

# Un projet de recherche : identifier les compétences développées par les policiers exposés à la violence et aux incivilités



Par Marc Arial, Dr ès Sciences ETH, Ergonome,  
Chef du groupe de recherche en ergonomie cognitive et psychophysiologie,  
Institut universitaire romand de Santé au Travail (IST)

*Les problèmes de santé mentale (détresse psychique, dépression, burn-out, etc.) sont une préoccupation grandissante dans les sociétés occidentales. Ils se caractérisent par de gros risques de rechutes et de chronicisation (Lopez, Mathers, Ezzati, Jamison, & Murray, 2006; The WHO World Mental Health Survey Consortium, 2004), ainsi que par des conséquences dramatiques pour les personnes qui en sont les victimes. Pour les organisations – et la police n'échappe pas à ce phénomène – ces problèmes constituent un défi majeur puisqu'ils sont associés à des épisodes d'absences prolongées et à une diminution importante de l'efficacité au travail.*

## Le travail, un risque pour la santé psychique?

Le lien entre les problèmes de santé mentale et les difficultés rencontrées au travail ont beaucoup retenu l'attention des médias au cours des derniers mois. Des faits divers survenus récemment dans certaines firmes, notamment en France, ont fait frémir l'opinion publique. Ces tragédies ont aussi contribué à rendre encore plus criant le besoin pour des recherches et des interventions favorisant la santé mentale dans les milieux de travail. L'équilibre psychique des collaborateurs, la prévention de la détresse et des suicides constituent maintenant des préoccupations de premier plan pour le management des organisations.

*Policier : un métier caractérisé par un risque particulièrement élevé de souffrir de troubles de santé psychique*

Chez les policiers, la préservation de la santé psychique semble particulièrement cruciale : si l'on considère la nature et les exigences du travail effectué, on peut facilement comprendre qu'une fragilisation de la santé psychique peut avoir des conséquences dramatiques à la fois pour l'officier de police en souffrance, sa famille et ses proches, ainsi que pour la population qu'il est censé protéger. Plusieurs études suggèrent qu'exercer le métier de

policier se caractérise par un risque particulièrement élevé de souffrir de troubles de santé psychique. Les principaux problèmes investigués en lien avec cette thématique concernent par exemple le suicide (Adshead, 1997; Schmidtke, Fricke & Lester, 1999), l'épuisement professionnel et le syndrome de stress post-traumatique (Carlier, Lamberts & Gersons, 1997). Quelques études se sont aussi penchées sur les aspects de stress chronique en lien avec les éléments organisationnels, comme le soutien de la supervision, les ordres contradictoires, la charge de travail, les interruptions, etc. (Huddleston, Stephens & Paton, 2007), et opérationnels, telles l'annonce de décès, les interventions dangereuses, la conduite rapide de véhicules, etc. (Brough, 2004). D'autres facteurs du métier de policier ont été relativement peu traités, c'est le cas de l'exposition à la violence et aux incivilités dont sont souvent victimes les policiers dans l'exercice de leurs fonctions.

## Des policiers victimes de violence et d'incivilités

On dénombre dans tous les pays occidentaux beaucoup d'incidents malheureux où des policiers sont victimes d'actes de violence se soldant par des blessures parfois graves ou même mortelles. Des arrestations de personnes dangereuses, des manifestations sportives, des contrôles qui tournent mal; les situations que l'on associe aux risques de violence et d'incivilités sont nombreuses, très diverses et souvent imprévisibles. Le type et la gravité des blessures dont souffrent les policiers suite à ces incidents sont aussi très diversifiés. Toutefois, les conséquences des agressions qu'ils rencontrent dans leur travail ne se limitent pas seulement à des blessures d'ordre physique. Les études récentes effectuées sur différents collectifs de travail suggèrent que l'exposition récurrente ou prolongée à la violence et aux incivi-

lités peut contribuer à l'apparition et à l'aggravation de problèmes de santé mentale. Toutefois, de telles recherches n'ont pas encore été entreprises pour des populations de policiers, ce qui est singulier puisque l'exposition à la violence, aux menaces physiques ou verbales constituent des stressors parmi les plus fréquents et les plus importants pour ces professionnels (Arial, Gonik, Wild & Danuser, 2010).

