http://lib.uliege.be https://matheo.uliege.be

Étude du type de fatigue et de l'influence des dimensions du travail chez les policiers opérationnels de la Zone de Police Locale de Liège

Auteur : Amoruso, Lorraine
Promoteur(s) : Nyssen, Anne-Sophie
Faculté : þÿ F a c u l t é d e P s y c h o l o g i e , L o g o p é d i e e t S c i e n c e s d e l E d u c a t i o n
Diplôme : Master en sciences psychologiques, à finalité spécialisée en psychologie sociale, du travail et des organisations
Année académique : 2017-2018
URI/URL : http://hdl.handle.net/2268.2/5699

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

Étude du type de fatigue et de l'influence des dimensions du travail chez les policiers opérationnels de la Zone de Police Locale de Liège

Promotrice:
Professeur Anne-Sophie NYSSEN
Lectrices:
Audrey BABIC & Christina SCHMIDT

Lorraine AMORUSO

Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de 2ème Master en Sciences Psychologiques
Psychologie sociale, du travail et des organisations

Année académique 2017-2018

Université de Liège, faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation, Bld du Rectorat, Bât. B32-B33, 4000, Liège

Août 2018

Remerciements

Tout d'abord je remercie tous les policiers du « Processus Intervention » de la Police Locale de Liège pour leur participation à cette étude, en répondant aux questionnaires sur la fatigue au travail et sans lesquels ce projet n'aurait pas pu être réalisé. Je les remercie de leur collaboration, de l'intérêt qu'ils ont porté à ma recherche et de leur aide précieuse.

Mes remerciements sincères vont au Chef de Corps de la Police Locale de Liège, M. Christian Beaupère, pour avoir accordé sa permission à la réalisation de cette étude et de m'avoir facilité l'accès au personnel. Je remercie grandement également Mme. Talmazan, Psychologue Clinicienne à la Direction des Ressources Humaines de la Police Locale de Liège, de m'avoir accueillie et présentée au sein de la Police Locale de Liège, pour son soutien chaleureux et ses conseils sur mon travail. Je voudrais remercier M. Danloy, directeur de la Direction des Ressources Humaines et de la Communication interne, Mme. Doyen, au sein de la Police Locale de Liège, l'équipe de la Cellule d'Audit et de Communication Interne (C.A.C.I), Mme. Verday, M. Fagard, Mme. Sondeyker et Mlle. Gustin pour leur soutien et leur aide lors de cette étude.
Je ne manquerais pas de remercier le Professeur Anne-Sophie Nyssen et M. Mathieu Jaspar, du Département de Psychologie/ Ergonomie et intervention au travail, Adaptation, Résilience et Changement, pour leur conseils, leur suivi et leur révisions ainsi que le temps qu'ils m'ont dédié dans l'accompagnement de mon travail. Je souhaite remercier M. Vincent Didone du Département de Psychologie quantitative, Psychologie et Neuroscience Cognitives / Modèles animaux de la cognition, pour son temps, sa gentillesse et ses conseils sur les statistiques de cette étude ainsi que Mme. Sandrine Detandt, Psychologue Clinicienne du service de Psychologie Clinique et Différentielle de l'Université Libre de Bruxelles. Je voudrais remercier mes lecteurs, Mme. Audrey Babic et Mme. Christina Schmidt, d'avoir pris le temps de découvrir mon travail.

Je souhaite également remercier mes proches qui ont pris le temps de relire mon travail et de me donner des critiques constructives, M. Patrick Salmon, Directeur Bureau d'Études COLAS et Mme. Brigitte Amoruso, Conseillère et Manager des relations publiques au Cobalt Institute. Finalement, je souhaite remercier mes parents et mes amis qui m'ont soutenue et encouragée tout au long de mes études.

Contents

Remerciements 1
Introduction 4
La revue de la littérature 5
Chapitre 1. La fatigue 5
1.1 Définitions 5
1.2 Biologie de la fatigue 6
1.3 La fatigue physique 7
1.4 La fatigue mentale 9
1.5 La fatigue émotionnelle 10
Chapitre 2. Les origines et quelques causes particulières de la fatigue au travail 12
2.1 Le stress 12
2.2 Le burnout 14
2.3 La privation du sommeil 16
Chapitre 3. Les conséquences de la fatigue 18
3.1 Les Symptômes 18
3.2 La récupération 18
Chapitre 4. Les policiers opérationnels du « Processus Intervention » 20
4.1 Les services opérationnels du « Processus Intervention » 20
4.2 Grade des policiers 22
Chapitre 5. Les déterminants potentiels de la fatigue chez les policiers 23
5.1 Introduction 23
5.2 Les dimensions du travail 23
5.3 Contenu du travail 23
5.4 Environnement physique et conditions matérielles 26
5.5 Horaires et temps de travail 28
5.6 Conditions externes 30
5.7 Équipe 31
5.8 Risques et dangers rencontrés 33
5.9 Relations publiques 36
5.10 Caractéristiques du policier 39
Chapitre 6. Mesures de préventions et stratégies pour contrecarrer les effets de la fatigue 41
Chapitre 7. La fatigue, un réel danger 43
7.1 Exemples de graves conséquences de la fatigue 44
7.2 Études d'incidents causés par la fatigue 44

Chapitre 8. Conclusion théorique 45
Chapitre 9. Objectifs et questions de recherche 46
Chapitre 10. Méthodologie 47
10.1 Échantillon 47
10.2 Considérations éthiques 48
10.3 Matériels 49
10.4 Procédure 51
10.5 Analyses statistiques 52
Chapitre 11. Présentation des résultats 54
11.1 Relation entre la fatigue globale, les types de fatigue et les dimensions du travail 54
11.2 Relation entre les services d'affectation et les dimensions du travail 56
11.3 Relation entre les services d'affectation, la fatigue globale et les types de fatigue 58
11.4 L'effet de l'ancienneté des policiers 62
11.5 Données du classement des dimensions du travail 63
11.6 Données des situations qui impactent la fatigue 64
Chapitre 12. Discussion 65
12.1 Les dimensions du travail et la fatigue 65
12.2 Les services d'affectation et les dimensions du travail 71
12.3 L'impact de la fatigue sur les services d'affectation 76
12.4 L'effet de l'ancienneté des policiers 82
12.5 Le classement des dimensions du travail et le recensement des situations qui influencent sur le niveau de fatigue générale des policiers 85
12.6 Limites de l'étude 88
Chapitre 13. Conclusion et perspectives 90
Bibliographie 93
Résumé 103
Liste de figures 104
Liste de tableaux 105
Annexes 106

Introduction

La notion de fatigue au travail existe depuis de nombreuses années et est devenue universelle à la fin des années 90. Des études ont été réalisées pour en comprendre à la fois les causes et les conséquences sur le comportement et la santé des travailleurs.

De nombreuses recherches se sont concentrées sur les facteurs individuels ayant une influence sur la fatigue des travailleurs. En revanche, les recherches se focalisant sur les facteurs organisationnels ont été plus singulières (Levenson, 2017), ce qui justifie de s'y intéresser plus particulièrement dans le cadre de la présente étude.

La définition de la fatigue au travail mettra en évidence la prise en compte très récente de la fatigue émotionnelle par rapport à celles de type physique et mental, ce qui permettra un balayage aussi exhaustif que possible de leurs conséquences parfois très dommageables.

La présente étude pourra s'avérer intéressante, car elle s'est focalisée à dessein sur un échantillon de policiers opérationnels dont le métier est peu décrit dans la littérature et pour lequel ces travailleurs sont confrontés à des situations diverses, imprévisibles et parfois exceptionnelles, donc susceptibles d'induire une grande fatigue.

Afin de disposer d'un échantillon de taille significative, le choix s'est porté sur la Zone de Police Locale de Liège, qui comporte près de 400 policiers opérationnels.

La description des activités liées au travail de ces policiers du « Processus Intervention » permettra d'énumérer les composantes essentiellement organisationnelles et rarement énoncées dans la littérature, nommées « dimensions du travail », parmi lesquelles des causes perçues comme déterminantes dans la fatigue subie par les policiers seront évoquées.

L'objectif principal de la présente étude sera de démontrer l'existence de liens entre certaines dimensions du travail des policiers opérationnels et les différents types de fatigue. Sur base de nos résultats, nous devrions être en mesure de proposer les modes de prévention les plus pertinents pour lutter contre cette problématique.

La revue de la littérature

Chapitre 1. La fatigue

1.1 Définitions

D'après Darby et Walls (1998), la fatigue est *« l'incapacité temporaire, la diminution des capacités ou encore une forte réticence à répondre à une situation à cause d'une surcharge d'activité précédente soit physique, mentale ou émotionnelle »*. Cette définition est intéressante à différents points de vue. D'abord, elle parle d'incapacité temporaire, signifie que la fatigue peut survenir de manière passagère et n'est donc pas définitive. Ensuite, la notion de surcharge prend en compte trois types de fatigue : physique, mentale et émotionnelle.

Étant donné que le thème de cette étude est la fatigue au travail, d'où vient le terme « travail » ? L'étymologie du mot travail provient du latin « tripalium » voulant dire tourment ou souffrance. Il se définissait comme un effort pénible ou douloureux[1]. Le travail de nos jours a pris bien d'autres tournures : l'effort mental ou physique, la rémunération, les tâches effectuées, etc. [2].

La fatigue au travail est une préoccupation qui grandit au fil des années et dont on connaît davantage les risques qu'elle engendre ainsi que les conséquences considérables sur les travailleurs et leur environnement. Cabon (2015) définit la fatigue par «*les perturbations que provoquent les horaires de travail sur le rythme veille-sommeil des fonctions physiologiques et sur les performances cognitives des travailleurs* ». De la sorte, elle compromet la santé et la sécurité au travail et est le résultat typique du stress et des horaires atypiques (Occupational Safety and Health Service, OSHS)[3]. De manière similaire à Darby et Walls (1998), Gander et al (2011), définissent la fatigue comme *« une incapacité à fonctionner à un niveau désiré en raison d'une récupération insuffisante d'un effort précédent ou de toute autre activité nécessitant une veille prolongée »*.

[1] Cours de « Psychologie du travail » Isabelle Hansez (2014) – Université de Liège.
[2] https://en.oxforddictionaries.com/definition/work
[3] https://www.business.govt.nz/worksafe/information-guidance/all-guidance-items/stress-and-fatigue-their-impact-on-health-and-safety- in-the-workplace/stress.pdf

Les auteurs parlent de « récupération insuffisante » qui est ce temps de repos nécessaire avant de redémarrer une activité. Sans la possibilité de se reposer en plus de l'accumulation de fatigue pendant une période de temps importante, une fatigue dite « chronique » ou asthénie s'installe chez l'individu. Celle-ci est souvent considérée comme banale mais peut être le symptôme d'une maladie ou trouble plus grave (cancer, anémie, infections…). La fatigue « aigüe » elle, survient avec un temps insuffisant de récupération à la suite d'une période de travail (ibid.). Selon Hobfoll (2011), la fatigue aigüe ou passagère, est « *une réponse aux demandes professionnelles élevées comme un travail intense, et reflète les difficultés dans la compensation des ressources individuelles… Néanmoins, elle peut tout à fait être soulagée avec le repos et l'usage de mécanismes compensatoires* ». Elle est en effet réversible (Beurskens et al., 2000 ; Shen, Barbera & Shapirol, 2006) à l'inverse des états chroniques de fatigue (stress occupationnel ou syndrome du burnout) qui nécessitent une vraie période de convalescence pour s'en libérer.

D'après Frone et Tidwell (2015) il y a trois caractéristiques principales à considérer lorsque l'on parle de la fatigue au travail. La première, fait référence à une fatigue extrême comme un manque d'énergie, une baisse dans notre capacité de fonctionnement et de motivation à répondre à certains stimuli ou encore de s'engager dans certains types d'activités. La deuxième caractéristique parle de trois ressources énergétiques: physique (mouvements musculaires), mentale (processus cognitif) ou émotionnelle (expressions et régulation). Enfin, la troisième caractéristique est que cette fatigue au travail se ressent « pendant la journée de travail » (Demerouti, Bakker, Vardakou & Kantas, 2003 ; Kristensen, Borritz, Villadsen, & Christensen, 2005 ; Maslach, Jackson & Leiter, 1996 ; Melamed, Shirom, Toker, Berliner & Shapira, 2006). Cette fatigue peut toutefois provenir de facteurs non liés au travail comme par exemple la personnalité de l'individu, une maladie ou des problèmes familiaux qui interfèrent avec la vie professionnelle.

1.2 Biologie de la fatigue

Grâce aux travaux des recherches, la cause de la fatigue est mieux comprise au niveau physiologique corporel. Le corps fonctionne selon deux cycles biologiques. Le premier, le rythme dit « circadien», qui vient du mot « circa voulant dire autour et « diem » exprimant le jour, est considéré comme une horloge de la propension au sommeil et module le seuil d'éveil pendant la journée. Le second, le processus homéostatique, reflète le besoin de sommeil provoquant une envie du sommeil qui est fonction du temps d'éveil. Lorsque ces cycles sont

perturbés, le corps doit produire beaucoup d'efforts cognitifs et physiques pour essayer de fonctionner adéquatement (Schmidt et al., 2009)[4,5].

Une autre manière d'expliquer ce phénomène provient du « modèle à trois processus » d'Akerstedt, Folkard & Portin (2004) : 1) la pression homéostatique du sommeil (sleep) qui considère que plus la durée de la veille est élevée, plus la pression du sommeil est forte ; 2) le processus chrono-biologique (circadian) qui soutient que la capacité à rester éveillé varie en fonction de rythmes internes (24heures/12 heures) ; la vigilance faiblit entre environ 2 H et 6 H du matin et en début d'après-midi entre 13 H et 16 H ; 3) le processus d'inertie du sommeil (waking) qui signifie que le niveau d'éveil augmente progressivement après notre réveil initial ; à ce stade, nous sortons du sommeil et entrons dans un état transitoire de vigilance qui peut causer une déficience temporaire des performances (Tassi & Muzet, 2000).

C'est grâce à un sommeil bien adapté à notre taux d'activité, que le corps peut alors réellement se ressourcer. Selon Maquet (2001), le sommeil est considéré comme important dans la restitution corporelle lors de la conservation énergétique, la régulation thermique et la récupération des tissus. La perte de sommeil, au contraire, semble activer le système nerveux sympathique ce qui peut provoquer une hausse de la pression sanguine (Ogawa et al., 2003) ainsi qu'une augmentation de la sécrétion du cortisol (Spiegel, Leproult, & Van Cauter, 1999 ; Lac & Chamoux, 2003). La réponse immunitaire peut être atteinte et les changements métaboliques peuvent également se produire (Spiegel, Knutson, Leproult, Tasali & Cauter, 2005).

Autant il est important de comprendre ce qu'est la fatigue chez l'être humain et de se poser des questions sur ses causes multiples, autant il est aussi intéressant de se pencher sur les différents types de fatigue que peuvent ressentir les travailleurs.

1.3 La fatigue physique

La fatigue physique est l'état ressenti après de courtes périodes d'exercices intenses ou d'exercice prolongé, où les muscles manquent de puissance et de vitesse devant aboutir à l'arrêt par cause d'un trop grand effort. Grandjean (1979) décrit ce phénomène comme « *une performance réduite du muscle après une tension, caractérisé par une réduction de la puissance et du mouvement musculaire contribuant à une coordination détériorée augmentant les probabilités d'erreurs et d'accidents…* ».

[4] http://reflexions.ulg.ac.be/cms/c_22298/fr/du-soir-ou-du-matin?portal=j_55&printView=true
[5] http://www.sciencemag.org/news/2009/04/good-news-night-owls

Ainsi, qu'en est-il de la fatigue physique au travail ? Il est bien connu que le travailleur vit parfois de nombreuses contraintes à travers l'environnement même de son travail. La répétition et l'accumulation de ces contraintes, souvent liées aux cadences, aux efforts physiques, aux exigences posturales et à la manutention de charges lourdes, peuvent à long terme amener à une usure précoce ou à une morbidité irréversible touchant le système moteur de notre corps (Yilmaz, 2006).
En 2002, Akerstedt, Fredlund, Gillberg et Jansson ont observé qu'une charge de travail physique élevée avait un lien avec la fatigue et une augmentation des problèmes de sommeil. Dans une étude de cohorte sur des parisiens retraités suivis pendant 10 ans, Cassou, Derriennic, Monfort, Iwatsubo et Amphoux (1997, 2001) ont également mis en évidence la relation entre l'état de santé et la pénibilité physique causée par le travail précédent la retraite (port de charges lourdes et postures fatigantes).

Il est reconnu que la fatigue physique au travail mène à des conséquences pour l'individu et peut engendrer des douleurs et un épuisement du corps après une journée intense de travail physique, mais aussi des troubles musculo-squelettiques (TMS) comme conséquence directe de gestes intenses et/ou répétitifs. Selon la littérature, la posture représente un facteur de risque du développement de ces TMS (Vézina et al., 2011)[6]. Ces auteurs expliquent que, si exercées trop de temps, les différentes postures debout/assis et notamment les positions statiques peuvent contribuer au développement de problèmes de santé plus graves, tels la lombalgie. À cet instar, les travaux de Messing, Tissot et Stock (2008), soutiennent le fait que de travailler constamment debout, est significativement associé à la douleur. Ce genre de problème impacte énormément le monde professionnel et de multiples manières. En effet, d'après le National Research Council US (2002), environ 70 % de la population souffrira un jour de douleur au dos et les coûts pour la société se chiffrent en milliards de dollars.

La fatigue physique est non seulement capable d'engendrer des dégâts corporels à court et surtout à long terme, mais a aussi des conséquences au niveau des performances des individus. Le dommage est dirigé vers le physique de la personne dans un premier temps, mais ne tarde pas, si la douleur persiste, à affecter également son psychique lorsqu'elle observe une baisse de ses performances au travail. Ces conséquences sont considérables, car elles touchent plusieurs aspects de l'individu, dont sa propre estime.

[6] http://www.stat.gouv.qc.ca/enquetes/travail-remuneration/eqcotesst-cahier-technique.pdf
https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-691.pdf

1.4 La fatigue mentale

D'après Grandjean (1979), la fatigue mentale est « *un processus graduel et cumulatif associé à une désinvolture à faire des efforts, une efficacité et vigilance réduite ainsi qu'une performance mentale détériorée* ». Les symptômes majeurs de cette fatigue comprennent une sensation de lassitude, d'inhibition et de détérioration de l'activité. Il n'y a plus aucune volonté de faire un effort physique ou mental et le ressenti est de l'ordre de la lourdeur et de la somnolence. Une définition qui mentionne les causes plutôt qu'uniquement les conséquences de la fatigue mentale, est celle de la norme « principes ergonomiques sur la charge de travail mental (ISO10075) » (1991) : « *une déficience temporaire de l'efficacité mentale et physique du salarié, en fonction de l'intensité, de la durée et de la récence de la précédente réponse mentale au stress* ». Celle-ci est intéressante car elle parle du physique du travailleur, (ces deux fatigues sont souvent liées) et du stress, qui sera évoqué ultérieurement.

Le mentale ou cognitif est complexe dans sa compréhension. Le cerveau peut déterminer la capacité à la résistance par exemple, ou encore les expériences mémorisées qui influencent l'adaptation à l'environnement ou au contexte. Il est difficile d'étudier les réactions des personnes, alors qu'elles partagent certaines choses (normes, cultures, valeurs, travail, environnement etc.). Chacun est très différent lorsqu'il s'agit de la psyché, c'est-à-dire les pensées. Contrairement à la fatigue physique, qui se repère assez facilement au vu de ses divers signes : démarche moins énergétique, mouvements ralentis, rougeurs sur la peau etc., la fatigue mentale consiste en quelque chose de plus subtil à appréhender. Il n'est pas toujours clair et évident d'en observer les symptômes et de déterminer précisément la cause.

Toutefois, il est capital de reconnaître les quelques symptômes principaux de la fatigue mentale, afin de pouvoir intervenir avant que la situation ne s'aggrave. L'oubli d'informations en raison du fait que l'environnement est trop chargé de stimuli (bruits, mouvements, odeurs, etc.), des difficultés à se concentrer et/ou à rester éveillé car il existe trop d'informations à la fois et le ressenti d'une grande perte de motivation et de lassitude pour des choses qu'habituellement les individus aiment faire, sont des exemples de symptômes. Il n'est pas rare que des sautes d'humeurs, irritabilité, colère, anxiété et/ou une dépression accompagnent cette fatigue mentale également, car la personne se sent parfois incapable de sortir de cet état à cause de la perte d'énergie mentale. Des symptômes physiques aussi peuvent être observés tels que des maux de tête et d'estomac, de l'insomnie et des signes de nervosité. Il est évident que certains symptômes plus que d'autres surviennent fréquemment dans le lieu de travail, car

c'est là que le travailleur est contraint à devoir faire ses preuves vis-à-vis des autres à travers ses performances. Il a donc tendance à se pousser lui-même et à être poussé à bout par autrui[7] (Kluger, Krupp, & Enoka, 2013).

Parmi les conséquences de la fatigue mentale, on observe une réduction de la vigilance, une augmentation de la fréquence d'erreurs et un sentiment d'épuisement. De plus, les erreurs de planification et de contrôle dues à cette fatigue peuvent alors augmenter de manière conséquente la réponse cognitive et émotionnelle face au stress. Dans de graves situations, une interruption passablement longue de l'activité est nécessaire pour que le travailleur puisse récupérer convenablement[8].

En 2008, Boksem et Tops expliquent que l'expérience de la fatigue mentale est ressentie après ou pendant des périodes d'activités cognitives prolongées. À des niveaux de fatigue tels que l'endormissement, la sécurité est impactée, car il y a une forte dégradation des ressources physiologiques et cognitives qui empêchent le développement de stratégies d'adaptation (Cabon, 2015).

1.5 La fatigue émotionnelle

La fatigue émotionnelle est plus difficile à détecter que les fatigues mentale et physique. Plusieurs études au cours du dernier siècle ont été réalisées, afin de la mettre davantage en évidence, cependant elle n'a pas toujours été prise en considération dans la littérature. Le terme « émotionnel » dans un sens péjoratif a été popularisé en raison de la reconnaissance récente du burnout, car c'est une des caractéristiques de ce trouble. Hormis cela, on retrouve quelques mentions sur l'épuisement émotionnel dans la littérature consacrée à la fatigue mentale. Néanmoins, la notion de fatigue émotionnelle est en train de se développer au travers de la recherche scientifique ; à ce jour, plusieurs auteurs ont décelé cet état comme ayant autant d'importance que les deux autres types de fatigue.

Maslach en 1982, définit la fatigue émotionnelle comme « *un état de sensation submergé, drainé, épuisé et usé, lorsqu'il s'agit des demandes émotionnelles imposées par autrui* ». De plus, elle évoque des individus qui ressentent une diminution dans leur accomplissement personnel et une sensation dérangeante d'inadéquation. Ainsi, comment cette fatigue se développe-t-elle ? Quelles en sont les causes ? Le contexte de travail va jouer un rôle déterminant. La littérature indique que cette fatigue survient tout particulièrement lorsque les

[7] http://www.psychologies.com/Moi/Problemes-psy/Deprime-Depression/Articles-et-Dossiers/Vaincre-la-fatigue-psychique
[8] Norme « Principes ergonomiques concernant la charge de travail mental » (Septembre 2000)

interactions avec les autres sont fondées sur le relationnel, mettant les émotions en jeu. Les situations de travail ou les métiers orientés vers les relations humaines conduisent plus fréquemment à des états d'épuisement émotionnel chez les individus et ceux-ci courent ainsi un risque plus important dans la gestion et la maîtrise de leurs émotions et celles des autres (Bakker, Schaufeli, Sixma & Bosveld, 2001 ; Grandey, Fisk & Steiner, 2005). Selon Barnes et Van Dyne (2009), les raisons probables de développer une fatigue émotionnelle dans l'environnement de travail peuvent être dues à plusieurs facteurs : une réduction des effectifs de l'entreprise, une expansion du travail, l'autonomisation (empowerment), ou encore les conflits interpersonnels (Cropanzano, Rupp & Byrne, 2003 ; Lee & Ashforth, 1996 ; LePine, LePine & Jackson, 2004 ; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

En 1988, Leiter et Maslach ont démontré que, pour un employé, le contact avec un superviseur antipathique augmente son niveau de fatigue émotionnelle. De plus, des auteurs ont rapporté que les médecins ayant des patients très exigeants, ont des niveaux de fatigue émotionnelle également plus élevés (Bakker, Schaufeli, Sixma, Bosveld & Van Dierendonck, 2000). Barnes et Van Dyne (2009) suggèrent que les causes de la fatigue émotionnelle et physique ne sont pas comparables, cependant il est intéressant de noter que la recherche démontre que leurs symptômes évoquent fréquemment des sensations physiologiques similaires comme le ressenti d'un épuisement, la sensation d'être vidé et un sentiment de dépression (Desmond & Matthews, 1997 ; Wright & Cropanzano, 1998 ; Caldwell, Caldwell, Brown & Smith, 2004). Certains encore, parlent d'irritabilité ou de sentiment de frustration (Baranski, Cian, Esquivié, Pigeau & Raphel, 1998 ; Gaines & Jermier, 1983 ; Horne, 1993).

La théorie de l'auto-efficacité (Bandura, 1997), permet une autre comparaison entre ces deux types de fatigue : contrairement à la fatigue physique, la fatigue émotionnelle a un effet plus fort lorsqu'elle porte sur les croyances d'auto-efficacité (Lee & Ashforth, 1996 ; Leiter, 1991 ; Maslach et al., 2001). Les résultats d'une étude démontrent que les employés plus fatigués émotionnellement feront l'expérience d'une croyance sur leurs capacités personnelles d'auto-efficacité plus réduite que les employés plus physiquement fatigués, ce qui provoque un réel danger pour la psyché de l'individu (Lee & Ashforth, 1993). Enfin, Kreiner, Hollensbe et Sheep (2006) expliquent qu'il vaut mieux essayer de s'extraire de toutes les demandes émotionnelles pendant une période de temps, afin que les employés puissent « *recharger leur batteries* ». Les auteurs préconisent certaines activités de récupération comme la récréation, les vacances ou les contextes bas en teneur émotionnelle au travail.

Chapitre 2. Les origines et quelques causes particulières de la fatigue au travail

Il existe de nombreux facteurs qui expliquent la fatigue au travail. Il est cependant essentiel de déterminer les origines de la fatigue[9], [10].

Une première origine est d'ordre physiologique, c'est-à-dire tout ce qui touche à l'accumulation d'efforts qu'ils soient physiques ou psychiques, c'est-à-dire les pensées de l'individu. Une deuxième origine de la fatigue est la « pathologie organique ». Celle-ci provient de différents types de maladies qui vont affaiblir le système corporel entraînant une grande souffrance et épuisement telles que les maladies dégénératives, la grossesse, les pathologies neurologiques, le cancer et autres. Une troisième origine de la fatigue chez l'homme provient d'une « pathologie fonctionnelle ». Celle-ci comprend les maladies psychiatriques telles que la dépression, le burnout et les troubles chrono-biologiques du sommeil (difficultés d'endormissement, perturbation des rythmes biologiques circadiens, apnée du sommeil, hypersomnie…).

Dans la partie suivante, deux causes originaires d'une « pathologie fonctionnelle » seront plus amplement détaillées, car celles-ci se retrouvent dans le milieu professionnel de manière fréquente et impactent énormément le travailleur dans la société. Une troisième cause sera également évoquée puisqu'elle est une influence directe de la fatigue et impacte beaucoup sur le fonctionnement de l'individu.

2.1 Le stress

Habituellement, le stress survient lors d'une interaction entre l'individu et une situation particulière. Michie (2002), le définit comme « *un état psychologique et physique qui serait le résultat de ressources insuffisantes chez l'individu l'empêchant de s'adapter avec les demandes et pressions de la situation* ». Selon le modèle de Rohmert (1986), plus spécifique aux travailleurs, le stress est perçu comme « *l'ensemble des conditions externes qui s'exercent sur le salarié, auxquelles s'ajoutent les sollicitations qu'il subit sur son lieu de travail, et qui tendent à modifier son état physiologique et/ou psychologique* ». Ainsi, quel est le lien avec la fatigue ? Le stress est une cause spécifique et habituelle de la fatigue. D'après Large et Paché (2016), la réponse physique et mentale au stress conduit en effet à la fatigue. La norme « principes ergonomiques de la conception des systèmes de travail » (ISO, 2004), mesure la fatigue au travail sur la base d'une réponse excessive au stress.

[9] http://www.doctissimo.fr/html/sante/encyclopedie/sa_671_fatigue.htm
[10] http://dictionnaire.sensagent.leparisien.fr/Fatigue%20(physiologie)/fr-fr/

Des symptômes physiques tels que des troubles du sommeil, des maux de tête ou encore des sueurs inhabituelles sont fréquents en cas de stress prolongé (Fournier, 2015)[11]. Les signes du stress se propagent également à travers la sphère émotionnelle de la personne, ce qui induit des états d'anxiété, d'irritabilité, de dépression et de fatigue. La pensée étant également affectée par le stress, cela peut générer des pertes de mémoire, des difficultés à se concentrer ou à résoudre des problèmes (Michie, 2002). D'après Barker et Nussbaum (2011), le stress ainsi que d'autres facteurs tels que la baisse de performance au travail sont associés à la fatigue dans de multiples environnements de travail (Ochoa, Ramalle-Gomara, Lisa & Saralegui, 1998 ; Goode, 2003 ; Leung, Chan, Ng & Wong, 2006). Levenson (2017) confirme que des pressions au travail et du stress sont associés à des niveaux de fatigue élevés.

Comme le soulignent Lhuilier et Litim (2009), on peut noter aujourd'hui un écart de plus en plus significatif entre l'augmentation des exigences auxquelles doivent faire face les travailleurs et la réduction des moyens qui leur sont accordés pour y répondre, ce qui provoque une augmentation du stress et donc de la fatigue mentale. Les travailleurs ressentent alors une impossibilité à surmonter les épreuves du travail, ainsi qu'une diminution de la sensation du « pouvoir d'agir» et font face à une plus grande souffrance et fatigue de type mental. Souvent le salarié ressent un déséquilibre entre ce que la hiérarchie lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont il dispose pour y répondre (Large & Paché, 2016). Les travailleurs utilisent aussi des ressources personnelles (stratégies d'adaptation, soutien social…) lorsque des situations problématiques se présentent.

Michie en 2002, met en avant que les situations les plus probables d'occasionner un stress sont celles qui sont imprévisibles, incontrôlables, ambigües et qui impliquent un conflit quelconque ou bien encore une perte ou des attentes de performances trop élevées. Les évènements limités par le temps et les évènements continuels (demandes familiales, insécurité du travail, navettes pour les déplacements, etc.), induisent souvent un stress pour l'individu. Il dépend également des conditions habituelles de vie du travailleur, de ses modes d'adaptation aux situations de stress (réaction de lutte ou de fuite), ainsi que de ses caractéristiques individuelles[12] (voir aussi Laborit 1981).

Gintrac en 2011, identifie quatre facteurs principaux du stress au travail : 1) l'organisation du travail (aménagement des horaires, degré d'autonomie accordé au salarié) ; 2) les conditions et l'environnement de travail (spécificités du milieu) ; 3) la communication (clarté dans

[11] https://e-rse.net/stress-travail-sante-consequences-causes-15290/#gs.=2dQa08

[12] ISO. Principes ergonomiques concernant la charge de travail mental (Septembre 2000).

l'expression des objectifs assignés, qualité des relations avec les pairs) ; 4) des facteurs purement subjectifs (caractéristiques psychologiques du salarié). Pour chacun de ces facteurs, la fatigue peut aussi être une cause ou une conséquence.
D'un point de vue macro-économique les réponses au stress ont un coût pour la société de plusieurs milliards d'euros, à la fois en termes de soins de santé, d'absentéisme et de cessation prématurée d'activité (Lassagne, Perriard, Rozan & Trontin, 2013).

Toutefois il est nécessaire de se rappeler que le stress dans son ensemble n'est pas entièrement négatif. Il existe, à de bas niveaux de stress, des effets positifs sur notre travail (Hasle, Bojesen, Langaa Jensen & Bramming, 2012), tels que l'augmentation des performances et la sensation de dépassement de soi (Rohmert, 1986). Tout se joue sur le bon équilibre du stress vécu dans une situation donnée par un individu particulier.

2.2 Le burnout

Dans la littérature anglo-saxonne, le burnout, également connu sous le terme d'épuisement professionnel, est un trouble assez particulier, car il est bien souvent la conséquence d'une fatigue à long terme, mais peut aussi être la cause de la fatigue au travail. Parfois, l'individu fatigué développe des comportements de type présentéisme[13] extrême (workaholic). Josse en 2008 se réfère à ce terme pour désigner « *une présence abusive sur le lieu de travail menant à un état pathologique de surmenage. Le travailleur en burn-in est à son poste malgré des problèmes de santé physique ou mentale qui devraient l'en tenir à l'écart. Il est physiquement présent mais démotivé, fatigué, peu productif et souffre de somatisations diverses* ».

Selon Maslach et al (2001), le burnout est une réponse prolongée à des éléments de stress chroniques émotionnels au travail. Il comporte trois facettes : la diminution de l'accomplissement de soi, la dépersonnalisation et l'épuisement émotionnel. D'après une recherche dont l'auteur n'est pas identifié, le syndrome d'épuisement professionnel est « *un état de fatigue intense, mentale ou physique, lié au travail, faisant habituellement suite à des mois ou des années de surmenage et de stress entraînant un manque de motivation et de résultats…Une impression d'échec et d'incompétence et une baisse de confiance en soi engendrent une démotivation constante et des difficultés de concentration et de prise de décision. Dans les pires des cas, des pensées suicidaires peuvent voir le jour* »[14]. Il est probable que les individus ressentent une sorte de non-reconnaissance vis-à-vis des efforts

[13] Presenteeism - Terme attribué au psychologue Gary Cooper (1994)
[14] http://www.maxisciences.com/burn-out/burn-out-definition-symptomes-traitements-que-faire-face-a-ce-syndrome_art34924.html

associés à une charge de travail surélevée ou un environnement dérobé de soutien. Pour eux, ce qu'ils investissent comme énergie ne fait plus de différence (Ray, Wong, White & Heaslip, 2013). Ainsi, pourquoi parler de burnout ? Ce dernier est une réponse principale provenant d'un stress occupationnel continu et prolongé. Il se différencie de la fatigue aigüe, car cette dernière est remédiée par le repos. Le burnout en revanche reste une condition chronique et persistante (Melamed et al., 2006 ; Rajaratnam et al., 2013 ; Schaufeli, Maassen, Bakker & Sixma, 2011). Selon Leone, Huibers, Knottnerus et Kant (2008), la fatigue est un signe avant-coureur du burnout. Il existe plusieurs facteurs associés à la fatigue menant au burnout, tels que trop d'efforts et des pressions constantes, un débordement dans le travail, des relations inexistantes ou négatives avec les collègues, un manque de soutien social, etc… Si le travailleur ne peut pas changer de contexte ou avoir un temps de repos qui lui est bénéfique en dehors du travail, il finira fréquemment par se sentir à bout de forces.

En 2003, Demerouti et al, puis en 2010, Demerouti, Mostert et Bakker proposent une autre approche du phénomène de burnout. Ils parlent de deux symptômes principaux. Le premier, « *l'épuisement* », est une sensation de perte d'énergie physique, cognitive et émotionnelle. Ces énergies sont requises pour les performances à long terme et leur perte ont pour conséquence l'exposition prolongée à certaines demandes inadéquates au travail. Les auteurs parlent de trois « énergies » qui s'associent aux trois types de fatigue de Frone et Tidwell (2015) décrits dans les sections précédentes. Il est possible de faire le lien entre la fatigue et le burnout puisque ces pertes d'énergies se retrouvent dans la définition même du burnout. Le deuxième facteur est « *le désengagement au travail* ». Il se fonde sur la relation entre les employés et leur travail qui va jouer sur l'engagement, l'identification et l'envie de continuer dans le même poste. C'est un état dans lequel la personne a des sentiments négatifs et une attitude cynique envers la clientèle et ses collègues ainsi qu'envers le travail lui-même. Par ailleurs, la définition de l'épuisement professionnel est proche de celui de la fatigue émotionnelle, selon Hansez, Firket, Braeckman et Mairiaux (2010), qui estiment que celle-ci est associée aux deux autres composantes du burnout (dépersonnalisation et perte d'accomplissement). Cette fatigue apparait suite à une tension psychique ou un stress de longue durée lié au travail. La dimension de « dépersonnalisation » reflète un changement dans le comportement habituel de la personne, en adoptant des attitudes plutôt pessimistes avec les autres autour de soi. La notion de « cynisme » est régulièrement utilisée pour décrire ces comportements et a comme fonction de barrière de protection contre des contextes trop prenants émotionnellement.

