

“MERCİ DE TRANSMETTRE UN SUIVI SVP”

Est-il stressant de travailler à la police ? Une enquête menée à grande échelle nous en dit plus. Nous nous penchons sur ses résultats en compagnie de Dominique Van Ryckeghem, docteur en sociologie et conseiller en politique à la police fédérale.

Texte Stefan Debroux
Photos Lavinia Wouters



Dominique Van Ryckeghem

BRUXELLES – En 2006, la police fédérale et la Commission permanente de la police locale ont mené une enquête sur les causes et les conséquences du stress et du bien-être au sein de la police intégrée.

Dominique Van Ryckeghem, de la Direction des relations internes (DGS/DSI), a dirigé ce projet. Elle a pu compter sur l'appui scientifique du professeur Hans De Witte et des chercheurs Ine Debrabandere et Yasmin Handaja du *Onderzoeksgroep voor Arbeids-, Organisatie- en Personeelspsychologie* (Groupe d'étude psychologie du travail, de l'organisation et du personnel). Sur les 8 000 membres du personnel auxquels un questionnaire a été soumis, 4 000 l'ont renvoyé correctement complété, ce qui était amplement suffisant pour obtenir un échantillon représentatif. Le plus difficile restait à faire, c'est-à-dire transformer toutes ces données en statistiques.

Après deux ans d'analyses et de synthèses, ce travail est maintenant terminé. Indépendamment des résultats, l'objectif de l'enquête a été atteint. Premièrement, la police dispose désormais d'un questionnaire spécifique pouvant servir à une enquête sur le stress. Deuxièmement, les

résultats de cette première analyse ont permis de fournir des valeurs de référence et des points de comparaison aux corps ou aux services désireux de mener leur propre enquête. Enfin, les dirigeants y trouveront une source d'inspiration pour améliorer le niveau de satisfaction et le bien-être de leurs collaborateurs.

Le stress est-il plus présent à la police que dans d'autres professions ?

Dominique Van Ryckeghem : “Non. En chiffres, on constate que les membres du personnel policier obtiennent 6,97 sur 10 en ce qui concerne la satisfaction au travail et 7,72 sur 10 pour la motivation. Ces résultats sont comparables aux autres secteurs. En d'autres termes, il apparaît que 65 % des travailleurs se sentent bien au travail et que 36 % ressentent du stress. Celui-ci est principalement dû, comme dans d'autres professions, à une charge de travail importante, à un manque de communication relative aux prestations ou encore à une charge émotionnelle. On entend par ‘charge émotionnelle’ le fait de se sentir touché par quelque chose. L'exemple classique est celui du policier

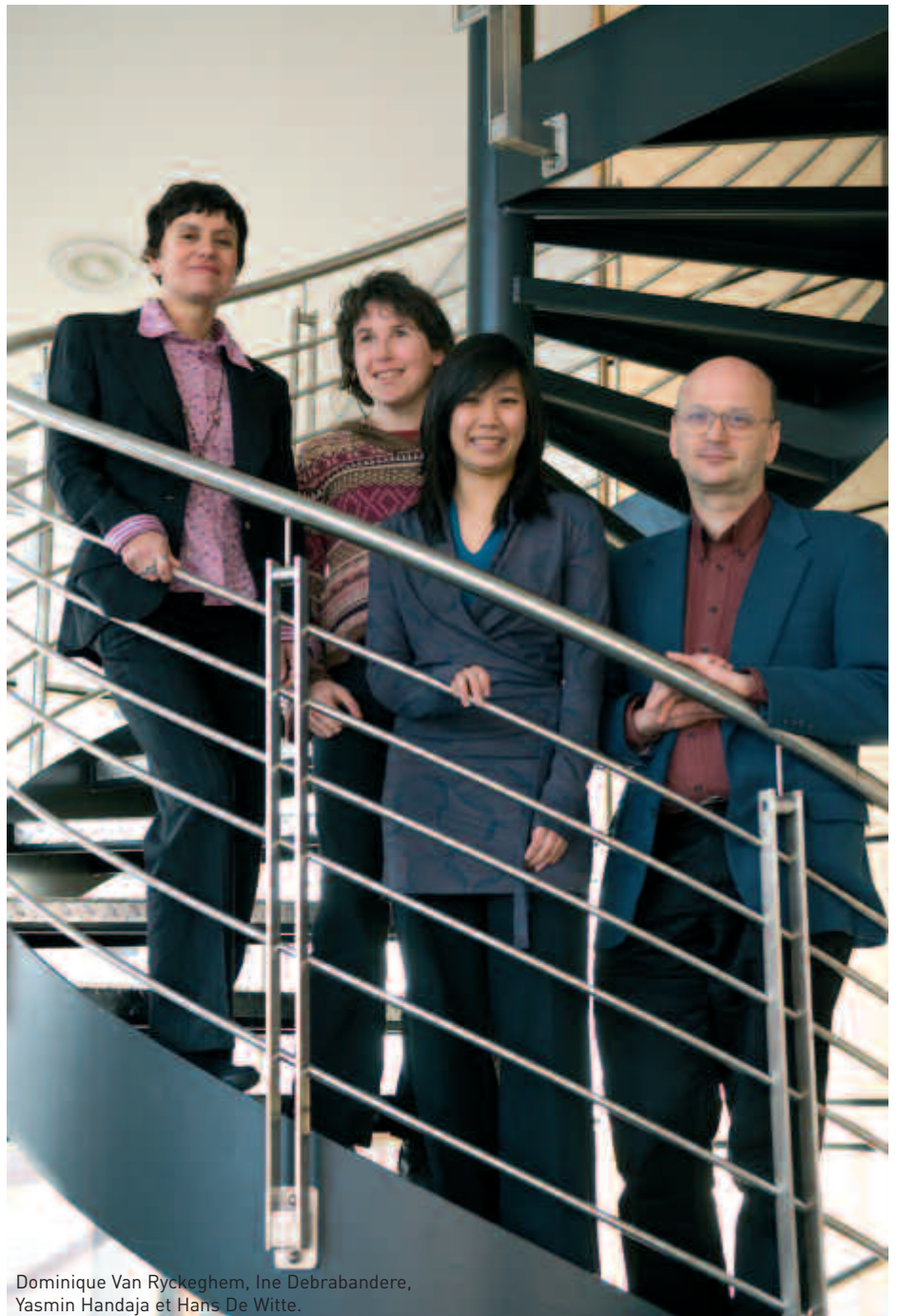
qui enquête sur des faits de mœurs. Ce facteur de stress se retrouve également dans des professions liées au secteur de la santé. Par ailleurs, le harcèlement moral influence également le stress. À l'instar d'autres groupes professionnels, la police n'échappe pas non plus à ce type de comportement. Même si le pourcentage de personnes qui se sentent harcelées demeure relativement peu important, l'impact du harcèlement moral s'avère, le cas échéant, énorme. Il peut notamment être source d'absentéisme, de pensées suicidaires voire de tentatives de suicide."

