

**CATASTROPHES ET ÉTAT DE SANTÉ
DES INDIVIDUS, DES INTERVENANTS
ET DES COMMUNAUTÉS**

Sous la direction de Danielle Maltais
Département des sciences humaines

Groupe de recherche et d'intervention régionales
Université du Québec à Chicoutimi

Novembre 2002

LE STRESS ASSOCIÉ À L'OPÉRATION VERGLAS CHEZ LES TRAVAILLEURS D'HYDRO-QUÉBEC : SUIVI LONGITUDINAL*

Louise LEMYRE, Ph.D.
Yaniv BENZIMRA, B.A.

En janvier 1998, les Québécois s'en souviendront tous, a débuté la plus grande tempête de verglas à avoir frappé le sud et l'ouest du Québec, la région de Montréal, et le désormais célèbre Triangle de glace de la Montérégie. Trois millions de citoyens ont perdu l'électricité, de quelques jours à plusieurs semaines, en plein hiver. L'ensemble du Québec a été mobilisé par la crise, la métropole et l'écoumène ont été paralysés. Presque tous les travailleurs ont dû s'arrêter... sauf « les intervenants du verglas ». Parmi ces acteurs principaux, les travailleurs d'Hydro-Québec ont été au cœur de l'effort. Ce fut une mobilisation générale et soutenue de toute l'entreprise où, comme l'on désigne les grandes manœuvres militaires, on y a déclaré « l'opération Verglas ».

L'opération Verglas, c'est l'affectation de toutes les ressources disponibles à la reconstruction et à la consolidation du réseau de distribution. L'effort a exigé des milliers d'heures de travail sans relâche, dans des conditions difficiles de climat, de communication et d'approvisionnement, sous la pression de l'urgence et de la menace à la sécurité civile, les services essentiels ne pouvant même pas être garantis. Les travailleurs ont agi de façon exemplaire devant la crise, mais comment ont-ils réagi face à l'effort qui perdurait ?

* Ce projet a été rendu possible grâce à la collaboration d'Hydro-Québec, de ses employés, des syndicats, de la direction, et particulièrement des Services de santé.

Le projet a reçu le soutien financier du Conseil de recherche en sciences du Canada par une subvention à la première auteure et du Fonds FCAR du Québec par une bourse au deuxième auteur.

CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Après un mois, en février 1998, alors que la période la plus aiguë de la crise se résorbait mais que l'étendue des dommages, des efforts de reconstruction et des exigences sur le personnel commençait à se manifester, le bien-être des travailleurs de l'opération Verglas devenait une préoccupation grandissante.

Même sans niveau de base, sans T0 pour consacrer la validité d'un devis de recherche idéal prétest-postest, la nécessité d'évaluer l'état de bien-être des employés d'Hydro-Québec s'imposait ainsi que l'utilité d'en faire un suivi longitudinal sur au moins six mois.

OBJECTIFS

Ainsi, pour une part, les objectifs étaient : 1) d'évaluer l'état de bien-être des employés affectés à l'opération Verglas ; 2) d'en suivre l'évolution ; 3) de relier cet état aux types d'affectation et de tâches, notamment en comparant des zones plus ou moins affectées. D'autre part, s'y associaient aussi des objectifs de recherche sur les processus de stress et de soutien au travail.

APPROCHE THÉORIQUE

Le stress associé à la tempête de verglas est analysé selon un modèle théorique qui intègre à la fois l'approche britannique dite objective ou contextuelle de Brown et Harris (1978, 1987, 2000), et l'approche subjective de Lazarus et Folkman (1984) développée à partir de la tradition américaine de l'autorapport de Holmes et Rahe (1967). Il s'agit donc, respectivement, de considérer à la fois les éléments factuels, le contexte environnemental, pour lequel nous avons une série de mesures critériées (dont nous ne parlerons pas ici), et d'inclure aussi les perceptions des individus telles l'impact perçu et le sentiment de maîtrise (voir Lemyre et Benzimra, 2000). Cela s'inscrit aussi dans un modèle de stress au travail inspiré de Karasek et Theorell (1990 ; Vézina *et al.*, 1992), qui cherche à prendre en compte l'ensemble du vécu tant par les stressés au travail qu'hors travail.

