

Faculté de santé publique

Comment la charge mentale des volontaires ambulanciers de la Croix-Rouge influence-t-elle leur bien-être dans leur activité de volontaire ?

Mémoire réalisé par
Maxime VOGEL

Promoteur
Walter HESBEEN

Année académique 2022-2023
Master en sciences de la santé publique, finalité spécialisée

Faculté de santé publique

Comment la charge mentale des volontaires ambulanciers de la Croix-Rouge influence-t-elle leur bien-être dans leur activité de volontaire ?

Mémoire réalisé par
Maxime VOGEL

Promoteur
Walter HESBEEN

Année académique 2022-2023
Master en sciences de la santé publique, finalité spécialisée

Remerciements

Je voudrais dans un premier temps remercier mon promoteur, Walter Hesbeen, sans qui ce mémoire n'aurait pas pu se réaliser. Je remercie également Jean-François Calloud qui m'a fait l'honneur de lire mon mémoire et de participer activement à la défense de celui-ci.

Ensuite, je voudrais remercier les 3 experts, Antonella Pellizzari, Marc Poncelet et Olivier Ceysens, qui m'ont permis d'éclairer d'avantage ma question de recherche avec leurs réponses pleines de passion et de vécu.

Pour continuer, je voudrais remercier Julie, Adonis, Benoit, Philippe et Romain, les 5 ambulanciers volontaires qui ont accepté de m'accorder du temps afin de répondre à mes questions.

Je voudrais remercier également Mieke sans qui ce mémoire n'aurait pas pu avoir la forme finale qu'il possède aujourd'hui.

Et enfin, je voudrais remercier ma famille et mes amis, et plus particulièrement ma femme et mon fils sans qui je n'aurais pu faire ce mémoire, pour leur bienveillance, leur amour et leurs encouragements.

Le plagiat

Je déclare sur l'honneur que ce mémoire a été écrit de ma plume, sans avoir sollicité d'aide extérieure illicite, qu'il n'est pas la reprise d'un travail présenté dans une autre institution pour évaluation, et qu'il n'a jamais été publié, en tout ou en partie.

Toutes les informations (idées, phrases, graphes, cartes, tableaux, ...) empruntées ou faisant référence à des sources primaires ou secondaires sont référencées adéquatement selon la méthode universitaire en vigueur. Je déclare avoir pris connaissance et adhérer au Code de déontologie pour les étudiant-e-s en matière d'emprunts, de citations et d'exploitation de sources diverses et savoir que le plagiat constitue une faute grave sanctionnée par l'Université catholique de Louvain.

Table des matières

REMERCIEMENTS	4
LE PLAGIAT.....	5
LISTE DES ABRÉVIATIONS.....	7
INTRODUCTION.....	8
CHAPITRE I : AIDE MÉDICALE URGENTE À BRUXELLES-CAPITALE.....	9
CHAPITRE II : RECHERCHE DANS LA LITTÉRATURE	11
CHAPITRE III : RENCONTRES AVEC DES EXPERTS	19
CHAPITRE IV : ENTRETIENS SEMI-DIRIGÉS.....	24
4.1. MÉTHODE	24
4.2. GUIDE D'ENTRETIEN.....	25
4.3. RÉSULTATS	26
CHAPITRE V : DISCUSSION	35
CHAPITRE VI : PRÉCONISATION ET PERSPECTIVES	38
CHAPITRE VII : CONCLUSION.....	41
ANNEXES	41
BIBLIOGRAPHIE	42

Liste des abréviations

A.F.I.U. : Association Francophone des Infirmiers d'Urgence

A.M.U. : Aide Médicale Urgente

A.T.N.U.P. : Ambulancier de Transport Non-Urgent de Patient

B.E.P.S. : Brevet Européen de Premiers Secours

I.F.A.M.U. : Institut de Formation en Aide Médicale Urgente

P.I.T.: Paramedical Intervention Team

S.I.A.M.U. : Service Incendie et Aide Médicale Urgente

S.I.A.M.U. : Soins Intensifs et Aide Médicale Urgente (à ne pas confondre avec le service incendie)

S.I.S.U. : Soins Intensifs et Soins d'Urgences

S.M.U.R. : Service Mobile d'Urgence et de Réanimation

S.P.F. : Service Public Fédéral

S.U.S. : Service d'Urgence Agréé

T.P.P. : Titre Professionnel Particulier

Introduction

Le volontariat représente un enjeu majeur dans notre société actuelle. Cela témoigne, dans un monde où l'argent joue un rôle primordial, de la volonté encore désintéressée de mettre son temps et son savoir-faire au service du bien-être d'autrui.

J'ai commencé le volontariat à la Croix-Rouge de Belgique en 2012 à la section locale de Woluwe-Saint-Lambert alors que je n'avais que 17 ans. Cela m'a mené à ma carrière d'infirmier urgentiste que je vis aujourd'hui. J'ai effectué mon bachelier en soins infirmiers de 2014 à 2017 au Parnasse-ISEI de la Haute École Léonard de Vinci, bachelier que j'ai complété de 2017 à 2018, par une Spécialisation en Soins Intensifs et Aide Médicale Urgente (S.I.A.M.U.)

Lorsque j'ai commencé mon volontariat, je voulais avant tout être secouriste. Pour cela, j'ai dû effectuer un Brevet Européen de Premiers Secours (B.E.P.S.) ainsi qu'un brevet de secourisme à la Croix-Rouge de Belgique, ceci afin de me permettre d'exercer mon activité de volontaire au sein du service secours de cette même organisation. L'expérience sur le terrain en tant que secouriste m'a donné envie d'évoluer, aussi bien dans mes responsabilités dans la chaîne des secours que dans mon expertise. Dès lors, j'ai entamé, en 2013, une formation pour l'obtention d'un brevet en Aide Médicale Urgente (A.M.U.) afin de pouvoir exercer mon activité de volontaire sur des ambulances de la centrale 112.

Cette expérience d'ambulancier volontaire a généré chez moi plusieurs interrogations concernant la question de recherche suivante : « *Comment la charge mentale des volontaires ambulanciers de la Croix-Rouge influence-t-elle leur bien-être dans leur activité de volontaire ?* ». Ces interrogations me sont venues suite aux difficultés que j'ai éprouvées à me concentrer sur mes études suite à diverses interventions urgentes lors de nuits où je n'avais pas arrêté de courir dans tous les sens. J'ai même été l'auteur d'un accident avec une ambulance une nuit où la fatigue était fort présente et où j'avais pas mal enchaîné les jours précédents. C'est pourquoi la question de la relation entre la charge mentale, qui est une notion qui m'intrigue beaucoup, et le bien-être des volontaires, m'a semblée pertinente pour ce mémoire.

J'utilise donc ce mémoire afin de répondre à ces interrogations et pour ce faire, je vais revêtir le rôle d'un explorateur et découvrir l'impact de cette charge mentale.

Dans ce travail, je vais utiliser trois méthodes différentes pour répondre et clarifier la question de recherche. Premièrement, je vais me pencher sur la loi, la littérature scientifique, la littérature professionnelle et la littérature profane afin de réunir des informations et de définir clairement les différentes notions de ma question de recherche, à savoir le volontariat, la charge mentale et le bien-être au travail. Ensuite, je vais rencontrer des témoins privilégiés, des experts en la matière, afin d'affiner et de contextualiser d'avantage ma question de recherche. Et enfin, avec ce que ma recherche scientifique et mes témoins privilégiés m'auront appris, je vais effectuer des entretiens semi-dirigés avec des ambulanciers volontaires de la Croix-Rouge de Belgique et plus précisément sur la région de Bruxelles-Capitale. Auparavant, j'aurai dressé un état des lieux de l'aide médicale urgente sur Bruxelles-Capitale afin de planter le contexte de ce travail.

Chapitre I : Aide Médicale Urgente à Bruxelles-Capitale

L'aide médicale urgente est décrite par la loi du 8 juillet 1964 relative à l'aide médicale urgente¹. Il y est stipulé que n'importe quelle personne se trouvant sur le territoire, et qui se trouve en situation de détresse due à un accident ou à une maladie et qui nécessite une intervention urgente peut recevoir une aide immédiate de secours appropriés, un transport en toute sécurité et un accueil du service hospitalier adéquat. Pour bénéficier de cette aide, il suffit de composer le numéro d'appel d'urgence européen qui est le 112.

D'après le rapport de 2021 émanant du Service Public Fédéral (S.P.F.) Santé Publique², l'aide médicale urgente à Bruxelles-Capitale se compose de 3 vecteurs différents : une ambulance, un Paramédical Intervention Team (P.I.T.) et/ou un Service Mobile d'Urgences et Réanimation (S.M.U.R.). En fonction de l'appel, un régulateur 112 va déterminer, d'après le manuel belge de régulation médicale, les moyens à envoyer parmi ces 3 vecteurs. Chaque vecteur est un véhicule qui va apporter, avec son matériel et son personnel à bord, une spécificité et un atout à la prise en charge de la situation.

¹ (S.P.F. Intérieur, 1964)

² (S.P.F. Santé Publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et environnement, 2021)

Une ambulance³ est un véhicule composé de minimum deux secouristes-ambulanciers brevetés et qui contient tout le matériel nécessaire à la dispense de premiers soins d'urgence sur place. Elle contient également le matériel permettant de transporter le patient en toute sécurité vers un service d'urgence spécialisé (S.U.S.).

Un P.I.T. est un véhicule composé de minimum un secouriste-ambulancier et d'un infirmier portant le titre professionnel particulier (T.P.P.) en soins intensifs et soins d'urgence (S.I.S.U.) qui contient, en plus du matériel de base d'une ambulance, tout le matériel nécessaire pour effectuer des ordres permanents qui sont confiés à l'infirmier afin de pouvoir effectuer des actes médicaux sur place. L'infirmier a également plusieurs moyens de communiquer avec un médecin référent à l'hôpital. Le P.I.T. est également adapté au transport de patients.

Enfin, un S.M.U.R. est un véhicule composé au minimum d'un infirmier portant le T.P.P. S.I.S.U. et d'un médecin urgentiste. Il sert à apporter une prise en charge médicale urgente lorsque la situation le nécessite et qu'on ne peut attendre l'arrivée au S.U.S. le plus proche. A la différence des deux premiers vecteurs, le S.M.U.R. ne peut transporter de patient à lui seul vu qu'il est un appui médical aux autres vecteurs. Il sera donc toujours accompagné d'une ambulance ou d'un P.I.T..

