

ENQUETE - Le travail des préposés aux appels d'urgence 9-1-1 : un travail de sentinelle au coeur de la sécurité publique.

Louise Saint-Arnaud, Anne Marché-Paillé, Georges Toulouse, Marisol Moore

[abstractsaintarnaud23.doc](#) (DOC, 24 O Ko)

de Louise Saint-Arnaud, Anne Marché-Paillé, Georges Toulouse, Marisol Moore.

Travailler, 2010, 23 : 9-25

Résumé: Le travail des préposés aux appels d'urgence 9-1-1 reste méconnu malgré son rôle stratégique dans la chaîne opérationnelle de la sécurité publique. Cette enquête de psychodynamique du travail a mis en lumière des savoir-faire et des stratégies défensives de métier permettant aux préposés de tenir dans un travail où la tension psychologique provient autant de l'activité elle-même que du souvenir qu'elle laisse après-coup. Le métier de préposé est un travail d'enquête et d'aide qui s'appuie sur une herméneutique des situations d'urgence, une éthique du récit et une thérapeutique de l'humour. Le métier se construit au fil des années, dans l'effort constant pour que le travail soit fait dans les règles de l'art, et ce, en dépit des contraintes, des risques et du danger.

Mots clés : Appels d'urgence, travail émotionnel, tension psychologique, récit, humour.

<http://psychanalyse.cnam.fr/revue-travailler/presentation-et-sommaire/numero-23/enquete-le-travail-des-pr-pos-s-aux-9-1-1>