Don
Le
Fili
mal
les
con
Laz
et a
mais
l'ap
se ti
et,
plus
con
(Sel
ma
crité
logi
séc
l'ex
foc

Not
stre
l'inc
sent
éval
se n
ment

HY.

Dan
de l
s'ils
de p
sur
ains
avec

Dans notre approche, la variable pivot est le stress psychologique (Lemyre, 1987 ; Lemyre et Tessier, 1988 ; Lemyre, Tessier et Fillion, 1990). Il est défini comme un état de tension interne, normal, non pathologique, lié à des réponses physiologiques neuronales, hormonales et immunitaires, se manifestant de façon somatique, comportementale, cognitive et affective (Cox et Mackay, 1985 ; Lazarus et Folkman, 1984 ; Lefebvre et Sandford, 1985 ; Lemyre *et al.*, 1990). Si cet état perdure, cela peut mener ou rendre plus vulnérable à la maladie, à un désordre dysfonctionnel. Cependant, l'approche ne soutient pas que l'essentiel de l'expérience du stress se traduise par de la pathologie. La tension psychologique (Vézina *et al.*, 1992) est le construit charnière. De fait, sur le plan théorique, la plupart des auteurs adhèrent à cette vision du stress proche de la conception originale de Selye d'une réponse générale d'adaptation (Selye, 1956, 1982). Cependant, sur le plan de la mesure, une majorité de chercheurs contemporains utilisent plutôt des mesures critères de pathologie, de désordres psychiatriques, de symptomatologie physique et de maladie. Cela est certes une évaluation utile et nécessaire, mais à notre avis elle ne suffit pas à rendre compte de l'expérience de stress que vivent une majorité de gens qui demeurent fonctionnels quoique tendus.

Notre modèle porte donc sur le rôle de l'environnement, de ses stressseurs au travail et hors travail. Ceux-ci sont appréhendés par l'individu et évalués selon leur impact, leur degré d'incertitude et le sentiment de maîtrise ressenti face à eux. Cette perception ou évaluation subjective soutient l'état de stress. Si la gravité de celui-ci se maintient, les conséquences neuro-endo-immunitaires pourront mener à la pathologie.

HYPOTHÈSES

Dans le contexte de la crise, les hypothèses sont que les travailleurs de l'opération Verglas sont très stressés et qu'ils le sont davantage s'ils sont affectés à des zones durement touchées. Deuxièmement, de plus fortes demandes au travail, telles celles issues des stressseurs sur le terrain, sont associées à un plus grand état de stress ressenti, ainsi que les stressseurs hors travail, de type familial. Troisièmement, avec la diminution de l'exposition et le passage du temps, le stress

devient moindre ; sinon des manifestations pathologiques apparaissent.

Méthode

Répondants

Une sélection aléatoire de 10 % des effectifs d'Hydro-Québec, sur l'ensemble du territoire, est sollicitée pour participer à l'étude. De ces 2 200 employés, plus de 850 acceptent d'être des répondants anonymes à T1, et 500 sont volontaires à T2. Il s'agit d'un taux de réponse d'environ 40 %.

Procédure

Cette partie de l'étude est réalisée par questionnaires papier-crayon anonymes et confidentiels acheminés par courrier interne, et retournés aux chercheurs une fois remplis par enveloppes pré-adressées. (Un sous-groupe participe aussi à des entrevues individuelles ultérieures qui ne sont pas présentées ici.)

Étant donné les impératifs de mise en branle de la recherche pour un sinistre naturel non prévu, les données sont recueillies à T1, en mai, soit environ quatre mois après le verglas. Certes, cela est déjà un peu tard par rapport à la tempête, mais le contexte ne permet pas une entrée plus hâtive étant donné qu'Hydro-Québec s'est d'abord complètement dédié à palier les urgences de la crise. Les réalités du processus de recherche : créer les alliances et partenariats, faire consensus sur les objectifs et questionnaires, obtenir les autorisations internes de la direction et des différents syndicats, obtenir la certification éthique, préparer la logistique de recrutement, de distribution et de collecte s'enchaînent néanmoins à un rythme remarquable.

Un deuxième temps de collecte d'informations a lieu six mois plus tard, en novembre (T2).