En 2021, il y a donc 31 ambulances, 3 P.I.T. et huit S.M.U.R. qui agissent sur le territoire de Bruxelles-Capitale. Les ambulances dépendent du Service Incendie et Aide Médicale Urgente (S.I.A.M.U.). C'est pour cette raison que 30 des ambulances de la région contiennent des équipages ambulanciers pompiers alors qu'une seule comprend un équipage ambulancier venant de la Croix-Rouge de Belgique (ambulance du poste Forest). La Croix-Rouge fournit également l'équipage ambulancier au niveau du P.I.T. des Hôpitaux Iris-Sud situé sur le site Etterbeek-Ixelles (alors que les deux autres P.I.T., ceux de l'hôpital Saint-Pierre et de l'UZ Brussel, ont des équipages pompiers). Au niveau des services d'urgences agréés, il est au nombre de 15 pour cette même région. Au niveau de l'activité, en 2020, 16,5% des interventions avec ambulance survenant sur le territoire belge se déroulent dans la capitale, ce qui est la proportion la plus petite des trois régions mais on remarque que c'est à Bruxelles qu'il y a le plus grand nombre d'interventions par 100.000 habitants (6 842). En 2019, on remarque également que, depuis 2010, le nombre d'interventions, pour 100.000 habitants, nécessitant l'appui d'un S.M.U.R. a augmenté de 28%.

³ (S.P.F. Santé Publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et environnement, 2021)

Dans le monde préhospitalier, il existe deux façons de prendre en charge un patient: le *scoop and run* et le *stay and play*⁴. Le *scoop and run*, système anglo-saxon reposant sur des *Paramedics*, est le principe selon lequel l'on évite de retarder l'arrivée du patient à l'hôpital en posant des actes médicaux sur les lieux de l'urgence. A l'inverse, le *stay and play*, système plus répandu en France et en Belgique faisant appel à des médecins préhospitaliers, vise à stabiliser le plus possible le patient sur les lieux de l'intervention avant de l'emmener vers une structure hospitalière. Le *scoop and run* vaut pour les situations qui l'exigent tel un infarctus du myocarde ou un dans le cas d'un patient polytraumatisé où seul un acte posé en structure hospitalière peut augmenter le taux de survie. Le *stay and play quant à lui*, vaut pour des situations où un acte doit être posé sur place afin de stabiliser le patient et d'éviter de ramener un patient encore plus instable à l'hôpital. Les deux principes se valent, c'est pour cette raison que de nos jours, en Belgique, le principe du *play and run*, mélange des deux méthodes précédemment citées, est plus couramment utilisé afin de pouvoir, dans certaines situations, stabiliser le patient directement mais sans trop retarder son arrivée à l'hôpital.

Chapitre II : Recherche dans la littérature

Dans ce chapitre, je vais tenter de réunir des informations concernant les différents grands principes repris dans ma question de recherche, à savoir le volontariat, la charge mentale et le bien-être au travail.

Je vais débiter par le volontariat. Les droits des volontaires sont décrits dans la loi du 3 juillet 2005⁵. Il y décrit les différentes notions, à savoir :

- Volontariat : activité exercée sans rétribution ni obligations, au profit d'une ou plusieurs autres personnes, d'un groupe, d'une organisation ou pour la collectivité dans son ensemble, et qui est organisée par une structure ne faisant pas partie du cadre familial ou privé. Il est important de noter que le volontariat ne peut pas s'exercer dans le cadre d'un contrat de travail rémunéré.
- Volontaire : personne physique exerçant du volontariat
- Organisation : association de fait ou personne morale de droit privé ou public, sans but lucratif, qui fait appel à des volontaires.

⁴ (Antonio, 2022)

⁵ (S.P.F. Sécurité Social, 2005)

Le volontaire est assuré par l'organisation à laquelle il appartient, et peut demander des indemnités pour les frais qu'il a supporté pour exercer son volontariat (subsistance, kilomètres, etc.).

La Croix-Rouge de Belgique a, depuis de nombreuses années, un rapport privilégié avec le volontariat. La Croix-Rouge est une organisation humanitaire internationale qui a pour mission de fournir une assistance aux personnes les plus vulnérables dans le monde entier. La Croix-Rouge de Belgique est une branche nationale de l'organisation, qui opère dans le pays en offrant divers services, tels que des programmes de santé, de formation, de préparation aux catastrophes et de secours d'urgence.

Le volontariat est une composante essentielle de la Croix-Rouge de Belgique et est un de ses sept principes fondamentaux⁶. Des milliers de volontaires belges s'engagent dans les activités de l'organisation pour aider à répondre aux besoins des personnes touchées par les crises, qu'il s'agisse de catastrophes naturelles, de conflits ou d'autres situations d'urgence. Les volontaires de la Croix-Rouge de Belgique travaillent dans différents domaines, tels que la distribution de nourriture et de fournitures, la gestion de centres d'hébergement d'urgence, les soins de santé, la recherche, le sauvetage, et l'assistance psychosociale. En bref, la Croix-Rouge de Belgique est une organisation humanitaire qui s'appuie sur des milliers de volontaires pour fournir des services essentiels aux personnes en Belgique et à l'étranger. Le volontariat est donc étroitement lié à la mission de la Croix-Rouge de Belgique et est un élément central de son action humanitaire. Les volontaires ambulanciers de la Croix-Rouge à Bruxelles-Capitale reçoivent un défraiement de 2,5€ par heure, ce qui représente le coup moyen que coûte au volontaire le déplacement et la nourriture.

D'après le département de sociologie de l'université de Gand⁷, durant l'année 2019, 866 521 personnes au total exercent un engagement volontaire. Le rapport distingue réellement deux types de volontariat : le volontariat exercé dans un cadre organisé et l'engagement volontaire direct ou informel. Le volontariat dans un cadre organisé va donc s'exercer au sein ou par l'intermédiaire d'une organisation à but non lucratif (associations, hôpitaux, etc.) alors que l'engagement volontaire direct va s'exercer directement pour d'autres (membre du ménage non inclus). La population de ma question de recherche entre dans la première catégorie.

⁶ (A propos - Nos principes , 2023)

⁷ (Hustinx & Dudal, 2020)

A Bruxelles, 6,40% de la population de 15 ans et plus sont volontaires actifs au sein d'une organisation contre 2,5% d'engagement volontaire direct. Certains d'entre eux combinent un volontariat organisé avec un engagement volontaire direct mais cela reste une infime minorité. Statistiquement, il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes dans la population de volontaires. En revanche, concernant l'âge des volontaires, 27,4% ont plus de 60 ans et seulement 17,7% pour les 30-39 ans. En ce qui concerne le niveau de formation, 53,6% des activités de volontaires sont effectuées par des personnes possédant au minimum un diplôme de l'enseignement supérieur, il apparaît donc qu'au plus on a un bon niveau de formation, au plus on a de chance de devenir volontaire.

Les auteurs ont constaté que 31% de la population belge âgée de 15 ans et plus avait été bénévole au moins une fois au cours de l'année 2019. Les secteurs les plus populaires pour le volontariat étaient les sports et les loisirs, suivis de l'action sociale et humanitaire, et enfin de la culture et des arts. Les bénévoles étaient majoritairement des femmes, des personnes âgées de plus de 55 ans et des personnes ayant une éducation supérieure. Les auteurs ont également souligné la contribution économique importante du bénévolat, estimant que la valeur économique du travail bénévole en Belgique en 2019 était de 7,2 milliards d'euros. Enfin, les auteurs ont souligné la nécessité de soutenir et de promouvoir le bénévolat en Belgique, notamment en augmentant la reconnaissance du travail bénévole, en offrant des formations et un soutien aux bénévoles et en créant des incitations financières pour les organisations qui font appel aux bénévoles.

Le rapport rédigé par Lesley Hustinx et Pieter Dudal ne fournit pas de données spécifiques sur le volontariat dans le secteur de la santé en Belgique. Cependant, il fournit des données sur l'engagement bénévole dans le secteur de l'action sociale et humanitaire, qui peut inclure le travail bénévole dans le domaine de la santé. Selon le rapport, le secteur de l'action sociale et humanitaire était le deuxième secteur le plus populaire pour le bénévolat en Belgique en 2019, avec 18% des bénévoles s'engageant dans ce secteur. Les bénévoles actifs dans ce secteur étaient majoritairement des femmes, des personnes âgées de plus de 55 ans et des personnes ayant une éducation supérieure. Bien que le rapport ne fournisse pas de données spécifiques sur le volontariat dans le secteur de la santé en Belgique, ces informations peuvent donner une idée générale de la nature et de l'étendue de l'engagement bénévole dans le domaine de l'action sociale et humanitaire, qui peut englober le volontariat dans le secteur de la santé.

Je vais essayer maintenant de définir ce qu'est réellement une charge mentale dans le contexte d'une activité comme celle qu'exercent les volontaires ambulanciers de ma question de recherche.

La charge mentale est une chose complexe qui a été travaillée et étudiée de nombreuses fois au cours des années. En 1975, Jean Szekely⁸ définit la charge mentale comme étant « *un état de mobilisation global de l'opérateur humain résultant de l'accomplissement d'une tâche mettant en jeu le traitement de l'information. Elle symbolise le coût de ce type de travail pour l'opérateur* ». D'autres auteurs, comme Amalberti en 2006, préfèrent définir la charge mentale comme étant l'ensemble des activités cognitives de l'être humain à effectuer une tâche ou un travail. La notion qui va peut-être plus nous intéresser ici est la notion de surcharge mentale qui survient lorsque l'organisme sollicite à l'excès ses ressources. Il va en résulter alors des erreurs car l'organisme ne peut plus traiter toutes les informations disponibles de manière adéquate. Dans le cadre de ma question de recherche, on peut paraphraser en se demandant si toutes les charges mentales des différents aspects de la vie d'un ambulancier volontaire (y compris le métier d'ambulancier) rassemblées mettraient le sujet en état de surcharge mentale et par conséquent influenceraient son bien-être dans son activité de volontaire.

En 2012, Lucie Cuvelier publie un article intitulé « *Mesures quantitatives de la charge mentale : avancées, limites et usages pour la prévention des risques professionnels* »⁹.

Cet article porte sur les mesures quantitatives de la charge mentale, en mettant l'accent sur les avancées, les limites et les utilisations pour la prévention des risques professionnels. Il explore le contexte actuel du travail, marqué par les transformations organisationnelles, les nouvelles formes d'organisation et de gestion, ainsi que la réduction et l'allongement du temps de travail.

L'article souligne une intensification des rythmes de travail, en particulier avec la généralisation des systèmes de production en flux tendu et le développement du secteur tertiaire. Cette évolution conduit à une augmentation des situations où les travailleurs doivent réguler leur propre charge de travail et prendre des décisions sur le terrain, parfois en transgressant les règles formelles. Cela entraîne une plus grande autonomie, mais aussi une plus grande responsabilisation des travailleurs.

⁸ (Djibo, Valléry, & Lancry, 2006)

⁹ (Cuvelier, 2012)

En ce qui concerne les définitions et les concepts, l'article distingue la charge de travail en tant que contrainte et astreinte. La contrainte regroupe les exigences de la tâche et de la performance, tandis que l'astreinte représente le degré de mobilisation ou d'effort de l'opérateur. Le terme « charge de travail » est ambigu car il peut faire référence aussi bien à la quantité de travail produite ou à produire, qu'aux effets de ce travail. En ergonomie, le terme de charge de travail est généralement réservé à l'astreinte.

