

Le stress professionnel chez les sapeurs pompiers

Cindy Lehmann

▶ **To cite this version:**

Cindy Lehmann. Le stress professionnel chez les sapeurs pompiers. Gestion et management. 2013. dumas-00914618

HAL Id: dumas-00914618

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00914618

Submitted on 5 Dec 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Le stress professionnel chez les sapeurs pompiers

Mémoire de fin d'études

1ère année de Master Gestion- parcours Gestion des Ressources Humaines

Présenté par : Cindy LEHMANN

Directrice de Mémoire : Monique COMBES-JORET,
Enseignante chercheuse à l'Université de Reims Champagne Ardenne

2012-2013

« L'Université n'entend donner aucune approbation aux opinions émises dans ce mémoire.

Ces opinions doivent être considérées comme propres à leur auteur. »

REMERCIEMENTS :

Je tiens à remercier l'ensemble des sapeurs pompiers ayant répondu aux questionnaires et participé aux entretiens pour m'avoir accordé leur temps et m'avoir ainsi permis de construire une base de données indispensable pour mener à bien mon projet de recherche.

Mes remerciements s'adressent également au Colonel BERTHOUIN (DDSIS 55) et Mme HUMBERT (DRH SDIS 55) ainsi qu'au Lieutenant – Colonel PERRY (DDASIS 10) et Mr SUZAMMECK (responsable de la gestion administrative et technique des SPP 10) pour m'avoir accordé leur temps et donné leur confiance, ce qui m'a permis de diffuser mon questionnaire auprès des sapeurs pompiers professionnels de leurs départements.

Mes derniers remerciements seront pour ma directrice de mémoire, Mme COMBES-JORET, enseignante chercheuse à l'université de Reims Champagne-Ardenne pour son suivi, sa disponibilité, ses conseils et ses encouragements tout au long des différentes étapes d'élaboration de ce mémoire.

RESUME :

Depuis une dizaine d'années, les risques psychosociaux font l'objet d'un intérêt particulier de la part des entreprises. En effet, la lutte contre ces risques participerait à l'augmentation de leurs performances.

L'objet de notre travail de recherche est le stress professionnel chez les sapeurs-pompiers professionnels. Nous nous sommes demandés si l'organisation du travail et l'environnement socio-économique pouvaient être source de stress professionnel. Afin de répondre à cette problématique nous avons fait une enquête principalement effectuée par questionnaires et de manière complémentaire par entretiens individuels semi-directifs auprès de sapeurs pompiers professionnels travaillant dans le civil. Les résultats obtenus ont permis de montrer que l'organisation du travail n'était pas source de stress professionnel à l'exception de deux éléments : les exigences émotionnelles et l'autonomie. Même conclusion concernant l'environnement socio-économique. Celui-ci n'est pas une source de stress professionnel.

Mots clés : Sapeur Pompier Professionnel (SPP), Risques psychosociaux (RPS) Stress professionnel, Organisation du travail, Environnement socio-économique.

SUMMARY:

Since a dozen years, the psychosocial risks are the object of a particular interest from the company. In fact, the struggle against these risks would take part in the increase of performance. The object of our research work is the professional stress among Firefighter. We wondered if the organization work and the socio-economic environment could be a source of professional stress. To answer of this problem, we made a survey, principally carry out with questionnaire and on complementary way with semi-structured interviews among Firefighter. The results have permitted to show organizational work wasn't a source of professional stress with the exception of two elements: the emotional demands and autonomy. Same conclusion concerning socio-economic environment. It wasn't a source of professional stress.

Keyword: Firefighter, Psychosocial risk, Professional Stress, Work Organization, Socio- economic Environment.

SOMMAIRE :

INTRODUCTION P8

PREMIERE PARTIE : REVUE DE LITTERATURE P11

CHAPITRE 1 : Le stress au travail : un risque psychosocial universel P12

I- *Qu'est ce que le stress au travail ?* P12

II- *Etat des lieux du stress au travail : le secteur de la fonction publique et le métier de sapeur pompier* P21

CHAPITRE 2 : L'organisation du travail chez les sapeurs pompiers et leur environnement socio-économique. P26

I- *L'environnement socio-économique du métier de sapeur-pompier* P26

II- *L'organisation du travail chez les sapeurs pompiers* P37

DEUXIEME PARTIE : PROJET DE RECHERCHE ET METHODOLOGIE P44

CHAPITRE1 : Le projet de recherche P45

I- Le *choix du sujet* P45

II- *La Démarche adoptée* P47

CHAPITRE 2 : Le choix de l'échantillon : les Sapeurs pompiers professionnels travaillant dans le civil P48

I- *Elaboration de l'échantillon* P48

II- *Echantillon retenu* P54

CHAPITRE 3 : Méthode de recueil des données P57

I- *Méthode quantitative : une analyse générale du stress professionnel* P57

II- *Méthode qualitative : une analyse complémentaire permettant une ouverture du sujet* P60

III- *Les Hypothèses de recherche* P61

TROISIEME PARTIE : L'ANALYSE DES RESULTATS P63

CHAPITRE 1 : résultat méthode quantitative et qualitative P64

CHAPITREE 2 : Réponses aux hypothèses et sous hypothèses P81

CONCLUSION P86

BIBLIOGRAPHIE P87

WEBOGRAPHIE P89

ANNEXES P91

TABLE DES MATIERES P120

LISTE DES ABREVIATIONS :

ARI	Appareil Respiratoire Isolant
BMPM	Bataillon des Marins Pompiers de Marseille
BSPP	Bataillon des Sapeurs Pompiers de Paris
CASDIS	Conseil d'Administration du Service Départemental d'Incendie et de Secours
CGCT	Code Générale des Collectivités Territoriales
CIS	Centre d'Incendie et de Secours
CODIS	Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours
COGIC	Centre Opération de Gestion Interministérielle des Crises
COZ	Centre Opérationnel de Zone
CPI	Centre de Première Intervention
CSP	Centre de Secours Principal
CTA	Centre de Traitement des Alertes
DDASIS	Directeur Départemental Adjoint du Service d'Incendie et de Secours
DDSIS	Directeur Départemental du Service d'Incendie et de Secours
DGSCGC	Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises
FPT	Fonction Publique Territorial
PATS	Personnel Administratif Technique et Spécialisé
QVT	Qualité de Vie au Travail
RAF	Responsable Administratif et Financier
RPS	Risques PsychoSociaux
SDACR	Schéma D'Analyse et de Couverture des Risques
SDIS	Service Départemental d'Incendie et de Secours
SNPC	Service National de Protection Civile
SPP	Sapeur Pompier Professionnel
SPV	Sapeur Pompier Volontaire
SSSM	Service de Santé et de Secours Médical

INTRODUCTION :

Le contexte économique actuel évolue vers un univers toujours plus instable. Plusieurs constats renforcent cette idée : une crise économique depuis 2008, une crise de la dette dans les pays industrialisés, une hyper-concurrence liée à la mondialisation et à une libéralisation des échanges, un chômage de masse, une incertitude vis-à-vis de la demande….

Pour faire face à ces différentes menaces, les entreprises essayent de s'adapter en intégrant dans leur organisation du travail plus de flexibilité. Cette volonté d'adaptation au milieu se traduit notamment par une intensification du travail et une recherche active de satisfaction du client.

Afin de rester compétitif les entreprises poursuivent deux objectifs principaux : la diminution des coûts de fonctionnement et l'augmentation de leurs performances. Cette recherche de performance c'est-à-dire une recherche d'efficacité et d'efficience, a des conséquences diverses notamment au niveau managérial mais également au niveau des conditions de travail des salariés.

Hors, selon E.TRIST, l'efficacité du travail est liée à la qualité de vie au travail (QVT : fondement du concept dans les années 50). D'après ce scientifique anglais du début du 20e siècle, « *la qualité de vie au travail*[1] *prend sa source dans la capacité de l'entreprise à articuler convenablement les dimensions humaines, sociales et techniques du travail* ».

Il est donc dans l'intérêt des entreprises de s'intéresser à ce concept afin de répondre à leurs propres objectifs de performance.

Un des volets de cette notion de QVT est la prévention contre les risques psychosociaux. Le champ de cette notion est aujourd'hui en constante évolution.[2]

[1] Aujourd'hui, il n'existe pas de définition juridique de la QVT, celle-ci varie suivant que l'on s'attache aux effets, aux déterminants, aux moyens ou à la démarche.

[2] Actuellement, il n'existe pas de définition scientifique ni juridique de ce terme.

Néanmoins, le collège d'expertise sur le suivi des RPS en donne la définition suivante[3] : « *risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental* »

Une liste non exhaustive peut tout de même être faite. Ainsi rentrent dans la catégorie des RPS : le mal être, la souffrance, le burn out, les comportements antisociaux du travail (agression physique, incivilité, provocation, harcèlement...), le déséquilibre des univers de vie ou encore le stress.

Dans ce mémoire, nous nous intéresserons plus particulièrement au stress au travail En effet, « plus d'un salarié européen sur 5 déclare souffrir de troubles de santé liés au stress au travail »[4].

Dans une période de réduction budgétaire et de chasse au gaspillage, les coûts liés au stress au travail n'est pas négligeable et ceux dans tous les secteurs d'activité. Nous allons dans ce travail de recherche nous intéresser aux sources du stress au travail dans la fonction publique et plus particulièrement au sein des sapeurs pompiers professionnels.

Concernant le stress au travail chez les sapeurs pompiers professionnel, les recherches précédentes sur le sujet sont plutôt tournées sur une approche individuelle sous un angle psychologique.

C'est pour cette raison que nous avons fait le choix de travailler sur une approche plus organisationnelle. Nous avons également au vue du contexte socio-économique actuel, décidé de réfléchir sur l'impact de celui-ci en termes de stress au travail.

Ainsi notre problématique de recherche est la suivante : L'organisation du travail et l'environnement socio-économique actuel sont ils une source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers professionnels ?

[3] www.college-risquespsychosociaux-travail.fr
[4] INRS, le stress au travail, Dossier Médico-technique, 15/12/2010

Afin de mener notre projet de recherche à bien nous allons suivre le plan suivant :

Dans un premier temps, nous allons effectuer une revue de littérature qui a pour but de présenter l'état de la recherche sur notre sujet. C'est pourquoi nous commencerons par développer le concept de stress professionnel et nous terminerons cette première grande partie par la présentation de l'environnent socio-économique et de l'organisation du travail chez les sapeurs pompiers professionnels.

Dans un second temps, nous nous intéresserons à notre projet de recherche et la méthodologie utilisée pour essayer de répondre à notre problématique. Pour cela, nous verrons dans un premier point le pourquoi et le comment de ce projet de recherche. Dans un second point, nous nous attarderons sur l'élaboration de nos échantillons ainsi que ceux retenus. Puis dans un troisième et dernier point, nous verrons quels sont les outils utilisés pour notre enquête de terrain.

Enfin, dans un troisième temps, nous présenterons les résultats de notre problématique de recherche en suivant un plan en deux étapes. Dans la première, nous présenterons les résultats comparés de nos deux méthodes de recueil de données et dans la seconde nous répondrons aux hypothèses (et sous hypothèses) émises au cours de ce mémoire.

PREMIERE PARTIE : REVUE DE LA LITTERATURE

Dans cette revue de la littérature, nous allons voir les études, les écrits qui existent actuellement sur notre sujet à savoir les sources du stress professionnel chez les sapeurs pompiers.

Pour cela, nous avons divisé cette partie en deux grands chapitres :

- ✓ **Le premier** s'intéressera au stress au travail avec dans un premier temps un paragraphe permettant de délimiter cette notion de stress au travail au travers son cadre théorique, réglementaire, conceptuel accompagné d'un zoom sur la façon de repérer ce phénomène. Et dans un second paragraphe, nous développerons un état des lieux du stress au travail au sein de la fonction publique et plus particulièrement dans la population des sapeurs pompiers civils.

- ✓ **Le second** aura pour objet l'organisation du travail chez les sapeurs pompiers. Avec dans une première partie, le développement du cadre dans lequel travaille les sapeurs pompiers civils (un travail au service de la défense intérieur et le statut « protecteur » de fonctionnaire) et une seconde partie mettant en avant l'organisation du travail chez les SPP travaillant dans le civil.

Chapitre 1 : le stress au travail : un risque psychosocial universel

Dans ce chapitre, nous aborderons dans un premier temps, la notion de stress au travail de manière générale en posant tout d'abord le cadre théorique et réglementaire, puis en développant la démarche d'action à adopter face à ce phénomène. Dans un deuxième temps, nous établirons un état des lieux du stress au travail en partant d'un point vu général pour arriver progressivement au métier de sapeur-pompier.

I- Qu'est ce que le stress au travail ?

Dans cette première partie, nous nous intéresserons, dans une première sous partie, à la notion de stress au travail dans sa généralité en définissant le terme et les différentes approches conceptuelles et en posant le contour de la réglementation européenne et nationale autour du stress au travail. Dans une seconde sous partie, nous développerons la démarche d'action qui se rattache à ce concept en partant du repérage de ce phénomène (facteurs, sources) pour aboutir aux actions de prévention.

A- Stress au travail : généralités

Dans cette première sous partie, intéressons nous aux cadres réglementaires et conceptuels de la notion de stress au travail.

1- Définition et réglementations

a- Définition du stress au travail :

Le stress au même titre que les violences internes (harcèlement, mal être souffrance…) et externes fait partie des risques psychosociaux (RPS). Chaque RPS possède ses propres causes, manifestations, et conséquences cependant ils peuvent être associés. Par exemple, un contexte professionnel stressant peut entrainer un mal être, une souffrance chez l'individu.

Définir le stress n'est pas chose aisée, en effet, selon G. VALLERY & S.LEDUC (2012), le stress est une notion polysémique. En effet, elle peut désigner un processus[5], un état ou une cause (agent(s) stresseur(s))[6].

Selon l'agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail, le stress « *survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité* ».

Ainsi on peut parler de stress au travail quand un individu ressent un déséquilibre entre ce qu'on lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont elle dispose pour y répondre.

Cet état de stress à court terme est possible à gérer pour l'individu, on parle ainsi de stress positif c'est-à-dire un stress nécessaire pour faire face aux différents situations de la vie (permet d'être vigilent). Cependant, si cet état se prolonge dans le temps, cela devient chronique, on parle alors de stress négatif car celui-ci peut avoir des conséquences sur la santé de l'individu. C'est ce deuxième aspect qui rentre la catégorie de risques professionnels et qui fait l'objet d'une attention particulière des entreprises.

Selon l'Institut National de Recherche Scientifique, les cas de stress dans l'entreprise sont parfois niés ou attribués uniquement à la fragilité ou à l'inadaptation au poste de certains salariés. Néanmoins, les causes de nature professionnelles (contenu du travail, relation de travail, organisation du travail…) ne sont pas à négliger. Toute la difficulté dans la recherche de ces causes repose sur la possible combinaison entre facteurs personnels et professionnels.

Après avoir définit le terme du « stress au travail », intéressons nous maintenant au cadre réglementaire qui encadre cette notion.

[5] Voir approche biologique p15
[6] Voir le repérage du stress : différents indicateurs p19

b - Point juridique : réglementation

Le cadre réglementaire relatif au stress au travail se situe à deux échelons distincts : au niveau de l'Europe et au niveau national :

A l'échelle de l'Europe, on retrouve l**'accord cadre Européen sur le stress au travail du 8 janvier 2004** qui comporte un double objet :

- ✓ « augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail, par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants »
- ✓ « attirer leur attention sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail. »

Le but de cet accord est « de fournir aux employeurs et aux travailleurs un cadre qui permet de détecter et de prévenir ou de gérer les problèmes de stress au travail. Son but n'est pas de culpabiliser l'individu par rapport au stress. »

A l'échelle nationale, nous pouvons distinguer trois niveaux :

✓ **Les dispositions générales** relatives à la protection de la santé physique et mentale que l'on retrouve dans les articles L.4121-1 et L.4121-2 du code du travail.[7]

✓ **Les dispositions particulières** qui concernent les réglementations en lien avec la *« prévention des risques susceptibles de constituer des sources de stress »*. Par exemple, la prévention des risques contre le bruit ou bien encore contre le travail sur écran. Ces réglementations peuvent également porter sur certains modes d'organisations du travail comme le travail de nuit ou encore le travail posté …

✓ **Accord national interprofessionnel sur le stress au travail** signé en juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009. Celui-ci définit les modalités de repérages et de prises en charge du stress au travail.

Nous venons d'aborder la définition et le cadre réglementaire du stress au travail, voyons maintenant quelles sont les différentes approches conceptuelles du stress.

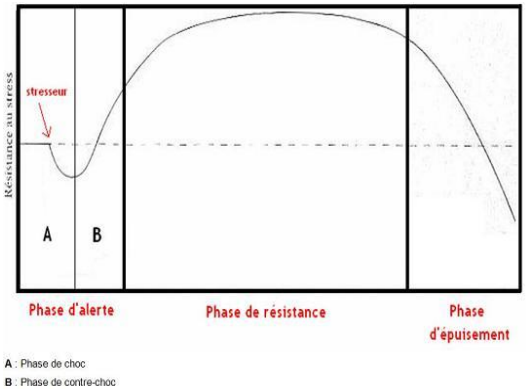
[7] Annexe 1 : Dispositions générales relatives à la protection de la santé physique et mentale L 4121-1 / L.4121-2

2- Une diversité d'approches conceptuelles du stress :

Le concept du stress est définit de manière diverse, toutefois la revue de littérature met en avant trois approches à la base de l'élaboration[8] de plusieurs modèles : approche biologique, approche psychosocial et l'approche causale. C'est ce que nous allons développer dans cette sous partie.

a- Approche biologique, 1936 :

L'approche biologique repose sur le modèle du syndrome général d'adaptation (SGA) découvert en 1936 et mis en évidence par le biologiste Hans SELYE. Celui-ci envisage le concept de stress comme un processus biologique se déroulant en trois phases :



✓ **La phase d'alerte** correspond à la réaction de l'organisme face à un agent stressant. Celle-ci suit un double mécanisme : *le choc* (état de surprise lié à l'agression soudaine) et *le contre-choc* (réaction de l'organisme par la mise en œuvre de moyens de défense active).

✓ **La phase de résistance** : le passage dans cette phase est consécutif à une prolongation de la phase précédente. Il s'agit « d'une tentative d'adaptation à la situation nouvelle ».

✓ **La phase d'épuisement** : moment de rupture qui a lieu quand l'organisme n'arrive plus « à s'adapter et à supporter l'agent stresseur ».

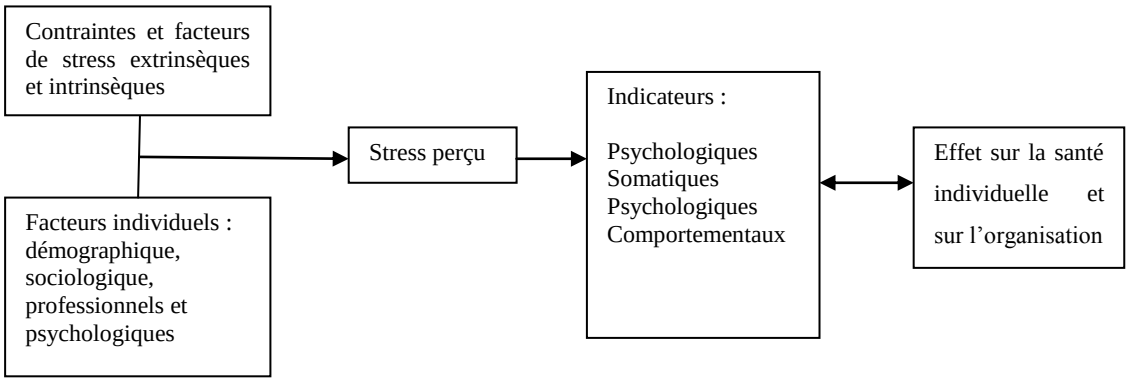
Ce modèle présente plusieurs limites dont la plus importante repose sur le fait que le stress est vécu de manière passive et selon un mode essentiellement organique. Le syndrome général d'adaptation ne rend pas compte de l'aspect psychosocial. Cet aspect sera étudié plus tard dans les années 80.

[8] Reprise dans : VALLERY.G & LEDUC.S, les risques psychosociaux, PUF 2012

b- Approche psychosociale, années 80 :

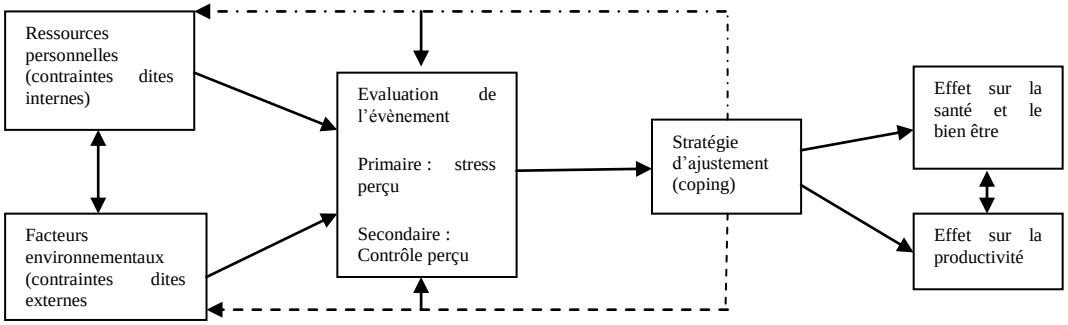
Cette approche, apparue dans les années 80, s'intéresse au stress comme un processus dynamique. Voici sous la forme de schéma la vision synthétique développé par LANCRY & PONELLE (2004) et NEBOIT & VEZINA (2002) de ces deux modèles : interactionniste et transactionnel.

*Modèle interactionniste



Les modèles interactionnistes qui visent finalement à repérer dans une situation donnée les éléments qui caractérisent une situation acceptable pour la personne.

*modèle transactionnelle



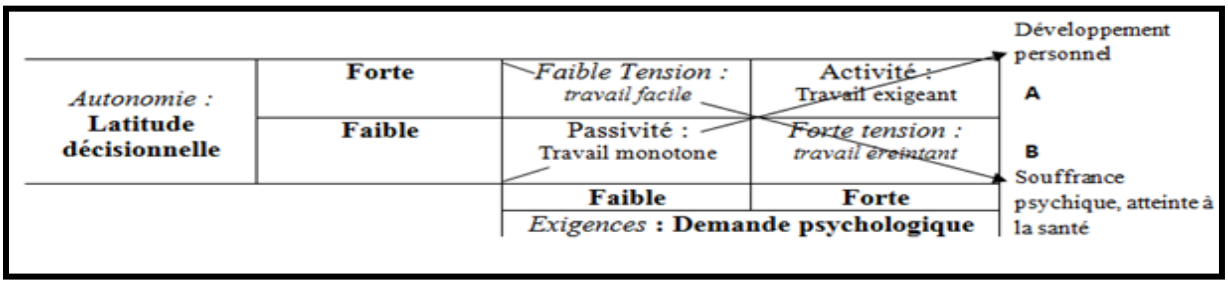
L'approche transactionnelle met l'accent sur l'interprétation de la situation, sur la signification que la personne va lui donner

Comme tout modèle, il existe une limite à ce type d'approche. En effet, ces approches reposent sur des perceptions, des représentations c'est-à-dire une vision au niveau de l'individu ne prenant pas en compte l'aspect collectif et organisationnel. Nous venons de nous intéresser à l'approche psychosociale, intéressons nous maintenant à l'approche causale. Approche à laquelle nous ferons par la suite référence

c- Approche causaliste

Cette approche cherche à dépasser la vision du stress du seul point de vue de l'individu en y intégrant les éléments de l'environnement à travers les caractéristiques des situations de travail et des individus. Deux modèles principaux et complémentaires occupent une place centrale dans cette approche : le modèle « demande- autonomie au travail » de KARASEK et le modèle « déséquilibre- récompense » de SIEGRIST.

*Modèle « demande – autonomie au travail » KARASEK (job strain)(1985,1990)



Ce modèle joue un rôle important dans l'évaluation des RPS. En effet, il est l'un des modèles les plus utilisés dans les recherches sur la santé au travail. Il repose sur trois dimensions :

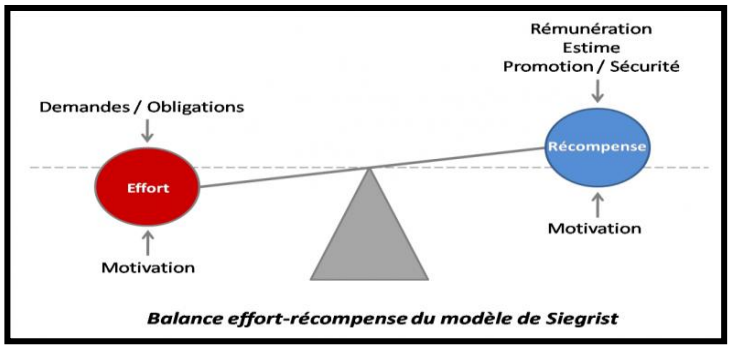
- ✓ **La demande psychologique** : elle fait référence aux charges de travail, à la contrainte de temps et aux exigences émotionnelles associées au travail.

- ✓ **L'autonomie décisionnelle** : cette dimension renvoie à la possibilité d'agir, à la latitude d'action et de décision.

- ✓ **Le soutien social** : cet aspect vient compléter le modèle initial en 1990 et se compose de l'ensemble des interactions sociales se déroulant sur le lieu de travail tant avec les collègues qu'avec la hiérarchie. Le rôle du soutien social joue à trois niveaux : c'est un support informationnel, une aide au travail lors de surcharge et un appui émotionnel.

Selon KARASEK, le stress apparait à l'intersection entre une demande psychologique élevées et une demande décisionnelle faible. Ceci est renforcé par un faible soutien social.

* Modèle « déséquilibre- récompense » de SIEGRIST9 (1996)



Balance effort-récompense du modèle de Siegrist

Ce modèle émet l'idée selon laquelle les échanges au travail reposent sur un principe de réciprocité. En effet, le salarié s'attend, en échange des efforts accomplis, à une récompense.

Cette hypothèse repose donc sur deux dimensions :

- ✓ **Absence ou la faible récompense** : Celle-ci peut se traduit par exemple par un salaire insatisfaisant, un manque d'estime ou de respect, une insécurité vis-à-vis de l'emploi ou bien encore de faibles opportunités de carrière.

- ✓ **Effort** : celui peut être revêtir un caractère extrinsèque (relatif à la contrainte de temps, aux responsabilités, heures supplémentaires, interruption…) ou intrinsèque (surinvestissement de l'individu)

Pour SIEGRIST, le stress serait le résultat d'un effort élevé récompensé d'une manière jugé faible voir absente par l'individu.

Les modèles de KARASEK et de SIEGRIST sont jugés complémentaires dans le sens où tous deux contribuent à l'identification des situations de travail pathogènes. En revanche, ils donnent une vision statique de ces différents facteurs de stress ne traduisant pas le côté dynamique, évolutif du stress au travail.

Nous venons de voir dans cette partie la diversité conceptuelle liée à la notion de stress, intéressons nous maintenant à la démarche de prise en charge des personnes victimes de stress au travail.

[9] Acronyme Anglais : « Effort Reward Imbalance » (ERI)

B- Stress au travail : du repérage à l'action

Nous avons vu, dans une première partie, que le stress fait l'objet de nombreuses études, cet intérêt tient au fait que ce concept est considéré comme un risque majeur tant pour la santé des salariés (de la simple irritation à de véritables troubles psychiques et des problèmes de santé grave) que pour la vie des entreprises (absentéisme, taux de rotation élevé, productivité en baisse, hausse du taux d'accident, augmentation des pliantes des clients, mauvaise image de l'entreprise…). C'est pourquoi un grand nombre d'entreprise se lancent dans une démarche de prise en charge du stress au sein de leur organisation afin de garder un avantage concurrentiel via son capital humain.