Mesures

Les instruments incluent d'une part une fiche descriptive de l'implication de l'employé à l'opération Verglas, son type d'affectation, la région géographique de travail, les heures travaillées et les changements survenus à sa tâche. S'y ajoutent aussi des éléments socio-démographiques. Les régions administratives de Montréal, des Laurentides, de l'Outaouais et de l'Estrie sont considérées comme des zones touchées par le verglas ; et celle de la Montérégie est désignée Triangle de glace.

Les stressseurs vécus au travail et hors travail associés au verglas sont identifiés et cotés par chaque répondant pour le degré d'impact, d'incertitude et de maîtrise possible, selon la grille d'évaluation subjective des stressseurs (GESS ; Biron, 1993 ; Fillion, 1993 ; Lemyre, 1987 ; Lemyre et Benzimra, 2000).

La mesure du stress psychologique (MSP ; Lemyre *et al.*, 1990) constitue notre variable critère principale. Il s'agit d'un instrument visant un concept non pathologique de tension interne, dont la distribution théorique et empirique est normale. Cette distribution normale lui assure une puissance statistique que les mesures dissymétriques habituelles de désordre et pathologie n'ont pas pour les tests paramétriques courants. La validité de contenu a été établie par consensus de groupes, celle de construit par tests hypothético-déductifs auprès de groupes différenciés, par convergence avec des mesures générales de détresse, par concomitance avec la réponse immunitaire et par validité discriminante (Fillion *et al.*, 1989 ; Fortier, Wright et Sabourin, 1992 ; Lemyre *et al.*, 1990 ; Lévesque et Lavallée, 1992 ; Tessier, Fillion, Muckle et Gendron, 1991). La consistance interne s'élève à 0,88 et la fidélité test-retest à 0,65 (Lemyre *et al.*, 1990). Il s'agit ici d'une version courte de sept items autodescriptifs à coter sur une échelle de Likert de 1 à 8.

Également, une mesure validée de désordres psychiatriques, le PSI de Iffeld (1976, 1978) est incluse pour évaluer les niveaux cliniques dysfonctionnels. Utilisé dans l'enquête Santé-Québec, l'instrument montre une consistance interne de 0,89 (Kovess *et al.*, 1985 ; Santé-Québec, 1987, 1988).

communi-
s appaie-
Québec, m
l'étude. De
répondant
un taux de
nier-craya
; et retour-
-adressées
individuelles
he pour m
l', en mi
est déjà m
net pas me
st d'abord
réalités de
, faire con-
torisations
r la certifi-
distribution
rable.
mois plus

Résultats

L'échantillon aléatoire stratifié final compte 835 employés, 547 hommes (65 %), et 288 femmes (35 %). La majorité (77 %) sont permanents et se répartissent selon les différents types d'emploi proportionnellement à de la structure de l'entreprise : 16 % de cadres et professionnels, 51 % de travailleurs manuels et spécialisés, 32 % de personnel de bureau. Leur répartition géographique couvre toutes les régions administratives du Québec de façon représentative. La plupart vivent en couple (77 %), 13 % sont séparés et 8 % célibataires. Près de 80 % ont des enfants.

Les stressés identifiés ont déjà fait l'objet d'une publication (Lemyre et Benzimra, 2000). Ils se répartissent entre 38 % spécifiques au travail et 45 % liés au contexte hors travail. Ils portent principalement sur la surcharge de travail, l'incertitude face à la crise et les préoccupations familiales.

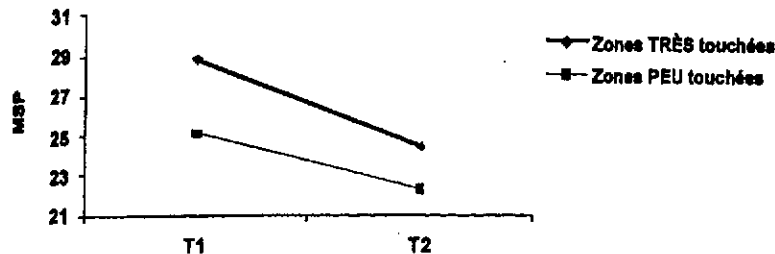
L'état de stress psychologique (MSP) est très élevé, à T1, quatre mois après le début du verglas, avec un score moyen de 27,4, ce qui équivaut selon les normes publiées au 77^e centile, à T1. Après dix mois, à T2, les niveaux baissent significativement à 24,1 ($p < 0,05$), ce qui demeure néanmoins relativement élevé, approximativement au 65^e centile. Par ailleurs, sur l'échelle psychiatrique, le PSI, le taux de détresse pathologique, est sensiblement équivalent à celui rapporté par l'enquête Santé-Québec (16 %) et reste relativement stable de T1 à T2 ($p > 0,05$, n.s.).