Le concept de charge mentale fait référence à la distinction entre les aspects mentaux et physiques de la charge de travail. Historiquement, cette distinction est liée aux recherches initiales menées en physiologie et en médecine, qui étaient principalement axées sur les aspects physiques. Cependant, l'intérêt croissant pour les aspects psychologiques et cognitifs du travail a conduit à l'extension du concept de charge mentale. Il est important de noter que le terme "charge mentale de travail" est une simplification de l'expression "charge de travail à dominante mentale", qui met l'accent sur les aspects mentaux de la tâche.

La mesure de la charge mentale divise les chercheurs depuis des décennies. L'un des principaux débats concerne l'inclusion ou non du point de vue du travailleur dans l'évaluation de sa charge mentale. Certaines méthodes d'évaluation subjectives basées sur l'auto-estimation par les travailleurs ont été largement utilisées. D'autres méthodes se basent sur des indices objectifs, tels que les analyses de la performance et les mesures d'indicateurs physiologiques.

Les méthodes d'analyse de la performance visent à corréliser les exigences de la tâche avec les résultats de performance afin d'évaluer la charge mentale. Une technique couramment utilisée est la méthode de la double tâche, qui consiste à ajouter une deuxième tâche plus simple et opérative pour évaluer la capacité résiduelle ou la charge mentale de la tâche principale.

L'article conclut en soulignant l'importance de prendre en compte la perception du travailleur dans l'évaluation de sa charge mentale. De nombreux auteurs considèrent que les évaluations basées sur des indices subjectifs sont les indicateurs les plus pertinents pour appréhender la charge mentale.

Enfin, je vais effectuer une revue de littérature afin d'essayer de mettre la charge ou surcharge mentale dans le contexte du bien-être au travail.

J'ai tout d'abord trouvé un article de 2013 ayant pour titre « *Enjeux psychosociaux chez des professionnels des urgences préhospitalières : du diagnostic à l'action de transformation du travail en situation d'urgence* »¹⁰.

Cet article aborde les enjeux psychosociaux auxquels sont confrontés les professionnels des urgences préhospitalières, tels que les ambulanciers. Il souligne que ces métiers présentent des risques pour la santé et sont associés à des proportions élevées de personnes quittant leur travail avant l'âge de la retraite pour des raisons médicales.

L'article met en évidence les défis auxquels sont confrontés les professionnels des urgences médicales préhospitalières, tant au niveau des pressions croissantes exercées sur les services de soins d'urgence que des transformations de la société qui ont un impact direct sur leur travail. Par exemple, les professionnels des urgences sont confrontés à des demandes croissantes en raison de la détresse sociale, de l'absence de structures d'aide adéquates et de l'engorgement des services de prise en charge médicale d'urgence.

Une étude a été réalisée en Suisse francophone pour examiner les stratégies utilisées par les ambulanciers pour préserver leur santé. Les chercheurs ont utilisé une approche méthodologique combinant l'analyse de l'activité réelle de travail en situation d'urgence et l'administration d'un questionnaire auto-administré aux ambulanciers.

L'analyse de l'activité réelle de travail a permis d'observer les stratégies utilisées par les ambulanciers pour réduire la charge mentale, développer et maintenir leurs compétences, et donner un sens à leur travail. L'on a, par exemple, identifié des stratégies de communication entre les coéquipiers pour optimiser la transmission d'informations importantes pendant les interventions. Les ambulanciers ont également utilisé des stratégies pour créer un environnement propice à la concentration mentale, même en situation d'urgence vitale. En ce qui concerne le développement des compétences, les échanges de rôles au sein du binôme et les discussions post-intervention sur les pratiques ont été identifiés comme des stratégies importantes.

¹⁰ (Arial & Damien, 2013)

Enfin, l'article souligne l'importance de donner un sens au travail des ambulanciers. Sauver des vies et intervenir dans des situations d'urgence critiques sont des aspects qui donnent un sens au travail, mais il est également important de trouver du sens dans des aspects plus humains de la prise en charge du patient. Les ambulanciers ont utilisé des stratégies pour établir un contact plus humain avec les patients, ce qui a été rapporté comme étant porteur de sens.

En conclusion, l'article met en évidence l'importance des stratégies de préservation de la santé pour les professionnels des urgences préhospitalières. Ces stratégies permettent de faire face aux enjeux psychosociaux associés à ces métiers. Une approche préventive centrée sur ces stratégies est suggérée pour améliorer la santé au travail de ces professionnels.

Ensuite, j'ai trouvé un article de 2004 qui a pour titre « *Comparing the Influence of Traumatic and Organizational Stressors on the Psychological Health of Police, Fire, and Ambulance Officers¹¹* ».

Cet article examine la comparaison de l'influence des facteurs de stress traumatiques et organisationnels sur la santé psychologique des policiers, des pompiers et des ambulanciers. Les chercheurs soulignent que les études comparatives sur le bien-être dans les professions à haut niveau de stress sont rares, mais qu'elles sont importantes pour évaluer les résultats des interventions, les coûts et l'efficacité par rapport à un autre groupe professionnel.

Les études citées dans l'article ont trouvé des similitudes importantes entre les stress opérationnels rencontrés par les pompiers et les ambulanciers aux États-Unis, indiquant ainsi un degré élevé de comparabilité entre ces professions. De plus, les réactions communes des travailleurs des services d'urgence, en particulier le "stress traumatique secondaire", ont été discutées, ainsi que les approches organisationnelles disponibles pour gérer cette conséquence du travail.

Certaines recherches suggèrent que les perceptions autodéclarées des sources de stress professionnel sont plus élevées chez les professionnels des services d'urgence que chez les autres groupes professionnels (non liés aux services d'urgence). Cependant, ces études ont également conclu que, dans l'ensemble, les policiers ne connaissent pas plus de problèmes de santé ou sociaux néfastes que les autres groupes professionnels. Ainsi, il semble il y avoir plus de similarités que de différences entre les services d'urgence eux-mêmes et entre les services d'urgence et d'autres professions analogues.

¹¹ (Brough, 2004)

L'article met également en évidence l'importance de mesurer à la fois les traumatismes et les stress organisationnels mineurs plus fréquemment rencontrés (c'est-à-dire les tracas quotidiens) pour obtenir une identification plus précise de la santé psychologique et du bien-être. Les recherches suggèrent que les stress organisationnels ont une plus grande influence sur la santé psychologique des travailleurs des services d'urgence que les exigences opérationnelles. Ces résultats soulignent l'importance des stress organisationnels dans les résultats à long terme sur la santé individuelle.

Les implications de cette distinction entre les sources de stress professionnel sont nombreuses. Elles concernent notamment l'allocation des ressources pour réduire l'exposition au stress et ses conséquences, la formation du personnel, y compris celle des superviseurs "aidants", et les conséquences légales en terme de prévention des stress professionnels.

L'article décrit également une étude qui vise à comparer empiriquement les expériences de traumatismes et de stress organisationnels au sein des populations des trois services d'urgence (police, pompiers et ambulanciers). Les niveaux de ces deux variables de stress professionnel sont comparés, et leur influence sur la détresse psychologique et la satisfaction au travail est évaluée. Les chercheurs s'attendent à ce que les stress organisationnels plus fréquemment rencontrés aient une influence plus néfaste sur ces mesures que les traumatismes.

La méthodologie de l'étude impliquait la participation volontaire et confidentielle de 500 individus de chaque service d'urgence en Nouvelle-Zélande. Les participants ont rempli un questionnaire d'auto-évaluation, et les données ont été analysées à l'aide de différentes méthodes statistiques.

En conclusion, cette étude met en évidence l'importance de comparer les facteurs de stress traumatique et organisationnel dans les professions à haut niveau de stress. Elle suggère que les facteurs de stress organisationnel ont une influence plus importante sur la santé psychologique que les stress traumatiques dans les services d'urgence. Ces résultats ont des implications pour la gestion du stress et la promotion du bien-être dans ces professions.

Chapitre III : Rencontres avec des experts

Afin de m'éclairer sur ma question de recherche, j'ai décidé de rencontrer 3 personnes dont l'expertise et l'avis vont pouvoir m'aider à renforcer le cadre et ainsi m'aider à mieux répondre à cette question.

Tout d'abord, j'ai rencontré Antonella Pellizzari, responsable du service secours et du service ambulance de la Croix-Rouge de Bruxelles-Capitale, et je l'ai interrogée sur la charge mentale dans le volontariat. Elle est devenue coordinatrice adjointe du service secours et du service ambulance il y a trois ans et, depuis peu, elle est responsable de ce service, avec à ses côtés, deux coordinateurs, l'un pour le secours et l'autre pour l'ambulance. Étant donné qu'il s'agit de la vie d'êtres humains, l'on exige dans ce service la même qualité de travail, le même niveau d'implication et le même professionnalisme de la part d'un volontaire ambulancier que d'un salarié. Ce qui veut dire qu'un volontaire a les mêmes responsabilités et les mêmes tâches à devoir assimiler et à devoir porter, ce qui fait partie intégrante de la charge mentale du volontaire ambulancier.

A la Croix-Rouge de Bruxelles-Capitale, l'on demande à chaque volontaire de prêter 16 heures par mois afin de pouvoir être validés aux recyclages obligatoires pour garder leur badge d'ambulancier à jour. Antonella pense que cela peut faire partie de la charge mentale car comme dit le dicton « on ne fait bien que ce que l'on fait souvent » et il est essentiel que les volontaires gardent à l'esprit que, pour être performants dans leur rôle de secouristes-ambulanciers, ils doivent prêter un certain nombre d'heures par mois et qu'ils doivent donc allier leur vie professionnelle et privée à cela.

Trois types de volontaires ont été distingués par Antonella lors de notre entretien : tout d'abord, il y a le volontaire qui va effectuer ses gardes de manière ponctuelle, avec des moments fixes dans la semaine et qui vont rarement sortir de ce planning structuré.

Ensuite, il y a le volontaire qui vient en fonction de ses disponibilités et qui va s'inscrire par vague mais sans en faire trop, s'il n'est pas disponible, il ne s'inscrira pas.

Et enfin, il y a le volontaire qui va tout donner, peut-être même trop, pour son activité de volontaire et qui va s'inscrire à tout va et mêler son activité de volontaire à sa vie privée et professionnelle sans s'arrêter. D'après elle, les cas de surcharge mentale qu'elle a pu rencontrer sont ceux qui rentrent dans la dernière catégorie car ils ont trop donné à un moment donné, et ils doivent faire une pause pour retrouver un équilibre dans leur vie mais sans pour autant arrêter de manière définitive.

