROTHBERG, J.M. & WEIGHT, K. (1999). « Trauma Prevention in the Line of Duty ». Dans Violanti, J.M. & Paton, D.(Eds.), *Police Trauma. Psychological Aftermath of Civilian Combat*, (pages 203 à 213), Charles C. Thomas Publishers, Springfield, 327 pages.
- SCHILLING II, R.F. (1987). « Limitations of Social Support », *Social Service Review*, march 1987, pages 19 à 31.

- SCHWARZER, R. (ÉD.) (1985). « *Stress and Social Support* », Research report 4, Department of Psychology, Freie Universität, Berlin, 299 pages.
- SELYE, H. (1975). *Le stress de la vie, 2e édition*, Éditions Gallimard/Lacombe, Ottawa, 425 pages.
- SEGOVIS, J.C.; BHAGAT, R.S. (1981). « Participation Revisited Implications for Organizational Stress and Performance », *Small Group Behavior*, volume 12, numéro 3, août 1981, pages 299 à 328.
- SERVICE DE POLICE DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL (SPCUM) (1994). *La flûte*, Revue de la fraternité des policiers et policières de la Communauté urbaine de Montréal, volume 50, numéro 3 (spécial sur le stress), Montréal, 31 pages.
- SEWELL, J.D. (1983). « The Development of a Critical Life Events Scale for Law Enforcement », *Journal of Police Science and Administration*, volume 11, numéro 1, pages 109 à 116.
- SINGLETON, GW; TEAHAN, J. (1978). « Effects of Job-Related Stress on the Physical and Psychological Adjustment of Police Officers », *Journal of Police Science and Administration*, volume 6, numéro 3, pages 355 à 361.
- SPECHT, H. (1986). « Social Support, Social Networks, Social Exchange, and Social Work Practice », *Social Service Review*, juin 1986, pages 218 à 240.
- STEPHENS, C. & LONG, N. (1996). « Communication with Police Supervisors and Peers as a Buffer of Work-Related Traumatic Stress », *Journal of Organizational Behavior*, volume 21, pages 407 à 424.
- STRATTON, J.G. (1980). « Psychological Services for Police », *Journal of Police Science and Administration*, volume 8, numéro 1, pages 31 à 39.
- STREETER, C.L.; FRANKLIN, C. (1992). « Defining and Measuring Social Support: Guidelines for Social Work Practitioners », *Research on Social Work Practice*, volume 2, numéro 1, pages 81 à 98.

- TAUSSIG, J. (1996). *Le stress des policiers, les programmes d'aide et la prévention*, APSAM, texte inédit, 15 pages.
- TCHERNOFF, JF (1997). *L'étude du stress dans les professions des services médicaux d'urgence*, Essai présenté pour l'obtention du grade de maîtrise, Université Laval, Faculté des sciences de l'éducation, Québec, 1997, 52 pages
- TERRITO, L.; VETTER, H.J. (1981). « Stress and Police Personnel », *Journal of Police Science and Administration*, volume 9, numéro 2, pages 195 à 208.
- TERRY III, W.C. (1983). « Police Stress as an Individual and Administrative Problem: Some Conceptual and Theoretical Difficulties », *Journal of Police Science and Administration*, volume 11, numéro 2, pages 156 à 165.
- TERRY III, W.C. (1981). « Police Stress: the Empirical Evidence », *Journal of Police Science and Administration*, volume 9, numéro 1, pages 61 à 75.
- VAUX, A. (1988). *Social Support; Theory, Research and Intervention*, Praeger, New York, 346 pages.
- VIOLANTI, J.M. (1983). « Stress Patterns in Police Work: a Longitudinal Response Capability », *Journal of Police Science and Administration*, volume 11, numéro 2, pages 211 à 216.
- VIOLANTI, J.M. (1999). « Police Trauma: Psychological Impact of Civilian Combat ». Dans Violanti, J.M. & Paton, D.(Eds,), *Police Trauma. Psychological Aftermath of Civilian Combat*, (pages 5 à 9), Charles C. Thomas Publishers, Springfield, 327 pages.
- VIOLANTI, JM; MARSHALL, JR (1983). « The police stress process », *Journal of Police Science and Administration*, volume 11, numéro 4, pages 389 à 394.
- WEBB, S.D.; SMITH, D.L. (1980). « Police Stress: a Conceptual Overview », *Journal of Criminal Justice*, volume 8, page 251 à 257.