Les analyses de variance révèlent que, selon les zones d'atteinte, les travailleurs des régions les plus touchées, dont celle appelée le Triangle de glace, sont significativement plus stressés que ceux des autres régions (MSP = 28,7 contre 25,1) à T1 ($p < 0,05$) et un écart se maintient dans le temps jusqu'à T2. Toutefois, pour l'ensemble des travailleurs, le niveau de stress rapporté baisse significativement avec le temps ($p < 0,05$), celui des travailleurs des zones durement touchées demeurant plus élevé (MSP = 24,5) que celui des autres collègues (MSP = 22,3), même dix mois après la tempête. Sur l'indice de détresse pathologique (PSI), des tendances similaires quoique qu'avec des effets plus ténus se manifestent. À T1, le Triangle de glace se démarque par un niveau un peu plus important

de scores élevés que dans les zones moins touchées (23,5 contre 19,9; $p < 0,05$). À T2, l'écart semble se rétrécir, mais les différences ne sont pas statistiquement significatives ni dans le temps (de T1 à T2) ni entre les groupes (zone très touchée, 22,4 contre zone peu touchée, 20,3). Les taux de seuil clinique restent relativement stables.

Figure 1

**Stress psychologique (MSP) des employés
d'Hydro-Québec selon la zone géographique de travail
(très ou peu touchée par le verglas)**



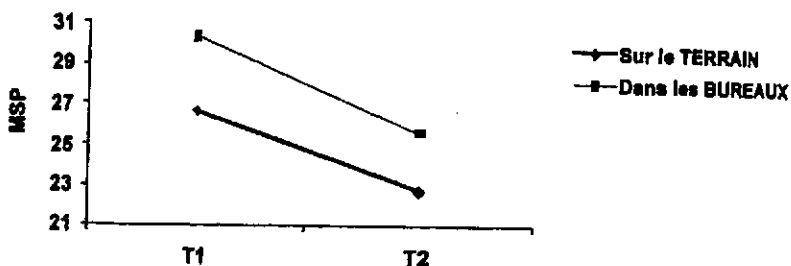
Quant au degré d'implication dans l'opération Verglas, défini selon le nombre d'heures affectées à des tâches spécifiques au recouvrement de la crise, comparativement au maintien des opérations habituelles, il se manifeste par des profils similaires à ceux décrits pour les zones géographiques. À savoir, les employés très impliqués dans l'opération Verglas rapportent être significativement plus stressés (MSP = 28,7) que les travailleurs moins impliqués (MSP = 26,1), $p < 0,05$. Pour tous, une amélioration significative de leur état de stress est évidente de T1 à T2 ($p < 0,01$). Et à T2, ils ne se distinguent plus statistiquement entre eux (respectivement 24,3 et 23,3, $p > 0,05$). Par ailleurs, il faut noter qu'un sous-groupe identifié de façon *post hoc* par leur questionnaire se dégage de façon singulière : les personnes dont le poste n'a pas été officiellement décrété comme affecté à l'opération Verglas, mais dont la charge s'est accrue par ricochet de l'affectation des autres. Ceux-ci rapportent des niveaux de stress parmi les plus élevés (MSP = 28,4). Au

PSI, les groupes très impliqués dans l'opération Verglas, directement ou indirectement, se distinguent par plus de morbidité que les moins impliqués ($p < 0,05$), mais sans montrer de patrons temporels significatifs ($p > 0,05$).

Selon les types de tâches, contrairement aux hypothèses et aux dires populaires, ce ne sont pas les monteurs de ligne, grimpés aux poteaux, exposés au froid, qui se disent les plus stressés lors du verglas, mais les employés de bureau qui ont géré la crise « en dedans » (26,7 contre 30,3 ; $p < 0,05$). Leur détresse au PSI est aussi plus grande.