### Projet de recherche

Au cours des prochains mois, nous allons mener un projet de recherche portant sur les liens entre la santé mentale et l'exposition à la violence et aux incivilités dans le métier de policier. Il n'y a pas de données fiables pour prévenir efficacement les troubles de santé psychique liés à cette profession. Premièrement, la violence est un concept très large et il est fort probable que sa nocivité diffère selon ses caractéristiques (p. ex. auteur, contexte) et les formes de violence rencontrées. Deuxièmement, la santé mentale est un sujet difficile à aborder, presque tabou, pour de nombreux collectifs de travail – les policiers ne font pas exception à ce constat. Cela signifie que des statistiques valides quant à l'ampleur des problèmes rencontrés et à l'efficacité des mesures retenues pour y faire face sont inexistantes. Troisièmement, le lien entre l'exposition à la violence et la santé mentale péjorée doit aussi être confirmé pour des populations professionnelles de policiers. Ces éléments illustrent bien la pertinence d'investiguer de façon rigoureuse le rapport entre santé mentale

et exposition professionnelle à la violence ainsi qu'aux incivilités dans le métier de policier.

### La régulation de l'action pour préserver la santé au travail

Une autre considération conduit aussi au constat qu'une recherche dans ce domaine est nécessaire. Les données scientifiques récentes suggèrent que la régulation de l'action est essentielle au processus de préservation de la santé au travail. Grâce à la connaissance en profondeur de certaines caractéristiques-métier, les professionnels peuvent développer des stratégies et des trucs qui leur permettent de sauvegarder leur santé. Ces compétences sont au cœur de la prévention et leur développement semble particulièrement prometteur pour lutter contre les problèmes de santé au travail. Notre étude visera donc à identifier et à documenter certaines de ces compétences. Celles-ci incluent par exemple les techniques de désescalade et les modalités concrètes de leur utilisation, l'anticipation des risques de violence/incivilités et les méthodes individuelles et coopératives pour y faire face. À notre connaissance, aucune étude ne s'est intéressée aux facteurs de régulation et aux stratégies utilisées par les policiers pour affronter les risques cités. A ce niveau, nous pouvons compter sur le soutien de l'ISP pour favoriser la transformation des éléments que nous identifierons en matériel et matière pour la formation des policiers en Suisse.

*Menaces physiques ou verbales et exposition à la violence : des stressors fréquents et importants pour les policiers*



<sup>^</sup> Interventions des aspirants policiers dans des lieux réels pour résoudre des situations-problèmes (délinquance juvénile) jouées par des acteurs.



© ISP

Le projet prendra forme à l'automne 2010. Un groupe de pilotage sera formé pour bien coordonner les chercheurs, les associations professionnelles de policiers et les différentes organisations qui accepteront de participer. Une recherche de fonds sera aussi effectuée à l'automne afin de couvrir une partie des coûts de notre étude. Notre objectif est d'initier les activités de recherche dès janvier 2011.

### En conclusion

Pour tout risque professionnel, une approche misant sur l'élimination à la source devrait être privilégiée. En ce qui concerne la prévention des problèmes de santé mentale, les administrations publiques responsables des services de police sont confrontées à des défis de taille. A ce titre, la mise à disposition de ressources pour le soutien et l'écoute des collaborateurs en souffrance constitue un apport important qui permet d'agir précocement quand des policiers se retrouvent en situation de détresse psychique. Plusieurs organisations se sont d'ailleurs déjà dotées de tels

dispositifs. Ces ressources ne permettent cependant pas d'éliminer directement les facteurs de risques présents dans le travail. Il est fort probable que la violence et les incivilités constituent une vraie menace pour la santé psychique des policiers. Force est de constater que seule la diminution de la fréquence et de la gravité des gestes posés contre eux peut permettre de réaliser une véritable prévention. Un tel objectif exige une démarche complexe et requiert une approche coordonnée, intégrée et multidisciplinaire. Nous pensons qu'une façon logique pour attaquer ce problème est d'une part de tenter de mieux le comprendre (quelles violences, dans quels contextes, avec quelle fréquence et quelles conséquences sur la santé, etc.). D'autre part, il semble pertinent d'identifier les moyens préventifs déjà utilisés, les solutions existantes, les « trucs du métier » et les stratégies mises en œuvre au quotidien par les policiers pour faire face à ces risques. L'identification de ces moyens préventifs, leur formalisation et leur transfert sous forme de contenu de formation constituent un moyen prometteur pour favoriser une diminution de l'exposition aux attaques auxquelles les policiers sont confrontés.