WHITE, S.E.; MARINO, K.E. (1983). « Job Attitudes and Police Stress: an Exploratory Study of Causation », *Journal of Police Science and Administration*, volume 11, numéro 3, pages 264 à 274.

Annexe A

Texte de Huguette Lagacé

Profil d'un policier d'Huguette LAGACÉ

Annexe B

Critères de sélection présentés aux dirigeants

Lévis, le 3 septembre 2000

M. le directeur
Service de Police
Télécopieur :

Objet : Participation de votre service à mon étude sur le stress en milieu policier

Monsieur,

Suite à notre conversation téléphonique, je vous rappelle donc les éléments de contexte. Je suis présentement étudiante à l'École de Service social de l'Université Laval. Je mène présentement une étude sur l'utilisation du soutien social par les policiers en situation de stress chronique (quotidien). Le but de ma recherche est de cibler dans quelle mesure les policiers-patrouilleurs utilisent leur réseau pour diminuer le stress qu'il vivent quotidiennement. Mon projet a été accepté par le comité d'admission de la maîtrise en service social et est supervisé par un professeur de l'École de service social (Jocelyn Lindsay).

Je suis présentement rendue à l'étape de la collecte de données. Ce qui suppose que je dois recueillir les témoignages des policiers-patrouilleurs à l'égard de cette problématique que représente le stress chronique (non post-traumatique). Je sollicite la participation de votre service de protection publique afin de rencontrer ces dits policiers-patrouilleurs.

Ces entrevues dureront une heure environ. Elles seront enregistrées. Elles demeureront confidentielles, c'est-à-dire que je serai (avec mon directeur de recherche) la seule personne à pouvoir consulter les enregistrements. Le but de cette étude n'étant pas, je le répète, une évaluation personnelle du policier, mais bien de pouvoir établir un lien entre les situations de vie des patrouilleurs et la documentation à ce sujet.

Voici la liste des critères auxquels devront répondre les policiers ciblés pour mon étude :

- ☛ **Policiers ayant 5 à 13 ANS D'EXPÉRIENCE** cumulée environ
- ☛ **HOMMES**
- ☛ **NON GRADÉS** : policiers-patrouilleurs, (pas de « chemises blanches », ni d'enquêteurs) mais travaillant sur les **HORAIRES CHANGEANTS** (« shiftwork »)
- ☛ Ne vivant pas de stress post-traumatique
- ☛ Intéressés à parler de leur **VÉCU** de policier (**STRESS** et **ENTOURAGE**)
- ☛ Travaillant dans un poste de police de la **RÉGION DE QUÉBEC**
- ☛ Intéressé à participer à une **ENTREVUE** d'environ une heure

Je vous remercie, Monsieur, de votre collaboration. Soyez certain que j'espère une éventuelle participation de votre service à cette recherche, qui saura, je l'espère, faire avancer les connaissances sur le stress policier.

Je m'engage également, si votre sûreté participe à mon étude, de vous soumettre lors de l'analyse finale des résultats, un compte-rendu faisant état des résultats de recherche pertinents.

Voici mes coordonnées :

Julie Nadeau
Étudiante à la maîtrise en service social
Université Laval, Québec

Annexe C

Questionnaire remis aux policiers-patrouilleurs lors de l'entrevue

Bref questionnaire

Afin de m'aider à arriver à des résultats de recherche concluants, je vous demanderais de remplir ce bref questionnaire sur votre situation personnelle. En aucun cas, vos noms ou renseignements personnels ne seront dévoilés.