Figure 2

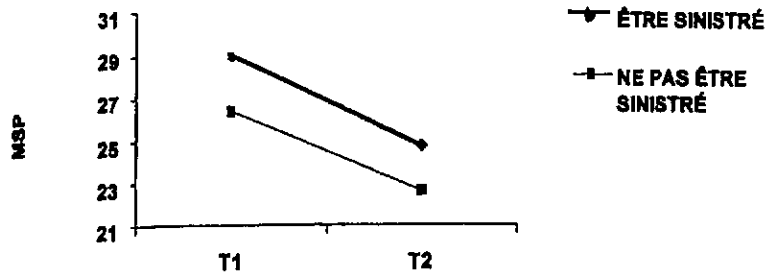
Stress psychologique (MSP) des employés d'Hydro-Québec selon le lieu d'assignation de leur travail lors de l'opération Verglas (sur le terrain ou dans les bureaux)



Finalement, un des facteurs significatifs liés au stress ressenti est le fait d'avoir sa famille sinistrée alors que l'on est de service comme travailleur de la crise. D'une part, les niveaux de stress sont très élevés (MSP = 28,9) ; d'autre part, des effets remarquables sont observés ici sur la détresse psychiatrique. L'indice du PSI montre une importante différence entre les employés des familles sinistrées et ceux des familles non sinistrées à T1 (26,4 contre 21,1). Cet écart se résorbe partiellement et de façon significative à T2 (22,7 contre 20,4).

Figure 3

Stress psychologique (MSP) des employés d'Hydro-Québec selon que leur famille soit sinistrée ou non



Discussion

L'étude a été réalisée dans le contexte non prévu de la crise du verglas. Bien que nous n'ayons pas les données d'état de stress de ces travailleurs préalablement à la tempête — ce qui est un aléa de la plupart des travaux portant sur des désastres ou catastrophes naturelles — d'autres comparaisons permettent néanmoins d'analyser le vécu de ces travailleurs. D'une part, nos résultats témoignent que, quatre mois après le Grand Verglas, le niveau de stress psychologique ressenti chez les employés d'Hydro-Québec est très élevé. Il se situe autour du 77^e centile selon des normes basées auprès de 1 500 adultes québécois en âge de travailler (entre 18 et 65 ans). Les travailleurs des zones les plus touchées par la tempête rapportent le plus de stress, ainsi que ceux les plus impliqués dans les efforts organisationnels dits de l'opération Verglas.

Cependant, chez notre échantillon, le niveau de détresse clinique, selon l'indice de symptômes psychiatriques (PSI), ne diffère pas significativement des taux rapportés par Santé-Québec. Ceci mérite quelques qualifications. D'une part, un taux avoisinant celui rapporté dans l'enquête nationale demeure néanmoins relativement inquiétant puisque l'échantillon ici recruté, à titre de travailleurs fonctionnels, fait normalement partie des sous-groupes les plus

« sains » de l'enquête populationnelle, donc normalement ceux avec les scores les moins élevés de détresse. Leurs scores ici ne sont pas en dessous de la moyenne, tel qu'on aurait pu l'espérer. Ils indiquent donc peut-être un malaise substantiel. D'autre part, on peut identifier des sous-groupes de travailleurs dont l'état de détresse est plus atteint que d'autres. Cela devrait constituer un souci. Cela est notamment le cas chez les employés de bureau, comparativement aux travailleurs sur le terrain (nous y reviendrons). Et cela est le cas pour les travailleurs dont les familles sont elles-mêmes sinistrées, pendant leur affectation aux efforts de recouvrement. Ces situations de double stresser occupationnel et personnel sont souvent négligées dans la gestion du déploiement des travailleurs d'urgence. Or, il appert que ces gens sont particulièrement vulnérables à une détresse exacerbée. Finalement, il faut aussi qualifier les résultats dans le contexte de la crise dans son ensemble. Certes, il s'est agi d'un désastre naturel d'envergure, dont les pertes matérielles et financières sont importantes, qui a provoqué une paralysie sans précédent des opérations normales de notre société et qui comportait certains risques eu égard à la santé publique. Cependant, il ne s'agissait pas d'une hécatombe ou d'une tragédie humaine avec des expositions traumatiques pour les intervenants comme ils se rencontrent malheureusement lors d'explosion, de tremblements de terre, d'écrasement ou d'insurrection (Naser, Everly et Al-Khulafi, 2001). Dans ce contexte, sans négliger l'épuisement de certains, il semble plus approprié de parler en général de stress ressenti par les travailleurs d'Hydro-Québec que de détresse. Nous sommes d'ailleurs particulièrement soucieux, tout en voulant sensibiliser le public et les autorités aux difficultés rencontrées par ces travailleurs, de ne pas glisser dans le sensationnalisme ni la catastrophisation des crises. La promotion de la santé mentale s'inscrit aussi dans la reconnaissance de la résistance, ou de la résilience, des gens et des facteurs qui les soutiennent, tel le sentiment de maîtrise et de soutien social que nous aborderons plus loin.