Oligny (1991) découvre un paradoxe sur le burnout chez les policiers. Il cite « *...ce sont les policiers les plus engagés, les plus motivés, qui s'en tirent le moins bien ; ceux qui sont moins motivés, plus indifférents, s'en tirent mieux. En effet, le policier est au bout de la chaine de régulation… Il agit lors de situations dramatiques et le plus souvent tragiques. Il alloue son attention à ces situations, en mobilisant ses meilleures ressources, son intelligence et sa sensibilité. Il accepte aussi d'assumer une partie des émotions et l'affectivité qui s'y trouvent et prend inévitablement une partie du stress généré par l'évènement* ».

Le burnout est actuellement très étudié et étudie davantage la relation entre les facteurs du travail et ceux des individus, car c'est un trouble très endommageant pour tous les deux.

2.3 La privation du sommeil

Le manque de sommeil est une cause logique et irréfutable de la fatigue. Pour l'être humain, le sommeil est fondamental, c'est un état physiologique nécessaire pour se maintenir en bonne santé. Le cycle du sommeil comprend deux phases : le sommeil lent, qui est une phase de récupération permettant au corps de se libérer des tensions qu'il a absorbées pendant la journée, et le sommeil paradoxal, comprenant les rêves et d'autres traitements cérébraux importants essentiels à la performance cognitive, comme la consolidation de la mémoire (Maquet, 2001). Pendant le sommeil, des modifications physiologiques prennent place, comme la sécrétion d'hormones, la diminution du tonus musculaire, du rythme cardiaque et de la température du corps[15]. Ainsi, c'est le cerveau qui contrôle notre sommeil. Pour pouvoir régénérer sa forme physique et mentale, un homme devrait dormir en moyenne 8 heures par nuit, soit un tiers de sa journée[16].

De manière intéressante, en 2004, Hursh et Balkin présentent le « Sleep, Activity, Fatigue and Task Effectiveness Model » (SAFTE), initialement un réservoir de la fatigue physique, puis également émotionnelle. Ils expliquent que lorsque l'individu a des demandes de type physique, telles qu'une charge de travail élevée, le réservoir se vide en conséquence et se remplit uniquement pendant le sommeil. La demande tend à épuiser le réservoir et apporte une sensation de fatigue qui provoque non seulement des effets perturbants sur les performances mais aussi sur le comportement et l'humeur des individus. La privation du sommeil entrave le réapprovisionnement du réservoir (voir aussi Saper, Scammell & Lu, 2005). De plus Fritz et Sonnentag (2006) accordent une grande importance au processus de

[15] https://bien-etre.ovh/wp-content/documents/pdf/guide-du-sommeil.pdf?x38450
[16] https://sommeil.ooreka.fr/comprendre/definition-du-sommeil

récupération dans le contexte de demandes au travail. Van Dongen, Vitellaro et Dinges (2005) ont proposé le concept de « trototype », exprimant les différences interindividuelles de la rythmicité circadienne ainsi que de la durée du sommeil. Certaines études sur la privation du sommeil démontrent que les travailleurs dépassent régulièrement leurs limites et pendant une grande période de temps, ce qui peut engendrer une privation du sommeil de type chronique (Alhola & Polo-Kantola, 2007), des niveaux plus élevés de tension, de confusion, de détérioration de l'humeur et de la fatigue (Dinges et al., 1997).

D'autres études mettent en évidence que l'âge impacte sur notre sensation de fatigue et joue naturellement un rôle sur le taux et la structure de notre sommeil. Au fur et à mesure que la personne vieillit, une diminution des ondes lentes du sommeil, de la qualité ainsi qu'une altération du rythme circadien sont observées (Dzaja et al., 2005). Les jeunes individus semblent sous-estimer les effets de la privation du sommeil, tandis que les personnes âgées ont tendance à surestimer ses effets. En règle générale, les jeunes personnes ont plusieurs éléments dans la vie qui les conduisent davantage à un manque de sommeil chronique, tels que les études, la construction de leur carrière et l'éducation de leurs enfants (National Sleep Foundation, 2002)[17].

Une autre caractéristique qui influe sur la privation du sommeil est la différence de genre. Les hormones du sexe ont un impact sur le sommeil et produisent des réponses physiologiques divergentes (Dzaja et al., 2005). Plusieurs études démontrent en effet des différences de performances entre les hommes et les femmes lorsqu'ils sont privés de sommeil. Néanmoins, il existe peu de références littéraires en vue sur ce sujet.

[17] URL:http://www.sleepfoundation.org.

Chapitre 3. Les conséquences de la fatigue

3.1 Les symptômes

La fatigue persistante, peut engendrer des risques menaçant la santé du travailleur. Les conséquences du manque de repos chez un individu peuvent être très malsaines pour l'organisme. Généralement, les symptômes principaux de la fatigue sont classés en trois catégories : 1) les symptômes physiques tels des baillements, les paupières lourdes, des maux de tête, des douleurs musculaires, l'assoupissement, une diminution de l'énergie et un affaiblissement du système immunitaire ; 2) les symptômes psychiques comme des difficultés à se concentrer et à exécuter des tâches, des baisses de l'attention, de communication, d'anticipation et des performances, une perte de mémoire fréquente, ainsi que des erreurs de commission et d'omission ; 3) les symptômes émotifs se manifestent par une humeur triste, une irritabilité, un repli sur soi avec habituellement une perte de la motivation et de l'envie d'accomplir ses tâches[18].

3.2 La récupération

Lorsque l'individu est fatigué de manière chronique, cette fatigue aura un effet sur sa capacité de récupération du sommeil, ce qui entraîne un cercle vicieux.

Large et Paché (2016) parlent de manifestation non-pathologique (fatigue aigüe), c'est-à-dire une fatigue qui résulte naturellement d'un travail excessif, non nocif pour la santé et réversible si l'individu jouit d'un repos suffisant. Dans le cas contraire, celui-ci observera des conséquences au niveau de son corps, de son psychique et sur son environnement. Par ailleurs, une étude de Jansen, Kant, van Amelsvoort, Nijhuis, et van den Brandt (2003) cherche à évaluer le besoin de récupération en fonction des horaires de travail. Cette récupération est définie comme « *le besoin de récupérer d'une fatigue induite par le travail mental et/ou physique, a priori vécue après une journée de travail* ». Les auteurs parlent de la nécessité de retrouver un niveau de fonctionnement optimal. De façon logique, les analyses statistiques révèlent que plus les travailleurs prestent d'heures par jour et par semaine, plus le besoin de récupération est élevé. Eriksen (2006), afin de faciliter la récupération, suggère d'implémenter une diminution des demandes, des feedbacks adéquats, et une stimulation mentale sous forme de soutiens et de défis positifs chez les travailleurs.

[18] https://www.creapharma.ch/fatigue.htm

Au travail, la baisse de performance est une conséquence de la fatigue qui se remarque vite, car le travailleur n'effectue plus ses tâches comme auparavant. Ce n'est pas seulement l'individu qui en subit les conséquences, mais aussi toute l'organisation. Faisant l'expérience d'un niveau de fatigue trop élevé, les travailleurs peuvent avoir des difficultés à gérer des évènements ou améliorer des stratégies, à évaluer les risques des performances, etc. On peut observer un blocage de créativité et de pensée d'innovation. De même, il y a une absence de contrôle de ses propres humeurs et de son comportement. Enfin, il y a une incapacité à communiquer de manière efficace (Harrison & Home, 2000).

3.2.1 Les périodes de repos

Le traitement de la fatigue physique, contrairement aux autres fatigues, est plus rapide à réaliser, car pour améliorer une fatigue fragmentée des muscles, il est possible de simplement faire varier la tâche de travail. Lors d'une fatigue de type mental, en revanche, la prise en charge est généralement plus longue et réfléchie, car il est difficile de déterminer quels sont les facteurs qui fatiguent l'individu. Toutefois, quelle que soit le type de fatigue subie, les périodes de repos telles que les interruptions pendant le travail, les weekends ou les vacances sont cruciales pour la récupération.

En Allemagne comme en France, les exigences minimales relatives aux périodes de repos sont soumises à la réglementation sur le temps de travail (Arbeitszeitgesetz). Les heures supplémentaires de travail et les horaires tardifs sont reconnus comme une des raisons principales de l'augmentation significative de la fatigue physique des travailleurs. Andries[19] explique que l'employeur est tenu d'accorder une pause à tout travailleur qui a presté au moins 6 heures. Les règles sont susceptibles de différer d'un secteur ou d'une entreprise à l'autre. S'il n'y a pas de « convention collective de travail » (CCT), un travailleur reçoit alors au minimum un quart d'heure de pause après maximum 6 heures de travail.

3.2.2 Le sommeil de récupération

Le sommeil normal se distingue du sommeil de récupération. Ce dernier a une latence plus courte et sa qualité est meilleure. Pour une personne qui est restée éveillée de nombreuses heures, il est nécessaire de dormir 2 à 3 nuits d'un sommeil récupérateur pour retrouver son rythme naturel de sommeil. La première nuit de récupération est généralement marquée par un « sommeil rebond » qui essaye de retrouver les vagues de sommeil lentes (SWS)[20],[21]. Pour

[19] https://www.jobat.be/fr/articles/suis-je-oblige-de-prendre-une-pause-a-midi/
[20] SWS - Slow Wave Sleep
[21] http://sleepdisorders.sleepfoundation.org/chapter-1-normal-sleep/recovery-sleep/

décrire le sommeil de récupération, certains parlent même de « power nap » qui se traduit par une sieste puissante. Celle-ci consiste à s'endormir en position assise pendant 15 à 20 minutes de sommeil réparateur. L'auteur explique que ce power nap peut être utile dans des situations où l'individu se sentirait basculer doucement dans un état de somnolence.

Chapitre 4. Les policiers opérationnels du « Processus Intervention »

La police locale doit assurer les fonctions de police de base, telles les missions administratives et judiciaires pour la gestion des évènements et phénomènes locaux qui se produisent sur le territoire de la Ville de Liège.

Les sept fonctions de base sont les suivantes : le travail de quartier, l'accueil, l'intervention, l'aide policière aux victimes, la recherche locale (enquêtes judiciaires), le maintien de l'ordre public et la circulation. La présente étude se limite aux policiers opérationnels assurant la fonction « intervention ».
Il convient tout d'abord de déterminer ce qu'est une « intervention » : Lorsqu'un appel à la police requiert un déplacement de policiers, l'intervention consiste à apporter une réponse opérationnelle dans un délai approprié. Selon le type d'appel et le contexte (gravité, urgence, nature des faits, …), la réponse sera immédiate ou différée[22].

Un ou plusieurs policiers opérationnels interviennent alors en première ligne, quels que soient leur grade, fonction ou service d'affectation et se rendent sur le terrain, afin de prendre en charge la situation en réalisant les premières mesures nécessaires. Dans sa définition, le « Processus Intervention » démarre dès qu'au moins un policier opérationnel est sollicité et doit se déplacer ; ce processus se poursuit jusqu'à ce que les personnes et les biens sont en sécurité et tous les documents nécessaires sont remplis.

4.1 Les services opérationnels du « Processus Intervention »

Il existe cinq services opérationnels faisant partie du « Processus Intervention » : le service « Interventions », les « Commissariats », le « Peloton Anti-Banditisme » (P.A.B.), la « Brigade Canine » et enfin le service « Circulation ». Chaque service sera décrit ci-après de manière plus détaillée sur base des documents relatifs à la description de fonction qui a pour but de définir ce qui est attendu des policiers dans les domaines d'activités liés à chaque service, sans toutefois enlever les obligations générales dévolues à tous les membres du

[22] http://www.policeliege.be/intervention.php

personnel (code de déontologie : article 3, 15, 17, 18, 21)[23]. La description de fonction couvre également d'autres tâches et missions lorsque les policiers ne sont pas en intervention, ainsi que le profil des compétences des policiers (Description de fonction, janvier 2018, voir annexe 1).

4.1.1 Service Interventions

Le service « Interventions » est centralisé et composé de policiers de première ligne, chargés d'apporter une réponse rapide (à l'amiable ou de façon répressive) à toute demande d'intervention, afin d'assurer la sécurité, la tranquillité et la salubrité publiques sur le territoire de la Ville de Liège. Ces policiers participent également au maintien de l'ordre, aux évènements se produisant sur la voie publique, comme les festivités, et au transfert des détenus au Palais de Justice. En dépit d'autres missions pouvant lui être assignées, cette activité d'intervention est prépondérante pour le policier opérationnel affecté au Service « Interventions »[24].

4.1.2 Service Commissariats

Ces policiers opérationnels sont affectés au sein des commissariats et assurent un rôle de renfort au sein du service « Interventions ». Lors d'une intervention, ils effectuent le même type de tâches que celles du service « Interventions ». En dehors de ces missions, ils participent à la lutte contre des phénomènes identifiés, notamment en suivant les lignes de force fixées dans le Plan zonal de sécurité[25].

4.1.3 Service Peloton Anti-Banditisme

Le Peloton Anti-Banditisme (P.A.B.) est spécialisé dans la gestion et la maitrise de la violence. C'est un service d'appui qui soutient d'autres services dans les interventions urgentes ou lors d'opérations planifiées, telles les interventions lors de conflits violents, avec des individus armés et/ou retranchés, les exécutions de mandats ou de perquisitions. Les membres de ce service ont pour objectif de permettre les interventions dans de bonnes conditions de sécurité. Ils visent à pacifier les situations pour faciliter l'intervention d'autres services opérationnels. Ils utilisent des équipements et armements spécifiques selon les circonstances et sont tenus de suivre des entraînements réguliers, au tir, à la course et à la

[23] http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2006051033&table_name=loi
[24] Description de fonction version 17 janvier 2018 – Ces documents ont été gracieusement fournis par la police locale de Liège pour permettre la réalisation de cette étude et ne doivent en aucun cas être ni divulgués ni utilisés à d'autres fins. CONFIDENTIEL.
[25] Description de fonction version 17 janvier 2018

conduite de véhicules ainsi qu'aux tactiques d'interventions diverses. Lorsque le « P.A.B. » n'est pas en mission spécifique, il a pour tâche de surveiller activement le territoire 24/24h[26].

4.1.4 Service Brigade canine

La Brigade canine comprend quatorze chiens de patrouille et deux chiens spécialisés dans la recherche de stupéfiants. Chaque maître-chien est propriétaire de son animal. Une allocation mensuelle leur est versée pour couvrir les frais d'entretien de ce dernier. Les maîtres et leurs chiens suivent des formations spécifiques (obéissance, recherche de drogue, sociabilité et protection), ainsi que des entraînements sur divers sites externes et sur leur terrain de dressage. La formation du chien doit se faire dans un environnement qui se rapproche le plus possible de la réalité. La plupart du temps, la Brigade canine prend la forme de patrouilles pédestres effectuant des missions de surveillance. Elle participe également à des missions d'appui lors d'interventions et d'opérations organisées par d'autres services (fouilles de bâtiments, contrôles d'établissements, interceptions de personnes recherchées, maintien de l'ordre, etc.)[27].

4.1.5 Service Circulation

Le service « Circulation » a pour missions de faire respecter les règles de la circulation, d'assurer la sécurité routière et la fluidité du trafic. À cet effet, il réalise des actions préventives et répressives, il régularise la circulation lors de perturbations du trafic et établit des constats en cas d'accidents de la route.

En outre, le service Circulation formule des avis aux autorités compétentes concernant la mobilité et la sécurité routière et intervient également en appui du service « Interventions ». Ce service entretient des contacts réguliers avec la population[28].

4.2 Grade des policiers

Les policiers du « Processus Intervention » font partie du personnel opérationnel. Les cadres et grades de l'échantillon analysé dans la présente étude sont les suivants[29] : 1) le cadre des officiers comprend le grade de « commissaire de police » (CP) ; les tâches de ces officiers sont principalement dirigeantes ; ils se chargent de la gestion des inspecteurs principaux et des inspecteurs de police ; 2) le cadre moyen comprend les « inspecteurs principaux de police »

[26] Description de fonction version 17 janvier 2018 - Ces documents ont été gracieusement fournis par la police locale de Liège pour permettre la réalisation de cette étude et ne doivent en aucun cas être ni divulgués ni utilisés à d'autres fins. CONFIDENTIEL.
[27] Description de fonction version 17 janvier 2018
[28] Description de fonction version 17 janvier 2018
[29] https://www.polweb.be/

(INPP) ; ces policiers réalisent des tâches de responsable ; ils gèrent des équipes d'inspecteurs ; 3) le cadre de base comprend les « inspecteurs de police » (INP).

Il n'y a pas de rôles prédéfinis pour chaque grade de police. Ceux-ci diffèrent en effet en fonction des diverses zones de police du pays, des services d'affectation, ainsi qu'au niveau des missions spécifiques à l'intérieur de ces services.

Chapitre 5. Les déterminants potentiels de la fatigue chez les policiers

5.1 Introduction

Étant donné que la fatigue se perçoit de manière différente en fonction de l'individu, de son travail, ainsi qu'en fonction des divers facteurs qui l'entourent, il est important de cibler les principales causes qui impactent les travailleurs de manière générale au travail. D'après les recherches, il existe des facteurs organisationnels potentiels susceptibles d'influencer les niveaux de fatigue chez les travailleurs (Gintrac, 2011 ; Barker, 2009). Les plus connus sont « les conditions du travail » (environnement interne et externe), « le soutien social » (relations interpersonnelles au sein de l'équipe), ou encore « les horaires » comme pour le travail posté. Ce chapitre s'intéresse aux sept dimensions du travail pertinentes pour le métier de policier opérationnel.

Néanmoins, vu le manque d'études sur la fatigue des policiers et plus encore sur la police locale en Belgique, la majeure partie de notre recherche provient du secteur des soins et du milieu hospitalier, car cette population a fait l'objet de nombreuses études sur le sujet.

5.2 Les dimensions du travail

Les dimensions du travail sont détaillées dans les sept chapitres suivants.

5.3 Contenu du travail

Ce qui compose le travail est déterminé par son contenu. Non seulement le contenu va varier d'un métier à l'autre, mais très souvent, il varie d'un groupe de travailleurs à un autre au sein du même métier. Dans le contenu du travail, diverses activités et tâches qu'exercent les travailleurs pourraient influencer leur niveau de fatigue. Selon Levenson (2017), lorsque la variété des tâches est trop complexe et les demandes trop exigeantes, une tension élevée ou stress serait ressenti par le travailleur, capable de le démotiver (Karasek, 1979 ; Parker &

Sprigg, 1999 ; Luchman & Gonzalez-Morales, 2013 ; Dey, Nath, Sharma & Mallik, 2014). En revanche, d'autres aspects telles que les ressources au travail apportent de la motivation et sont énergisantes.

5.3.1 Tâches physiques et cognitives

Les demandes au travail constituent généralement des tâches d'ordre divers. La tâche au travail peut être définie comme « *une action ou un ensemble d'actions que doit effectuer le salarié pour atteindre l'objectif qui lui est assigné en termes de production d'un bien ou d'un service*»[30]. Selon Rohmert (1986) et Sharma (2012), il existe plusieurs types de tâches que peut effectuer un travailleur : le *travail musculaire* qui se réalise en exerçant une force ; le *travail senso-moteur* caractérisé par l'exécution de mouvements plutôt précis ; l*e travail réactif* comprenant la réception d'informations et l'exécution d'actions en réponses à ces informations ; l*e travail informatif* représentant la combinaison d'informations par la mise en œuvre de la réflexion ; enfin, *le travail créatif* qui se concentre sur la génération de nouvelles informations qui sont utiles pour la prise de décision. Tous ces aspects de la tâche jouent un rôle conséquent sur la condition physique et mentale du travailleur. Lorsque l'intensité, la durée ou encore la vitesse de la tâche sont disproportionnées, un stress apparaît et, si ces tâches sont répétées sur le long terme, une accumulation d'efforts peut mener à une fatigue générale et des difficultés de santé (voir aussi Hockey, 2013).

Un article examine la relation entre les demandes et la fatigue dans une population d'infirmières. Plus particulièrement des tensions en lien avec le contenu du travail sont observées. La fatigue physique survient suite à plusieurs activités telles que : devoir soulever, essayer d'attraper, porter ou déplacer des objets plutôt lourds (équipement, patients…), marcher de longues distances, monter et descendre les escaliers ou encore des déplacements dans diverses zones. Ces tâches sont généralement effectuées pendant une période de temps prolongée, sans la possibilité de se reposer. De plus, des mouvements répétitifs sont fréquemment pratiqués (Winwood & Lushington, 2006).

À côté de cela, les « tâches cognitives » demandent des efforts mentaux continus tels que : calculer les doses de médicaments, surveiller les patients, vérifier, évaluer, enregistrer les changements de réponses aux traitements, etc., demandent une attention, une mémoire et une vigilance très élevée de la part des infirmiers.

[30] Norme ; Principes ergonomiques de la conception des systèmes de travail (Août 2004) NF EN ISO 6385

En relation avec les aspects cognitifs, se superposent les « demandes émotionnelles » qui ne sont pas faciles à gérer au travail. Depuis l'approche plus «holistique» des années quatre-vingt, s'est développé le besoin d'établir une relation « patient-infirmier» différente, pour rompre avec cette distance professionnelle qui était la norme à l'époque. S'étant rapprochés des patients, les soignants ressentent par exemple plus de stress en rapport avec le décès des patients. Les facteurs de la fatigue sont exprimés chez les infirmiers exposés à des demandes mentales et physiques souvent excessives à travers leurs tâches et leurs horaires de travail. À mesure du temps, ces fatigues peuvent les empêcher de fonctionner normalement en augmentant leurs mauvaises performances ainsi que leurs risques de blessures et d'erreurs médicales (Barker, 2009 ; Barker & Nussbaum, 2011).

Dans une enquête sur le stress chez les policiers, Mathur (1993) constate que la surcharge de travail représente le deuxième plus grand élément stressant. De plus, Rose et al (2017) confirment que la surcharge de travail est associée à la fatigue liée au travail. Stratton, en 1978, parle d'éléments stressants internes au sein des agences de l'application de la Loi, tels que : l'excès de tâches administratives, la gestion de la variété excessive des cas dans les commissariats et des surcharges habituelles. Des recherches suggèrent que les aspects délétères dans le travail d'un policier seraient dus également aux missions d'interventions (gestion des cas d'abus, accidents de la route etc.).

5.3.2 L'avantage de l'exercice physique

Toutefois, il est important de mentionner que certaines activités physiques sont perçues positivement dans le milieu professionnel. Plusieurs auteurs défendent l'opinion que l'exercice physique n'induit pas de fatigue lié au travail et serait bénéfique pour l'individu. Ils expliquent que l'activité physique en elle-même nécessite une énergie et une récupération physique (Ament & Verkerke, 2009), elle génère une énergie mentale et en conséquence réduit les sentiments de fatigue liés au travail (Bültmann et al., 2002 ; Lindwall, Gerber, Jonsdottir, Börjesson & Ahlborg, 2013 ; De Vries et al., 2016). Selon les hypothèses sur le sujet, l'activité physique augmenterait l'auto-efficacité des individus (Craft, 2005) et induirait des sentiments positifs de soi (Feuerhahn, Sonnentag & Woll, 2014). En revanche, si les niveaux de demandes au travail sont excessifs, ils sont susceptibles d'impacter négativement les employés qui s'engagent aussi dans des activités physiques (Sonnentag & Jelden, 2009 ; Fransson et al., 2012 ; Kouvonen et al., 2013 ; Nägel & Sonnentag, 2013). Néanmoins, d'autres auteurs expliquent que, étant donné le renforcement de la santé physiologique, psychologique et cognitive de l'individu, grâce à l'activité physique, celle-ci pourrait en

conséquence augmenter ses capacités de gestion des demandes et réduire ses efforts durant la journée de travail (Colcombe & Kramer, 2003).

5.3.3 Une comparaison de métier via son contenu

Il est intéressant de faire le lien entre le travail d'un infirmier et celui d'un policier car ces deux types de métiers sont proches. En 2003, Loriol fait la distinction entre un travail qui implique un fort engagement et un travail qui se construit à travers des aspects matériels. Il cite « *l'expression de la fatigue doit donc se couler dans des représentations partagées de ce qui constituerait la pénibilité spécifique du travail* ». Lorsque l'individu s'engage trop à un niveau personnel dans le but d'atteindre un idéal, il y a des risques de surinvestissement qui peuvent aboutir à un épuisement. Les métiers du type relationnels peuvent provoquer le sentiment d'accomplir une tâche qui ne sera jamais achevée et de déséquilibre entre les ressources disponibles et les demandes à réaliser. Cela peut mener en général à de la fatigue, des conflits et une insatisfaction au travail (ibid.). À l'opposé, un ouvrier sera confronté à la pénibilité dans les aspects plutôt techniques et matériels du travail tels que les bruits, la saleté, les rythmes du travail, les poids lourds et les divers objets ou produits agressifs. D'ailleurs, selon Dodier (1985), cela rend la fatigue plus objectivable car ces formes physiques sont davantage visibles. Le travail relationnel par contre, est plus imprécis et moins facilement mesurable que les actes techniques.

Le travail et la culture d'un infirmier et d'un policier, en réalité, ne sont pas si différents. Tous deux accomplissent des tâches techniques mais également relationnelles. Le métier du policier comprend ces deux aspects : le côté physique /matériel (dossiers administratifs, PV, rédactions, entraînements, formations, etc.) ainsi que le côté humain (proximité, accueil, renseignements, conseils, etc.), qui engage le policier à être responsable envers les citoyens, à être présent, à les aider et les protéger, à communiquer et à leur procurer ce sentiment de sécurité (tout comme les infirmiers avec leurs patients), dans le but de maintenir la paix au sein de la société.

5.4 Environnement physique et conditions matérielles

5.4.1 Environnement physique

Premièrement, l'environnement de travail représente l'espace dans lequel le travailleur se trouve pour accomplir ses activités. Ce sont les éléments qui l'entourent et qui peuvent être nuisibles à sa santé. Selon un psychologue environnementaliste, l'environnement physique est un facteur pris en compte dans la perception de la satisfaction globale du travailleur. La

qualité de l'environnement ou les ressources disponibles, jouent un rôle déterminant : à long terme, une insatisfaction due à l'environnement de travail peut évoluer en une fatigue chez l'individu (Sundstrom & Sundstrom, 1986). Les auteurs définissent l'environnement physique en faisant référence aux bâtiments et leur intérieur, dont les apparences et dispositions, les arrangements intérieurs des pièces, les meubles et l'équipement. Les conséquences d'un environnement de travail négatif sont observées à plusieurs niveaux : individuel (ressenti d'insatisfaction), interpersonnel (communication, cohésion de groupe) et organisationnel (performances, efficacité).

Une étude de Stokols (2003) chez les policiers démontre que le fait d'être isolé dans des environnements dégradés et appauvris (mobilier, température, pièce sombre,…) pendant de longues périodes de temps mènent à un sentiment d'impuissance et de désespoir. Par ailleurs, l'état des bâtiments, l'équipement existant, la sécurité, ainsi que le lieu de travail physique, apportent des sentiments de bien-être, de satisfaction et d'engagement chez les travailleurs (Forvil, 2016).

Des études rigoureuses dans le milieu hospitalier démontrent l'existence du lien entre la fatigue et l'environnement physique du travail (Ulrich, Zimring, Quan & Joseph, 2006, voir aussi Zimring, Joseph & Chaudhary, 2004). Dans une étude, après avoir modifié l'environnement de travail, les résultats démontrent une réduction du stress et de la fatigue du personnel, une diminution du taux élevé de rotation du personnel et de burnout, ainsi qu'une augmentation de l'efficacité dans le transfert de soins. Les conditions physiques de travail impactent fortement le travail des infirmiers (JCAHO, 2002)[31]. Finalement, Killian en 2008, confirme que le manque d'environnement de travail favorable fait également partie des éléments les plus stressants au travail.

5.4.2 Conditions matérielles

Les auteurs Ray et al (2013) observent que ce sont particulièrement les conditions matérielles dans l'environnement de travail qui sont liées à un stress ressenti au travail. D'autres recherches le suggèrent également.

Parmi plusieurs facteurs, tels que la charge de travail, le sentiment d'impuissance vis-à-vis de patients en souffrance et les erreurs commises et l'indisponibilité de l'équipement constituaient un des éléments les plus stressants au travail chez les infirmiers (De Carvalho, Muller & Bachion, 2005).

[31] Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO, 2002)

5.4.3 Postures et leurs conséquences

Par ailleurs, dans l'environnement physique des travailleurs, on peut également prendre en considération les conditions de travail nécessitant de se tenir dans des positions corporelles physiquement diverses et parfois anormales (Winwood & Lushington, 2006). Celles-ci sont susceptibles de créer un problème de santé chez les travailleurs. Les douleurs musculaires et posturales sont fréquentes et les situations de stress contribuent au raidissement de certains muscles. Dey et al (2014) parlent de travailleurs dans un environnement hostile et font référence à leurs postures inadaptées. Ces postures peuvent mener, à long terme, à des troubles musculo-squelettiques (TMS). Par ailleurs, Luttmann et al (2003) décrivent que ces TMS sont la cause de problèmes de santé qui varient en sévérité et qui apparaissent souvent en fonction d'un travail de type intense. Ces problèmes se manifestent régulièrement lorsque trop de pression a été exercée à un endroit du corps, provoquant ainsi des ruptures de tissus.

5.5 Horaires et temps de travail

Cette dimension de travail est considérée comme une des premières causes directes de la fatigue liée au travail, puisque plus un travailleur effectue d'heures de travail, plus il reste éveillé et moins il se repose. Or, il est impératif que l'homme trouve du repos, car non seulement le processus homéostatique le lui impose, mais aussi le taux d'efforts entrepris pendant la journée le lui imposera également. Malheureusement, pendant la dernière décennie, les horaires de travail ont beaucoup changé et ce, de manière défavorable pour l'homme : une organisation imposant des horaires flexibles ou irréguliers est devenue fréquente à cause de changement sociaux, économiques et technologiques (Jansen, Kant et van den Brandt, 2002). Plusieurs études ont démontré l'aspect négatif de ces horaires sur la santé et le bien-être des travailleurs (Martens, Nijhuis, Van Boxtel, & Knottnerus, 1999 ; Åkerstedt, 2003 ; Knutsson, 2003 ; Rosekind et al., 1994 ; Adam, Courthiat, Vespignani, Emser & Hannarth, 2007).

5.5.1 Le travail posté

Dans la littérature anglo-saxonne, le terme « shiftwork » est régulièrement employé. Les «shifts» ou encore « pauses ou prestations » en français, se définissent comme des «*horaires inhabituels qui mènent régulièrement à ce que l'individu s'endorme à une phase inappropriée du cycle circadien, notamment pendant les shifts de nuit et très tôt le matin*» (Sallinen & Kecklund 2010 ; Rajaratnam et al., 2013). D'après la recherche, des conséquences importantes sont observées, telles que de grandes perturbations du sommeil et des rythmes du

cycle circadien, qui mènent à une diminution de l'éveil, de moins bonnes performances, des états d'humeur très variables ainsi qu'à de la fatigue (Bonnet, 1985). Ainsi, Rose et al (2017) démontrent une forte association entre le shift du travailleur et la fatigue au travail.

L'étude de Veldhoven et Meijman (1994) démontre que les systèmes de travail posté nécessitent plus d'effort de la part de l'individu, ainsi qu'un temps de récupération plus important, en comparaison avec un travail de journée. Quatre points essentiels découlent de l'étude : 1) le travail posté est associé à une prévalence de la fatigue plus élevée, notamment pour l'horaire à 3/4 temps ; 2) le travail posté pourrait à long terme maintenir des niveaux de fatigue plus élevés en comparaison avec le travail de journée ; 3) la fatigue peut être une des raisons importantes pour laquelle les employés démissionnent de leur travail posté pour s'engager dans un nouveau travail de journée ; 4) dans la relation entre la fatigue et les horaires de travail, les caractéristiques même du travail sont perçues comme jouant un rôle important (voir aussi Jansen et al., 2003).

5.5.2 Nombre d'heures prestées, rotations et heures supplémentaires

Outre la fatigue associée au travail posté, la littérature évoque un risque de fatigue qui s'observe également lorsque les individus dépassent le nombre d'heures habituellement effectuées (38 heures en moyenne (CCT))[32]. Les heures supplémentaires qui dépassent les limites prescrites sont interdites, à l'exception d'une dérogation prévue par la loi[33]. Chez des infirmiers, les horaires et les heures supplémentaires sont associés à des niveaux de fatigue physique et totale plus élevés (Barker & Nussbaum, 2011). Des facteurs, tels que les rotations de pauses et les pauses de nuits constantes, sont défavorables à la santé des travailleurs et induisent une fatigue chronique liée au travail (Winwood, Winefield & Lushington, 2006). En revanche, Halouani et al (2012) parle de facteurs qui peuvent être équilibrés afin de s'adapter au travail posté.

À l'heure actuelle, en Europe, 20% de la population des travailleurs travaillent au moins 5 heures de plus par semaine (Techera, Hallowell, Stambaugh & Littlejohn, 2016). C'est à partir d'un excès de plus de 20 heures par semaine que les travailleurs ressentent davantage de fatigue et des difficultés concernant la récupération (Park, Kim, Chung & Hisanaga, 2001).

[32] CCT – Convention Collective de Travail. Ex : CCT à 38 h/semaine en moyenne mais prestations effectives à 40 heures avec octroi de 12 RTT par an (RTT = repos compensatoire pour réduction du temps de travail) → heures supplémentaires calculées au-delà de la 40ème heure. https://www.ucm.be/Actualites/Les-heures-supplementaires2?SearchText=heures%20supplementaires&page_limit=10&formID=62&xtmc=heures-supplementaires&xtnp=1&xtcr=1

[33] Heures-supplementaires-11-2017.pdf (Joëlle Pirlet) https://www.ucm.be/content/search?SearchText=heures+supplementaires&SearchGo=

Des études décrivent trois raisons principales pour lesquelles les travailleurs réalisent ces heures supplémentaires : 1) en raison des demandes exigeantes, ce qui porte à une fatigue mentale plus sévère, à une insatisfaction, au burnout ainsi qu'aux relations travail-vie privée plus négatives et une récupération plus lente (Van der Hulst, Meijman & Rothengatter, 2001 ; Beckers et al., 2008) ; 2) en raison de l'aspect financier, qui les encourage à travailler au point qu'ils dépassent le seuil de bon fonctionnement de leur état de santé, ce qui impacte sur leurs niveaux de fatigue (Gander et al., 2011) ; 3) en raison d'un accomplissement personnel de soi au travail, ce qui ne semble pas dans ce cas avoir de conséquences négatives pour le travailleur. Enfin, Rose et al (2017) confirment l'existence d'une forte association entre les heures supplémentaires au travail et la fatigue liée au travail. La littérature met en évidence de nombreux liens entre cette dimension relative aux horaires et la fatigue liée au travail.

5.6 Conditions externes

Cette dimension de travail fait référence à l'environnement ou lieu de travail situé à l'extérieur qui s'applique à beaucoup de métiers et qui englobe les facteurs environnementaux tels que le climat, notamment. Certaines conditions rendent difficile, voire impossible, le travail que doit effectuer le travailleur et jouent sur sa fatigue (Sundstrom & Sundstrom, 1986 ; Park & Gotoh, 1993 ; Techera et al., 2016).

5.6.1 Climat météorologique

Les travaux de Sahu, Sett et Kjellstrom (2013) indiquent que la plupart des travailleurs travaillant à l'extérieur se disent exténués et en souffrance pendant les journées chaudes situées entre 26-32°C[34]. Une autre étude concernant l'effet de la chaleur exprime que les températures extrêmes auraient comme impact l'augmentation du taux de fatigue physique d'un individu (Gonzalez-Alonso et al., 1999 ; Zivin & Neidell, 2010).

Par ailleurs, une vélocité réduite de l'air dans l'atmosphère, combinée à une haute température peuvent avoir comme conséquence une récupération plus lente de la fatigue chez les travailleurs (Dey & Pal, 2012).