1. Combien d'années de service comptez-vous, en calculant toutes vos expériences de police antérieures ?

- | | |
|-----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 11 |
| <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 12 |
| <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 13 |
| <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> Autre : _____ |
| <input type="checkbox"/> 9 | |
| <input type="checkbox"/> 10 | |

2. Qui est votre employeur actuel ?

3. Quel est votre grade actuel ?

4. Quel est votre plus haut niveau d'études complété ?

- Secondaire
- Collégial (général)
- Collégial (technique)
- Certificat universitaire
- Baccalauréat
- Autre : _____

5. Quel est votre statut civil ?

Marié/conjoint de fait

Divorcé/séparé

Célibataire

Autre : _____

6. Combien avez-vous d'enfants (incluant ceux qui ne sont pas les vôtres mais qui habitent avec vous)?

Aucun

1

2

3

4

Autres : _____

7. Quelle est votre ville d'origine ?

8. Avez-vous déjà travaillé dans un autre poste de police ? (Si **NON**, passez à la question **12**)

Oui

Non

9. Si oui, lequel ?

10. Combien de temps y êtes-vous resté ?

11. Pourquoi avez-vous quitté ?

12. Pourquoi avez-vous accepté de participer à cette étude ?

Merci beaucoup de votre participation. Sachez qu'elle est très appréciée.

Julie Nadeau
Étudiante à la maîtrise en service social
Université Laval

Annexe D

Schéma d'entrevue

SCHEMA D'ENTREVUE

Bonjour X. Mon nom est Julie Nadeau et je travaille actuellement sur l'effet du soutien social en milieu policier. Le but aujourd'hui est de recueillir votre vécu comme policier-patrouilleur. Tel qu'entendu sur la formule de consentement, l'entrevue sera enregistrée et demeurera entièrement confidentielle. En aucun moment, vos coordonnées ne seront mentionnées à qui que ce soit. Je demeurerai la seule personne à avoir accès à ce matériel. Je vous précise que nous utiliserons vos commentaires de façon anonyme, sans jamais mentionner votre nom. Enfin, je tiens à vous dire que vous pouvez en tout temps cesser l'entretien. Avez-vous des questions avant de débiter?

1. Sachant, par les recherches et par les expériences relatées par les policiers, que le travail de policier amène du stress, et même si ce stress est plutôt chronique, c'est-à-dire quotidien, j'aimerais savoir de quelle façon vous définiriez ce stress que vous vivez.

- Le stress administratif
- Le stress par rapport au public
- Le stress concernant la cour et le système judiciaire
- Le stress causé par les équipements
- Autres formes de stresseurs?

2. Quelle importance prend chacune de ces sources de stress dans votre vie?

3. Quelles sont les conséquences que cette somme de tensions a pour vous?
De quelle façon négociez-vous avec ce stress?

4. Lorsque vous vivez des difficultés, c'est-à-dire celles qui sont routinières, qui ne sont pas des événements occasionnels tels que les vols à main armée ou le tir, vers qui vous tournez-vous?
 - La famille
 - La conjointe
 - Les collègues
 - Les supérieurs
 - Les amis
 - Autres relations

5. Est-ce qu'il devient pour vous important de parler de vos préoccupations suite au vécu de stress?

6. Lorsque vous avez des difficultés et que vous êtes en contact avec d'autres personnes, comment vous sentez-vous? Y a-t-il dans votre cas des effets ressentis suite à vos contacts?

7. De quelle façon, selon vous, le fait d'avoir des contacts (discussions, présence) avec des gens lorsque vous avez des difficultés au travail améliore-t-il par la suite votre rendement et votre motivation au travail?

Merci beaucoup pour votre participation.

Annexe E

Plan de codification

Plan de codification

Thème 0 : Les données socio-démographiques

- 0.1 Ancienneté
 - 0.1.1 5
 - 0.1.2 6
 - 0.1.3 7
 - 0.1.4 8
 - 0.1.5 9
 - 0.1.6 10
 - 0.1.7 11
 - 0.1.8 12
 - 0.1.9 13
 - 0.1.10 14
 - 0.1.11 15
 - 0.1.12 16
 - 0.1.13 17
 - 0.1.14 18

- 0.2 Employeur actuel
 - 0.2.1 SM X
 - 0.2.2 SQ A
 - 0.2.3 SQ B
 - 0.2.4 SM Y
 - 0.2.5 SM Z

- 0.3 Grade
 - 0.3.1 Agent/patrouilleur/policier/Constable
 - 0.3.2 Chef d'équipe
 - 0.3.3 Caporal
 - 0.3.4 Sergent
 - 0.3.5 Sergent-détective