Ainsi, chez nos travailleurs, l'état de stress psychologique est très élevé quatre mois après le début du verglas, et encore plus chez les employés affectés aux zones les plus touchées ou qui sont les plus impliqués dans les efforts prolongés de restauration du réseau électrique. Six mois plus tard, soit dix mois après la tempête, le stress rapporté a significativement diminué pour l'ensemble des

Cat
emp
hés
moi
ress
notr
serv
vois
enc
man
édu
con
dem
d'ex
s'an
Une
invr
des
cool
(Ba
text
à l'e
hyp
dans
terre
emp
emp
siqu
don
atter
thés
1977
prof
publ
man
dure
perm
et p
d'ad
Benz

employés recrutés répartis sur tout le territoire québécois. Cette baisse de la tension psychologique est une bonne nouvelle. Néanmoins, malgré cette amélioration significative, le niveau de stress reste relativement haut, approximativement au 65^e centile selon les normes publiées (Lemyre *et al.*, 1990). Il n'est pas possible de savoir si cela constitue un plancher, le niveau minimum atteint. Un troisième temps de mesure sera nécessaire pour examiner si l'état de stress se stabilise à ce niveau ou si des signes de récupération se manifestent sur plus longtemps. Certainement la courbe (pente) de récupération est intéressante, et des analyses prédictives sont en cours pour rendre compte de l'amélioration des états de stress. Il demeure cependant que les effets différentiels liés aux zones d'exposition et au degré d'implication tendent à perdurer, quoiqu'en s'amenuisant avec le passage du temps.

Une des différences non prévue réside dans l'état différentiel des travailleurs de terrain et des travailleurs de deuxième ligne. La revue des écrits soutient généralement que les demandes posées par le contact direct avec la clientèle augmente le stress des intervenants (Baum, 1991 ; Britt, Adler et Bartone, 2001). Dans certains contextes, certes, cela peut se poser ainsi. La croyance populaire semble à l'effet que les employés de bureau sont protégés du public. Notre hypothèse initiale et l'intuition de nos collaborateurs étaient aussi dans le sens d'un stress encore plus intense chez les travailleurs du terrain immédiat. Ici, nos résultats soutiennent le contraire. Les employés de bureau sont significativement plus stressés que les employés travaillant à l'extérieur, dans des conditions pourtant physiquement difficiles et en étant exposés *de visu* au constat des dommages. Tant des rapports anecdotaux que l'analyse plus attentive des données et du contexte mettent en évidence trois hypothèses principales : sociale, cognitive et comportementale (Bandura, 1977 ; Prince-Embury, 1992). À savoir que les travailleurs ont profité de l'avantage protecteur et bénéfique 1) du soutien social du public (et celui explicite de la gestion), 2) celui du sentiment de maîtrise accru sur le terrain, et 3) celui, renforçant, des actions directes. Des analyses à venir sur du matériel supplémentaire permettront de lier le bien-être psychologique au soutien social reçu et perçu, aux évaluations cognitives, ainsi qu'aux stratégies d'adaptation actives (Bandura, 1977 ; Britt *et al.*, 2001 ; Lemyre et Benzimra, en préparation).