Dans cette partie, nous allons, dans une première sous partie, nous arrêter plus longuement sur le repérage du stress au travail puis, dans une seconde sous partie, nous développerons l'ensemble des étapes constituant une démarche de prise en charge du stress professionnel.

1 – Le repérage du stress : différents indicateurs

Dans cette sous partie, nous allons nous intéresser aux indicateurs permettant à l'organisation de repérer la présence de stress au sein de l'entreprise et ainsi mettre en avant les moments susceptibles d'occasionner une intervention.

Afin de repérer les trois niveaux du processus de stress, nous allons vous présenter l'outil de repérage élaboré par le groupe de travail coordonné par le CESTP-ARACT[10]. Celui-ci a été crée afin de remplir deux objectifs majeurs : sensibiliser les entreprises mais surtout permettre la détection du stress au travail.

Le groupe de travail a choisi de construire cet outil de repérage selon 4 entrées ou niveaux permettant ainsi d'avoir une vision plus globale du phénomène : l'individu, le collectif (professionnel), l'organisation et l'environnement.

Cet outil[11] est décomposé en trois tableaux représentant les trois processus du stress envisagés par le groupe de travail mettant ainsi en évidence trois moments possibles d'intervention pour l'entreprise :

[10] SAVEREUX.S et al « Stress au travail : du repérage à l'action » Les Cahiers CESTP – ARACT, n°2 /septembre 2007

[11] Annexe 2 : outil de repérage CESTP-ARACT

- ✓ **Stress suspecté** : phase de détection où on soupçonne l'existence de stress
- ✓ **Stress constaté** : phase où le stress est avéré. Seuls quelques salariés sont touchés. Les indicateurs permettent donc de définir l'ampleur du phénomène
- ✓ **Stress installé** : le stress est installé sur l'ensemble du personnel et sur l'organisation du travail.

A travers la présentation de ces indicateurs et de ces différents niveaux, nous pouvons mettre en évidence une volonté d'évoluer vers une approche organisationnelle du stress (BEN AISSA, H. & GALINDO, G., 2011) marquant un tournant par rapport aux précédentes recherches sur le stress orientée vers une approche plutôt comportementaliste et individualiste. Aujourd'hui nous vivons dans un contexte de changement organisationnel tourné vers l'obsession du résultat (BEN AISSA, H. & GALINDO, G, 2011), il est intéressant de voir l'impact de ce changement dans le rapport aux travails des individus.

Ajoutons que l'identification des sources du stress au travail reste complexe du fait de la combinaison d'action des différents facteurs existants.

Nous venons de nous intéresser dans cette partie à une phase que nous pouvons appelés de repérage ou encore d'identification, replaçons maintenant cette étape dans la démarche globale de prise en charge du stress au sein d'une organisation

2- Une démarche de prise en charge en 7 étapes :

Comme dit précédemment, il est dans l'intérêt de l'entreprise de gérer le stress de ses employés. Comme dans toute procédure de gestion, il existe une démarche pratique rentrant dans le cadre de la prévention des risques professionnels. Cette démarche d'action en 7 étapes (un exemple parmi d'autres variantes) a pour objectif principal de réduire voir de supprimer les situations de stress dans l'entreprise concerné.

Ces 7 étapes sont les suivantes[12] :

1- Pré- diagnostic de la situation en interne ou en externe	5- Elaboration d'un plan d'action
2- Constitution d'une équipe projet	6- Mise en œuvre
3- Diagnostic approfondi	7- Suivi
4- Restitution des résultats	

[12] Cette démarche est tirée du Dossier INRS, « le stress au travail » du 15/12/2010 : nous la développerons sous forme de tableau dans l'annexe 3 : une démarche de prise en charge en 7 étapes.

Cette démarche sur le long terme, s'inscrit dans une volonté d'action en profondeur basé sur le collectif, toutefois, il existe également des actions[13] plus rapides sur le plan de la mise en place jouant sur la gestion individuelle du stress (exemple : renforcer la résistance des salariés par des techniques de relaxation ou de psychothérapie). Attention, ce type d'action dans son individualité a pour inconvénient de ne pas traiter le problème à la source et par conséquent les effets s'inscrivent uniquement sur du court terme.

Dans cette première grande partie, nous nous sommes intéressés au concept du stress au travail dans sa globalité en abordant notamment la définition inhérente à ce terme, les modèles qui lui sont associés ainsi que la démarche permettant de le gérer. Dans une seconde grande partie, nous allons effectuer un état des lieux du stress au travail dans les secteurs, métiers qui intéressent notre sujet de recherche, afin d'avoir un regard plus pratique.

II- Etat des lieux du stress au travail : le secteur de la fonction publique et le métier de sapeur pompier

L'état des lieux du stress au travail peut se faire à différents niveaux (Europe, France, secteur d'activité, métier…) afin de rester dans notre sujet nous allons nous intéresser aux niveaux les plus proches de la population étudiée.

Les sapeurs pompiers professionnels civils étant des fonctionnaires de la fonction publique territoriale[14], nous intéresserons donc dans une première sous partie au stress au travail dans ce secteur et dans une seconde sous partie nous aborderons le stress au travail au sein du métier de sapeur pompier.

A- Le stress dans la fonction publique

De manière générale, nous entendons plus parler du stress au travail dans les entreprises du secteur privé ainsi nous pouvons nous demander si ces situations sont également présente dans le secteur public

Selon une étude sur les conditions de travail dans la fonction publique datant d'octobre 2003, « *les conditions de travail ne sont, d'une façon générale, ni plus difficiles ni meilleures dans la fonction publique que dans le secteur privé.* »

[13] Dossier INRS, « le stress au travail » du 15/12/2010
[14] Développé dans le chapitre 2

Ainsi d'après cette enquête, c'est le métier qui prime. En effet, pour un même métier, il « *existe néanmoins des écarts entre public et privé, tant en termes de contraintes que d'autonomie ou de charge mentale* ».

Cette absence de différence significative entre le public et le privé se retrouve également au niveau législatif. En effet, le 20 novembre 2009, un accord a été signé concernant la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique. Celui-ci poursuit au travers 15 actions, 3 axes principaux :

- ✓ Instances et acteurs opérationnels en matière de santé et sécurité au travail
- ✓ Objectifs et outils de prévention des risques professionnels
- ✓ Dispositifs d'accompagnement des atteintes à la santé.

Cette volonté d'améliorer la santé et la sécurité des travailleurs au sein de la fonction publique ne peut être qu'un point positif dans la gestion du stress au travail.

Passons maintenant à une autre étude qui a retenu notre attention, l'étude TISSOT 2012 portant sur la perception du stress par les RH effectuée auprès d'un échantillon de 634 professionnels des RH du secteur privé et public.

Deux résultats sont à mettre en avant : la confrontation de ces responsables RH au stress au sein de leur organisation durant les 12 derniers mois et la question de son évolution.

Voici deux tableaux montrant les résultats de ces deux interrogations :

- ✓ **Confrontation au stress au sein de l'organisation durant les 12 derniers mois :**

	Confrontation au stress	Pas de confrontation au stress
Secteur public	**93,3%**	6,7%
Secteur Privé	86,8%	13,2%

Nous pouvons constater que le secteur public est plus confronté au stress que le secteur privé.

- ✓ **Evolution du nombre de situation de stress :**

	Augmenté significativement	augmenté
Secteur public	44,2%	32,6%
Secteur Privé	32,7%	35,8%

Nous pouvons noter que l'augmentation de ces situations est plus significative dans le secteur public que dans le secteur privé.

B- Le stress chez les sapeurs pompiers :

Selon un article du journal du net[15], le métier de sapeur pompier est classé en deuxième position dans les métiers les plus stressants. Pourquoi un tel classement, est ce relatif à l'individu, à l'organisation, à l'environnement ou bien encore une combinaison des trois ?

Suite à une revue de littérature, il s'avère que le stress chez les sapeurs pompiers est un thème encore assez peu traité. Toutefois au jour d'aujourd'hui ce thème arrive sur le devant de la scène lié notamment au fait d'avancées législatives. Dans cette partie, Nous allons synthétiser ce que nous avons pu trouver sur ce focus.

Dans un premier temps, nous allons dresser un tableau général sur les sources du stress chez les sapeurs pompiers du point de vue de l'individu. Et dans un second temps, nous verrons quelques conclusions d'une étude réalisé sur les conditions de travail chez les sapeurs pompiers d'un point de vue plus organisationnel datant de 1998.

a- Un tableau général de la situation :

Voici sous forme d'un tableau les causes du stress chez les sapeurs pompiers du point de vue de l'individu[16]. Attention, il faut garder à l'esprit que le stress reste un phénomène cumulatif :

Quand ?	Causes
Phase pré-opérationnelle (avant les interventions)	- Souvenir d'une intervention tragique ou vécue comme. - attente de longue heure sans déclenchement de l'alerte (mécanisme de sous- stress) - difficulté relationnelle avec l'équipe - baisse de forme physique et mentale : surmenage, conditions d'alimentation difficiles
Phase opérationnelle (pendant l'intervention)	- phénomène proprement dit de l'alerte : riche en émotion (effet de l'inattendu) - contrainte de temps, agir le plus rapidement possible - se trouver dans une situation d'urgence grave (mort, panique des victimes…) - le manque d'information concernant la mission - l'inconnue, la survenue d'événements anormaux (explosions…) - sentiment d'absence de supervision - exposition à des vues insoutenables - stresseurs physiologiques : manque d'oxygène, contrainte thermique, effet matière toxique…
Phase post-opérationnel (après l'intervention)	- intervention traumatisante (stress post traumatique)

[15] LES MEILLEURS JOBS DE 2012... ET LES PIRES : Les métiers plus stressants... et les moins stressants : http://www.journaldunet.com/management/emploi-cadres/meilleur-metier/le-stress.shtml

[16] Information provenant du site suivant : http://home.nordnet.fr/~cledru/USP/stress.html

Dans cette sous partie, nous venons de faire un tableau des sources de stress au travail chez les sapeurs pompiers avec une approche individualiste, comportementaliste. Voyons maintenant ce phénomène sous un aspect plus organisationnel.

b- Le stress au travail chez les sapeurs pompiers, une approche organisationnelle ?

Concernant cet aspect organisationnel, nous avons trouvé peu d'information à ce sujet (c'est pourquoi il fait l'objet de notre mémoire). Voici tout de même les informations rassemblées. Nous allons dans un premier temps voir les chiffres disponibles et dans un second de temps, nous aborderons les résultats d'une étude menée en 1998 sur les conditions de travail dans la fonction publique et plus particulièrement sur la « charge mentale »

Tout d'abord en termes de chiffre, les résultats de nos recherches sont assez faibles. En effet, nous avons trouvé uniquement des chiffres concernant un indicateur pouvant laisser présager d'un problème tel que le stress au travail : l'absentéisme. En effet, ce chiffre ne représente qu'un lien indirect avec le phénomène du stress. Selon les statistiques des SDIS 2011, l'absentéisme [17] pour raison de santé équivaut à 4 agents sur 100 à l'année.

Absence Théorique	
SDIS	4,3 %
1ère catégorie	4,8 %
2e catégorie	4,1 %
3e catégorie	3,7 %
4e catégorie	3,6 %
5e catégorie	2,6 %

Nous pouvons ainsi remarquer que plus la taille du SDIS est importante (1e catégorie), plus il y a d'absence. Ce pourcentage est presque doublé entre les deux catégories extrêmes (1ère et 5e), il passe de 2,6% à 4,8%.

Enfin, concernant les conditions de travail[18] des sapeurs pompiers, une étude datant de 1998 fait une comparaison entre les métiers de la sécurité du privé et du public incluant ainsi dans son travail celui de sapeur pompier. Cette étude met en avant les indicateurs de charge mentale en lien avec le métier de sapeur pompier[19].

[17] Absence théorique : calcul : (Nombre de jour d'arrêt de travail x 5 x 100)/ (effectif x 1607).
[18] Source : Dares, Enquête conditions de travail 1998
[19] Les résultats liés ces indicateurs sont important pour notre étude : se reporter à notre partie méthodologique

Part des salariés qui déclarent….	Pompier (%)
Se dépêcher toujours ou souvent	76
Se débrouiller seul(e) dans des situations difficiles	34
Devoir abandonner une tâche pour une autre	93
Recevoir des indications sur comment faire le travail.....	8
Suivre toujours les consignes	43
Vivre des tensions avec le public	71
Qu'une erreur dans leur travail entraîne un dommage.....	100
dont : - des conséquences graves pour la qualité du produit ou du	94
- des coûts financiers importants pour l'entreprise	63
- des conséquences dangereuses pour leur sécurité ou celle d'autres personnes	100
- des sanctions à leur égard	92

Indicateur de charge mentale pour les personnels de sécurité : Source : DARES, Enquête conditions de travail 1998 (partie concernant uniquement les sapeurs pompiers.

A travers ce tableau, nous pouvons constater que chez les sapeurs pompiers, le prima est donné au collectif. En effet, seul 34% disent se débrouiller seul dans des situations difficiles. Ils sont soumis à une responsabilité importante. Nous pouvons citer l'exemple suivant : 100% des répondants pensent qu'une erreur de leur part entraine des conséquences dangereuses pour leur sécurité ou celle d'autres personnes. S'ajoute à cela, une forte pression temporelle (76%) et le fait de vivre des tensions avec le public (71%). Ces différents résultats peuvent constituer un début de réponse vis-à-vis de notre étude.

Dans ce chapitre, nous nous sommes intéressés au stress au travail, notion qui constitue l'objet de notre recherche, intéressons nous maintenant à la population étudiée, les sapeurs pompiers professionnels et plus particulièrement leur environnement socio-économique et leur organisation du travail.

Chapitre 2 : L'organisation du travail chez les sapeurs pompiers et leur environnement socio-économique.

« *Le travail de pompier est considéré comme étant l'un des métiers les plus exigeants, tant au niveau physique que psychologique* ». (Woodwall, 1998). Il s'agit d'un métier à risque donnant lieu à des interventions variées ayant toujours pour but de secourir et protéger les biens et les personnes.

En France, ils sont 248 300 sapeurs pompiers à garantir l'égalité des citoyens face aux secours. Parmi ces sapeurs pompiers 79% sont des volontaires, 16% des professionnels et 5 % sont des pompiers militaires (BSPP, BMPM)[20].

Dans ce second chapitre, nous allons découvrir de plus près ce qu'est le travail des sapeurs pompiers[21] notamment son organisation du travail et son environnement socio économique. Pour cela, nous allons aborder, dans une première partie, l'environnement qui gravite autour du métier de sapeur pompier montrant ainsi dans quelle dynamique se trouve le métier (sécurité de l'emploi). Puis dans une seconde partie, nous intéresserons à l'organisation du travail proprement dit des sapeurs pompiers à travers différents aspects.

I- L'environnement socio-économique du métier de sapeur pompier :

Les sapeurs pompiers professionnels travaillant dans le civil (hors militaire) sont des fonctionnaires territoriaux dont les missions rentrent dans le cadre de la sécurité civile (sécurité intérieure du pays). Nous allons dans une première partie replacer les Services Départementaux d'Incendie et de Secours (SDIS) au sein de la sécurité civile. Puis dans une seconde partie, nous nous intéresserons à la place des sapeurs pompiers au sein de la fonction publique.

A- Un travail au service de la défense intérieur :

Afin de comprendre ce qu'est la sécurité civile et la place du métier de pompier au sein de ce dispositif commençons par une présentation générale et terminons par le dernier niveau de ce dispositif, le niveau départemental : les Services Départementaux d'Incendie et de Secours (SDIS).

[20] Ministère de l'intérieur, les statistiques des SDIS édition 2012
[21] Uniquement sapeurs pompiers professionnels

1- Le niveau national de la sécurité civile :

Les misions des sapeurs- pompiers interviennent dans le cadre de la sécurité civile du pays rentrant dans les prérogatives de l'Etat. Mais qu'est ce que la sécurité civile ?

Le devoir de l'Etat est d'assurer la défense globale du pays c'est-à-dire « une défense permanente contre toutes les formes d'agressions ». La défense globale est composée de la défense militaire (ministre de la défense), de la défense économique (ministre de l'économie) et de la défense civile (ministre de l'intérieur).

Le type de défense qui retient ici notre attention est la défense civile. Celle-ci a une mission globale de « protection, de sécurité et de sauvegarde qui est la combinaison de quatre composantes :

- ✓ La sécurité générale (de l'ordre public à la sauvegarde des institutions)
- ✓ La protection et l sauvegarde des installations vitales
- ✓ La sauvegarde des populations (**mission de la sécurité civile**)
- ✓ L'esprit public (volonté de résistance de la population aux effets des agressions). »[22]

Historiquement, on parle plus justement de protection civile ou de défense passive. Cette responsabilité est transférée au ministère de l'intérieur en 1943. Ce transfert se matérialise par la création du Service National de Protection Civile (SNPC)[23] Ce service est chargé de la « protection contre l'incendie, de la défense passive (protection des populations en cas de guerre) ainsi que des questions de défense de surface intéressant le ministère de l'intérieur.

En 1975, apparait une volonté de moderniser la structure centrale et de changer de vocabulaire, la protection civile devient la sécurité civile et le SNPC devient la direction de la sécurité civile.

La sécurité civile devient à un concept autonome suite à la loi n°87-565 du 22 juillet 1987 relative à l'organisation de la sécurité civile, à la protection de la forêt contre l'incendie et la prévention des risques suite à la définition de ce terme.

[22] - Commandant BAQUET.S & Capitaine PHILIPPE.A, « Recueil des connaissances à l'usage des officiers sapeurs pompiers » Edition 2013

[23] Décret n°51-1314 du 17 novembre 1951

La loi n°2004-811 du 13 août 2004 de modernisation reprend et complète dans son 1er article la définition de la sécurité civile :

« La sécurité civile a pour objet :

- ✓ la prévention des risques de toute nature
- ✓ l'information et l'alerte des populations
- ✓ la protection des personnes, des biens et de l'environnement contre les accidents, les sinistres et les catastrophes par la préparation et la mise en œuvre de mesures et de moyens appropriés relevant de l'Etat, des collectivités territoriales et des autres personnes publiques ou privés. »

Les acteurs, « forces actives » de cette sécurité civile sont définis dans l'article 2 de cette même loi : « Les missions de sécurité civile sont assurés principalement par les **sapeurs pompiers professionnels et volontaires** des services d'incendie et de secours ainsi que par *les personnels des services de l'Etat* et *les militaires* des unités qui en sont investis à titre permanent. Concourent également à l'accomplissement des missions de la sécurité civile les *militaires des armées* et de la *gendarmerie nationale*, les personnels de la *police nationale* et *les agents de l'Etat , des collectivités territoriales et des établissements et organismes publics ou privés* appelés à exercer des missions se rapportant à la protection des populations ou au maintien de la continuité de la vie nationale, les *membres d'associations* ayant la sécurité civile dans leur objet social ainsi que les réservistes de la sécurité civile. »

L'organisation de la Sécurité Civile se décline en plusieurs niveaux allant de l'échelon national à l'échelon départemental. Mais où se situent les sapeurs pompiers et leur organisation ? Voyons comment se décline cette organisation aux différents niveaux :

- ✓ Niveau national : **la Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises** (DGSCGC) au sein du Ministère de l'intérieur.

Elle comprend :

- ❖ L'inspection de la défense et de la sécurité civiles
- ❖ **La direction des sapeurs pompiers** [24]
- ❖ La sous direction de la planification et de la gestion des crises qui anime le centre opération de gestion interministérielle des crises (COGIC)

[24] Annexe 4 : organigramme de la DGSCGC

- La sous direction des moyens nationaux
- Le cabinet

La direction des sapeurs pompiers « contribue à la cohérence du dispositif national de sécurité civile au travers de la maîtrise du cadre juridique d'action des SDIS, de la mise en œuvre des outils de pilotage nationaux, de la définition des doctrines et des réponses opérationnelles et de la formation. Elle contribue par ailleurs à la réglementation incendie, la prévision, la prévention des risques courants et anime le réseau des associations qui concourent à la sécurité civile ».

- ✓ Niveau Zonal **: Préfet de Zone**

Il existe 7 zones de défense en France Métropolitaine auxquelles s'ajoutent 5 zones pour les DOM-TOM. Une des missions du préfet de zone est « d'assurer la coordination des actions dans le domaine de la sécurité civile » à travers le Centre Opérationnel de Zone (COZ).

- ✓ Niveau départemental et communal **: Préfet de département, Maire**)

A ce niveau, la gestion de des crises s'effectue auprès du Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours (CODIS) et du Centre de Traitement d'Alerte (CTA)

Les SDIS se situent à cette échelle (développé dans la partie suivante).

Nous venons de voir la sécurité d'un point de vue général, intéressons nous maintenant au niveau départemental, échelon auquel la population a davantage à faire.

2- SDIS : Niveau départemental de la sécurité civile

A l'origine, les services d'incendie et de secours étaient uniquement organisés au niveau communal sous l'autorité du maire en vertu des pouvoirs de police.

Depuis 1955, suite au décret n° 55-612 du 22 mai 1955, la création dans le département d'un établissement public5, ultérieurement dénommé Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) a été possible.

Depuis, la succession de diverses dispositions réglementaires, a conduit à une organisation complexe des services d'incendie et de secours, différents d'un département à l'autre, avec des disparités d'équipement.

Dans un objectif d'unification, la loi du 3 mai 1996, loi dite de départementalisation, a institué une nouvelle organisation territoriale des SDIS participant de ce fait à une évolution des compétences afin d'assurer leurs missions de protection et de prévention contre les risques de toutes natures.

Les SDIS sont classés en cinq catégories selon 4 critères : la taille de la population défendue, leur budget annuel, leurs nombres de Sapeurs-Pompiers Professionnels et de Sapeurs-pompiers volontaires. Au vue de ces critères, les SDIS sont classés en 5 catégories sachant que la première correspond aux plus gros SDIS et la cinquième aux plus petits.

Prenons l'exemple du SDIS 57 (Moselle) qui est un SDIS de 1ère catégorie composés de 640 SPP et 4139 SPV avec un budget d'environ 50 M€ pour une population de 1 023 447 habitants. Tandis que le SDIS 23 (creuse), SDIS de 5e catégorie est composés de 49 SPP et 723 SPV avec un budget d'environ 11 M€ pour une population de 128799 habitants.

Voici dans le tableau suivant, le classement des SDIS (par catégorie) à l'échelle nationale.

1ère catégorie	21
2e catégorie	25
3e catégorie	21
4e catégorie	20
5e catégorie	9

Cette classification définit également les quotas opérationnels de chaque département, c'est-à-dire le nombre d'agent pouvant occuper tel ou tel grade. Ces quotas concerne l'encadrement et sont définis à partir des grades de sous-officier (sergent/ Adjudant).

Les SDIS sont des établissements qui exercent 4 missions principales à savoir :

- ✓ La prévention et l'évaluation des risques de sécurité civile
- ✓ La préparation des mesures de sauvegarde et l'organisation des moyens de secours
- ✓ La protection des personnes, des biens et de l'environnement
- ✓ Les secours d'urgence aux personnes victimes d'accidents, de sinistres ou de catastrophes ainsi que leur évaluation.

Chaque SDIS comporte des documents obligatoires au nombre de 5 prévue par le Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) :

- ✓ **Règlement intérieur** : il « fixe les modalités de fonctionnement du corps départemental et les obligations de service de ses membres » (R 1424-22 CGCT)
- ✓ **Règlement opérationnel** : Il « détermine l'effectif minimum et les matériels nécessaires. Il fixe les conditions relatives au commandement des opérations de secours et détermine le délai de départ en intervention. » (décret 26 décembre 1997)
- ✓ **Le classement des Centres d'Intervention et de Secours** (CIS) en fonction des capacités opérationnelles.
- ✓ **Le Schéma Départemental d'Analyse et de Couverture des Risques** (SDACR) : Il «dresse l'inventaire des risques de toutes natures pour la sécurité des personnes et des biens auxquels doivent faire face les SDIS et détermine les objectifs de couverture de ces risques par ceux-ci.»
- ✓ **L'organisation du corps** (ou du service) définit par arrêté.

Ces documents prennent la forme d'un Arrêté mais l'autorité en charge de les signer est différentes :

Tutelle du préfet	Tutelle Préfet- Président	Tutelle du président
SDACR	Règlement intérieur	Organisation du corps, du service
Règlement opérationnel		
Classement des centres		

Les SDIS sont soumis à une double autorité : une autorité opérationnelle gérer par le préfet et le maire (Représentant de l'Etat au niveau départemental et communal de la sécurité civile) et une autorité administrative gérée par le conseil d'administration, le CASDIS. Le CASDIS est composé de 15 à 30 représentants élus dont les sièges sont répartis entre d'une part, le département, et d'autre part les communes et établissements publics de coopération intercommunale. Le CA est présidé par un président désigné par le président du Conseil Général

Cet établissement public est dirigé par un officier de SPP nommé par le ministre de l'intérieur, le Directeur Départemental des Services d'Incendie et de secours (DDSIS) Le DDSIS (soumis à une double autorité) assure 4 grandes missions :

- ✓ La direction opérationnelle du Corps Départemental (SPP + SPV)
- ✓ la direction des actions de prévention et de formation
- ✓ le contrôle et la coordination de l'ensemble des corps communaux
- ✓ la mise en œuvre opérationnelle de l'ensemble des moyens de secours et de lutte contre l'incendie.

Le DDSIS est assisté dans ses fonctions par un Directeur Départemental Adjoint des Services d'Incendie et de Secours (DDASIS)

Les emplois de DDSIS et DDASIS font partis des emplois de direction au côté d'un responsable administratif et financier (RAF), de chef de groupement (fonctionnel ou territoriale) et du médecin chef du SSSM. Ces emplois sont occupés par des SPP sauf ceux qui n'ont pas une vocation opérationnelle. Ces postes peuvent être occupés par des PATS.

Chaque SDIS comporte un corps départemental de Sapeur pompier organisé en Centre d'Incendie et de Secours. Suivant le nombre de personne à protéger, les CIS sont de plus ou moins grande envergure allant du Centre de Première Intervention (CPI) au Centre de Secours Principal (CSP).

A l'échelle nationale, on compte près de 7 296 CIS (y compris BSPP et BMPM) répartis de la manière suivante :

CSP	CS	CPI intégrés	CPI non intégrés
348	2 869	577	1502

L'activité opérationnelle est assurée par :

- ✓ 14 000 sapeurs-pompiers (tous statuts confondus) de garde en journée et 12 100 la nuit
- ✓ 18 100 sapeurs-pompiers (tous statuts confondus) d'astreinte en journée et 25 200 la nuit

Nous venons de voir dans cette partie, la place des SDIS et ainsi des sapeurs pompiers au sein de la sécurité civile, voyons maintenant le statut qu'occupent les soldats du feu dans le paysage statutaire du territoire Français.

B- La fonction publique[25] : un statut protecteur

Travaillant sous l'autorité des collectivités territoriales (département, communes), les sapeurs-pompiers civils font partie de la fonction publique territoriale, fonction crée en 1984 à la suite du troisième volet de la décentralisation (1982) et du transfert de compétences (1983) notamment celle en lien avec les services d'intérêts locaux.

Nous allons dans un premier temps présenter cette fonction publique puis dans un second temps, nous nous intéresserons aux statuts des sapeurs pompiers professionnels.

1- Présentation de la fonction publique et plus spécifiquement de la fonction publique territoriale :

a- Composition :

En France, il existe trois grandes fonctions publiques qui comptent au total 5,3 millions d'agents :

- ✓ La fonction publique d'Etat (47%)
- ✓ La fonction publique Territoriale (33%)
- ✓ La fonction publique Hospitalière (20%)

A cette fonction publique s'ajoute des organismes publics qui assurent des missions de service public mais qui ne font pas partie de la fonction publique.

Chaque fonction publique est régit par des dispositions particulières réunit dans la loi du 13 juillet 1983. Les sapeurs pompiers professionnels font partie de la Fonction Publique Territoriale, ils se rapportent donc aux dispositions réglementaires énoncées au Titre III de cette loi.