5.6.2 Autres conditions externes

Le stress est un élément néfaste aussi régulièrement rapporté chez ceux qui travaillent dans des conditions défavorables. Fournier (2015) le confirme en citant « *La qualité de vie au*

[34] WetBulb Globe Temperature (WBGT) - est une mesure directe de la lumière provenant du soleil, comprenant la température, l'humidité, la vitesse du vent, les angles du soleil et le couvert des nuages (radiation solaire). Si un individu travail en plein soleil, la WBGT est une bonne mesure de surveillance. Les agences militaires et autres nations utilise ce guide. https://www.weather.gov/tsa/wbgt

travail (qualité des espaces, bruits, ergonomie) influence également l'anxiété des salariés »[35]. De plus Techera et al (2016), expliquent que les facteurs qui mènent au stress au travail, tels que le bruit, la luminosité inadaptée, les températures extrêmes et d'autres types d'éléments stressants environnementaux et sociaux, sont souvent la cause de longues heures de travail continuelles (LWH)[36] (Park et al., 2001 ; Dembe, Erickson, Delbos & Banks, 2005, voir aussi Sundstrom, Town, Rice, Osbom & Brill, 1994 ; Kjellberg, Muhr & Skoldstrom, 1998).

Une recherche sur les policiers du service de circulation en Inde parle d'un climat où ces derniers sont souvent exposés pendant de nombreuses heures à de hauts niveaux de pollution de l'air, des températures extrêmes très variantes, ainsi qu'à des niveaux de bruits élevés (Verma, Velumurugan, Chakrabarty & Srinivas, 2011). En effet, chez les policiers, ce sont notamment les températures extrêmes qui posent problème lors de missions à l'extérieur (patrouille en rue, port d'uniforme spécial, etc.).

Davies et Parasuraman (1982) confirment que certains facteurs environnementaux connus tels que : le bruit, les vibrations, la température ambiante, la fréquence et la diversité des stimulations, ainsi que les polluants de l'environnement (air, gaz, etc.) et autres, ont un impact sur la vigilance (l'attention, l'état d'éveil) et donc la fatigue du travailleur.

5.7 Équipe

Les relations humaines sont présentes dans le travail d'équipe. « L'équipe » au travail prend de l'importance et est devenu un des outils les plus efficaces pour l'entreprise. L'équipe se définit comme « *un groupe de travail qui œuvre pour atteindre un objectif commun à travers une interaction et une synergie des compétences et des idées. Il motive les collaborateurs, il facilite l'épanouissement personnel et l'accomplissement de soi, mais à condition qu'il y ait une bonne supervision, une évaluation des travaux finis et un feed-back* »[37]. Ce « management collectif » va tisser des liens interpersonnels, faciliter le partage d'idées, de valeurs et de la culture de l'organisation. Le travailleur va amener des ressources cognitives, faire preuve d'habileté, de savoir-faire et de connaissances, il va également apporter son bagage social au travail. Aujourd'hui, ce côté « humain » du travailleur est manifestement devenu un atout. Malheureusement, lorsqu'il y a mésentente entre les individus, ils peuvent vite en souffrir si les problèmes tardent à être résolus. La bonne entente avec ses collègues et sa hiérarchie est essentielle au sein de l'organisation.

[35] https://e-rse.net/stress-travail-sante-consequences-causes-15290/#gs.=2dQa08
[36] LWH – Long Working Hours
[37] https://www.over-blog.com/Travail_en_equipe_conditions_pour_bien_travailler_en_equipe_Guide-1095203869-art147076.html

D'après Friesen et al (2008) il existe un lien entre une mauvaise qualité de travail d'équipe et le stress qui évolue ensuite en une fatigue au travail. Par ailleurs, selon Foushee et Helmreich (1988), le travail d'équipe peut contrecarrer les effets néfastes de la fatigue sur les performances.

5.7.1 La communication

La communication est un facteur fondamental, indispensable dans un travail collectif. Il est nécessaire que l'information soit transmise de manière claire, efficace et concise pour une bonne compréhension de tous. Lorsque la communication n'aboutit pas, les risques de conflit émanent. Des conséquences, telles que des incidents, des erreurs et un stress, peuvent survenir lors de difficultés à communiquer. Par ailleurs, une bonne communication entre collègues dans un environnement qui laisse place au feedback, peut agir en tant qu'élément protecteur du burnout (Vincent, Moorthy, Sarker, Chang & Darzi, 2004).

5.7.2 Le soutien social

Lorsque le travailleur ne perçoit pas le soutien de ses collègues ou de sa hiérarchie, il peut ressentir beaucoup de stress. Si ce stress perdure, une sensation de fatigue au travail pourrait aussi l'envahir. Pertinemment, Ruiller (2008) parle du soutien social en tant que ressource organisationnelle. Elle cite « *Il est examiné comme un processus à travers lequel les relations interpersonnelles protègent l'individu contre les événements générateurs de stress et le burnout* ». Les individus perçoivent leur environnement professionnel comme étant serein lorsque les relations entre collègues sont valorisées.

5.7.3 Les conflits

Les conflits au sein d'une équipe sont susceptibles d'induire un stress qui à long terme peut provoquer une fatigue de type émotionnel et mental chez le travailleur. Parmi les conséquences du conflit, plusieurs recherches font référence aux effets de fatigue chez les travailleurs. Lorsque ceux-ci sont fréquents entre employés et/ou leur patron, ils sont fortement associés à la fatigue et à la dépression (Rose et al., 2017).

Un article intéressant, explique que les conflits de type « travail- vie privée » peuvent fatiguer les travailleurs et les rendre agressifs envers les superviseurs et les collègues. D'autres travaux démontrent que les infirmiers qui rapportent avoir plus de conflits avec leurs collègues et leurs patients, sont également plus enclins à rapporter un épuisement émotionnel plus élevé (58%), par rapport à ceux qui n'entrent pas en conflit (29%) (Liu et al., 2015 ; Yoon, Rasinski & Curlin , 2010). De plus, une étude met en évidence qu'une exposition fréquente aux conflits

interpersonnels augmente les risques d'insomnie (Sakurai, Nakata, Ikeda, Otsuka & Kawahito, 2014, voir aussi Spector & Jex, 1998). Par ailleurs, sur 17 types d'éléments stressants au travail, les WIC[38] sont les plus élevés en lien avec l'insomnie (Nakata et al., 2004). Ces conflits s'associent aux nombreux problèmes de santé chez le travailleur, tels que le burnout, la dépression et les symptômes somatiques. D'autres auteurs confirment que ces conflits au travail conduisent aux risques de fatigue prolongée et à une mauvaise santé générale (De Raeve, Jansen, Van den Brandt, Vasse & Kant, 2009).

5.7.4 L'absentéisme

Lors de mésententes au sein d'une équipe, il existe des conséquences qui se répercutent parfois à travers des comportements que les travailleurs adoptent. Au Japon, 10% des travailleurs ont admis, qu'au moins un de leur employés a demandé à ce qu'on lui accorde soit une absence justifiée, soit une absence volontaire de quitter l'entreprise à cause de détresses psychologiques sévères (Kodama & Matsuzawa, 2008, voir Sakurai et al., 2014). Ces absences entraînent souvent un surplus de travail qui doit être comblé par d'autres travailleurs. Cette accumulation de tâches mène à une surcharge au travail qui va augmenter la fatigue du travailleur.

De plus, les travailleurs qui s'absentent en général le plus souvent, sont ceux qui se plaignent davantage d'une fatigue et de problèmes relationnels avec leurs collègues. Un modèle sur l'absentéisme postule que le stress au travail est une des barrières principales de la présence au travail (Steers & Rhodes, 1978, voir aussi Chakraborty & Subramanya, 2013). Par ailleurs, la méta-analyse de Frone et Tidwell (2015) démontre que les mesures d'épuisement émotionnel au travail ont un lien négatif avec l'engagement organisationnel ; dès lors, il est probable qu'un lien positif entre des mesures d'épuisement émotionnel et l'absentéisme au travail existe. D'autres auteurs trouvent un lien positif entre l'épuisement émotionnel et l'intention de quitter le travail (Lee & Ashforth, 1996 ; Alarcon, 2011 ; Cropanzano et al., 2003).

5.8 Risques et dangers rencontrés

Dans le métier de policier, ainsi que dans d'autres professions qui y ressemblent et portent sur des objectifs semblables (sécurité, paix, protection et aide aux citoyens), il existe beaucoup de risques du métier à prendre en considération et des dangers à ne pas négliger. Les professions des forces de l'ordre ont été reconnues comme étant les plus stressantes du

[38] Work Interpersonal Conflicts- conflits de travail interpersonnels

monde (Anshel, 2000, voir aussi Dantzer, 1987; Loo, 1984). Les policiers, parmi peu d'autres travailleurs, sont les plus exposés à des actes violents au sein de leur lieu de travail (Martin, 2010)[39]. Les statistiques des risques occupationnels démontrent que le métier de policier est estimé dangereux (National Safety Council, 1981).

De plus, ces individus doivent faire face à de terribles facteurs de stress tels que des comportements dangereux et abusifs dans leur environnement de travail et un manque de soutien. Ces stress mènent régulièrement à d'autres conséquences comme des plaintes physiques, des problèmes psychologiques, des maladies, l'absentéisme au travail, le burnout et l'intention de quitter le travail avant l'âge de la retraite (Violanti, 1992 ; Hart, Wearing & Headley, 1995). En parallèle à ces dangers, (Perrow, 2011) parle de catastrophes technologiques et du danger intrinsèque (conceptions, équipements, procédures, operateurs, matériels, etc.) venant d'un système organisationnel.

5.8.1 Incidents, évènements traumatisants et stress

Une étude explique l'importance des dangers physiques dans plusieurs métiers et démontre que ce sont en moyenne les policiers qui ont un taux plus élevé d'expériences de danger physique au travail et d'épuisement émotionnel. Les auteurs concluent qu'une exposition fréquente aux risques et dangers physiques chez les policiers, produit de manière indirecte un minimum de satisfaction au niveau du contenu du travail ; en revanche, ils observent chez eux une augmentation de l'épuisement émotionnel, une insatisfaction du salaire, ainsi qu'un mécontentement avec l'organisation (Jermier, Gaines & McIntosh, 1989). Ainsi, ces auteurs définissent un lieu dangereux comme « *un lieu où il existe la probabilité qu'un évènement physique et/ou psychologique nuisible se produise*». Ce lieu peut être caractérisé par : 1) le degré inhérent du danger physique et émotionnel ; 2) la nature objective ou subjective du danger ; 3) le potentiel d'un accident (soudain) et d'une nuisibilité accrue (différée). Les auteurs décrivent le terme de danger physique et de danger émotionnel. Ils définissent ce dernier comme « *une exposition à la tragédie humaine, à la douleur, au misère et à la souffrance* » (ibid.). En effet, compte tenu du danger, les individus ne perçoivent pas leur lieu de travail de la même manière. Les facteurs qui impactent la perception du danger sont habituellement : l'expérience passée, la connaissance de la source du danger, le contrôle sur la situation et leur sentiment de sécurité, ainsi que le caractère dramatique ou non de l'évènement (ibid.).

[39] https://archipel.uqam.ca/3195/1/D1911.pdf

Par ailleurs, Martin (2010) met également en évidence que dans sa fonction, le policier fait constamment face à des situations imprévisibles et des menaces de danger sur leur intégrité physique ou bien par le biais de la mort (suicide, accidents routiers, homicides etc.). C'est « le danger physique » qui est le premier élément ressortant lorsqu'on parle de cette occupation professionnelle. Il y a peu de professions qui gardent autant cette image symbolique du danger que celle de la police urbaine moderne.

Les attentats (en France 2015 et à Bruxelles 2016), ont conduit à ce que le peuple et les policiers vivent des choses émotionnellement difficiles. Ils essayent encore aujourd'hui de surmonter ce bouleversement. Peu après les évènements, des conséquences psychiques inquiétantes, comme le trouble de stress post-traumatiques et une augmentation aux addictions des psychotropes, ont été mises en évidence chez les policiers[40]. Le niveau de menace terroriste en Belgique est monté à 3, sur une échelle de 4. C'est récemment en janvier 2018, qu'après une réévaluation de l'Ocam[41], la menace terroriste est redescendue au niveau 2, constituant « une menace peu vraisemblable ». L'augmentation du niveau de menace a certainement été très difficile pour les agents des forces de l'ordre. Ils ont subi une accumulation de missions et donc une surcharge au travail. Les conséquences des attentats ce sont répercutées sur plusieurs aspects de leur santé tels que leur niveau de fatigue et de stress. Le premier ministre cite « *une culture de sécurité existe désormais en Belgique et a été renforcée au cours des dernières années* ». En d'autres termes, les policiers ne seront jamais tranquilles vis-à-vis du danger qui peut s'abattre sur eux. Ils resteront constamment sur leurs gardes, car ces évènements sont ancrés dans leur mémoire[42].

5.8.2 Les conséquences

Les risques et dangers rencontrés dans la profession sont très vastes et de degrés de gravité divers. Parfois, les incidents se révélant traumatisants pour l'individu peuvent mener à un trouble de stress post-traumatique (ESPT ou PTSD[43] en anglais). Cet état est «*un trouble anxieux causé par des évènements traumatisants vécus par une personne, comme des situations de combat, des agressions physiques ou sexuelles, des catastrophes, des attaques terroristes et des accidents graves qui peuvent mener à des problèmes de comportement sociaux ou familiaux, au travail comme à l'école*»[44]. Des symptômes comprennent le fait de revivre le traumatisme sous forme de cauchemars et de flashbacks, par exemple. En général,

[40] https://www.pourquoidocteur.fr/Enquette/10084-Attentats-un-etablissement-prend-en-charge-les-policiers-traumatises
[41] Ocam – L'Organe de coordination pour l'analyse de la menace
[42] http://www.lesoir.be/135541/article/2018-01-22/le-niveau-de-la-menace-terroriste-en-belgique-ramene-au-niveau-2#
[43] PTSD – Post Traumatic Stress Disorder
[44] https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/mrgnc-mngmnt/mrgnc-prprdnss/ptsi-fr.aspx

les individus vivent une augmentation de sensibilité émotionnelle (irritabilité, insomnie) et des troubles secondaires tels que l'anxiété et la dépression peuvent survenir. La peur de mourir, de subir un handicap et/ou des blessures graves sous-tendent la vie du policier. À long terme, ces aspects peuvent être la cause de maux chronique, de fatigue chronique, de tensions cognitives et d'autres aspects négatifs de la santé (Ford, Alexander & Lester, 1971).

Il est nécessaire de vérifier l'état psychologique de l'individu après chaque interaction avec le danger, peu importe la perception de sa gravité, car si des évènements perturbants s'enchaînent dans la vie du travailleur, c'est cette accumulation qui fragilisera son état le rendant ainsi vulnérable aux troubles divers de la santé mentale.

5.9 Relations publiques

5.9.1 Police de proximité

Actuellement, les recherches sur les effets des relations entre les policiers et le public se font rares. Néanmoins, en 1991, Oligny publie sur les risques du métier et explique que la police est le seul système social encore représenté auprès du public en tant qu'« *appareil de régulation de proximité* ». La police actuelle n'a plus majoritairement de rôle répressif comme à l'époque et s'est convertie dans un rôle dit « préventif ».

Pour ce faire, la police, au fil des années, a dû se rapprocher énormément du public et a augmenté sa présence dans les rues. Une évolution dans les tâches des policiers a pris place en même temps que la société et ses normes ont évolué. Dans l'objectif de tisser une relation de proximité avec les citoyens, la police a modifié ses tâches prescrites et a commencé à s'occuper des petits problèmes qu'elle rencontrait au sein de la société, afin d'améliorer son image et de démontrer aux citoyens qu'ils pouvaient se sentir en sécurité.

5.9.2 Relations avec le public

Le soutien du public est extrêmement important aux yeux des policiers. Le citoyen doit être capable de faire confiance aux services de la police, à leur dévouement au travail et au partage du cadre éthique qui permet sa légitimité. Si une confiance s'installe, une meilleure coopération sera donc établie entre les protagonistes et l'assistance de la police sera plus efficace (National Research Council, 2004).

En revanche, plus le soutien social du public est bas, plus le stress sera haut. La police ne peut que travailler de manière optimale si le citoyen est prêt à coopérer. L'interaction sociale se

construit et est le résultat du partage des problèmes et de leurs résolutions (Fernandes & Mekoth, 2008 ; Loriol, 2009).

Oligny (1991) cite « *les situations que la société confie à la régulation des policiers sont les incidents critiques les plus graves, les plus complexes, ceux qui sont chargés d'écarts simultanés par rapport à plusieurs normes … En vertu de quoi, ces situations sont, plus que toutes autres, génératrices de déstabilisation, d'émotions, voire de souffrances et de douleurs parfois insupportables* ».

Dans les travaux de Loriol (2009), une gardienne de la paix explique que le soutien de la population n'est pas acquis. Ainsi, ce n'est pas grâce à l'uniforme que portent les policiers qu'ils gagnent du respect, mais par la démonstration d'attitudes humaines comme l'honnêteté, la justesse, la guidance et le soutien…

5.9.3 Conséquences d'une proximité trop proche

Oligny (1991) développe un point important sur l'aspect « temporel » de l'aide aux citoyens. Les policiers sont les seuls qui se retrouvent sur la scène de l'incident critique, ainsi ils perçoivent la totalité de l'évènement, des émotions comme le désarroi de la victime et l'arrogance de l'agresseur sur le terrain. Ce contact très proche avec la victime peut fragiliser le policier. L'auteur cite « *Par rapport à cette norme policière située et contextualisée, la représentation de la justice est généralisée, décontextualisée et décalée. Pour permettre à la justice de recaler sa représentation, elle demande au policier de tout raconter, tout expliquer, tout justifier et tout revivre* ».

De plus, la proximité du milieu marginal est susceptible d'impacter le comportement du policier qui baigne dans un environnement hors normes. Cet écart entre les normes et les ressources se creuse davantage et mène à des conséquences psychosociales délétères chez le policier. Ils finissent par exercer un cynisme envers les personnes vivant en marge de la société. S'observe une dépersonnalisation, le syndrome du burnout et une indifférence chez les policiers (Oligny, 1991 voir aussi Dr. Lavallee, 1987).

5.9.4 Stéréotypes

Les relations publiques font également référence aux stéréotypes et aux préjugés, car il fût un temps où les policiers étaient perçus comme plus menaçants envers la société. Certaines personnes gardent encore à ce jour, l'image du policier dans un rôle répressif. Ceci peut impacter le policier qui, aujourd'hui, essaye de se rapprocher au mieux des citoyens et de se

détacher des préjugés sur les policiers. Ils vivent la définition de la menace du stéréotype, à savoir : « *le sentiment de pouvoir être jugé à travers un stéréotype négatif visant son groupe, ou la crainte de faire quelque chose qui pourrait confirmer ce stéréotype…*» (Steele & Aronson, 1995). L'existence de stéréotypes à leur sujet est souvent à connotation péjorative.

Ainsi Oligny (1991) explique que le policier a tendance à se percevoir comme plutôt soumis et porte un stress professionnel qui peut engendrer des problèmes dans sa vie privée. Il cite « *Malheureusement, son uniforme et son arme n'agissent pas comme les pièces d'une armure anti-stress le mettant à l'abri du burnout* ».

En général, c'est la représentation positive ou négative que le public se fait de l'expérience vécue avec le policier, qui déterminera le sens des stéréotypes.

5.9.5 Conséquences des relations publiques

Les stéréotypes des policiers sont des aspects du métier qui ne sont pas faciles à vivre. Certes, en début de carrière, les policiers ont tendance à voir les choses d'une manière très optimiste, puis à force d'exercer leur métier, ils comprennent que certaines lois ou normes font obstacle et impactent leur comportement, les obligeant ainsi parfois à modifier leur culture de policier[45].

Tout cela peut à terme induire des « dissonances cognitives »[46] fréquentes chez les policiers. Cette tension interne se manifeste à cause du système de pensées, de croyances, d'émotions et d'attitudes de la personne qui vont potentiellement entrer en contradiction les unes avec les autres. Si ces dissonances se répètent trop souvent, le policier peut sombrer dans une grande fatigue cognitive et émotionnelle.

Oligny (1991) parle de profession « triplement soumise au stress ». Traverser des contextes et des situations diverses, amène le policier à ressentir des émotions et des tensions extrêmes. Une perte de motivation peut être endurée, car l'effort qu'il investit n'est pas forcement récupéré en tant que ressource personnelle. Enfin, un grand stress peut surgir lors du revécu des évènements avec la victime et l'agresseur (ses pensées, ses ressentis…). Cette étape est rendue obligatoire lorsque le processus de justice demande à comprendre l'histoire au

[45] https://www.psychologie-sociale.com/index.php/fr/theories/normes/21-les-normes-sociales

[46] Dissonance cognitive - lorsque les circonstances amènent une personne à agir en désaccord avec ses croyances, cette personne éprouvera un état de tension inconfortable appelé dissonance, qui, par la suite, tendra à être réduit, par exemple par une modification de ses croyances dans le sens de l'acte (Festinger 1957) https://www.psychologie-sociale.com/index.php/fr/theories/influence/6-la-theorie-de-la-dissonance-cognitive

complet. Cependant, cela empêche le travail de deuil du policier, de sorte que tous ces aspects peuvent engendrer des effets néfastes pour sa santé.

5.10 Caractéristiques du policier

Dans la littérature, plusieurs études démontrent le lien entre différents facteurs sociodémographiques, tels que l'âge du travailleur ou le nombre d'années de travail dans un établissement, et la fatigue. Ces différences individuelles pourraient expliquer pourquoi la fatigue impacte plus certaines personnes que d'autres.

5.10.1 Age

Le lien entre la fatigue et l'âge du travailleur dépend certes du type de travail effectué et de l'expérience du travailleur. Un travailleur manuel âgé qui exerce des efforts physiques au long de la journée, peut ressentir une fatigue physique plus forte en fin de journée qu'un jeune travailleur en bonne santé physique, effectuant le même travail. En revanche, dans le cas d'un travail qui demande à effectuer des tâches cognitives, c'est sans doute le jeune novice qui fatiguera plus rapidement mentalement, en essayant de s'adapter à l'activité, que le travailleur plus âgé plus expérimenté. Les recherches présentent un avis mitigé concernant la relation entre âge et épuisement.

Des études soutiennent que ce sont les jeunes travailleurs qui sont davantage impactés par un épuisement professionnel (Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2002). La théorie d'Ahola, Toppinen-Tanner, Huuhtanen, Koskinen et Väänänen (2009) stipule au contraire, que les travailleurs plus enclins à vivre des épisodes d'épuisement professionnel sont les travailleurs âgés plus expérimentés (voir aussi Vila & Kenny, 2002 ; Zaho, He & Lovrich, 2002). Dans d'autres enquêtes[47], on observe une augmentation progressive du stress perçu, de la fatigue, de l'anxiété et de l'irritabilité jusqu'à l'âge de 54 ans, et ensuite une baisse de ces états chez les travailleurs âgés de plus de 55 ans. Par ailleurs, Loriol (2012) explore les différences entre les policiers et les infirmiers. Ces derniers expliquent, que les jeunes ont perdu ce sens du dévouement au travail et effectuent leurs tâches moins bien que les anciens. Un rapport opposé est observé concernant les jeunes policiers : ils ont tendance à être surmotivés et engagés lorsqu'ils démarrent leur carrière, puis c'est par la suite que les premiers signes de fatigue s'installent.

[47] Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2001 & 2005 (Dupont 2009)

On peut faire le lien avec les propos de Oligny (1991) qui décrit le profil type du travailleur en burnout : quelqu'un de trop engagé, trop optimiste et dévoué. Si les jeunes policiers ayant ce caractère de « fonceur » en débutant leur carrière ne prennent pas de recul, il est plus possible qu'ils risquent l'épuisement professionnel en fin de carrière. De plus, les policiers expérimentés évoquent l'énergie foisonnante des jeunes et indiquent que ces derniers font moins attention aux dangers et risques du métier, tandis que les policiers plus âgés, ayant eu l'expérience du terrain, connaissent le monde extérieur et préfèrent un poste plus tranquille. Les récits de Loriol abordent de manière subtile une forme de fatigue du métier que les âgés ressentent. Il explique cependant que se sentir jeune ou âgé est également question d'intégration et de contexte motivationnel au travail, ce qui conduira ou non à un « *sentiment d'usure morale accélérée* ».

5.10.2 Ancienneté

Selon Clot (1999), l'ancienneté fait référence à « *...quelqu'un qui peut générer de l'expérience et du pouvoir d'agir sur les choses…Être ancien c'est avoir du métier et appartenir à une histoire collective* ». D'après Laville (1996), « *On devient ancien par la cohérence que l'on essaie de mettre à travers ce que l'on a vécu, rencontré, traité, à travers les actions que l'on a pu mener… qui permet de situer ses savoirs et savoir-faire dans un ensemble important que ne peut le faire le jeune avec une expérience plus limitée* » (Boussard, Caroly & Loriol, 2005). Ces deux définitions ont un aspect plus social et parlent de l'expérience passée d'un travailleur expérimenté par comparaison à la définition de l'ancienneté de service du métier de policier. À la police Locale et Fédérale en Belgique, elle peut se définir comme « *la période pendant laquelle le membre du personnel se trouve dans une position administrative qui lui vaut son traitement, ou à défaut de celui-ci, la conservation de ses droits à la promotion ou à la carrière barémique comme membre du cadre opérationnel* » (Liners, Allard, Cugnon & Sebille, 2015). Le statut de jeune ou âgé à la police, est pris en compte en fonction du nombre d'années de travail dans un service d'affectation donné. La police parle alors plutôt de travailleur novice ou expérimenté, en fonction du temps passé dans un service particulier.

À la suite d'une analyse, le sens du mot « ancien » chez les policiers a pu être identifié. Ce terme représente leurs diverses expériences vécues au travail. Selon Loriol (2012), « *Ils insistent tous sur les acquis de l'expérience : anticiper sur ce qui va se passer… L'apprentissage est évoqué par les anciens : empêcher les jeunes de commettre des bêtises, les faire bénéficier de mon expérience ; apprendre en observant les anciens…* ».

La compétence langagière des anciens est à la fois liée à l'expérience et à une origine sociale (Fielding, 1985). La jeunesse apparaît comme un handicap dans l'intervention, d'où l'importance de constituer des équipes pluri-générationnelles.

Après avoir tenté de cerner la notion d'ancienneté, qu'en est-t-il du lien entre ancienneté des policiers et fatigue au travail ? Vu la difficulté de trouver des lectures scientifiques sur le sujet au sein de la population des policiers, des études sur d'autres professions peuvent être mentionnées : l'ancienneté, parmi d'autres éléments (stress, rythme de travail, etc.), est un facteur qui semble influencer le niveau de burnout chez les kinésithérapeutes (Allouche, Amri, Benali & El Kholti, 2016). Par ailleurs, l'article de Zavidovique, Gilbert et Vercambre-Jacquot (2017) parle des effets du bien-être au travail chez les enseignants. Les résultats démontrent que l'âge et l'ancienneté sont étroitement liés et qu'il existe une tendance d'une plus forte probabilité de burnout chez les enseignants en fin et en milieu de carrière. Oligny (1991), évoque que dans la population des policiers « *un épuisement moral et une lassitude surviennent insidieusement après 7 à 12 ans de pratique* ».

Le peu d'études sur la fatigue et l'ancienneté chez les policiers ne peut toutefois confirmer l'existence de liens.

Chapitre 6. Mesures de préventions et stratégies pour contrecarrer les effets de la fatigue

C'est uniquement depuis peu que la perception des risques liés à la fatigue dans la société a évolué. Ainsi, ces risques sont perçus aujourd'hui comme inacceptables et peuvent faire l'objet de mesures basiques de prévention. Il est conseillé de revoir globalement les réglementations, les procédures et les stratégies proactives, afin de diminuer les incidents liés à la fatigue (Lindsey, 2007). La hiérarchie va devoir prendre action au plus vite, car la problématique de la fatigue au travail est un sujet préoccupant. « *L'organisation des forces de l'ordre locale et fédérale, qui échouera à la sensibilisation et à la gestion de la fatigue aujourd'hui, feront face à des conséquences sur plusieurs niveaux à long terme, ainsi que des dégâts légaux, éthiques, psychologiques et personnels futurs* » (ibid.).

L'article de Tom Wetzel, (lieutenant dans la police d'Ohio) intitulé « Solutions to Fatigue » (2015)[48] propose une stratégie en trois mesures qui permettrait d'améliorer la qualité de vie

[48] https://www.hendonpub.com/law_and_order/articles/2015/12/solutions_to_fatigue

au travail des policiers. Premièrement, les « *fitness breaks* » permettraient aux policiers de faire un peu d'exercice pendant les heures de travail et de procurer principalement deux avantages : 1) le policier reste en bonne forme physique, lui permettant d'exercer sa force et son endurance ; 2) le fait de faire de l'exercice pendant le travail aide le policier à rester éveillé plus longtemps et à garder un état d'alerte plus élevé ; en outre, un policier en meilleure santé physique surmonte plus facilement les effets néfastes d'un sommeil perturbé.

Deuxièmement, « *limiter la rotation des horaires* » permettrait de réduire les risques qui résultent de périodes d'éveil non-naturelles. Les policiers peuvent ainsi trouver un rythme où ils restent éveillés pendant leurs jours de congés. En effet, travailler constamment par pauses de 8 heures, rend difficile la récupération du sommeil.

Troisièmement, il faudrait autoriser de manière contrôlée « les temps de repos pendant les heures de travail » : L'idée peut sembler ridicule pour le management et la hiérarchie, cependant l'auteur rappelle que les pompiers et les ambulanciers sont autorisés à dormir pendant leur pause, même si on attend d'eux qu'ils se réveillent à n'importe quel moment pour exercer leurs fonctions. L'idée serait qu'un programme contrôlé permette au policier de retourner au poste de police pour se reposer en toute sécurité. Ces trois mesures permettraient non seulement d'obtenir un effet positif sur la santé générale des policiers, mais aussi sur le moral de ces derniers.

D'autres types de mesures de prévention contre la fatigue sont discutés notamment au Canada dans le milieu aéronautique. Ces stratégies peuvent certainement s'appliquer dans différents domaines du monde du travail. Les auteurs parlent d'implémenter des «*siestes contrôlées*» en priorité aux individus qui présentent les risques les plus élevés au travail. Une autre stratégie serait d'implanter des « *systèmes de surveillance et de vérification*» (par un collègue, par exemple) des symptômes et/ou des baisses de performances associées à la fatigue. Cette surveillance peut simplement prendre la forme de contacts verbaux plus fréquents et informels. La « *rotation et réattribution des tâches* » est une autre technique utile lorsque celles-ci sont trop monotones (somnolence et ennui). Exécuter de longues tâches soutenues nécessite de faire des pauses au moins toutes les deux heures. Ces pauses devraient être consacrées à des activités qui vont améliorer la vigilance du travailleur, comme sortir prendre l'air, marcher, faire de l'exercice, etc. Une autre méthode consiste à leur poser des «*questions de type auto-rapportées*». La mise en place de celle-ci via un programme intranet permettrait aux travailleurs de répondre en toute confidentialité. Les questions peuvent, par exemple, être

les suivantes : « *Combien d'heures avez-vous dormi au cours des 24 ou 48 dernières heures ? Quels symptômes associés à la fatigue avez-vous éprouvés ? Avez-vous informé un superviseur que vous risquiez de commettre une erreur liée à la fatigue ? Avez-vous pris des mesures pour lutter contre la fatigue ? ...* » [49].

Les réponses à ce type de questions pourraient permettre de mieux comprendre les multiples raisons de la fatigue et cela, de manière moins invasive pour les travailleurs. Elles permettraient également de prendre en compte les différences individuelles, tout en créant de nouvelles directives. Il serait potentiellement utile d'évaluer la latitude décisionnelle qu'ont les policiers vis-à-vis de leurs horaires : nombre d'heures effectuées, conception des horaires via les rotations, etc. En procédant de la sorte, leur donner une plus grande autonomie devrait diminuer leurs tensions et leur fatigue vis-à-vis des horaires, ainsi que d'améliorer leur qualité de vie personnelle et professionnelle.

Enfin, d'autres moyens de prévention contre la fatigue au travail consistent, grâce à une information adéquate, à sensibiliser les policiers sur l'importance du sommeil, la problématique de la sécurité, les mauvaises habitudes, les risques et les dangers conséquents engendrés par la fatigue. L'introduction de formations lors de nouveaux recrutements et à destination de la hiérarchie seraient bénéfiques (Vila & Kenny, 2002). Comme l'énoncent les auteurs, ce qui est extrêmement important est de pouvoir travailler de manière pluridisciplinaire (chercheurs, conseillers en prévention, managers, médecins du travail, psychologues), afin de considérer toutes les mesures de prévention sur le sujet et de pouvoir solutionner le problème à n'importe quel stade de son évolution.

Chapitre 7. La fatigue, un réel danger

Lorsque l'on parle de fatigue, ce sont typiquement les effets de la fatigue chronique qui deviennent dangereux et peuvent conduire l'individu vers des troubles plus sérieux d'ordre pathologique. Cette fatigue au travail peut avoir de vastes conséquences et mener à des catastrophes sur le plan personnel, tout comme sur le plan professionnel. Parfois les erreurs commises sont rectifiables. Toutefois, une erreur de jugement due à la fatigue dans une profession à haut risque, où des vies humaines sont en jeu, peut vite devenir irrémédiable. De tout temps, des incidents et accidents critiques sont observés à l'intérieur et autour du lieu de travail, des erreurs qui ne devraient pas se produire. Celles-ci sont inévitables mais,

[49] https://www.tc.gc.ca/fra/aviationcivile/publications/tp14576-3-fatigue-6098.htm#_3_6

l'important, est d'en limiter le niveau de gravité et de prendre des mesures pour qu'elles ne puissent pas se reproduire.

7.1 Exemples de graves conséquences de la fatigue

Dans énormément de pays dans le monde, la fatigue du métier n'est pas méconnue et fait l'objet de préoccupations. En 2017 à Genève, le chef des opérations de la police cite « *La fatigue inquiète. Elle peut entraîner des blessures mais aussi des accidents, du manque d'attention et d'autres risques professionnels*»[50]. La cause principale de l'inquiétude provient du grand nombre d'évènements à gérer et du taux d'heures supplémentaires. Lors d'une intervention s'étant mal passée, un policier est à deux doigts de perdre la vie suite à un nombre trop élevé d'heures consécutives de travail (Lindsey, 2007). De plus, en 2013 au Royaume-Uni, une problématique identique surgit suite à des horaires épuisants durant 10 à 12 jours consécutifs.

Aux États-Unis, plusieurs incidents se produisant de manière régulière ont commencé à mettre en garde certains états concernant la fatigue chez les policiers. Vila & Kenny (2002) décrivent quelques accidents dus à la fatigue, tels qu'un policier au Michigan ayant travaillé pendant presque 24 heures d'affilée, victime d'un grave accident de voiture. En Californie, un policier travaillant seul sort de l'autoroute et percute un arbre qui le tue sur le coup. En Floride, une policière éprouvant des difficultés à rester éveillée, percute la voiture de son collègue. Enfin, dans l'Ohio, un policier s'endort au volant. D'après les auteurs, la cause première est le nombre d'heures supplémentaires effectuées par semaine.

7.2 Études d'incidents causés par la fatigue

L'étude suivante confirme qu'une pauvre qualité de sommeil, combinée avec un travail posté, fait diminuer la précision de la prise de décision du policier. L'influence de ces variables a provoqué une augmentation du temps de réaction au tir (Blake & Cumella, 2014). De manière intéressante, une deuxième partie de l'étude s'est portée sur l'opinion des policiers concernant la fatigue au travail. Sur 277 policiers, 69% admettent que manquer de sommeil modifie leurs capacités de performance au point de commettre des erreurs dans leur travail. De plus, 92% pensent que dans le métier des forces de l'ordre on ne prend pas correctement en charge le sujet et les problématiques sur la sécurité en lien avec la fatigue. Enfin, 95% sont d'accord pour dire qu'il y a un réel besoin d'explorer davantage les effets des performances des policiers en lien avec la privation du sommeil à travers les recherches sur la fatigue au

[50] https://www.lematin.ch/suisse/police-genevoise-explosion-heures-sup-fatigue/story/25636393

travail[51]. Allant dans le sens du manque de repos, une nouvelle implémentation d'horaires en 2017 chez des policiers au Royaume-Uni[52], les a laissés dans un état de stress accru. Après la mise en place du système, une enquête sur la satisfaction des policiers a mis en évidence que 76% des 1.172 policiers ont décrit leur équilibre vie professionnelle – vie privée comme s'étant détérioré. Certains ont décrit le nouveau système comme étant « brutal », à cause de la surcharge des demandes, ainsi que davantage d'heures supplémentaires avec moins de temps de repos entre chaque prestation. Un policier cite « *l'effet cumulé de ce genre de fatigue me laisse avec un brouillard cérébral constant* ».

Pour conclure, les professionnels des forces de l'ordre courent de grands risques physiques, mentaux et émotionnels, car il existe un épuisement trop important en raison de facteurs organisationnels. Les policiers sont au service de notre société, ils nous protègent et nous viennent en aident. Il est dès lors nécessaire qu'ils soient reposés pour fonctionner de manière optimale, réduire les erreurs et garder une bonne santé.

