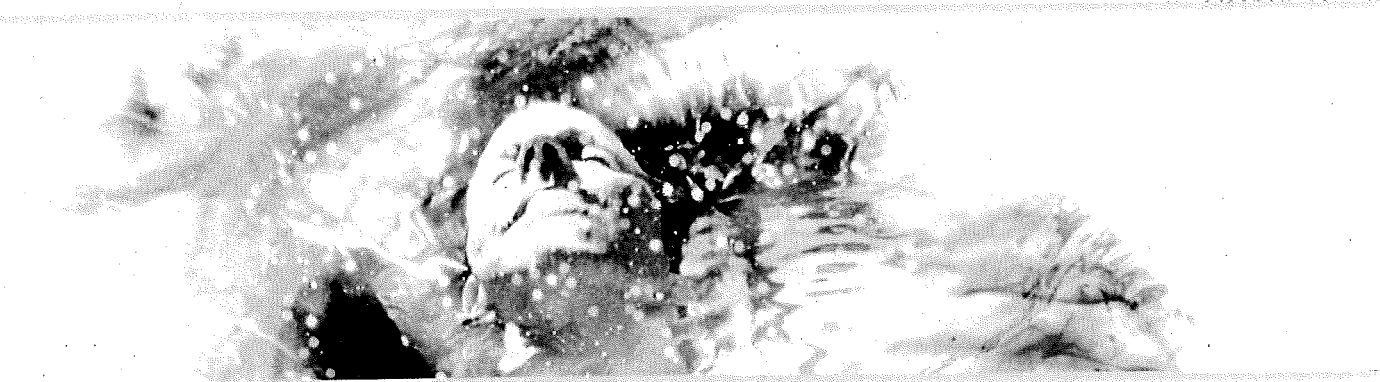


15^e

congrès de psychologie du travail et des organisations



PROGRAMME ET RECUEIL DES RÉSUMÉS DE COMMUNICATIONS



Association
internationale
de psychologie du travail
de langue française

Du 19 au 22 août 2008
Université Laval, Ville de Québec, Qc, Canada

IDENTIFICATION D'APTITUDES CLÉS DES AMBULANCIERS À PARTIR D'UNE DÉMARCHÉ D'ANALYSE DE L'ACTIVITÉ EN SITUATION RÉELLE D'URGENCE PRÉHOSPITALIÈRE

Arial, Marc, (Institut universitaire romand de Santé au Travail)

Benoît, Damien, (Service d'ergothérapie, Clinique Bois-Cerf Hirslanden)

Danuser, Brigitta, (Institut universitaire romand de Santé au Travail)

Le métier d'ambulancier comporte des exigences physiques, émotionnelles et cognitives élevées. Ce métier implique la prise en charge de patients dont l'état peut être grave et se caractérise par des environnements d'intervention souvent imprévisibles, voire dangereux. Si les exigences physiques de ce métier ont déjà fait l'objet de plusieurs études, il en est autrement pour des aspects cognitifs ou liés à la coopération dans le travail. Nous avons réalisé une étude pour identifier et documenter les aptitudes clés mises en œuvre au quotidien par les ambulanciers. Les aptitudes cognitives de même que celles liées à la coopération dans le travail étaient particulièrement ciblées. Cette étude était nécessaire à une école d'ambulanciers pour améliorer leur processus de sélection, en plus d'identifier des pistes pour adapter la formation offerte.

Deux équipes d'ambulanciers ont été suivies sur une période totalisant 24 heures, de la prise du service au relais avec l'équipe suivante. Des enregistrements vidéos discontinus ont été effectués afin d'obtenir une base visuelle pour l'analyse et les entretiens. Les interventions présentant un caractère trop dramatique ou trop sensible ont été observées sans être filmées. Nous avons assisté à quatre interventions caractéristiques de l'activité des ambulanciers dont trois ont été filmées. La gravité des situations observées variait entre une coupure mineure à un bras et un arrêt cardio-respiratoire et la durée des interventions variait de 25 minutes à 1 h 30. Nous avons sélectionné certaines séquences vidéo pour leur intensité en interactions entre les personnes présentes (patient, ambulanciers, proches du patient) et pour leur apparente complexité quant à la prise d'information ou la réflexion impliquée. Les séquences retenues ont été décomposées afin d'obtenir un relevé détaillé des gestes posés et des interactions. Le codage des interactions verbales a permis de prendre en compte « qui a dit quoi et quand ». Des notes ont été prises en continu afin de fixer des repères temporels et pouvoir relater ce qui n'a pas été filmé. Les analyses ont été complétées par des séances de

verbalisations simples, post-intervention, pour comprendre « ce qui s'est passé ». De plus, des séances en auto-confrontations sur la base de séquences filmées ont été effectuées.

L'analyse de l'activité a permis de constater plusieurs aptitudes clés comme le sens de l'orientation et de l'organisation spatiale, la division complexe de l'attention, de même que diverses aptitudes nécessaires à la coopération dans le travail.

Même si elle n'est pas exhaustive, la liste des aptitudes clés identifiées semble bien correspondre à la réalité du travail des ambulanciers et ces derniers « s'y reconnaissent ». Notre démarche a donc permis de fournir un certain éclairage quant à l'activité réelle et a procuré des bases permettant d'améliorer le processus de sélection et la formation des candidats ambulanciers. Notre étude permet aussi d'illustrer qu'il est possible et utile d'effectuer l'analyse de l'activité réelle de travail dans de tels contextes.