Font partie de la fonction publique territoriale (FPT), les collectivités territoriales (région, département, commune) ainsi que les établissements publics (SDIS, centres communaux d'action sociale…)

[25] L'ensemble de ce paragraphe s'appuie sur des informations trouvées auprès de la référence suivante : - Commandant BAQUET.S & Capitaine PHILIPPE.A, « Recueil des connaissances à l'usage des officiers sapeurs pompiers » Edition 2013

Les collectivités territoriales sont « des personnes morales de droit public distinctes de l'Etat et bénéficient à ce titre d'une autonomie juridique, financière et patrimoniales »

La fonction publique territoriale (FPT) est composée de 8 **filières** (administrative, technique, culturelle….) dont la filière des sapeurs pompiers professionnels.

Au sein de chaque filière, les différents emplois sont classés en **catégories hiérarchiques** :

- ✓ Catégorie A : fonction de direction et de conceptions, d'expertise ou d'encadrement
- ✓ Catégorie B : fonctions d'application, fonction d'encadrement intermédiaire
- ✓ Catégorie C : fonction d'exécution

La fonction publique territoriale est composée de 55 cadres d'emplois. Un **cadre d'emploi** regroupe des « agents dont les emplois et les métiers ont des caractéristiques professionnelle très proche. Ils ont en commun des savoir faire, des aptitudes, des connaissances, une formation, des modalités de recrutement, de rémunération et d'avancement ». On parle de **statut particulier**[26]. Chaque cadre d'emplois est lui-même segmenté en **grades** et en **échelons** dessinant ainsi la carrière du fonctionnaire et ses possibilités d'évolution[27].

b- Un statut protecteur :

Les agents de la fonction publique sont régit par différents principes fondateurs qui sont les suivants :

- ✓ **une fonction publique professionnelle** : il s'agit d'un « travail habituel et exclusif à partir d'une compétence rémunérée et de moyens spécifiques »
- ✓ **un statut protecteur et attractif** : possibilité d'effectuer une carrière au sein de la fonction publique (une fois titularisé, protection de l'emploi), principe de parité et principe de mobilité (au sein des trois fonctions publiques).
- ✓ **le principe de neutralité politique :** principe de non discrimination.
- ✓ **le principe de l'autorité hiérarchique administrative** : classement des fonctionnaires, devoir d'obéissance.

[26] Ensemble de règles juridiques qui s'appliquent à l'activité dans un emploi correspondant à un grade.
[27] Récemment modifié chez les sapeurs pompiers (réforme du 01/05/2012)

✓ **le droit à la carrière** : principe de séparation du grade et de l'emploi (article 12 de la loi du 13 juillet 1983). En effet, le grade confère à son titulaire « la vocation à occuper l'un des emplois qui lui correspondent » Par conséquent, si l'emploi d'un fonctionnaire est supprimé, il doit être reclassés dans une autre fonction.

c- Des droits et des obligations :

Le statut de fonctionnaire octroi à son détenteur des droits (ou garanties) mais il impose également certaines obligations.

Les droits ou garanties	Les obligations
- liberté d'opinion politique, philosophique ou religieuse ; principe de non discrimination. - *liberté syndicale et droit de grève ; et droits sociaux (participation à l'organisation et au fonctionnement des services publics par l'intermédiaire de leurs délégués dans les organismes facultatifs)* - le droit à la communication de son dossier personnel. - *la protection juridique* - le droit à la participation - *le droit à la rémunération* - droit à congés - *droit à la formation professionnelle tout au long de sa vie* - droit individuel à la formation - *conditions d'hygiène et sécurité au travail correctes afin de préserver la santé des agents*.	- obligation de service (= exercice de la fonction) - l'obligation de désintéressement ou règle de cumul. - L'obligation d'obéissance hiérarchique - L'obligation du secret professionnel - le devoir de réserve - Obligation de formation.

Nous venons de présenter de manière générale la fonction publique et les éléments qui gravitent autour (principes fondateurs, droits et obligations). Intéressons nous maintenant aux statuts des sapeurs pompiers professionnels.

2- Les statuts des sapeurs pompiers professionnels :

Comme nous l'avons vu dans la partie précédente, les sapeurs pompiers professionnels font partie de la fonction publique territoriale et sont régis par les lois qui sont associées à ce statut. Toutefois, le statut des SPP possèdent quelques spécificités énoncées dans le décret n°90-850 du 25 septembre 1990 portant dispositions communes à l'ensemble des sapeurs pompiers professionnels. Ce décret développe des points importants relatifs au métier tels que le port de l'uniforme, l'instruction professionnelle, possibilité de logement en caserne…

Au-delà de ces dispositions communes, ils existent des statuts particuliers pour chaque cadre d'emplois. Dans le tableau suivant nous avons présentés l'organisation de la filière sapeur pompier (catégorie, cadre d'emplois, grades) ainsi que les décrets se rapportant aux différents statuts particuliers (dispositions générales, recrutement, avancement…) liés aux cadres d'emplois[28].

Filière	Catégorie	Cadre d'emplois	Grades correspondant
Sapeur pompier	A	Capitaine commandant lieutenant – colonel et colonel ***(décret n°2001-682)***	Colonel
			Lieutenant-colonel
			Commandant
			Capitaine
	B	Lieutenant ***(décret n° 2012-522)***	Lieutenant hors- classe
			Lieutenant 1e classe
			Lieutenant 2e classe
	C	Sous- officiers ***(décret n° 2012-521)***	Adjudant
			Sergent
	C	Sapeurs et Caporaux ***(décret n° 2012-520)***	Caporal chef
			Caporal
			Sapeur 1e classe
			Sapeur 2e classe

Dans cette première partie, nous avons replacé le métier de sapeur pompier dans son environnement institutionnel (place du SDIS dans la sécurité civile) et statutaire (fonction publique, filière SPP). Intéressons nous maintenant au métier en lui-même du point de vue de son organisation du travail et son environnement socio-économique.

[28] Ces statuts particuliers sont développés à l'annexe 5 sur la description des différents cadres d'emplois de la filière SPP

II- L'organisation du travail chez les sapeurs pompiers :

Dans le deuxième point de ce chapitre nous allons nous intéresser au métier de sapeur pompier en lui-même à travers divers aspects : les exigences au travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie et les marges de manœuvres, les rapports sociaux et relations de travail, les conflits de valeur et l'insécurité socio-économique.[29]

1- Un métier d'exigences :

a- Les exigences au travail :

En 2011, les sapeurs pompiers ont effectué à l'échelle nationale 4 242 200 interventions dont la majeure partie (3 082 400) sont des missions de secours à victime et d'aide à la personne. Cela représente 11 623 interventions par jour soit 1 intervention toutes les 7,4 secondes[30].

Les missions des sapeurs pompiers sont très diversifiées : incendies, accident de la circulation, secours à personne, accidents technologiques, opérations diverses (capture d'animaux, inondation …).

Toutefois le travail des sapeurs pompiers durant leurs gardes postées ne s'arrête pas uniquement aux interventions même si cela constitue l'essence de leur métier.

Voici le planning d'une journée type[31] :

- ✓ **8h00** : Rassemblement et prise de garde
- ✓ **8h10 – 8h30** : inventaire
- ✓ **8h30 – 10h00** : Activités sportives
- ✓ **10h00 – 12h00** : Instruction ou Manœuvres
- ✓ **14h00** : Rassemblement
- ✓ **14h05-18h00** : Travaux d'intérêt général, entretien des locaux et tâches administratives / travaux dans les services.
- ✓ **Après 18h00** : temps libre

[29] Rapport GOLLAC, collège d'expertise sur le suivi statistique des RPS au travail, « Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail », octobre 2009.
[30] Ministère de l'intérieur, les statistiques des SDIS édition 2012
[31] ALBAN FERRAND, « sapeurs-pompiers, une vie au feu », Sélection du reader's digest

Les interventions éventuelles viennent ponctuer le déroulement de la journée et ainsi interrompre le travail en cours. En effet, les interventions sont bien évidemment prioritaires sur les autres activités quotidiennes

. Chaque pompier est affecté dans un service où des responsabilités leurs sont attribuées. Il existe plusieurs services, en voici quelques exemples :

- ✓ **Service formation** : gestion des formations (initiale et continue) des SPP et SPV
- ✓ **Service prévention / prévision** : visite de sécurité, mise à jour des parcellaires (adresses, localisation des points d'eau…)
- ✓ **Gestion du matériel** : incendie (tuyaux, ARI…), secours à personne (approvisionnement des matériaux de premier secours), habillement des SP…
- ✓ **Gestion du personnel** : disponibilité des agents, vacations des SPV, constitution des effectifs de garde pour les gardes à venir, constitution des feuilles de garde (quel agent pour quel engin), gestion des congés des effectifs professionnels….

Les sapeurs pompiers exercent un métier de l'urgence qui implique une veille 24h/ 24h permettant l'intervention des secours à tout moment. Les soldats du feu sont donc non seulement interrompus durant la journée mais également la nuit durant leur sommeil.

De jour comme de nuit, ils doivent intervenir au plus vite. **10 min** c'est le temps impartis (de l'appel au 18 à l'arrivée des secours) pour porter secours. Cet objectif temporel concerne uniquement les secteurs où les sapeurs pompiers sont postés en caserne. En effet, dans certains secteurs, il n'y a pas de garde postée (peu d'habitant au kilomètre carré et aucun risque majeur tel que des axes routiers importants, des centrales nucléaires…), le temps d'intervention est alors porté à **15 minutes** car les sapeurs pompiers volontaires partent de chez eux, se rendent à la caserne puis partent intervention.

Selon les statistiques 2012, en moyenne **12 min 32** s s'écoulent entre l'appel et l'arrivée des secours dont 1 min 56 s pour le traitement de l'alerte (décroché + écoute / analyse + décision / ordre) et 10 min 36 s de délai de route (de la diffusion de l'alerte à l'arrivée du 1er véhicule).

La mission principale des sapeurs pompiers est de protéger les biens et les personnes, par conséquent sur intervention ils doivent penser à la sécurité de tous : de la ou des victimes ainsi que son entourage, des passants curieux mais aussi des autres sapeurs pompiers portant

secours. Les décisions prises ont des impacts importants car ce sont des vies humaines qui sont en jeu ou bien des biens précieux (habitation, lieu de travail…)

Plus l'intervention est importante (nombre de véhicules impliqués, risques pouvant s'accumuler (explosion, propagation, pollution….)…), plus il y a de moyens (matériels et humains) engagés et donc plus de chose à penser. C'est pourquoi les sapeurs pompiers fonctionnent avec **une chaine de commandement** c'est-à-dire que plus il y a de pompiers engagés plus la personne qui gère l'intervention à un grade élevé (avec une formation en gestion des opérations adaptée).

De manière générale, le cycle de travail des sapeurs pompiers professionnels est le suivant : 24h de garde en caserne suivit de 48 heures de repos, soit environ 10 gardes par mois. Suivant les SDIS, il existe quelques variations (exemple : garde 12h jour). Le temps de travail chez les sapeurs pompiers, fait l'objet de dérogation énoncée dans le décret du 31 décembre 2001 car ils sortent de la norme nationale (8h par jour).

La **durée de travail effectif** des SPP comprend :

- ✓ Le *temps passé en intervention*
- ✓ Les *périodes de garde où les activités sont imposés* (manœuvre, sport, TIG …)
- ✓ Les *services hors rang* : période consacrée à la formation

Attention, « lorsque la durée de travail effectif s'inscrit dans un cycle de présence supérieur à 12 heures », le temps de travail effectif définit précédent ne doit pas dépasser 8 heures. Au-delà, les SP ne sont tenus qu'à assurer les interventions éventuelles.

Ce cycle de travail particulier, entraine de la part des agents une conciliation entre vie personnelle (enfant, horaire du conjoint…) et vie professionnel particulière.

Toutefois, les choses sont actuellement entrain de changer concernant ce temps de travail. En effet, une volonté d'harmonisation avec le droit Européen entrainerait la suppression des gardes de 24 heures.

Nous venons d'aborder les exigences liées au travail des sapeurs pompiers, intéressons nous maintenant aux exigences émotionnelles de ce métier.

b- Les exigences émotionnelles :

Durant leurs activités, les sapeurs pompiers sont amenés à travailler en contact avec le public (en face à face ou au téléphone). Ceci tient notamment au fait, qu'ils assurent des missions de service public auprès de la population.

Cette notion repose sur quatre critères à savoir la fourniture de prestations, la satisfaction de l'intérêt général, le contrôle obligatoire par une personne publique (préfet) et la soumission aux règles du droit administratif.

Cette mission d'intérêt général repose sur différents principes applicables aux sapeurs pompiers : la mutabilité (adaptation des techniques aux risques : chimique, radioactif…), la gratuité, l'égalité (du traitement des victimes), la neutralité (pas de prise de position politique, philosophique, religieux…), la transparence (des comptes rendus d'intervention sont rédigés pour laisser une trace des actions menées) et la continuité (interventions assurées 24h sur 24h).

Durant leur intervention les SP sont confrontés à la souffrance et à la détresse (perte d'un proche, blessure grave, blessure psychologique, perte d'un bien (maison, voiture…)…) La dimension humaine occupe une place importante dans le métier de sapeur pompier. En effet, « le secours à victimes représente près de 70% des interventions, soit 2 916 181 vies défendues par année ». Ce nombre a augmenté de 180% depuis une douzaine d'années.[32] Même lors d'incendie, quand il n'y a pas de victime, les personnes perdent tout de même un bien pour lequel ils se sont investis parfois toute leur vie ainsi que de nombreux souvenirs.

Du fait de l'image de héros des sapeurs pompiers, d'hommes forts sauvant des vies et portant secours dans toutes circonstances quelque soit les risques, les sapeurs pompiers se doivent d'être fort tant physiquement que psychologiquement leur « interdisant » ainsi de dévoiler leurs émotions. Malgré l'image donnée, véhiculée, ils restent des êtres humains.

Qui dit risques dit danger, une des réactions naturelles du corps humain est un sentiment de peur. En effet, d'après le petit Larousse 2013, la peur est un « *sentiment de forte inquiétude en présence ou à la pensée d'un danger, d'une menace* ».

[32] www.pompier.fr

De part leur métier, les SP sont amenés à être confronté à la peur. Ce sentiment a des effets positifs (être plus attentif) mais également négatifs (pathologie)

Nous venons de voir que le métier de sapeur pompier était un métier d'exigence, voyons maintenant intéressons nous à l'autonomie des SPP et à leurs marges de manœuvre.

2- Autonomie et marges de manœuvre :

Au sein du métier de sapeur pompier, il y a une organisation hiérarchique à l'image des militaires. Cette hiérarchie part des hommes du rang, la base (sapeur 2e classe à caporal chef) jusqu'aux officiers supérieurs (commandant à Colonel). Chaque agent est soumis aux ordres d'un agent ayant un grade supérieur.

Pour chaque grade correspond une ou des fonctions données[33] dont la principale correspond à l'activité opérationnelle. Par exemple, un sapeur occupe les fonctions d'équipier tandis qu'un adjudant peut occuper les fonctions de chef d'agrès tout engin. A côté de cela, il existe des fonctions d'encadrement comme la fonction de chef de garde ou bien chef de CIS …

Cette organisation hiérarchique renvoie également à une des obligations d'un fonctionnaire : **l'obligation d'obéissance**.

En effet, selon l'article 28 de la loi du 13 juillet 1983, « *tout fonctionnaire, quel que soit son rang dans la hiérarchie, est responsable de l'exécution des tâches qui lui sont confiées. Il doit se conformer aux instructions de son supérieur hiérarchique, sauf dans le cas où l'ordre donné est manifestement illégal et de nature à compromettre gravement un intérêt public.* » Le refus d'obéissance équivaut à une faute professionnelle.

Afin de pouvoir évoluer au sein de cette hiérarchie, les sapeurs pompiers ont accès aux formations (certaines conditions préalables) leurs permettant d'acquérir des compétences donnant accès aux grades hiérarchiques supérieurs (immédiat ou non). Depuis la nouvelle réforme de mai 2012, cette acquisition de compétence n'est possible qu'après nomination dans le grade correspondant. Par conséquent, s'ils n'ont pas la possibilité d'être nommé (quota), ils ne peuvent accéder aux formations et ainsi accroître leur compétence (avancement vertical).

[33] Annexe 6 : tableau de concordance grade / fonction

Toutefois, la diversité des missions des sapeurs pompiers entraine la « création » de fonctions spécifiques ou spécialités (formations aux risques chimiques, radioactif, formation feux de forêt, échelier…) accessibles aux personnes désirant accroître leurs compétences (avancement horizontal). En effet, dans la formation du sapeur pompier, il y a une formation initiale relative aux missions les plus courantes (incendie, secours à personne) et une formation tout au long de la carrière permettant à l'agent de se former aux divers spécialités du métier.

Tout SDIS confondus[34], l'équivalent de 6 % du temps travaillé par les SPP est consacré à leur formation.

Pour terminer sur cette partie liée à l'autonomie et les marges de manœuvre des sapeurs pompiers, intéressons nous aux notions de participation et de représentation. Les sapeurs pompiers ont-ils leur « mot à dire » ?

Comme la plupart des métiers, les agents ont la possibilité d'être représenté par différents syndicats intervenant dans les diverses instances et organes représentatifs. Pour plus de détail sur la composition et les missions de chacune de ses instances.[35]

Nous venons de nous intéresser à l'autonomie et aux marges de manœuvre des sapeurs pompiers, arrêtons nous maintenant sur les rapports sociaux et relations de travail présent au sein de cette activité.

3- Rapports sociaux et relation de travail :

Le travail de sapeur pompier est, par essence même, un travail d'équipe marquant ainsi l'importance du collectif et le rejet de l'individualisme. Cette notion d'équipe se retrouve à plusieurs niveaux :

- ✓ **Hors intervention** : leur cycle de travail (24h / 48h généralement) entraine la création d'équipe de SPP (travail toujours ensemble). Le temps libre passé ensemble (en dehors des heures obligatoires) permet de créer des liens entre les sapeurs pompiers.

[34] Ministère de l'intérieur, les statistiques des SDIS édition 2012

[35] Voir Annexe 7 : Compositions et missions des instances représentatives

✓ **En intervention,** il ressort une notion essentielle, celle du *binôme.* En effet, quelque soit la tâche à effectuer durant une intervention celle-ci se fait au minimum à deux. De plus, face aux risques, les sapeurs pompiers ont besoin de pouvoir compter l'un sur l'autre, d'avoir confiance en leurs partenaires.

Le fait de travailler plus de 8 heures par jour avec les mêmes personnes et de partager des moments « normalement » passés en famille (activité de fin de journée) et de faire face ensemble aux risques liés aux missions contribuent à la création de relation de travail particulière. (Relation avec les collègues)

Comme nous l'avons dit précédemment, les sapeurs pompiers travaillent au sein d'une hiérarchie. Dans le respect de la hiérarchie, plus un sapeur pompier se situe au bas de celle-ci plus il a de supérieurs hiérarchiques et vice versa. Les relations avec les supérieurs hiérarchiques diffèrent suivant la distance hiérarchique : proche (grade immédiatement supérieur) ou éloignée (sapeur pompier positionné en haut de la hiérarchie comme le colonel par exemple). (Relation avec son supérieur)

Comme tout métier en contact avec le public, les sapeurs pompiers sont susceptibles d'être amenés à faire face à des agressions physiques ou verbales. Ce qui fut le cas par exemple lors des émeutes dans les quartiers sensibles en 2005. De plus, comme dans toutes organisations de travail, les agents peuvent être amenés à subir des comportements de harcèlement.

Toutefois, de part leur métier, « les sapeurs pompiers forcent l'admiration de tous pour le travail qu'ils accomplissent »[36], quel petit garçon n'a jamais rêvé de devenir sapeur pompier…Quand les personnes en détresse (physique, psychique, social…) ne savent pas vers qui se tourner, ils appellent les pompiers car ils savent qu'ils peuvent se déplacer à n'importe quelle heure du jour et de la nuit. Pour sauver une vie, les sapeurs pompiers sont amenés à risquer la leur, ces actes d'héroïsmes sont notamment récompensés par des médailles de l'honneur comme par exemple la médaille du courage ou du dévouement ou bien celle pour services exceptionnels…

[36] GUIDOTTI.TEE.L, Encyclopédie de santé et de sécurité au travail : « les risques de la lutte contre les incendies», 2000

DEUXIEME PARTIE : PROJET DE RECHERCHE ET METHODOLOGIE

Dans cette seconde partie de notre mémoire, nous allons aborder le projet de recherche ainsi que la méthodologie mise en place afin d'aboutir aux recueils des données.

Cette partie va être divisée entre trois chapitres :

- ✓ **Le premier** aura pour but d'expliquer les raisons du choix de ce sujet de recherche ainsi que la démarche adoptée pour le mener à bien.

- ✓ **Le second** a pour objectif de montrer comment les échantillons (quantitatif et qualitatif) ont été crées ainsi que leurs compositions finales.

- ✓ **Le troisième** permettra de mettre en évidence les outils sur lesquels se basent les méthodes de recueil de données (principalement par questionnaire (quantitatif) et de manière complémentaire par entretien individuel (qualitatif)) ainsi que la problématique de recherche et les hypothèses qui y sont rattachées.

Chapitre 1 : Le Projet de recherche

Dans ce chapitre, nous allons aborder les raisons qui nous ont conduits à traiter ce sujet. Puis nous verrons la démarche qui a été adoptée afin de pouvoir réaliser ce projet de recherche.

I – Explication du Choix du sujet :

Le sujet que nous souhaitons traiter pour notre mémoire est le suivant : le stress professionnel chez les sapeurs pompiers.

Avant d'arriver à ce choix, il nous a fallu réfléchir à un thème en lien avec la gestion des ressources humaines. Pour choisir le thème de notre mémoire, il nous a été demandé de réfléchir sur quelque chose qui nous plaisait c'est pourquoi la décision d'étudier la population des sapeurs pompiers nous est venu assez naturellement. En effet, je suis sapeur pompier volontaire depuis 2008 et c'est une activité qui me passionne beaucoup. Ajoutons que cette profession est peu étudiée ce qui nous a confortée dans notre choix.

Le thème étant définit : les sapeurs pompiers et la gestion des ressources humaines, il nous restait à choisir un sujet, c'est-à-dire un point plus précis à étudier.

Il nous a été difficile de nous décider. La première idée qui nous a semblé viable et pour laquelle nous avons réfléchi plus sérieusement est la suivante : la spécificité de la GRH chez les sapeurs pompiers volontaires. Ce sujet nous est venu suite aux cours de « Management des entreprises sociales et solidaire » et la réflexion que nous avons eu sur la GRH et les bénévoles. Cependant après mûre réflexion, ce sujet était certes intéressant mais trop important pour le temps qui nous était imparti pour élaborer notre mémoire c'est pourquoi nous avons décidé d'abandonner cette idée.

Le choix de traiter les risques psychosociaux est venu suite à la conférence sur les risques psychosociaux du 27 novembre 2012 mis en place par des camarades de promotion dans le cadre de leur projet collectif.

Deux raisons majeures nous ont conduit à choisir les RPS comme sujet de mémoire :

✓ **La première** est l'actualité du sujet tant au niveau juridique[37], politique[38], qu'au niveau des faits divers (suicide en entreprise).

✓ **La seconde** tient au fait que l'étude des risques psychosociaux tend à replacer l'être humain au centre des préoccupations. De part ma formation (Licence Science Sanitaire et Sociale) et mon expérience professionnelle (Sapeur pompier volontaire), cet aspect nous tient particulièrement à cœur.

Enfin, venant appuyer les deux raisons précédemment citées, chez les sapeurs pompiers les RPS est un sujet encore assez peu traité et ceci semble se confirmer sur le terrain.

Par exemple sur notre lieu de stage (Service Départemental d'Incendie et de secours de la Meuse), la mission « hygiène et sécurité » (crée en juillet 2011) qui traite entre autres des RPS est entrain d'élaborer le document unique. Les personnels directement intéressés par le sujet ont par ailleurs été sensibilisés sur le sujet en assistant récemment (06 mars 2012) à un colloque sur « les risques psychosociaux chez les SDIS ».

Le sujet des risques psychosociaux étant encore trop vaste, nous avons décidé de nous concentrer sur un seul risque, le stress professionnel et ceci pour deux raisons :

✓ **1ère raison** : Le métier de sapeur pompier est un métier à risques se déroulant dans l'urgence. De part notre activité de SPV (mes ressentis et mes observations), l'étude du stress professionnel nous a semblé opportune.

✓ **2ème raison** : Après une revue de littérature sur la population des sapeurs pompiers, le sujet des RPS était peu traiter. Toutefois, le peu de référence trouvée, concerné le stress professionnel mais sous une dimension essentiellement psychologique et individuel. Il nous a donc semblé intéressant d'étudier le stress professionnel sous une autre dimension.

[37] Décret n°2001 – 1016 du 05 novembre 2001 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs

[38] « Rapport sur la détermination, la mesure, et le suivi des risques psychosociaux », par P.NASSE et P LEGERON, remis à X.BERTRAND, ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité, le 12 mars 2008, 42p

L'étude du stress professionnel et des RPS peut se faire à deux niveaux :

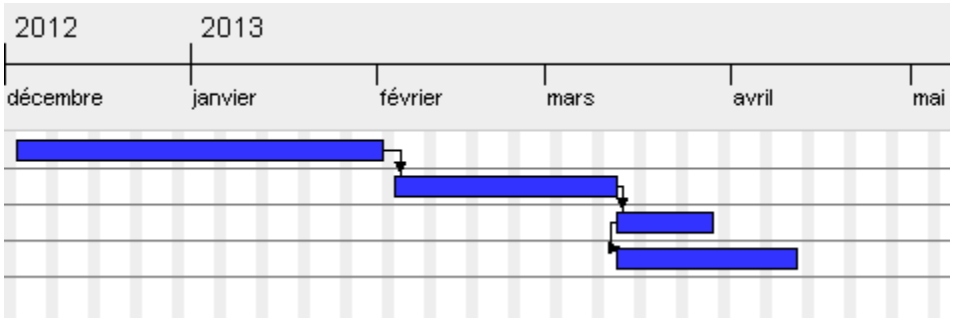
- ✓ **Des sources** : individuel, collective, organisation, environnement…
- ✓ **Des actions de prévention**

Concernant ces différents niveaux, notre choix s'est porté sur les sources de ce stress professionnel.

Nous venons de voir les raisons qui nous ont poussé à nous intéresser à ce sujet, voyons maintenant la démarche qui a été adoptée pour réaliser ce projet.

II- La démarche adoptée

Ce mémoire est un travail de recherche qui s'inscrit dans le temps, c'est pourquoi plusieurs étapes ont été nécessaires. Voici sous la forme d'un Gantt[39], la démarche adoptée.



Dates	Evènements
Décembre 2012 au 11 Février 2013	Elaboration du plan de recherche (recherche d'éléments théoriques, construction de la problématique et des hypothèses, recherche méthodologique, Elaboration du questionnaire et de la grille d'entretien)
Début mars 2013 à Début avril 2013	Diffusion et réception des questionnaires + poursuite des recherches théoriques.
Vacances universitaire d'avril 2013	Passage des entretiens, analyse des questionnaires et entretiens
11 avril 2013 au 10 mai 2013	Rédaction du mémoire

Dans ce chapitre, nous avons présenté le projet de recherche, intéressons nous maintenant à la méthodologie adoptée au travers les échantillons quantitatifs et qualitatifs à l'origine de notre enquête de terrain.

[39] Gantt Project

Chapitre 2 : Le choix de l'échantillon : les Sapeurs pompiers professionnels travaillant dans le civil

Nous allons procéder en deux temps dans ce chapitre. Dans un premier temps, nous allons montrer comment les échantillons ont été élaborés. Puis dans un second temps, nous détaillerons les échantillons retenus à la base de nos méthodes de recueil de données nécessaires à notre enquête de terrain : la méthode quantitative (partie centrale de l'étude) basée sur des questionnaires et la méthode qualitative (partie complémentaire) basée sur des entretiens.