Chapitre 8. Conclusion théorique

À travers la littérature, la fatigue est perçue comme une pénibilité au travail qui influence non seulement le travailleur à un niveau personnel mais aussi sur tout le système à un niveau organisationnel. Les nombreux chercheurs qui se sont intéressés à cette thématique ont essayé de mettre en avant à quel point il est important de comprendre et déterminer les causes de la fatigue, afin de prévenir ses conséquences.

Ces études révèlent effectivement qu'il existe des facteurs organisationnels, auxquels nous nous intéressons, susceptibles d'influencer sur le niveau de fatigue des travailleurs. Notre étude va consister en l'extrapolation de ces facteurs en vue d'observer les diverses relations existantes avec la population des policiers. C'est un milieu perçu par les chercheurs comme étant fortement à risque pour les travailleurs, de développer des troubles liés au travail comme le burnout. Cette étude permettra d'éclaircir les différentes dimensions du travail qui influencent potentiellement le niveau de fatigue générale des policiers de la Zone de Liège, ainsi que celui des trois types de fatigue, rarement étudiées de concert au sein de la littérature.

[51] http://www.copsalive.com/law-enforcement-officer-fatigue-is-a-critical-issue/
[52] http://www.bbc.com/news/uk-england-oxfordshire-41245600

Chapitre 9. Objectifs et questions de recherche

Ayant été inspiré par les chercheurs Frone & Tidwell (2015) et leur inventaire de la fatigue au travail (3D-WFI), il a semblé extrêmement intéressant d'étudier les trois types de fatigue (physique, mentale et surtout, émotionnelle)[53] dans toutes les dimensions du travail d'un échantillon comportant un nombre important d'individus exerçant un métier (policier opérationnel) fortement exposé aux risques, dont le principal est le stress. Cette étude est effectuée de manière exploratoire. Nous visons à investiguer sur quatre questions principales.

Première question : « quelles sont les dimensions du travail qui sont liées à la fatigue globale ressentie chez les policiers et celles qui sont spécifiques à un type de fatigue en particulier ? ». Selon la littérature susmentionnée, nous nous attendons à trouver les liens entre dimensions du travail et type de fatigue (cases grises) suivant le tableau 1 ci-dessous :

Dimensions du travail	**Fatigue Physique**	**Fatigue Mentale**	**Fatigue Émotionnelle**	**Fatigue Globale**
Contenu du travail				
Environnement physique et conditions matérielles				
Horaires et temps de travail				
Conditions externes				
Équipe				
Risques et dangers rencontrés				
Relations publiques				

Tableau 1 : *Dimensions du travail attendues, en lien avec la fatigue globale et ses sous-facteurs.*

Deuxième question : « quelles sont les dimensions du travail qui sont liées à la fatigue globale ressentie chez les policiers pour chacun des cinq services d'affectation ? ». Nous nous attendons à ce que les dimensions du travail impactent différemment la fatigue ressentie par les policiers, en fonction des services d'affectation. Cependant, nous ne savons pas dans quelle mesure se situeront ces différences.

Troisième question : « quels sont les niveaux de fatigue globale et des trois types de fatigue pour chacun des cinq services d'affectation ? ». Nous pouvons nous attendre à ce que certains services d'affectation présente un niveau de fatigue plus élevé que d'autres. À ce stade, nous ne pouvons déterminer la tendance que les résultats vont révéler.

[53] Trois types de fatigue – physique, mentale, émotionnelle = fatigue globale, selon Frone & Tidwell (2015).
Dans la littérature, les chercheurs parlent de fatigue sans nécessairement mentionner le type . Elle est dite générale ou globale lorsqu'elle comprend la fatigue physique et mentale.

Quatrième question : « quels sont les effets de l'ancienneté sur chaque type de fatigue, de façon générale et en fonction de chaque dimension du travail ? ». Nous cherchons à savoir si l'ancienneté explique un type de fatigue et si l'ancienneté explique le score d'influence de chaque dimension du travail vis-à-vis du niveau de fatigue ressenti.

Chapitre 10. Méthodologie

10.1 Échantillon

Un questionnaire sur la fatigue au travail a été envoyé à 390 policiers opérationnels faisant partie du « Processus Intervention » de la police locale de Liège. Les cinq services d'affectation étaient ciblés. Cet échantillon a été sélectionné en fonction d'un critère spécifique: les policiers opérationnels devaient obligatoirement opérer sur le terrain. Au total, un quart des questionnaires ont été récoltés, traduisant la participation volontaire à l'étude de 101 policiers. Cette sélection a été prise en charge par le service « Cellule d'Audit et de Communication Interne » (CACI). Malheureusement, le service « Circulation » n'a pas répondu au questionnaire et est donc exclu de l'analyse des données (voir tableau 2).

10.1.1 Données sociodémographiques

Services du « Processus Intervention »	Nombre questionnaires envoyés	Nombre questionnaires récoltés	Taux de réponse par service (%)
Commissariats	179	63	35
Interventions	147	26	18
Peloton anti-banditisme	33	6	18
Brigade canine	14	6	43
Circulation	17	0	0
Totaux	390	101	26

Tableau 2 : *Nombre de questionnaires envoyés et récoltés dans chaque service d'affectation et taux de réponse par service.*

Seuls 26% des questionnaires ont été remplis et récoltés, avec une majorité de répondants dans les services « Brigade canine » et « Commissariats ». Les données relatives au sexe, à l'âge, à l'ancienneté, aux heures prestées par semaine, au temps de trajet pour se rendre au travail et au grade des policiers sont reprises dans le tableau 3 ci-dessous.

	Échantillon total (n=101)		Commissariats (n=63)		Interventions (n=26)		PAB (n=6)		Brigade canine (n=6)	
	N	*%*	*N*	*%*	*N*	*%*	*N*	*%*	*N*	*%*
Sexe du policier										
Féminin	18	17.8	10	15.9	8	30.8	0	0	0	0
Masculin	83	82.1	53	84.1	18	69.2	6	100	6	100
Age du policier										
moyenne (en années)	34.97		34.22		35.81		35.5		38.67	
écart-type	7.51		7.76		6.36		9.81		8.19	
minimum- maximum	22-59		22-59		26-52		25-49		24-49	
Ancienneté du policier										
moyenne (en années)	11.11		10.37		10.96		14.33		16.33	
écart-type	7.64		7.62		6.47		11.62		7.94	
minimum- maximum	1-38		1-38		3-26		4-32		4-26	
Heures prestées (par semaine)										
moyenne (en heures)	43.49		43.98		41.52		43		46.4	
écart-type	4.9		5.31		4.11		2.74		2.19	
minimum- maximum	38-63		38-63		38-50		40-45		45-50	
Temps de trajet										
moyenne (en minutes)	22.7		23.87		19.77		25		20.83	
écart-type	10.25		11.39		8.9		5.48		3.76	
minimum- maximum	1-55		5-55		1-40		15-30		15-25	
Grade du policier										
INP	68	67.3	42	66.7	16	61.5	5	83.3	5	83.3
INPP	22	21.8	13	20.6	7	26.9	1	16.6	1	16.6
CP	11	10.9	8	12.7	3	11.5	0	0	0	0

Tableau 3 *: Données sociodémographiques des policiers ayant répondu au questionnaire.*

10.2 Considérations éthiques

Les sujets ont participé à cette étude de manière volontaire et informée. Ils ont signé un document exprimant leur consentement libre et éclairé et ont eu le choix de se retirer de l'étude ou de ne pas participer. Les données sont strictement confidentielles et sont utilisées uniquement dans le cadre de cette recherche. L'anonymat des participants est préservé, puisque les sujets ont renvoyé le document nominatif de consentement dans une enveloppe distincte de celle contenant le questionnaire anonyme. Enfin, le comité d'éthique de la faculté de Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Éducation a validé la réalisation de cette étude.

10.3 Matériels

Dans cette étude, nous avons utilisé deux outils principaux :

1. Le « Questionnaire sur la fatigue au travail 2017 » :

Nous avons élaboré ce questionnaire qui comprend des questions fermées et à choix multiple dans la partie sociodémographique, puis de courtes questions ouvertes et des échelles de mesures pour le reste. Le questionnaire sur la fatigue au travail 2017 est repris en annexe (voir annexe 2).

Les questions 1 à 9 sont des « données sociodémographiques » qui pourraient influencer le niveau de fatigue au travail. Nous avons utilisé ces données pour décrire notre échantillon.

La question numéro 10 est une question ouverte qui demande au policier de décrire ce qu'est la fatigue au travail, selon sa vision des choses. Celle-ci permettra d'observer dans un premier temps, ce qu'ils ressentent et ce, avant qu'ils prennent connaissance des questions sur les dimensions du travail. La question numéro 11 comporte l'inventaire de la fatigue au travail (3D-WFI), qui est le deuxième outil principal utilisé dans l'étude et est décrit ultérieurement.

La question numéro 12 portant sur « les situations qui impactent la fatigue » est une question ouverte qui a été construite en s'appuyant sur une analyse relative au bien-être et aux risques psychosociaux réalisée par le service externe de prévention et de protection au travail spmt arista[54] et envoyée au service « Interventions » de la police locale de Liège, avant que la présente étude ne débute. Cette question permet au policier de s'exprimer, en lui demandant de décrire trois exemples de situations de travail qu'il considère comme ayant un impact particulier sur son niveau de fatigue. Pour chaque situation, il évalue le degré de fréquence selon lequel la situation se produit sur une échelle de type « Likert » en 4 points, allant de « rarement » (1 point) à « régulièrement » (4 points).

La question numéro 13 portant sur « les sept dimensions du travail » a également été construite, en s'appuyant en partie sur les thèmes principaux de l'analyse relative au bien-être et aux risques psycho-sociaux réalisée par spmt arista[55] et sur les facteurs organisationnels que nous retrouvons au travers de la littérature. Chaque dimension du travail comprend des facteurs psychosociaux pouvant mener à la pénibilité au travail et plus précisément à la fatigue. Cette question évalue le degré d'influence des dimensions du travail sur la fatigue

[54] http://www.spmtarista.be/fr/risques-psychosociaux
[55] http://www.spmtarista.be/fr/risques-psychosociaux

générale du policier. Ce degré d'influence est mesuré sur une échelle de type « Likert », en 5 points allant de « pas du tout d'influence » (0 point) à « extrêmement d'influence » (4 points). La variable « dimensions du travail » est ordinale.

La question numéro 14 portant sur « le classement des dimensions du travail » vise à inciter les policiers à classer les sept dimensions du travail en fonction de la priorité d'actions à mettre en place pour limiter les effets de la fatigue au travail. En d'autres mots, il s'agit de désigner la dimension du travail qui, mérite d'être améliorée, du fait de l'influence qu'elle génère sur sa fatigue au travail. Le classement va de 1 (la dimension la plus importante) à 7 (la dimension la moins importante).

2. « L'inventaire 3D-WFI » :

L'inventaire de fatigue 3D[56] a été créé et validé par les auteurs Frone et Tidwell en 2015. Il se nomme « Three-Dimensional Work Fatigue Inventory » (3D-WFI). Il a pour but de mesurer chacun des trois types de fatigue ressentie au travail (physique, mentale et émotionnelle).

Le « 3D-WFI » a été traduit de l'anglais au français, car la population visée est francophone. Les versions anglophone et francophone du 3D-WFI sont reprises en annexe (voir annexe 2 et 3).

Chaque type de fatigue est mesuré et évalué individuellement, et de manière commensurable. Les items mesurent la fatigue extrême, ainsi que la capacité fonctionnelle réduite qu'un individu expérimente pendant et à la fin de sa journée de travail.

Les mesures des items des trois fatigues sont comparables et symétriques et remplissent deux caractéristiques : la première, une *équivalence conceptuelle*, c'est-à-dire que les mots utilisés pour construire les phrases et décrire les types de fatigue sont choisis de manière parallèle (même nombre d'items et même définition conceptuelle) ; la seule différence provient de la dénomination de la ressource énergétique spécifique (type de fatigue) ; La deuxième caractéristique est *l'équivalence métrique*, c'est-à-dire que les trois types de fatigue emploient la même échelle de mesure.

L'outil de mesure comprend 18 items, 6 items pour chaque type de fatigue. À l'intérieur de chaque fatigue, 3 items mesurent l'aspect de la fatigue extrême et 3 items mesurent l'aspect de la capacité fonctionnelle réduite due à la fatigue au travail.

[56] Le 3D-WFI est intégré dans le questionnaire sur la fatigue au travail 2017 - question numéro 12.

Pour chaque item, l'inventaire comprend une échelle de fréquence de type « Likert », en 5 points, allant de « tous les jours » (4 points) à « jamais » (0 points). C'est une mesure métrique calculant le score moyen de chaque sujet pour chaque type de fatigue au travail.

Le score maximal pour un type de fatigue est de 24 points et le score global maximal pour l'ensemble des trois types de fatigue (fatigue globale) est de 72 points.

10.4 Procédure

10.4.1 Pré-test et validation du questionnaire

La méthode utilisée dans la présente étude a été celle de l'envoi des questionnaires par courrier interne aux policiers de la police locale de Liège. Toutefois, le questionnaire a préalablement été testé par quelques policiers de l'échantillon.

Après la modification du questionnaire en fonction des commentaires reçus, celui-ci a été validé par l'Université de Liège, ainsi que par le service de « Cellule d'Audit et de Communication Interne » (CACI) de la police locale de Liège.

10.4.2 Préparation et administration des questionnaires

Le questionnaire, accompagné du formulaire de consentement, a été placé dans des enveloppes étiquetées (nom, grade et service d'affectation) et envoyé aux différents services d'affectation des policiers sélectionnés.

En outre, un message par intranet a été envoyé aux policiers participants, afin de les informer au sujet de l'étude en cours et de l'envoi du questionnaire.

10.4.3 Collecte des questionnaires

Les questionnaires et les documents de consentement complétés ont été renvoyés au service CACI. Nous y avons récoltés les questionnaires, en y laissant les formulaires de consentement jusqu'à ce que l'étude soit terminée, afin d'assurer les conditions d'anonymat.

10.5 Analyses statistiques

Étant donné que nous nous situons dans une démarche exploratoire, nous rechercherons les corrélations entre les variables d'intérêt et réaliserons des régressions linéaires et des analyses de variances (ANOVA) en fonction du nombre de variables investiguées. Enfin, des tests post-hoc seront effectués, lorsque cela s'avèrera pertinent. L'ensemble des analyses a été effectué sur SPSS Statistics 25 (Microsoft IBM, 2018).

10.5.1 Test de la normalité des données

Avant de procéder aux analyses statistiques, nous avons vérifié la normalité des variables dépendantes étudiées (les trois types de fatigue, la fatigue globale, les dimensions du travail) via le test de Shapiro-Wilk. À l'exception de la variable « fatigue globale », nous constatons que ces variables semblent être légèrement déviées de la normalité (p<0,05) (voir annexe 5). Nous allons tout de même procéder à des tests paramétriques. Effectivement, malgré de légères déviations de la normalité et d'homogénéité, les ANOVA sont reconnues comme robustes et résistantes (Pérée, 2011)[57] et celles-ci permettent des analyses plus fines. En outre, si les conditions d'application concernant la sphéricité de la matrice de covariance mesurée par le test de Mauchly ne sont pas respectées, nous utiliserons la correction de Greenhouse-Geisser. Le seuil de significativité statistique est fixé à p=0,05. Nous utiliserons la correction de Bonferroni en cas de comparaisons multiples.

10.5.2 Statistiques descriptives et inférentielles

Concernant la première question de recherche, le traitement des dimensions du travail, de la fatigue globale et de ses trois sous-facteurs sera effectué en calculant des corrélations de rang de Spearman, afin d'observer si ces variables sont liées, puis des analyses de régression multiple seront réalisées, lorsque pertinentes, afin de prédire le sens de ces liens.

La deuxième question, investiguant le lien entre les dimensions du travail et les services d'affectation du policier, sera traitée à l'aide d'une ANOVA factorielle 7*4, afin de comparer les moyennes respectives de nos variables. Enfin, des tests post-hoc seront également effectués, si pertinents, pour observer à quels niveaux se situent ces différences de moyennes au sein d'une variable.

La troisième question relative aux niveaux de chaque type de fatigue par service d'affectation sera abordée à l'aide des analyses de variance. Premièrement, concernant les variables

[57] Professeur Francis. P. Pérée – Cours de statistiques « Problèmes statistiques et utilisation de logiciels ».Université de Liège.

« services d'affectation » et « fatigue globale », une ANOVA 1 sera utilisée, afin de déterminer s'il existe des liens et s'il y a une différence significative entre les services d'affectation. Puis deuxièmement, pour investiguer plus spécifiquement les liens, nous allons tester les relations entre les trois « types de fatigue » et les « services d'affectation » en procédant avec une ANOVA factorielle 3*4, pour pouvoir comparer les moyennes relatives de chaque variable. Des analyses post-hoc seront effectuées, si nécessaire, afin d'observer à quels niveaux se situent les différences.

Enfin, la dernière question de recherche relative à l'ancienneté sera traitée à l'aide de plusieurs régressions simples : d'une part, entre la variable ancienneté et chaque type de fatigue au travail et, d'autre part, entre la variable ancienneté et chaque dimension du travail, afin d'investiguer si elles sont associées et de quelle manière.

10.5.3 Statistiques descriptives en fonction de réponses qualitatives

Concernant la question relative aux situations qui impactent la fatigue du policier au travail, nous allons présenter les données qualitatives et quantitatives sous forme de tableaux. Le traitement sera effectué en considérant chaque exemple de situation décrite, en leur associant progressivement un thème, de façon à extraire l'essentiel de la plainte vis-à-vis de la fatigue. Suite à l'analyse des réponses, se dégageront les thèmes principaux. En parallèle, nous rapporterons également la fréquence à laquelle chaque situation décrite se produit.

Enfin, le traitement de la question sur le classement des sept dimensions du travail, consistera à additionner le nombre de fois qu'un policier a classé une dimension de travail (allant de 1 à 7). Le total de l'addition pour chaque classe déterminera dans quel ordre classer les dimensions. Pour le classement de la première classe (1)**,** nous comparerons toutes les fréquences de la première colonne pour retenir la plus élevée, ensuite à partir de la deuxième colonne (2), les classements s'effectueront en additionnant la première et la deuxième colonne pour obtenir la fréquence la plus élevée. Pour le classement de la troisième classe (3), nous additionnerons la colonne une, deux et trois pour obtenir la fréquence la plus élevée et ainsi de suite jusqu'à la septième classe. Ces additions nous permettront d'effectuer le classement des dimensions de 1 à 7.

Chapitre 11. Présentation des résultats

11.1 Relation entre la fatigue globale, les types de fatigue et les dimensions du travail

Pour rappel, nous cherchons à observer si des liens existent entre les dimensions du travail et la fatigue globale ressentie chez les policiers et, plus précisément, quelles sont les dimensions qui sont liées à la fatigue globale. Nous cherchons ensuite à investiguer si certaines dimensions du travail expliquent un type de fatigue.

Nous avons calculé les corrélations de rang de Spearman, visant à obtenir une mesure de la relation entre les dimensions du travail et la fatigue globale, ainsi qu'avec ses trois sous-facteurs. Les résultats sont présentés dans le tableau 4 ci-dessous ; les annotations ** et * indiquent respectivement une corrélation significative à p <0,01 et à p <0,05.

Les cases sur fond gris mentionnent les liens attendus par la littérature et les résultats en gras indiquent les liens forts calculés.

Dimensions du travail	**Fatigue Physique**	**Fatigue Mentale**	**Fatigue Émotionnelle**	**Fatigue Globale**
Contenu du travail	**0,41****	**0,49****	**0,34****	**0,48****
Environnement physique et conditions matérielles	**0,42****	**0,28****	**0,26****	**0,36****
Horaires et temps de travail	**0,30****	0,17	0,11	0,22*
Conditions externes	0,21*	0,03	0,05	0,09
Équipe	0,20*	**0,28****	0,23*	**0,27****
Risques et dangers rencontrés	**0,38****	**0,35****	**0,33****	**0,40****
Relations publiques	**0,38****	**0,35****	**0,39****	**0,42****

Tableau 4 : *Calculs des corrélations de rang de Spearman des variables « dimensions du travail », « types de fatigue » et « fatigue globale ».*

Ce test de corrélation révèle que toutes les dimensions du travail, excepté la dimension « conditions externes » (r=0,09, p=0,35) sont liées à la fatigue globale.

Plus spécifiquement, il existe des liens significatifs entre la fatigue physique et toutes les dimensions du travail.

Pour les fatigues mentale et émotionnelle, toutes les dimensions du travail ont des liens positifs, à l'exception de deux dimensions : « horaires et temps de travail » (r=0,17, p=0,09 et r=0,11, p=0,30) et « conditions externes » (r=0,03, p=0,77 et r=0,05, p=0,62).

Au vu des fortes corrélations obtenues, il est possible de tester quelles dimensions expliquent une forme de fatigue, en procédant à une analyse inférentielle de tests de régression multiple avec la méthode « stepwise » (pas à pas). Les tests de régression multiple seront donc effectués pour chaque type de fatigue avec les sept dimensions du travail.

Concernant la variable « fatigue physique », le modèle « stepwise » est significatif lorsqu'il retient les trois variables suivantes : « environnement physique et conditions matérielles » (β=0,28, t=3,06, *p*=0,003), « contenu du travail » (β=0,25, t=2,87, *p*=0,005), et « relations publiques » (β=0,26, t=2,85, *p*=0,005). Ces trois variables prédisent 30% de la variabilité du score de fatigue physique ($R^{2\ ajusté}$).

Concernant la variable « fatigue mentale », le modèle est significatif pour les trois variables suivantes : « contenu du travail » (β=0,40, t=4,59, *p*=0,00), « relations publiques » (β=0,24, t=2,80, *p*=0,006) et « équipe» (β=0,21, t=2,43, *p*=0,017). Ces trois variables prédisent 33% de la variabilité du score de fatigue mentale.

Concernant la variable « fatigue émotionnelle », le modèle est significatif pour les deux variables suivantes : « relations publiques » (β=0,30, t=3,26, *p*=0,002) et « contenu du travail » (β=0,29, t=3,10, *p*=0,003). Ces deux variables prédisent 20% de la variabilité du score de fatigue émotionnelle.

Plus spécifiquement, vis-à-vis de nos attentes concernant les trois types de fatigue, la fatigue physique, selon le modèle de régression stepwise, retient deux des quatre dimensions prédite dans notre hypothèse. Ensuite, la fatigue mentale devait être expliquée par toutes les dimensions du travail, or seulement trois des sept dimensions sont retenues dans le modèle de régression. Enfin, le dernier modèle met en évidence que la fatigue émotionnelle est expliquée par une seule des trois dimensions du travail que nous avions prédites dans notre hypothèse.

Le tableau 5 reprend les types de fatigues expliquées par les différentes dimensions du travail retenues dans nos modèles (X) et celles que nous avions prédites (cases grises).

Dimensions du travail	Fatigue Physique	Fatigue Mentale	Fatigue Émotionnelle
Contenu du travail	X	X	X
Environnement physique et conditions matérielles	X		
Horaires et temps de travail			
Conditions externes			
Équipe		X	
Risques et dangers rencontrés			
Relations publiques	X	X	X

Tableau 5 : *Récapitulatif des types de fatigues expliquées par les dimensions du travail (X). En gris, les dimensions attendues.*

11.2 Relation entre les services d'affectation et les dimensions du travail

La deuxième question investigue s'il existe des liens entre les services d'affectation des policiers et les sept dimensions du travail. La figure 1 reprend le score moyen d'influence des dimensions du travail en fonction de chaque service d'affectation.

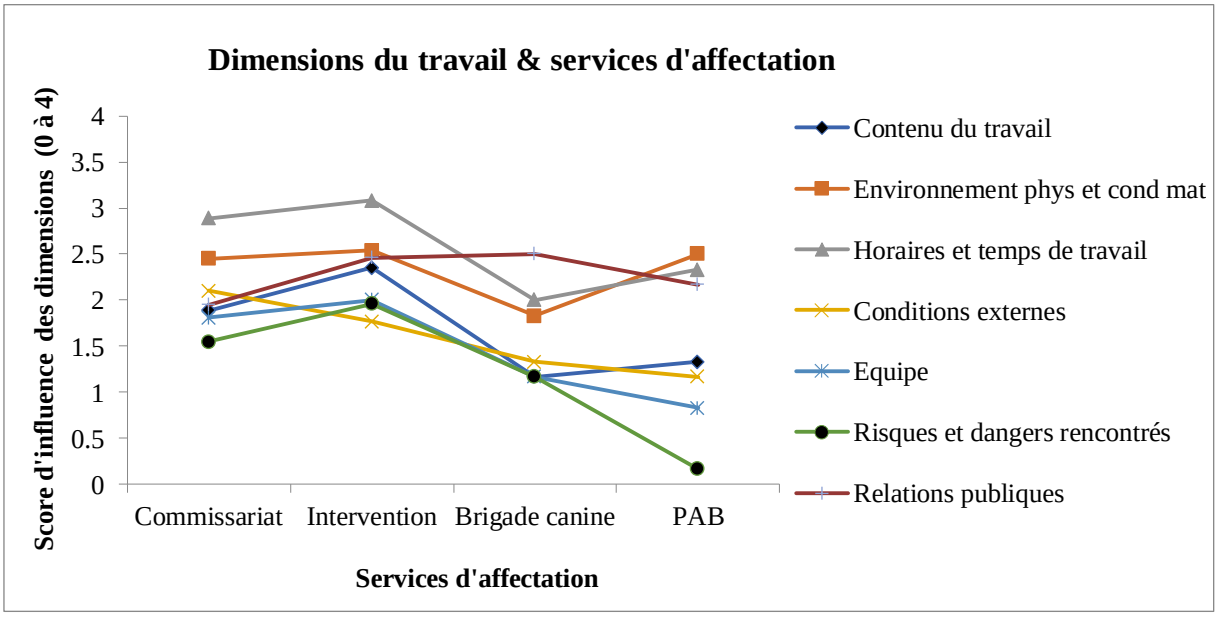


Figure 1 *: Score d'influence des dimensions du travail sur le niveau de fatigue des policiers en fonction des services d'affectation.*

Après avoir effectué une ANOVA factorielle (GLM) 4*7 en fonction des quatre services d'affectation des policiers et des sept dimensions du travail, un effet principal est observé pour la dimension « contenu du travail » ($F(3,96)=3,99$, $p<0,01$, $h^2=0,11$, puissance observée

0,82) et pour la dimension « risques et dangers rencontrés » ($F(3,96)=5,37$, $p<0,00$, $h^2=0,14$, puissance observée 0,93) en fonction du service d'affectation.

En revanche, aucun effet n'est observé pour les cinq autres dimensions du travail en fonction du service d'affectation (voir tableau 6).

	F	*P>*	h^2	Puissance observée
Environnement et conditions matérielles	0,72	0,54	0,02	0,20
Horaires et temps de travail	2,58	0,06	0,08	0,62
Conditions externes	1,82	0,15	0,05	0,46
Équipe	2,24	0,09	0,07	0,55
Relations publiques	1,32	0,27	0,04	0,34

Tableau 6 *: Absence d'effet pour cinq dimensions du travail en fonction du service (p>0,05).*

En vue de l'effet principal des deux dimensions du travail susmentionnées, les comparaisons multiples post-hoc réalisées (avec correction de Bonferroni), révèlent que la dimension « contenu du travail » n'est distincte qu'entre les services « Interventions » et « Brigade canine » ($p=0,036$). Cette dimension est considérée comme ayant une influence significativement plus élevée sur le niveau de fatigue globale des policiers du service « Interventions » (moyenne : 2,35), ceci en comparaison avec les policiers du service « Brigade canine » (moyenne : 1,17) (voir figure 2).

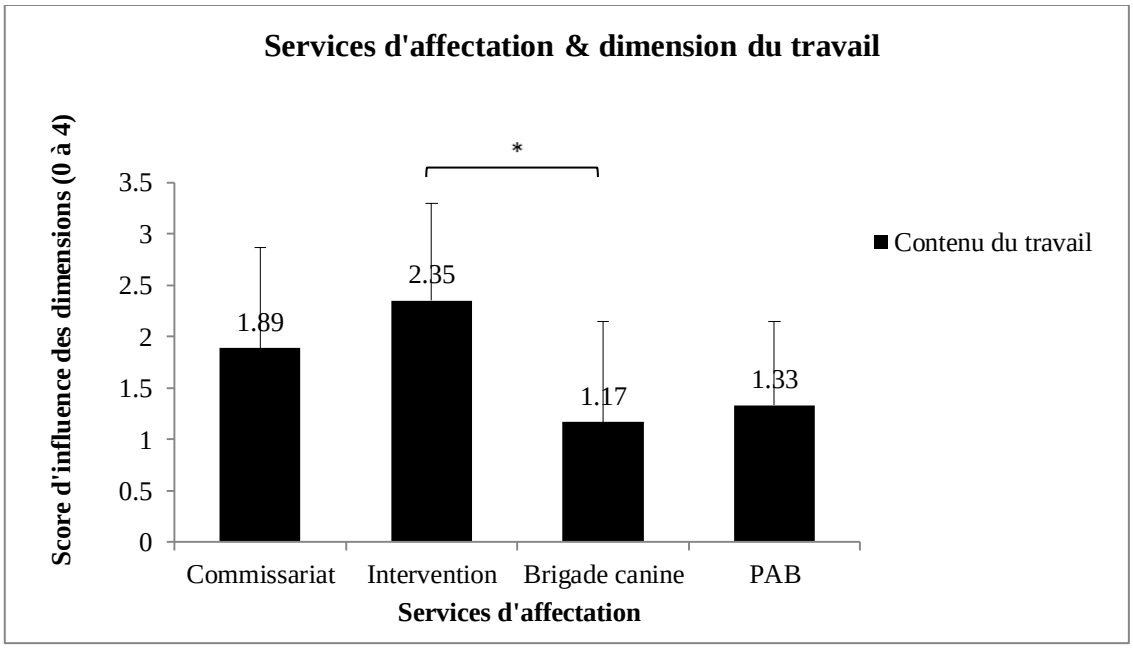


Figure 2 : *Comparaison des moyennes des services d'affectation en fonction de la dimension « contenu du travail » (* = p<0,05).*

De manière similaire, les analyses post-hoc montrent que la dimension « risques et dangers rencontrés » n'est distincte qu'entre les services « Commissariats » et « P.A.B. » (*p*=0,012), ainsi qu'entre les services « Interventions » et « P.A.B. » (*p*=0,001).

Cette dimension du travail est considérée comme ayant une influence significativement plus élevée sur le niveau de fatigue globale des policiers du service « Commissariats » (moyenne : 1,55) et du service « Interventions » (moyenne : 1,96), ceci en comparaison avec les policiers du service « P.A.B. » (moyenne : 0,17) (voir figure 3).

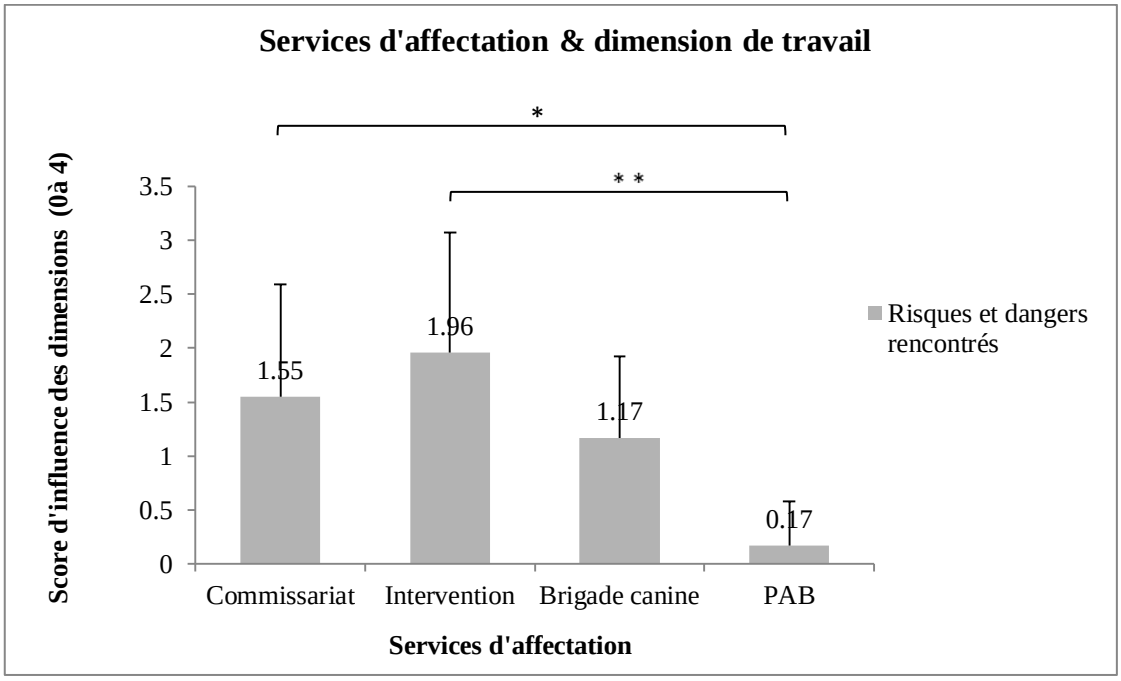


Figure 3 : *Comparaison des moyennes des services d'affectation en fonction de la dimension « risques et dangers rencontrés » (*= p<0,05 et ** = p<0,01).*

Pour répondre à notre deuxième question de recherche, nous pouvons mettre en évidence que les deux dimensions « contenu du travail » et « risques et dangers rencontrés », ont un lien avec les services d'affectation et, plus spécifiquement, avec le service « Interventions », qui obtient un score d'influence pour ces deux dimensions plus élevé sur son niveau de fatigue en comparaison aux autres services.

11.3 Relation entre les services d'affectation, la fatigue globale et les types de fatigue

Notre troisième question cherche à observer s'il existe des liens entre les services d'affectation et la fatigue globale d'une part, et entre les services d'affectation et les trois types de fatigue au travail, d'autre part.

Après avoir effectué une ANOVA simple 1*4, les résultats révèlent un effet significatif de chaque service d'affectation sur le niveau de fatigue globale des policiers (*F*=4,04, *dl*=3, *p*=0,009). Afin d'estimer les différences entre les services, un test de comparaison multiple a été réalisé. Pour la fatigue globale, les analyses post-hoc réalisées (avec correction pour comparaison multiple de Bonferroni) montrent que le service « Interventions » manifeste un niveau de fatigue globale significativement plus élevé (moyenne: 2,30) que celui du service « Brigade canine » (moyenne: 1,06) (*p*=0,01) (voir figure 4).

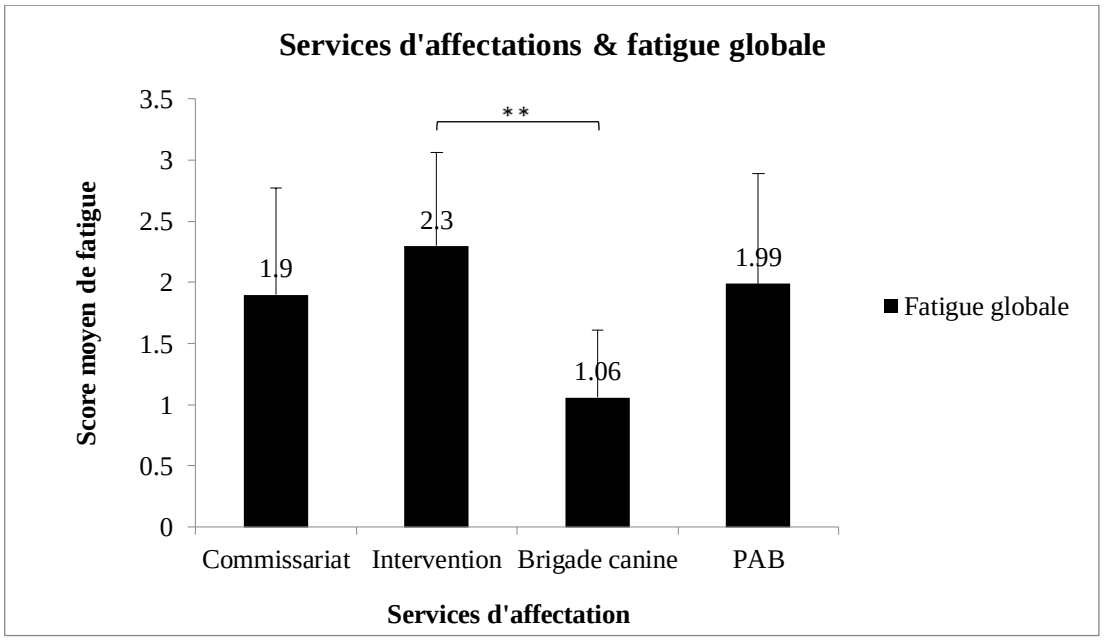


Figure 4 : *Comparaison des moyennes des services d'affectation en fonction du score de fatigue globale. Effet significatif du service « Interventions » et du service « Brigade canine » (*= p<0,05 et ** = p<0,01).*

Afin d'analyser l'existence de liens plus spécifiques, une ANOVA factorielle (GLM) 4*3 a été réalisée, dans le but d'évaluer les effets du service d'affectation sur les niveaux des trois types de fatigue des policiers.