Le questionnaire comporte des questions spécifiques au travail policier. On a tendance à croire que ces particularités sont les facteurs de stress par excellence.

"En effet, mais c'est une erreur. Plusieurs questions traitaient de situations propres à la police, notamment les attentes de la population ou des médias, les contacts avec les organes de contrôle et les longues procédures qui y sont liées, les moyens disponibles et l'état de ceux-ci, les réformes, la perte d'identité éventuellement ressentie depuis la réforme, le fait de ne pas oser dire qu'on travaille à la police dans son environnement social, etc. En fin de compte, il s'avère que ces particularités n'agissent pas réellement sur le niveau de stress ou de satisfaction des gens. Par contre, les aspects qui sont déterminants et qui concernent toutes les professions, ce sont par exemple le *feedback* (rétroaction suivie) concernant les prestations, la diversité du travail, le besoin de défis et une bonne entente avec son chef et ses collègues."

Quelle est la fonction policière qui sort du lot de manière positive ?

"La recherche. Dans cette branche, il existe un bon équilibre entre les 'facteurs stressants' comme la charge émotionnelle et mentale (p.ex. concentration, rigueur) et les 'ressources' permettant de l'évacuer. On entend par 'ressources' notamment l'autonomie, le *feedback*, la valorisation externe et les possibilités de formation. Cet équilibre permet aux enquêteurs d'assumer sereinement leurs responsabilités. Ils se montrent d'ailleurs les plus satisfaits et les plus enthousiastes. À l'inverse, l'enthousiasme ne semble pas de mise dans le travail de quartier. C'est un peu étrange parce que les inspecteurs de quartier disposent également de ressources comparables à celles des enquêteurs, à savoir l'autonomie et l'aménagement d'horaires intéressants. Néanmoins, ils obtiennent des résultats moins élevés au niveau du *feedback* et de la valorisation externe. Si on ajoute ces aspects aux facteurs tels que le risque d'agression et les attentes impor-



Dominique Van Ryckeghem, Ine Debrabandere, Yasmin Handaja et Hans De Witte.

tantes qu'ils doivent satisfaire au quotidien, on constate que le degré de satisfaction est à la baisse."

A contrario, dans quelle fonction policière le risque de stress est-il le plus élevé ?

"Les dispatchers et les 'call takers' sont les fonctions les plus susceptibles de subir du stress ou de connaître un *burn-out* (épuisement professionnel), ce qui ne signifie pas nécessairement que ces membres du personnel sont démotivés ou insatisfaits. Ils assument une très grande responsabilité, bénéficient de peu, voire d'aucune autonomie, ne reçoivent pas de *feedback* concernant leur travail et sont confrontés à une charge mentale relativement lourde. Bref, une combinaison de facteurs favorables au stress."

L'étude est bouclée. Et maintenant ? On passe à autre chose ?

"Pas du tout ! Il s'agit à présent d'utiliser cet outil de manière adéquate et efficiente. Le questionnaire est disponible et l'étude nous a fourni des valeurs de référence permettant une étude comparative. Elle permet de faire passer des messages importants. Par exemple, de quoi un travailleur a-t-il besoin pour venir travailler avec enthousiasme et motivation ? D'un travail varié dans lequel il/elle peut développer ses talents, recevoir un *feedback*, savoir à quoi son travail a servi et entretenir des relations positives avec ses collègues et ses chefs."

Pour de plus amples informations www.hrpol.be, menu 'Bien-être au travail'. ■