Les responsables du service ambulance mobilisent beaucoup ces volontaires à Bruxelles-Capitale et les sollicitent via les réseaux sociaux essentiellement. Antonella me confie que, d'après elle, cela peut jouer dans la surcharge que des volontaires ont pu déjà ressentir mais cela n'était pas uniquement dû à la Croix-Rouge mais également à une instabilité dans la vie privée ou professionnelle des volontaires concernés. Généralement, les volontaires dans cette situation de surcharge ont réussi à poser leurs limites et arrêter les frais par eux-mêmes pendant un certain temps. Mais, d'après Antonella, il y a certains volontaires qu'elle a dû arrêter car les retours du terrain indiquaient que cela impactait le travail de ces volontaires auprès des patients et que cela devenait toxique pour les collègues ambulanciers. Elle pense également que le fait que les ambulanciers volontaires fassent partie du milieu de la santé et surtout du milieu de l'urgence peut ajouter une charge mentale et une pression que d'autres volontaires n'auront pas comme les volontaires travaillant auprès des sans-abris ou dans la formation. Mais à priori, les volontaires qui se retrouvent en ambulance ont le profil adapté au milieu du secours et au milieu de l'urgence, sinon, ils se seraient tournés plutôt vers le social ou l'humanitaire. Pour finir, Antonella m'indique que le volontariat à la Croix-Rouge est beaucoup plus facile à vivre que dans d'autres sociétés privées de transports ambulancier, de par la réputation de la Croix-Rouge avec ses 7 principes fondamentaux et de par le peu de conditions que le service met en place pour pouvoir garder son volontariat, un volontaire à la Croix-Rouge est beaucoup mieux loti qu'un volontaire auprès d'un autre organisme.

En conclusion de notre entrevue, Antonella a voulu souligner que, dans la globalité, la charge mentale que crée le métier d'ambulancier auprès des volontaires influence positivement leur bien-être, ils pratiquent cette activité car elle leur apporte quelque chose dans leur vie et elle les rend heureux, tout simplement.

Ensuite, j'ai rencontré Marc Poncelet, infirmier S.I.S.U. et président de l'association francophone des infirmiers d'urgences (A.F.I.U.), au sein de laquelle il représente le métier auprès des instances fédérales, pour m'entretenir avec lui sur la charge mentale, plus généralement dans le milieu des soins de santé.

Marc est infirmier depuis 2007 au sein d'un service d'urgence où il intervient également dans le P.I.T. et le S.M.U.R. . Il est également maître assistant au sein d'une haute école de soins infirmiers pour laquelle il a été pendant quelques années coordinateur de la spécialisation en S.I.A.M.U.. Dans sa fonction de président de l'A.F.I.U., il se charge de représenter ces infirmiers auprès du conseil national des secours médicaux d'urgence en tant qu'expert et conseiller du ministre de la santé. A titre privé, il est gérant d'une société qui vend du matériel paramédical et qui donne des formations au grand public.

Il a également été secouriste-ambulancier il y a une vingtaine d'années, pour la Croix-Rouge également, population cible de ma question de recherche.

Pour lui, le terme « charge mentale » a davantage une connotation négative. Il définit cette notion comme un poids que génère le métier sur le psychisme des soignants, sur leur état mental et qui peut influencer leur vie privée, ce qui, au final, peut se définir comme une surcharge mentale. Avec son expérience, Marc trouve important d'effectuer un mémoire sur un sujet tellement actuel car il pense que nous sommes dans un tournant dans le monde de l'urgence et plus particulièrement du préhospitalier. D'après lui, les choses ne sont plus les mêmes qu'il y a 20 ans. Le volontaire d'aujourd'hui n'est plus le même qu'autrefois, les conditions de travail et les tâches qui lui incombent ont changé. Avant, le volontaire avait, certes, le même travail qu'un permanent dans le travail primaire lors d'une intervention mais avait beaucoup moins de tâches secondaires ou administratives qu'un permanent ambulancier comme par exemple le rangement du poste ou le nettoyage de l'ambulance. Le volontaire avait donc moins de charge mentale vu qu'il n'était pas salarié et n'avait pas à accomplir ces tâches secondaires. Or de nos jours, les volontaires ont exactement les mêmes tâches à accomplir qu'un permanent. Il trouve cela interpellant car cela en devient moins un déchargement, pour le volontaire de sa vie de tous les jours lorsqu'il vient faire de l'ambulance, vu que le travail demandé est beaucoup plus important qu'avant. Ce message rejoint beaucoup celui d'Antonella concernant la professionnalisation du rôle d'ambulancier volontaire. Il émet également un point par rapport à l'âge des volontaires. Au fil des années, la politique des zones de secours a beaucoup évolué dans le sens du « marche ou crève », c'est-à-dire que l'on demande les mêmes choses à des ambulanciers plus âgés qu'à des ambulanciers jeunes sortis de l'école alors que leur expertise n'est plus à démontrer et qu'il devrait y avoir un peu plus de répartition en fonction de l'âge des ambulanciers (par ex. des postes plus physique pour des volontaires plus jeunes).

Marc s'est déjà retrouvé dans plusieurs situations où il a été en état de surcharge mentale mais plutôt après les événements qu'au moment même d'une intervention ou à l'hôpital. D'après lui, la plupart des soignants savent reconnaître leurs limites et se mettent à l'écart de manière autonome avant que la situation ne dégénère et n'affecte la vie des patients.

Marc est catégorique sur le fait que la (sur)charge mentale des professionnels de la santé n'a pas beaucoup évolué au cours des années mais qu'il y a une grande différence sur la façon de la prendre en charge. En effet, d'après lui, premièrement, on nomme beaucoup plus ces notions de surcharge, burn-out ou stress professionnel qu'autrefois et deuxièmement les employeurs mettent beaucoup plus de choses en place afin de prendre en charge ces états de surcharge mentale.

Ce qui a changé également, d'après lui, c'est la récurrence de « grosses » interventions dans le monde de l'aide médicale urgente. Par « grosse », il sous-entend des interventions dont la gravité et les actes à poser pour maintenir le patient en vie sont beaucoup plus lourds et invasifs et ce grâce à l'augmentation de la prévention, que ce soit sur la santé de manière générale ou sur la sécurité du citoyen, celle-ci étant devenue une priorité, beaucoup plus que dans les années 1990-2000. De par son expérience, ces interventions-là sont beaucoup moins fréquentes qu'avant et donc également les états de surcharge mentale qui en découlent.

Enfin, j'ai rencontré Olivier Ceysens, infirmier S.I.S.U. et caporal chez les pompiers de Bruxelles à la caserne de Delta, pour l'interroger sur la charge mentale auprès des ambulanciers professionnels.

Olivier était infirmier aux soins intensifs et est devenu pompier en 2007. Il effectue 24 heures tous les quatre jours à raison de 65% d'ambulance et 35% de « feu », c'est-à-dire en standby pour les incendies.

Entre 2007 et aujourd'hui, il précise qu'il y a une augmentation significative du nombre de missions par 24 heures pour la centrale 112 de Bruxelles. En 2007 le nombre d'envois de secours en 24 heures était en moyenne aux alentours de 300 alors que de nos jours, ce chiffre est atteint la plupart du temps en 18 heures. Par conséquent, la charge de travail est augmentée ainsi que la charge mentale qui y est associée.

Comme Marc Poncelet, Olivier est d'avis que les missions qu'il effectue de nos jours sont beaucoup moins importantes ou graves qu'en 2007 et que les missions d'urgence sont de moins en moins justifiées qu'avant. Il explique cela par le fait que le citoyen se prend beaucoup moins en charge, attend beaucoup plus de réponses de l'État et souffre du syndrome du « tout tout de suite » et refuse d'attendre un taxi ou de se rendre par ses propres moyens vers une instance médicale et préfère appeler une ambulance 112.

Olivier a l'impression, qu'en prenant de l'expérience dans le métier d'ambulancier, il crée une barrière entre lui et les patients afin de mieux se protéger et d'éviter ainsi tout état psychologique dégradé. Un peu malgré lui, et en pensant aussi que ce n'est pas la meilleure des solutions à long terme, il évite d'éprouver de l'empathie et de trop questionner le patient sur son ressenti. Il précise qu'il n'agissait pas comme cela au début de son activité de pompier, que ce changement s'est opéré à la suite d'expériences et de situations où il a pu se retrouver en situation de surcharge mentale.

Olivier me dit que le métier d'ambulancier est un métier fascinant mais il précise qu'il y a des situations qui peuvent créer une surcharge mentale, notamment lorsqu'il a le sentiment que tout n'a pas été mis en œuvre pour sauver la vie du patient ou que les procédures n'ont pas été entièrement respectées. Il peut très bien vivre le décès d'un patient si tout a été fait correctement. Il décrit aussi que, en plus de cet aspect du travail mené jusqu'au bout, cela peut s'exacerber si les interventions difficiles se succèdent lors d'une même garde ou lors de gardes successives. D'après lui, les ambulanciers sont plus à risque de se retrouver en surcharge mentale que d'autres professionnels de la santé car ils interviennent toujours en extra hospitalier et en première ligne. Ils vont se retrouver directement en contact avec la misère des patients, en plus de devoir gérer l'urgence du moment et ils vont devoir beaucoup plus souvent faire attention à leur sécurité qu'un professionnel travaillant en intra hospitalier ce qui augmente indubitablement leur charge mentale. .

Pour conclure, les experts que j'ai rencontrés m'ont apporté une vision différente de la charge mentale, chacun en fonction de leurs domaine d'expertise. Je retiens les différents points importants ci-dessous:

- Les volontaires ambulanciers ont les mêmes responsabilités et tâches que les salariés.
- Les heures de volontariat mensuelles requises pour les recyclages peuvent faire partie de la charge mentale, car les volontaires doivent concilier leur vie professionnelle et privée avec leurs engagements.
- Trois types de volontaires ont été identifiés : ceux qui ont un planning fixe, ceux qui s'inscrivent en fonction de leurs disponibilités et ceux qui s'engagent de manière intense et mêlent leur vie personnelle à leur activité de volontariat.
- Certains volontaires peuvent éprouver une surcharge mentale, en particulier ceux de la troisième catégorie, et il est important de savoir poser des limites pour retrouver l'équilibre sans arrêter définitivement.
- La charge mentale dans le milieu des soins de santé peut avoir un impact négatif sur le bien-être des soignants.
- Les volontaires d'aujourd'hui ont les mêmes tâches que les professionnels, ce qui peut être plus lourd à gérer par rapport aux tâches secondaires administratives, moins présentes pour eux par le passé.
- On souligne également l'importance de prendre en compte l'âge des volontaires et de ne pas imposer les mêmes exigences à des ambulanciers plus âgés qu'à des jeunes sortant de l'école.