*La santé mentale est un sujet difficile à aborder, presque tabou, pour de nombreux collectifs de travail*



> *Ibidem p. 23*

© ISP

### Références

- ADSHEAD, G. (1997). Police Suicide: Epidemic in Blue. *British Journal of Psychiatry*, 171, p. 196.
- ARIAL, M., GONIK, V., WILD, P., & DANUSER, B. (2010). Association of work related chronic stressors and psychiatric symptoms in a Swiss sample of police officers; a cross sectional questionnaire study. *International Archives of Occupational & Environmental Health*, 83, p. 323-331.
- BROUGH, P. (2004). Comparing the Influence of Traumatic and Organizational Stressors on the Psychological Health of Police, Fire, and Ambulance Officers. *International Journal of Stress Management*, 11, p. 227-244.
- CARLIER, I. V., LAMBERTS, R. D., & GERSONS, B. P. (1997). Risk factors for post-traumatic stress symptomatology in police officers: a prospective analysis. *Journal of Nervous & Mental Disease*, 185, p. 498-506.
- HUDDLESTON, L., STEPHENS, C., & PATON, D. (2007). An evaluation of traumatic and organizational experiences on the psychological health of New Zealand police recruits. *Work*, 28, p. 199-207.
- LOPEZ, A. D., MATHERS, C. D., EZZATI, M., JAMISON, D. T., & MURRAY, C. J. (2006). Global and regional burden of disease and risk factors, 2001: systematic analysis of population health data. *Lancet*, 367, p. 1747-1757.
- SCHMIDTKE, A., FRICKE, S., & LESTER, D. (1999). Suicide among German federal and state police officers. *Psychological Reports*, 84, p. 157-166.
- The WHO World Mental Health Survey Consortium (2004). Prevalence, Severity, and Unmet Need for Treatment of Mental Disorders in the World Health Organization World Mental Health Surveys. *JAMA*, 291, p. 2581-2590.

# Ein Forschungsprojekt: Identifikation der Kompetenzen gegen Gewalt und verbale Angriffe im Polizeiberuf

Von Marc Arial (Übersetzung SPI)

Mentale Gesundheitsprobleme sind in der westlichen Gesellschaft je länger, je mehr eine besorgniserregende Erscheinung, vor allem auch weil sie ein nicht zu unterschätzendes Rückfallrisiko bergen und chronisch werden können. Für die Unternehmen stellen sich damit grosse Herausforderungen, denn nicht selten folgen lange Ausfälle und eine bedeutende Abnahme der Effizienz am Arbeitsplatz. Psychisches Gleichgewicht der Mitarbeiter und Prävention sind zu zentralen Themen für das Organisationsmanagement geworden.

Für die Polizisten scheint es besonders ausschlaggebend, eine gute psychische Gesundheit wahren zu können. Deren Schwächung kann nämlich für den Betroffenen, aber auch seine Umgebung und die Bevölkerung, die er schützen sollte, im Hinblick auf seine Tätigkeit dramatische Folgen haben. Mehrere Studien legen nahe, dass sich der Beruf des Polizisten durch ein erhöhtes Risiko für Störungen der geistigen Gesundheit auszeichnet. Die Mehrheit davon betreffen Suizid, berufliche Erschöpfung und das post-traumatische Stresssyndrom. Auch chronischer Stress in Verbindung mit organisatorischen und operativen Aspekten ist breit untersucht worden. Zudem legen Forschungen die Vermutung nahe, dass mentale Gesundheitsprobleme begünstigt werden oder sich verschlimmern können, wenn man wiederholt oder andauernd Gewalt, verbalen Angriffen und Beleidigungen ausgesetzt ist. Dieser Bereich ist bis jetzt kaum erforscht worden. Um den Zusammenhang zwischen psychischen Gesundheitsstörungen und der Gewaltaussetzung verstehen zu können, wären jedoch zuverlässige wissenschaftliche Daten notwendig. Unser Forschungsprojekt hat die Absicht, diese Lücken zu füllen und strebt folgende Ergebnisse an: 1. Lieferung von Informationen, um die Verbindungen zwischen der mentalen Gesundheit und der Gewalt, denen die Polizisten zum Opfer fallen, zu begreifen; 2. Identifizierung der Strategien und präventiven Massnahmen, die täglich von den Polizisten angewendet werden, um sie zu formalisieren und in die Ausbildung zu integrieren. Das Projekt, das in Partnerschaft mit dem SPI lanciert ist, hat sich damit zum Ziel gesetzt, ein Mittel zu finden, womit die Polizisten verbalen Angriffen, Beleidigungen und Gewalt weniger stark ausgesetzt sind.



© SPI