I- Elaboration de l'échantillon :

Au sein du métier de sapeur pompier, il existe divers statuts et divers profils. Afin de montrer cette diversité, nous allons commencer par décrire de manière générale les profils recherchés puis nous nous intéresserons de plus prêt à la mise en place des échantillons : quantitatif et qualitatif.

a- Une volonté de cerner la population des sapeurs pompiers :

Au sein du métier de sapeur pompier, il existe différents statuts : les sapeurs pompiers travaillant pour la sécurité civile avec un statut de fonctionnaire et les sapeurs pompiers comme corps de l'armée avec un statut militaire. Ils ne dépendent pas du même ministère et donc des mêmes organisations de travail.

Les sapeurs pompiers civils sont présents dans tout le territoire Français à l'exception de la ville de Paris et de ses banlieues et de Marseille où ce sont respectivement le Bataillon des Sapeurs Pompiers de Paris (BSPP) et le Bataillon des Marins Pompiers de Marseille (BMPM) qui assurent les missions de protection de la population.

D'après les statistiques 2011, en termes de proportion, les sapeurs pompiers civils représentent 95% des effectifs tandis que les sapeurs pompiers militaires occupent les 5% restant. Nous avons choisi de nous intéresser dans ce mémoire aux **sapeurs pompiers civils** car du fait de notre activité de sapeur pompier volontaire, l'entrée sur le terrain de recherche nous était plus aisée.

Au sein des sapeurs pompiers civils, deux catégories se dessinent à nouveau : les sapeurs pompiers professionnels dont l'activité de sapeur pompier constitue leur métier à part entière et les sapeurs pompiers volontaires dont l'activité de pompier constitue une activité volontaire à côté de leur propre métier. En France, sur les 95% de sapeurs pompiers civils 79% sont des SPV (195 200) et 16% sont des SPP (40 500).

Nous avons décidé d'étudier la population **des sapeurs pompiers professionnels** car leur activité de sapeur pompier constitue leur métier à part entière correspondant ainsi mieux à notre sujet du stress professionnel c'est-à-dire le stress au travail (au sens d'activité professionnelle).

Nous avons choisi de basé notre enquête de terrain principalement sur une méthode quantitative et de façon complémentaire sur une méthode qualitative.

L'objectif de notre mémoire est de savoir si oui ou non le métier de sapeur pompier dans sa dimension organisationnelle est une source de stress professionnel.

Afin de nous donner une possibilité d'aller plus loin (si temps nécessaire) dans ce projet de recherche en apportant des nuances sur des variables explicatives sur les différents aspects étudiés, nous avons introduit dans notre questionnaire et notre guide d'entretien une rubrique « mieux se connaître ».

Les variables explicatives pouvant introduire des nuances concernant ce phénomène sont les suivantes :

- ✓ **Le Sexe** : Les femmes représentent 13 % des sapeurs pompiers civils et seulement 6% des sapeurs pompiers professionnels. Malgré la possibilité de recrutement des personnels féminins, le métier de sapeur pompier reste un métier très masculin.

- ✓ **L'âge** : Les SPP peuvent être recrutés par voie de concours[40] à partir de l'âge de 18 ans. La moyenne d'âge des sapeurs pompiers est de 39 ans. Actuellement les sapeurs pompiers professionnels peuvent partir en retraite (régime particulier) entre 50 et 55 ans et à partir de 2018, celle-ci est repoussée de deux ans (entre 52 et 57 ans).

[40] Réforme de mai 2012 : permet aux SPV ayant minimum 4 ans d'ancienneté de rentrer dans la filière SPP sans concours au grade de sapeur 2e classe (à ce jour pas encore appliqué).

✓ **Le grade, les fonctions exercées** : plus l'agent monte en grade, plus les responsabilités sont élevées.

✓ **L'ancienneté dans le métier ou dans le grade** : permet d'introduire une variable liée à l'expérience.

✓ **Le SDIS d'affectation** (différentes catégories) : existe-t-il un lien avec la taille de l'établissement ?

✓ **Le fait de travailler dans le service du SSSM** : existe-t-il une différence entre les sapeurs pompiers travaillant ou non dans ce service ? Le SSSM constitue 5% des effectifs des SDIS.

✓ **L'occupation de spécialités particulières** : du fait de la diversité des missions il existe chez les sapeurs pompiers des spécialités différentes (risques chimiques, radioactifs…)

Après avoir définit la population sur laquelle portent nos échantillons ainsi que les variables pouvant apporter une nuance dans les résultats. Intéressons nous maintenant à nos échantillons dans leur individualité. Nous commencerons par l'échantillon quantitatif et nous terminerons par l'échantillon qualitatif.

b- Méthode quantitative au cœur de l'étude

Du fait du sujet traité (le stress professionnel), nous ne savions pas comment allait être accueillis notre questionnaire. En effet, le métier de sapeur pompier reste un métier masculin avec « un certain **côté machiste** » ne voulant pas dévoiler leurs faiblesse. Nous n'avons donc pas utilisé la méthode par quota. Nous avons décidé de construire notre échantillon consécutivement aux réponses reçues. En effet, notre objectif premier n'est pas de mettre en avant des profils particuliers.

Pour avoir un panel de réponse le plus représentatif possible, Nous nous sommes fixés comme objectif 100 à 150 questionnaires. Afin d'y parvenir, Nous avons décidé de mettre toutes les chances de notre côté, en « ratissant » large.

C'est pourquoi nous avons décidé de procéder de la manière suivante : Nous avons contacté par mail les services RH de 27 départements afin d'obtenir l'autorisation de diffusion de notre questionnaire.

Voici dans le tableau suivant les SDIS contactés en fonction de leur catégorie.

Catégories	Départements	Total
1ère catégorie	57 67 59 77 69 74	6
2e catégorie	51 71 54 68 02 45 62 01	8
3e catégorie	89 21 88 18 03	5
4e catégorie	08 10 58 52 22 39 76	7
5e catégorie	90	1

Le choix des départements à contacter s'est effectué sur une dimension géographique, Nous sommes partie de notre département de résidence puis nous avons agrandi au fur et à mesure aux départements composant la zone est de défense Est ainsi que quelques départements frontaliers à cette zone. Ce choix de délimitation géographique s'est basé sur nos possibilités de déplacement. En effet, au moment de cette prise de contact nous ne savions pas encore si les personnes allaient vouloir nous rencontrer ou non.

Au final, seul deux départements ont accepté de diffuser notre questionnaire, l'Aube (10) et la Meuse (55, lieu stage).Ne sachant pas combien de sapeurs pompiers allaient nous répondre (réception des questionnaires le 28 mars et 8 avril), nous avons décidé d'interroger quelques contact personnels en utilisant l'application « Google drive » garantissant l'anonymat des répondants (aucune possibilité de voir l'adresse mail de l'expéditeur).

Nous venons de voir comment a été élaboré notre échantillon quantitatif (cœur de l'analyse), passons maintenant à l'échantillon qualitatif (partie complémentaire de l'analyse).

c- Méthode qualitative : une approche complémentaire

Cette méthode a pour objectif d'apporter des informations complémentaires sur le sujet. En effet, au cours de l'entretien, les individus interrogés pourront parler librement du sujet et expliciter leur réponse. Toutefois, la « difficulté » du sujet (stress professionnel) implique une réflexion sur le choix des personnes à interroger afin d'éviter tout discours formel.

Deux solutions s'offraient à nous :

✓ **Soit interroger des sapeurs pompiers que nous ne connaissions pas** en risquant de ne pas trouver de personne acceptant de répondre à notre entretien. En effet, les sapeurs pompiers sont un collectif pouvant être qualifié de « famille » où il est difficile d'entrée même en étant SPV, il faut se faire accepter avant d'obtenir leur confiance. Il faut également savoir que les sapeurs pompiers parlent très peu de ce qu'ils ressentent et s'il exprime leur ressenti, ils le font uniquement entre eux[41].

✓ **Soit interroger des sapeurs pompiers de notre entourage** en risquant de créer un biais. En effet, le fait qu'ils nous connaissent pourrait avoir une influence sur leurs réponses.

En pesant, le pour et le contre de ces deux options, nous avons choisi la seconde. En effet, nous pensons que nous obtiendrons plus d'information sincère de la part de nos collègues car nous faisons partis de la « famille ». De plus, le choix des personnes interrogées est mûrement réfléchi. En effet, les personnes choisis sont des personnes de confiance et qui, nous le savons, ne joueront pas à « la langue de bois ».

Après avoir définit la méthode d'élaboration des échantillons participant à l'enquête de terrain, intéressons nous maintenant aux échantillons retenus.

II- Echantillons retenus :

1- Méthode quantitative :

La confrontation de notre questionnaire au terrain nous a permis de rassembler 117 questionnaires constituant ainsi notre échantillon quantitatif. Afin de connaitre la composition exacte de cet échantillon[42], nous allons reprendre une à une les différentes variables précédemment développer[43] :

[41] J.DOUESNARD & L.SAINT-ARNAUD, « Le travail des pompiers : un métier au service de l'autre », Travailler, 2011/2 n°26, p 35-53

[42] Afin de répondre à l'objectif secondaire : présenter des nuances au cas où une source de stress seraient mise en évidence.

[43] *Une volonté de cerner la population des sapeurs pompiers* p 48

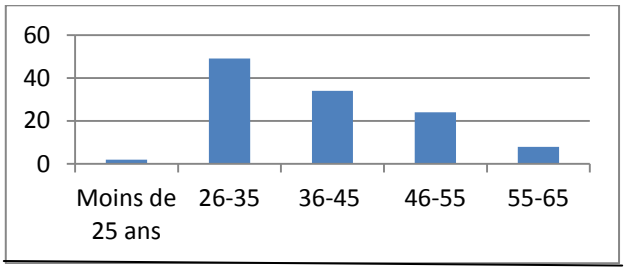
✓ **Sexe** :

Homme	114	97,4%
Femme	117	2,6%
Total	117	100%

Nous pouvons remarquer ici que notre échantillon est essentiellement composé d'**Homme**. Ceci s'explique par le fait que le métier de sapeur- pompier est un métier d'homme. Cette répartition des sexes dans mon échantillon ne me permettra pas de faire une comparaison à travers cette variable.

➢ **Age** :

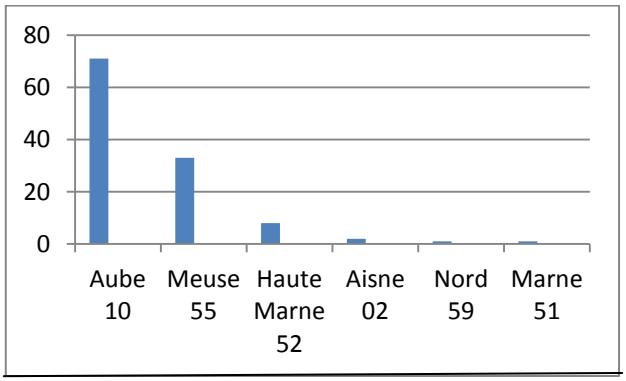
Moins de 25 ans	2	1,7%
26 et 35 ans	49	41,9%
36 et 45 ans	34	29,1%
46 et 55 ans	24	20,5%
55 et 65 ans	8	6,8%
Total	117	100%



La tranche d'âge la plus représentée est celle des **26 – 35 ans** suivit des 36-45 ans et des 46- 55 ans. L'effectif des sapeurs pompiers appartenant aux tranches extrêmes est peu élevé (2 agents chez les moins de 25 ans et 8 chez les plus de 55 ans). Au vue de cette répartition, des regroupements seront peut être nécessaires lors de l'analyse.

✓ **SDIS d'affectation** :

Département	Effectif	Effectif en
Aisne 02	2	1,7%
Aube10	71	60,7%
Marne 51	1	0,9%
Haute- marne 52	8	6,8%
Meuse 55	33	28,2%
Nord 59	1	0,9%
Oise 60	1	0,9%
Total	117	100%



Les SDIS de l'Aube et de la Meuse sont les deux départements où les effectifs sont les plus importants. Ceci s'explique par la possibilité de diffusion au plus grand nombre grâce à la collaboration de la direction de ses départements.

Voici dans le tableau suivant une description succincte des SDIS ayant participés à l'étude afin de se rendre compte de la taille de l'établissement de part sa catégorie, son nombre de SPP, son nombre d'intervention et son budget.

SDIS	Catégorie	Nombre de SPP	Nombre d'interventions (en 2011)	Budget (en euros)
10	4	132	15 107	Fonctionnement: 14 470 403 Investissement : 2 599 245
55	4	64	9 211	Fonctionnement 11 963 034 Investissement : 3 962 821
52	4	121	14 012	Fonctionnement 13 514 823 Investissement : 3 799 700
02	2	352	36 366	Fonctionnement: 44 980 120 Investissement : 18 130 111
60	1	573	60 574 (en 2012)	Fonctionnement 59 000 000 Investissement : 24 200 000
51	2	384	29 215	Fonctionnement 33 368 835 Investissement : 15 143 036
59	1	2184	157899 (en 2012)	Fonctionnement : 201 261 091 Investissement : 74 914 957 euros

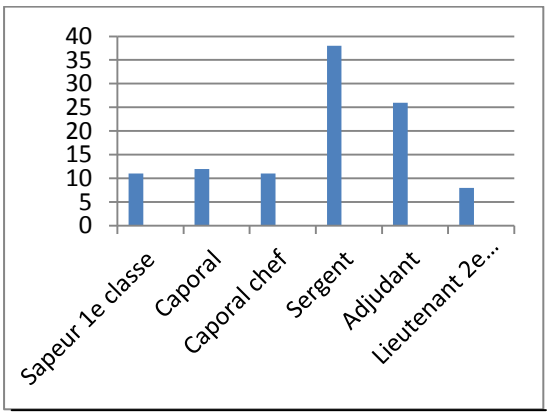
- ✓ **Service de Santé et de Secours Médical :**

Non	115	98,3%
Oui	2	1,7%
Total	117	100%

98,3% des répondants ne travaillent pas au sein du Service de Santé et de Service Médicale. Ici, nous pouvons faire les mêmes conclusions que pour la variable sexe. En effet, au vue de cette répartition, aucune comparaison n'est possible du fait d'un problème de représentativité.

- ✓ **Grades** :

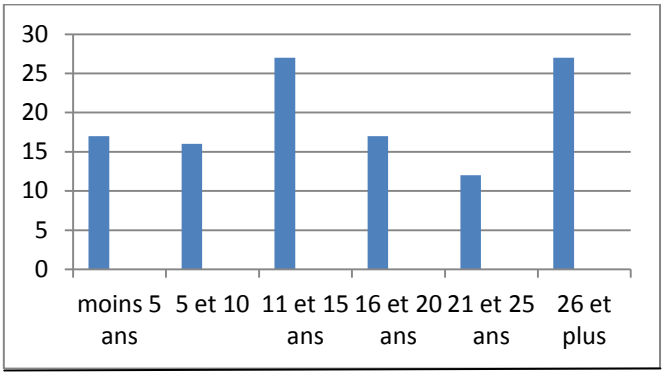
Grades	Effectif	Effectif en %	CE	CE %
Sapeur 1ère classe	11	9.4%	34	29,1%
Caporal	12	10.3%		
Caporal chef	11	9.4%		
Sergent	38	32.5%	64	54,6%
Adjudant	26	22,1%		
Lieutenant 2e classe	8	6,8%	13	11,1%
Lieutenant 1e classe	5	4,3%		
Capitaine	2	1,7%	6	5,2%
Commandant	2	1,7%		
Lieutenant colonel	1	0,9%		
Colonel	1	0,9%		
Total	117	100%	117	100%



Les grades les plus représentés sont ceux des **sous officiers** (sergent / adjudant) suivit des hommes du rang (sapeur 1e classe, caporal, caporal chef). La part des officiers (encadrement supérieur) n'est pas négligeable (de lieutenant 2e classe à colonel) sachant en termes d'effectif, qu'il y a plus de sapeur pompier en bas de la hiérarchie qu'en haut.

- ✓ **Ancienneté dans le métier** :

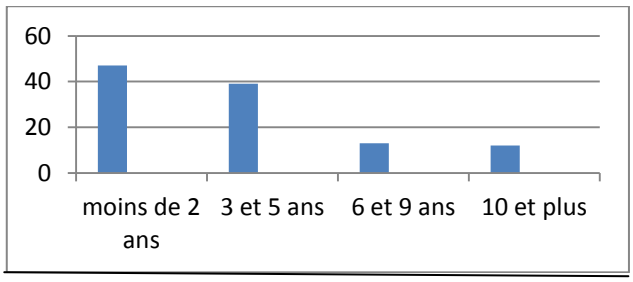
Ancienneté dans le métier	Effectif	Effectif en %
Moins de 5 ans	17	14,7%
5 -10	16	13,8%
11-15	27	23,3%
16-20	17	14,7%
21-25	12	10,3%
26 et plus	27	23,3%
Total	116	100%



Concernant cette variable, la répartition est assez hétérogène, il ne se dégage pas de tendance lourde.

- ✓ **Ancienneté dans le grade** :

Ancienneté dans le grade	Effectif
Moins 2 ans	47
3 et 5 ans	39
6 et 9 ans	13
10 et plus	12



Les sapeurs pompiers composant notre échantillon ont majoritairement une ancienneté d'inférieur ou égal à 5 ans.

- ✓ **Spécialités** : Concernant cette variable, nous n'avons pas pu exploiter les résultats.

Nous venons de décrire la composition de notre échantillon quantitatif, passons maintenant à l'échantillon qualitatif retenu.

2- Méthode qualitative :

L'objectif de cette méthode complémentaire est d'apporter des éléments nouveaux et plus pointus sur le stress professionnel par rapport à la méthode qualitative. C'est pourquoi nous avons décidé d'interroger trois sapeurs pompiers nous permettant d'une part de développer les informations récoltées via la méthode quantitative et d'autre part, d'aller plus loin dans la recherche.

Voici les trois profils choisis ainsi que les raisons de ce choix :

- ✓ **un sapeur 1e classe ayant eu une expérience à la BSPP** : cela nous permettra d'effectuer un début de comparaison entre une organisation civile et une militaire[44]

- ✓ **un caporal ayant eu une expérience dans un SDIS de 1ère catégorie** : n'ayant pas eu la possibilité de diffuser notre questionnaire dans des SDIS de catégories différentes, nous avons choisi cet agent afin d'effectuer un début de comparaison par rapport à la taille de l'établissement.[45]

- ✓ **un adjudant ayant un lien hiérarchique avec le second profil** : l'anonymat des questionnaires (méthode quantitative) ne permet pas de dire si les agents travaillent dans la même équipe et donc sont directement en contact. Cela nous permettra d'effectuer un début de comparaison avec le profil précédent.

Nous connaissons désormais la composition des échantillons ayant répondus à cette étude, voyons maintenant les méthodes de recueil de données proprement dite.

[44] Ceci ne constitue uniquement qu'une piste d'évolution de la réflexion de ce mémoire. Je reste consciente sur le fait qu'un témoignage ne constitue pas une généralité d'opinion.
[45] Idem que remarque précédente.

Chapitre 3 : Méthode de recueil des données

L'objectif principal de ce travail de recherche est de savoir si l'organisation du travail des sapeurs pompiers professionnels est source de stress. Il semble approprié d'utiliser une méthode quantitative de recueil de données sur un échantillon de 117 sapeurs pompiers afin d'obtenir des informations globales et à valeur statistique.

Cette approche principale sera complétée par une méthode qualitative qui viendra donner une valeur ajoutée aux informations récoltées via la précédente méthode en les affinant. Cette approche complémentaire permettra également d'aller plus loin dans la recherche. La mise en place de ces deux méthodes de recueil de données implique l'élaboration de deux outils différents que nous allons étudier dans ce chapitre.

I- Méthode quantitative : une analyse générale du stress professionnel

Afin d'avoir une approche organisationnelle du stress au travail, nous sommes partie du rapport du collège d'expertise sur les RPS. Ce rapport est une demande du ministère de travail ayant pour but de mener une réflexion sur les facteurs pouvant entrainer le développement d'un RPS (pour notre sujet : le stress).

Ce rapport a donné lieu à l'établissement de six dimensions à la base d'un questionnaire respectant ces 6 axes, eux même divisés en sous- axes élémentaires associés à des indicateurs de mesure.

Ce questionnaire est le résultat d'un mélange de plusieurs items provenant de différentes études à savoir : l'enquête Santé et Itinéraire Professionnel 2007 (SIP 2007), l'enquête sur la surveillance médicale des risques professionnels 2003 (Sumer 2003), l'enquête sur les conditions de travail de 2005 (CT 2005) et enfin l'enquête Changement Organisationnel et Informatisation 2007 (COI 2007).

Nous avons décidé d'utiliser ce questionnaire comme outil de recueil de données car il nous permet d'avoir une vision globale et complète du phénomène du stress professionnel.

Ce questionnaire aborde donc les six dimensions suivantes :

✓ **L'exigence au travail** : on retrouve dans cette dimension le concept de « *demande psychologique* » de KARASEK ou encore celui « *d'effort* » de SIEGRIST. Nous regroupons ici les exigences quantitatives (contrainte de temps, quantité de travail…) mais aussi qualitatives (complexité….) au travail.

✓ **Les exigences émotionnelles** : Cet axe met en avant la notion de travail émotionnel permettant de mesurer le coût sur la santé selon deux axes *: l'épuisement émotionnel* et *la facticité des émotions*. Le travail émotionnel consiste *« dans l'interaction avec les bénéficiaires du travail, à maitriser et façonner ses propres émotions, mais aussi à maîtriser et façonner les émotions des bénéficiaires du travail »*. On retrouve principalement cette dimension dans les métiers de service.

✓ **L'autonomie et marges de manœuvre** : on retrouve dans cette dimension le deuxième point abordé par KARASEK, « *la latitude décisionnelle* ». Celle-ci se divise en deux sous dimensions : « *l'autonomie décisionnelle* » (marge de manœuvre dans son travail et sa prise de décision) et « *l'utilisation des compétences* » (possibilité d'apprendre et de développer ses compétences).

✓ **Les rapports sociaux et relation de travail** : ici est regroupé 4 notions : le « soutien social » de KARASEK, la violence au travail considéré par LEYMANN comme une des premières causes externes du suicide, la reconnaissance au travail qui correspond à l'idée de « récompense » de SIEGRIST et le leadership.

✓ **Le Conflit de valeur** : le collège d'expert a mis en évidence cette quatrième dimension qui dépasse l'organisation du travail proprement dit toutefois elle touche un aspect de la souffrance personnelle, la *souffrance éthique*. Celle-ci se traduit chez un individu par une opposition entre ce qu'on lui demande de faire et ses propres normes professionnelles, sociales ou subjectives.

✓ **L'insécurité socio-économique** : Cette dimension est définit comme «l'impuissance ressentie à préserver la continuité souhaité dans une situation de menace sur l'emploi ». L'environnement socio- économique actuel de crise renforce davantage l'influence de cette dimension.

Ces 6 axes sont eux même divisés en sous axes élémentaires associés à différents indicateurs[46]

Dimensions (Axes générales)	Sous- dimensions (axes élémentaires)
Exigences au travail	Quantité
	Pression temporelle
	Complexité
	Conciliation travail/hors travail
Exigences émotionnelles	Relation au public
	Empathie, contact de la souffrance
	Devoir cacher ses émotions
	Peur au travail
Autonomie et marge de manœuvre	Autonomie procédurale
	Utilisation et accroissement des compétences
	Participation, représentation
	Prévisibilité du travail (notion ne pouvant être mesurer : aucun indicateur donné)
Rapports sociaux et relation de travail	Coopération, soutien
	Conflits, harcèlement
	Reconnaissance
	Leadership (clarté, pilotage du changement…)
Les conflits de valeur	Conflits éthiques
	Qualité empêchée
Insécurité socio-économique	Sécurité, emploi, salaire, carrière
	Soutenabilité

Le fait de travailler sur un questionnaire déjà établit par un collège d'expert donnera de la valeur aux résultats obtenus. Toutefois, la méthode quantitative concède certaines limites. En effet, elle ne permet pas de retranscrire l'opinion exacte des répondants car il s'agit de questions fermées. C'est pourquoi l'utilisation de la méthode qualitative permettra de limiter ses « conséquences négatives ». Intéressons nous maintenant à l'outil permettant le recueil de ces données qualitatives : l'entretien.

[46] Voir Annexe 8 : notre questionnaire

II- Méthode qualitative : une analyse complémentaire permettant une ouverture du sujet

Comme dit précédemment, l'objectif de cette méthode est d'apporter des réponses complémentaires et plus précises. C'est pourquoi l'utilisation de l'entretien individuel semblait la solution la plus appropriée.

Cette solution complémentaire choisit, il nous a fallu nous décider entre les trois types d'entretiens qui s'offraient à nous :

- ✓ **Entretien directif** : « L'acteur répond à une suite de questions courtes et précises sur des faits, des opinions et des représentations. Le chercheur contrôle le déroulement. »
- ✓ **Entretien semi-directif** : « L'acteur s'exprime librement, mais sur des questionnements précis, sous le contrôle du chercheur. L'implication est partagée »
- ✓ **Entretien non directif** : « Conversation libre et ouverte sur des thèmes préalables définis. Le chercheur intervient pour recentrer, reformuler et accepter le discours de l'acteur. »

Ayant besoin de réponses précises, notre choix s'est porté sur l'entretien semi-directif. Afin d'obtenir le maximum d'information, la durée de ces entretiens doit permettre à la personne interrogées de pouvoir s'exprimer efficacement. C'est pourquoi même si on ne peut prévoir la durée d'un entretien, nous l'avons estimé approximativement à une heure.

Les deux objectifs attribués à cette méthode de recueil de données sont les suivants :

- ✓ **Apporter une vision complémentaire et plus précise** des sources potentielles du stress au travail chez les sapeurs pompiers.
- ✓ **Aller plus loin dans le sujet** en établissant certaines comparaisons (organisation militaire, Etablissement de plus grande taille, lien hiérarchique direct).

Afin de poursuivre ces deux buts, nous avons adapté le questionnaire de la méthode quantitative pour notre grille d'entretien[47] afin de pouvoir faire une analyse comparative entre les deux méthodes de recueil de données. Nous sommes donc partie du questionnaire établit par le collège des experts et nous avons transformé les questions fermées en questions ouvertes permettant aux répondants de s'exprimer plus librement.

[47] Notre grille d'entretien

Nous venons de voir les outils qui sont à l'origine du recueil des données, voyons maintenant les hypothèses retenues qui permettront de répondre à la problématique de recherche.

III- Les hypothèses de recherche

A travers la revue de littérature concernant le stress chez les sapeurs pompiers, les articles trouvés sont essentiellement tournés vers le niveau individuel sous une dimension psychologique. Notre projet est d'apporter une « pierre à l'édifice » dans la recherche sur le stress chez les SP en abordant les sources du stress professionnel d'un point de vue organisationnel. Cet aspect représente la majeur partie de ma réflexion toutefois pour aller plus loin nous avons également développé un point sur l'influence de l'environnement socio-économique, cet environnement est il source de stress chez les sapeurs pompiers.

Ainsi notre problématique de recherche est la suivante : **L'organisation du travail et l'environnement socio-économique actuel sont ils une source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers professionnels ?**

Au vue de notre problématique, nos hypothèses de travail sont donc les suivantes :

- ✓ **Hypothèse 1 :** L'organisation du travail chez les sapeurs pompiers est une source de stress professionnel.
- ✓ **Hypothèse 2** : L'organisation du travail chez les sapeurs pompiers n'est pas une source de stress professionnel.
- ✓ **Hypothèse 3** : L'environnement socio-économique en termes d'emploi est une source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers professionnels.
- ✓ **Hypothèse 4** : L'environnement socio-économique en termes d'emploi n'est pas une source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers professionnels.

Pour connaitre de manière plus précise les facteurs organisationnels qui sont à la source ou non du stress professionnel, nous avons décidé de définir des sous hypothèses pour nos hypothèses 1 et 2. Celles-ci correspondent aux différents axes définis et utilisés dans notre grille d'analyse :

- ✓ **Sous hypothèse 1A** : Les exigences du travail sont une source de stress professionnel.
- ✓ **Sous hypothèse 2A** : Les exigences du travail ne sont pas une source de stress professionnel.