- Les soignants reconnaissent généralement leurs limites et s'écartent pour éviter d'affecter la vie des patients.
- On constate une évolution dans la reconnaissance et de la prise en charge de la surcharge mentale dans le milieu de la santé, ainsi qu'une diminution des grosses interventions, ce qui réduit les états de surcharge mentale.
- On observe une augmentation significative du nombre de missions en 24 heures pour la centrale 112 de Bruxelles, ce qui entraîne une augmentation de la charge de travail et de la charge mentale.
- On souligne l'importance de tout mettre en œuvre pour sauver la vie d'une personne ainsi que le respect des procédures, et cela peut générer une surcharge mentale lorsque cela n'est pas le cas.
- Des interventions difficiles qui se succèdent peuvent également contribuer à une surcharge mentale.

Ces entretiens vont m'aider à répondre à ma question de recherche et vont me permettre d'établir un guide d'entretien adéquat et proche de la réalité.

Chapitre IV : Entretiens semi-dirigés

4.1. Méthode

Afin de répondre à ma question de recherche, j'ai décidé de réaliser un mémoire qualitatif qui me permettra d'aborder cette question d'une manière beaucoup plus globale et pertinente. Pour ce faire, j'ai décidé d'effectuer des entretiens semi-dirigés auprès d'ambulanciers volontaires de la Croix-Rouge.

Dans ma sélection d'échantillons dans ma population cible, les ambulanciers volontaires de la Croix-Rouge, j'ai retenu certains critères qui me semblaient adéquats pour mieux aiguiller ma réponse. Mon échantillon est donc sélectif car les participants sont sélectionnés selon des critères d'inclusion bien définis. Les personnes interrogées sont donc volontaires et détiennent leur brevet en A.M.U. Les volontaires que j'ai sélectionnés interviennent principalement sur la région de Bruxelles-Capitale et effectuent leurs gardes essentiellement en 112 (au niveau des postes d'Ixelles et de Forest) et non dans le transport non-urgent de patient (A.T.N.U.P). Ils devaient également être encore en activité professionnelle à côté de leur activité de volontaire, et si possible dans un secteur différent de celui de la santé.

Ils devaient aussi avoir une vie privée active et non concentrée uniquement sur la Croix-Rouge. J'ai également sélectionné des volontaires actifs dans le milieu de l'ambulance depuis au minimum trois ans.

Pour les interroger, je vais effectuer un guide d'entretien, avec comme base le cours de madame Aujoulat sur les méthodes qualitatives¹². Je vais les entretenir en présentiel afin d'avoir toutes les réactions possibles lors de la discussion. Je vais leur demander l'autorisation de les enregistrer afin de pouvoir travailler à posteriori sur leur entretien et pouvoir profiter du moment présent avec les ambulanciers.

4.2. Guide d'entretien

Dans mon guide d'entretien (annexe n°1), j'ai décidé de centrer mes questions sur les trois grands aspects de ma question de recherche qui sont le « volontariat », la « charge mentale » et le « bien-être ».

Je vais d'abord parcourir leur parcours de volontaire et plus précisément à la Croix-Rouge et leur demander ce qu'ils pensent de l'encadrement dans cette institution. Je vais essayer, dans cette partie, d'inclure leur vie professionnelle et personnelle dans leur réponse afin de pouvoir déterminer comment chaque partie de la vie du volontaire va influencer les autres.

Ensuite, je vais leur demander comment ils comprennent la notion de « charge mentale » et je vais leur en donner ma définition sur base des recherches que j'ai effectuées dans le contexte de mon mémoire et ainsi pouvoir inclure la notion de « surcharge mentale » afin de pouvoir, pour la suite de l'entretien, parler de la même chose et préciser leur compréhension de cette notion assez impalpable. Avec cela, je vais pouvoir les questionner sur la charge mentale dans leur activité de volontaire.

Enfin, je vais essayer de déterminer, dans la dernière partie, si cette charge mentale d'ambulancier ou leur surcharge mentale éventuelle peut avoir un impact sur leur bien-être.

Les entretiens devraient durer au total une heure.

¹² (Aujoulat, 2022)

4.3. Résultats

Je me suis entretenu avec cinq volontaires ambulanciers de la Croix-Rouge de Bruxelles-Capitale (la retranscription de l'un de ces entretiens se trouve en annexe n°2). Parmi eux, quatre hommes et une femme. Ils ont entre 33 ans et 62 ans et sont tous encore actifs professionnellement. Dans les professions, nous parcourons un large éventail de métiers bien différents car nous avons un comédien, deux ingénieurs, un informaticien et une chargée de projet.

Je vais commencer par présenter les ambulanciers que j'ai rencontrés afin de poser un cadre adéquat. Je vais ensuite analyser les entretiens que j'ai effectués en passant par ces différentes étapes¹³ : analyse thématique et analyse croisée et je terminerai par une conclusion. L'analyse thématique est une méthode permettant d'identifier et de regrouper les thèmes clés présents dans les entretiens. Elle vise à découvrir les motifs récurrents et les idées principales émergent des données qualitatives recueillies.

Une fois que les données ont été catégorisées en thème, je vais faire une analyse croisée. Cette étape consiste à examiner les connexions et les relations entre les différents thèmes identifiés. Par exemple, il peut être intéressant de comparer les expériences positives et négatives des participants pour comprendre les facteurs qui contribuent à une augmentation ou à une diminution de leur bien-être.

Pour finir, je vais rédiger une conclusion de l'analyse des entretiens qui consistera à résumer les principaux résultats et à répondre à ma question de recherche.

J'ai effectué mon premier entretien, avec Adonis. Adonis, âgé de 47 ans, est membre de la Croix-Rouge depuis trois ans. Comédien de profession, il a choisi de devenir ambulancier volontaire pour avoir une activité complémentaire. Adonis vit à la campagne, où il s'adonne à l'apiculture, à l'élevage de chèvres et à la permaculture, démontrant ainsi son lien étroit avec la nature. Sa journée type en tant qu'ambulancier volontaire se déroule généralement de 15h à 23h, et il participe à diverses missions allant de blessures mineures à des situations graves. Adonis reconnaît l'existence d'une charge mentale dans son travail pouvant affecter sa vie personnelle, mais il utilise des stratégies telles que la méditation pour s'en détacher. Il admet également que la surcharge cognitive peut nuire à son efficacité, mais il essaie de se recentrer lorsqu'il en ressent le besoin.

¹³ (Aujoulat, 2022)

Mon entretien suivant est avec Philippe, volontaire ambulancier à la Croix-Rouge depuis un certain temps. Attiré par l'implication de sa famille, il s'est engagé en suivant son fils. Après une pause due à ses contraintes professionnelles, Philippe est revenu il y a sept ans, préférant l'aide médicale urgente aux transports non urgents. Il souligne l'avantage d'effectuer des missions avec un infirmier pour l'apprentissage et le débriefing. Philippe décrit sa journée typique, conciliant son engagement avec son travail. Bien qu'il puisse être confronté à des situations difficiles, il gère son stress et prend du recul. La surcharge mentale n'a pas affecté son bien-être, mais il reconnaît que pour d'autres volontaires très présents, cela pourrait avoir un impact.

Ensuite, j'ai rencontré Romain, volontaire ambulancier à la Croix-Rouge depuis six ans. Son parcours a débuté en 2015 avec une formation en secourisme, suivie d'une spécialisation en ambulance. Il est devenu ambulancier en aide médicale urgente. Il occupe également différents postes au sein de la Croix-Rouge. Sur le plan personnel, Romain est consultant dans l'industrie pharmaceutique et donne des formations en aide médicale urgente. Il préfère les gardes de nuit et apprécie la diversité des horaires. Romain reconnaît avoir ressenti une surcharge mentale, mais essaie de gérer les situations et mentionne la possibilité d'améliorer la formation et la structure interne pour mieux soutenir les volontaires. Il suggère également de limiter les heures de garde pour éviter l'épuisement.

Pour continuer, je me suis entretenu avec Benoît, un ambulancier volontaire expérimenté à la Croix-Rouge. Il travaille depuis plus de 25 ans comme volontaire à temps plein à la Croix-Rouge, d'abord dans le secourisme puis en tant qu'ambulancier en aide médicale urgente. Il est également père de deux enfants et travaille comme consultant en informatique. Benoit décrit sa routine de garde, en essayant de maintenir des créneaux réguliers, et mentionne l'importance de la formation et de l'encadrement reçus à la Croix-Rouge. Il partage une expérience où il a ressenti une surcharge mentale importante mais a pu trouver du soutien auprès d'un collègue. Benoit souligne que malgré les défis, son engagement bénévole contribue à son bien-être personnel.

Et pour finir, voici Julie, une ambulancière volontaire expérimentée à la Croix-Rouge. Elle s'engage en 2008, initialement en aidant les sans-abri, et depuis quatre ans en tant qu'ambulancière volontaire. Julie a une formation en sciences de l'éducation et a travaillé dans la formation des ambulanciers et des pompiers. Elle effectue généralement entre quatre et huit gardes par mois, principalement en semaine et en journée. Julie décrit sa journée type, incluant les préparatifs avant une garde, les relais avec l'équipe précédente, les attentes et les temps de repos.

Elle souligne l'importance de concilier sa vie professionnelle et personnelle en gérant la charge mentale. Julie partage une expérience où elle s'est sentie dépassée par les procédures lors d'un accident de moto sur lequel elle est intervenue. Malgré les défis, elle estime que son rôle d'ambulancière lui apporte plus de positif que de négatif, parce qu'elle se sent utile et profite de relations enrichissantes. Elle souligne l'importance de trouver un équilibre et suggère des améliorations pour prévenir la surcharge mentale et promouvoir le bien-être des volontaires, notamment en limitant les heures de travail, en organisant des débriefings réguliers et en favorisant l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

Ces entretiens mettent en évidence plusieurs thèmes importants liés à l'expérience des volontaires ambulanciers de la Croix-Rouge, notamment leur motivation, leur routine quotidienne, leur compréhension de la charge mentale, son impact sur leur bien-être, ainsi que l'organisation et le soutien reçus.

Motivation et engagement :

Les volontaires ambulanciers sont motivés par diverses raisons qui les poussent à s'engager dans cette activité bénévole. L'une des principales motivations est l'intérêt pour les rencontres avec de nouvelles personnes. Les volontaires voient cette expérience comme une occasion de venir en aide à ceux qui en ont besoin et de faire la différence dans leur communauté. Ils trouvent satisfaction et gratification dans le fait de pouvoir aider et soutenir les personnes en situation d'urgence médicale.

Il est intéressant de noter que certains volontaires ont été attirés par la Croix-Rouge en raison de l'implication de leur famille. Ils ont vu leurs proches s'engager dans cette organisation humanitaire et ont été inspirés à suivre leurs pas. Dans d'autres cas, des volontaires ont commencé leur engagement en accompagnant leurs enfants qui étaient déjà volontaires à la Croix-Rouge. Cela montre que l'engagement bénévole peut être transmis de génération en génération et qu'il peut devenir une valeur importante au sein d'une famille.

Par ailleurs, les rencontres sociales sont également mentionnées comme une motivation pour devenir volontaire ambulancier. Les volontaires apprécient le fait de travailler en équipe, de rencontrer des collègues partageant les mêmes valeurs et de développer des relations solides avec d'autres membres de la Croix-Rouge. Ces interactions sociales créent un sentiment d'appartenance à une communauté engagée et renforcent la motivation des volontaires.