Les résultats révèlent un effet principal pour la « fatigue physique » ($F(3,96)=4,34$, $p<0,01$, $h^2=0,12$, puissance observée 0,86), ainsi que pour la « fatigue mentale » ($F(1,31)=4,86$, $p<0,01$, $h^2=0,13$, puissance observée 0,90). En revanche, pas d'effet principal n'est observé pour la fatigue émotionnelle en fonction des services d'affectation ($F(1,30)=1,25$, $p>0,01$, $h^2=0,04$, puissance observée 0,33) (voir figure 5).

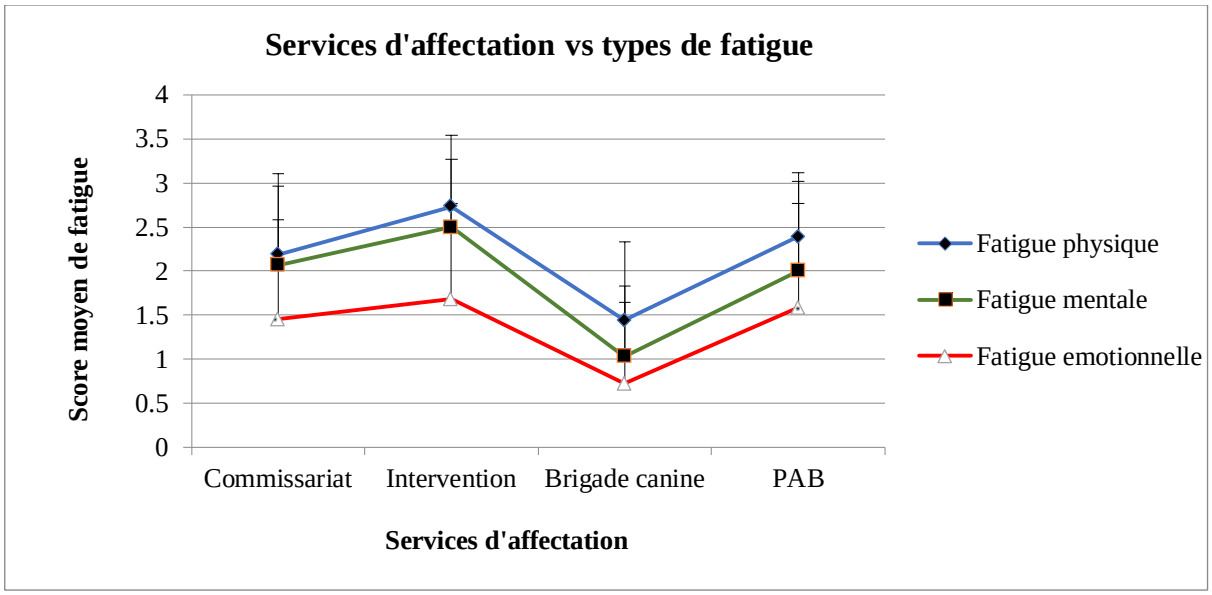


Figure 5 : *Scores moyens du type de fatigue en fonction des services d'affectation. Effet principal du type de fatigue pour les fatigues physique et mentale.*

Les analyses post-hoc réalisées (avec correction de Bonferroni) révèlent les différences suivantes :

- le service « Interventions » manifeste un niveau de fatigue physique significativement plus élevé (moyenne: 2,73) que celui du service « Brigade canine » (moyenne: 1,44) (p=0,01) (voir figure 6) ;

- concernant la fatigue mentale, le service « Commissariats » manifeste un niveau de fatigue significativement plus élevé (moyenne: 2,07) que celui du service « Brigade canine » (moyenne : 1,03) (p=0,037) (voir figure 7) ;

- en outre, le service « Interventions » manifeste un niveau de fatigue mentale significativement plus élevé (moyenne : 2,50) que celui du service « Brigade canine » (1,03) (p=0,002) (voir figure 7).

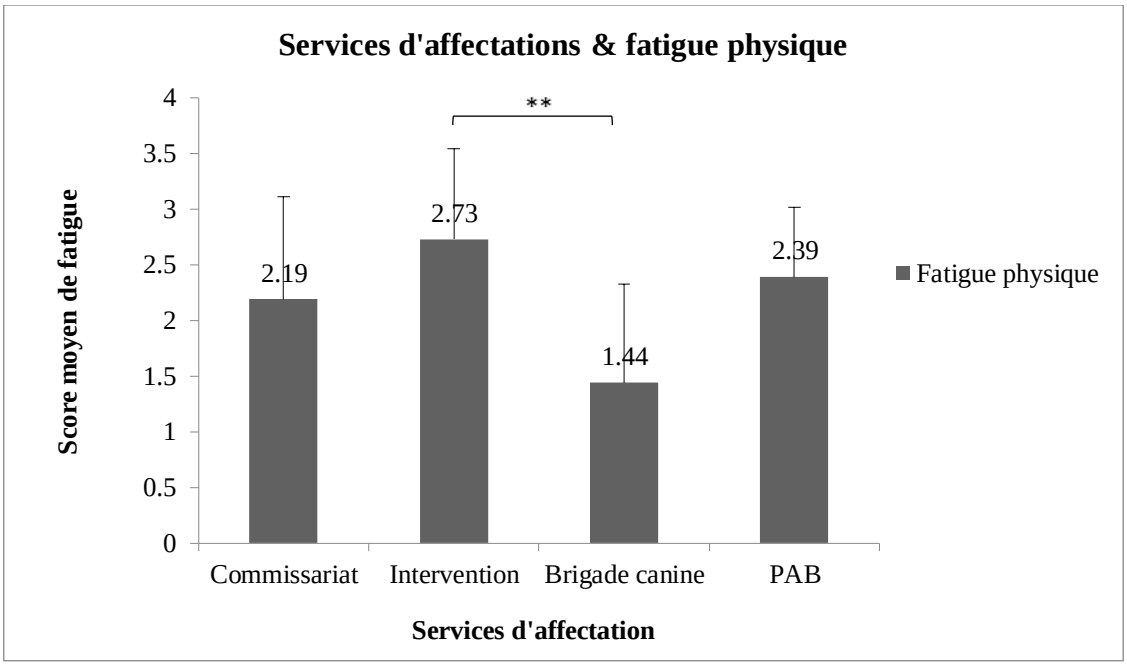


Figure 6 : *Comparaison des moyennes des services d'affectation en fonction du score de fatigue physique (** = p<0,01).*

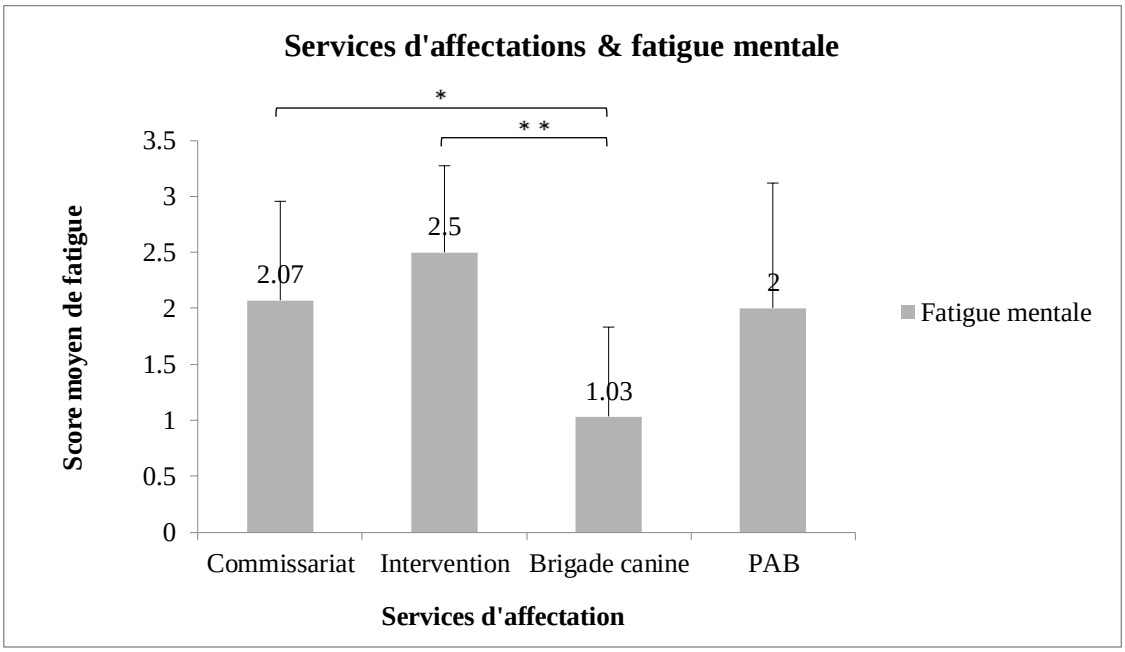


Figure 7 : *Comparaison des moyennes des services d'affectation en fonction du score de fatigue mentale (* = p<0,05 et ** = p<0,01).*

Afin de répondre à notre troisième question de recherche, nous pouvons mettre en évidence qu'il existe des liens entre les services d'affectation et les trois types de fatigue. De manière plus précise, le service « Interventions » a un score de fatigue globale en moyenne plus élevé que les trois autres services d'affectation. De plus, ce service présente un score plus élevé en

moyenne de fatigue physique et mentale qu'un autre service d'affectation. Enfin, c'est le type de fatigue « physique » qui a le score moyen le plus élevé pour les quatre services d'affectation.

11.4 L'effet de l'ancienneté des policiers

11.4.1 Ancienneté et types de fatigue

Pour rappel, nous cherchions à investiguer si le nombre d'années d'expertise du policier explique le niveau d'un type de fatigue. Une analyse de régression simple a été effectuée séparément pour chaque type de fatigue avec la variable « ancienneté » du policier. De manière étonnante, les trois analyses de régression simple révèlent qu'il n'existe pas de relation statistiquement significative entre l'ancienneté et chaque type de fatigue : « fatigue physique » et ancienneté du policier (β=0,01, t=0,084, *p*=0,93), « fatigue mentale » et ancienneté du policier (β=0,03, t=0,31, *p*=0,76) et « fatigue émotionnelle » et ancienneté du policier (β=0,05, t=0,52, *p*=0,61).

11.4.2 Ancienneté et dimensions du travail

Nous voulions également investiguer si le nombre d'années d'ancienneté du policier explique le score d'influence des dimensions du travail sur le niveau de fatigue des policiers. À cet effet, une analyse de régression simple a été effectuée pour chaque dimension du travail avec la variable « ancienneté » du policier.

Les résultats révèlent qu'il existe une relation entre l'ancienneté du policier et seulement deux des sept dimensions du travail : pour la dimension « contenu du travail », il existe une relation significative avec l'ancienneté (β=-0,31, t=-3,26 et *p*=0,002). Pour la dimension « horaires et temps de travail », il existe une relation significative avec l'ancienneté (β=-0,31, t=-3,23 et *p*=0,002). Enfin, pour les cinq autres dimensions, nous n'avons pas suffisamment de preuves pour dire qu'il existe une relation significative avec l'ancienneté (voir tableau 7).

	Bêta	t	*p*>
Environnement physique et conditions matérielles	-0,12	-1,22	0,23
Conditions externes	-0,17	-1,72	0,089
Équipe	-0,011	-0,11	0,91
Risques et dangers rencontrés	-0,073	-0,73	0,47
Relations publiques	0,05	0,47	0,64

Tableau 7 : *Absence de relation significative entre cinq dimensions du travail et ancienneté (p>0,05).*

En conclusion, le score d'influence des deux dimensions du travail « contenu du travail » et « horaires et temps de travail » sur la fatigue des policiers sont expliquées en partie par leur ancienneté. Nous pouvons constater que plus le score d'influence du contenu du travail est élevé, moins le policier a de l'ancienneté et que plus le score d'influence des horaires et temps de travail est élevé, moins le policier a de l'ancienneté.

11.5 Données du classement des dimensions du travail

Le questionnaire d'enquête sur la fatigue ressentie au travail comportait une question relative au classement des dimensions du travail. Chaque policier devait en effet classer les sept dimensions par ordre d'importance, en attribuant à chacune d'elles une cotation de « 1 » pour la dimension qui, selon eux, devrait être améliorée de manière prioritaire pour limiter la fatigue, à « 7 » pour la dimension la moins importante à prendre en compte pour un changement. À partir de ces résultats, il est possible d'établir le tableau 8 ci-dessous qui reprend, pour chaque dimension, dans la colonne 1 : le nombre de policiers ayant attribué la cotation « 1 », dans la colonne 2 : le nombre de policiers ayant attribué la cotation « 2 », et ainsi de suite, jusqu'à la colonne 7 qui reprend le nombre de policiers ayant attribué la cotation « 7 ».

	1	**2** (1+2)	**3** (1+2+3)	**4** (1+2+3+4)	**5** (1+2+3+4+5)	**6** (1+2+3+4+5+6)	**7** (1+2+3+4+5+6+7)	**Classement**
Contenu du travail	11	24 (35)	18 (**53**)	12 (65)	13 (78)	11 (89)	8 (97)	**3**
Environnement physique et conditions matérielles	9	29 (**38**)	19 (57)	19 (76)	6 (82)	11 (93)	4 (97)	**2**
Horaires et temps de travail	**52**	14 (66)	10 (76)	6 (82)	8 (90)	4 (94)	3 (97)	**1**
Conditions externes	5	7 (12)	12 (24)	18 (42)	20 (62)	15 (**77**)	20 (97)	**6**
Équipe	11	5 (16)	12 (28)	19 (**47**)	7 (54)	15 (69)	28 (97)	**4**
Risques et dangers rencontrés	1	8 (9)	14 (23)	9 (32)	30 (**62**)	25 (87)	10 (97)	**5**
Relations publiques	9	12 (21)	11 (32)	15 (47)	11 (58)	15 (73)	24 (**97**)	**7**

Tableau 8: *Classement des dimensions du travail (1 à 7).*

Les trois dimensions du travail pour lesquelles la majorité des policiers désirent voir une amélioration prioritaire sont : 1. « horaires et temps de travail », 2. « environnement physique et conditions matérielles », 3. « contenu du travail ».

11.6 Données des situations qui impactent la fatigue

Dans le questionnaire sur la fatigue au travail 2017, la question, reposant sur les situations de travail que le policier considère comme ayant un impact sur son niveau de fatigue, est traitée en regroupant les situations. Celles-ci sont recensées autour de 10 thèmes principaux.

Le tableau ci-dessous reprend les différents points rapportés par les policiers comme ayant un impact sur leur niveau de fatigue, et ce, en fonction du nombre de fois (nombre total d'occurrence) où le dit point a été rapporté. Le tableau montre également la fréquence moyenne à laquelle la dite thématique est estimée comme ayant un impact sur la fatigue au travail (par exemple, 27 individus sur 63 estiment que la fréquence d'impact des horaires est « souvent » (voir tableaux 9 et 10).

	Thèmes	Nombre total d'occurrence	Fréquence moyenne
1	**Horaires (variations)**	63	souvent (27)
2	**Charges de travail**	45	souvent (23)
3	**Récupération du sommeil (manque)**	37	régulièrement (16)
4	**Rapports hiérarchique**	25	souvent (12)
5	**Contact difficile avec la population**	20	occasionnellement (8)
6	**Travail administratif (PV, rapports…)**	19	régulièrement (10)
7	**Interventions (situations de crises)**	17	occasionnellement (11)
8	**Rapports entre collègues**	15	régulièrement (7)
9	**Manque de moyens (effectif, matériel…)**	10	souvent (4)
10	**Conditions environnementales**	10	occasionnellement (5)

Tableau 9 : *Recensement des situations rapportées en 10 thèmes principaux.*

Thèmes	Exemples de situations associées à ces différents thèmes et qui impactent le niveau de fatigue globale des policiers
1	Prestations incompatibles, alternantes. Prévisibilité des horaires et anticipation de leur changement. Conciliation entre vie professionnelle et vie privée.
2	Beaucoup de missions d'affilées en peu de temps. Incompatibilité des consignes de travail entre elles. Gestion de la polyvalence des tâches.
3	Prestations de nuit. Heures supplémentaires. Horaire atypique.
4	Ordres difficilement réalisables ; pas adéquat avec la réalité du terrain. La direction ne prend pas en compte le manque des moyens. Désorganisation. Prise de décisions.
5	Non-respect de l'uniforme. Gestion des personnes délinquantes/ non respectables.
6	Gestion de l'accueil; plaintes. Entreprendre des procédures pour rien, car elles changent par la suite. Rédaction de PV, auditions pendant toute la pause.
7	Gestion du stress. Intervention intense, complexe. Découverte d'un(e) défunt(e).
8	Les collègues prenant des congés maladies. Terminer le travail d'un collègue qui ne l'a pas fini. Parler dans le dos des collègues.
9	Manque de personnel ou de matériel. Équipement non-adapté.
10	Conditions climatiques non-favorables lorsqu'en patrouille (trop chaud/froid). Tomber malade à cause des différences de températures interne/externe.

Tableau 10 : *Exemples concret de situations rapportées influençant la fatigue générale des policiers.*

De plus, d'autres situations qui impactent le niveau de fatigue des policiers sont rapportées de manière plus détaillée et ont été classées dans « charge de travail », telles que : les patrouilles pédestres, c'est-à-dire le fait de marcher pendant toute la prestation, rester statique en position de surveillance, la conduite des véhicules, le poids de l'équipement à porter, et finalement, les formations.

Chapitre 12. DISCUSSION

12.1 Les dimensions du travail et la fatigue

Premièrement, les résultats de nos corrélations nous permettent de confirmer qu'il existe des liens positifs entre les dimensions du travail et les trois types de fatigue. Plus précisément, la fatigue physique est expliquée par les sept dimensions du travail, même constat pour les fatigues mentale et émotionnelle, excepté deux dimensions à savoir « horaires et temps de travail » et « conditions externes ». Enfin, la fatigue globale est expliquée par toutes les dimensions du travail à part la dimension « conditions externes » qui n'est pas suffisamment significative.

Concernant la fatigue physique, la corrélation positive la plus forte (r=0,42) existe avec la dimension du travail « environnement physique et conditions matérielles». La littérature soutient la relation entre la charge du travail physique élevée, la qualité des ressources du matériel et la fatigue physique (Akerstedt et al., 2002 ; Yilmaz, 2006).

Concernant la fatigue mentale, la corrélation positive la plus forte qui est observée (r=0,49), existe avec la dimension du travail « contenu du travail ». Les tâches cognitives effectuées lors de différentes missions et les responsabilités au travail peuvent mener à une diminution d'engagement et d'énergie (Boksem & Tops, 2008). Il est intéressant de constater que la dimension du travail « horaires et temps de travail » n'est pas significative avec ce type de fatigue, ce qui va à l'encontre de ce que nous avions prédit, car la littérature soutient notamment que les heures supplémentaires induisent une fatigue mentale plus sévère (Van der Hulst, Meijman & Rothengatter, 2001; Beckers et al., 2008). Cette fatigue n'est pas non plus liée à la dimension « conditions externes », comme nous l'avions prédit. Pourtant, la littérature soutient que les conditions externes mènent à un stress (Techera et al., 2016) et une moindre vigilance cognitive liée à la fatigue (Davies & Parasuraman, 1982). Il est ainsi difficile d'expliquer ces différences.

Pour la fatigue émotionnelle, la corrélation positive la plus forte qui est observée (r=0,39) existe avec la dimension du travail « relations publiques ». Les situations de travail fortement dirigées sur des relations humaines souvent difficiles dans le métier de policier, conduisent fréquemment à des états d'épuisement émotionnel (Bakker et al., 2001 ; Grandey et al., 2005). De manière attendue et comme prédit (en raison de l'absence de liens à travers la littérature), les dimensions « horaires et temps de travail » et « conditions externes » ne sont pas liées à ce type de fatigue.

Enfin, concernant la fatigue globale, la corrélation positive la plus forte (r=0,48) se retrouve avec la dimension « contenu du travail ». En général, des tensions au travail surviennent lorsque les demandes sont trop exigeantes (Levenson, 2017). Cette accumulation d'efforts dues aux tâches, mènent à une fatigue générale (Rohmert, 1986 ; Sharma, 2012). Contrairement à notre prédiction, cette fatigue globale ne démontre pas de liens significatifs avec la dimension « conditions externes », or la littérature soutient que des mauvaises conditions externes peuvent provoquer une fatigue chez les travailleurs (Sundstrom & Sundstrom, 1986 ; Park & Gotoh, 1993 ; Techera et al., 2016).

Deuxièmement, les résultats de notre régression multiple confirment que certaines dimensions du travail expliquent un type de fatigue ressentie par les policiers.

a) Le modèle de régression comprenant la variable « fatigue physique » est significatif vis-à-vis des trois dimensions du travail suivantes : « contenu du travail », « environnement physique et conditions matérielles » et « relations publiques ». Ces trois dimensions influencent donc la fatigue physique des policiers.

Dimensions du travail	**Fatigue Physique**
Contenu du travail	X
Environnement physique et conditions matérielles	X
Horaires et temps de travail	
Conditions externes	
Équipe	
Risques et dangers rencontrés	
Relations publiques	X

Tableau 11 : *Fatigue physique expliquée par trois dimensions du travail (X). En gris, les dimensions attendues.*

Par ailleurs, les dimensions « horaires et temps de travail » et « conditions externes » n'expliquent pas la fatigue physique chez les policiers, alors que la littérature démontre une fatigue physique.

Concernant les « horaires », il est difficile d'interpréter cette absence de relation, car plus les travailleurs effectuent d'heures et moins leur corps se repose. Ceci devrait mener à ce qu'ils ressentent une fatigue de type corporel.

En revanche, la raison pour laquelle la fatigue physique n'est pas expliquée par la dimension « conditions externes », peut venir du fait que même si les policiers travaillent dans de mauvaises conditions externes, les missions sont en général d'une durée raisonnable et le policier peut aisément trouver un abri dans le contexte urbain.

b) Le modèle de régression comprenant la variable « fatigue mentale » est significatif vis-à-vis des trois dimensions de travail suivantes : « contenu du travail », « équipe » et « relations publiques ». Ces trois dimensions influencent donc la fatigue mentale des policiers.

Dimensions du travail	**Fatigue Mentale**
Contenu du travail	X
Environnement physique et conditions matérielles	
Horaires et temps de travail	
Conditions externes	
Équipe	X
Risques et dangers rencontrés	
Relations publiques	X

Tableau 12 : *Fatigue mentale expliquée par trois dimensions du travail (X). En gris, les dimensions attendues.*

Par ailleurs, quatre dimensions du travail ne sont pas expliquées par cette fatigue, allant à l'encontre de nos prédictions. Concernant la dimension « environnement physique et conditions matérielles », qui n'est pas retenue, il est probable que seulement une faible partie des policiers sont impactés par cette dimension et que la majorité ne le sont pas. Par exemple, concernant la qualité et ressources du matériel, c'est en général le service « Commissariats » qui utilisent davantage de matériel de bureau et autres, pour le travail administratif.

Il est donc probable que cet aspect de la dimension impactent plus leur fatigue que pour d'autres services. Dès lors, ce ne sont pas tous les services qui sont impactés par

l'environnement physique et les conditions matérielles au travail mais peut-être une minorité.

Par ailleurs, tout comme la fatigue physique, il est difficile d'expliquer pourquoi la dimension « horaires et temps de travail » n'explique pas une fatigue mentale chez les policiers. Le fait d'effectuer un travail posté avec des prestations souvent variées, pourrait induire des niveaux de fatigue mentale plus élevés.

Par ailleurs, comme la fatigue physique, il est probable que la dimension du travail « conditions externes » n'explique pas de fatigue mentale, car les policiers ne restent jamais assez longtemps dans de mauvaises conditions externes.

Enfin, ce type de fatigue n'est pas expliqué par les « risques et dangers rencontrés», car il se peut qu'elle impacte davantage un service d'affectation plus enclin à être confronté à des risques que d'autres services, ainsi pour les policiers, tous services confondus, cette dimension n'influence pas leurs niveaux de fatigue mentale.

c) Le modèle de régression contenant la variable « fatigue émotionnelle » est significatif vis-à-vis des deux dimensions : « contenu du travail » et « relations publiques». Ces deux dimensions influencent donc la fatigue émotionnelle des policiers.

Dimensions du travail	**Fatigue Émotionnelle**
Contenu du travail	X
Environnement physique et conditions matérielles	
Horaires et temps de travail	
Conditions externes	
Équipe	
Risques et dangers rencontrés	
Relations publiques	X

Tableau 13 : *Fatigue émotionnelle expliquée par deux dimensions du travail (X). En gris, les dimensions attendues.*

Par ailleurs, seule une dimension sur les trois prédites explique cette fatigue. Nous pouvons tenter d'expliquer pourquoi les dimensions « équipe » et « risques et dangers rencontrés » n'expliquent pas la fatigue émotionnelle. D'une part, il est probable que les policiers s'entendent en général bien avec leurs collègues, s'ils arrivent à communiquer entre eux et s'ils se soutiennent mutuellement. D'autre part, il est possible que beaucoup de policiers ont suffisamment de pratique de terrain, de sorte qu'ils ont appris à gérer ce type d'émotions lors

d'interventions risquées ou psychologiquement difficiles. De plus, une excellente cohésion des équipes permet certainement d'accroître la résistance émotionnelle.

12.1.1 Environnement physique et conditions matérielles (a)

Selon l'analyse de régression multiple, la dimension du travail la plus impactante qui est retenue dans le modèle, à savoir la dimension « environnement physique et conditions matérielles » (β=0,28), explique davantage une fatigue physique que les deux autres dimensions « relations publiques » (β=0,26) et « contenu du travail » (β=0,25). Des études soutiennent ce résultat.

Il est probable que les policiers sont parfois amenés à travailler dans des postures inadaptées lorsqu'ils sont en intervention sur le terrain. Les positions debout statistiques lors de manifestations ou de missions de surveillance notamment, peuvent engendrer une fatigue corporelle. Le port de poids lourds, tels que des équipements spécifiques à une intervention, porter une victime, poursuivre un agresseur ou rester longtemps debout/assis ou encore réaliser des mouvements intenses pendant leur formations, peuvent potentiellement provoquer des TMS, qui influencent le niveau de fatigue physique ressentie (Luttmann et al., 2003 ; Vézina et al., 2011).

Par ailleurs, la littérature, révèle que l'environnement physique et les conditions matérielles entraîne au moins deux types de fatigue (physique et mentale) et plus spécifiquement une fatigue mentale (Sundstrom, 1986 ; Loriol, 2003 ; De Carvalho, Muller, & Bachion, 2005). Or, nos analyses mettent en évidence uniquement la fatigue physique comme étant expliquée par cette dimension. Nous pouvons supposer que l'environnement physique de travail des policiers repose sur des inconvénients plus physiques par opposition à des aspects impactant une fatigue mentale et/ou émotionnelle.

12.1.2 Contenu du travail (a, b, c)

L'analyse de régression multiple révèle que dans le modèle relatif à la fatigue mentale, c'est la dimension « contenu du travail » (β=0,40) qui apparaît beaucoup plus déterminante que les deux autres dimensions « relations publiques » (β=0,24) et « équipe » (β=0,21). Il faut remarquer que cette dimension influence également la fatigue physique et émotionnelle du policier. Une fatigue mentale peut survenir, lorsque les tâches réalisées par les policiers sont longues, intenses et variées. Si celles-ci sont effectuées de manière excessive, elles peuvent demander de nombreux efforts mentaux continus. Les policiers peuvent ressentir cette fatigue lors de tâches administratives comme rédiger des procès-verbaux, organiser des évènements

en équipes ou encore s'occuper des auditions des victimes, ce qui demande parfois de rester patient et attentif pendant plusieurs heures d'affilée (Winwood & Lushington, 2006 ; Barker & Nussbaum, 2011).

Selon nos résultats, l'équipe au travail est aussi susceptible d'induire une fatigue mentale chez le policier, car il est probable que surviennent parfois des mésententes entre ces derniers. Si des collègues tombent malades trop régulièrement, les autres doivent s'arranger, d'une part, pour les remplacer et, d'autre part, rattraper le travail inachevé. L'absentéisme des policiers peut influencer le niveau de fatigue mentale des collègues qui ont tendance à travailler davantage. D'autres cas, où les policiers se retrouvent en situations stressantes en intervention peut induire un stress chez eux qui impacte leur capacités d'échanger et de bien communiquer, impactant ainsi leur niveau de fatigue mentale (Friesen et al., 2008 ; Rose et al., 2017 ; Liu et al., 2015 ; Yoon et al., 2010).

De plus, si les policiers ressentent un manque de soutien au travail, que ce soit de la hiérarchie (vertical) ou des collègues (horizontal), cela peut également provoquer des niveaux de stress plus élevés, pouvant ainsi jouer sur leur fatigue cognitive. En revanche, si les policiers arrivent à communiquer adéquatement et d'une certaine manière, se soutiennent dans leur pénibilité au travail, ces éléments aideront à les protéger contre le burnout (Ruiller, 2008).

Par ailleurs, une fatigue physique peut survenir lors de missions et de tâches effectuées en intervention sur le terrain ou à d'autres moments pendant des entraînements ou formations. Celles-ci peuvent être très diversifiées et intenses, en raison des réponses multiples qui peuvent être apportées lors des interventions et des nombreuses urgences rencontrées. Ces interventions auprès de la population peuvent engendrer une fatigue physique, lorsque les policiers opérationnels se déplacent de nombreuses fois pour effectuer des tâches physiques dans leur environnement du travail.

De plus, il se peut que le policier ressente une fatigue émotionnelle, due au fait qu'il s'engage beaucoup à un niveau personnel, c'est-à-dire qu'il effectue également des tâches où il écoute les plaintes des victimes, résout les problèmes en essayant de trouver des solutions adaptées à chaque cas, auprès d'une population parfois difficile, et joue un rôle de proximité envers les citoyens. Ces efforts mentaux et émotionnels, peuvent provoquer un surinvestissement menant à un épuisement lié au travail. L'aspect relationnel du métier oblige le policier à travailler ses émotions et implique des efforts importants au quotidien avec la population, ses collègues, la hiérarchie, etc. (Loriol, 2003).

En outre, les interventions psychologiquement difficiles peuvent également provoquer une fatigue de type émotionnelle chez les policiers.

12.1.3 Relations publiques (a, b, c)

Selon les trois modèles de régression multiples, cette dimension (β=0,30) explique quelque peu davantage une fatigue de type émotionnelle par comparaison avec la dimension « contenu du travail » (β=0,29). Il faut remarquer que les relations publiques influencent également la fatigue physique et mentale des policiers.

La littérature confirme le sens de nos résultats concernant la fatigue émotionnelle, puisque le policier, à travers son rôle de proximité avec le citoyen, a fait évoluer les relations publiques. Grâce à une interaction sociale, il y a en général une diminution des sentiments de stress entre les protagonistes (Fernandes et al., 2008).

Toutefois, lorsque les policiers sont confrontés à des agresseurs ou même des victimes qui ne veulent pas coopérer, qui sont irrespectueux envers la loi et l'autorité et qui prennent éventuellement plaisir à le faire, cela peut engendrer une déstabilisation cognitive et des émotions négatives comme une frustration ou une colère, pouvant causer une souffrance psychique chez les policiers.

Il est important que le policier puisse garder une certaine distance entre les normes qu'il veut appliquer et la réalité, car un surinvestissement dans le but de changer les choses de façon trop optimiste pourrait réellement fatiguer émotionnellement le policier. Dans la littérature, le « triple stress » du métier est capable d'augmenter de manière considérable les niveaux de fatigue mentale et émotionnelle des policiers et peuvent conduire au burnout (Oligny, 1991 voir aussi D^{r}. Lavallée, 1987).

Par ailleurs, concernant la fatigue physique, nous supposons que les policiers ressentent d'une certaine façon cette fatigue due à leurs déplacements vers la population. En effet, pendant les missions, des interactions sociales sont établies et les policiers sont susceptibles de se retrouver aux domiciles des victimes ou à surveiller des personnes par exemple, ce qui les forcerait à se maintenir dans des positions corporelles parfois inconfortables pendant un certain temps.

12.2 Les services d'affectation et les dimensions du travail

Les résultats de cette question exploratoire ont démontré que les dimensions « contenu du

travail » et « risques et dangers rencontrés » engendrent un niveau de fatigue qui dépend significativement du service d'affectation des policiers.

Nous pouvons tenter d'expliquer la raison pour laquelle seules ces deux dimensions sur les sept sont significatives. En effet, ces dimensions comportent des aspects plus distincts selon le service d'affectation, c'est-à-dire que les autres dimensions du travail sont assez semblables, tous services confondus. Les policiers travaillent plus ou moins dans le même environnement physique avec les mêmes conditions matérielles, leur temps de travail et les horaires sont similaires de service en service, ils vivent des conditions externes comparables également et fonctionnent tous en équipe. Enfin, les relations publiques sont relativement équivalentes, hormis les services « Brigade canine » et « P.A.B. » qui travaillent plutôt à distance de la population. En revanche, la dimension « contenu du travail » qui influence leur niveau de fatigue est significative, car elle diffère selon le service d'affectation. Un policier du service « Commissariats » n'effectue pas les mêmes tâches principales qu'un policier de la Brigade canine. Cette différence s'observe aussi pour la dimension du travail « risques et dangers rencontrés », puisque la perception du danger par les policiers va être fortement modifiée en fonction des tâches effectuées dans leur service d'affectation.

12.2.1 Le « contenu du travail »

12.2.1.1 La fatigue générale du service Interventions

Au sein du service « Interventions », les policiers ont pour mission de répondre rapidement à une demande d'intervention. Cela implique l'aspect temporel. Cette contrainte peut mener à un stress élevé chez les policiers. Intervenir dans l'urgence peut potentiellement rendre la tâche difficile et engendrer une fatigue générale, comme le soutient la littérature sur le contenu du travail (Levenson, 2017 ; Karasek, 1979; Luchman & Gonzalez-Morales, 2013; Parker & Sprigg, 1999 ; Rohmert, 1986 & Sharma, 2012). Le fait d'intervenir sur plusieurs missions d'affilée, en sous-effectifs et/ou sans le matériel adéquat, est susceptible d'induire également une fatigue. De nombreuses autres missions non urgentes consistent à assurer la sécurité, la tranquillité et la salubrité publique sur le territoire de la ville de Liège et à résoudre les problèmes rencontrés, en jouant autant que possible un rôle préventif. Ainsi, réceptionner les informations, les assimiler et agir en conséquence de manière efficace, demande des efforts mentaux élevés et continus. Les missions très diversifiées de ce service demandent aux policiers d'assurer des tâches et des responsabilités précises, décrites dans le « Processus Intervention ». Les étapes à suivre, les actions des collègues, ainsi que les attentes

des victimes, demandent beaucoup d'attention cognitive, de réflexion, ainsi que des efforts émotionnels dus aux interventions difficiles.

12.2.1.2 La fatigue générale du service Brigade canine

Les activités de ce service consistent la majorité du temps à effectuer des missions de surveillance lors de patrouilles pédestres. Ce service intervient aussi en appui lors d'interventions ou d'opérations organisées par d'autres services (maintien de l'ordre, matchs de football). Les missions particulières telles que les fouilles de bâtiments, les interceptions de personnes recherchées ou encore les contrôles d'établissements, peuvent induire une fatigue mentale, car ces missions requièrent beaucoup d'organisation et de concentration. De plus, une station debout et constante lors de missions de surveillance, ainsi que la nécessité de devoir tenir le chien pendant la durée de l'intervention (encadrement, manifestation, etc.), pourrait potentiellement fatiguer le policier et engendrer des difficultés musculaires (Vézina et al., 2011). Une fatigue de type mental s'observe, car ces surveillances demandent une attention soutenue et donc des efforts cognitifs (Boksem & Tops, 2008). De plus, l'ennui durant ce genre de tâches n'est pas rare. Une autre activité chez les policiers de la Brigade canine qui requiert de la patience, de la motivation, de l'énergie mentale, physique et émotionnelle, est l'entraînement et la formation du chien, un exercice pratiqué quotidiennement. D'autres activités pouvant mener à une fatigue mentale comprennent : assurer toute mission administrative et judiciaire commandée, participer à la préparation et à l'exécution de démonstrations cynophiles, assurer des séances d'information auprès du public et intervenir dans le cadre de matières spécifiques, comme la loi sur la protection animale (capture de chiens errants sur la voie publique ou neutralisation de chiens dangereux).