- ✓ **Sous hypothèse 1B** : Les exigences émotionnelles sont une source de stress professionnel.
- ✓ **Sous hypothèse 2B** : Les exigences émotionnelles ne sont pas une source de stress professionnel.

- ✓ **Sous hypothèse 1C** : L'autonomie au travail et les marges de manœuvre sont une source de stress professionnel.
- ✓ **Sous hypothèse 2C** : L'autonomie au travail et les marges de manœuvre ne sont pas une source de stress professionnel.

- ✓ **Sous hypothèse 1D** : Les rapports sociaux et les relations de travail sont une source de stress professionnel.
- ✓ **Sous hypothèse 2D** : Les rapports sociaux et les relations de travail ne sont pas une source de stress professionnel.

- ✓ **Sous hypothèse 1E** : Les conflits de valeurs sont une source de stress professionnel.
- ✓ **Sous hypothèse 2E** : Les conflits de valeurs ne sont pas une source de stress professionnel

Après avoir développé notre partie méthodologique permettant de poser le cadre de notre enquête de terrain, intéressons nous maintenant à l'analyse de ses résultats.

TROISIEME PARTIE : L'ANALYSE DES RESULTATS

Dans cette dernière partie, nous allons nous intéresser aux résultats de notre enquête de terrain qui nous le rappelons est composé d'une méthode quantitative (cœur de l'enquête) et d'une méthode qualitative (objectif de complémentarité et d'ouverture du sujet).

Pour cela, nous allons découper notre partie en deux chapitres :

- **Le premier**, qui est le plus important, a pour objectif de présenter les résultats dans leur ensemble. En effet, nous reprendrons le résultat de chaque axe élémentaire et sous axe élémentaire de nos outils en confrontant à chaque fois les résultats des deux méthodes.

- **Le second** aura quant à lui pour objectif de développer une synthèse des résultats afin de répondre aux hypothèses et sous hypothèses émises dans la partie méthodologique de notre mémoire.

Chapitre 1 : résultats de nos méthodes de recueil de données

Dans ce chapitre, nous allons présenter les résultats obtenus[48] suite à la mise en place de nos deux méthodes de recueil de données. Pour cela, le plan suivit sera celui du questionnaire et par conséquent celui de la grille d'entretien (construit à partir de ce questionnaire). Le choix d'exposer les résultats de nos deux méthodes dans un même chapitre, nous permettra d'établir une comparaison ayant pour but de synthétiser et ainsi clarifier les résultats de cette étude.

A- Les exigences au travail :

Dans ce premier axe élémentaire, nous allons aborder les points en lien avec les exigences au travail pouvant être une source de stress professionnel à savoir la quantité de travail, la pression temporelle, la complexité et enfin la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.

a- La quantité :

<table>
<tr><th colspan="2">On me demande une quantité de travail excessive</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Méthode quantitative : Non :

81,9% « parfois, jamais »</td><td>Méthode qualitative : Non :
« Ah non pas du tout »
« Non, j'ai déjà fait un autre travail avant donc je sais que c'est pas excessif »
« Non, ce n'est pas excessif c'est juste une organisation du temps de travail »</td></tr>
<tr><td>Pour aller plus loin :

BSPP : plus de travail « Donc y'avait beaucoup plus de travail à paris qu'ici ? Ah oui beaucoup plus oui »

SDIS 1ère cat. : plus de travail « là c'est les vacances ici » « jusque 18 h j'étais su l'ordi et j'arrêtais pas »
→ Bémol : cet agent occupait des fonctions particulières normalement attribuée à un officier (gestion de personnel)</td></tr>
</table>

Au travers ces différentes réponses, nous pouvons voir que la quantité de travail n'est pas jugée excessive pour les sapeurs pompiers qui ont répondu à cette étude. Cet indicateur ne constitue donc pas une source potentielle de stress professionnel.

[48] L'ensemble des tableaux présentant les résultats de la méthode quantitative sont à retrouver à l'annexe 10.

b- La pression temporelle :

Dans ce sous axe élémentaire, nous allons aborder trois indicateurs rentrant en jeu pour mesurer la pressions temporelle : disposer de temps pour faire son travail, interruption du travail, obligation de se dépêcher.

<table>
<tr><th colspan="2">Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Méthode quantitative : <u>Oui mais…</u>

67,2% « d'accord, tout à fait d'accord »

→ Attention : 30,2% « pas d'accord »</td><td>Méthode qualitative : <u>Oui mais…</u>
« oui, et puis quand j'ai fini je me rend disponible aux autres »
« oh oui, oui » [si intervention] « ben je reprends ou je repousse bon ça dépend de la conscience de chacun »

Nuance : essaye : « j'essaye de prendre le temps après est ce que j'arrive à prendre vraiment le temps je sais pas mais dans la mesure du possible oui».</td></tr>
<tr><td>Pour aller plus loin :

<u>SDIS 1ère cat.</u> : Dans le verbatim suivant, on sent la distinction effectuée entre les deux établissements.
« Ce que j'aime bien dans le travail maintenant par rapport au travail [SDIS de 1e catégorie], je faisais ça il fallait que je fasse ça ça ça fallait vraiment… »</td></tr>
</table>

Les sapeurs pompiers interrogés estiment disposer du temps nécessaire pour faire correctement leur travail. Toutefois, une petite nuance est à mettre en évidence tant sur le plan quantitatif (30,2% « pas d'accord ») que qualitatif (« essaye »).

<table>
<tr><th colspan="2">Je dois fréquemment interrompre une tâche que je suis entrain de faire pour en effectuer une autre non prévue :</th></tr>
<tr><td>Méthode quantitative : <u>Oui</u>

79,3% répondent « Oui ».</td><td>Méthode qualitative : <u>Oui</u>
« chaque agent est affecté à des occupations en attendant d'éventuels départs ».
« Après les interventions, dès que ça décale on arrête notre travail »
« Oui au regard des interventions ou […] si par contre je suis chef de garde bon ben si y'a le moindre souci c'est le chef de garde qui est censé gérer le problème »</td></tr>
<tr><th colspan="2">Si oui cette interruption d'activité est</th></tr>
<tr><td>Méthode quantitative : <u>Oui mais…</u>

57,7% « sans conséquence, aspect positif »

→ Attention : 42,3% « aspect négatif »</td><td>Méthode qualitative : Oui
« Non, positif, Moi si je faisais des interventions de 8h à 8h le lendemain matin je serai content »
« c'est positif parce qu'à la base je suis là pour décaler, […]si on sort pas au contraire c'est un aspect négatif, si y'a rien qui m'interrompt dans mon travail normal c'est que c'est pas une bonne journée »
[Intervention] « ça n'a pas de conséquence dans mon métier voilà c'est l'intervention» [Chef de garde] : « ça me touche pas du tout »</td></tr>
</table>

L'ensemble des répondants sont d'accord pour dire qu'ils sont interrompus durant leur travail, la méthode qualitative précise que ces interruptions sont dues aux interventions. Pour l'échantillon qualitatif, il s'agit d'un aspect positif voir sans conséquence. L'échantillon quantitatif est majoritairement d'accord avec cette idée, toutefois un pourcentage non négligeable (42,3%) pense qu'il s'agit d'un aspect négatif de leur métier. Néanmoins, l'interruption du travail par une tâche non prévue ne peut être considérée comme une source potentiel de stress professionnel.

Je suis obligé(e) de me dépêcher pour faire mon travail	
Méthode quantitative : **Non** 79,3%. « Parfois, Jamais »	Méthode qualitative : / Données manquantes

L'échantillon quantitatif considère ne pas (ou peu) être obligé de se dépêcher pour faire leur travail.

D'après les résultats obtenus aux trois questions précédentes, la pression temporelle ne semble pas être une source de stress professionnel. Toutefois un indicateur retient notre attention celui des conséquences de l'interruption du travail. En effet, 42,3% pensent que cette interruption « est un aspect négatif de leur travail».

c- La complexité :

Je dois penser à trop de choses à la fois	
Méthode quantitative : **Non** 73,2%. « Parfois, Jamais »	Méthode qualitative : **Non mais possible…** « *non !* » « *ça c'est moi qui pense trop chose à la fois, c'est pas le travail qui me l'impose* » [en intervention] « *tu es obligé de penser à tout quand tu es chef d'agrès mais même quand tu es équipier déjà vu qu'on travaille en équipe* » « *non non puisque bon je donne de la place pour chaque chose* »

Les deux échantillons sont d'accord pour dire qu'ils ne sont pas (ou peu) obligés de penser à trop de choses à la fois durant leur travail. Cependant un agent note qu'il faut penser à plusieurs choses lors d'une intervention. De manière générale, « la complexité » ne peut pas être considérée comme une source de stress professionnel.

d- Conciliation travail / hors travail :

<table>
<tr><th colspan="2">J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Méthode quantitative : Non :

81,9%. « Parfois, Jamais »</td><td>Méthode qualitative : Non mais ….
« Ah ben maintenant oué. […]», « Là pour moi c'est l'idéal, c'est c'est excellent quoi. »
« ben moi ça me va comme ça après » « moi ça me plait de travailler comme ça en 24 / 48 »
Difficile d'un point de vue familial et non personnel : « C'est difficile. […] bon l'absence de 24h euh… si je résonne en terme de personnel, […] moi c'est bien […] par contre l'inconvénient […], les 24H où je suis pas chez moi c'est 24h où j'ai pas mes enfants … […] quand tu rentres tu es en décalage […]. Donc quand tu rentres le lendemain on te demande de gérer des problèmes que t'as pas vécu mais c'est toi qui doit apporter la solution pour quelque chose que tu connais pas. Donc forcément ça créé des tensions au sein du couple et puis après tu as la vie de tous les jours dès fois tu rentres elle travaille ben tu la revois que le soir ou que le midi en fonction de son travail […] idem pour les enfants en fonction d'où ils sont scolarisés. »</td></tr>
<tr><td>Pour aller plus loin :

BSPP : Oui « avant […] Je dormais 4 ou 5 nuit par mois chez moi. Avec les aller retour oué. Je pouvais faire garde 72 repos 24 garde 72 »

SDIS 1ère cat. : Oui mais pas un problème : « ben en faite j'étais pompier H24, c'est tout à part quand je revenais [département d'origine] quoi […] » « oh ben être pompier H24 ça me dérangeais pas parce que la haut je connaissais personne donc au début j'avais des copains c'était des copains de la caserne … »</td></tr>
</table>

De manière générale, les sapeurs pompiers ayant répondus à l'étude n'ont pas (ou peu) de problème à concilier vie professionnelle et vie familiale. Toutefois comme dans tout métier, il est possible de rencontrer certains problèmes au niveau familial par exemple.

Dans cette première sous partie, nous avons vu les résultats du premier axe élémentaire selon le collège d'expertise, passons maintenant au second axe : les exigences émotionnelles.

B- Les exigences émotionnelles :

Dans cette sous partie, nous allons nous intéresser aux résultats des indicateurs permettant de mesurer cette notion d'exigence émotionnelle à savoir la relation avec le public, l'empathie et le contact avec la souffrance, devoir cacher ses émotions et la peur au travail.

a- Relation avec le public :

Je suis en contact direct avec le public (usagers) ?	
Méthode quantitative : **Oui** 93% « oui »	Méthode qualitative : **Oui** « *On n'est là pour aider les gens* » « *Oui, pendant les interventions et puis même là quand y'a des gens qui viennent qui se présente et voilà…* » « *Le public oui dans différents cas de figure* »
En face à face / au téléphone	
Méthode quantitative : **Oui** Face à face : 88% « souvent, toujours » Téléphone : 51,9% « parfois »	Méthode qualitative : **Oui** « *C'est plus du face à face pendant les interventions après quand on est au standard y'a beaucoup de coup de téléphone avec des gens aussi des personnes extérieurs qui nous appellent, des autres services de l'Etat... les journalistes* » « *Les personnes qui se déplacent à la caserne qui demandent des renseignements, de part la formation forcément […] donc c'est des publics médical ou paramédical que je côtoyais et puis après y'a des victimes dans le cadre des interventions* »

Selon les sapeurs pompiers interrogés, ils sont amenés au cours de leur métier à établir des relations avec le public. Si on confronte l'échantillon quantitatif et qualitatif, nous nous rendons compte que cette relation se fait davantage en face à face qu'au téléphone.

b- Empathie, contact avec la souffrance :

Ces notions d'empathie et de contact avec la souffrance sont ici mesurées au travers deux indicateurs : le contact avec des situations de détresse, devoir calmer des gens.

Au cours de mon travail, je suis amené(e) à être en contact avec des personnes en situation de Détresse :	
Méthode quantitative : **Oui** 95, 7% « oui »	Méthode qualitative : **Oui** (question sur la gestion afin de développer cette idée) « *C'est pas que je le gère quoi c'est que je suis professionnel* ». « *Ben… en général ça perturbe pas et pis toute façon en intervention on travaille on a pas le temps d'y penser et pis après on fait des inter qui nous touchent qui nous rappelle notre vie personnelle […] donc l'intervention se passe bien mais après on réfléchit quand même* » « *[…] J'évite le transfert […]« le fait de rire de la situation tu respectes les personnes dans la détresse mais tu vis pas leur tristesse* »
Au cours de mon travail, je suis amené(e) à devoir calmer des gens :	
Méthode quantitative : **Oui** 94,9% « oui »	Méthode qualitative : même idée que pour les situations de détresse

Plus de 9 sapeurs pompiers se disent être en contact avec des personnes en situation de détresse ou devoir calmer des gens. La valeur ajoutée par l'échantillon qualitatif est portée sur la gestion de ces situations, selon les répondants, le risque principal est de faire un transfert avec sa vie personnel. Toutefois il essaye d'éviter ce phénomène ou s'en empêche catégoriquement.

c- Devoir cacher ses émotions :

Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur	
Méthode quantitative : **Partagé** 52,1% « Parfois, Jamais »	Méthode qualitative : distinction Intervention : **Oui** / hors intervention : **Non mais…** [intervention] *« Fin bon moi je me l'interdit on peut pas, on n'est là pour aider les gens, on n'est pas là […] pour avoir les larmes aux yeux quoi »* *«ben on essaye toute façon c'est un peu notre but du jeu quand même quoi »* *«oh ben oui, oui ça tu es obligé » « je suis pas là pour mettre de la détresse supplémentaire »* [Hors- intervention] *« ça m'est arrivé une fois ou deux oui… quand des collègues à moi sont décédés et chez les enfants c'est tout… sinon jamais … »* *« j'avais tendance à les cacher avant mais bon voilà avec des personnes de confiance tu peux évacuer un petit peu »* *« euh non non parce que je suis quelqu'un qui parle librement la seule chose c'est que celui qui jouera sur mes émotions si tel est le cas il aura intérêt d'être blindé derrière parce que moi après je rentrerai dans ses émotions après ce sera du œil pour œil […] la tenue nous aide à le gérer car c'est une façon de se protéger c'est pour ça que de temps en temps il faut penser à la vider un peu en s'aérant l'esprit »*

Notre échantillon quantitatif est partagé peut être parce que la question ne permettait pas de faire la distinction entre les périodes d'intervention et celle en dehors. C'est la valeur ajoutée que nous avons insérés via l'échantillon qualitatif. Les sapeurs pompiers interrogés cachent leurs émotions en intervention ou essaye (pas toujours facile, multiples facteurs entrant en jeu). En ce qui concerne les périodes hors intervention, il y a trois types de comportements : celui qui se le permet de manière exceptionnelle, celui qui se le permet de plus en plus et celui qui se le permet. Un des répondants met en avant une variable celle de la personnalité « *je suis quelqu'un qui parle librement* ». Enfin, une remarque est ici à faire celle de la méfiance vis-à-vis de ses collègues « *celui qui jouera sur mes émotions si tel est le cas il aura intérêt d'être blindé derrière parce que moi après je rentrerai dans ses émotions après ce sera du œil pour oeil», « avec des personnes de confiance ».*

d- Peur au travail :

Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail	
Méthode quantitative: **Non** 95,7% « Parfois, Jamais »	Méthode qualitative : **Oui mais positive et nécessaire** « *Ben oui bien sûr ! si on a pas peur on est dangereux pour ses collègues* » *« c'est de la bonne peur c'est de la peur réfléchit c'est-à-dire que ça t'évite de faire n'importe quoi »* « *Ben oui, en intervention oui après en dehors des interventions non » « c'est de la bonne peur oui » « ben en faite si on a pas de peur quand on est pompier faut arrêter quoi ».* « *C'est une peur positive et un pompier qui n'a pas peur c'est un pompier qui sera dangereux* »

9 sapeurs pompiers sur 10 de notre échantillon quantitatif disent avoir pas (ou peu) peur en intervention. L'échantillon qualitatif apporte une valeur ajoutée dans le sens où les 3 agents interrogés font une distinction entre la bonne peur et la mauvaise. Ces trois SP parlent à leur égard uniquement de la peur positive, celle qui permet d'être vigilent face au danger et de ne pas mettre en danger ses collègues.

Après avoir développé notre deuxième axe (exigences émotionnelles), intéressons nous à l'axe élémentaire suivant : l'Autonomie et les marges de manœuvre.

C- Autonomie et marges de manœuvre :

L'axe « autonomie et marges de manœuvre » a été mesuré via trois indicateurs : l'autonomie procédurale, l'utilisation et l'accroissement des compétences et la participation / représentation.

a- Autonomie procédurale :

L'autonomie procédurale est étudiée via deux questions, une portant sur la liberté de gestion de son travail et une sur la possibilité d'interrompre momentanément sa tâche.

Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail :	
Méthode quantitative : **Non** 78,9%. « Parfois, Jamais »	Méthode qualitative : Intervention : **Partagé** / hors intervention : **Non mais…** [Hors intervention] « *On te passe des consignes après si tu as pas eu le temps on va pas m'en vouloir quoi.* » « *Après c'est un travail intelligent […] on est chez les pompiers on a quand même une rigueur ».* « *On m'impose mais bon j'ai appris avec la formation c'est que si tu passes pas par la porte tu passes par la fenêtre. Donc on m'impose quelque chose, je vais le faire mais au bout du compte je vais y mettre ma touche personnelle.* »

	[En intervention] « *je respecte énormément la hiérarchie ça c'est peut être mes antécédents militaires et je laisse faire quand même… j'écoute les consignes de ma hiérarchie jusqu'à un certains point….* » « *y'a des fois vaut mieux prendre le dessus et pis gérer l'intervention* » « *En intervention ça dépend la place que je vais occuper, si je suis chef d'agrès bon ben effectivement oui je suis assez libre dans mes manœuvres, je vais travailler avec mon équipage mais bon je prendrai la décision. Maintenant si j'ai un officier qui vient je vais lui rendre compte et là je suis coincé parce que ce sera lui le décideur.* »
Je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite :	
Méthode quantitative : **Non** 69,3%. « Parfois, Jamais »	Méthode qualitative : **Oui** « *ah oui !! […] si j'ai envi d'aller boire un café, je vais boire un café, du moment que le travail est fait*.» « *on gère quand même notre temps si on a autre chose à faire si on a besoin de s'interrompre on peut le faire* »

Concernant la gestion de sa tâche, l'échantillon quantitatif estime avoir une certaine liberté à ce niveau. Pour l'échantillon qualitatif, une distinction est faite entre les périodes d'intervention et celle hors intervention. En intervention, la liberté est fonction de la place occupée mais si un supérieur hiérarchique est présent c'est lui qui décide. Toutefois il est possible de donner son avis. Hors intervention, il y a un cadre à respecter, mais les agents peuvent gérer la manière d'effectuer leur tâche.

Concernant l'interruption momentanée, **les deux échantillons s'opposent** en effet, le quantitatif n'estiment pas pouvoir ou peu interrompre momentanément leur travail, quant au qualitatif, ils estiment pouvoir s'interrompre momentanément.

Ce qui ressort de cette notion d'autonomie procédurale chez les sapeurs pompiers interrogés, ce sont des avis partagés. Nous sentons l'influence de la hiérarchie qui n'est toutefois pas poussée à l'extrême. En effet, les agents ont la possibilité de donner leur avis dans les limites du raisonnable.

b- Utilisation et accroissement des compétences :

Dans ce sous axe élémentaire, nous essayons de déterminer l'utilisation et les possibilités d'accroissement des compétences. Pour cela différents indicateurs à savoir : la possibilité de développer ses compétences, la possibilité d'apprendre des choses nouvelles, la possibilité d'employer pleinement ses compétences, la répétition de geste ou d'opération. Concernant la méthode qualitative, la notion de compétence a été uniquement abordée à travers l'indicateur de développement.

<table>
<tr><th colspan="2">J’ai l’occasion de développer mes compétences professionnelles</th></tr>
<tr><td>Méthode quantitative : Oui

87,5% « D’accord, tout à fait d’accord »</td><td>Méthode qualitative : Non
« J’ai des envies mais j’ai l’impression que c’est freiné quoi. »
« La je stagne là » « les stages de chef d’équipe tout ça et on me les a refusé donc euh voilà c’est pénible »
« moi quand je suis rentré un pro pouvait se former à toutes les spécialités qu’il voulait aujourd’hui avec le régime indemnitaire on a verrouillé quelque part ce système là.» « difficilement … ça c’est le souci aujourd’hui on privilégie nos officiers […]Que nous on est là on reste mais il ya des formations auxquelles on aurait pu prétendre qui ne sont jamais validées »
Pour aller plus loin :
BSPP : Oui « ah non à Paris tu fais une demande tu l’as. A paris tu veux aller à l’avancement tu passes des tests tu réussis les tests tu peux aller à l’avancement »</td></tr>
<tr><th colspan="2">Mon travail me permet d’apprendre des choses nouvelles</th></tr>
<tr><td>Méthode quantitative : Oui

95,7% « oui »</td><td>Méthode qualitative : /</td></tr>
<tr><th colspan="2">Je peux employer pleinement mes compétences</th></tr>
<tr><td>Méthode quantitative : Oui

64,3% « Souvent, Toujours »</td><td>Méthode qualitative : Non
« On exploite pas mes compétences complètement pour moi »
« A [ville] je prenais du chef d’agrès échelle…. A [ville] c’est pas le grade ? non, c’est surtout l’ancienneté » (n’occupe plus ces fonctions actuellement)</td></tr>
<tr><th colspan="2">Mon travail consiste à répéter continuellement une même série de gestes ou d’opérations</th></tr>
<tr><td>Méthode quantitative : Non

66,4% « Non »</td><td>Méthode qualitative : /</td></tr>
</table>

L’échantillon quantitatif estime pouvoir utiliser et accroitre leur compétence. Sur la possibilité de développer ses compétences ou encore la pleine utilisation de leur compétence, l’échantillon quantitatif émet un **avis opposé**. En effet, ils estiment ne pas pouvoir développer ou utiliser pleinement leur compétence.

c- Participation et représentation :

Au cours des trois dernières années, mon établissement a connu des changements au niveau suivant :	
Méthode quantitative : **Oui** Techniques utilisées : 75,7% « oui » Organisation du travail : 82,6% « oui » Changement de l'équipe de direction : 90,5% « oui » Autres changements : 69,9% « oui »	Méthode qualitative : **Oui** Techniques utilisées : 2 « oui » Organisation du travail : 3 « oui » Changement de l'équipe de direction : 3 « oui » Autres changements : 0
Si oui à l'une des propositions précédentes : le personnel de l'établissement a-t-il été consulté au moment de la mise en place des changements.	
Méthode quantitative : **Non** 61,2% « non »	Méthode qualitative : **Non** *« On m'a pas prévenu mais moi ça me regarde pas c'est pas mon problème»* *« oh ben j'ai pas eu le choix c'est arrivé dans les trois ans y'a eu des changements d'équipe et on est pas consulté »* *« Non, non non, non non, ils décident, ils ont des groupes de travail qui sont là justement pour euh faire avancer les dossiers et le souci dans tout ça c'est qu'aujourd'hui on a pas de retour précis ce qui peut poser par contre beaucoup d'inquiétude sur l'avenir »*

Les sapeurs pompiers ayant répondu à l'étude (quantitatif et qualitatif) ont connu différents changements au cours des trois dernières années, ils s'accordent à dire qu'ils ne sont pas consultés concernant ces changements.

Nous venons de voir dans ce paragraphe les résultats concernant l'autonomie et les marges de manœuvre au sein du métier de sapeur pompier. Intéressons nous maintenant à l'axe élémentaire suivant : les rapports sociaux et les relations de travail.

D- Rapports sociaux et relations au travail :

Selon le collège d'expert, l'axe « rapports sociaux et relations au travail » peut se mesurer via quatre sous axes élémentaires à savoir la coopération et le soutien, les conflits et le harcèlement, la reconnaissance et le leadership. Voyons les résultats obtenus dans notre étude.

a- Coopération, soutien :

La coopération et le soutien se mesure auprès des collègues et de la hiérarchie via quatre indicateurs : le contact amical avec les collègues, l'aide de la part des collègues, l'attention du supérieur à ses salariés et l'aide du supérieur pour ses salariés.

<table>
<tr><th colspan="2">Les collègues avec qui je travaille sont amicaux :</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Méthode quantitative : Oui

91,2% « d'accord, tout à fait d'accord »</td><td>Méthode qualitative Oui

« Très bien, très très bien » « on n'est pas là pour avoir des conflits on bosse ensemble […] il peut y avoir des petites prises de tête, […] mais ça c'est tout à fait normal c'est humain quoi »
« ça se passe bien dans l'équipe là ça se passe bien… après dans les autres équipes tu as des affinités plus ou moins mais bon dans l'équipe là bon y'a des petites tensions de temps en temps mais vraiment légère quoi »
« Ben ça dépend des individus. Dans l'ensemble ça va bien oui » «C'est une société. C'est un métier de pompier, c'est une corporation et un corps de pompier mais c'est pas la famille des pompiers. On a eu j'ai connu une solidarité » « le métier de pompier a évolué comme la société »</td></tr>
<tr><td>Pour aller plus loin :
BSPP : Différent : « à Paris les mecs c'était une famille c'était vraiment… les gars on se connaissait tous par cœur, on était à 80% du temps de l'année on était avec eux on connaissait les limites de l'un, de l'autre on connaissait tout d'eux » « Ici c'est différent parce qu'on travail beaucoup moins en nombre d'heure et on décale beaucoup moins donc euh… et pis les feux sont pas les mêmes et pis le volume d'intervention c'est pas les mêmes donc c'est forcé quoi… »</td></tr>
<tr><th colspan="2">Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien :</th></tr>
<tr><td>Méthode quantitative : Oui

96,4% « d'accord, tout à fait d'accord »</td><td>Méthode qualitative : Oui
« Ah ben oué je suis aidé par mes collègues, j'aide mes collègues fin voilà »
« je suis affecté dans le service là mais bon après on tourne on va dans les autres services, si y'a quelqu'un qui a besoin d'un coup de main ailleurs on va dans un autre service »
« Si vraiment j'ai du boulot j'ai tout de suite quelqu'un qui va venir me donner un coup de main parce qu'il sait que l'inverse se fera que si il a besoin et que j'ai rien entre guillemet rien à faire je me rends disponible pour l'aider. »</td></tr>
<tr><th colspan="2">Mon supérieur prête attention à ce que je dis :</th></tr>
<tr><td>Méthode quantitative : Oui

72,6% « D'accord, tout à fait d'accord »</td><td>Méthode qualitative : Oui
[Hiérarchie proche] « Je le dis, ils en tiennent compte assez souvent mais quand ils en tiennent pas compte je sais pourquoi ils en tiennent pas compte »
« Avec la hiérarchie si tu veux j'entretiens une bonne relation, encore une fois pas de soumission quand je suis pas d'accord ils le sauront la seul chose c'est que je suis pas un gueulard donc ce sera dit ouvertement gentiment, posément mais ils entendront que ça ne me plait pas.»</td></tr>
<tr><th colspan="2">Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien :</th></tr>
<tr><td>Méthode quantitative : Oui

70,5% « D'accord, tout à fait d'accord »</td><td>Méthode qualitative : /</td></tr>
</table>

Les deux échantillons montrent au travers les différentes réponses données aux indicateurs précédents qu'il y a un soutien et une coopération. Toutefois, nous pouvons remarquer que pour les indicateurs concernant les supérieurs (indifféremment de la méthode de recueil de donnée utilisé), les réponses sont moins marquées au regard des pourcentages et des verbatim. Ainsi concernant ce sous axe élémentaire, nous pouvons dire que le soutien et la coopération n'est pas une source possible de stress professionnel.

b- Conflit et harcèlement :

Concernant cet indicateur, nous allons donner les résultats obtenus avec dans un premier temps les questions relatives au conflit à savoir l'existence ou non d'agression verbale et/ou physique. Puis dans un second temps, nous verrons si les sapeurs pompiers interrogés sont confrontés à des situations pouvant être assimilées à du harcèlement. Intéressons nous donc aux résultats relatif à cet indicateur.