Dans l'ensemble, la motivation des volontaires ambulanciers de la Croix-Rouge est multifactorielle. Elle est alimentée par l'intérêt pour les rencontres avec de nouvelles personnes, le désir de se rendre utile, l'influence familiale et les rencontres sociales gratifiantes. Cette motivation les pousse à consacrer leur temps et leurs compétences à l'organisation, contribuant ainsi à la mission humanitaire de la Croix-Rouge.

Routine quotidienne :

Les volontaires ambulanciers de la Croix-Rouge suivent des horaires variables en fonction de leur disponibilité et de leurs autres vies professionnelle et personnelle. L'un des avantages du volontariat est la flexibilité des horaires, ce qui permet aux volontaires de concilier leur engagement avec leur vie quotidienne.

Les gardes sont généralement effectuées en soirée ou les week-ends, car ce sont des périodes où il y a moins de salariés dans les différents postes. Cela permet aux volontaires de se rendre disponibles pendant leurs temps libres et de répondre rapidement aux appels d'urgence (si manque de personnel par exemple). Certains volontaires peuvent choisir de faire des gardes régulières chaque semaine, tandis que d'autres peuvent participer de manière plus ponctuelle, en fonction de leurs disponibilités.

Avant ou après une garde, il est courant que les volontaires aient des activités liées à leur profession principale ou à leur vie personnelle. Tous les volontaires rencontrés ont des emplois complètement différents et considèrent le volontariat comme une opportunité de s'impliquer dans leur communauté et de développer de nouvelles compétences.

Pendant une garde, les volontaires ambulanciers effectuent différentes tâches. Avant de répondre aux missions qui surviennent, ils effectuent des vérifications et des tâches de préparation dans l'ambulance, s'assurant que tous les équipements nécessaires sont présents et en bon état de fonctionnement. Ils peuvent également procéder à des inventaires pour s'assurer que tous les médicaments et fournitures médicales essentiels sont disponibles.

Une fois prêts, les volontaires sont prêts à répondre aux appels d'urgence et à fournir les soins nécessaires aux patients. Cela peut inclure le transport des patients vers les établissements de santé appropriés, l'administration de premiers soins sur place ou toute autre assistance médicale nécessaire. Les volontaires doivent rester attentifs et prêts à intervenir rapidement dans des situations d'urgence, faisant preuve de compétence et de calme dans des moments souvent stressants.

La routine quotidienne des volontaires ambulanciers peut varier en fonction de la demande d'assistance, de la durée des gardes et des événements spéciaux auxquels ils peuvent être affectés. Certains volontaires peuvent également être impliqués dans des activités de sensibilisation à la santé et de prévention des accidents, en offrant des formations aux premiers secours dans la communauté.

Compréhension de la charge mentale :

Les volontaires ambulanciers reconnaissent que leur travail est associé à une charge mentale importante. Ils comparent souvent cette charge mentale à celle d'autres professions ou activités qui nécessitent un engagement total et une implication émotionnelle.

La charge mentale dans le rôle d'ambulancier se manifeste de plusieurs façons. Tout d'abord, les volontaires doivent traiter un flux constant d'informations. Lorsqu'ils répondent à une mission, ils reçoivent des détails sur la situation, l'état du patient, les antécédents médicaux et les actions déjà entreprises. Ils doivent être en mesure de prendre rapidement des décisions basées sur ces informations et de choisir les mesures appropriées à prendre.

Ensuite, les volontaires doivent faire preuve d'initiative tout en respectant les limites de leur rôle. Ils doivent être capables de gérer des situations d'urgence et de prendre des décisions cruciales, parfois dans des environnements stressants et chaotiques. Ils doivent également être conscients de leurs compétences et savoir quand demander de l'aide supplémentaire ou faire appel à des ressources médicales spécialisées (P.I.T. ou S.M.U.R.)

Un autre aspect important de la charge mentale est l'aspect émotionnel du travail d'ambulancier. Les volontaires peuvent être confrontés à des scènes d'accidents graves, de maladies graves ou de décès. Ils doivent être capables de gérer leurs propres émotions et de rester professionnels tout en offrant un soutien empathique aux patients et à leurs proches. Cette dimension émotionnelle peut être source de stress intense et peut entraîner une perte occasionnelle de contrôle émotionnel.

Cependant, les volontaires ambulanciers développent également des mécanismes pour faire face à cette charge mentale. Ils apprennent à se détacher de leur rôle d'ambulancier lorsqu'ils rentrent chez eux ou lorsqu'ils ne sont pas en service. Certains volontaires pratiquent la méditation ou d'autres activités de détente pour se recentrer et se ressourcer émotionnellement. Ils peuvent également trouver du soutien en discutant de leurs expériences avec d'autres volontaires ou des membres de leur famille ou en s'engageant dans des activités sociales pour se divertir et se détendre.

Il est important de noter que chaque volontaire peut avoir une tolérance différente à la charge mentale et réagir de manière unique à ces situations. Certains peuvent ressentir plus intensément les effets de la charge mentale, tandis que d'autres peuvent mieux gérer le stress et maintenir leur bien-être émotionnel

Dans l'ensemble, la compréhension de la charge mentale est correcte même si la plupart utilisent d'autres mots pour définir la charge mentale. Les notions de charge mentale et de surcharge mentale sont souvent confondues entre elles, d'où l'intérêt de clarifier la différence pendant les entretiens semi-dirigés. Certains volontaires interrogés m'indiquent qu'il est important qu'un ambulancier ait la compréhension de cette (sur)charge mentale car elle peut leur permettre de se préparer aux défis émotionnels et mentaux auxquels ils seront confrontés et les encourage à développer des mécanismes d'adaptation pour maintenir leur bien-être tout en offrant un soutien essentiel à ceux qui en ont besoin.

Impact sur le bien-être :

Les volontaires reconnaissent que la charge mentale associée à leur rôle d'ambulancier peut avoir un impact sur leur bien-être. La charge mentale fait référence à la quantité d'efforts cognitifs et émotionnels nécessaires pour mener à bien une tâche ou une activité. Dans le cas des ambulanciers, cela implique de gérer des situations d'urgence, de prendre des décisions rapides et d'être exposés à des scènes stressantes ou traumatisantes.

Certains volontaires mentionnent des moments où la charge mentale a eu un impact sur leur bien-être. Le stress intense lié à des situations d'urgence peut parfois entraîner une perte de contrôle émotionnelle et mener à une surcharge mentale. Même si cela est arrivé ponctuellement, la plupart des volontaires interrogés gèrent bien ces situations et ne ressentent pas d'anxiété chronique liée à leur activité de volontaire ambulancier.

Pour faire face à la charge mentale et préserver leur bien-être, les volontaires mettent en place différentes stratégies. Certains pratiquent la méditation ou d'autres techniques de relaxation pour se détacher de leur rôle d'ambulancier et favoriser leur équilibre mental. Ils trouvent également utile de parler d'autres sujets avec leurs collègues ou avec leur entourage afin de maintenir une certaine distance émotionnelle par rapport aux expériences vécues sur le terrain. Par ailleurs, les rencontres sociales et la satisfaction de rendre service sont mentionnées comme des facteurs positifs qui peuvent contribuer à améliorer le bien-être des volontaires. Le soutien de l'équipe et la solidarité entre les membres sont également importants pour faire face aux situations difficiles et pour maintenir un environnement de travail favorable.

Il convient de noter que la Croix-Rouge met en place des mesures de soutien et d'accompagnement pour les volontaires ambulanciers, comme l'a indiqué Antonella Pellizzari lorsque je l'ai rencontrée. Cela peut inclure des séances de débriefing après des missions stressantes, des formations supplémentaires sur la gestion du stress et du traumatisme. Un suivi régulier de leur bien-être psychologique peut être envisagé via une instance de médecine du travail extérieur.

Organisation et soutien :

Les volontaires interrogés apprécient généralement l'organisation et le soutien fournis par l'organisation mais certains avec quelques nuances.

Pour les formations, les volontaires soulignent l'importance des formations fournies par la Croix-Rouge. Ces formations leur permettent d'acquérir les compétences nécessaires pour intervenir de manière efficace lors de missions d'urgence. Chaque secouriste-ambulancier doit effectuer des formations permanentes chaque année afin qu'après 5 ans, ils aient repassé un certain nombre d'heures de formation permanentes afin de pouvoir se faire revalider lors d'un examen pratique. Les formations permanentes comprennent des connaissances médicales de base, des techniques de secourisme, la gestion des situations d'urgence, et d'autres compétences essentielles au secouriste-ambulancier. Les volontaires apprécient d'avoir la possibilité de se former et de se perfectionner continuellement dans leur rôle d'ambulancier mais certains précisent que, outre ces formations permanentes, qui ne sont, qui plus est, pas organisées par la Croix-Rouge elle-même mais par l'Institut de Formation en Aide Médicale Urgente (I.F.A.M.U.), il n'y a pas beaucoup d'autres formations en interne dans l'institution.

En ce qui concerne l'encadrement hiérarchique, les volontaires sont, pour la plupart, d'accord pour dire que, même si cela s'est amélioré au fil des années, ils ne se sentent pas beaucoup encadrés et ont l'impression d'effectuer leur volontariat seuls de leur côté, avec leurs collègues mais sans réel lien avec les responsables. Tous les volontaires ambulanciers de Bruxelles-Capitale se sont réunis en distanciel il y a quelques mois avec et certains précisent qu'il s'agit d'une première du genre et que cela avait fait beaucoup de bien de voir l'avancée du service et les perspectives d'avenir. Ils disent aussi que jamais auparavant, une telle réunion n'aurait été organisée par la coordination régionale.

La Croix-Rouge propose une certaine flexibilité en ce qui concerne les horaires de volontariat. Les volontaires peuvent choisir les plages horaires qui leur conviennent en fonction de leurs disponibilités. Cela leur permet de concilier leur engagement bénévole avec leur vie personnelle, leurs études ou leur travail. Certains précisent néanmoins que ces derniers temps les plages horaires sont souvent remplies entièrement et malheureusement régulièrement par les mêmes personnes. Ils déplorent que la politique du « premier arrivé premier servi » est souvent appliquée et qu'il n'y a pas tout le temps une tournante entre les volontaires.

Les volontaires soulignent la diversité des gardes auxquelles ils peuvent participer. Les missions peuvent varier en termes de durée, de type d'intervention et de lieu. Certains volontaires préfèrent les gardes plus courtes et fréquentes, tandis que d'autres préfèrent les gardes plus longues et moins fréquentes. La diversité des gardes permet aux volontaires de s'adapter à leurs préférences et à leurs contraintes personnelles, tout en contribuant de manière significative aux missions de la Croix-Rouge.