Enfin, il est également possible que ces policiers fatiguent émotionnellement en raison de la difficulté d'apprentissage pour former leurs chiens. Cette relation implique à contrario de nombreuses tâches d'entretien, ce qui tend à faciliter le travail d'équipe et à réduire le stress vécu, et donc la fatigue (Friesen et al., 2008).

12.2.1.3 Différence service Interventions & service Brigade canine

Les analyses révèlent que la dimension « contenu du travail » influence davantage le niveau de fatigue générale du service « Interventions » que celui du service « Brigade canine ». Nous tentons d'interpréter cette différence par plusieurs facteurs.

D'une part, le service « Interventions » est conçu spécifiquement pour intervenir lors d'évènements nécessitant l'appel de la police. Il est dans l'obligation de répondre et prendre

en charge tout type d'intervention. Les policiers sont formés à être réactifs et venir en aide à la population. En revanche, la Brigade canine, qui effectue également des missions d'intervention et de renfort, a comme rôle principal la surveillance du territoire de la Ville de Liège et n'entreprend pas d'activités spécifiques au même niveau. De plus, le «team canin», joue un rôle davantage préventif et c'est le plus souvent en appui qu'il intervient aux côtés du service « Interventions ». D'autre part, ce dernier est entrainé à réagir. Les policiers sont prêts à affronter n'importe quelle situation et de manière rapide. Il est probable que la Brigade canine ait moins de pression concernant les tâches et les responsabilités d'une intervention, car elle a davantage le temps de se préparer mentalement et de recueillir plus d'informations avant l'intervention d'appui. Même si la Brigade canine est encline à connaître les procédures du «Processus Intervention», son taux d'activités et la diversité du contenu de son travail (actions, compréhension, connaissances,…) sont notablement différents de ceux du service « Interventions ».

12.2.2 Les « risques et dangers rencontrés »

Les comparaisons post-hoc démontrent des distinctions entre les trois services suivants pour les « risques et dangers rencontrés » : « Commissariats », « Interventions » et « P.A.B. ». Nous pouvons imaginer que la rencontre de ces risques et dangers proviennent, d'une part, des diverses tâches risquées que doivent effectuer les policiers de chaque service (maintien de l'ordre, transfert de détenus, etc.) et, d'autre part, d'incidents extérieurs, imprévisibles et non-contrôlables, tels que les attaques terroristes et/ou les incidents traumatisants. La littérature soutient en effet que le métier de policier est l'une des professions les plus stressantes concernant les risques et dangers rencontrés et peut mener à des conséquences, telles que le burnout et la fatigue chronique (Anshel, 2000 ; Hart, Wearing & Headley, 1995 ; Violanti, 1993 ; Ford, Alexander & Lester, 1971).

Cette dimension du travail influence de façon conséquente le niveau de fatigue globale pour les services « Commissariats » et « Interventions », ce qui n'est pas du tout le cas pour le « P.A.B. ».

12.2.2.1 La fatigue générale du service Commissariats

Les policiers du service « Commissariats » effectuent des missions similaires à celles du service « Interventions » et sont exposés au danger de manière semblable à ce service, lorsqu'ils effectuent des missions d'appui, comme celles du maintien de l'ordre public, c'est-

à-dire visant la tranquillité, la sécurité et la santé publique[58]. Les risques peuvent émerger plus facilement, car il est reconnu que le comportement d'individus ou d'une foule est imprévisible. Par conséquent, des niveaux élevés de danger envers les policiers sont susceptibles d'émerger lors de ces missions (manifestations, émeutes, situations ou personnes dangereuses…). Dans le domaine du renfort, les policiers participent aussi occasionnellement au transfert des détenus, ce qui n'est pas une mission très sécurisée.

12.2.2.2 La fatigue générale du service Interventions

La dimension « risques et dangers rencontrés » engendre le niveau le plus élevé de fatigue globale au niveau du service « Interventions ». En effet, ce service rencontre plus souvent des risques et dangers que le service « Commissariats », qui intervient en appui. Le nombre de missions et la diversité de gravité de chacune, émane une plus grande probabilité de tomber sur des cas réellement dangereux. Ce qui peut aussi les mettre en danger est le nombre d'effectifs qui sont envoyés sur le terrain et qui parfois ne sont pas assez nombreux pour résoudre de graves situations.

12.2.2.3 La fatigue générale du service P.A.B.

Les policiers du service « P.A.B. » effectuent de nombreuses tâches présentant un grand risque. En effet, ils interviennent en appui lors de prises d'otage, de personnes refusant de se rendre, d'émeutes, d'interception de véhicule, etc. En outre, ils assurent le transfert de détenus de différents niveaux, ainsi que d'autres missions spécifiques, telles que : surveiller, effectuer des dissuasions générales ou ciblées, des recherches, ainsi que de la répression du flagrant délit. Malgré cette confrontation aux risques, ce service obtient un niveau de fatigue globale particulièrement bas.

12.2.2.4 Différence services Commissariats, Interventions & P.A.B.

De manière interpellante, les résultats montrent que le service « P.A.B. » obtient un niveau de fatigue globale beaucoup plus bas que les services « Commissariats » et « Interventions ». Ces résultats peuvent être interprétés de la manière suivante : d'une part, le service « P.A.B. » est spécialisé dans la gestion et la maîtrise de la violence, ce qui montre qu'il affronte régulièrement des situations périlleuses. À l'opposé, le service « Commissariats » n'a pas cette spécificité principale et journalière de s'exposer au danger. Cependant, lorsque les policiers des services « Interventions » et « Commissariats » effectuent des interventions, ils ne sont pas forcément au courant de la prévisibilité du danger, contrairement au « P.A.B. ».

[58] http://www.votrepolice.be/node/74

D’autre part, les services « Interventions » ou « Commissariats » (ce dernier arrive en appui) suivent des procédures précises en fonction des situations rencontrées sur le terrain. Lorsque des risques importants se présentent, c’est en général le P.A.B. qui est appelé pour intervenir, car ce service est entraîné pour affronter la menace et maîtriser les situations de crise, provoquées par des faits de violence grave.

Nous pouvons donc interpréter leur score bas pour cette dimension du travail, par le fait que le P.A.B. perçoit les risques et dangers comme influençant peu son niveau de fatigue globale, en raison de ses expériences et formations adéquates, contrairement aux services « Interventions » et « Commissariats ».

12.3 L’impact de la fatigue sur les services d’affectation

12.3.1 Fatigue globale et services d’affectation

Notre analyse de variance révèle qu’il y a une différence significative entre les services d’affectation sur le niveau de fatigue globale ressenti par les policiers, notamment entre les services « Interventions » et « Brigade canine ». À l’évidence, c’est le service « Interventions » qui ressent un niveau de fatigue globale plus élevé. Cette différence peut être interprétée en raison des différentes dimensions du travail.

12.3.1.1 En raison de l’environnement physique et des conditions matérielles

Un premier élément qui peut expliquer cette différence est le fait que les policiers de la Brigade canine ont un environnement physique et des conditions matérielles plus spécialisés et adaptés à leurs besoins (lieux de formations déterminés ; entrepôts, parking sous-terrain, matériel spécifique, etc.), ce qui peut les rendre plus motivés et engagés dans leur travail (Forvil, 2016). Par conséquent, le service « Interventions » intervient au quotidien plus souvent sur le terrain, dans un environnement physique plus imprévisible (Martin, 2010), ce qui oblige à adopter parfois des postures inconfortables et/ou à porter un matériel plus encombrant ou pesant et de moins bonne qualité lors de certaines interventions (carapaces lors de manifestations…). De plus, les policiers du service « Interventions » sont beaucoup plus nombreux, ce qui peut les désavantager par rapport aux ressources et à la qualité du matériel qu’ils obtiennent.

12.3.1.2 En raison des horaires et temps de travail, des conditions externes et du travail d'équipe

Les deux services concernés travaillent en moyenne à peu près le même nombre d'heures. Les policiers plus jeunes (22-32 ans) du service « Interventions » prestent, en moyenne, davantage d'heures par semaine que les plus anciens (33-52 ans). Cependant, pour la Brigade canine, on observe un rapport opposé. Ainsi, les heures moyennes effectuées par chaque service révèlent que la Brigade canine effectue plus d'heures par semaine (46 en moyenne), que le service « Interventions » (42 en moyenne). Il faut cependant tenir compte qu'il est probable que les policiers de la Brigade canine peuvent comptabiliser les heures consacrées à l'entraînement de leur chien à domicile ; dans ce cas, il est donc évident que le travail effectué est ressenti comme moins intense en vue du contexte, en comparaison du service « Interventions » qui effectue toutes ses heures de travail au sein du service, dans un environnement qui met le policier sous pression.

Les conditions externes impactent les services de manière semblable, car ils ont tous deux des missions de patrouilles pédestres, de surveillance, etc., émaillées de conditions météorologiques similaires. Néanmoins, il est possible que le service « Interventions » se déplace plus régulièrement à l'extérieur et soit confronté plus souvent à des températures plus gênantes. De plus, le port de l'uniforme d'intervention peut conduire à une température corporelle élevée. Ainsi, ces conditions externes peuvent plus facilement impacter sur le niveau de fatigue des policiers du service « Interventions » (Gonzalez-Alonso et al., 1999 ; Zivin & Neidell, 2010).

Par ailleurs, la dimension du travail « équipe » impacte davantage le service « Interventions » dans la mesure où le nombre de policiers y est 10 fois plus important (147) que dans le service « Brigade canine » (14) et la rotation des équipes plus fréquente, ce qui ne permet pas toujours le temps de connaître ses collègues. En revanche, les policiers du service « Brigade canine » se retrouvent plus souvent avec les mêmes personnes, ce qui pourrait faciliter la relation entre collègues et mener à réduire les tensions (Friesen et al., 2008 ; Rose et al., 2017, De Raeve et al., 2009). De plus, si le soutien social des collègues est davantage ressenti et valorisé, cela peut protéger contre les effets du stress et du burnout (Ruiller, 2008).

12.3.1.3 En raison des aspects négatifs des relations publiques

Ce sont les policiers du service « Interventions » qui sont majoritairement en contact avec la population, lors de patrouilles en rue ou lors d'évènements. Ils communiquent des

informations et sont directement en contact avec les citoyens. Ceci rapproche l'image des policiers de celle de la proximité (Oligny, 1991). Cette relation peut faciliter la coopération entre la police et le citoyen et réduire ainsi les tensions, le stress et donc la fatigue liée au travail (Fernandes et al, 2008). Toutefois, le fait d'être constamment à l'écoute du citoyen, et parfois avec des individus qui ne coopèrent pas, peut, à l'opposé, induire chez les policiers du service « Interventions » des niveaux de fatigue élevés. Le policier de la Brigade canine, en revanche, est moins présent et moins discerné par le public, en raison même de sa définition de fonction. Certes, il intervient aussi lors d'évènements tels que les manifestations, les encadrements et les surveillances particulières, mais il est probable que les citoyens le perçoivent comme plus distant, puisqu'il n'a pas un rôle de première ligne à jouer, dès lors moins d'efforts sont entrepris à ce niveau. En outre, il faut mentionner l'image positive que le chien renvoie à de nombreux citoyens, ce qui permet des contacts souvent bienveillants avec la population.

12.3.2 Types de fatigue et services d'affectation

Nos analyses révèlent des différences significatives pour les fatigues physique et mentale en fonction des services.

12.3.3 Fatigue physique

Les résultats démontrent un niveau de fatigue physique significativement plus élevé pour le service « Interventions » que pour celui du service « Brigade canine ».

Nous pouvons tenter d'interpréter cette différence en se basant sur les causes des dimensions du travail. Le contenu du travail fait référence à la description de fonction du service «Interventions», qui mentionne « *en dépit d'autres missions pouvant lui être assignées, cette activité d'intervention est prépondérante pour l'Inspecteur opérationnel affecté au Service « Interventions »* ». Cela veut dire que le fait d'effectuer ces interventions constitue sa mission principale. Le policier est entraîné pour réagir rapidement et répondre à tout type d'intervention. Lors de celles-ci, il pourra être amené à effectuer des tâches de type physique (port de poids lourds, déplacement de détenus, de l'équipement, arrestations, émeutes, surveillance immobile, missions pédestres, poursuites, etc.). Ces activités intenses et parfois de longue durée peuvent laisser le policier, à la fin de sa mission et de sa journée, dans un état de fatigue musculaire douloureux (Messing et al., 2008 ; Frone & Tidwell, 2015). En revanche, la Brigade canine intervient sur le terrain et effectue des missions semblables, mais

pas aussi régulièrement. De plus, le chien, qui ne réagit pas comme les humains, permet d'octroyer au policier maître-chien une certaine forme d'autonomie dans son travail.

Une autre différence entre ces services est l'aspect cumulatif des activités. Puisque la Brigade canine est appelée en appui du service « Interventions », elle ne va pas réaliser un aussi grand effort physique, en tout cas, pas de la même manière. Les formations des policiers du service « Interventions » (armement, matériel technique, procédures,…) peuvent aussi influencer sur leur fatigue physique.

12.3.4 Fatigue mentale

Les analyses montrent également des différences significatives pour la fatigue mentale entre plusieurs services.

12.3.4.1 Service Commissariats & service Brigade canine

Le service « Commissariats » manifeste un niveau de fatigue mentale significativement plus élevé que celui du service « Brigade canine ». Nous pouvons interpréter ce résultat en fonction du nombre de tâches cognitives que ces policiers effectuent. Le service « Commissariats » a beaucoup de missions dans des domaines divers. Dans l'administratif et le judiciaire, la police accompagne des huissiers de Justice, recueille et transmet des informations relatives aux évènements, manifestations, fêtes, etc. Elle réalise des constats relatifs aux Règlements communaux et prodigue des conseils de prévention en matière de criminalité, par exemple. Dans l'environnement, ces policiers soutiennent l'information des pouvoirs locaux et des services spécialisés. De plus, les policiers participent par des conseils, informations et actions, à la mise en place de plans de mobilité de quartier, à la participation de campagnes de prévention et d'autres missions. En plus de leurs missions au quotidien, ces policiers ont d'autres connaissances spécifiques relatives au service. Ils sont responsables de maîtriser les règlements et codes utilisés par la police. En effet, le service « Brigade canine » effectue des tâches cognitives dans plusieurs domaines également. Il rédige les documents administratifs et/ou judiciaires en rapport avec les interventions et missions réalisées. Dans le domaine de la représentation, il participe à la préparation et à l'exécution de démonstrations cynophiles. Toutefois, en comparaison, le service « Commissariats » semble acquérir plus de connaissances associées à des domaines et matières plus vastes que celles de la Brigade canine, qui maintient des connaissances et informations plus spécifiques à son service.

Une autre raison pour laquelle le service « Commissariats » à un niveau de fatigue mentale plus élevé que la Brigade canine, pourrait être dû à la dimension « équipe au travail ».

Semblablement au service « Interventions », le service « Commissariats » comprend le personnel le plus nombreux (179) par rapport aux autres services. Il est dès lors possible, que la rotation d'équipe ou de partenaire de travail soit plus régulière que pour le service « Brigade canine ». La nécessité de gérer beaucoup de relations diverses peut potentiellement mener à des tensions ou des conflits entre collègues, puis à des niveaux plus élevés de fatigue mentale (Rose et al., 2017 ; Sakurai et al., 2014). Concernant les risques et dangers rencontrés, le policier du service « Commissariats » en rencontre probablement moins fréquemment que le service « Interventions » ou « P.A.B. ». Il serait conscient des dangers, y penserait davantage lors de missions et, donc, cela l'impacterait plus au niveau de sa fatigue mentale. Enfin, une autre raison pour cette fatigue mentale élevée pourrait être que, à travers ses missions, le service « Commissariats » travaille en grande partie en contact direct, et donc en relation avec les citoyens. La dimension « relations publiques » pourrait induire des niveaux de fatigue mentale plus élevés, en raison des nombreux aspects couverts par ce service (coopération, écoute, stéréotypes, plaintes, etc.) (Oligny, 1991).

12.3.4.2 Service Interventions & service Brigade canine

Le service « Interventions » manifeste un niveau de fatigue mentale significativement plus élevé que celui du service « Brigade canine ». Tout d'abord, dans sa mission principale d'intervention, ce service doit assurer l'ensemble des tâches et responsabilités définies dans le cadre du « Processus Intervention ». Dans le domaine judiciaire, il est exigé de participer aux opérations judiciaires et de procéder aux devoirs prescrits en fonction des directives données. En renfort, ces policiers participent aux missions de maintien de l'ordre public, au soutien du Service Police des Cours et Tribunaux, aux missions assurées par le Pool Accueil du Service « Interventions », à la prise de plaintes et d'autres activités. Tout comme le service « Commissariats », le service « Interventions », à travers son profil de compétences, maîtrise et applique ses connaissances dans de nombreuses activités en lien avec son service**,** mais également avec d'autres domaines internes et externes (décrire les missions des différents services et directions de la Zone et celles des partenaires externes ; connaître les fonctionnalités de systèmes informatiques, d'un traitement de texte ; expliquer les grandes priorités du Plan zonal de Sécurité**,** ainsi que les priorités en lien avec le travail d'intervention**,** etc.). À cet effet, toutes ses connaissances et activités demandent des efforts mentaux qui mènent bien évidemment aussi à la fatigue mentale.

12.3.5 Remarques relatives aux types de fatigue et services d'affectation

Il est intéressant de noter que le service « P.A.B. » soit le seul des services d'affectation qui n'est pas impacté de manière significative par la fatigue physique et la fatigue mentale, alors qu'il effectue aussi ces deux types de tâches au quotidien. Les policiers ont des tâches cognitives, comme assurer la préparation des missions planifiées. Dans le domaine administratif, ils rédigent les procès-verbaux, les courriers et d'autres documents judiciaires ou administratifs, ainsi qu'encoder des éléments dans le programme informatique. Ces missions peuvent générer une fatigue mentale. Hormis toutes leurs missions d'appui (cf. description de fonction), le « P.A.B. » se doit également de préparer et entretenir les véhicules, le matériel et l'armement collectif. Ces activités peuvent induire une fatigue physique pour ces policiers. Par ailleurs, alors même que leurs missions peuvent être effectivement très intenses, celles-ci sont néanmoins rares, car elles nécessitent une préparation, contrairement aux interventions lors de faits divers peu fréquents, pour lesquels le « P.A.B. » intervient.

L'explication de l'absence de ce lien pourrait se discuter avec le soutien de la littérature. Les policiers du service « P.A.B. » effectuent des tâches physiques au travail, telles leurs missions et entraînements, mais ils effectuent également beaucoup de sport et d'exercices de musculation en dehors du travail. Or, l'exercice physique tend à renforcer la santé physiologique, psychologique et cognitive de l'individu (Bültmann et al., 2002 ; Lindwall et al., 2013 ; De Vries et al., 2016 ; Colcombe & Kramer, 2003).

Il est également intriguant de ne pas avoir observé des résultats significatifs pour la fatigue émotionnelle, car les quatre services d'affectation vivent constamment des évènements de type difficile ou bien même de nombreuses relations humaines entre collègues et avec la population. Il se peut que les policiers refoulent leurs émotions, à cause du métier qu'ils exercent, pour plusieurs raisons : le souhait que la population perçoive cette figure d'autorité, et pas le côté sentimental, ce qui fait partie de la culture du policier, ou la nécessité de ne pas ressentir ou partager ses émotions, en tant que stratégie et moyen de protection contre des réalités trop choquantes.

12.3.6 Conclusion relative aux types de fatigue et services d'affectation

Somme toute, c'est le service « Interventions » qui obtient des résultats en moyenne plus élevés des niveaux de fatigues globale, physique et mentale, par comparaison avec les deux autres services d'affectation (Commissariats et Brigade canine). Nous pouvons faire l'hypothèse que toutes ces missions davantage liées aux tâches physiques et mentales

qu'effectuent le policier, en plus de la nécessité d'avoir des compétences, savoirs et savoir-faire, mènent à des niveaux de fatigue physique, mentale et globale davantage ressentis. Ce qui est susceptible de vraiment différencier le service « Interventions » des autres services est qu'il est essentiellement conçu pour intervenir sur le terrain. Il doit connaitre absolument tous les aspects du « Processus Intervention ». C'est le service qui est influencé par les sept dimensions du travail, comme nous l'avons vu à travers les résultats et la discussion, car les causes impactant sur leur fatigue s'appliquent toutes à leur travail d'intervention.

12.4 L'effet de l'ancienneté des policiers

12.4.1 Ancienneté et types de fatigues

Nos analyses de régression révèlent qu'il n'existe pas de relation significative entre l'ancienneté et le niveau de chaque type de fatigue (physique, mentale et émotionnelle). Donc, un policier, qu'il soit jeune ou ancien, ressent un niveau de fatigue égal. Cependant, comme mentionné ci-après, les causes de cette fatigue se retrouvent dans des dimensions du travail différentes en fonction de l'âge.

12.4.2 Ancienneté et dimensions du travail

Les analyses de régression révèlent qu'il existe des relations significatives entre «ancienneté» et « dimensions du travail ». Plus précisément, les policiers avec une plus grande ancienneté ont des scores d'influence moins élevés sur leur niveau de fatigue générale pour les dimensions « contenu du travail » et « horaires et temps de travail ».

À nouveau, étant donné le peu d'études réalisées dans la population des policiers belges sur la fatigue au travail, nous allons tenter d'interpréter ces résultats en fonction du document de description de fonction.

12.4.3 Contenu du travail

Il est probable que les policiers avec une plus grande ancienneté, et donc plus d'expérience, sont davantage habitués aux types de tâches à effectuer relatives à leur service d'affectation (diversité des missions, cadence, intensité). L'aspect habituel de la tâche réduit les éléments de surprise concernant le contenu du travail (même si les situations varient fortement). Ainsi, il est probable que cette dimension du travail influence moins sur le niveau de fatigue générale des policiers anciens.

Une autre explication pourrait être en lien avec le grade du policier, qui est lui-même relativement lié à l'âge du policier et à son ancienneté. Les policiers en début de carrière sont

« Inspecteur de police » (INP) et ont ensuite la possibilité d'évoluer vers les grades de « Inspecteur principal de police » (INPP) ou « Commissaire de police » (CP). Ce parcours ne peut être réalisé qu'après le suivi de formations et la passation d'examens, ce qui nécessite un certain nombre d'années d'ancienneté.

En conséquence, les missions et activités des policiers changent passablement en fonction de leur ancienneté. En début de carrière, les INP ont souvent plus de tâches diverses à effectuer et des tâches d'autant plus difficiles qu'ils doivent encore apprendre à découvrir le terrain. En revanche, les plus anciens ont souvent un travail moins diversifié qu'en début de carrière ou s'occupent davantage de donner des directives et de former les INP (habituellement des INPP ou CP).

De plus, il peut exister parmi les jeunes policiers ayant peu d'ancienneté une fatigue mentale plus élevée provenant de tâches régulières et plutôt redondantes (rédiger des P.V. pendant plusieurs heures, écouter des plaintes, etc.). En lien avec la fatigue mentale, Stratton (1978) soutient l'aspect de surcharge de tâches administratives dans les commissariats et évoque le stress en tant que conséquence principale.

Les descriptions de fonction des différents services décrivent des tâches relativement diverses en fonction du grade des policiers. Nous pouvons observer que pour un INP du service « Commissariats », par exemple, ses tâches sont plus variées et plus nombreuses dans certains domaines (police administrative) que pour celles d'un CP. Cet aspect de diversité et de répétitivité peut générer, pour le policier peu ancien, une fatigue mentale due à un stade d'apprentissage. Néanmoins, il ne faut pas oublier que le CP est contraint d'effectuer des tâches plus directives et ainsi plus complexes, pouvant également impacter son niveau de fatigue. Nous pouvons le voir à travers le profil de ses compétences.

De plus, il est possible qu'un certain stress dû à un temps d'adaptation nécessaire pour les moins anciens, nécessite des efforts physiques, mentaux et émotionnels plus importants au travail. La littérature soutient que les jeunes travailleurs sont plus impactés par un épuisement professionnel (Bakker et al., 2002). Les policiers atteindraient un épuisement moral et une lassitude après 7 à 12 ans de pratique (Oligny (1991), ce qui correspond à un policier ni très jeune, ni très ancien.

Enfin, si le policier souhaite changer de parcours, il doit attendre un certain temps selon le service qu'il veut intégrer. Le policier moins expérimenté peut donc ressentir une

démotivation ou un ennui à effectuer des tâches dans un service qu'il veut quitter, ce qui peut mener à une plus grande fatigue vis-à-vis du contenu, qu'un policier plus expérimenté, qui a obtenu de travailler dans le service de son choix.

12.4.4 Horaires et temps de travail

A l'instar de la dimension « contenu du travail », nous pouvons faire la supposition que les policiers avec une plus grande ancienneté sont davantage habitués aux horaires qu'ils effectuent. Il se peut que les policiers plus expérimentés ont un sommeil plus adapté à leur taux d'activité, car ils ont appris à surveiller les facteurs qui les impactent et connaissent davantage leurs besoins et leurs limites corporelles.

D'après la littérature, il est possible de s'adapter aux horaires postés, s'il y a un équilibre entre les facteurs chrono-biologiques, le sommeil et les aspects socio-économiques (Halouani et al., 2012). Les auteurs parlent aussi de facteurs individuels pouvant contribuer à un trouble du travail posté (TTP), tel l'état matrimonial ou encore la présence d'enfants à la maison. Ces facteurs pourraient expliquer en partie pourquoi les policiers moins âgés se sentent davantage fatigués. Ce sont en général ces individus qui ont la présence d'enfants plus jeunes à la maison et sont moins habitués à la vie de couple.

En lien avec les horaires postés, des études développent la notion de « chronotype », c'est-à-dire, si l'individu est plutôt matinal ou tardif (Adam et al., 2007). Ces recherches pourraient inciter les policiers à travailler en fonction de leur « typologie circadienne »[59].

Ainsi, pour les plus expérimentés, il est probable qu'ils soient davantage à l'écoute de leur corps. Avec le temps, ils auraient appris des choses essentielles, telles que savoir à quelle heure manger ou quand et pendant combien de temps il est préférable de se reposer lors d'une prestation de nuit, par exemple. C'est avec le nombre d'années d'expérience, notamment, que l'individu apprend à se gérer et à maîtriser ce qui impacte sur sa santé (Boussard et al., 2005).

Une autre manière d'expliquer ces résultats peut provenir de la quantité d'heures supplémentaires effectuées. Il est probable que les jeunes policiers en début de carrière souhaitent effectuer volontairement davantage d'heures pour des raisons économiques, (acheter une maison, fonder une famille, etc.). En règle générale, cette pression diminue au cours du temps, car le salaire augmente notamment avec l'ancienneté.

[59] *Morningness-Eveningness Questionnaire* - Horne JA & Östberg O. (1976).

12.5 Le classement des dimensions du travail et le recensement des situations qui influencent sur le niveau de fatigue générale des policiers

Les résultats du classement des sept dimensions du travail révèlent que les policiers désirent améliorer, de manière prioritaire, la dimension « horaires et temps de travail ». Ceci n'est pas surprenant, puisque le travail posté est directement lié à des niveaux de fatigue plus élevés, à une baisse des performances, ainsi qu'à des aspects négatifs sur la santé et le bien-être des travailleurs (Rose et al., 2017; Martens et al., 1999 ; Baker & Nussbaum, 2011 ; Winwood et al., 2006).

Les données démographiques de notre étude, indiquent que les policiers prestent en moyenne 43 heures par semaine. Ils travaillent à temps plein (38 heures/semaine), ce qui démontre qu'ils effectuent des heures supplémentaires. Une étude soutient que 20% des travailleurs en Europe travaillent au moins cinq heures de plus par semaine et que ces heures supplémentaires influencent sur leur taux de fatigue au travail (Techera et al, 2016).

Dans le recensement des situations de travail que les policiers ont décrites comme influençant leur niveau de fatigue générale, la majorité des policiers ont donné des exemples concernant cette même dimension du travail, à savoir, les horaires. Nous pouvons observer que cette dimension du travail est celle qui influence fortement leur niveau de fatigue. Ces policiers parlent d'incompatibilités de prestations, par exemple, lorsqu'on leur demande d'effectuer une prestation l'après-midi (14 H à 22 H) et que leur prestation du jour suivant commence à 7 H du matin.

Or, il est cité dans la législation concernant le temps de travail et les grilles de service que « *au sein de chaque période de 24 heures, le membre du personnel a le droit d'avoir au moins 11 heures de repos consécutives entre deux prestations de service. En raison de circonstances inattendues, ce délai peut exceptionnellement être ramené à 8 heures* »[60]. Cette règle ne semble pas toujours être prise en compte. Ces situations arrivent souvent, selon eux, et ces alternances de pauses (après-midi, matin, nuit) les dérangent, car ils n'ont pas le temps de se reposer de manière satisfaisante. Il est probable également qu'ils soient obligés de faire le choix entre se reposer ou s'occuper d'autres aspects personnels en dehors du travail.

[60] http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2001032133&table_name=loi

Par ailleurs, le manque de prévisibilité des horaires est évoqué. Parfois, le planning des horaires est réceptionné de manière tardive, ce qui les empêche de prévoir et d'organiser leur emploi du temps.

De plus, des changements tardifs de leur planning sont également mentionnés. Tous ces aspects jouent sur leur cycle de sommeil et de récupération (Sallinen & Kecklund 2010; Rajaratnam et al, 2013; Åkerstedt, 2003; Knutsson, 2003; Kerstedt et al, 1987; Rosekind et al, 1994) et les perturbent également dans la conciliation entre vie professionnelle et vie privée.

Ensuite, c'est la dimension « environnement physique et conditions matérielles » qui a été classée en deuxième position. Toutefois, les policiers n'évoquent pas souvent des exemples de situations en lien avec cette dimension. Nous ne pouvons pas expliquer cette différence, hormis le fait que, peut-être aux yeux des policiers, il existe beaucoup d'autres exemples de situations qui influencent leur fatigue générale, et qu'ils n'ont pas tous pensé à évoquer des situations concernant l'environnement physique du travail lorsqu'ils remplissaient le questionnaire.

D'ailleurs, la question relative aux exemples de situations impactant leur niveau de fatigue au travail est posée bien avant celle qui introduit les dimensions du travail. Ainsi, il est très probable que la question sur les situations liées à la fatigue des policiers ait fait l'objet d'une réponse spontanée et neutre (moins influencée par les dimensions du travail, qu'ils n'avaient pas encore découvertes), alors que la dernière question sur le classement des dimensions imposait évidemment d'avoir pris connaissance des différentes dimensions du travail que nous avions construites.

Quoi qu'il en soit, la littérature soutient que cette dimension du travail peut provoquer une augmentation du stress et une fatigue mentale, due à l'écart entre les exigences auxquelles les salariés font face et la réduction des moyens qui leur sont accordés (Lhuillier & Littim, 2009 ; Killian, 2008 ; Ray et al., 2013 ; De Carvalho, Muller, & Bachion, 2005).

Il est important que le travailleur ressente une certaine qualité dans son environnement de travail, car il sera plus enclin à se retrouver dans des états de bien-être (Forvil, 2016).

La dimension du travail classée en troisième position est le « contenu du travail ». En examinant les exemples de situations décrites comme impactant le niveau de fatigue au travail, nous pouvons mieux comprendre quels aspects du contenu ont tendance à influencer le niveau de fatigue générale des policiers. Ils évoquent la charge de travail, comme le nombre

élevé de missions à effectuer parfois d'affilée, la diversité et la cadence. La littérature indique que ces aspects induisent un stress et une fatigue (Karasek, 1979; Luchman & Gonzalez-Morales, 2013; Parker & Sprigg, 1999 voir aussi Rose et al, 2017 ; Dey et al, 2014).

D'autres policiers mentionnent l'incompatibilité des consignes de travail entre-elles et le fait de suivre des procédures inutiles, car elles sont ensuite modifiées. La littérature soutient que le travailleur ressent un déséquilibre entre ce que la hiérarchie lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont il dispose pour y répondre, ce qui mène au stress et à la fatigue (Large & Paché, 2016 ; Hockey, 2013).

D'autres exemples de tâches fatigantes, telles que la gestion des plaintes et les auditions, ainsi que les rédactions de procès-verbaux sont évoqués. Celles-ci sont susceptibles de fatiguer mentalement, car elles demandent une attention davantage prolongée (Boksem & Tops, 2008).

Les cas d'interventions psychologiquement difficiles sont aussi décrites dans les situations qui influencent la fatigue des policiers. Il est probable que le stress ressenti mène à des niveaux de fatigue mentale et émotionnelle potentiellement plus élevés (Mathur, 1993 ; Michie, 2002).

Toutefois, il est important de garder à l'esprit que le contenu du travail représente d'une manière générale ce qui compose le métier du policier. Si cette dimension n'est pas classée en première position vis-à-vis de la fatigue, il est probable que l'explication soit la suivante : même si des éléments du contenu du travail fatiguent les policiers, la satisfaction qu'ils en tirent domine la sensation de fatigue qu'ils ressentent, car il s'agit du métier de leur choix.

Enfin, les policiers ont classé en dernière position la dimension « relations publiques », ce qui semble montrer que la majorité des policiers ne perçoivent pas cette dimension comme étant très influente sur leurs niveaux de fatigue.

Ces résultats diffèrent fortement des résultats de notre première question de recherche, qui démontrent que les relations publiques expliquent tout de même les trois types de fatigue des policiers. Il est difficile d'expliquer cette différence, si ce n'est à travers la remise en cause de la méthode de classement. En effet, il s'en est fallu de peu pour que cette dimension soit classée en 4ème position.

12.6 Limites de l'étude

12.6.1 Les conditions d'administration du questionnaire de fatigue

Les questionnaires de l'étude auxquels ont répondu les policiers du « Processus Intervention » ont été auto-administrés, c'est-à-dire que les participants ont eux-mêmes rempli les questionnaires.

Puisque ceux-ci ont été envoyés par courrier interne, nous n'avons pas répondu à d'éventuelles questions qu'auraient pu avoir les participants sur le sens des questions. La non-réponse à certaines questions pourrait être due à la manière, potentiellement sujette à interprétation, dont nous les avons posées.

Cependant, un avantage de cette méthode d'envoi est qu'elle a permis aux participants d'être indépendants du temps imparti et du lieu pour répondre au questionnaire.

12.6.2 La traduction du questionnaire 3D-WFI (Frone & Tidwell, 2015)

Étant donné que les synonymes en langue originale (anglais) du mot fatigue sont plus différentiés qu'en français, il est possible que la version française ne fasse pas suffisamment de distinction entre les différents termes utilisés, rendant l'interprétation des questions plus difficile.

Néanmoins, la traduction de ce questionnaire a permis de l'utiliser pour une population francophone et d'élargir ainsi la base de données, permettant d'étudier les trois types de fatigue.

12.6.3 Les questions numéro 10 et 12

Très fréquemment, les participants ont inscrit les mêmes éléments de réponse pour la question no. 10 et la question no. 12. Malgré cela, l'étude n'a pas été impactée, car toutes les informations utiles ont pu être recueillies. De plus, ces éléments de réponse nous ont permis d'observer que ces informations étaient aussi en rapport avec les dimensions du travail de notre étude.

12.6.4 Le taux de réponses des services d'affectation

Tout d'abord, un service entier d'affectation (Circulation) n'a renvoyé aucun questionnaire.

Ensuite, deux autres services (Brigade canine, P.A.B) ont renvoyé un faible nombre de questionnaires, ce qui a pu affaiblir la puissance statistique de certaines analyses.

Toutefois, le fait de garder les quatre services d'affectation dans l'étude a enrichi les comparaisons entre ceux-ci et nous a permis une réflexion plus complète lors de la discussion. La quantité et la diversité des données des différents services permettent de rendre les résultats plus généralisables à la population des policiers sur le terrain.

12.6.5 La population étudiée

Il a été difficile d'acquérir des informations plus précises concernant le contenu du travail, notamment parce que certaines tâches et missions ne sont pas répertoriées. Et, pour celles auxquelles nous avons eu accès, il existe de nombreuses missions, rendant ainsi la description compliquée.

De plus, dans la littérature sur le sujet de la fatigue au travail, les études effectuées concernent souvent la population des travailleurs provenant du milieu hospitalier. La difficulté de trouver des études sur la population des policiers, reflète l'absence de documentation sur cette population précise, c'est-à-dire la police de Belgique et, plus précisément, la police locale de Liège, puisqu'en fonction des lieux et des services, le contenu du travail diffère également.