- 0.4 Plus haut niveau d'études complété
 - 0.4.1 Collégial technique
 - 0.4.2 Certificat universitaire
 - 0.4.3 Baccalauréat

- 0.5 Statut civil
 - 0.5.1 Marié/Conjoint de fait
 - 0.5.2 Séparé/divorcé
 - 0.5.3 Célibataire

- 0.6 Nombre d'enfants
 - 0.6.1 0

- 0.6.2 1
- 0.6.3 2
- 0.6.4 3

0.7 Autre poste de police avant

- 0.7.1 Oui
- 0.7.2 Non

0.8 Raison du départ

- 0.8.1 Temporaire
- 0.8.2 Promotion
- 0.8.3 Avancement
- 0.8.4 N'aimait pas ça
- 0.8.5 Autre

Thème 1 : Le stress en milieu policier

1.1 Le type de stresser :

1.1.1 L'organisation policière

- 1.1.1.1 La hiérarchie
- 1.1.1.2 Relations avec les supérieurs
- 1.1.1.3 Manque de participation aux décisions
- 1.1.1.4 Heures supplémentaires
- 1.1.1.5 Possibilités d'avancement limitées
- 1.1.1.6 Mutation
- 1.1.1.7 Manque de personnel
- 1.1.1.8 Horaire de travail (congés)
- 1.1.1.9 Surcharge de travail
- 1.1.1.10 Relations avec les collègues
- 1.1.1.11 Autres

1.1.2 Le système judiciaire

- 1.1.2.1 Rédaction de rapports
- 1.1.2.2 Horaire de comparution à la Cour
- 1.1.2.3 Lenteur du processus judiciaire
- 1.1.2.4 Comparution à la Cour (preuve)
- 1.1.2.5 Clémence des juges
- 1.1.2.6 Importance de la preuve amenée
- 1.1.2.7 Contre-interrogatoire (se sentir « le criminel »)
- 1.1.2.8 Autres

1.1.3 Les relations communautaires

- 1.1.3.1 Être policier 24 heures sur 24
- 1.1.3.2 Les relations conjugales
- 1.1.3.3 Les relations amicales
- 1.1.3.4 Les relations familiales
- 1.1.3.5 Les relations avec le voisinage
- 1.1.3.6 Les relations avec les prévenus
- 1.1.3.7 Les relations avec les citoyens
- 1.1.3.8 Les relations avec les instances dirigeantes (maires, etc.)
- 1.1.3.9 Les relations avec les groupes criminalisés
- 1.1.3.10 Intimidation
- 1.1.3.11 La perception des médias
- 1.1.3.12 Les attaques livrées contre les policiers
- 1.1.3.13 Autres

1.1.4 Équipements

- 1.1.4.1 Désuétude
- 1.1.4.2 Mauvais fonctionnement
- 1.1.4.3 Manque d'équipement
- 1.1.4.4 Manque de formation
- 1.1.4.5 Non-reconnaissance du matériel utilisé
- 1.1.4.6 Autres

1.1.5 Les particularités du travail policier

- 1.1.5.1 Travail par cycle (*shiftwork*)
- 1.1.5.2 Les situations de crise
- 1.1.5.3 La conduite à haute vitesse
- 1.1.5.4 Les risques physiques
- 1.1.5.5 Les situations de conduite avec facultés affaiblies
- 1.1.5.6 La rédaction de rapports quotidiens
- 1.1.5.7 Les situations de violence conjugale
- 1.1.5.8 Les situations d'abus d'enfants
- 1.1.5.9 L'annonce de décès
- 1.1.5.10 Les accidents mortels
- 1.1.5.11 Les suicides
- 1.1.5.12 Les périodes d'inactivité suivies de montée d'adrénaline
- 1.1.5.13 Relativité des plaintes reçues
- 1.1.5.14 L'utilisation des armes
- 1.1.5.15 Autres

1.1.6 *** La déontologie (**induction**)

- 1.1.6.1 Le Code de déontologie
- 1.1.6.2 Peur constante
- 1.1.6.3 Discipline interne
- 1.1.6.4 Loi 86
- 1.1.6.5 Autres