<table>
<tr><th colspan="2">Au cours de mon travail, je suis exposée à des agressions verbales, des injures des menaces ?:</th></tr>
<tr><td>Méthode quantitative :
Parfois

66,7% « Parfois »
12,88% « Jamais »

→ 20,5% « Souvent »</td><td>Méthode qualitative : Oui (différence au niveau de la fréquence)

« Ben si mais bon voilà c'est le jeu. Je suis pas là pour porter des jugements ou faire un travail de flic je suis pompier quoi c'est tout. Le mec il m'insulte il est pas bien ben je le soigne quand même »
« Verbal ça arrive quand même y'a des gens qui veulent pas nous voir des voisins qui ont appelé et pis on est là enfin bon ça arrive encore pas si régulièrement, ça va »
« oui, oui. C'est fréquent maintenant c'est fréquent. Ill y avait un respect qu'on a plus maintenant. »</td></tr>
<tr><th colspan="2">Au cours de mon travail, je suis exposé(e) à des agressions physiques ?</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Méthode quantitative :
Non

66,7% « Parfois »
27,4% « Jamais »

→ 5,9% « Souvent »</td><td>Méthode qualitative : Parfois
« physique c'est rare »
« on en a bon après faut être vigilant mais ça arrive de se faire un peu mal mené. En dehors des violences urbaines oui.</td></tr>
<tr><td>Pour aller plus loin :
BSPP : plus que dans le civil « ah oué j'en ai eu plein. J'ai fait [nombre d'année] à [ville] dans les cités super chaude de paris, oui des agressions physiques j'en ai eu plein, brûler des camions, attaquer par des tractopelles</td></tr>
</table>

Concernant les agressions verbales et physiques, nous pouvons voir que les sapeurs pompiers ne sont de manière générale pas (ou peu) confrontés à ces deux phénomènes. Néanmoins, nous pouvons noter que les agressions verbales sont plus présentes que les agressions physiques. En effet, 2 sapeurs pompiers sur 10 (20,5%) de notre échantillon quantitatif disent être souvent confrontés à des agressions verbales contre 5,6% pour les agressions physiques.

Quelqu'un se comporte systématiquement avec moi de la façon suivante :	
Méthode quantitative: **Non mais …** Comportement méprisant : 80% « non » → 20% « oui » (2 sur 10) Déni de la qualité du travail : 82,5% « non » → 17,5% « oui » Atteinte dégradante : 96,5% « non » → 3,5% « oui »	Méthode qualitative : **Non mais …** Comportement méprisant : Non ou une fois « *non* » « *si j'ai eu un cas en intervention avec un chef d'agrès d'un autre engin* » « *non non si c'était le cas [rigole] je me connais un peu ça ne durerai qu'un temps* » Déni de la qualité au travail : « *non* » « *j'ai pas la toute de suite de souvenir qui me vient* » « *la critique du travail je l'ai eu oué sur un accident … on m'a reproché d'en faire un peu trop* » « *d'autres m'ont dit que sur intervention je faisais du zèle*» SDIS 1e cat. : « *ben oui, je te les dis tout à l'heure quand je faisais les plannings et tout après ici non ici pas trop* » Atteinte dégradante : « *non* » « *oh non non non* » « *rho fin on l'a mais bon ça n'insiste pas … ça prend pas de grosse proportion* »

D'un point de vue général, les personnes ayant répondus à l'enquête ne sont pas systématiquement confrontés à des situations pouvant s'apparenter à du harcèlement. Néanmoins, dans notre échantillon quantitatif, nous avons 20% des répondants qui sont confrontés à des comportements méprisants et 17,5% qui estiment que la qualité de leur travail est déniée. Une limite du questionnaire apparait ici, en effet, on ne sait pas ce que les gens entendent par systématique.

c- Reconnaissance :

Je pense que mon travail est utile aux autres	
Méthode quantitative : **Oui** 95,7% « oui »	Méthode qualitative : **Oui** Verbatim qui revient souvent de la part des trois agents interrogés *« Je suis là pour aider les gens »*
Mon travail est reconnu à sa juste valeur	
Méthode quantitative : **Partagé** 56,4% « Parfois, Jamais »	Méthode qualitative : Distinction public extérieur : **Oui mais…** / hiérarchie : **Non** [public extérieur] *« oué fin du moment qu'à la fin t'à un soupir, un souffle parce que t'a aider quelqu'un, un sourire moi ça me suffit quoi »* *« oui en moyenne oui on va dire ça devient de moins en moins quand même »* [hiérarchie] *« Je m'en fou qu'il soit reconnu par mes chefs moi ce que je veux c'est aider les gens quoi »* *« Ben pour moi non » « les personnes qui travaillent avec moi au niveau de la garde, je pense que oué, on sait reconnaitre après c'est la hiérarchie au dessus »* *« le public extérieur oui au niveau de la profession je vais être méchant mais au niveau de la profession il ne faut pas attendre de reconnaissance… peu de personne le feront et tu auras plus de reconnaissance dans le monde extérieur que par tes pairs. Par tes pairs tu te feras juger, à l'extérieur tu te feras reconnaitre. »*

Les sapeurs pompiers ayant répondu à l'étude pensent que leur travail est utile par contre ils sont partagés concernant la reconnaissance de leur travail à sa juste valeur. En effet, l'échantillon quantitatif pense à 56,4% qu'ils sont reconnus justement. Dans l'échantillon, nous avons une valeur ajoutée concernant la réponse car une distinction est établit entre la reconnaissance de la hiérarchie celle du publique. Ils ne pensent pas être justement reconnus par leur hiérarchie mais par contre ils se sentent reconnus par le public extérieur même si un agent précise que c'est de moins en moins.

d- Leadership :

Généralement, on m'explique clairement ce que j'ai à faire dans mon travail ?	
Méthode quantitative : **Partagé** 50,9% « oui »	Méthode qualitative : **Partagé :** *« Toute façon si on m'explique pas clairement je demande à ce qu'on me réexplique clairement ce qu'on attend de moi »* *« En intervention ça dépend avec qui tu interviens dès fois ça va être clair dès fois tu sais pas trop ce que tu vas faire. Euh à la caserne c'est pareil parce que tu as des fonctions chef de garde sous off de jour tu sais pas ce que l'un doit faire et ce que l'autre droit faire.»*
Je reçois des ordres ou des indications contradictoires	
Méthode quantitative : **Oui** 59,6% « Oui »	Méthode qualitative : **Oui** « *non .. généralement ben ça arrive sur intervention… mais bon après voilà tu sais ce que tu as à faire quand même. « Après dans le travail à la caserne non* » *« et pis si c'est un ordre contradictoire sur intervention ben c'est pareil je dis on m'a dit… »* « *oh ben les ordres contradictoires oui on les a on ne sait pas où on va.* »

Concernant la clarté des explications, les deux échantillons sont partagés, nous ne pouvons donc pas trancher sur ce point. Néanmoins les deux échantillons sont d'accord pour dire qu'ils reçoivent des ordres contradictoires. Ainsi nous pouvons dire que le leadership est potentiellement une source de stress professionnel.

E- Conflit de valeur :

Dans cette avant dernier axe élémentaire, nous avons mesuré la notion de conflit de valeur. Afin d'atteindre notre objectif, nous nous sommes servis des indicateurs suivants : conflits éthiques et qualité empêchée. Voyons maintenant les résultats obtenus.

a- Conflits éthiques :

Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve	
Méthode quantitative: **Non** 94% « Parfois, Jamais »	Méthode qualitative : **Non** *« non. Si travailler avec des bons à rien. »* *« Non j'ai pas de…après voilà on transporte des personnes qui pour moi on pas besoin d'être transporté parce qu'on nous l'impose et puis voilà […] fin on se sent pas utile voilà »* *« non non puisque bon… j'ai des choses qui vont me choquer mais je sais que les textes sont ainsi fait donc on peut rien dire. Laisser un corps sur le bas de la route ça ça me gène tu vois »*

9 sapeurs pompiers sur 10 de notre échantillon quantitatif et 100% de notre échantillon qualitatif sont d'accord pour dire qu'ils ne font pas des choses qu'ils désapprouvent. Toutefois les agents ont mis en avant à travers cette question d'autres problématiques qui me semblent importante à souligner : travail avec des gens incompétents, transport de certaine victime considéré comme non nécessaire, chose légale pouvant choquer comme laisser un corps.

b- Qualité empêchée :

J'ai les moyens de faire un travail de qualité	
Méthode quantitative: **Oui mais…** 55,7% « Souvent, Toujours » → 44,3% « Parfois, Jamais »	Méthode qualitative : **Oui mais…** « *oué, y'a du bon matériel, des bons collègues, oué* » « *Dès fois c'est un peu limite comme matériel, bon ça commence à devenir de mieux en mieux mais bon […] c'est pas encore le top on va dire* » « *Oui je veux dire au niveau intervention*»
	Pour aller plus loin : SDIS 1e cat. : possibilité de faire un travail de meilleure qualité « *on avait plus accès à plus de matériel [SDIS 1e catégorie] par exemple…* »

De manière générale, les sapeurs pompiers estiment pouvoir faire un travail de qualité. Néanmoins 4 sapeur pompier sur 10 de l'échantillon quantitatif pensent que non et 1 sur 3 au sein de l'échantillon qualitatif.

Nous en avons terminé avec les résultats concernant les conflits éthiques, intéressons nous maintenant au dernier axe élémentaire : insécurité socio-économique.

F- Insécurité socio-économique :

Dans ce dernier axe élémentaire, nous cherchons à savoir si l'environnement socio-économique actuel peut être une source de stress professionnel. Pour mesurer, nous nous sommes basé sur deux indicateurs : la sécurité de l'emploi (peur de perdre l'emploi, obligation de changer de qualification dans les années à venir) et la soutenabilité (occuper le métier jusque la retraite).

a- Sécurité de l'emploi :

Je travaille avec la peur de perdre mon emploi	
Méthode quantitative : **Non** 97,4% « non »	Méthode qualitative : **Non** *« Ben je suis fonctionnaire, je suis titulaire, je peux pas perdre mon travail »* *« Non…. Ben parce que… fin ou alors faudrait vraiment qu'il y est la guerre, y'a toujours besoin de pompier quand même après ce qu'on peut voir c'est changer les qualités du métier, la reconnaissance, les salaires et tout ça mais perdre le travail non je pense pas »* *«Non »*
Dans les années à venir, je pense devoir changer de qualification ou de métier ?	
Méthode quantitative : **Non mais…** 62,8% « non » → 37,2% « oui »	Méthode qualitative : **Non** « non » « j'espère pas. Non après ça peut être une raison de santé. »

Les répondants s'accordent dire qu'ils n'ont pas peur de perdre leur emploi, un agent met en avant le statut protecteur de fonctionnaire. Concernant le changement de métier ou de qualification dans l'avenir, les deux échantillons ne pensent pas changer. Toutefois, un pourcentage non négligeable de l'échantillon quantitatif répond que oui.

b- Soutenabilité :

Je me sens capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 55 ans ?	
Méthode quantitative: **Oui mais…** 64,9% « Oui » → un tiers répond « non »	Méthode qualitative : **Oui** « *Oué je le ferai jusqu'à la retraite* ». « *Ben j'espère…* » « Oui »

Les échantillons quantitatif et qualitatif se sentent capable d'effectuer ce travail jusqu'à la retraite. Toutefois, il faut noter qu'un tiers de l'échantillon quantitatif ne se voient pas faire ce métier jusqu'à leur retraite.

A travers ce chapitre, nous avons vu dimension par dimension, question par question, l'ensemble des résultats de notre projet de recherche. Voyons maintenant, dans le chapitre suivant les réponses pouvant être donné aux hypothèses et sous hypothèse associées à notre problématique.

Chapitre 2 : La réponse à notre problématique de recherche

Dans ce second chapitre, nous allons, au travers des résultats obtenus et détaillés dans le chapitre précédent, répondre aux hypothèses développées à la fin de notre partie méthodologique et par conséquent apporter une réponse à notre problématique de recherche.

Celle-ci était la suivante : **L'organisation du travail et l'environnement socio-économique actuel sont-ils une source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers professionnels ?**

Voici dans un tableau récapitulatif, les hypothèses que nous avions émises :

H1 : *L'organisation du travail* chez les sapeurs pompiers **est** une source de stress professionnel.	***H2*** : L*'organisation du travail* chez les sapeurs pompiers **n'est pas** une source de stress professionnel.
H1/A : Les *exigences du travail* **sont** une source de stress professionnel.	**H2/A :** Les *exigences du travail* **ne sont pas** une source de stress professionnel.
H1/B : Les *exigences émotionnelles* **sont** une source de stress professionnel.	**H2/B** : Les *exigences émotionnelles* **ne sont pas** une source de stress professionnel.
H1/C : *L'autonomie au travail et les marges de manœuvre* **sont** une source de stress professionnel.	**H2/C** : *L'autonomie au travail et les marges de manœuvre* **ne sont pas** une source de stress professionnel.
H1/D : Les r*apports sociaux et les relations de travail* **sont** une source de stress professionnel.	**H2/D** : Les *rapports sociaux et les relations de travail* **ne sont pas** une source de stress professionnel.
H1/E : Les *conflits de valeurs* **sont** une source de stress professionnel.	**H2/E** : Les *conflits de valeurs* **ne sont pas** une source de stress professionnel
H3 : L'*environnement socio-économique* en termes d'emploi **est** une source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers professionnels.	**H4 :** *L'environnement socio-économique* en termes d'emploi **n'est pas** une source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers professionnels.

Avant de pouvoir répondre aux hypothèses 1 et 2, il nous faut voir le résultat de leurs sous-hypothèses respectives :

Sous hypothèse A : Les exigences au travail sont elles sources de stress au travail ?			
	Méthode quantitative	Méthode qualitative	Résultats
Quantité excessive	Non	Non	Non
Pression temporelle	Non mais…	Non mais …	Non mais…
Dispose de temps	Oui mais…	Oui mais…	Oui
Interruption	Oui	Oui	Oui
Si oui interruption	Positif, sans conséquence	Positif et sans conséquence	Non mais…
Complexité	Non	Non	Non
Conciliation travail hors travail	Non	Non mais	Non mais…

Au vue des résultats de cet axe élémentaire, nous pouvons dire que les exigences au travail ne sont pas une source potentielle de stress professionnel, ainsi nous retiendrons **l'hypothèse 2A**.

D'après notre étude, si nous faisons référence aux concepts développés dans notre partie revue de littérature, le métier de sapeur pompier ne semble pas avoir de « demande psychologique » forte (KARASEK) ou « d'effort » (SIEGRIST) trop important.

Sous hypothèse B : Les exigences émotionnelles sont elles sources de stress au travail ?			
	Méthode quantitative	Méthode qualitative	Résultats
Relation avec le public	Oui	Oui	Oui
Empathie, contact avec la souffrance	Oui	Oui	Oui
Situation de détresse	Oui	Oui	Oui
Devoir calmer	Oui	Oui	Oui
Devoir cacher ses émotions	Partagé	Intervention : Oui / hors-intervention : non mais…	Partagé
Peur au travail	Non	Non	Non

Au vue de ces résultats, nous remarquons deux critères sur 4 peuvent être source de stress professionnel et un indicateur donne une réponse partagé. C'est pourquoi nous pouvons dire que les exigences émotionnelles dus au métier de sapeur pompier peuvent être source de stress professionnel, ainsi nous retiendrons **l'hypothèse 1B**. En effet, si nous faisons un rapprochement avec les concepts développés dans notre partie méthodologique, nous pouvons parler au sein du travail des SP d'une possibilité d' « épuisement émotionnel » et pour une partie des répondants d'une « facticité des émotions ».

Sous hypothèse C : L'autonomie et les marges de manœuvre sont elles source de stress ?			
	Méthode quantitative	Méthode qualitative	Résultats
Autonomie procédurale	Non	Non mais	Non mais …
Liberté de gestion/ tâche	Non	Intervention : Partagé/ Hors- intervention : Non mais…	Non mais…
Interruption momentanée	**Non**	Oui	Opposition*
Utilisation et accroissement des compétences	**Oui**	Non	Opposition*
Possibilité de développement	**Oui**	Non	Opposition*
Apprendre des choses	Oui	/	Oui
Employer pleinement	**Oui**	Non	Opposition*
Répétition de gestion	Non	/	/
Participation et représentation	Non	Non	Non
Changement dans les 3 ans	Oui	Oui	Oui
Consulter	Non	Non	Non
* l'échantillon quantitatif est plus représentatif donc nous suivrons leurs idées sans pour autant oublier celle de l'échantillon qualitatif.			

Dans cet axe élémentaire, il nous a été difficile de prendre une décision concernant les résultats car sur de nombreuses questions nos deux échantillons s'opposent. Toutefois, nous privilégions les réponses de l'échantillon quantitatif du fait de sa meilleure représentativité. Comme nous l'avons dit précédemment, celui-ci constitue le cœur de notre enquête (117 questionnaire pour 3 entretiens).

Selon KARASEK, « la latitude décisionnelle » se divise en deux sous dimensions « l'autonomie décisionnelle » et « l'utilisation des compétences ».

Nous pouvons dire concernant « l'autonomie décisionnelle » que celle-ci est limité[49] ce qui peut apparaitre comme une source de stress professionnel. Toutefois, les sapeurs pompiers ont la possibilité « d'utiliser leurs compétences ». Pour conclure, nous pouvons dire que les sapeurs pompiers ont une « latitude décisionnelle » partielle.

Par conséquent, concernant **l'autonomie**, nous retiendrons **l'hypothèse 2C** à savoir que celle-ci peut être potentiellement source de stress professionnel et concernant **la marge de manœuvre**, nous retiendrons **l'hypothèse 1C,** à savoir que celle-ci n'est pas une source de stress professionnel.

Sous hypothèse D : Les rapports sociaux et les relations au travail sont ils source de stress ?			
	Méthode quantitative	Méthode qualitative	Résultats
Coopération, soutien	Oui	Oui	Oui
Collègues amicaux	Oui	Oui	Oui
Aide des collègues	Oui	Oui	Oui
Attention du supérieur	Oui	Oui	Oui
Aide du supérieur	Oui	/	Oui
Conflit, harcèlement	Non mais…	Non mais…	Plutôt non
Agression verbale	Parfois	Oui	Non mais…
Agression physique	Parfois	Parfois	Plutôt non
Comportement syst.	Non mais…	Non mais…	Non mais…
Reconnaissance	Plutôt oui	Plutôt oui	Plutôt oui
Travail utile	Oui	Oui	Oui
Travail reconnu	Partagé	Personnes extérieur : oui Hiérarchie : non	Partagé
Leadership	Plutôt non	Plutôt non	Plutôt non
Explication claire	Partagé	Partagé	Partagé
Ordres contradictoires	Oui	Oui	Oui

[49] L'utilisation de ce terme « limité » n'est pas anodin. En effet, il nous permet de prendre en compte les réponses de notre échantillon qualitatif.

Au regard de ces différents résultats, nous pouvons retenir **l'hypothèse 2D** à savoir les rapports sociaux et les relations au travail ne sont pas sources de stress professionnel. En effet, nous pouvons dire que les sapeurs pompiers au sein de leur métier ont un « soutien social » (KARASEK) est assez fort. Les agents interrogés ne sont pas soumis à une « violence au travail » (LEYMANN). Enfin, les sapeurs pompiers se sentent plutôt reconnu ce qui correspond à une « récompense positive » (SIEGRIST). Toutefois, petite ombre au tableau, les sapeurs pompiers notifient un problème (contradiction…) au niveau du leadership. Ainsi de manière générale, les rapports sociaux et les relations au travail ne sont pas source de stress professionnel.

Sous hypothèse E : Les conflits de valeur sont ils source de stress professionnel ?			
	Méthode quantitative	Méthode qualitative	Résultats
Conflits éthiques	Non	Non	Non
Travail de qualité	Oui mais…	Oui mais…	Oui mais…

Au vue de ces résultats, nous pouvons dire que les conflits de valeur ne sont pas une source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers et ainsi retenir **l'hypothèse 1E**. En effet, les sapeurs pompiers interrogés ne semblent pas soumis à une « souffrance éthique » c'est-à-dire une opposition entre ce qu'on lui demande et ses propres normes.

Hypothèse 3/4: L'environnement socio- économique est il source de stress professionnel ?			
	Méthode quantitative	Méthode qualitative	Résultats
Sécurité de l'emploi	Oui	Oui	Oui
Peur de perdre l'emploi	Non	Non	Non
Changement de métier	Non mais…	Non	Non
Soutenabilité	Oui	Oui	Oui

Au regard de ces résultats, nous pouvons voir que les sapeurs pompiers interrogés n'ont, dans le contexte socio-économique actuel, pas peur de perdre leur emploi et n'envisage pas de changer de métier ou de qualification. De plus, les SP interrogés se sentent capable de faire ce travail jusqu'à la retraite. C'est pourquoi nous retiendrons **l'hypothèse 4** à savoir l'environnement socio-économique en termes d'emploi n'est pas une source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers professionnels.

Dans un souci de clarté concernant les réponses à nos hypothèses, nous avons présenté dans un tableau l'ensemble des réponses :

H1 : *L'organisation du travail* chez les sapeurs pompiers **est** une source de stress professionnel.	***H2*** : L*'organisation du travail* chez les sapeurs pompiers **n'est pas** une source de stress professionnel.
H1/A : Les *exigences du travail* **sont** une source de stress professionnel.	**H2/A :** Les *exigences du travail* **ne sont pas** une source de stress professionnel.
H1/B : Les *exigences émotionnelles* **sont** une source de stress professionnel.	**H2/B** : Les *exigences émotionnelles* **ne sont pas** une source de stress professionnel.
H1/C : *L'autonomie au travail* et les marges de manœuvre **sont** une source de stress professionnel.	**H2/C** : L'autonomie au travail et *les marges de manœuvre* **ne sont pas** une source de stress professionnel.
H1/D : Les r*apports sociaux et les relations de travail* **sont** une source de stress professionnel.	**H2/D** : Les *rapports sociaux et les relations de travail* **ne sont pas** une source de stress professionnel.
H1/E : Les *conflits de valeurs* **sont** une source de stress professionnel.	**H2/E** : Les *conflits de valeurs* **ne sont pas** une source de stress professionnel
H3 : L'*environnement socio-économique* en termes d'emploi **est** une source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers professionnels.	**H4 :** *L'environnement socio-économique* en termes d'emploi **n'est pas** une source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers professionnels.

En bleu : sous hypothèse retenu, en violet : sous hypothèse retenu en partie et en orange : les hypothèses retenues.

Concernant le choix entre l'hypothèse 1 et 2, nous avons choisi la numéro 2. En effet, d'un point de vue général, l'organisation du travail chez les sapeurs pompiers n'est pas source de stress au travail. Néanmoins nous n'oublions pas les deux sous hypothèses qui contredisent cette réponse à savoir les exigences émotionnelles et l'autonomie.

CONCLUSION :

L'objet de notre mémoire était de savoir si l'organisation du travail et l'environnement socio-économique était source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers professionnels travaillant dans le civil.

Afin de pouvoir mener ce projet à son terme, nous avons commencé par une revue de littérature qui nous a permis de rassembler les informations en lien avec le sujet. Ainsi nous nous sommes intéressés dans un premier temps au stress au travail dans sa globalité puis au niveau des sapeurs pompiers. Puis dans un second temps, nous nous sommes intéressés à l'organisation du travail chez les sapeurs pompiers ainsi que leur environnement socio-économique dans son volet de l'emploi. Cette partie nous a permis de mettre en évidence un point qui n'a pas (ou très peu) été abordé dans la recherche à savoir l'approche organisationnelle du stress au travail chez les sapeurs pompiers.

Pour pouvoir avancer sur cette approche, nous avons voulu nous confronter au terrain pour pouvoir récolter les données nécessaires. Pour cela, nous avons organisé notre passage sur le terrain en deux temps.

Le premier s'est effectué via une méthode quantitative avec le traitement de 117 questionnaires auprès principalement de deux SDIS de 4^{e} catégorie. Ce premier temps constitue le cœur de notre enquête de terrain.

Le second s'est effectué via une méthode qualitative avec le passage de trois entretiens auprès de sapeur pompier de grades, d'âges différents avec des expériences professionnelles différentes (BSPP, SDIS de 1ère catégorie). Ce deuxième temps constitue la partie complémentaire de notre enquête de terrain.

La confrontation avec le terrain, nous a permis de trouver les résultats suivants :

- ✓ **L'organisation du travail** chez les sapeurs pompiers n'est, de manière générale, pas une source de stress professionnel. Néanmoins certains axes élémentaires abordés tout au long de ce mémoire le sont potentiellement comme « l'exigence émotionnelle » ou encore « l'autonomie ».

- ✓ **L'environnement socio- économique** n'est pas une source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers.

Concernant l'objet de notre recherche à savoir l'organisation du travail comme source de stress professionnel chez les sapeurs pompiers, il est possible (en gardant la méthodologie suivit) d'aller plus loin dans le sujet et ceci au minimum à trois niveaux :

- ✓ En s'intéressant par exemple aux **sapeurs pompiers militaires** et ainsi faire une comparaison avec les sapeurs pompiers du civil. C'est que nous avons essayé de faire dans notre partie résultat (prémices uniquement)

- ✓ En constituant un échantillon permettant de faire une **comparaison entre SDIS de catégorie différente**. C'est ce que nous avons également essayé de faire dans notre partie résultat (prémices uniquement).

- ✓ En introduisant des explications de nos résultats à travers des variables explicatives telles que le sexe, l'âge, la fonction… (Cela était dans nos projets mais nous n'avons pas eu le temps nécessaire pour aller si loin dans l'analyse).

Ce travail de recherche m'a permis de travailler sur une population qui me tient particulièrement à cœur. Par ce travail, j'ai acquis une méthode de travail et d'analyse qui ne pourront être que bénéfique pour la suite. Nous avions un temps impartis pour effectuer ce projet c'est pourquoi j'ai du me limiter dans mon projet de recherche. Si dans le futur, j'ai l'occasion, je le reprendrai pour aller plus loin dans la recherche.

BIBLIOGRAPHIE :

ANACT, *Semaine de la qualité de vie au travail*, mars 2009

ALBAN FERRAND, *Sapeurs-pompiers, une vie au feu*, Sélection du reader's digest

BAQUET.S & PHILIPPE.A, *Recueil des connaissances à l'usage des officiers sapeurs pompiers*, Edition 2013

BEN AISSA, H. & GALINDO, G., (2011), « Vers une approche organisationnelle du stress au travail », Revue de psychologie du travail et des organisations, Volume 17 p 134-151.