Toutefois, nous avons obtenu la documentation reprenant les descriptions générales de fonction des différents services (relatives à certains grades uniquement), ainsi qu'un document expliquant les étapes du « Processus Intervention »[61], ce qui nous a permis d'interpréter les résultats.

[61] Ce document ne peut être divulgué qu'avec la permission du Chef de Corps de la Police Locale de Liège.

Chapitre 13. Conclusion et perspectives

La présente étude s'est attachée à montrer les liens les plus impactants qui existent entre certaines dimensions organisationnelles du travail des policiers opérationnels de la Zone de Police de Liège et le type de fatigue y associée et ressentie, particulièrement la fatigue émotionnelle.

Nous étions convaincus de l'intérêt de cette recherche, en raison du peu d'études disponibles, du choix du métier de policier susceptible d'induire des niveaux de fatigue élevés, particulièrement à l'heure de la menace terroriste qui induit stress et charge de travail supplémentaires, et de l'échantillon significatif de 400 policiers opérationnels.

Ayant utilisé le questionnaire « 3D -WFI » de Frone & Tidwell (2015) qui prend en compte les trois types de fatigue liées au travail (physique, mentale et émotionnelle), nous avons constaté que ces formes de fatigue existent bel et bien dans le milieu professionnel des policiers, ce qui soutient la théorie scientifique nouvellement introduite et développée par ces chercheurs. Ceci doit amener les responsables et les conseillers en prévention psychosociale de la Zone de Police de Liège à prendre en considération ces trois types de fatigue dans leurs analyses sur le bien-être et les risques psycho-sociaux des policiers.

Au niveau des causes engendrant de la fatigue au travail, nous avons volontairement délaissé l'observation peu intéressante des caractéristiques individuelles des policiers, pour privilégier les facteurs organisationnels du travail, que nous avons regroupés en sept « dimensions du travail ». La raison en est la volonté de suivre une approche ergonomique, estimant qu'il est nécessaire d'adapter le travail à l'homme et non l'inverse.

À cet effet, tous les policiers opérationnels de la Zone de Police de Liège ont été invités à remplir un questionnaire dûment testé et validé, et à exprimer le niveau de fatigue ressenti au travers des sept dimensions du travail retenues. À cet égard, nous devons rester attentif au taux de participation des services qui, pour certains, n'était pas très élevé, affaiblissant la représentativité de l'échantillon et contrariant ainsi en partie l'extrapolation des résultats à l'ensemble des policiers opérationnels de la Zone de Police.

Ainsi, les résultats ont clairement mis en évidence le service « Interventions », en comparaison aux autres services, qui obtient le niveau le plus élevé de fatigue ressentie.

En outre, ils ont identifié les dimensions qui impactent le plus la fatigue ressentie par les policiers opérationnels de la Zone de Police de Liège :

1. En priorité, deux dimensions plutôt relatives à l'organisation spécifique à la Zone de Police, à savoir « Horaires et temps de travail »[62] et « Environnement physique et conditions matérielles »[63] ; ce résultat nous a surpris, mais peut s'expliquer par la possibilité pour le policier, lorsqu'il remplit le questionnaire de l'enquête, de confondre fatigue au travail et revendication/plainte dans le cadre du bien-être au travail, d'autant plus que les deux dimensions mentionnées ci-dessous, plutôt liées au métier de policier, apparaissent plus difficilement modifiables ; il n'en reste pas moins vrai que ces deux aspects du travail doivent être pris en considération par la hiérarchie : d'une part, une meilleure anticipation dans l'organisation des horaires de travail ou encore une limitation dans la prestation d'heures supplémentaires et, d'autre part, l'amélioration des conditions matérielles, notamment au niveau de l'environnement de travail qui doit se présenter comme une « bulle de confort » au sein de laquelle le policier, seul ou en équipe, peut s'isoler, se protéger et se ressourcer.
2. Ensuite, deux dimensions plutôt relatives au métier de policier, à savoir « Contenu du travail »[64] et « Relations publiques »[65] ; d'une part, le contenu du métier est complexe et couvre de nombreux domaines de compétences (droit, administration, psychologie, etc.), ce qui engendre tous les types de fatigue, et plus particulièrement un niveau élevé de fatigue mentale ; bien que les contraintes liées à cette dimension soient largement acceptées par les policiers, la hiérarchie doit veiller à une juste répartition et à un seuil acceptable de la charge de travail ; d'autre part, l'intensité des relations humaines, souvent dans un contexte hostile, impacte également tous les types de fatigue, et plus particulièrement la fatigue émotionnelle ; à cet effet, l'esprit d'équipe est de première importance et doit être valorisé ; il faut également veiller à maintenir une sélection stricte des candidats policiers qui doivent absolument faire preuve d'un équilibre émotionnel suffisant.

Enfin, les résultats montrent également que l'ancienneté constitue plutôt un avantage pour le policier vis-à-vis de la fatigue ressentie au travail. Il est donc utile que les policiers plus expérimentés puissent épauler les jeunes policiers dans leur adaptation au métier, en

[62] « Horaires et temps de travail » : travail posté, nombre d'heures prestées, heures supplémentaires, emploi du temps,...
[63] « Environnement physique et conditions matérielles » : qualité et ressources du matériel, environnement physique, postures, poids lourds,...
[64] « Contenu du travail » : tâches, responsabilités, missions,…
[65] « Relations publiques » : proximité, relations, image public, stéréotypes,...

partageant systématiquement leurs expériences vis-à-vis des différentes dimensions du travail : les horaires, les rythmes à adopter lors de prestations inhabituelles ou concernant le contenu du travail, les habitudes à adopter face à l'intensité des missions, etc. Des temps de partage pourraient être envisagés dans l'emploi du temps et des équipes intergénérationnelles pourraient être constituées lors de chaque rotation.

Informer les policiers sur les causes des trois types de fatigue et sur leurs conséquences, ainsi que partager les pistes et les conseils à suivre, permettrait réellement aux policiers d'éviter des niveaux excessifs de fatigue au travail, tels que la fatigue chronique et, de façon plus importante, le burnout. Les conséquences d'une telle politique du personnel seraient évidentes : satisfaction et performances au travail des policiers et fonctionnement optimal de la Zone de Police.

Il va donc de l'intérêt de l'entièreté des acteurs de la Zone de Police de mettre en place ces stratégies d'amélioration.

Bibliographie

Adam, A., Courthiat, M. C., Vespignani, H., Emser, W., & Hannarth, B. (2007). Effets des horaires de travail posté et de nuit sur la qualité du sommeil, la vigilance et la qualité de vie: Etude interrégionale franco-allemande. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, *68*(5), 482-493.

Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., Huuhtanen, P., Koskinen, A., & Väänänen, A. (2009). Occupational burnout and chronic work disability: An eight-year cohort study on pensioning among Finnish forest industry workers. *Journal of affective disorders*,*115*(1-2), 150-159.

Åkerstedt, T., Fredlund, P., Gillberg, M., & Jansson, B. (2002). Work load and work hours in relation to disturbed sleep and fatigue in a large representative sample. *Journal of psychosomatic research*, *53*(1), 585-588.

Åkerstedt, T. (2003). Shift work and disturbed sleep/wakefulness.*Occupational medicine*, *53*(2), 89-94.

Åkerstedt, T., Folkard, S., & Portin, C. (2004). Predictions from the three-process model of alertness. *Aviation, space, and environmental medicine*, *75*(3), A75-A83.

Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, *79*(2), 549-562.

Alhola, P., & Polo-Kantola, P. (2007). Sleep deprivation: Impact on cognitive performance. *Neuropsychiatric disease and treatment*, *3*(5), 553.

Allouche, W., El Amri, I., Benali, B., & El Kholti, A. (2016). Résumé du syndrome d'épuisement professionnel lié à la profession de kinésithérapeute. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, *77*(3), 560-561.

Ament, W., & Verkerke, G. J. (2009). Exercise and fatigue. *Sports medicine*, *39*(5), 389-422.

Anshel, M. H. (2000). A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. *Criminal justice and Behavior*, *27*(3), 375-400.

Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., Bosveld, W., & Van Dierendonck, D. (2000). Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners. *Journal of Organizational Behavior*, 425-441.

Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., & Bosveld, W. (2001). Burnout contagion among general practitioners. *Journal of Social and Clinical Psychology*, *20*(1), 82-98.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach burnout inventory-general survey: an internet study. *Anxiety, Stress & Coping*, *15*(3), 245-260.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Macmillan.

Baranski, J. V., Cian, C., Esquivié, D., Pigeau, R. A., & Raphel, C. (1998). Modafinil during 64 hr of sleep deprivation: Dose-related effects on fatigue, alertness, and cognitive performance. *Military Psychology*, *10*(3), 173.

Barker, L. M. (2009). *Measuring and modeling the effects of fatigue on performance: Specific application to the nursing profession* (Doctoral dissertation, Virginia Tech).

Barker, L. M., & Nussbaum, M. A. (2011). Fatigue, performance and the work environment: a survey of registered nurses. *Journal of advanced nursing*, *67*(6), 1370-1382.

Barnes, C. M., & Van Dyne, L. (2009). I'm tired': Differential effects of physical and emotional fatigue on workload management strategies. *Human Relations*,*62*(1), 59-92.

Beckers, D. G., van der Linden, D., Smulders, P. G., Kompier, M. A., Taris, T. W., & Geurts, S. A. (2008). Voluntary or involuntary? Control over overtime and rewards for overtime in relation to fatigue and work satisfaction. *Work & Stress*, *22*(1), 33-50.

Beurskens, A. J., Bültmann, U., Kant, I., Vercoulen, J. H., Bleijenberg, G., & Swaen, G. M. (2000). Fatigue among working people: validity of a questionnaire measure. *Occupational and environmental medicine*, *57*(5), 353-357.

Blake, D., & Cumella, E. (2014). Officer Fatigue and Officer-Involved Shootings—A Deadly Combination for Error. *The Police Chief*, *81*, 14-17.

Boksem, M. A., & Tops, M. (2008). Mental fatigue: costs and benefits. *Brain research reviews*, *59*(1), 125-139.

Bonnet, M. (1985). "The Effect of Sleep Disruption on Performance, Sleep, and Mood."Sleep, 8:ll-19.

Boussard, V., Caroly, S., & Loriol, M. Du rapport entre jeunes et anciens au collectif de travail. Le cas des gardiens de la paix. *SOCIAL STEPHANIE BOUJUT 10*, 18.

Bültmann, U., Kant, I., Kasl, S. V., Schröer, K. A., Swaen, G. M., & van den Brandt, P. A. (2002). Lifestyle factors as risk factors for fatigue and psychological distress in the working population: prospective results from the Maastricht Cohort Study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, *44*(2), 116-124.

Cabon, P. (2015). Des approches prescriptives aux systèmes de gestion du risque fatigue. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, (17-2).

Caldwell Jr, J. A., Caldwell, J. L., Brown, D. L., & Smith, J. K. (2004). The Effects of 37 Hours of Continuous Wakefulness On the Physiological Arousal, Cognitive Performance, Self-Reported Mood, and Simulator Flight Performance of F-117A Pilots. *Military Psychology*, *16*(3), 163.

Cassou, B., Derriennic, F., Monfort, C., Iwatsubo, Y., & Amphoux, M. (2001). Évolution de la santé après la retraite et conditions de travail durant la vie active: à propos d'une cohorte de retraités parisiens suivis 10 ans. *Travail, Santé, Vieillissement-Relations et évolutions, Toulouse, Octarès Ed., Collection Colloques*, 115-123.

Chakraborty, S., & Subramanya, A. H. (2013). Socio-demographic and clinical predictors of absenteeism-A cross-sectional study of urban industrial employees. *Industrial psychiatry journal*, *22*(1), 17.

Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Presses Universitaires de France-PUF.

Colcombe, S., & Kramer, A. F. (2003). Fitness effects on the cognitive function of older adults: a meta-analytic study. *Psychological science*, *14*(2), 125-130.

Craft, L. L. (2005). Exercise and clinical depression: examining two psychological mechanisms. *Psychology of Sport and Exercise*, *6*(2), 151-171.

Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied psychology*, *88*(1), 160.

Dantzer, M. L. (1987). Police-related stress: A critique for future research. *Journal of Police and Criminal Psychology*, *3*(2), 43-48.

Darby, F., & Walls, C. (1998). Stress and fatigue: Their impact on health and safety in the workplace. *Occupational Safety & Health Service of Department of Labour*.

Davies, D. R., & Parasuraman, R. (1982). *The psychology of vigilance*. Academic Pr.

De Carvalho, E. C., & Muller, M. B. P.(2005). Stress in the professional practice of oncology nursing. *Cancer Nursing*,*28*(3), 187-92.

Dembe, A. E., Erickson, J. B., Delbos, R. G., & Banks, S. M. (2005). The impact of overtime and long work hours on occupational injuries and illnesses: new evidence from the United States. *Occupational and environmental medicine*, *62*(9), 588-597.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, *19*(1),12-23.

Demerouti, E., Mostert, K. and Bakker, A.B. (2010), "Burnout and work engagement: a thorough investigation of the independency of both constructs", Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 15 No. 3, pp. 209-222.

De Raeve, L., Jansen, N. W. H., Van den Brandt, P. A., Vasse, R., & Kant, I. J. (2009). Interpersonal conflicts at work as a predictor of self-reported health outcomes and occupational mobility. *Occupational and environmental medicine*, *66*(1), 16-22.

Desmond, P. A., & Matthews, G. (1997). Implications of task-induced fatigue effects for in-vehicle countermeasures to driver fatigue. *Accident Analysis & Prevention*, *29*(4), 515-523.

De Vries, J. D., Claessens, B. J., van Hooff, M. L., Geurts, S. A., van den Bossche, S. N., & Kompier, M. A. (2016). Disentangling longitudinal relations between physical activity, work-related fatigue, and task demands. *International archives of occupational and environmental health*, *89*(1), 89-101.

Dey, N. C., & Pal, S. (2012). A Look into Miners' Health in Prevailing Ambience of Underground Coal Mine Environment.*Journal of The Institution of Engineers (India): Series D*, *93*(1), 37-42.

Dey, N. C., Nath, S., Sharma, G.D., & Mallik, A. (2014). Environmental Impact on Physiological Responses of Underground Coal Miners in the Eastern Part of India. *Journal of human ergology*, *43*(2), 69-68.

Dinges, D. F., Pack, F., Williams, K., Gillen, K. A., Powell, J. W., Ott, G. E., ... & Pack, A. I. (1997). Cumulative sleepiness, mood disturbance, and psychomotor vigilance performance decrements during a week of sleep restricted to 4–5 hours per night. *Sleep*, *20*(4), 267-277.

Dodier, N. (1985). La construction pratique des conditions de travail: préservation de la santé et vie quotidienne des ouvriers dans les ateliers. *Sciences sociales et santé*, *3*(2), 5-39.

Drolet, M. È. (2012). Les déterminants de l'épuisement professionnel et des troubles musculosquelettiques et leur cooccurrence chez les policiers.

Dupont, G. (2009). Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Dublin).

Dzaja, A., Arber, S., Hislop, J., Kerkhofs, M., Kopp, C., Pollmächer, T., ... & Porkka-Heiskanen, T. (2005). Women's sleep in health and disease. *Journal of psychiatric research*, *39*(1), 55-76.

Eriksen, W. (2006). Work factors as predictors of persistent fatigue: a prospective study of nurses' aides. *Occupational and environmental medicine*, *63*(6), 428-434.

Fernandes, C. F., & Mekoth, N. (2008). Social transaction at workplace: The impact of social support on role stress.

Feuerhahn, N., Sonnentag, S., & Woll, A. (2014). Exercise after work, psychological mediators, and affect: A day-level study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *23*(1), 62-79.

Fielding N., 1985, Police socialization and police competence, *The British Journal of Psychology*, vol XXXV, n°4, pp.568-590.

Ford, R. E., Alexander, M., & Lester, D. (1971). Fear of death of those in a high stress occupation. *Psychological reports*, *29*(2), 502-502.

Forvil, B. (2016). *Influence de la précarité des conditions de travail des enseignants à petit-goâ ve sur leur intention à la mobilité externe* (Doctoral dissertation).

Foushee, H. C., & Helmreich, R. L. (1988). Group interaction and flight crew performance. In *Human factors in aviation* (pp. 189-227).

Fransson, E. I., Heikkilä, K., Nyberg, S. T., Zins, M., Westerlund, H., Westerholm, P., ... & Suominen, S. (2012). Job strain as a risk factor for leisure-time physical inactivity: an individual-participant meta-analysis of up to 170,000 men and women: the IPD-Work Consortium. *American journal of epidemiology*, *176*(12), 1078-1089.

Friesen, L. D., Vidyarthi, A. R., Baron, R. B., & Katz, P. P. (2008). Factors associated with intern fatigue. *Journal of general internal medicine*, *23*(12), 1981-1986.

Fritz, C., & Sonnentag, S. (2006). Recovery, well-being, and performance-related outcomes: The role of workload and vacation experiences. *Journal of Applied Psychology*, *91*(4), 936.

Frone, M. R., & Tidwell, M. C. O. (2015). The meaning and measurement of work fatigue: Development and evaluation of the Three-Dimensional Work Fatigue Inventory (3D-WFI).*Journal of occupational health psychology*, *20*(3), 273.

Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management journal*, *26*(4), 567-586.

Gander, P., Hartley, L., Powell, D., Cabon, P., Hitchcock, E., Mills, A., & Popkin, S. (2011). Fatigue risk management: Organizational factors at the regulatory and industry/company level. *Accident Analysis & Prevention*, *43*(2), 573-590.

Gintrac, A. (2011). Le stress au travail, un état des lieux. *Management & Avenir*, (1), 89-106.

González-Alonso, J., Teller, C., Andersen, S. L., Jensen, F. B., Hyldig, T., & Nielsen, B. (1999). Influence of body temperature on the development of fatigue during prolonged exercise in the heat. *Journal of applied physiology*, *86*(3), 1032-1039.

Goode, J. H. (2003). Are pilots at risk of accidents due to fatigue?. *Journal of safety research*, *34*(3), 309-313.

Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must" service with a smile" be stressful? The moderating role of personal control for American and French employees. *Journal of Applied Psychology*, *90*(5), 893.

Grandjean, E. (1979). Fatigue in industry. *Occupational and Environmental Medicine*, *36*(3), 175-186.

Halouani, N., Masmoudi, R., Ellouze, S., Turki, M., Aloulou, J., & Amami, O. (2012). Travail en Horaires Atypiques : Impact sur la Santé et Recommandations. Shift Work : Impact on Health and Recommendations.

Hansez, I., Firket, P., Braeckman, L., & Mairiaux, P. (2010). *Recherche sur le Burnout au sein de la population active belge*. SPF Emploi & Travail.

Harrison, Y., & Horne, J. A. (2000). The impact of sleep deprivation on decision making: a review. *Journal of experimental psychology: Applied*, *6*(3), 236.

Hart, P. M., Wearing, A. J., & Headey, B. (1995). Police stress and well-being: Integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *68*(2), 133-156.

Hasle, P., Bojesen, A., Langaa Jensen, P., & Bramming, P. (2012). Lean and the working environment: a review of the literature. *International Journal of Operations & Production Management*, *32*(7), 829-849.

Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resource caravans and engaged settings. *Journal of occupational and organizational psychology*, *84*(1), 116-122.

Hockey, R. (2013). *The psychology of fatigue: Work, effort and control*. Cambridge University Press

Horne, J. A., & Östberg, O. (1976). A self-assessment questionnaire to determine morningness-eveningness in human circadian rhythms. *International journal of chronobiology*.

Horne, J. A. (1993). Human sleep, sleep loss and behaviour: Implications for the prefrontal cortex and psychiatric disorder. *The British Journal of Psychiatry*.

Hursh, S. R., & Balkin, T. J. (2004). Response to commentary on fatigue models for applied research in warfighting. *Aviation, space, and environmental medicine*, *75*(3), A57-A60.

ISO. (1991). ISO 10075: Ergonomic principles related to mental workload—General terms and definitions. Geneva, Switzerland.

Jansen, N. W., Kant, I., & van den Brandt, P. A. (2002). Need for recovery in the working population: description and associations with fatigue and psychological distress.*International journal of behavioral medicine*, *9*(4), 322.

Jansen, N., Kant, I., van Amelsvoort, L., Nijhuis, F., & van den Brandt, P. (2003). Need for recovery from work: evaluating short-term effects of working hours, patterns and schedules.*Ergonomics*, *46*(7), 664-680.

Jermier, J. M., Gaines, J., & McIntosh, N. J. (1989). Reactions to physically dangerous work: A conceptual and empirical analysis. *Journal of Organizational Behavior*, *10*(1), 15-33.

Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (2002). Health care at the crossroads: Strategies for addressing the evolving nursing crisis. Oakbrook Terrace, IL: Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations.

Josse, E. (2008). Le burn-in et le burn-out. *En ligne: http://www. resiliencepsy. com/IMG/pdf/burnin_burnout. pdf*.

Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.

Killian, K. D. (2008). Helping till it hurts? A multimethod study of compassion fatigue, burnout, and self-care in clinicians working with trauma survivors. *Traumatology*, *14*(2), 32-44.

Kjellberg, A., Muhr, P., & Skoldstrom, B. (1998). Fatigue after work in noise-an epidemiological survey study and three quasi-experimental field studies. *Noise and Health*, *1*(1), 47.

Kluger, B. M., Krupp, L. B., & Enoka, R. M. (2013). Fatigue and fatigability in neurologic illnesses Proposal for a unified taxonomy. *Neurology*, *80*(4), 409-416.

Knutsson, A. (2003). Health disorders of shift workers. *Occupational medicine*, *53*(2), 103-108.

Kodama, T.; Matsuzawa, K. Ministry of Health, Labour and Welfare 2008 Report of Health Conditions of Workers. Chiyoda (Tokyo): Japan Ministry of Health, Labour and Welfare; 2008 Oct.

Kouvonen, A., Vahtera, J., Oksanen, T., Pentti, J., Väänänen, A. K., Heponiemi, T., ... & Kivimäki, M. (2013). Chronic workplace stress and insufficient physical activity: a cohort study. *Occup Environ Med*, *70*(1), 3-8.

Kreiner, G. E., Hollensbe, E. C., & Sheep, M. L. (2006). Where is the “me” among the “we”? Identity work and the search for optimal balance. *Academy of Management Journal*, *49*(5), 1031-1057.

Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, *19*(3), 192-207.

Laborit, H. (1981). Éloge de la fuite (1976). *Paris, Gallimard, coll.«Idées*.

Lac, G., & Chamoux, A. (2003). Elevated salivary cortisol levels as a result of sleep deprivation in a shift worker. *Occupational medicine*, *53*(2), 143-145.

Large, R. O., & Paché, G. (2016). Dimension humaine du management logistique: stress, fatigue et santé des salariés. *Logistique & Management*,*24*(2), 134-151.

Lassagne, M., Perriard, J., Rozan, A., & Trontin, C. (2013). *L’évaluation économique du stress au travail*. Quae.

La Ville, A. (1996). Discussion générale. Actes du séminaire vieillissement-Travail 1996. Paris : CREAPT-CEE.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al.(1986) models. *Organizational behavior and human decision processes*, *54*(3), 369-398.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout.

Légeron, P. (2015). *Le stress au travail: un enjeu de santé*. Odile Jacob.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*,*9*(4), 297-308.

Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational behavior*, *12*(2), 123-144.

Leone, S. S., Huibers, M. J., Knottnerus, J. A., & Kant, I. (2008). A comparison of the course of burnout and prolonged fatigue: A 4-year prospective cohort study. *Journal of psychosomatic research*, *65*(1), 31-38.

LePine, J. A., LePine, M. A., & Jackson, C. L. (2004). Challenge and hindrance stress: relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance. *Journal of Applied Psychology*, *89*(5), 883.

Leung, A. W., Chan, C. C., Ng, J. J., & Wong, P. C. (2006). Factors contributing to officers' fatigue in high-speed maritime craft operations. *Applied ergonomics*, *37*(5), 565-576.

Levenson, A. (2017). Workplace fatigue is a systems problem.*Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, *69*(2), 130.

Lhuilier, D., & Litim, M. (2009). Le rapport santé-travail en psychologie du travail. *Mouvements*, (2), 85-96.

Lindsey, D. (2007). Police fatigue: An accident waiting to happen. *FBI L. Enforcement Bull.*, *76*, 1.

Lindwall, M., Gerber, M., Jonsdottir, I. H., Börjesson, M., & Ahlborg Jr, G. (2014). The relationships of change in physical activity with change in depression, anxiety, and burnout: A longitudinal study of Swedish healthcare workers. *Health Psychology*, *33*(11), 1309.

Liners, A., Allard, V., Cugnon, C., & Sebille, M. (2015). Mémento Statut de la police. Waterloo : Wolters Kluwer.

Liu, Y., Wang, M., Chang, C. H., Shi, J., Zhou, L., & Shao, R. (2015). Work–family conflict, emotional exhaustion, and displaced aggression toward others: The moderating roles of workplace interpersonal conflict and perceived managerial family support. *Journal of Applied Psychology*, *100*(3), 793.

Loo, R. (1984). Occupational stress in the law enforcement profession. *Canada's Mental Health*.

Loriol, M. (2003). Donner un sens à la plainte de fatigue au travail. *L'Année sociologique*, *53*(2), 459-485.

Loriol, M. (2009). Discussions informelles au sein du groupe de travail et construction du stress. Le cas des infirmières hospitalières et des policiers de sécurité urbaine.*Communication et organisation*, (36), 20-31.

Loriol, M. (2012). Stress au travail et âge: La construction sociale des vulnérabilités dans la police et à l'hôpital.

Luchman, J. N., & González-Morales, M. G. (2013). Demands, control, and support: A meta-analytic review of work characteristics interrelationships. *Journal of occupational health psychology*, *18*(1), 37.

Luttmann, A., Jäger, M., Griefahn, B., Caffier, G., Liebers, F., & World Health Organization. (2003). Preventing musculoskeletal disorders in the workplace.

Maquet, P. (2001). The role of sleep in learning and memory. *Science,294*(5544), 1048-1052.

Martens, M. F. J., Nijhuis, F. J. N., Van Boxtel, M. P. J., & Knottnerus, J. A. (1999). Flexible work schedules and mental and physical health. A study of a working population with non-traditional working hours. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, *20*(1), 35-46.

Martin, M. (2010). Facteurs Prévisionnels du Développement de l'État de Stress Post Traumatique à la Suite d'un Événement Traumatique chez les Policiers.

Maslach, C. (1982). Burnout: The high cost of caring.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI: Maslach burnout inventory*. Sunnyvale (CA): CPP, Incorporated.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, *52*(1), 397-422.

Mathur, P. (1993). Stress in police personnel: A preliminary survey. *NPA magazine*, *45*(2).

Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions.*Psychological bulletin*, *132*(3), 327.

Messing, K., Tissot, F., & Stock, S. (2008). Distal lower-extremity pain and work postures in the Quebec population. *American journal of public health*,*98*(4), 705-713.

Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work.*Occupational and environmental medicine*, *59*(1), 67-72.

Nägel, I. J., & Sonnentag, S. (2013). Exercise and sleep predict personal resources in employees' daily lives. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, *5*(3), 348-368.

Nakata, A., Haratani, T., Takahashi, M., Kawakami, N., Arito, H., Kobayashi, F., & Araki, S. (2004). Job stress, social support, and prevalence of insomnia in a population of Japanese daytime workers. *Social science & medicine*, *59*(8), 1719-1730.

National Research Council. (2004). *Fairness and effectiveness in policing: The evidence*. National Academies Press.

National Safety Council (1981). Accident Facts, Chicago, Illinois.

National Sleep Foundation. 2002. "Sleep in America" poll. 1–44. Accessed 6 September 2006.

NF EN ISO 10075-1 (Septembre 2000), *Principes ergonomiques concernant la charge de travail mental. Partie 1 : les termes généraux et leurs définitions*, Paris.

NF EN ISO 6385 (Août 2004), *Principes ergonomiques de la conception des systèmes de travail*, Paris.

Ochoa, F. J., Ramalle-Gomara, E., Lisa, V., & Saralegui, I. (1998). The effect of rescuer fatigue on the quality of chest compressions. *Resuscitation*, *37*(3), 149-152.

Ogawa, Y., Kanbayashi, T., Saito, Y., Takahashi, Y., Kitajima, T., Takahashi, K., ... & Shimizu, T. (2003). Total sleep deprivation elevates blood pressure through arterial baroreflex resetting: a study with microneurographic technique.*Sleep*, *26*(8), 986-989.

Oligny, M. Stress et burnout en milieu policier, (1991). *Presse de l'Université du Québec*.
Oligny, M. La Police: Les Risques Liés aux Métiers Exerçants des Régulations d'Incidents Critiques.

Park, S. B., & Gotoh, S. (1993). Research on office environment evaluation and worker fatigue. *Journal of Thermal Biology*, *18*(5-6), 565-570.

Park, J., Kim, Y., Chung, H. K., & Hisanaga, N. (2001). Long working hours and subjective fatigue symptoms. *Industrial health*, *39*(3), 250-254.

Parker, S. K., & Sprigg, C. A. (1999). Minimizing strain and maximizing learning: the role of job demands, job control, and proactive personality. *Journal of applied psychology*, *84*(6), 925.

Perrow, C. (2011). *Normal Accidents: Living with High Risk Technologies-Updated Edition*. Princeton university press.

Philip, P., Taillard, J., Sagaspe, P., Valtat, C., Sanchez-Ortuno, M., Moore, N., ... & Bioulac, B. (2004). Age, performance and sleep deprivation. *Journal of sleep research*, *13*(2), 105-110.

Rajaratnam, S. M., Howard, M. E., & Grunstein, R. R. (2013). Sleep loss and circadian disruption in shift work: health burden and management. *Med J Aust*, *199*(8), S11-15.

Ray, S. L., Wong, C., White, D., & Heaslip, K. (2013). Compassion satisfaction, compassion fatigue, work life conditions, and burnout among frontline mental health care professionals. *Traumatology*, *19*(4), 255-267.

Rohmert, W. (1986). Ergonomics: concept of work, stress and strain. *Applied Psychology*, *35*(2), 159-180.

Rose, D. M., Seidler, A., Nübling, M., Latza, U., Brähler, E., Klein, E. M., ... & König, J. (2017). Associations of fatigue to work-related stress, mental and physical health in an employed community sample. *BMC psychiatry*, *17*(1), 167.

Rosekind, M. R., Gander, P. H., Miller, D. L., Gregory, K. B., Smith, R. M., Weldon, K. J., ... & Lebacqz, J. V. (1994). Fatigue in operational settings: examples from the aviation environment.*Human factors*, *36*(2), 327-338.

Ruiller, C. (2008). *Le soutien social au travail: conceptualisation, mesure et influence sur l'épuisement professionnel et l'implication organisationnelle: l'étude d'un cas hospitalier*(Doctoral dissertation, Université Rennes 1).

Sahu, S., Sett, M., & Kjellstrom, T. (2013). Heat exposure, cardiovascular stress and work productivity in rice harvesters in India: implications for a climate change future. *Industrial health*,*51*(4), 424-431.

Sakurai, K., Nakata, A., Ikeda, T., Otsuka, Y., & Kawahito, J. (2014). Employment type, workplace interpersonal conflict, and insomnia: a cross-sectional study of 37,646 employees in Japan. *Archives of environmental & occupational health*, *69*(1), 23-32.

Sallinen, M., & Kecklund, G. (2010). Shift work, sleep, and sleepiness—differences between shift schedules and systems.*Scandinavian journal of work, environment & health*, 121-133.

Saper, C. B., Scammell, T. E., & Lu, J. (2005). Hypothalamic regulation of sleep and circadian rhythms. *Nature*, *437*(7063), 1257.

Schaufeli, W.B., Maassen, G.H., Bakker, A.B. and Sixma, H.J. (2011), “Stability and change in burnout: a 10-year follow-up study among primary care physicians”, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol. 84 No. 2, pp. 248-267.

Schmidt, C., Collette, F., Leclercq, Y., Sterpenich, V., Vandewalle, G., Berthomier, P., ... & Gais, S. (2009). Homeostatic sleep pressure and responses to sustained attention in the suprachiasmatic area. *Science*, *324*(5926), 516-519.

Sharma, R. (2012). Conceptual framework for improving business performance with lean manufacturing and successful human factors interventions–a case study. *International Journal for Quality Research*, *6*(3), 259-270.

Shen, J., Barbera, J., & Shapiro, C. M. (2006). Distinguishing sleepiness and fatigue: focus on definition and measurement.*Sleep medicine reviews*, *10*(1), 63-76.

Sonnentag, S., & Jelden, S. (2009). Job stressors and the pursuit of sport activities: A day-level perspective. *Journal of occupational health psychology*, *14*(2), 165.

Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of occupational health psychology*, *3*(4), 356.

Spiegel, K., Leproult, R., & Van Cauter, E. (1999). Impact of sleep debt on metabolic and endocrine function. *The lancet*, *354*(9188), 1435-1439.

Spiegel, K., Knutson, K., Leproult, R., Tasali, E., & Cauter, E. V. (2005). Sleep loss: a novel risk factor for insulin resistance and Type 2 diabetes. *Journal of applied physiology*, *99*(5), 2008-2019.

Steele, C. M., & Aronson, J. (1995). Stereotype threat and the intellectual test performance of African Americans. *Journal of personality and social psychology*, *69*(5), 797.

Steers, R. M., & Rhodes, S. R. (1978). Major influences on employee attendance: A process model. *Journal of applied Psychology*, *63*(4), 391.

Stokols, D. (2003). The ecology of human strengths. In L. G. Aspinwall & U. M. Staudinger (Eds.), *A psychology of human strengths: Fundamental questions and future directions for a positive psychology* (pp. 331-343). Washington, DC, US: American Psychological Association.

Stratton, J. D. (1978). Police stress, part 1: An overview. *Police Chief*, *45*(4), 58-62.

Sundstrom, E., & Sundstrom, M. G. (1986). *Work places: The psychology of the physical environment in offices and factories*. CUP Archive.

Sundstrom, E., Town, J. P., Rice, R. W., Osborn, D. P., & Brill, M. (1994). Office noise, satisfaction, and performance.*Environment and behavior*, *26*(2), 195-222.

Tassi, P., & Muzet, A. (2000). Sleep inertia. *Sleep medicine reviews*, *4*(4), 341-353.

Techera, U., Hallowell, M., Stambaugh, N., & Littlejohn, R. (2016). Causes and consequences of occupational fatigue: Meta-analysis and systems model. *Journal of occupational and environmental medicine*, *58*(10), 961-973.

Ulrich, R. S., Zimring, C., Quan, X., & Joseph, A. (2006). The environment's impact on stress. *Improving healthcare with better building design*, 37-61.

Van der Hulst, M., Meijman, T., & Rothengatter, T. (2001). Maintaining task set under fatigue: a study of time-on-task effects in simulated driving. *Transportation research part F: traffic psychology and behaviour*, *4*(2), 103-118.

Van Dongen, H. P., Vitellaro, K. M., & Dinges, D. F. (2005). Individual differences in adult human sleep and wakefulness: Leitmotif for a research agenda. *Sleep*, *28*(4), 479-498.

Veldhoven, M. V., & Meijman, T. (1994). *Het meten van psychosociale arbeidsbelasting met een vragenlijst: de vragenlijst beleving en beoordeling van de arbeid (VBBA)*. Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA).

Verma, A., Velumurugan, S., Chakrabarty, N., & Srinivas, S. (2011). Recommendations for driver licensing and traffic law enforcement in India aiming to improve road safety. *Current Science*, 1373-1385.

Vézina, M., Cloutier, E., Stock, S., Lippel, K., Fortin, É., Delisle, A., ... & Prud'homme, P. (2011). Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi, et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST).

Vila, B., & Kenney, D. J. (2002). The prevalence and potential consequences of police fatigue. *Nij J*, *248*.

Vila, B., Morrison, G., & Kenney, D. (2002).Improving shift schedule and work-hour policies and practices to increase police officer performance, health, and safety.Police Quarterly, 5, 4–24.

Vincent, C., Moorthy, K., Sarker, S. K., Chang, A., & Darzi, A. W. (2004). Systems approaches to surgical quality and safety: from concept to measurement. *Annals of surgery*, *239*(4), 475.

Violanti, J. M. (1992). Coping strategies among police recruits in a high-stress training environment. *The Journal of Social Psychology*, *132*(6), 717-729.

Winwood, P. C., & Lushington, K. (2006). Disentangling the effects of psychological and physical work demands on sleep, recovery and maladaptive chronic stress outcomes within a large sample of Australian nurses. *Journal of advanced nursing*, *56*(6), 679-689.