1.1.7 Inclassables

Thème 2 : Les conséquences du stress

- 2.0 Absence de conséquence
- 2.1 Conséquences sur le sommeil
- 2.2 Conséquences sur l'appétit
- 2.3 Conséquences sur les relations conjugales
- 2.4 Conséquences sur les relations familiales
- 2.5 Conséquences sur les relations sociales
- 2.6 Conséquences sur l'estime de soi
- 2.7 Autres conséquences

Thème 3 : L'utilisation du soutien social

- 3.0 Absence de soutien social
- 3.1 Type de soutien
 - 3.1.1 L'écoute
 - 3.1.2 L'appréciation des tâches
 - 3.1.3 Le défi par rapport au travail
 - 3.1.4 Le soutien émotionnel
 - 3.1.5 Le défi émotionnel
 - 3.1.6 La confirmation de la réalité
 - 3.1.7 L'aide tangible
 - 3.1.8 L'aide personnelle
 - 3.1.9 Autres
- 3.2 Aidant
 - 3.2.1 Collègues
 - 3.2.2 Conjointe
 - 3.2.3 Supérieurs
 - 3.2.4 Collègues autres services de police
 - 3.2.5 Amis civils
 - 3.2.6 Famille
 - 3.2.7 Professionnel
 - 3.2.8 Autres
- 3.3 Processus d'aide
 - 3.3.1 Discussion informelle
 - 3.3.2 Discussion formelle
 - 3.3.3 Debriefing
 - 3.3.4 Discussion sur autre thème
 - 3.3.5 Présence
 - 3.3.6 Rigolade
 - 3.3.7 Autres

3.4 Facteurs d'aide

- 3.4.1 Universalité
- 3.4.2 Catharsis
- 3.4.3 Introspection
- 3.4.4 Modélisation
- 3.4.5 Formation
- 3.4.6 Autres

3.5 Effets ressentis

- 3.5.1 Aucun effet perceptible
- 3.5.2 Diminution des tensions physiques
- 3.5.3 Diminution des tensions psychologiques
- 3.5.4 Augmentation des tensions psychologiques
- 3.5.5 Connaissance de soi
- 3.5.6 Appréciation accrue de son travail
- 3.5.7 Dépréciation de son travail
- 3.5.8 Motivation accrue
- 3.5.9 Perte de motivation
- 3.5.10 Banalisation des sources de stress
- 3.5.11 Autres

Annexe F

Formule de consentement

Formule de consentement

Je, soussigné-e, _____, (écrire votre nom en lettres moulées) accepte librement de participer à la recherche portant sur l'effet du soutien social sur le stress en milieu policier menée par Julie Nadeau. J'ai reçu les informations concernant :

1. Le but de la recherche est de connaître la représentation du stress en milieu policier et les effets du soutien social sur le stress policier. Pour ce faire, je participerai à une entrevue d'environ 60 minutes qui sera enregistrée sur cassette audio.
2. Ma participation ne m'apportera aucun avantage personnel. Par contre, ma contribution pourra être utile pour l'avancement des connaissances sur le stress en milieu policier.
3. Il est clair que je participe librement et je peux me retirer de cette recherche en tout temps sans avoir à justifier ma décision et sans crainte de conséquences négatives.
4. Il m'a été expliqué que l'entrevue que je livrerai sera confidentielle et que mes coordonnées ou tout renseignement me concernant seront gardés anonymes de façon suivante :
 - mon nom et mes données sociales ne seront mentionnés ni sur les enregistrements, ni sur les transcriptions ;
 - les entrevues seront transcrites en attribuant un numéro de code à chacune d'elles ;
 - la présente formule de consentement, la fiche d'identification et les cassettes seront conservées dans des endroits différents, de façon à ce qu'aucune association ne puisse être faite;
 - tout le matériel sera gardé sous clé et seule la chercheuse et son directeur de recherche y auront accès ;
 - le rapport sera rédigé de façon à ce qu'aucune de mes opinions ne puisse m'être attribuée.
5. Cette recherche, menée par une étudiante, demeure sous la direction de M. Jocelyn Lindsay, professeur à l'École de service social de l'Université Laval. Tout commentaire peut lui être formulé au numéro suivant : 656-2131, poste 5412.

J'accepte les conditions sus-mentionnées

Signature du participant

Date

Signature de la chercheuse

Date