Évidemment, l'absence d'un niveau de base préalable à la crise limite les inférences de causalité. Cependant, le contexte, le suivi longitudinal et les profils différentiels de résultats selon les régions géographiques d'atteinte diverse, le degré d'implication dans l'opération Verglas, et le type d'emploi permettent d'établir des associations et des interprétations plausibles. Le corpus de nos données inclut aussi d'autres matériels de suivi, soit autorapporté, soit contextuel, qui se prêtent de façon puissante autant à l'analyse quantitative que qualitative (Loewenthal *et al.*, 2000). Les résultats présentés ici ne sont que partiels. Nous devrions publier sous peu une série d'analyses croisées et d'analyses structurales complexes.

CONCLUSION

Les données, même dans leur simplicité descriptive, témoignent d'un état de stress très élevé chez les travailleurs d'Hydro-Québec, quatre mois après le déclenchement de l'opération Verglas. Les scores à la mesure du stress psychologique (MSP) s'approchent du 77^e centile selon les normes. Dix mois après le début de la crise, le niveau de stress a significativement diminué mais se situe encore bien au-dessus des normes, autour du 68^e centile. Certains sous-groupes semblent particulièrement affectés, ceux, prévisibles, qui sont davantage impliqués dans les efforts de crise, notamment. Plus surprenants sont les scores plus élevés des employés dits de deuxième ligne, dans les bureaux, comparativement aux travailleurs sur le terrain. Aussi souvent négligés dans le déploiement des forces d'urgence, ceux dont les familles sont sinistrées simultanément à l'exercice de leur travail.

Nonobstant le stress élevé et la durée des efforts, le taux de détresse clinique, de symptomatologie dysfonctionnelle ou de pathologie psychiatrique pendant la période étudiée se situait dans les normes populationnelles de Santé-Québec. La poursuite du suivi longitudinal et des analyses permettra une compréhension plus fine des facteurs de protection et de prévention chez les travailleurs de crise.

BIBLIOGRAPHIE

- BANDURA, A. (1977). « Self-efficacy : toward a Unifying Theory of Behavioral Change », *Psychological Review*, vol. 84, p. 191-218.
- BAUM, A. (1991). « Toxins, Technology and Natural Disasters », in Monat et Lazarus, *Stress and Coping : an Anthology*, Berkeley.
- BIRON, C. (1993). *La détresse émotionnelle chez des couples infertiles : aspects contextuels et subjectifs des stressés*, thèse de doctorat, Université Laval.
- BROWN, G.W. et T. HARRIS (1978). *Social Origins of Depression*, New York, Free Press.
- BROWN, G.W. et T. HARRIS (1989). *Life Events and Illness*, New York, Guilford.
- BROWN, G.W. et T. HARRIS (2000). *When Inner and Outer Worlds Meet*, UK, Routledge.
- BRITT, T.W., A.B. ADLER et P.T. BARTONE (2001). « Deriving Benefits from Stressful Events : the Role of Engagement in Meaningful Work and Hardiness », *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 6, p. 53-63.
- COX, T. et C. MACKAY (1985). « The Measurement of Self-reported Stress and Arousal », *British Journal of Psychology*, vol. 76, p. 183-186.
- FILLION, L. (1993). *Évaluation cognitive, état de stress et immunité lors d'un diagnostic de tumeur au sein*, thèse de doctorat, Université Laval.
- FILLION, L., R. TESSIER et C. MOUTON (1989). « Stress et immunité : étude de validité de la MSP », *Psychologie canadienne*, vol. 43, p. 30-38.
- FORTIER, C., J. WRIGHT et S. SABOURIN (1992). « Social Support and Abandonment of Medical Consultation in Fertility Clinics », *International Journal of Psychology*, vol. 27, p. 33-48.
- HOLMES, T. et R. RAHE (1967). « The Social Readjustment Rating Scale », *Journal of Psychosomatic Research*, vol. 11, p. 213-218.

des commu-

de la crise, le
exte, le sur
n les régions
ication dans
d'établir des
rpus de
autorapport
t à l'analyse
Les résultats
lier sous per
complexes.

témoignent
dro-Québec,
/ergias. Les
prochent de
le la crise, le
situe encore
rtains sou-
visibles, qui
mment. Plus
yés dits de
travailleurs
t des forces
ltanément t

de détresse
pathologie
les normes
i longitudo-
us fine des
rs de crise.

