

Les apports et limites d'une méthodologie mixte pour penser le métier de VigilantSeur¹

Estelle Delille², Maxime Vieux², Sabrina Rouat³ et Florence Cros³

²CH Le Vinatier & ³Laboratoire GRePS

estelle.delille@outlook.fr maxime.vieux@ch-le-vinatier.fr s.rouat@univ-lyon2.fr florence.cros8@univ-lyon2.fr

VigilanS est un dispositif de **recontact** auprès des **personnes suicidantes** créé en 2015. Il a été implémenté progressivement en France pour être aujourd'hui présent dans 99 départements.

Les **VigilanSeurs** sont les professionnels en charge du suivi des patients inclus dans ce dispositif.

Contexte de la recherche

→ Un métier qui regroupe de formations en **soins infirmiers** et **psychologie** et qui s'exerce par un outil : le **téléphone**. Pour pallier la contrainte de la distance, ces professionnels ont développé des **aptitudes** et **compétences spécifiques**⁵.

→ Ce métier apporte de la **satisfaction** et de la **gratitude**⁷ mais génère du **stress** et de **fortes charges mentales** et **émotionnelles** amenuisant les **ressources** des individus⁶ et augmentant le **risque de burn-out**⁴

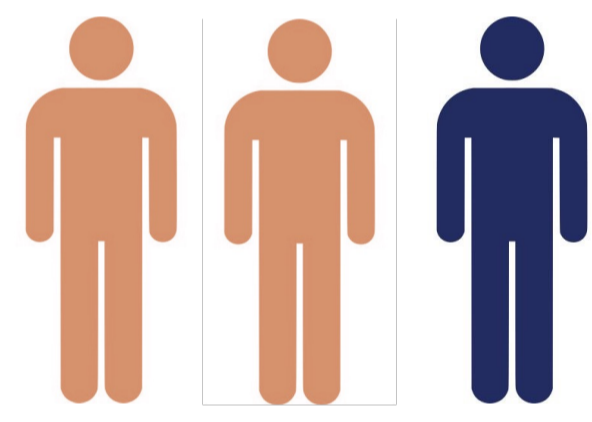


Comprendre les **risques psychosociaux** du métier de VigilantSeur ainsi que les **compétences émotionnelles (CE)** et les **ressources mobilisées**

Résultats quantitatifs

79,2% Des VigilantSeurs de la **cohorte** sont des **femmes**

83,3% Des VigilantSeurs de la **cohorte** sont **infirmiers.ières**



2 sur 3
A déjà été exposé au **suicide** d'un patient

30,9% versus **16,4%** C'est l'évolution des situations de **Jobstrain** entre **2022** et **2023**

8,3% Des VigilantSeurs sont en situation de tension sans soutien social suffisant (**Isostrain**) en **2023**



Les **CE intra (pour soi)** semblent être un **prédicteur significatif** des **situations de tension** (2023)

Méthodologie

Quantitative

- Echelle de Karasek¹⁰
- Echelle S-PEC¹¹
- Passation en 2022 (N=76) et 2023 (N=67)
- Cohorte (N=24)

Qualitative

- Instruction au sosie⁹
- 3 centres VigilantS
- **12 VigilantSeuseuses (+1)**

Apports, Limites & Perspectives

Apports

- **Consolidation des résultats :**
Les résultats qualitatifs **confirment** les résultats quantitatifs → les situations de tensions que rencontrent les VigilantSeurs sont compensées par un **soutien social** (professionnel, hiérarchique et interprofessionnel) important
- L'existence de **collectif de travail** permet le développement de **CE intra** et **inter** (pour autrui) protégeant la **santé mentale** des VigilantSeurs

Limites

- Echantillon différent entre l'étude quantitative et qualitative
- Approches théoriques différenciées de la **santé** (risques versus ressources)

Perspectives



- Finaliser l'intervention et l'analyse des données
- Communiquer les résultats à différents niveaux (centre, encadrement et national)
- Mise en place d'un groupe de travail en vue de l'opérationnalisation des préconisations faites
- Mise en place et suivi des actions

Résultats qualitatifs

Des ressources

expérience
formelles
relations familiales
sociales
soutenant
métiers
interprofessionnelles
informelles
métiers

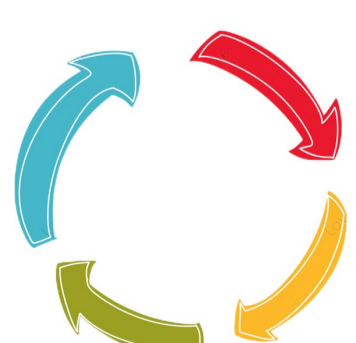


Des contraintes

insuffisant
émotionnelle
absence
charge
travail prescrit
contribution
patient
cadre
espace flou
travail absent
élaboration

Du développement collectif

- De la **place** et de la **posture** dans l'accompagnement des patients
- Des **critères de qualité** du travail effectué
- Des **procédures**
- Des **pratiques professionnelles** collectives



Bibliographie

- ⁴Cyr, C., & Dowrick, P. W. (1991). Burnout in crisisline volunteers. *Administration and Policy in Mental Health*, 18(5), 343-354.
- ⁵Debien, C., Cleva, E., Lalova, M., Astier, T., Germe, A., Lamotte, A., & Blockelet, B. (2019). « VigilantSeur.se » : Un nouveau métier ? *L'Encéphale*, 45, S42-S44. <https://doi.org/10.1016/j.encep.2018.09.007>
- ⁶Kitchingman, T. A., Wilson, C. J., Caputi, P., Wilson, I., & Woodward, A. (2017). Telephone crisis support workers' psychological distress and impairment: A systematic review. *Crisis*. Advance online publication. doi:10.1027/0227-5910/a000454
- ⁷Kitchingman, T. A., Caputi, P., Woodward, A., Wilson, C. J., & Wilson, I. (2018). The impact of their role on telephone crisis support workers' psychological wellbeing and functioning: Quantitative findings from a mixed methods investigation. *PLOS ONE*, 13(12), <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0207645>
- ⁸Ministère du travail, de la Santé et des solidarités, 2024
- ⁹Oddone, I., RE, A., & Briante, G. (1981). Redécouvrir l'expérience ouvrière. Vers une autre psychologie du travail ? Paris : Editions sociales, 1981.
- ¹⁰Karasek, R. A. (1985). Job Content Questionnaire and user's guide (revision 1.1). Lowell: University of Massachusetts Lowell, the Job Content Questionnaire (JCQ) Center.
- ¹¹Mikolajczak, M., Brasseur, S. & Fantini-Hauwel, C. (2014). Measuring intrapersonal and interpersonal EQ : the short profile of emotional competence (S-PEC). *Personality and Individual Differences*, 65, 42-46. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.01.023>