BLANCHET.A & GOTMAN.A (1996), *l'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Nathan Université, p 125

DARES, Les conditions de travail dans la fonction publique, n°40-1, octobre 2003

DARES, Enquête condition de travail, 1998

DOUESNARD.J & .SAINT-ARNAUD.L, « Le travail des pompiers : un métier au service de l'autre », Travailler, 2011/2 n°26, p 35-53

GINTRAC.A, « Le stress au travail, un état des lieux », Management & Avenir, 2011/1 n°41, p 89-106

GUIDOTTI.TEE.L, « les risques de la lutte contre les incendies », in Encyclopédie de santé et de sécurité au travail, 2000

INRS, *le stress au travail*, Dossier Médico-technique, 15/12/2010

JEUGE-MAYNARD.I et al, Dictionnaire le petit Larousse, édition 2013

KARASEK.R, 1979, « Job demands, job latitude, and mental strain: implications for job redesign », Administrative Science Quaterly, vol 24 p285-308

LANCRY.A & PONELLE.S, « la santé psychique au travail », in a Brangier, LANCRY.A & LOUCHE.C, *les dimensions humaines au travail*, Nancy, PUN, 2004

La perception du stress par les RH Sysman / éditions TISSOT novembre 2012

Ministère de l'intérieur, *les statistiques des SDIS,* édition 2012

NASSE.P et LEGERON.P « Rapport sur la détermination, la mesure, et le suivi des risques psychosociaux », remis à X.BERTRAND, ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité, le 12 mars 2008, 42p

NEBOIT.M &VEZINA.M, *stress au travail et santé psychique*, Toulouse, Octarès, 2002

Rapport GOLLAC, collège d'expertise sur le suivi statistique des RPS au travail, « Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail », octobre 2009

SAVEREUX.S et al « Stress au travail : du repérage à l'action » Les Cahiers CESTP – ARACT, n°2 /septembre 2007.

SIEGRIST.J « Adverse Health Effects of High- Effort Low Reward Conditions », Journal of Occupational Health Psychology, 1, 27-41, 1996

STEILER.DROSNET.E, « La mesure du stress professionnel. Différentes méthodologies de recueil », La revue des sciences de gestion, 2011/5 n°251, p 71-79

VALLERY.G & LEDUC.S, *les risques psychosociaux*, Que sais-je ? PUF 2012

WOODWALL J. S., 1998, Ask Not Why Wounded Fall, But How The Valiant Continue to March : New Theory on Work-Related Stress Management in The Fire-Service. California, Fielding Graduate University.

WEBOGRAPHIE

https://www.pompiercenter.com/annuaire-sdis.php

www.pompier.fr

LES MEILLEURS JOBS DE 2012... ET LES PIRES : Les métiers plus stressants... et les moins stressants :http://www.journaldunet.com/management/emploi-cadres/meilleur-metier/le-stress.shtml

http://home.nordnet.fr/~cledru/USP/stress.htm

http://www.anact.fr/web/dossiers/performance-durable/qvt?p_thingIdToShow=27635627

www.college-risquespsychosociaux-travail.fr

http://www.legifrance.gouv.fr/ :

- Décret n°90-851 du 25 septembre 1990 portant statut particulier du cadre d'emplois des sapeurs-pompiers professionnels non officiers

- Décret n°2001-682 du 30 juillet 2001 portant statut particulier du cadre d'emplois des capitaines, commandants, lieutenants colonels et colonels de sapeurs-pompiers professionnels

- Décret n° 2012-520 du 20 avril 2012 portant statut particulier du cadre d'emplois des sapeurs et caporaux de sapeurs-pompiers professionnels

- Décret n° 2012-521 du 20 avril 2012 portant statut particulier du cadre d'emplois des sous-officiers de sapeurs-pompiers professionnels

- Décret n° 2012-522 du 20 avril 2012 portant statut particulier du cadre d'emplois des lieutenants de sapeurs-pompiers professionnels

- Accord du 20 novembre 2009 sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique

- Accord national interprofessionnel sur le stress au travail de juillet 2008

ANNEXES :

Annexe 1 : Dispositions générales relatives à la protection de la santé physique et mentale L 4121-1 et L 4121-2 P 92
Annexe 2 : Outil de repérage CESTP-ARACT P 94
Annexe 3 : Une démarche de prise en charge en 7 étapes P 95
Annexe 4 : Organigramme de la DGSCGC P 98
Annexe 5 : Description des différents cadres d'emplois de la filière SPP P 99
Annexe 6 : Tableau de concordance grade / fonction P 103
Annexe 7 : Compositions et missions des instances représentatives P 105
Annexe 8 : Notre questionnaire P 108
Annexe 9 : Notre grille d'entretien P 114
Annexe 10 : Tableaux présentant les résultats de la méthode qualitative P116

Annexe 1 : Dispositions générales relatives à la protection de la santé physique et mentale : L 4121-1 et L4121-2 du code du travail

Article 4121-1 du code du travail :

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

1° Des actions de prévention des risques professionnels ;

2° Des actions d'information et de formation ;

3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

Article 4121-2 du code du travail :

L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

1° Eviter les risques ;

2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;

3° Combattre les risques à la source ;

4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;

5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;

6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;

7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'article L. 1152-1 ;

8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;

9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

Annexe 2 : outil de repérage CESTP-ARACT

	Individu	Collectif	Organisation	Environnement
Stress suspecté	- Arrêts répétitifs - Surcharge ressentie - Report de congés systématique - Conflit interpersonnel - Changement d'humeur - Changement de comportement au travail…	- Climat social Absentéisme significatif Turn-over	Absentéisme significatif Climat social Turn-over Problème d'attractivité et d'image	-Changement législatif - Nouveau type de contrat de travail -Réglementation sur le temps de travail - Environnement politique difficile, incertain…
Stress constaté	- *Physique* : trouble cardiaque, du sommeil - *Psychologique* : trouble de l'humeur, retrait sur soi - *Psychosociologique* : désinvestissement, démotivation - *Réalisation du travail :* baisse de la qualité, de la performance	- *Réactions psychosociologiques* : désinvestissement désengagement collectif, angoisse collective, modification des rapports interpersonnels (avec la hiérarchie, les collègues, les clients…), détérioration du climat social - *Réalisation du travail* : surcharge liée à l'absentéisme, baisse de la qualité, de la performance, dégradation de l'outil de travail…	-Déclarations multiples auprès des Organismes publics (CRAM) - Absences occasionnelles, inaptitude, maladies professionnelles, augmentation des rotations (turnover), des heures supplémentaires -Dialogue social aggravé, perte de clients, perte d'efficacité, dégradation de l'image de l'entreprise…	Multiplication, voire extension, des conflits sociaux Mise en place d'une nouvelle politique sociale Développement des logiques boursières
Stress installé	*Troubles physiques* : affections cardio-vasculaires et leurs complications (mort subite), maladies psychosomatiques … *Etats psychopathologiques* : Addictions, angoisses chroniques et paralysantes, dépressions, TS,… *Etats psychologiques* : Troubles répétés de l'adaptation et de l'humeur, panique, sentiment d'impuissance aggravé, troubles cognitifs (concentration, mémoire…) *Attitude par rapport au travail* : arrêts de travail, absentéismes répétés, impossibilité de tenir un poste *AT, MP*	*Psychosociologiques* Tensions répétées, conflits interpersonnels manifestations d'agressivité entre collègues, harcèlement, détérioration du climat social, conflits, grève… *Réalisation du travail* : surcharge liée à l'absentéisme, détérioration des outils de travail, objectifs non atteints, dégradation de la performance…	Absences systématiques, inaptitudes, Maladies professionnelles, turn over, augmentation des heures supplémentaires, Demandes d'expertises CHSCT répétées, qualité de service dégradée, image négative, efficacité dégradée, dialogue social rompu	Logiques de procédures judiciaires (prud'hommes) Conflits.

Annexe 3 : Une démarche de prise en charge en 7 étapes.

✓ Pré- diagnostic de la situation en interne ou en externe :

Pré- diagnostic de la situation en interne ou en externe	
Quand	En amont de la démarche de prévention
But	Identifier le besoin de la mise en place d'une démarche de prise en charge
Acteur(s)	Groupe de personne interne à l'entreprise désigné par le CHSCT ou les partenaires sociaux, médecin du travail
Objectif	Récolter des informations relatives à l'entreprise (bilan social, rapport CHSCT ou médecin du travail …)
Résultat	Synthèse d'indicateur de dépistage relatif au fonctionnement de l'entreprise (temps de travail, mouvement dans l'entreprise…) et à la santé et sécurité au travail (AT, MT). Une analyse en termes d'évolution temporelle de ces indicateurs mais aussi de leur intensité est effectuée. A travers le résultat de cette analyse, la décision de mettre en place ou non une démarche de prévention sera prise par la direction.

✓ Constitution d'une équipe projet :

Constitution d'une équipe projet	
Quand	Deuxième étape, une fois la volonté émise par la direction de mettre en place une démarche de prévention
But	Constituer un groupe de travail, de projet représentatif du personnel
Acteur(s)	Les salariés et leur représentant, la direction, intervenant extérieur (CRAM par exemple)
Objectif	6 objectifs, missions : ▪ Piloter la démarche pour la rendre pérenne ▪ Informer l'ensemble des acteurs de l'entreprise de l'avancement de la démarche, et les impliquer ▪ Guider le choix et la mise en forme des outils du diagnostic (réalisé par un intervenant extérieur) ▪ Aider les intervenants extérieurs dans l'analyse des informations recueillies ▪ Participer à la formulation de pistes d'actions ▪ Assurer le suivi des actions et leur évaluation
Résultat	Création d'un groupe gestionnaire de la démarche, accompagnateur du processus, acquisition d'une certaine autonomie du groupe vis-à-vis de l'agent extérieur entrainant une appropriation de la gestion de la démarche

✓ **Diagnostic approfondi** :

Diagnostic approfondi	
Quand	3e étape, début de la procédure
But	Evaluation précise des situations de stress : qui ? Quelles sources ?...
Acteur(s)	Intervenant extérieur (soucis de crédibilité) + groupe projet
Objectif	Identification précise des situations de stress
Résultat	Diagnostic servant de la base à la suite de la démarche

✓ **Restitution des résultats :**

Restitution des résultats	
Quand	4e étape, avant la mise en place d'actions
But	Communication des résultats aux différents acteurs de l'entreprise, objectiver
Acteur(s)	Groupe projet et ensemble des salariés
Objectif	Partir sur des bases saines et communes
Résultat	Une transparence vis-à-vis de l'ensemble des acteurs

Après avoir parlé de la phase de diagnostic, intéressons nous maintenant à la phase d'action.

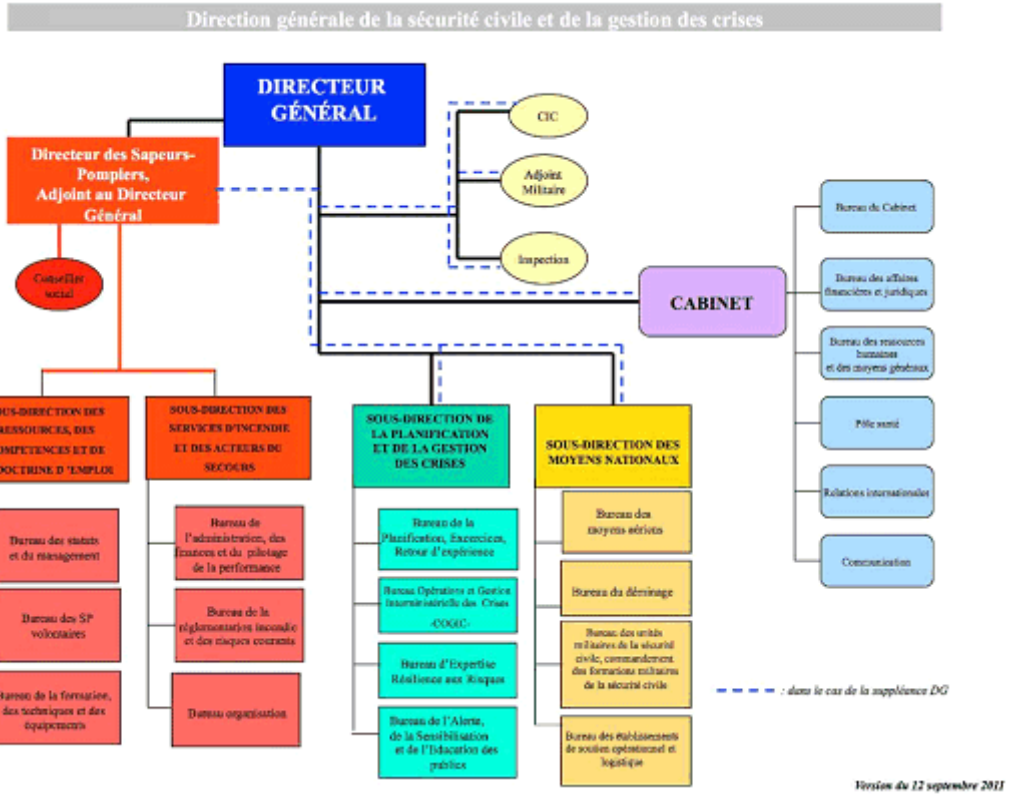
✓ **Elaboration d'un plan d'action :**

Elaboration d'un plan d'action	
Quand	5e étape, prémices de l'action future
But	Recherche des actions menées pour réduire voir éliminer le stress
Acteur(s)	Participation du groupe projet, intervenant extérieur et prise de décision par la direction des actions à mener.
Objectif	Hiérarchisation d'action à effet immédiat ou sur le moyen terme
Résultat	Création d'un plan d'action. Exemples d'actions : ▪ Adapter le travail demandé aux capacités et aux ressources des salariés ▪ Organiser le travail pour le rendre stimulant ▪ Définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun ▪ Donner la possibilité aux salariés de participer aux actions de changements qui affecteront leur travail ▪ Améliorer la communication sur la stratégie de l'entreprise et réduire les incertitudes ▪ Faciliter les échanges et le dialogue entre tous les acteurs de l'entreprise

✓ **Mise en œuvre et suivi :**

Mise en œuvre et suivi	
Quand	6e et 7e étapes, fin de la démarche
But	Mise en place de l'action et évaluation des résultats
Acteur(s)	Direction, groupe de projet, salariés
Objectif	Réduire, voir éliminer les situations de stress
Résultat	Evaluation des résultats à travers les indicateurs ayant permis l'élaboration du pré-diagnostic.

Annexe 4 : Organigramme de la DGSCGC



Annexe 5 : Description des différents cadres d'emplois de la filière des sapeurs pompiers professionnels

	Décret n°2012-520 du 20 avril 2012 portant statut particulier du cadre d'emplois des sapeurs et caporaux de SPP
Grades concernés	Sapeur 2e classe, Sapeur 1e classe, Caporal, caporal-chef
Grille indiciaire + taux de responsabilité	***Sapeur 2e classe*** : 3 ***Sapeur 1e classe*** : 4 ***Caporal*** : 5 ***Caporal-chef*** : 6 ***Sapeur 2e classe*** : 6% ***Sapeur 1e classe*** : 6% ***Caporal*** : 8.5 % ***Caporal-chef*** : 8.5 % ATTENTION : mesure transitoire (conséquence art.22)
Fonctions	***Sapeur 2e classe*** : Equipier (équivalent opérateur de salle opérationnelle) ***Sapeur 1e classe*** : Equipier (équivalent opérateur de salle opérationnelle) ***Caporal*** : Chef d'équipe (équivalent chef opérateur de salle opérationnelle) ***Caporal-chef*** : Chef d'équipe (équivalent chef opérateur de salle opérationnelle) + formation (sauf SP 2E classe), gestion administrative et technique ATTENTION : mesure transitoire (Art. 22)
Modalité de Recrutement	***SP 2E classe*** : sans concours (d article 38 loi 26/01/1984) pour SPV, JSP, VSC, SPA, BSPP, BMPM avec 3 ans d'ancienneté + FI SPV → 1 SP 2E pour 2 SP 1E ***SP 1E classe*** : • Concours externe : diplôme V • Concours externe : SPV, JSP, VSC, SPA, BSPP, BMPM avec 3 ans d'ancienneté + FI SPV + ressortissant Etat membre de l'UE →50% des places pour chaque concours
Nomination, formation initiale, titularisation	Suite à recrutement, stagiaire pendant 1 an. Nécessité formation d'intégration et de professionnalisation Titularisation disposition identique (article 9) + classement (article 10) : 1er échelon du grade sous réserve des articles 5 à 7 du décret 87-1107.
Avancement	***Sapeur 2e classe*** : Avancement par EP (1h30 QROC) au grade de sapeur 1E classe : 2 ans Sapeur 2e classe + formation équipier (art.11) ***Sapeur 1e classe*** : Avancement par choix pour les sapeurs 1 e classe justifiant de 3 ans de service effectif au 1er janvier du TAA (art. 12) ***Caporal*** : Avancement au choix au grade de C/C pour les caporaux justifiant 6 ans d'ancienneté + chef d'équipe depuis 5 ans.
Mesure transitoire	***Caporal*** : avancement au choix au grade de C/C pour les caporaux justifiant 5 ans d'ancienneté au 31/12 de l'année de leur nomination (Taux de promotion : 14%)
Promotion interne	***CPL/ CCH*** promotion interne par EP au grade de sergent pour les CPL/CCH justifiant de 6 ans d'ancienneté au 01/01 + FAE chef d'équipe (40% de 70%) ***CCH*** : promotion interne au choix au grade de sergent pour les CCH justifiant de 6 ans d'ancienneté au 01/01 + FAE chef d'équipe (30% de 70%) ATTENTION MT ***Lieutenant*** : Concours interne : 4ans d'ancienneté dans le service public

	Décret n°2012-521 du 20 avril 2012 portant statut particulier du cadre d'emplois des sous-officiers de SPP
Grades concernés	Sergent – Adjudant
Grille indiciaire + taux de responsabilité + NBI	***Sergent*** : échelle spécifique décret 2012-524 / 8 échelons ***Adjudan***t : échelle spécifique décret 2012-524 / 9 échelons + NBI
Fonctions	***Sergent*** : chef d'agrès une équipe (adjoint chef de salle) + gestion administrative et technique + formation ***Adjudant*** : chef d'agrès tout engin (chef de salle) +sous-officier de garde (effectif inférieur à 10) + gestion administrative et technique + formation
Modalité de Recrutement	- ***concours interne sergent*** : CPL et CCH 3 ans d'ancienneté au 01/01 de l'année d'organisation du concours dans l'un ou les deux grades + formation chef d'équipe + fonctionnaire 4 ans de service public au 01/01 de l'année du concours (2° art.4)
Nomination, formation initiale, titularisation	- Sergent stagiaire pendant 1 an - formation d'adaptation à l'emploi de chef d'agrès une équipe - prolongation d'un an : si école n'a pas dispensé l'ensemble de la formation (titularisation rétroactive) et si échec après décision de l'autorité territoriale. + classement : art.10
Avancement	***Sergent :*** 2018 avancement au choix au grade d'adjudant pour les sergents justifiant de 6 ans d'ancienneté au 01/01 + FAE chef d'agrès une équipe Au bout de 3 ans d'ancienneté : appellation sergent-chef et adjudant-chef
Mesure transitoire	Art.19 : reclassement des sergents et adjudants dans les nouvelles grilles indiciaires Promotion interne : ***CPL/CCH*** : avancement au choix au grade de sergent pour les CPL/ CCH justifiant de 3 ans d'occupation de l'emploi de chef d'agrès une équipe. → au moins 60% ***CPL/CCH*** : avancement par EP au grade de sergent pour les CPL/CCH justifiant - soit 4 ans d'ancienneté + FAE chef d'agrès une équipe - soit 5 ans d'ancienneté → 40% au plus - *2014* Avancement : ***Sergent*** : avancement au choix au grade d'adjudant pour les sergents justifiant de 6 ans d'ancienneté + FAE tout engin depuis au moins 5 ans.
Promotion interne	***Adjudant*** : promotion au choix au grade de LTN 2e pour les adjudants justifiant de 6 ans d'ancienneté au 01/01 + formation complète (30%) *2017* ***MT HQ: Adjudant*** : promotion par EP au grade de LTN 2^{e} pour les adjudants ayant occupé l'emploi de chef de groupe, de salle, de service ou de CIS ou ceux ayant eu le concours de sergent (avant 01/01/02 et justifiant de 10 ans de sous-officier au 31/01/12

	Décret n°2012-522 du 20/04/12 portant statut particulier du cadre d'emplois des lieutenants de SPP
Grades concernés	Lieutenant 2e classe – lieutenant 1e classe – lieutenant hors classe (respectivement 1e, 2e et 3e grade)
Grille indiciaire + taux de responsabilité	Décret n°2010-329 : premier et deuxième grade : 13 échelons et pour le troisième grade : 11 échelons Lieutenant 2e classe : officier expert : 20% chef de centre adjoint : 16%
Fonctions	Encadrement intermédiaire ***Lieutenant 2e classe*** : Chef de groupe + officier de garde (effectif supérieur ou égal à 10) + adjoint au chef CIS + chef de CIS (effectif inférieur ou égal à 9) + officier expert. ***Lieutenant 1e classe*** : Chef de groupe + officier de garde (effectif supérieur ou égal à 10) + chef de bureau en CIS+ adjoint au chef CIS + chef de CIS (effectif supérieur 9) + adjoint au chef de groupement + officier expert + adjoint au chef de service + chef de service (effectif inférieur ou égal à 5) ***Lieutenant hors classe*** : Chef de groupe + officier de garde (effectif supérieur ou égal à 10) + chef de bureau en CIS+ adjoint au chef CIS + chef de CIS (effectif supérieur 20) + adjoint au chef de groupement + officier expert + adjoint au chef de service + chef de service (effectif supérieur à 5)
Modalité de Recrutement	***Lieutenant 2e classe*** : Concours interne : 70 % - SGT : 9 ans d'ancienneté au 01/01 du concours et FAE tout engin - ADJ : 9 ans d'ancienneté en tant que sous-officier + 3° et 4° de l'art. 5 + au choix 30% ***Lieutenant 1e classe*** Concours externe : diplôme niveau III Concours interne : SPP 4 ans de service public au 01/01 du concours +b et c art.8 → place concours externe : au moins égal à 50% du nombre de place offerte aux deux concours
Nomination, formation initiale, titularisation	- lieutenant 2e et 1e classe stagiaire pendant un an - les deux : formation d'intégration et de professionnalisation à l'ENSOP - notion de stage complémentaire (art.11) - classement art.12
Avancement	***LTN 2e*** : avancement par EP au grade LTN 1E cl les LTN 2e cl justifiant au 01/01 de 3 ans d'ancienneté avec 1 an à l'échelon 4. (75% au moins – *2014- 50% jusque 2019)* ***LTN 2e*** : avancement au choix au grade de LTN 1e cl les LTN 2e cl justifiant au 01/01 de 5 ans d'ancienneté avec 1 an à l'échelon 6. (25% au plus – *2014- 50% jusque 2019)* ***LTN 1E*** : avancement par EP au grade de LTN HC les LTN 1e justifiant au 01/01 TAA de 3 ans d'ancienneté avec 2 ans à l'échelon 5 (*75% au moins-01/05/2015)* ***LTN 1e*** : avancement au choix au grade de LTN HC justifiant au 01/01 TAA de 5 ans d'ancienneté avec 1 an à l'échelon 6 *(25% au plus- 01/05/2015)*
Mesure transitoire	***LTN 2E*** : avancement au choix au grade de LTN 1E les LTN 2E cl ayant occupé au 01/01 l'emploi de chef de centre ou adjoint, chef de service ou adjoint, officier prévention, prévision, formation. ***LTN 1e*** : avancement au choix au grade de LTN HC les LTN 1E justifiant de 8 ans d'officier SPP au 01/01 (15%)
Promotion interne	***LTN HC*** : avancement au choix au grade de Capitaine pour les LTN HC justifiant au 01/01 de 4 ans d'ancienneté dans ce grade + totalité des formations de lieutenant attesté par ENSOSP (20%) : p)as avant le 01/05/2016

	Décret 2012-523 du 20/04/2012 modifiant le décret n° 2001-682 portant statut particulier du cadre d'emplois des capitaines, commandants, lieutenants –colonels et colonels de SPP
Grades concernés	capitaines, commandants, lieutenants –colonels
Grille indiciaire + taux de responsabilité	***Capitaine :*** 10 échelons **Commandant** : 7 échelons ***Lieutenant-colonel*** : 7 échelons ***Colonel*** : 6 échelons Commandant chef de groupement : 35%
Fonctions	***Capitaine*** : Chef de colonne + officier de garde + chef de bureau en CIS + adjoint au CIS+ chef de CIS (SPP supérieur à 30 + adjoint chef de groupement + Officier expert + Adjoint au chef de service + chef de service (supérieur à 15) ***Commandant*** : Chef de colonne + chef de site + Adjoint au CIS+ Chef de CIS (SPP Supérieur à 50) + adjoint ou chef de groupement + Adjoint ou chef (supérieur à 30) de service + DDASIS ***Lieutenant- colonel*** : Chef de site + chef de CIS (SPP supérieur à 100) + chef de groupement + chef de service (supérieur à 50) + DDASIS + DDSIS ***Colonel*** : Chef de site + chef de groupement + DDASIS +DDSIS
Modalité de Recrutement	80% pour les concours : Concours externe : diplôme de niveau II ou équivalent (60% des 80%) Concours interne : 3 ans d'ancienneté en qualité de lieutenant (+art 6.2°- b+ c) (20% des 80%)
Nomination, formation initiale, titularisation	Stagiaire pendant 18 mois Formation d'intégration et de professionnalisation par l'ENOSP Classement art.7.1+7.2+7.3+7.4 Titularisation art.7.5 + possibilité de stage complémentaire d'un an Notation : art.14
Avancement	***Capitaine*** : Avancement au choix au grade de commandant les capitaines justifiant au 01/01 TAA de 5 ans d'ancienneté dans leur grade. ***Commandant*** : Avancement au choix au grade de Lieutenant-colonel les commandant justifiant de 5 ans d'ancienneté dans leur grade. ***Lieutenant-colonel*** : avancement au choix au grade de colonel les lieutenants colonels justifiant : * Soit de 3 ans d'ancienneté + DDSIS * soit de 5 ans d'ancienneté + autre emploi de direction
Mesure transitoire	05/2012-04/2014 : recrutement uniquement par concours interne ouvert aux lieutenants 1e et HC ayant 3 ans d'ancienneté dans le cadre d'emploi 05/2014-04/2017 : 30% concours externe et 70% concours interne Concours interne : ouvert aux lieutenants 1e et HC ayant 3 ans d'ancienneté dans le cadre d'emploi

Annexe 6 : Tableau de concordance grade / fonction

GRADE	EMPLOIS OPÉRATIONNELS ET D'ENCADREMENT ou assimilés
Sapeur de 2e ou 1re classe	Equipier (équivalent opérateur de salle opérationnelle)
Caporal et caporal-chef	Chef d'équipe (équivalent chef opérateur de salle opérationnelle)
Sergent	Chef d'agrès 1 équipe (équivalent adjoint au chef de salle opérationnelle)
Adjudant	Chef d'agrès tout engin (équivalent adjoint au chef de salle opérationnelle)
	Sous-officier de garde (effectif de sapeurs-pompiers postés inférieur à 10)
Lieutenant de 2e classe	Chef de groupe (équivalent chef de salle opérationnelle)
	Officier de garde (effectif de sapeurs-pompiers postés supérieur ou égal à 10)
	Adjoint au chef de centre d'incendie et de secours
	Chef de centre d'incendie et de secours (effectif de sapeurs-pompiers professionnels inférieur ou égal à 9)
	Officier expert
Lieutenant de 1re classe	Chef de groupe (équivalent chef de salle opérationnelle)
	Officier de garde (effectif de sapeurs-pompiers postés supérieur ou égal à 10)
	Chef de bureau en centre d'incendie et de secours
	Adjoint au chef de centre d'incendie et de secours
	Chef de centre d'incendie et de secours (effectif de sapeurs-pompiers professionnels supérieur à 9)
	Adjoint au chef de groupement
	Officier expert
	Adjoint au chef de service
	Chef de service (effectif d'agents inférieur ou égal à 5)
Lieutenant hors classe	Chef de groupe (équivalent chef de salle opérationnelle)
	Officier de garde (effectif de sapeurs-pompiers postés supérieur ou égal à 10)
	Chef de bureau en centre d'incendie et de secours
	Adjoint au chef de centre d'incendie et de secours
	Chef de centre d'incendie et de secours (effectif de sapeurs-pompiers professionnels supérieur à 20)
	Adjoint au chef de groupement
	Officier expert
	Adjoint au chef de service
	Chef de service (effectif d'agents supérieur à 5)
Capitaine	Chef de colonne
	Officier de garde
	Chef de bureau en centre d'incendie et de secours
	Adjoint au chef de centre d'incendie et de secours
	Chef de centre d'incendie et de secours (effectif de SPP supérieur à 30)
	Adjoint au chef de groupement
	Officier expert
	Adjoint au chef de service
	Chef de service (effectif d'agents supérieur à 15)
Commandant	Chef de colonne
	Chef de site
	Adjoint au chef de centre d'incendie et de secours
	Chef de centre d'incendie et de secours (effectif de sapeurs-pompiers professionnels supérieur à 50)
	Adjoint au chef de groupement
	Chef de groupement
	Adjoint au chef de service