- ILFELD, F.W. Jr. (1976). « Methodological Issues in Relating Psychiatric Symptoms to Social Stressors », *Psychological Reports*, vol. 39, p. 1251-1258.
- ILFELD, F.W. Jr. (1978). « Psychologic Status of Community Residents along Major Demographic Dimensions », *Archives of General Psychiatry*, vol. 35, p. 716-724.
- KARASEK, R.A. et T. THEORELL (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*, New York, Basic Books.
- KOVES, V., H.G.M. MURPHY, M. TOUSIGNANT et L. FOURNIER (1985). *Évaluation de l'état de santé de la population des territoires des DSC de Verdun et de Rimouski*, Montréal, Unité de recherche psychosociale du Centre hospitalier Douglas.
- LAZARUS, R.S. (1966). *Psychological Stress and the Coping Process*, New York, McGraw Hill.
- LAZARUS, R.S., et S. FOLKMAN (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*, New York, Springer.
- LEFEBVRE, R.C. et S.L. SANDFORD (1985). « A Multi-modal Questionnaire for Stress », *Journal of Human Stress*, vol. 11, p. 69-95.
- LEMYRE, L. (1987). *Stress et appréhension cognitive*, thèse de doctorat non publiée, Université Laval.
- LEMYRE, L. et Y. BENZIMRA (2000). « Les efforts de recouvrement suite à la tempête de verglas : état de stress psychologique chez des travailleur-es après la crise », *Santé mentale au Québec*, vol. XXV, n° 1, p. 186-209.
- LEMYRE, L. et R. TESSIER (1987). « Stress et stressseurs : une mesure de la dimension chronique », *Revue québécoise de psychologie*, vol. 8, p. 54-66.
- LEMYRE, L. et R. TESSIER (1988). « Mesure du stress psychologique (MSP) : se sentir stressé(e) », *Revue canadienne des sciences du comportement*, vol. 20, p. 302-321.
- LEMYRE, L., R. TESSIER et L. FILLION (1990). *Mesure du stress psychologique (MSP) : manuel d'utilisation*, Québec, Behaviora.

Catastroph

LÉVESQ
Su
noLOEWEN
H.
D.
asNASER,
El
InPRINCE
Ps
St
IslSANTÉ (C
Q
du

SELYE,

SELYE,
G
PiTESSIER
C
H
StVÉZINA
(1

LÉVESQUE, M. et M. LAVALLÉE (1992). « The Influence of Perceived Social Support on African Students' Adaptation to Quebec », *Cahiers internationaux de psychologie sociale*, vol. 6, p. 23-45.

LOEWENTHAL, K.M., M. EYSENCK, D. HARRIS, G. LUBITSH, T. GORTON et H. BICKNELL (2000). « Stress, Distress and Air Traffic Incidents : Job Dysfunction and Distress in Airline Pilots in Relation to Contextually-assessed Stress », *Stress Medicine*, vol. 16, p. 179-183.

NASER, F.A., G.S. JR EVERLY et I. AL-KHULAIFI (2001). « Overcoming the Effects of Disasters : a Rationale for the Kuwaiti CISM Program », *International Journal of Emergency Mental Health*, vol. 3, p. 11-13.

PRINCE-EMBURY, S., (1992). « Information Attributes as Related to Psychological Symptoms and Perceived Control among Information Seekers in the Aftermath of Technological Disaster at Three Mile Island », *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 22, n° 1, p. 38-54.

SANTÉ QUÉBEC (1987, 1988). *Et la Santé, ça va ?*, rapport de l'enquête Santé Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Les Publications du Québec.

SELYE, H. (1956). *The Stress of Life*, États-Unis, McGraw Hill.

SELYE, H. (1982). « History and Present Status of the Stress Concept », in L. Goldberger et S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress*, États-Unis, Free Press, pp. 7-19.

TESSIER, R., L. FILLION, G. MUCKLE et M. GENDRON (1991). « Some Criteria for Measuring Stress and the Prediction of the State of Physical Health : a Longitudinal Study », *Canadian Journal of Behavioural Science*, vol. 22, p. 271-281.

VÉZINA, M., M. COUSINEAU D. MERGLER, A. VINET et M.C. LAURENDEAU (1992). *Pour donner un sens au travail*, Boucherville, Gaëtan Morin.