En ce qui concerne les échanges entre volontaires, ils apprécient que, depuis peu, des moments conviviaux sont organisés par la coordination. Ces moments permettent des échanges plus faciles et plus informels entre bénévoles. Ces moments permettent de renforcer les liens au sein de l'équipe, de partager des expériences, des conseils et des stratégies pour faire face aux défis rencontrés sur le terrain. Les volontaires se sentent soutenus et encouragés par leurs pairs, ce qui contribue à renforcer leur engagement et leur motivation.

En procédant à une analyse croisée des thèmes, on peut observer certaines connexions et relations entre eux :

La motivation et l'engagement sont liés à la routine quotidienne des volontaires ambulanciers. Les volontaires rencontrés déclarent que leur engagement envers la Croix-Rouge est un point névralgique dans leur for intérieur et qu'il permet d'apporter un certain équilibre dans leur routine quotidienne. L'ensemble des volontaires rencontrés sont totalement dévoués à l'ambulance et ne pourraient pas supprimer cette activité de leur routine quotidienne, même si cela signifie des contraintes ainsi qu'une modification dans leur engagement physique et psychologique dans leur vie privée ou professionnelle. Certains des volontaires interrogés m'affirment qu'effectivement, un des points négatifs que leur apporte le volontariat, est que leur implication dans les autres aspects de leur vies peut être diminuée suite par exemple à une garde trop fatigante ou à des évènements émotionnellement lourds vécus lors de missions.

La compréhension de la charge mentale et la charge mentale elle-même a un impact sur le bien-être des volontaires, d'où ma question de recherche et l'intérêt de ce mémoire.

La charge mentale associée au rôle d'ambulancier est importante et peut entraîner du stress et des difficultés émotionnelles. Les volontaires reconnaissent l'importance de gérer cette charge mentale et mettent en place des mécanismes d'adaptation tels que la méditation, la détente et le soutien social pour préserver leur bien-être., Je développerai davantage cela dans la partie « Préconisations et prérogative » de mon mémoire.

L'organisation et le soutien fournis par l'organisation, tels que les formations et l'encadrement hiérarchique, peuvent avoir un impact sur la motivation, la routine quotidienne, la charge mentale et le bien-être des volontaires. Les formations fournies par la Croix-Rouge permettent aux volontaires d'acquérir les compétences nécessaires et de se perfectionner dans leur rôle d'ambulancier, ce qui contribue à maintenir leur motivation. Cependant, certains volontaires soulignent le manque de formations internes dans l'organisation. L'encadrement hiérarchique joue également un rôle dans la routine quotidienne et le soutien émotionnel des volontaires. Certains volontaires ressentent un manque d'encadrement et apprécient les rares occasions de réunions et d'échanges avec les responsables.

En conclusion, les entretiens avec les volontaires ambulanciers de la Croix-Rouge mettent en évidence des thèmes importants liés à leur expérience, notamment leur motivation, leur routine quotidienne, leur compréhension de la charge mentale, son impact sur leur bien-être, ainsi que l'organisation et le soutien reçus. Les volontaires sont motivés par leur intérêt pour les rencontres avec de nouvelles personnes, le désir de se rendre utiles et les rencontres sociales gratifiantes. Ils trouvent satisfaction et gratification dans le fait de pouvoir aider et soutenir les personnes en situation d'urgence médicale.

La routine quotidienne des volontaires ambulanciers est flexible et leur permet de concilier leur engagement avec leur vie professionnelle et personnelle. Ils effectuent des tâches de préparation, répondent aux appels d'urgence et fournissent les soins nécessaires aux patients. Leur engagement va au-delà des missions d'urgence, avec des activités de sensibilisation à la santé et de prévention des accidents dans la communauté.

Les volontaires ambulanciers interrogés reconnaissent l'importance de la charge mentale dans leur rôle. Ils traitent un flux constant d'informations, doivent faire preuve d'initiative et gérer des situations d'urgence tout en restant attentifs à leurs propres limites. L'aspect émotionnel du travail peut être source de stress intense, mais les volontaires développent des mécanismes pour faire face à cette charge mentale, tels que la pratique de la méditation et d'autres activités de détente.

L'organisation et le soutien reçus peuvent jouer un rôle crucial. Certains volontaires suggèrent des améliorations, telles que des débriefings réguliers, des limites d'heures de travail et une meilleure structure interne pour soutenir les volontaires. Ces suggestions peuvent contribuer à prévenir la surcharge mentale et à favoriser le bien-être des volontaires.

En somme, les entretiens avec les volontaires ambulanciers de la Croix-Rouge soulignent l'importance de leur motivation, de leur routine quotidienne, de leur compréhension de la charge mentale et de l'organisation et du soutien reçus. Ces résultats fournissent des informations précieuses pour mieux comprendre l'expérience des volontaires ambulanciers et va me permettre de répondre à ma question de recherche dans la partie Discussion de ce mémoire.

Chapitre V : Discussion

Je rappelle que ma question de recherche est « *Comment la charge mentale des volontaires ambulanciers influence-t-elle leur bien-être dans leur activité de volontaire ?* ».

Pour y répondre, j'ai appliqué plusieurs méthodes. Pour commencer, j'ai effectué une recherche scientifique afin de mieux comprendre les différents aspects de ma question de recherche à savoir le volontariat, la charge mentale et le bien-être au travail. Effectuer cette recherche m'a permis de différencier la notion de charge et de surcharge mentale. Cette dernière aurait plutôt une connotation négative et serait, au final, la réelle notion qui influencerait de manière négative le bien-être des ambulanciers. Ensuite, j'ai rencontré 3 experts qui m'ont permis de mieux contextualiser ma question de recherche et de pouvoir ancrer les bases afin de réaliser des entretiens les plus solides possible. Pour finir, j'ai donc réalisé des entretiens semi-dirigés avec cinq volontaires ambulanciers. Ces entretiens ont été beaucoup plus instructifs que je ne l'aurais imaginé.

Je vais maintenant essayer de discuter de ces résultats en répondant à ma question de recherche. Pour cela, je vais analyser les différents résultats en ciblant ce qui aura d'une part un impact positif sur le bien-être et d'autre part ce qui aura un impact négatif.

Les résultats de ces entretiens mettent en évidence plusieurs aspects importants liés à la charge mentale des ambulanciers volontaires de la Croix-Rouge et son influence sur leur bien-être. Au travers des entretiens réalisés avec ces cinq ambulanciers volontaires, il ressort plusieurs thèmes, à savoir leur motivation, leur routine quotidienne, leur compréhension de la charge mentale, son impact sur leur bien-être, ainsi que l'organisation et le soutien reçu. Ces résultats contribuent à mieux comprendre les défis et les facteurs influençant le bien-être des ambulanciers volontaires, et peuvent servir de base pour l'amélioration des politiques et des pratiques visant à soutenir ces indispensables volontaires.

La motivation des ambulanciers volontaires de la Croix-Rouge est multifactorielle. Ils sont motivés par l'intérêt pour les rencontres avec de nouvelles personnes, le désir de se rendre utiles et de faire la différence dans leur communauté. Certains sont également influencés par l'implication de leur famille ou ont commencé leur engagement en accompagnant leurs enfants déjà volontaires. Les rencontres sociales et le sentiment d'appartenance à une communauté engagée sont également des facteurs de motivation importants. Cette motivation contribue à leur dévouement et à leur engagement envers l'organisation, malgré les défis liés à leur charge mentale. La motivation des volontaires aurait donc un impact positif sur leur bien-être, même si cela peut être fort chronophage et prenant.

La routine quotidienne des ambulanciers volontaires est marquée par la flexibilité des horaires. Ils concilient leur engagement avec leur vie professionnelle et personnelle, en choisissant des gardes qui correspondent à leurs disponibilités, ce point va avoir un impact plutôt positif sur leur bien-être. Les volontaires effectuent des tâches de préparation, des vérifications et des inventaires avant de répondre aux appels d'urgence mais la charge mentale liée à ces tâches a réellement augmenté au fil des années car il n'y a plus de distinction entre l'ambulancier permanent et l'ambulancier volontaire concernant l'organisation et la vie des postes avancés. Pendant les gardes, ils fournissent les soins nécessaires aux patients, effectuent des transports et restent attentifs et prêts à intervenir dans des situations d'urgence. Même si cela peut amener une charge mentale importante, les ambulanciers ont généralement le bon profil concernant la gestion du stress et de l'urgence. Cette charge mentale augmenterait leur bien-être car les volontaires interrogés viennent également pour ce côté adrénaline et urgent du volontariat. Cette routine variée leur permet d'acquérir de nouvelles compétences et de développer des activités en lien avec leur profession principale.

Cependant, la conciliation qu'il peut y avoir entre la charge mentale de leur vie privée et professionnelle et la charge mentale de leur vie de volontaire à la Croix-Rouge peut très vite mettre l'ambulancier dans une situation de surcharge mentale et diminuer l'envie et le plaisir de venir prester des heures au sein des ambulances de la Croix-Rouge.

Les ambulanciers volontaires reconnaissent la présence d'une charge mentale dans leur activité. Celle-ci se manifeste par le traitement constant d'informations, la prise de décisions rapides dans des situations stressantes, l'initiative à prendre tout en respectant les limites de leur rôle et la gestion de l'aspect émotionnel des situations auxquelles ils sont confrontés. Ils reconnaissent également que ces charges mentales, associées aux autres charges mentales de leur vie, peut parfois les mettre en situation de surcharge mentale. Ces différentes dimensions de la charge mentale peuvent avoir un impact négatif (essentiellement le côté émotionnel si les situations rencontrées sont trop dures à gérer émotionnellement parlant) sur leur bien-être mais également un impact positif comme expliqué dans le paragraphe précédent.

Cependant, les ambulanciers volontaires ont également développé des mécanismes pour faire face à cette charge mentale et surtout dans les situations de surcharge mentale. Certains utilisent des stratégies de gestion du stress, comme la méditation, pour se détacher des situations auxquelles ils sont confrontés. Ils reconnaissent l'importance de se recentrer lorsqu'ils ressentent le besoin de le faire.

Concernant l'organisation et le soutien reçu, certains soulignent l'importance de la formation et de l'encadrement reçus à la Croix-Rouge, ainsi que du soutien de leurs collègues, qui favoriserait le bien-être dans leur activité. Mais d'autre part, certains se sentent délaissés par la coordination et disent n'avoir aucun contact avec eux, le nombre de volontaires étant assez conséquent. Cependant, cela semble avoir un impact limité sur le bien-être des volontaires, même si les volontaires interrogés ont émis plusieurs pistes d'améliorations, que je développerai dans le prochain chapitre de ce mémoire. Malgré tout, les volontaires observent une amélioration au fil des années et cela a tendance, comme déjà précisé, à n'impacter que très légèrement leur bien-être.