Winwood, P. C., Winefield, A. H., & Lushington, K. (2006). Work-related fatigue and recovery: the contribution of age, domestic responsibilities and shiftwork. *Journal of Advanced Nursing*, *56*(4), 438-449.

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of applied psychology*, *83*(3), 486.

Yilmaz, E. (2006). Pénibilité du travail: évaluation statistique.*Document de travail*, (55), 1.

Yoon, J. D., Rasinski, K. A., & Curlin, F. A. (2010). Conflict and emotional exhaustion in obstetrician-gynaecologists: a national survey. *Journal of medical ethics*, *36*(12), 731-735.

Zavidovique, L., Gilbert, F., & Vercambre-Jacquot, M. N. (2018). Bien-être au travail et qualité de vie des enseignants: quelles différences selon l'ancienneté?. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, *79*(2), 105-119.

Zhao, J. S., He, N., & Lovrich, N. (2002). Predicting five dimensions of police officer stress: Looking more deeply into organizational settings for sources of police stress. *Police Quarterly*, *5*(1), 43-62.

Zimring, C., Joseph, A., & Choudhary, R. (2004). The role of the physical environment in the hospital of the 21st century: A once-in-a-lifetime opportunity. *Concord, CA: The Center for Health Design*.

Zivin, J. G., & Neidell, M. J. (2010). *Temperature and the allocation of time: Implications for climate change* (No. w15717). National Bureau of Economic Research.

Résumé

Plutôt que les facteurs individuels, l'étude s'attache à montrer les facteurs organisationnels, regroupés en sept dimensions du travail, qui ont le plus d'influence sur les différents types de fatigue ressentie, dont la fatigue émotionnelle, parmi une centaine de policiers opérationnels de la Zone de Police de Liège, la plupart opérant dans les commissariats. La fatigue intense liée à ce métier fait l'objet de peu de recherches, alors que les policiers sont confrontés à des situations de travail diverses, imprévisibles et parfois exceptionnelles, particulièrement à l'heure de la menace terroriste qui induit stress et charge de travail supplémentaires.

Les résultats, récoltés via des questionnaires anonymes, dévoilent la primauté de deux dimensions spécifiques à l'organisation étudiée, à savoir « Horaires et temps de travail » et « Environnement physique et conditions matérielles».

Les deux dimensions classées ensuite, à savoir « Contenu du travail » et « Relations publiques », correspondent aux attentes de l'étude, car le métier est reconnu comme complexe, nécessitant des compétences variées et caractérisé par une grande intensité des relations humaines, souvent dans un contexte hostile.

Cette meilleure compréhension de la fatigue au travail doit permettre d'éviter des conséquences dommageables, telles que la fatigue chronique et, pire, le burnout, tout au profit du bon fonctionnement de la Zone de Police de Liège et des autres Zones de Police de Belgique.

Liste de figures

Figure 1: *Score d'influence des dimensions du travail sur le niveau de fatigue des policiers en fonction des services d'affectation.*

Figure 2: *Comparaison des moyennes des services d'affectation en fonction de la dimension « contenu du travail » (* = p<0,05).*

Figure 3: *Comparaison des moyennes des services d'affectation en fonction de la dimension « risques et dangers rencontrés » (*= p<0,05 et ** = p<0,01).*

Figure 4: *Comparaison des moyennes des services d'affectation en fonction du score de fatigue globale. Effet significatif du service « Interventions » et du service « Brigade canine » (*= p<0,05 et ** = p<0,01).*

Figure 5: *Scores moyens du type de fatigue en fonction des services d'affectation. Effet principal du type de fatigue pour les fatigues physique et mentale.*

Figure 6: *Comparaison des moyennes des services d'affectation en fonction du score de fatigue physique (** = p<0,01).*

Figure 7: *Comparaison des moyennes des services d'affectation en fonction du score de fatigue mentale (* = p<0,05 et ** = p<0,01).*

Liste de tableaux

Tableau 1: *Dimensions du travail attendues à avoir un lien avec la fatigue globale et ses sous-facteurs.*

Tableau 2: *Nombre de questionnaires envoyés et récoltés dans chaque service d'affectation et taux de réponse par service.*

Tableau 3: *Données sociodémographiques des policiers ayant répondu au questionnaire.*

Tableau 4: *Calculs des corrélations de rang de Spearman des variables « dimensions du travail », « types de fatigue » et « fatigue globale ».*

Tableau 5: *Récapitulatif des types de fatigues expliquées par les dimensions du travail (X). En gris, les dimensions attendues.*

Tableau 6: *Absence d'effet pour cinq dimensions du travail en fonction du service (p>0,05).*

Tableau 7: *Absence de relation significative entre cinq dimensions du travail et ancienneté (p>0,05).*

Tableau 8: *Classement des dimensions du travail (1 à 7).*

Tableau 9: *Recensement des situations rapportées en 10 thèmes principaux.*

Tableau 10: *Exemples concret de situations rapportées influençant la fatigue générale des policiers.*

Tableau 11 : *Fatigue physique expliquée par trois dimensions du travail (X). En gris, les dimensions attendues.*

Tableau 12 : *Fatigue mentale expliquée par trois dimensions du travail (X). En gris, les dimensions attendues.*

Tableau 13 : *Fatigue émotionnelle expliquée par deux dimensions du travail (X). En gris, les dimensions attendues.*

Annexes

Annexe 1 : Description de fonction des quatre services d'affectation

Ces documents ont été gracieusement fournis par la Police Locale de Liège pour permettre la réalisation de cette étude et ne doivent en aucun cas être ni divulgués ni utilisés à d'autres fins. CONFIDENTIEL.

Annexe 2 : Questionnaire sur la fatigue au travail 2017

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de mon mémoire de fin d'études en psychologie du travail, j'effectue une recherche sur la **fatigue au travail**.

La fatigue peut se définir comme une incapacité temporaire, une diminution des capacités ou une incapacité à répondre à une situation donnée suite à une surcharge mentale, émotionnelle ou physique. Elle a un impact sur la santé et la sécurité au travail.

Cette enquête s'adresse aux policiers intervenant dans le cadre du « **Processus Intervention** » sur le terrain. Il concerne donc les membres du personnel opérationnel, quels que soient leur grade, fonction ou service d'affectation, qui interviennent en **première ligne**.

Les données de cette étude sont confidentielles. Elles seront utilisées uniquement dans le cadre de ma recherche **sans la possibilité de vous identifier**. L'anonymat sera garanti lors de l'analyse des données. Pour que celles-ci soient validées, pouvez-vous répondre à **l'intégralité des questions**.

Je vous invite à répondre au questionnaire ci-joint. Il se compose de 6 parties et ne vous prendra qu'une **dizaine de minutes**. La direction vous autorise à le remplir pendant votre temps de travail.

Une fois le questionnaire et le **document relatif à votre nécessaire consentement** complétés, pouvez-vous les faire parvenir séparément et par courrier interne via les enveloppes ci-jointes pré-adressées à la **Cellule d'Audit et de Communication Interne (C.A.C.I)** de la Direction des Ressources Humaines et de la Communication Interne (à l'Hôtel de Police, 2ème étage).

Les résultats de cette enquête pourront mettre en évidence d'éventuelles pistes d'amélioration pour votre bien-être au travail. Je serai disponible pour les présenter à la demande de la direction.

Merci de renvoyer ce questionnaire le plus rapidement possible et au plus tard, pour le **29/12/2017**.

D'avance je vous remercie pour votre collaboration et l'intérêt que vous portez à ma recherche, pour votre temps ainsi que pour votre aide précieuse.

Lorraine Amoruso

Étudiante en 2ème Master
Université de Liège

Questionnaire sur la fatigue au travail 2017 – Personnel d'intervention sur le terrain : Équipages Intrapol, Équipages d'Appui, Solo Intervention & Personnel Encadrant.

Merci de répondre aux questions suivantes.

1. **Êtes-vous…**

   Un homme ☐ Une femme ☐

2. **Quel âge avez-vous ?**

   …….. ans

3. **Quelle est la composition de votre ménage ?**

   Seul(e) ☐ En couple ☐

4. **De combien d'enfants à charge êtes-vous responsable à la maison ?**

   Aucun ☐ Ou …….. (nombre)

5. **À quel grade appartenez-vous ?**

   Inspecteur ☐ Inspecteur Principal ☐ Commissaire ☐

6. **Dans quel service êtes-vous affecté?**

   Intervention ☐ Commissariat ☐ PAB ☐ Brigade Canine ☐ Service Circulation ☐

7. **Quelle ancienneté avez-vous à la police ?**

   ……..

8. **Combien d'heures prestez- vous par semaine ?**

   ……..

9. **Combien de temps dure le trajet que vous réalisez pour vous rendre au travail ?**

   …….. (minutes)

10. **Pour vous, qu'est-ce que la fatigue au travail ?**

   ……
   ……
   ……
   ……

11. Mesure de la fatigue au travail

Pour chaque question, veuillez cocher la case qui reflète le plus précisément la fréquence à laquelle vous rencontrez chaque aspect de la fatigue.
Attention, certaines questions peuvent vous semblez répétitives car les termes utilisés sont synonymes. En cas de doute, une note de bas de page explique la signification des termes.

La fatigue physique
implique une fatigue physique extrême et une incapacité à s'engager dans des activités physiques.

Pendant les 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous…	**Tous les jours**	**Au moins une fois par semaine**	**Au moins une fois par mois**	**Moins d'une fois par mois**	**Jamais**
été exténué[1] physiquement à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
eu des difficultés à vous engager dans une activité physique à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
été physiquement à bout[2] de force à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
ressenti l'envie d'arrêter tout effort physique à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
été épuisé[3] physiquement à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
ressenti l'envie d'éviter tout ce qui vous prendrait trop d'énergie physique à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐

[1] **Exténuer** – Se sentir extrêmement affaibli.
[2] **Être à bout** - N'avoir plus de ressources, de patience, ne plus pouvoir résister.
[3] **Épuiser** - Avoir une grande lassitude ; fatiguer, excéder.

La fatigue mentale implique une fatigue mentale extrême et une incapacité à penser ou à se concentrer.

Pendant les 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous…	**Tous les jours**	**Au moins une fois par semaine**	**Au moins une fois par mois**	**Moins d'une fois par mois**	**Jamais**
été exténué[4] mentalement à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
eu des difficultés à penser et à vous concentrer à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
été mentalement à bout[5] à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
ressenti l'envie de vous renfermer mentalement, tout arrêter, à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
été mentalement épuisé[6] à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
ressenti l'envie d'éviter tout ce qui vous prendrait trop d'énergie mentale à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐

[4] **Exténuer** – Se sentir extrêmement affaibli.

[5] **Être à bout** - N'avoir plus de ressources, de patience, ne plus pouvoir résister.

[6] **Épuiser** - Avoir une grande lassitude; fatiguer, excéder.

La fatigue émotionnelle implique une fatigue émotionnelle extrême et une incapacité à ressentir ou à montrer ses émotions.

Pendant les 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous…	**Tous les jours**	**Au moins une fois par semaine**	**Au moins une fois par mois**	**Moins d'une fois par mois**	**Jamais**
été exténué[7] émotionnellement à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
eu des difficultés à montrer et à gérer vos émotions à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
été émotionnellement à bout[8] à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
ressenti l'envie de vous renfermer émotionnellement à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
été émotionnellement épuisé[9] à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐
ressenti l'envie d'éviter tout ce qui vous prendrait trop d'énergie émotionnelle à la fin de votre journée de travail ?	☐	☐	☐	☐	☐

[7] **Exténuer –** Se sentir extrêmement affaibli.

[8] **Être à bout** - N'avoir plus de ressources, de patience, ne plus pouvoir résister.

[9] **Épuiser** - Avoir une grande lassitude; fatiguer, excéder.

12. Dans le cadre de votre travail, pourriez-vous citer 3 situations que vous considérez comme ayant un impact particulier sur votre niveau de fatigue en indiquant à quelle fréquence chaque situation se produit sur l'échelle allant de « rarement » à « régulièrement ».

1. _____

_____

_____

Fréquence par semaine :

Rarement	Occasionnellement	Souvent	Régulièrement
☐	☐	☐	☐

2. _____

_____

_____

Fréquence par semaine :

Rarement	Occasionnellement	Souvent	Régulièrement
☐	☐	☐	☐

3. _____

_____

_____

Fréquence par semaine :

Rarement	Occasionnellement	Souvent	Régulièrement
☐	☐	☐	☐

13. Parmi les dimensions de travail citées ci-dessous, quelles influences ont-elles sur votre niveau de fatigue générale ?

	Pas du tout d'influence	**Un peu d'influence**	**Assez d'influence**	**Beaucoup d'influence**	**Extrêmement d'influence**
1. Contenu du travail (tâches, responsabilités, missions…)	☐	☐	☐	☐	☐
2. Environnement physique et conditions matérielles (qualité et ressources du matériel, postures, poids lourds...)	☐	☐	☐	☐	☐
3. Horaires et temps de travail (longueur des pauses, nombre d'heures/semaine, emploi du temps...)	☐	☐	☐	☐	☐
4. Conditions externes (bruit, climat météorologique, luminosité/ obscurité…)	☐	☐	☐	☐	☐
5. Équipe (communication, conflits, absentéisme...)	☐	☐	☐	☐	☐
6. Risques et dangers rencontrés (attaques terroristes, incidents traumatisants...)	☐	☐	☐	☐	☐
7. Relations publiques (relations avec le publique, proximité, stéréotypes...)	☐	☐	☐	☐	☐

14. **Pour limiter les effets de la fatigue, quelles seraient selon-vous les priorités d'actions à mettre en place au sein de votre travail ? Pourriez-vous classer les dimensions suivantes (1 étant la plus importante et 7 la moins importante).**

Contenu du travail	
Environnement physique et conditions matérielles	
Horaires et temps de travail	
Conditions externes	
Équipe	
Risques et dangers rencontrés	
Relations publiques	

Un tout grand merci !

Annexe 3 : Three-Dimensional Work Fatigue Inventory (3D-WFI)- version anglaise

Interviewer-administered instructions: Many people experience a sense of extreme or excessive tiredness during and at the end of the work day. This excessive sense of tiredness is called fatigue and can involve one's physical, mental, and emotional resources. I'll begin by asking about your experience of physical fatigue, followed by your experience of mental fatigue and emotional fatigue.

Self-administered instructions: Many people experience a sense of extreme or excessive tiredness during and at the end of the work day. This excessive sense of tiredness is called fatigue and can involve one's physical, mental, and emotional resources. The questions below begin by asking about your experience of physical fatigue, followed by your experience of mental fatigue and emotional fatigue. For each question, check the box that most accurately reflects how often you experience each aspect of fatigue.

Physical fatigue involves extreme physical tiredness and an inability to engage in physical activity. During the PAST 12 MONTHS, how often did you …	**Everyday**	**At least once a week**	**At least once a month**	**Less than once a month**	**Never**
1. feel physically exhausted at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
2. have difficulty engaging in physical activity at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
3. feel physically worn out at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
4. want to physically shut down at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
5. feel physically drained at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
6. want to avoid anything that took too much physical energy at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻

Mental fatigue involves extreme mental tiredness and an inability to think or concentrate. During the PAST 12 MONTHS, how often did you …	**Everyday**	**At least once a week**	**At least once a month**	**Less than once a month**	**Never**
7. feel mentally exhausted at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
8. have difficulty thinking and concentrating at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
9. feel mentally worn out at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
10. want to mentally shut down at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
11. feel mentally drained at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
12. want to avoid anything that took too much mental energy at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻

Emotional fatigue involves extreme emotional tiredness and an inability to feel or show emotions. During the PAST 12 MONTHS, how often did you …	**Everyday**	**At least once a week**	**At least once a month**	**Less than once a month**	**Never**
13. feel emotionally exhausted at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
14. have difficulty showing and dealing with emotions at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
15. feel emotionally worn out at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
16. want to emotionally shut down at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
17. feel emotionally drained at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻
18. want to avoid anything that took too much emotional energy at the end of the workday?	◻	◻	◻	◻	◻

Annexe 4: Consentement de l'étude

Université de Liège

FACULTE DE PSYCHOLOGIE, LOGOPEDIE ET DES SCIENCES DE L'EDUCATION

COMITE D'ETHIQUE

Président : Fabienne Collette
Secrétaire : Stéphane Adam

CONSENTEMENT ECLAIRE
POUR DES RECHERCHES IMPLIQUANT DES SUJETS HUMAINS

Titre de la recherche	Étude du type de fatigue et l'influence des dimensions du travail chez les policiers opérationnels de la zone de police locale de Liège.
Chercheur responsable	Amoruso Lorraine
Promoteur	Anne-Sophie Nyssen
Service Numéro de téléphone de l'étudiante	Ergonomie Cognitive et Intervention au Travail + 32 485.268.410

Je, soussigné(e) …… déclare :

- *avoir reçu, lu et compris une présentation écrite de la recherche dont le titre et le chercheur responsable figurent ci-dessus ;*
- *avoir pu poser des questions sur cette recherche et reçu toutes les informations que je souhaitais.*

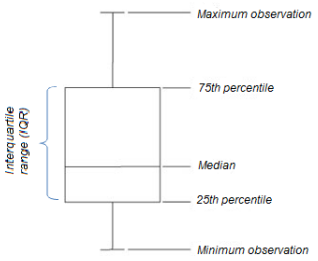
Je sais que :

- *je peux à tout moment mettre un terme à ma participation à cette recherche sans devoir motiver ma décision ni subir aucun préjudice que ce soit ;*
- *je peux contacter le chercheur pour toute question ou insatisfaction relative à ma participation à la recherche ;*
- *les données recueillies seront strictement confidentielles et il sera impossible à tout tiers non autorisé de m'identifier.*

Je donne mon consentement libre et éclairé pour participer en tant que sujet à cette recherche.

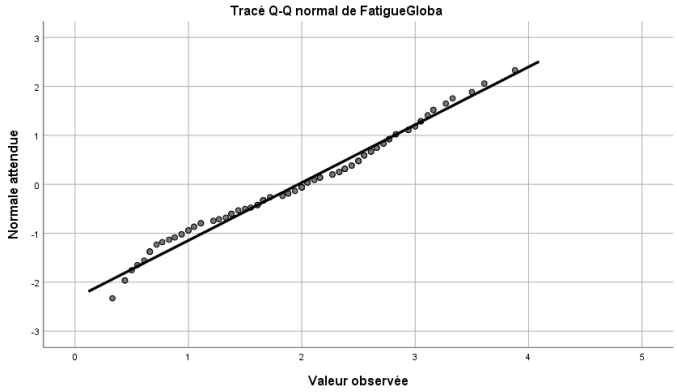
Lu et approuvé,

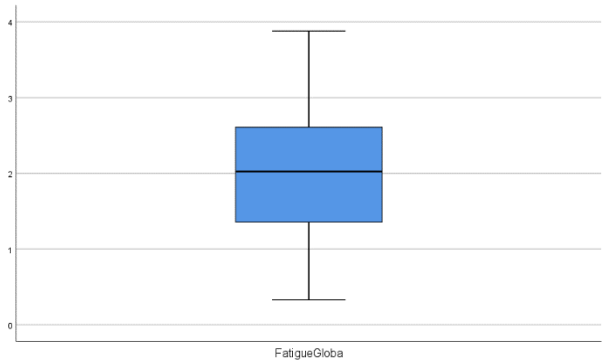
Date et signature



Annexe 5 : Normalité des données

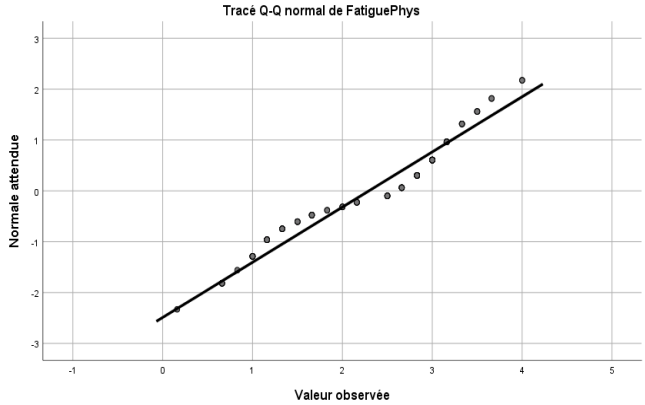
Fatigue Globale

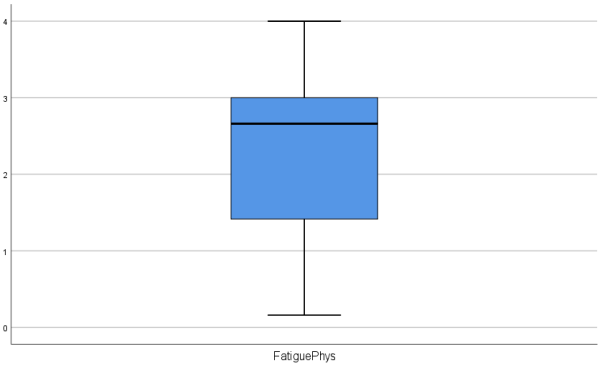




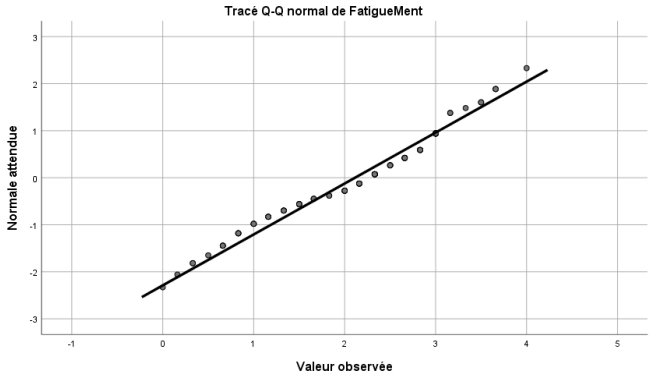
<u>Données légèrement anormalement distribuées</u>
<u>Les types de fatigue</u>

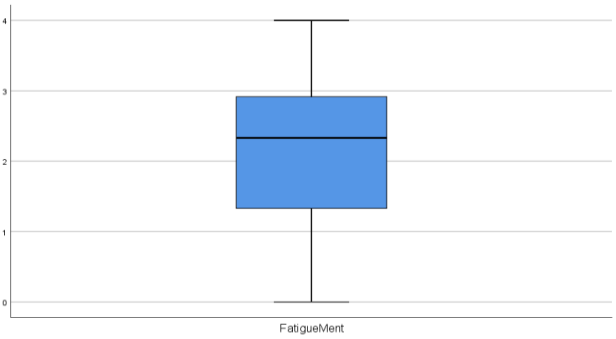
Fatigue Physique



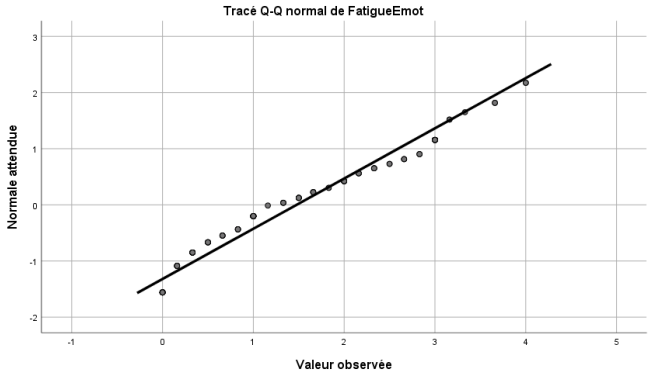


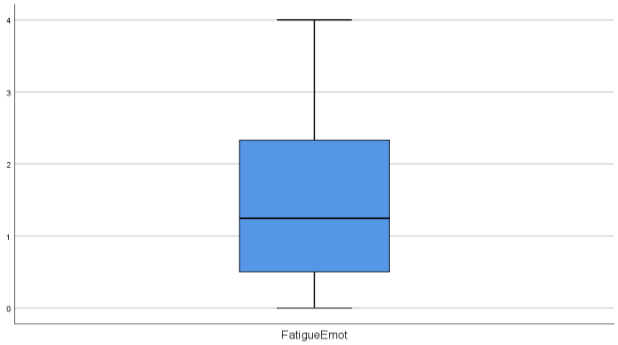
Fatigue Mentale





Fatigue Émotionnelle





Test Shapiro Wilk pour les fatigues

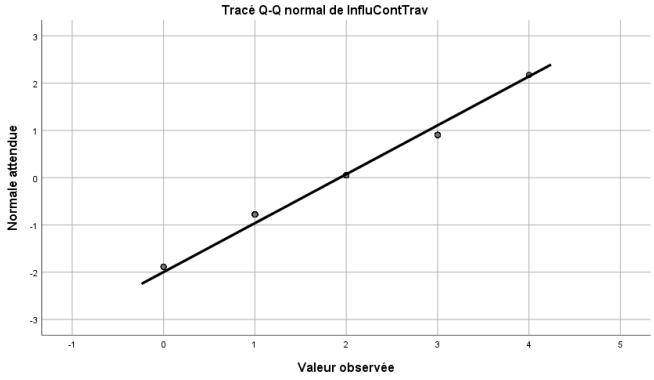
Tests de normalité

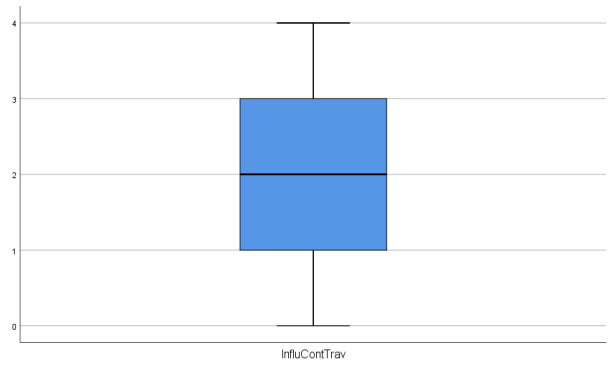
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
FatiguePhys	,164	100	,000	,935	100	*p*<0,05
FatigueMent	,113	100	,003	,963	100	*p*<0,05
FatigueEmot	,155	100	,000	,935	100	*p*<0,05
FatigueGloba	,076	100	,174	,976	100	,060

a. Correction de signification de Lilliefors

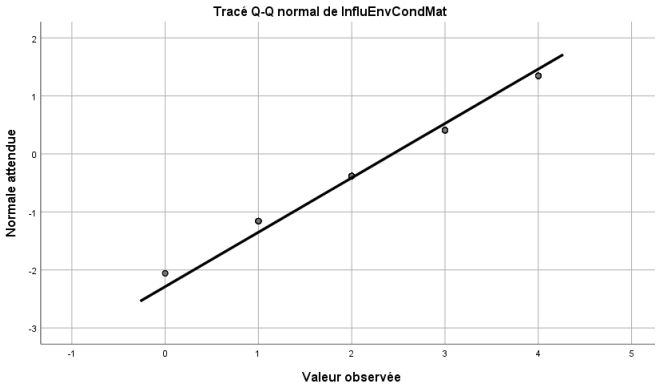
<u>Les sept dimensions du travail</u>

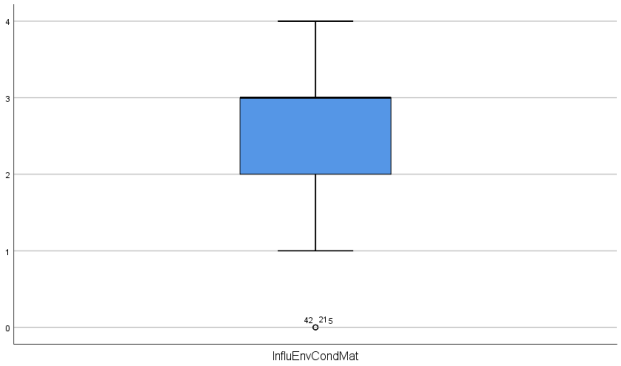
Dimension « contenu du travail »



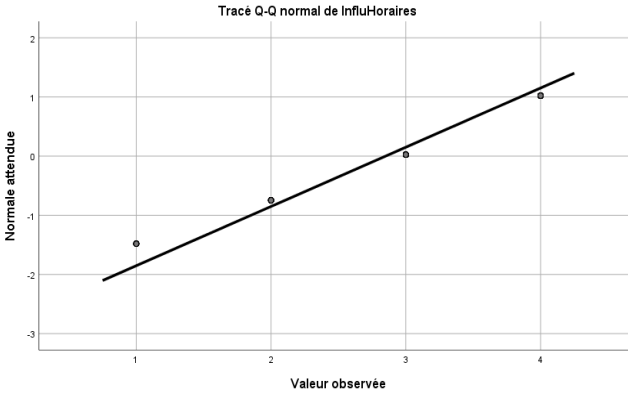


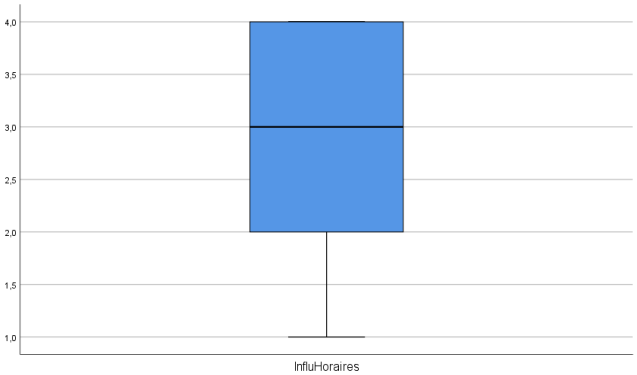
Dimension « environnement physique et conditions matérielles »



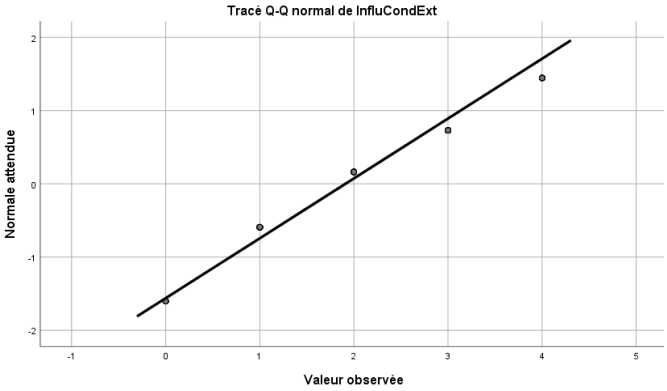


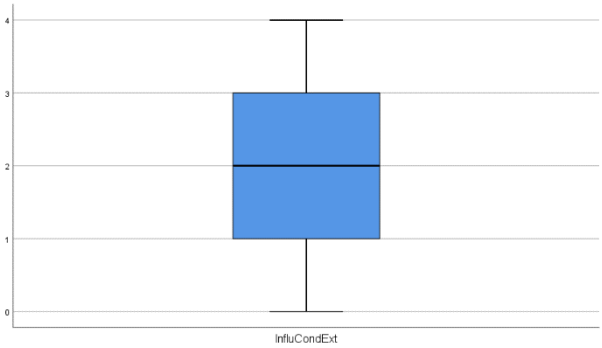
Dimension « horaires et temps de travail »



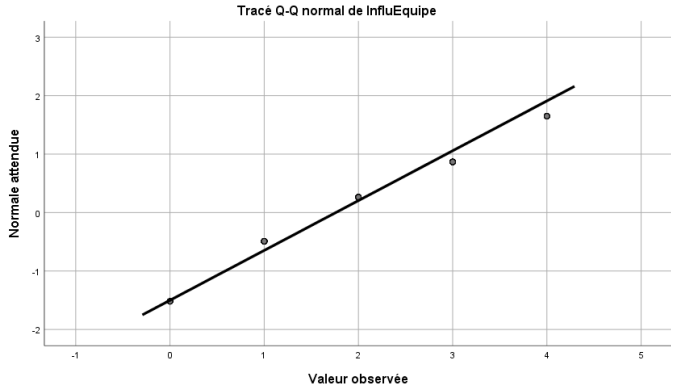


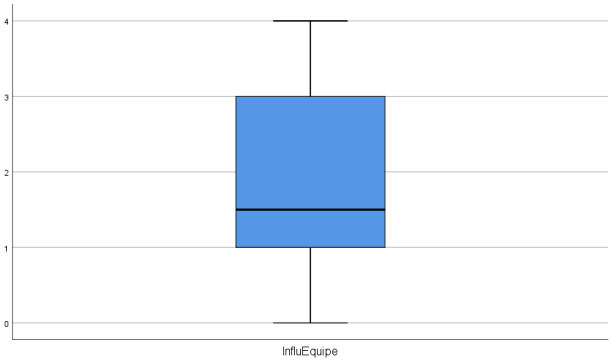
Dimension « conditions externes »



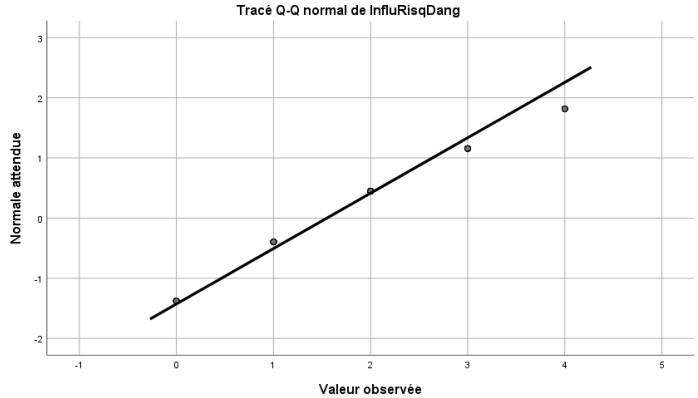


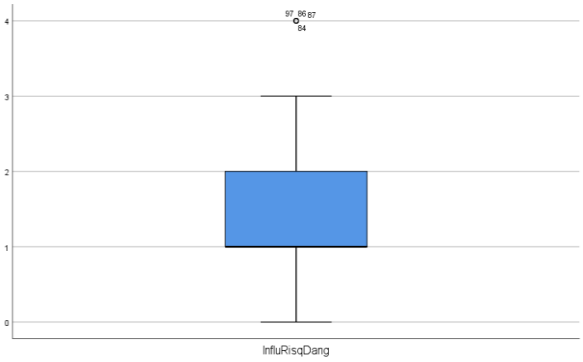
Dimension « équipe »



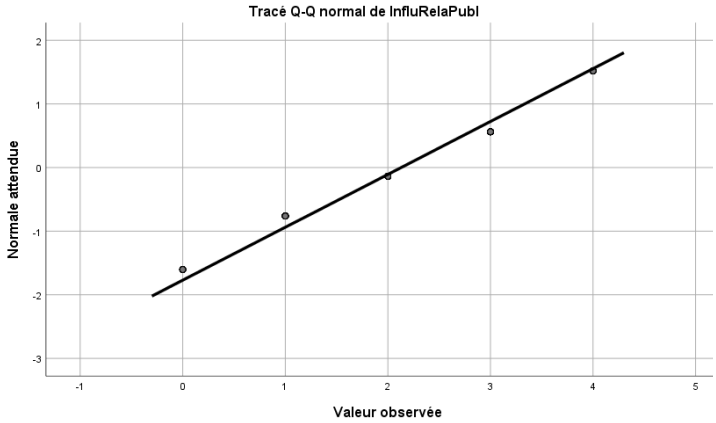


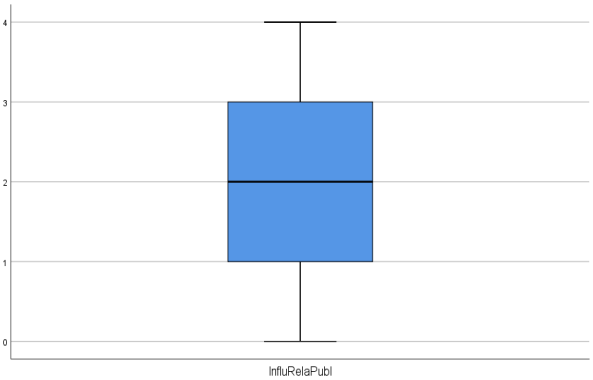
Dimension « risques et dangers rencontrés »





Dimension « relations publiques »





Test Shapiro Wilk pour les sept dimensions du travail

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
InfluContTrav	,212	100	,000	,874	100	$p<0,05$
InfluEnvCondMat	,210	100	,000	,903	100	$p<0,05$
InfluHoraires	,240	100	,000	,851	100	$p<0,05$
InfluCondExt	,221	100	,000	,895	100	$p<0,05$
InfluEquipe	,241	100	,000	,894	100	$p<0,05$
InfluRisqDang	,224	100	,000	,896	100	$p<0,05$
InfluRelaPubl	,215	100	,000	,903	100	$p<0,05$

a. Correction de signification de Lilliefors