	Chef de service (effectif d'agents supérieur à 30)
	Directeur départemental adjoint
Lieutenant-colonel	Chef de site
	Chef de centre d'incendie et de secours (effectif de sapeurs-pompiers professionnels supérieur à 100)
	Chef de groupement
	Chef de service (effectif d'agents supérieur à 50)
	Directeur départemental adjoint
	Directeur départemental
Colonel	Chef de site
	Chef de groupement
	Directeur départemental adjoint
	Directeur départemental

Annexe 7 : Composition et missions des instances représentatives

Instance	Généralité	Composition	Missions	Réunion
Les commissions administratives paritaires (CAP)	- chaque catégorie dispose d'une CAP - Pour agent cadre technique et administratif du SDIS : constitué auprès du centre de gestion - Pour les SP : non officier (SDIS 55) et officier (ministère de l'intérieur) - peuvent être sais par les personnels sous certaines conditions - vocation à siéger en formation disciplinaire sous la présidence d'un magistrat du tribunal administratif.	Composé en nombre égal : * représentants de l'administration désignés par le CA * représentants élus présentés par les organisations syndicales	Consultées pour les décisions individuelles concernant : * la notation * l'avancement de grade et d'échelon * la promotion interne * la mutation * le détachement ou la mise à disposition * le refus de titularisation	- au minimum deux fois par an
Le comité technique paritaire (CTP)	- Pour agent cadre technique et administratif du SDIS : constitué auprès du centre de gestion - Pour les SP : SDIS	Composé en nombre égal : * 3 représentants de l'administration désignés par le CA * 3 SPP élus sur les listes présentées par les organisations syndicales + ACMO en fonction des dossiers présentés	Consulté pour avis sur : * l'organisation du service * les programmes de modernisation des techniques de travail et leur incidence sur la situation des personnels * les questions d'hygiène et de sécurité * le plan de formation	- au minimum deux fois par an
Le comité consultatif départemental des SPV de la Meuse (CCDSPV)	-Les avis sont rendus dans les trois mois maximum suivant la date de réunion - Les dossiers devant être présentés au CCDSPV doivent parvenir au service des ressources humaines au moins trois	Composé en nombre égal de représentants de l'administration et de représentants élus de sapeurs pompiers volontaires. <u>Y siègent</u> : - le président du conseil d'administration en qualité de président	<u>Consulté pour avis sur :</u> *les changements de grade jusqu'à celui de capitaine inclus, * les radiations, * les intégrations de SPV venant d'autres départements * l'honorariat jusqu'au grade de capitaine honoraire inclus *les changements de grade des infirmiers ainsi que la validation de l'expérience des	

	semaines avant la date de la réunion.	- pour les représentants des SP o un sapeur pompier de 1ère classe o un caporal o un sergent un adjudant o deux officiers o un membre du SSSM - pour les représentants de l'administration o cinq conseillers généraux o le directeur départemental Par ailleurs, les chefs de chaque groupement territorial peuvent être appelés par le président à siéger en qualité d'expert.	SPV en application de l'article 54 du décret 99.1039, * les refus d'engagement ou de renouvellement d'engagement. <u>Informé pour :</u> * les démissions, * les cessations pour limite d'âge, * les mises en disponibilité et les réintégrations après disponibilité, * les mutations hors départements, * Les intégrations par voie de mutation d'un autre département au sein du SDIS de la Meuse * la situation des sapeurs-pompiers professionnels ayant une incidence sur celle des sapeurs-pompiers volontaires, * les nominations aux appellations de caporal-chef, sergent-chef, adjudant-chef, * les mutations à l'intérieur du département du département ayant reçu l'accord des deux chefs de centre et de groupements concernés, * les inaptitudes médicales définitives, * les décès des SPV en activité, * les avis favorables des comités inter centre concernant l'engagement de SPV * tout autre sujet à l'appréciation du Président.	
La commission administrative et technique du SDIS		Siègent à la CAT des services d'incendie et de secours : - le directeur départemental, président, assisté du directeur départemental adjoint - le médecin chef ainsi que des représentants élus pour trois ans par les personnels en service : - SPP - SPV	Consulté sur des questions d'ordre technique ou opérationnel intéressant les SDIS	
Les comités consultatifs inters centres des SPV	- 1 pat compagnie - Le comité inter centres se prononce valablement sous réserve de la présence d'au moins 3 membres (hors dossiers des personnels du SSSM pour lesquels l'exigence de	Chaque comité inter centres est composé ainsi qu'il suit : - un représentant du conseil d'administration du SDIS siégeant au CCDSPV, - le chef du groupement des territoires, - le chef de la compagnie intéressée, - deux chefs de centre en fonction sur la	Compétent pour donner un avis sur : * l'engagement et le refus de renouvellement d'engagement de SPV	

	représentation est de 4 membres dont le médecin), dont le chef de compagnie, un chef de centre et un membre représentant du personnel SPV. - L'animation et le secrétariat des comités inter centres sont assurés par le chef de compagnie et les avis sont rendus à la majorité des membres par vote à mains levées et, le cas échéant, par vote à bulletins secrets	compagnie considérée dont un chef de centre concerné directement par au moins l'un des dossiers présentés. - un médecin SPV si l'examen des dossiers porte sur des personnes candidates à des fonctions au sein du SSSM, - deux représentants du personnel SPV siégeant au CCDSPV - les maires des communes relevant des centres d'incendie et de secours ou leurs représentants sont invités à assister aux réunions des comités inter centres		
La commission d'imputabilité interne au SDIS	- mise en place à compter du 01/11/10	Cette commission est composée du Directeur Départemental (ou du Directeur Départemental adjoint), du Médecin chargé de l'encadrement du SSSM, du Chef du Groupement des Ressources Humaines et du référent Santé et Sécurité au Travail. Le secrétariat de cette commission est assuré par la secrétaire du SSSM.	- Donne un avis sur l'imputabilité au service des accidents ou maladies professionnelles déclarés comme tels	
La commission consultative du SSSM	- présidé par le médecin chef du SSSM	Elle est composée par ailleurs du Médecin chef adjoint, de deux autres médecins de SPV, de deux pharmaciens, d'un vétérinaire et de deux infirmiers.	Elle donne son avis sur les questions dont elle est saisie par le Directeur départemental des Services d'Incendie et de Secours ou le Président du conseil d'administration.	
La commission d'aptitude aux fonctions de SPV	- présidée par le médecin chef départemental - crée à compté du 01/04/2011 - Elle peut faire appel à des experts. - Le SP dont la situation est examinée peut se faire entendre par la Commission, accompagnée d'une ou deux personnes de son choix.	Elle est composée par ailleurs du Médecin chef adjoint, de deux autres médecins SPV et de l'infirmier chef qui participe aux travaux de cette Commission en qualité d'expert	Cette commission peut être saisie pour avis par les médecins sapeurs-pompiers et par le Médecin-chef de toute question relative à l'aptitude physique de sapeurs-pompiers volontaires.	

Annexe 8 : Notre questionnaire

Etudiante en Master 1 Management parcours Ressources Humaines à l'Université de Reims (également SPV au sein du SDIS 52), j'effectue dans le cadre de mon mémoire professionnel, une étude sur le stress professionnel et ses origines chez les sapeurs pompiers professionnels.

C'est pourquoi je vous demande quelques minutes de votre temps pour répondre à ce questionnaire. Merci par avance du temps que vous m'accordez.

NB : Votre anonymat est garanti - Les résultats de cette étude resteront dans le cadre universitaire. Si vous avez besoin de plus d'information(s) veuillez me contacter à l'adresse suivante : cindy-18@live.fr (Lehmann Cindy)

A rendre au plus tard le

Rubriques	Questions
Mieux se connaître	**Vous êtes :** ☐ un homme ☐ une femme **Vous êtes âgé(e) entre :** ☐ moins de 25 ans ☐ entre 26 et 35 ans ☐ entre 36 et 45 ans ☐ entre 46 et 55 ans ☐ entre 55 et 65 ans **SDIS d'affectation** : …….. **SSSM** : ☐ Oui ☐ Non **Votre grade** : ☐ Sapeur 2e classe ☐ Sapeur 1e classe ☐ Caporal ☐ Caporal-chef ☐ Sergent / Sergent-chef ☐ Adjudant / Adjudant-chef ☐ Lieutenant 2e classe ☐ Lieutenant 1e classe ☐ Lieutenant Hors-classe ☐ Capitaine ☐ Commandant ☐ Lieutenant-Colonel ☐ Colonel **Ancienneté dans le métier** : ☐ Moins de 5 ans ☐ Entre 5 et 10 ans ☐ Entre 11 et 15 ans ☐ Entre 16 et 20 ans ☐ Entre 21 et 25 ans ☐ 26 ans et plus **Ancienneté dans votre grade actuel** : ….

	Fonction(s) assurée(s) actuellement : *(plusieurs réponses possibles)* ☐ Equipier ☐ Chef d'équipe ☐ Chef d'agrès une équipe ☐ Chef d'agrès tout engin ☐ Chef de groupe ☐ Chef de colonne ☐ Chef de site ☐ Chef de garde ☐ Chef de CIS (ou adjoint) ☐ Chef de Service (ou adjoint) ☐ Chef de groupement ☐ DDASIS ☐ DDSIS ☐ Pharmacienne SPP ☐ Infirmière SPP ☐ Médecin SPP ☐ Autres : …… **Spécialité(s)** : *(maximum 2)* ☐ GRIMP ☐ CMIC ☐ SAL ☐ S.D.M.F ☐ SAV ☐ CYNO ☐ Autres : …..

Exigences Au travail	1°) **On me demande une quantité de travail excessive** : ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours 2°) **Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail** : ☐ Pas du tout d'accord ☐Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord 3°) **Je dois fréquemment interrompre une tâche que je suis entrain de faire pour en effectuer une autre non prévue :** ☐ Oui ☐ Non **Si oui, cette interruption d'activité :** ☐ Est un aspect négatif de mon travail ☐ Est sans conséquence sur mon travail ☐ Est un aspect positif de mon travail 4°) **Je suis obligé(e) de me dépêcher pour faire mon travail :** ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours 5°) **Je dois penser à trop de choses à la fois** : ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours 6°) **J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales** : ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours

Exigences émotionnelles	7°) **Je suis en contact direct avec le public (usagers)?** ☐ Oui ☐ Non **Si oui :** **- de vive voie en face à face :** ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours **- Par Téléphone** ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours 8°) **Au cours de mon travail, je suis amené(e) à…** **a- être en contact avec des personnes en situation de détresse** ☐ Oui ☐ Non **b- devoir calmer des gens** ☐ Oui ☐ Non 9°) **Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur** ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours 10°) **Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail :** ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours

Autonomie et Marges de manœuvre	11°) **Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail :** ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours 12°) **Je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite :** ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours 13°) **J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles** ☐ Pas du tout d'accord ☐Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord 14°) **Mon travail me permet d'apprendre des choses nouvelles** ☐ Oui ☐ Non 15°) **Je peux employer pleinement mes compétences :** ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours 16°) **Mon travail consiste à répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations :** ☐ Oui ☐ Non 17**°) Au cours des trois dernières années, mon établissement a connu des changements au niveau suivant** : - techniques utilisées ☐ Oui ☐ Non - organisation du travail ☐ Oui ☐ Non - changement de l'équipe de direction ☐ Oui ☐ Non - Autres changements ayant modifiés votre travail ou celui de vos collègues ☐ Oui ☐ Non **Si oui à l'une des propositions précédentes : le personnel de l'établissement a-t-il été consulté au moment de la mise en place de ces changements** ? ☐ Oui ☐ Non

Rapports sociaux, relations de travail	18°) **Les collègues avec qui je travaille sont amicaux** ☐ Pas du tout d'accord ☐Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord 19°) **Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien** ☐ Pas du tout d'accord ☐Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord 20°) **Mon supérieur prête attention à ce que je dis :** ☐ Pas du tout d'accord ☐Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord 21°) **Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien :** ☐ Pas du tout d'accord ☐Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord 22°) **Au cours de mon travail, je suis exposé(e) à des agressions verbales, des injures, des menaces ?** ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours 23°) **Au cours de mon travail, je suis exposé(e) à des agressions physiques ?** ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours 24°) **Quelqu'un se comporte systématiquement avec moi de la façon suivante** : a- **comportement méprisant** ("vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là" ou "tient sur vous des propos désobligeants" ou "vous empêche de vous exprimer" ou "vous ridiculise en public") ☐ Oui ☐ Non b- **déni de la qualité du travail** ("critique injustement votre travail" ou "vous charge de tâches inutiles ou dégradantes" ou "sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement") ☐ Oui ☐ Non c- **atteinte dégradante** ("laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé" ou "vous dit des choses obscènes ou dégradantes" ou "vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante"). ☐ Oui ☐ Non 25°) **Je pense que mon travail est utile aux autres ?** ☐ Oui ☐ Non 26°) **Mon travail est reconnu à sa juste valeur :** ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours 27°) **Généralement, on m'explique clairement ce que j'ai à faire dans mon travail ?** ☐ Oui ☐ Non 28°) **Je reçois des ordres ou des indications contradictoires ?** ☐ Oui ☐ Non

Conflit de Valeur	29°) **Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve :** ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours 30°) **J'ai les moyens de faire un travail de qualité** : ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours

Insécurité socio-économique	31°) **Je travaille avec la peur de perdre mon emploi :** ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours 32°) **Dans les années à venir, je pense devoir changer de qualification ou de métier :** ☐ Oui ☐ Non 33°) **Je me sens capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 55 ans ?** ☐ Oui ☐ Non

Annexe 9 : Notre grille d'entretien

Thème 1 : Exigences au travail

1°) Pouvez vous me décrire les activités que vous effectuez durant votre temps de travail ?

2°) En terme de quantité de travail celle-ci vous semble t-elle excessive ?
(Pourquoi ?)

3°) Si on reprend vos différentes activités, avez-vous le temps nécessaire pour effectuer correctement chacune de vos activités ?

4°) Vous arrive t-il d'être interrompu lors de vos différentes activités ?

Si oui, cette interruption d'activité est elle un aspect négatif ou plutôt positif de votre travail ? Ou bien a-t-elle aucune conséquence sur votre travail ?
(Pourquoi ?)

5°) De manière générale dans votre travail, devez vous pensez à trop de choses à la fois ?
(En intervention ou hors intervention)

6°) Avec ce cycle de travail (24 heures de garde / 48 heures de repos), arrivez vous à concilier vie professionnelle et vie personnelle ?

Thème 2 : Exigences émotionnelles

7°) Durant vos différentes activités, êtes vous en contact avec le public ? Si oui à quelle(s) occasion(s) ?

8°) Quand les pompiers sont appelés c'est que les personnes ont besoin d'aide, comment gérez vous personnellement ces situations de détresse ?
→ Exemple : personne décédée (arrêt cardiaque, accident de voiture…)

9°) En intervention, devez vous cacher vos propres émotions ? Et en dehors des interventions ?

10°) Durant votre travail, vous arrive t-il d'avoir peur ?
→ En intervention / en dehors des interventions (avant / après)

Thème 3 : Autonomie, marges de manœuvre

11°) Dans chacune de vos activités, êtes vous libre de décider comment les mener à bien ? (influence de l'organisation hiérarchique) ?

12°) Pouvez vous interrompre momentanément votre travail quand vous le désirez ?

13°) Selon vous, quelles sont les compétences nécessaires pour occuper votre travail ? Avez-vous l'occasion de les développer ?

14°) Au cours des trois dernières années, est ce que votre établissement a connu des changements (techniques utilisées, organisation du travail, changement équipe de direction, autre changement dans votre travail) ?
Avez-vous été consulté au moment de la mise en place de ces changements ?

Thème 4 : Rapports sociaux, relations au travail

15°) Comment se passe les relations avec vos collègues ? (24h ensemble) Vos collègues vous aident ils à accomplir vos tâches ou bien vous pouvez compter que sur vous-même (intervention ou hors-intervention) ?
(parler du volontariat également)

16°) Au cours de votre travail, êtes vous exposés à des agressions verbales ou physiques ? (violence urbaine)

17°) Durant votre travail, avez-vous à faire aux comportements suivants

a- **comportement méprisant** ("vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là" ou "tient sur vous des propos désobligeants" ou "vous empêche de vous exprimer" ou "vous ridiculise en public")
☐ Oui ☐ Non

b- **déni de la qualité du travail** ("critique injustement votre travail" ou "vous charge de tâches inutiles ou dégradantes" ou "sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement")
☐ Oui ☐ Non

c- **atteinte dégradante** ("laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé" ou "vous dit des choses obscènes ou dégradantes" ou "vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante").
☐ Oui ☐ Non

Êtes-vous témoin de ces types de comportements vis-à-vis de vos collègues par exemple ?

18°) Pensez vous que votre travail est reconnu à sa juste valeur ? (image du héros sapeur pompier)

19°) Dans votre travail, vous explique t- on clairement ce que vous devez faire ? Avez- vous des ordres contradictoires ?

Thème 5 : Conflit de valeur :

20°) Dans votre travail êtes vous amenés à faire des choses que vous désapprouvez ?
21°) Avez-vous les moyens de faire un travail de qualité ?

Thème 6 : Insécurité socio-économique

22°) Dans le contexte socio-économique actuel, avez-vous peur de perdre votre travail ?

23°) Dans les années à venir, pensez vous devoir changer de qualification ou de métier ?

24°) Pensez vous pouvoir faire ce métier jusqu'à la retraite ? Vous vous en sentez capable ? (cycle de travail, détresse des gens…)

Question en plus :

25°) Pensez vous que le métier de sapeur pompier soit une source de stress ?

26°) Avant de terminer cet entretien, souhaitez-vous ajouter quelque chose (à vos réponses précédentes) ou aborder un autre point (pas vu dans les questions) ?

Annexe 10: Les résultats sous forme de tableaux

- Exigences au travail :

➢ Quantité :

On me demande une quantité de travail excessive :		
Jamais	16,4% (19)	**81,9% (95)**
Parfois	**65,5%% (76)**	
Souvent	16,4% (19)	18,1% (21)
Toujours	1,7% (2)	
Total	100% (116)	100% (116)

➢ Pression temporelle :

Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement		
Pas du tout d'accord	2,6% (3)	32,8% (38)
Pas d'accord	30,2% (35)	
D'accord	**56,9% (66)**	**67,2% (78)**
Tout à fait d'accord	10,3% (12)	
Total	100% (116)	100% (116)

Je dois fréquemment interrompre une tâche que je suis entrain de faire pour en effectuer une autre non prévue				
Oui	79,3%	Est un aspect négatif de mon travail	42,3%	42,3%
		Est sans conséquence pour mon travail	**44,4%**	**57,7%**
		Est un aspect positif de mon travail	13,3%	
Non	20,7%			
Total	100%		100%	100%

Je suis obligé(e) de me dépêcher pour faire mon travail		
Jamais	10,3% (12)	**79,3% (92)**
Parfois	**69% (80)**	
Souvent	18,1% (21)	20,7% (20,7%)
Toujours	2,6% (3)	
Total	100% (116)	100% (116)

- Coopération, Soutien :

les collègues avec qui je travaille sont amicaux		
Pas du tout d'accord	1,8% (2)	8,8% (10)
Pas d'accord	7% (8)	
D'accord	**69,3% (79)**	**91,2% (104)**
Tout à fait d'accord	21,9% (25)	
Total	100% (114)	100% (114)

Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien		
Pas du tout d'accord	0% (0)	3,6% (4)
Pas d'accord	3,6% (4)	
D'accord	**75,9% (85)**	**96,4% (108)**
Tout à fait d'accord	20,5% (23)	
Total	100% (112)	100% (112)

Mon supérieur prête attention à ce que je dis		
Pas du tout d'accord	8,8% (10)	27,4% (31)
Pas d'accord	18,6% (21)	
D'accord	**59,3% (67)**	**72,6% (82)**
Tout à fait d'accord	13,3% (15)	
Total	100% (113)	100% (113)

Mon supérieur prête attention à ce que je dis		
Pas du tout d'accord	9% (10)	29,5% (33)
Pas d'accord	20,5% (23)	
D'accord	**58% (65)**	**70,5% (79)**
Tout à fait d'accord	12,5% (14)	
Total	100% (112)	100% (112)

- Conflits, harcèlement :

Au cours de mon travail, je suis exposée à des agressions verbales, des injures des menaces ?		
Jamais	12,8% (15)	79,5% (93)
Parfois	66,7% (78)	
Souvent	20,5% (24)	20,5% (24)
Toujours	0% (0)	
Total	100% (117)	100% (117)

Au cours de mon travail, je suis exposé(e) à des agressions physiques ?		
Jamais	27,4% (32)	**94,1% (110)**
Parfois	**66,7% (78)**	
Souvent	5,9% (7)	5,9% (7)
Toujours	0% (0)	
Total	100% (117)	100% (117)

Quelqu'un se comporte systématiquement avec moi de la façon suivante :			
	Oui	**Non**	**Total**
Comportement méprisant	20% (23)	**80% (92)**	100% (115)
Déni de la qualité du travail	17,5% (19)	**82,5% (96)**	100% (115)
Atteinte dégradante	3,5% (4)	**96,5% (109)**	100% (113)

- Reconnaissance :

Je pense que mon travail est utile aux autres	
Oui	**95,7% (112)**
Non	4,3% (5)
Total	100% (117)

Mon travail est reconnu à sa juste valeur		
Jamais	7,7% (9)	**56,4% (66)**
Parfois	**48,7 % (57)**	
Souvent	37,6% (44)	43,6% (51)
Toujours	6% (7)	
Total	100% (117)	100% (117)

- Leadership :

Généralement, on m'explique clairement ce que j'ai à faire dans mon travail ?	
Oui	**50,9% (58)**
Non	49,1% (56)
Total	100% (114)

Je reçois des ordres ou des indications contradictoires	
Oui	**59,6% (65)**
Non	40,4% (44)
Total	100% (109)

- Conflit de valeur :

➢ Conflit éthique :

Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve		
Jamais	12,1% (14)	**94% (109)**
Parfois	**81,9% (95)**	
Souvent	6% (7)	6% (7)
Toujours	0% (0)	
Total	100% (116)	100% (116)

➢ Qualité empêchée :

J'ai les moyens de faire un travail de qualité		
Jamais	5,2% (6)	44,3% (51)
Parfois	39,1% (45)	
Souvent	**48,7% (56)**	**55,7% (64)**
Toujours	7% (8)	
Total	100% (115)	100% (115)

- Insécurité socio-économique :

➢ Sécurité de l'emploi

Je travaille avec la peur de perdre mon emploi		
Jamais	**77,6% (90)**	**97,4% (113)**
Parfois	19,8% (23)	
Souvent	2,6% (3)	2,6% (3)
Toujours	0% (0)	
Total	100% (116)	100% (116)

Dans les années à venir, je pense devoir changer de qualification ou de métier ?	
Oui	**37,2% (42)**
Non	62,8 (71)
Total	100% (113)

➢ Soutenabilité :

Je me sens capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à55 ans ?	
Oui	**64,9% (74)**
Non	35,1% (40)
Total	100% (114)

TABLE DES MATIERES :

SOMMAIRE P6

INTRODUCTION P8

PREMIERE PARTIE : REVUE DE LITTERATURE P11

CHAPITRE 1 : Le stress au travail : un risque psychosocial universel P12

I- *Qu'est ce que le stress au travail ?* P12

A- Stress au travail : généralités P12

1- Définition et réglementation P12

a- Définition du stress au travail P12

b- Point juridique : réglementation P14

2- Une diversité d'approches conceptuelles du stress P15

a- Approche biologique, 1936 P15

b- Approche psychosocial, année 80 P16

c- Approche causaliste P17

B- Stress au travail : du repérage à l'action P19

1- Le repérage du stress : différents indicateurs P19

2- Une démarche de prise en charge en 7 étapes P20

II- *Etat des lieux du stress au travail : le secteur de la fonction publique et le métier de sapeur pompier* P21

A- Le stress dans la fonction publique P21

B- Le stress chez les sapeurs pompiers P23

a- Un tableau général de la situation P23

b- Le stress au travail chez les sapeurs pompiers, une approche organisationnelle ? P24

CHAPITRE 2 : L'organisation du travail chez les sapeurs pompiers et leur environnement socio-économique. P26

I- *L'environnement socio-économique du métier de sapeur-pompier* P26

A- Une travail au service de la défense intérieur P26

1- Le niveau national de la sécurité civile P27

2- SDIS : le niveau départemental de la sécurité civile P29

B- La fonction publique : un statut protecteur P33

1- Présentation de la fonction publique et plus particulièrement de la fonction publique territoriale P33

a- La composition P33

b- Un statut protecteur P34

c- Des droits et des obligations P35
2- Les statuts des sapeurs pompiers professionnels P36
II- *L'organisation du travail chez les sapeurs pompiers* P37
1-Un métier d'exigences P37
a- Les exigences au travail P37
b- Les exigences émotionnelles P40
2- Autonomie et marge de manœuvre P41
3- Rapport sociaux et relation de travail P42
DEUXIEME PARTIE : PROJET DE RECHERCHE ET METHODOLOGIE P44
CHAPITRE1 : Le projet de recherche P45
I- Le *choix du sujet* P45
II- *La Démarche adoptée* P47
CHAPITRE 2 : Le choix de l'échantillon : les Sapeurs pompiers professionnels travaillant dans le civil P48
I- *Elaboration de l'échantillon* P48
a- Une volonté de cerner la population des sapeurs pompiers P48
b - Méthode quantitative au cœur de l'étude P50
c- Méthode qualitative : une approche complémentaire P51
II- *Echantillon retenu* P52
1- Méthode quantitative P52
2- Méthode qualitative P56
CHAPITRE 3 : Méthode de recueil des données P57
I- *Méthode quantitative : une analyse générale du stress professionnel* P57
II- *Méthode qualitative : une analyse complémentaire permettant une ouverture du sujet* P60
III- *Les Hypothèses de recherche* P61
TROISIEME PARTIE : L'ANALYSE DES RESULTATS P63
CHAPITRE 1 : résultat méthode quantitative et qualitative P64
A- Les exigences au travail P64
a- La quantité P64
b- La pression temporelle P65
c- La complexité P66
d- Conciliation travail/ hors travail P67
B- Les exigences émotionnelles P67
a- Relation avec le public P68
b- Empathie, contact avec la souffrance P68
c- Devoir cacher ses émotions P69
d- Peur au travail P70

C- Autonomie et marges de manœuvre P70
a- Autonomie procédurale P70
b- Utilisation et accroissement des compétences P71
c- Participation et représentation P73
D- Rapports sociaux et relation de travail P73
a- Coopération, soutien P73
b- Conflits et harcèlement P75
c- Reconnaissance P76
d- Leadership P77
E- Conflit de valeur P77
a- Conflits éthiques P78
b- Qualité empêchée P78
F- Insécurité socio-économique P79
a- Sécurité de l'emploi P79
b- Soutenabilité P80
CHAPITREE 2 : Réponses aux hypothèses et sous hypothèses P81
CONCLUSION P86
BIBLIOGRAPHIE P87
WEBOGRAPHIE P89
ANNEXES P91
TABLE DES MATIERES P120