Pour conclure, en réponse à la question de recherche, il ressort de ces entretiens que la charge mentale des ambulanciers volontaires peut avoir un impact sur leur bien-être. Cependant, d'autres facteurs comme la motivation, la routine quotidienne, la compréhension de la charge mentale et les mécanismes de gestion du stress peuvent influencer ce bien-être.

Mais de manière générale, les volontaires interrogés sont heureux d'effectuer leurs gardes ambulances au sein de cette institution qu'est la Croix-Rouge et sont motivés à aider à accomplir les missions de la Croix-Rouge. S'ils sont volontaires depuis toutes ces années (plus de 20 ans pour certains), c'est que la charge mentale qui en découle leur apporte plus d'avantages que d'inconvénients et ajoute à leur bien-être dans leur vie de tous les jours. Ils ont appris, au fil des années, à mettre en place des mécanismes lorsqu'ils se trouvent en situation de surcharge mentale, quitte à devoir mettre sur pause leur activité de volontaire. Les ambulanciers volontaires bénéficient de l'organisation et du soutien de la Croix-Rouge, ainsi que de la solidarité entre collègues, qui contribuent à maintenir leur bien-être malgré les défis associés à leur engagement et le peu de contact qu'ils ont avec la coordination. Ces résultats soulignent l'importance de prendre en compte la charge mentale et de mettre en place des mesures de soutien appropriées pour préserver la santé mentale des ambulanciers volontaires.

Chapitre VI : Préconisation et perspectives

Dans ce chapitre, je vais essayer d'émettre quelques pistes afin de pouvoir limiter au maximum l'impact négatif que peut avoir le métier d'ambulancier sur le bien-être et la santé mentale des prestataires. Je vais également inclure les points forts et les points faibles de ce mémoire et indiquer ce que j'aurais pu améliorer.. Et je terminerai par des perspectives de recherches ultérieures, renforçant mon travail.

Les pistes de préconisation ont été discutées avec les experts et avec les ambulanciers interrogés.. Je vais distinguer deux types de pistes : des pistes qui se rapporteront davantage à la prévention et des pistes se rapportant davantage au thérapeutique.

Pour commencer certains ambulanciers proposent d'inclure, dans leur formation de base, une partie sur la charge mentale qu'induit le métier d'ambulancier et une partie, même si non exhaustive, sur les différentes situations émotionnelles, que l'on peut rencontrer sur le terrain. Cette notion de charge mentale n'est utilisée que depuis très peu de temps pour les métiers de la santé et n'est pas encore rentrée dans les mœurs, surtout dans un métier où la plupart des prestataires sont des hommes comme c'est le cas pour le métier d'ambulancier.

Ensuite, toujours d'un point de vue prophylactique, certains ambulanciers ont proposé que des rencontres plus régulières, comme des entretiens d'évolutions, puissent avoir lieu entre les volontaires et un membre de la coordination ou des ressources humaines.

Ces entretiens d'évolution sont proposés aux salariés mais il serait peut-être intéressant d'envisager cela également pour les volontaires. Cela permettrait de détecter plus tôt un état de surcharge mentale et permettrait de pouvoir prendre différentes mesures.

Dans cet optique là, mais d'un point de vue thérapeutique, il faudrait davantage sensibiliser les volontaires à ne pas hésiter à revenir de manière beaucoup plus récurrente vers la coordination ou les ressources humaines si un problème quel qu'il soit devait survenir sur le terrain, afin de pouvoir organiser des coachings, en créant peut-être une procédure claire et précise sur les différentes étapes à entreprendre pour le volontaire s'il devait un jour se trouver dans une situation qui le dépasserait.

Pour finir, il serait peut-être judicieux de créer, pour les différents prestataires de l'institution et au sein de la Croix-Rouge même, une cellule de prise en charge pour les situations psychologiques difficiles au quotidien. Pour l'instant, il existe un service de prise en charge psychosocial mais qui n'intervient que lors d'évènements de grande ampleur et qui n'est pas dédié uniquement aux prestataires. A l'heure actuelle, si un volontaire devait avoir besoin d'un soutien psychologique, la coordination, après avoir essayé de gérer la situation en interne, le renverrait vers une société externe de médecine du travail. Cependant, il serait préférable de gérer ce genre de problèmes au sein de la Croix-Rouge pour éviter de démoraliser le volontaire à se faire prendre en charge et pour instaurer un meilleur climat de confiance.

Concernant les forces et les limites de ce mémoire, j'ai pris beaucoup de plaisir et d'intérêt à rédiger ce travail. Cela m'a permis de me poser les bonnes questions sur un sujet qui n'est pas vraiment facile à traiter. Une des forces de ce mémoire est que j'ai travaillé mon sujet dans un monde que je connais depuis de nombreuses années. J'en connais donc déjà les tenants et les aboutissants et ma recherche ne peut en être qu'avantagée. Le sujet est également une des forces de ce travail. La charge mentale est une notion, bien que populaire ces derniers temps, encore très peu palpable et que beaucoup de personnes n'arrivent pas à définir exactement. Ce travail va permettre de clarifier davantage cette notion et de mettre les bonnes balises au bon endroit. Concernant les limites de ce mémoire, il est clair que le temps n'a pas joué en ma faveur. Étant jeune papa depuis septembre 2022 et ayant un emploi du temps professionnel fort chargé, j'ai eu un peu de mal à m'impliquer dans ce travail et à réellement avancer dans mes entretiens. Une des limites est également le nombre d'entretiens que j'ai pu effectuer avec des ambulanciers et des experts.

Je n'ai pu rencontrer que trois experts et cinq ambulanciers, ce qui limite légèrement la partie résultats de ce mémoire. Une dernière limite que je mettrais en avant, est le contexte académique dans lequel j'effectue ce mémoire. En effet, ayant validé la plupart de mes crédits il y a de cela trois ans, j'ai stagné durant deux années académiques à cause d'un prérequis que je n'avais pas réussi pour effectuer le mémoire. Ce qui fait que la plupart de mes cours remontent à il y a de trois à cinq ans et que par conséquent les notions qui en découlent ne sont plus aussi disponibles que si j'avais pu effectuer mon mémoire il y a deux ans.

Si ce mémoire était à refaire, je prendrais davantage le temps pour rencontrer plus d'experts, notamment un expert en psychologie du travail et j'effectuerais le double d'entretiens semi-dirigés afin d'avoir un échantillon beaucoup plus large. J'essaierais également de mieux respecter le calendrier académique afin de remettre les bonnes parties à temps et de pouvoir prendre les choses avec moins de stress et de pression.

En ce qui concerne les prérogatives, il serait intéressant d'effectuer un travail sur la charge mentale dans le milieu de la santé car outre les ambulanciers, beaucoup de métiers de la santé peuvent souffrir de cette surcharge mentale et amener les prestataires à arrêter leur profession par manque de prévention ou d'actions. Un travail sur le burn-out du métier de l'urgence pourrait également apporter des notions intéressantes et permettre de réellement déceler les causes et les enjeux d'un point de vue structurel et politique du burn-out .

Chapitre VII : Conclusion

Ce mémoire a permis de mettre en lumière une notion peu connue et pourtant à la mode qu'est la charge mentale dans un monde qui est également peu connu d'un point de vue recherche scientifique qui est le volontariat.

Je pense avoir pu répondre de manière satisfaisante à ma question de recherche « *Comment la charge mentale des volontaires ambulanciers de la Croix-Rouge influence-t-elle leur bien-être dans leur activité de volontaire ?* ». Les volontaires interrogés voient leur bien-être impacté de manière assez positive grâce à la charge mentale qu'induit le métier d'ambulanciers. Ils effectuent, garde après garde, leur activité avec passion et dévouement, alors que leurs vies ne s'arrêtent pas à la fin de leurs gardes, que du contraire.

Malgré leurs métiers bien loin du monde de la santé, ils arrivent à arriver heureux et souriants pour aller sauver des vies. Quelques notions, de l'ordre de l'émotionnel et de la surcharge mentale, peuvent influencer leur bien-être de manière négative dans leur activité de volontaire mais ils ont appris au fil du temps à mettre en place des balises et des moyens afin de relativiser ce qu'ils ont pu vivre sur le terrain, quitte à devoir mettre entre parenthèses leur activité de volontaires.

Le métier d'ambulancier est souvent peu reconnu alors que ce sont parfois les ambulanciers qui sont témoins des pires horreurs en termes de dégradation du corps humain ou en termes de misère sociale. Depuis que j'ai commencé le volontariat à la Croix-Rouge, je n'ai pas cessé de voir des collègues arrêter suite à ce qu'ils ont pu vivre sur le terrain. Mais malgré le peu de reconnaissance, ces hommes et ces femmes viennent tous les jours, avec le sourire, après avoir travaillé parfois une dizaine d'heures et après avoir couché leurs enfants, afin de sauver des vies et d'être au plus près de la misère humaine. C'est pour cela qu'à travers ce mémoire, j'avais envie de leur dire, MERCI !

Annexes

Annexe n°1 : Guide d'entretien

Annexe n°2 : Retranscription de l'entretien semi-dirigé de Julie

Bibliographie

- A propos - Nos principes* . (2023). Récupéré sur Croix-Rouge de Belgique: <https://www.croix-rouge.be/a-propos/nos-principes/>
- Antonio, C. (2022, Février 3). *Evolution Of Pre-Hospital Emergency Rescue: Scoop And Run Versus Stay And Play*. Récupéré sur <https://www.emergency-live.com/ambulance/evolution-of-pre-hospital-emergency-rescue-scoop-and-run-versus-stay-and-play/>
- Arial, M., & Damien, B. (2013). Enjeux psychosociaux chez des professionnels des urgences préhospitalières : du diagnostic à l'action de transformation du travail en situation d'urgence. *Recueil des actes*, 757-762.
- Aujoulat, I. (2022). Introduction aux méthodes qualitatives en santé publique. Université Catholique de Louvain.
- Brough, P. (2004). Comparing the Influence of Traumatic and Organizational Stressors on the Psychological Health of Police, Fire, and Ambulance Officers. *International Journal of stress management - Vol.11, No. 3*, 227-244.
- Cuvelier, L. (2012). Mesures quantitatives de la charge mentale : avancées, limites et usages pour la prévention des risques professionnels. *Archives des maladies professionnelles et de l'environnement - Vol 73*, pp. 120-126.
- Djibo, S., Valléry, G., & Lancry, A. (2006). Charge mentale et régulation de systèmes complexes. *Activités - Volume 3 numéro 1*, 117-139.
- Hustinx, L., & Dudal, P. (2020). *Le volontariat en Belgique en 2019 - Chiffres clés*. Université de Gand.
- S.P.F. Intérieur. (1964, juillet 8). *Loi du 8 juillet 1964 relative à l'aide médicale urgente*. Moniteur belge.
- S.P.F. Santé Publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et environnement. (2021). *Données phares dans les soins de santé - Aide médicale et psychosocial urgente*. Tom Auwers.
- S.P.F. Sécurité Social. (2005). *Loi relative aux droits des volontaires*. Moniteur belge.